



Rapports d'activités

2016

Association ALMA 81 Centre d'écoute Aveyron/Tarn

La Fédération 3977 contre la maltraitance	<i>pages 3 à 5</i>
L'Association Alma 81	
Présentation de l'association	<i>page 7</i>
1 - Activités de prévention	<i>pages 8</i>
2 - Activités du Centre d'écoute Aveyron/Tarn	<i>pages 9 à 16</i>
3 - Relations avec les organismes institutionnels	<i>page 17</i>
5 - Rapport financier	<i>pages 18 à 20</i>
6 - Orientations	<i>page 21</i>
Annexes	
Prévention	<i>pages 22 à 27</i>
Centre d'écoute	<i>page 28</i>

En 2016, l'association Alma 81 et ses membres a poursuivi et développé ses missions d'accompagnement :

Accompagner c'est « *se déplacer avec* » vers un but qui est avant tout celui de l'accompagné(e).

Plus d'accompagnement d'appelants au Centre d'écoute parce que plus d'appels. Les chiffres sont là pour le dire et ils ne disent que cela : Alma 81 s'est rendu plus présent auprès des personnes ayant besoin d'être accompagnées en faisant mieux connaître les dispositifs. Plus présent seulement car c'est toujours avec la même disponibilité que les écoutants bénévoles, chaque mardi, sur toute l'année, décrochent le téléphone : « *Alma 81, je vous écoute* ». Après un temps variable – entre 10 et 45 minutes pour laisser le temps à l'interlocuteur de s'exprimer – ils passent le relai, à partir d'une retranscription de l'écoute - à la coordinatrice.

Plus d'accompagnement des aidants naturels, ces hommes et ces femmes qui aident leurs proches en situation de dépendance. Alma 81 a mis en œuvre une nouvelle action de prévention : « *Etre aidant : savoir écouter et exprimer ses besoins* » pour contribuer, dans le cadre de ses missions, à cette cause nationale de soutiens à apporter aux aidants.

A partir d'une permanence d'écoute en présentiel, des séances collectives sont proposées aux aidants naturels de personnes adultes en situation de dépendance et vivant à domicile, ayant pour objectif d'être *un lieu d'expression*¹ individuelle et de prise de conscience de ses besoins pour tenter de pallier à l'épuisement qui pourrait conduire à la maltraitance.

Plus d'accompagnement des chefs d'établissement et des personnels d'encadrement dans la mise en œuvre auprès des professionnels et sous leur responsabilité du projet de bientraitance et de prévention de la maltraitance dans le cadre des projets de service. A partir de séances d'écoute, d'information et/ou de sensibilisation en présentiel, l'intervenante sans suppléer au rôle de l'encadrement², accompagne l'équipe dans l'identification et la mise en œuvre des bonnes pratiques professionnelles.

1 RBPP ANESM Juillet 2014 « Le soutien des aidants non professionnels. Une recommandation à destination des professionnels du secteur social et médico-social pour soutenir les aidants de personnes âgées, adultes handicapées ou souffrant de maladie chronique vivant à domicile »

2 RBPP ANESM 2009 : Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance.

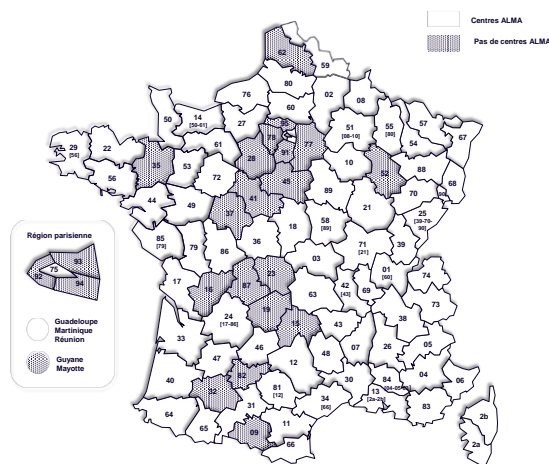
LA FEDERATION 3977 CONTRE LA MALTRAITANCE



La Fédération a pour objet dans le cadre de la lutte contre la maltraitance d'améliorer le dispositif d'écoute, de suivi et d'accompagnement et de développer la prévention et la formation, et à cet effet, comme le précise ses nombreuses missions :

- ☑ la réception des appels au 3977, numéro national contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés ;
- ☑ la réception des appels par les centres départementaux ;
- ☑ d'initier et participer à la coordination de tous les acteurs de la lutte contre la maltraitance, privés ou publics, au niveau national comme en proximité ;
- ☑ de favoriser l'égalité des citoyens dans l'accès à l'écoute et dans l'accompagnement des appels pour maltraitance en facilitant le développement de centres d'écoute associatifs dans les régions qui sont dépourvues de ce relais ;
- ☑ d'être l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics et de constituer le pivot du dispositif national ;
- ☑ d'assurer une collecte des données plus complète et plus pertinente de façon à accélérer le développement des connaissances notamment sur la résolution de ces situations ;
- ☑ de faire connaître et de mieux définir la complémentarité entre les actions associatives d'alerte et les interventions des services publics de proximité ;
- ☑ d'organiser et de participer aux formations initiales et continues et aux sensibilisations de tous les acteurs concernés par la lutte contre la maltraitance, professionnels et bénévoles des associations d'écoute et d'accompagnement ainsi que des intervenants des services déconcentrés et décentralisés de l'Etat.

L'un des principaux intérêts de ce dispositif d'écoute est de permettre à l'appelant de s'exprimer en toute liberté, d'être certain du respect de la confidentialité de ses paroles, de l'indépendance de l'écouter. Cela garantit au témoin et à la victime l'absence de représailles et de sanctions et lui assure la neutralité du conseil donné avec la certitude d'une absence de conflit d'intérêt (prévu dans les règles éthiques). La pertinence du conseil est aussi assurée par la formation initiale et continue de tous les intervenants du dispositif d'écoute, la réponse pluridisciplinaire, l'expérience des équipes de proximité et leur connaissance du terrain.



Les chiffres clefs du dispositif national 2016

	GENERAL	Chez PA	Chez PH
Les principales victimes			
Les femmes	70%	74%	
Les hommes			53%
Le lieu de maltraitance le plus fréquent			
Le domicile	72%	72%	75%
Maltraitance significatives			
Psychologiques	29%	28%	33%
Physiques	16%	15%	23%
Financières	13%	13%	9%
Négligences passives	11%	12%	7%
Les facteurs de vulnérabilités de la victime			
Handicap moteur	20%	17%	32%
Relations du mis en cause avec la victime			
Entourage familial	55%	57%	45%
Entourage professionnel	34%	33%	40%
Entourage social	11%	10%	15%
Age des mis en cause			
11-20 ans	2%	1%	5%
21-45 ans	26%	25%	38%
46-55 ans	22%	21%	23%
56-65 ans	23%	23%	20%
66-80 ans	21%	23%	11%
	6%	7%	3%
Les facteurs de maltraitance du mis en cause			
Troubles du comportement du mis en cause avec la victime	40%	39%	45%
Relations familiales difficiles	22%	22%	22%
Intérêt financier	17%	17%	14%
Addiction	12%	12%	10%
Epuisement de l'aidant	6%	6%	6%
Qui appelle ?			
Personne en institution			
Entourage familial	62%	66%	42%
Entourage professionnel	22%	21%	28%
Entourage social	5%	5%	4%
Victime elle-même	12%	9%	27%
Personne au domicile			
Entourage familial	42%	45%	28%
Entourage professionnel	20%	21%	15%
Entourage social	15%	16%	12%
Victime elle-même	23%	19%	44%
Appelants sexe féminin	75%		

Ecoute de qualité

L'écoute approfondie étant primordiale, Le centre s'engage à une double écoute, afin de mieux appréhender les situations qui lui sont soumises. Dans le souci de maintenir la confidentialité des appels, mais aussi pour assurer la sécurité des intervenants, l'anonymat dans le fonctionnement des centres représente un principe fondamental. Il ne pourra être levé que lorsque la situation de la victime le rend nécessaire, voire imposé par la Loi. Les intervenants appelés à parler en public pour des conférences ou interventions de sensibilisation, le font en tant que membres de l'association qui gèrent le centre.

Respect de la vie privée et la dignité de toute personne

Les informations consignées dans les dossiers constitués à l'occasion des appels, sous le sceau de la confidentialité et de la discrétion, sont protégées par l'exigence du secret. Elles ne font l'objet de communications que dans le cadre prévu par la Loi.

Accès adapté à l'information dans le respect de la confidentialité

Les informations consignées dans les dossiers ne doivent à aucun moment être communiquées en dehors de ce qui est nécessaire au traitement de chaque situation.

Réflexion interdisciplinaire avant toute action

Le centre d'écoute aborde les situations en analysant l'ensemble des éléments de l'environnement humain, économique et matériel des personnes impliquées.

Le centre s'engage à aborder les situations qui lui sont soumises de façon pluridisciplinaire et multi-professionnelle, en s'appuyant notamment sur les domaines "juridique, médical, médico-social et social".

Conflit d'intérêt

En cas de conflit d'intérêt, le centre transmet le dossier à la Fédération 3977 qui prendra la décision la mieux adaptée à la situation.

Utilisation concertée des informations dans l'intérêt de la personne

Le centre n'intervient que sur un appel (appel téléphonique, courrier, courriel, fax) et s'entoure de toutes les précautions nécessaires à sa compréhension. Dans le cas de transmission d'une situation adressée par un autre organisme, le centre doit s'assurer de l'accord de l'appelant initial à cette transmission

Action adaptée à la situation signalée

L'équipe pluridisciplinaire du centre, procède aux recherches d'informations destinées à obtenir les renseignements permettant de prendre les décisions adaptées à chaque situation. La décision de signalement sous la signature du responsable ne sera réalisée qu'après avoir été convaincu du bien-fondé d'un signalement pour suspicion de maltraitance.

Attitude impartiale de tout intervenant du centre

Les intervenants s'obligent à ne pas substituer leur conception de la vie à celle des personnes en cause.

L'association ALMA 81

PRESENTATION GENERALE

Alma 81 est une association loi 1901, à but non lucratif, déclarée à la Préfecture en 1999 et dont le siège social est à Albi.

Elle adhère à la Fédération 3977 contre la maltraitance dont elle est agréée.

Elle a pour objet (art. 2 de ses statuts) de contribuer à la protection de la personne vulnérable âgée ou handicapée

- par une écoute et un suivi des victimes de la maltraitance familiale ou professionnelle.
- par des actions de recherche, d'information et de sensibilisation pour prévenir la maltraitance

Alma 81 assure ces missions en toute indépendance et, s'il y a lieu, en collaboration avec les institutions départementales et notamment la Direction Départementale de la Cohésion sociale et de la Protection des Populations, le Conseil Départemental et la délégation départementale de l'ARS et tout organisme concerné.

L'association, conformément à ses statuts est :

- composée de personnes issues de divers milieux professionnels, non intéressées par sa propre activité et engagées à titre bénévole - il n'y a donc pas de conflit d'intérêt entre leurs actions et l'attente d'effets à titre individuel ou collectif ;
- dirigée par le conseil d'administration ;
- ouverte à toute personne physique et/ou morale désireuse d'engager ses différentes compétences au service de l'objet statutaire.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Bureau :

- M AIX Georges, Le Moulin, 81190 ALMAYRAC, à la fonction de vice-présidence ;
- Mme ARDIT Maryline, Le Bourg, 81150 FAYSSAC, à la fonction de trésorerie ;
- M CALLENS Rémy, 52 bis, avenue de Gérone, 81000 ALBI, à la fonction de présidence ;
- Mme PAULHE Anne-Marie, Maison St Joseph, 12, rue de la République, 81000 ALBI, à la fonction de secrétariat.

Conseil :

- M Dr BISMUTH Serge, 30, rue Stéphane Mallarmé, 31500 Toulouse ;
- M CHENIVESSE Jacques, 13, rue Bourcasse, 81100 CASTRES ;
- M PINEAU Jacques, Le Bourg, 81170 BOURNAZEL ;
- Mme PINEAU-LACUBE Claire, 5, Boulevard de Strasbourg, 81000 ALBI.

FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION

Si elle n'est pas incluse dans la revalorisation du bénévolat, l'administration associative n'en est pas moins le substrat légal permettant au centre d'écoute d'exister.

Par son hétérogénéité, le conseil d'administration constitue une représentativité citoyenne garantissant le fonctionnement de l'association dans le cadre légal et, au regard de son appartenance à la Fédération, dans son cadre déontologique.

Il donne, à partir de ses statuts, la légitimité à ses actions.

En 2016 :

- 4 réunions du conseil d'administration et l'assemblée générale se sont tenues: 08/03, 10/05, 05/07, 08/11 et 13/12.

- Echanges immatériels : l'utilisation des courriers électroniques est indispensable pour compléter la gestion physique des activités associatives.

L'intrusion de la gestion associative au domicile des *bénévoles-administratif* est une réalité difficilement quantifiable qui pourrait s'estimer pour l'ensemble des personnes à 1h/semaine.

TABLEAU RECAPITULATIF DE L'ACTIVITE

(non pris en compte dans la revalorisation du bénévolat du bilan financier) :

	Temps-Bénévolat-administratif
Fonctionnement associatif (présentiel)	88h
Echange dématérialisé (courriels)	50h
TOTAL :	138h

ENTRETIEN DES LOCAUX

Le local, mis à la disposition de l'association par la ville d'Albi, est entretenu par une personne salariée à raison d'3h/mois.

1 – ACTIVITES DE PREVENTION

NATURE DES ACTIVITES DU POLE PREVENTION

Information :

Tout vecteur d'information pour rendre accessible le numéro 3977 et la connaissance du dispositif national contre la maltraitance aux personnes les plus vulnérables, à leurs proches et à tout public.

Soutien aux aidants :

Etre aidant : savoir écouter et exprimer ses besoins.

Séances gratuites et régulières d'écoute et de soutien aux aidants naturels.

Sensibilisation de tout public :

- Séance, en réponse à une demande d'une structure associative, d'un organisme pour informer sur le dispositif et échanger sur les notions de bientraitance et de maltraitance ;

- Séance de Cine-débats organisée par Alma 81 : *Vulnérabilité et bientraitance c'est possible, sous condition d'une vigilance citoyenne* à partir du film *Aïe j'ai mal !*

Sensibilisation des professionnels (des structures de soins ou d'aide) :

Séance à la bientraitance et au risque de maltraitance en accompagnant les équipes dans la mise en œuvre du projet de service à la demande et sous la responsabilité de l'encadrement.

COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU POLE

Ce pôle est composé des membres bénévoles permanents qui peuvent faire appel, occasionnellement et en fonction des activités de prévention aux compétences et/ou aux services de personnes externes à l'association.

Leur expertise vient de leur qualification et de leur domaine d'exercice professionnel.

Les interventions se font à la demande des différents commanditaires ou à l'initiative d'Alma 81.

Les actions de sensibilisation et/ou d'écoute des professionnels et de soutien aux aidants ont été assurées par Mme Lidewig DE WERD médiatrice et formatrice formée par la Fédération.

Au regard des frais engagés, ces actions peuvent être gratuites pour les bénéficiaires ou sous condition de défraiement.

Les actions de formation rentrent dans le cadre de la formation continue professionnelle et sont administrées par la fédération.

TABLEAU RECAPITULATIF DE L'ACTIVITE :

	Temps bénévole	Temps salarié
<u>Information</u> – Composition de la maquette pour le dépliant (2h x 1 bénévole) - Journée nationale contre la maltraitance (courrier/RDV : 2h x 1 bénévole) - Enregistrement émission radiophonique RCF (3h x 3 bénévoles)	13h	
<u>Soutien aux aidants</u> - Courriers et mise sous pli / RDV / Appels téléphoniques (5h x 1 bénévole)	5h	10h
<u>Sensibilisation de tout public</u> (organismes, associations) - VMEH : (3h x 1 bénévole) - Séances grand public : préparation support vidéo (3h x 1 bénévole), organisation et distribution de flyer dans les magasins (4h X 1 bénévole), animation (4h x 3 bénévoles)	3h 19h	
<u>Sensibilisation des professionnels</u> - Courriers/iels (1h x 1 bénévole) / préparation (1h X 1 bénévole) / analyse et bilan (3h x 3 bénévoles)/ Suivi d'encadrement (3h x 2 bénévoles)	17 h	36h
TOTAL :	57 h	46h

DESCRIPTIF DE L'ACTIVITE :

Cf. Annexe 1

2 – ACTIVITES DU CENTRE D'ECOUTE AVEYRON-TARN

En 2016,
379 appels soit
1 appel par jour

Le centre d'écoute d'Alma 81 couvre, depuis 2000, le Tarn et, depuis 2010, l'Aveyron.

Sous la responsabilité du Conseil d'administration, il est situé à Albi dans un local mis à la disposition de l'association par la municipalité d'Albi.

En 2016, Il a reçu au 05 63 43 69 92, 229 appels directs et 150 appels sur le répondeur

Il a été ouvert 44 dossiers sur l'année 2016, contre 25 en 2015

ORGANISATION

- Nombre d'écoute hebdomadaire : 1 permanence assurée par deux écoutants

- Jour et heures d'écoute : mardi de 14h à 17h

En dehors de ces plages horaires, les appelants composent le numéro national d'écoute, le 3977. Il est accessible de 9h00 à 19h00 du lundi au vendredi.

- Période de fermeture du centre en 2016 : -

L'équipe du centre d'écoute :

- Les écoutants, au nombre de 6 personnes

- Les référents, au nombre de 4 personnes

(Profils : social, médecin, psychologue, juriste)

- La coordination, psycho-gérontologue salariée à raison de 4 h/semaine.

Au niveau départemental, ce dispositif complète les actions menées par les services de l'état et des départements, les procédures internes de prévention (par la formation) et/ou de signalement des services médico-sociaux et des établissements de santé.

ACTIVITE :

Nombre de permanences	50
Nombre d'appels entrants pour écoute	229
Nombre d'appels entrant sans message	148
Nombre d'appels sortants (suivis de situation)	251
Nombre d'heures de suivi de situations (coordinatrice et référents)	378 h
Nombre d'heures d'écoute (assurée par 2 écoutants)	282 h
Nombre d'heures de coordination	258 h
Nombre d'heures de supervision mensuelles (X nombre de participants)	12 h
Nombre total de dossiers ouverts dispositif national	20
Nombre total de dossiers ouverts pour intervention du centre	44

Composition

L'équipe d'écoutes, formés par la fédération, assure bénévolement le mardi après-midi de 14h à 17h et en binôme la permanence d'écoute et l'ouverture des dossiers ;

Elle gère également quelques appels administratifs : il s'agit principalement de demandes de sensibilisation ou d'information sur l'association.

- L'équipe de référents ont des connaissances dans le domaine médical, juridique, social et psychologique. Ils assurent bénévolement le travail d'analyse des dossiers.

- Le poste de coordination est assuré par une personne salariée de l'association. Ayant une qualification de géronto-psychologue, elle permet l'interface entre les écoutants et les référents à partir de l'évaluation des situations, la synthèse des dossiers et l'accompagnement des appelants.

Ce poste représente 0.15 ETP.

Fonctionnement

1/ Toutes les 6 semaines, une réunion du centre d'écoute animée par la coordinatrice regroupe les écoutants et un référent.

Elle permet l'organisation du planning des permanences assurées par les écoutants, l'étude des dossiers en cours et l'évaluation de leur avancement.

Les écoutants peuvent parfois donner plus de détails qui permettront de faire évoluer le dossier.

Il peut être étudié en moyenne 8 dossiers par réunion. La coordinatrice rappelle le contexte dans lequel vit la personne vulnérable, l'environnement, les personnes ressources et celles contactées.

Débute alors l'étude du dossier et les pistes à envisager, les démarches effectuées et celles conseillées.

2/ L'estimation du temps analyse des dossiers par les référents et à la réunion de synthèse soit 130 heures-bénévoles déplacements compris.

Pour alléger le temps réunion, le temps déplacement et les frais de déplacement, l'essentiel du travail se fait par e-mail ou téléphone.

Avantages : le temps du montage du dossier au centre par la coordinatrice est compensé par la possibilité, pour chaque référent de poser sa réflexion de son domicile au moment qui lui convient.

Désavantages : temps informel qui ne peut pas être comptabilisé (comme un temps de réunion en présentiel).

3/ Saisie des statistiques sur le logiciel dédié : la saisie est réalisée par une personne bénévole formée par la fédération à l'utilisation du logiciel. La saisie est réalisée hors temps de permanence.

Accompagnement des appelants

1/ Conseils et orientations données ont été vers :		
SERVICES DE L'ETAT	SERVICES/INSTITUTIONS SUR LE DEPARTEMENT	PROFESSIONNELS / AUTRE
- Tribunal de Grande Instance - ARS - Gendarmerie	- Conseil départemental - Police - CCAS - Point d'Accès au Droit - Directeur d'établissement	- Psychologue - Assistant social - Huissier - Médiateur - Associations : de soins palliatifs d'aide à domicile, Tarn Bénévolat
2/ Actions réalisées pour l'appelant :		
SERVICES DE L'ETAT	SERVICES/INSTITUTIONS SUR LE DEPARTEMENT	PROFESSIONNELS / AUTRE
- Tribunal de Grande Instance - ARS	- Conseil Départemental - Mairie - Directeurs d'établissements	- Médecin traitant - Assistant social - Tuteur/curateur

- TABLEAU RECAPITULATIF DE L'ACTIVITE :

	Temps bénévole	Temps salarié
Permanence Ecoute (50 x 3h x 2 bénévoles)	300 h	
Temps de coordination		258 h
Suivi immatériel des dossiers par les référents (estimation)	378 h	
Réunions de synthèse (7 réunions x 2h x 7 bénévoles)	98 h	14h
Formation initiale	7h	
Saisie des statistiques (estimation)	12 h	
TOTAL :	795 h	

Le Bilan 2016 – Département de l'Aveyron

Pour l'année 2016 sur l'Aveyron, 7 dossiers ont été ouverts :

- 5 dossiers personnes âgées
- 2 dossiers personnes handicapées

3 dossiers des années précédentes ont été suivis

CHIFFRES CLEFS	PA	PH
Les principales victimes		
Les femmes	4	1
Lieu de résidence		
En institution	2	1
A domicile	3	1
S.D.F.	/	/
Types de maltraitance		
Psychologiques	3	1
Financières	/	/
Négligences actives/passives	1	/
Physiques	1	2
Les victimes par âge		
61- 75 ans	2	/
76-90 ans	/	/
91-100 ans	3	/
Les mis en cause		
Entourage familial	3	/
Professionnels établissement	2	/
Entourage social	/	2
Les mis en cause par âge		
21-45 ans	/	/
46-55 ans	/	/
56-65 ans	1	/
66-80 ans	1	1
81-95 ans	/	/
Les facteurs de maltraitance		
Intérêt financier	/	/
Relations familiales difficiles	2	/
Agressivité	/	1
Troubles du comportement	/	/
Addiction	1	/
Dysfonctionnement établissement	1	1
Qui appelle ?		
Lorsque la personne est en institution :		
- la famille	2	1
Lorsque la personne est à domicile :		
- membres de la famille	1	/
- entourage professionnel et social	/	/
- appels provenant de la victime	2	1
Appelants par sexe		
Femmes	5	2
Hommes	/	/

Le Bilan 2016 – Département de l'Aveyron

Personnes Agées / Adultes Handicapés	2014		2015		2016	
	P.A.	A.H.	P.A.	A.H.	P.A.	A.H.
Les principales victimes						
Les femmes	50 %		100	66 %	80 %	50 %
Lieu de résidence						
En institution	29 %		80 %	/	40 %	50 %
A domicile	71 %		20 %	100 %	60 %	50 %
Personne Sans Domicile Fixe	/		/	/	/	/
Types de maltraitance						
Psychologiques	72 %		20 %	50 %	60 %	50 %
Financières	15 %		20 %	/	/	/
Négligences actives / passives	29 %		80 %	50 %	20 %	/
Physiques	15 %		20 %	/	20 %	100 %
Les victimes par âge						
61- 75 ans	/		20 %	100 %	40 %	0 %
76-90 ans	/		60 %	/	/	0 %
91-100 ans	/		20 %	/	60 %	0 %
Les mis en cause						
Entourage familial	43 %		60 %	/	60 %	/
Professionnels établissement	29 %		40 %	50 %	40 %	/
Entourage social	28 %		/	50 %	/	100 %
Les mis en cause par âge						
21-45 ans					/	/
46-55 ans					/	/
56-65 ans			34 %		20 %	/
66-80 ans			63 %		20 %	50 %
81-95 ans					/	/
Les facteurs de maltraitance						
Intérêt financier			33 %		/	/
Relations familiales difficiles					40 %	/
Agressivité					/	50 %
Troubles du comportement			33 %		/	/
Addiction					20 %	/
Dysfonctionnement établissement			33 %	100 %	20 %	50 %
Qui appelle ?						
Lorsque la personne est en institution :						
- la famille					100	100
Lorsque la personne est à domicile :						
- membres de la famille	29 %		60 %	50 %	33 %	/
- entourage professionnel et social	42 %		40 %	/	/	
- appels provenant de la victime	29 %		/	50 %	66 %	100 %
Appelants par sexe						
Femmes			/	/	100 %	100 %
Hommes			/	/	/	/

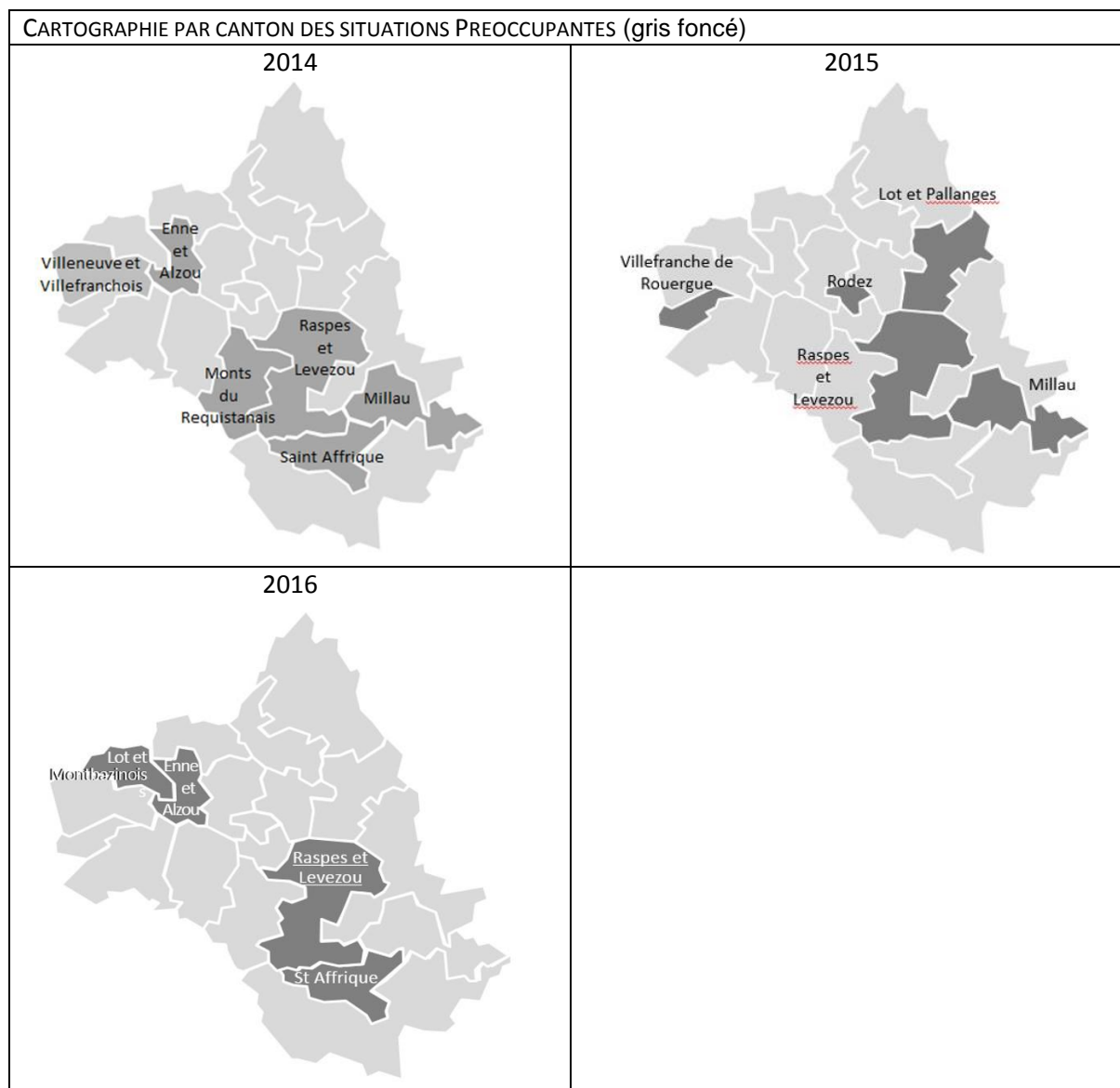
Cartographie par canton des situations préoccupantes (Aveyron)

L'objectif de cette visualisation géographique de l'origine des appels n'est pas de situer *la maltraitance* mais de repérer la connaissance du dispositif.

Tout appel, d'une personne civile ou d'un professionnel témoigne :

- d'avoir à disposition le numéro d'appel ;
- connaître sa fonction, ses caractéristiques ;
- voire d'une sensibilité sur les attitudes à adopter face à un doute.

A terme, la carte cantonale du département devrait totalement se colorer en gris foncé : cela montrerait que les actions d'information sur le dispositif 3977 seraient effectives.



Le Bilan 2016 – Département du Tarn

Pour l'année 2016 sur le Tarn, 37 dossiers ont été ouverts :

- 35 dossiers personnes âgées
- 2 dossiers personnes handicapées

6 dossiers des années précédentes ont été suivis

Les principales victimes		PA	PH
Les femmes		22	1
Ensemble de personnes		7	
Lieu de résidence			
En institution		17	/
A domicile		18	2
Personne sans domicile fixe		/	/
Types de maltraitance			
Psychologiques		18	/
Financières		8	1
Négligences actives/passives		13	/
Physiques		11	1
Les victimes par âge			
61- 75 ans		7	/
76-90 ans		23	/
91-100 ans		11	/
Les mis en cause			
Entourage familial		11	1
Professionnels établissement		16	/
Entourage social		7	1
Les mis en cause par âge			
21-45 ans		1	1
46-55 ans		5	/
56-65 ans		2	/
66-80 ans		4	/
81-95 ans		1	/
Les facteurs de maltraitance			
Intérêt financier		4	1
Relations familiales difficiles		6	1
Agressivité		/	/
Troubles du comportement		3	/
Addiction		2	/
Dysfonctionnement établissement		12	/
Qui appelle ?			
Lorsque la personne est en institution :			
- la famille		11	/
Lorsque la personne est à domicile :			
- membres de la famille		5	/
- entourage professionnel et social		9	2
- appels provenant de la victime		4	/
Appelants par sexe			
Femmes		25	2
Hommes		6	/

Le Bilan 2016 – Département du Tarn

Personnes Agées / Adultes Handicapés	2014		2015		2016	
	P.A.	A.H.	P.A.	A.H.	P.A.	A.H.
Les principales victimes						
Les femmes	67 %	50 %	70 %		63 %	50 %
Ensemble de personnes					20 %	
Lieu de résidence						
En institution	48 %	50 %	70 %		49 %	/
A domicile	51 %	50 %	30 %		51 %	100 %
S.D.F.	/	/	/		/	/
Types de maltraitance						
Psychologiques	35 %		70 %		51 %	/
Financières	16 %		10 %		23 %	50 %
Négligences actives / passives	27 %		60 %		37 %	/
Physiques	22 %		10 %		31 %	50 %
Les victimes par âge						
61- 75 ans	/				20 %	/
76-90 ans	/		30 %		66 %	/
91-100 ans	/		10 %		31 %	/
Les mis en cause						
Entourage familial	31 %	25 %	/		31 %	50 %
Professionnels établissement	29 %	50 %	50 %		46 %	/
Entourage social	/	25 %	/		20 %	50 %
Les mis en cause par âge						
21-45 ans					3 %	50 %
46-55 ans					14 %	/
56-65 ans					6 %	/
66-80 ans					11 %	/
81-95 ans					3 %	/
Les facteurs de maltraitance						
Intérêt financier					11 %	50 %
Relations familiales difficiles					17 %	50 %
Agressivité					/	/
Troubles du comportement					9 %	/
Addiction					6 %	/
Dysfonctionnement établissement					34 %	/
Qui appelle ?						
Lorsque la personne est en institution :						
- la famille					65 %	/
Lorsque la personne est à domicile :						
- membres de la famille	21 %	50 %			28 %	/
- entourage professionnel et social	32 %	25 %			50 %	100 %
- appels provenant de la victime		25 %	80 %		22 %	100 %
Appelants par sexe						
Femmes			80 %	/	71 %	100 %
Hommes			/	/	17 %	/

Cartographie par canton concernant les situations préoccupantes (Tarn)

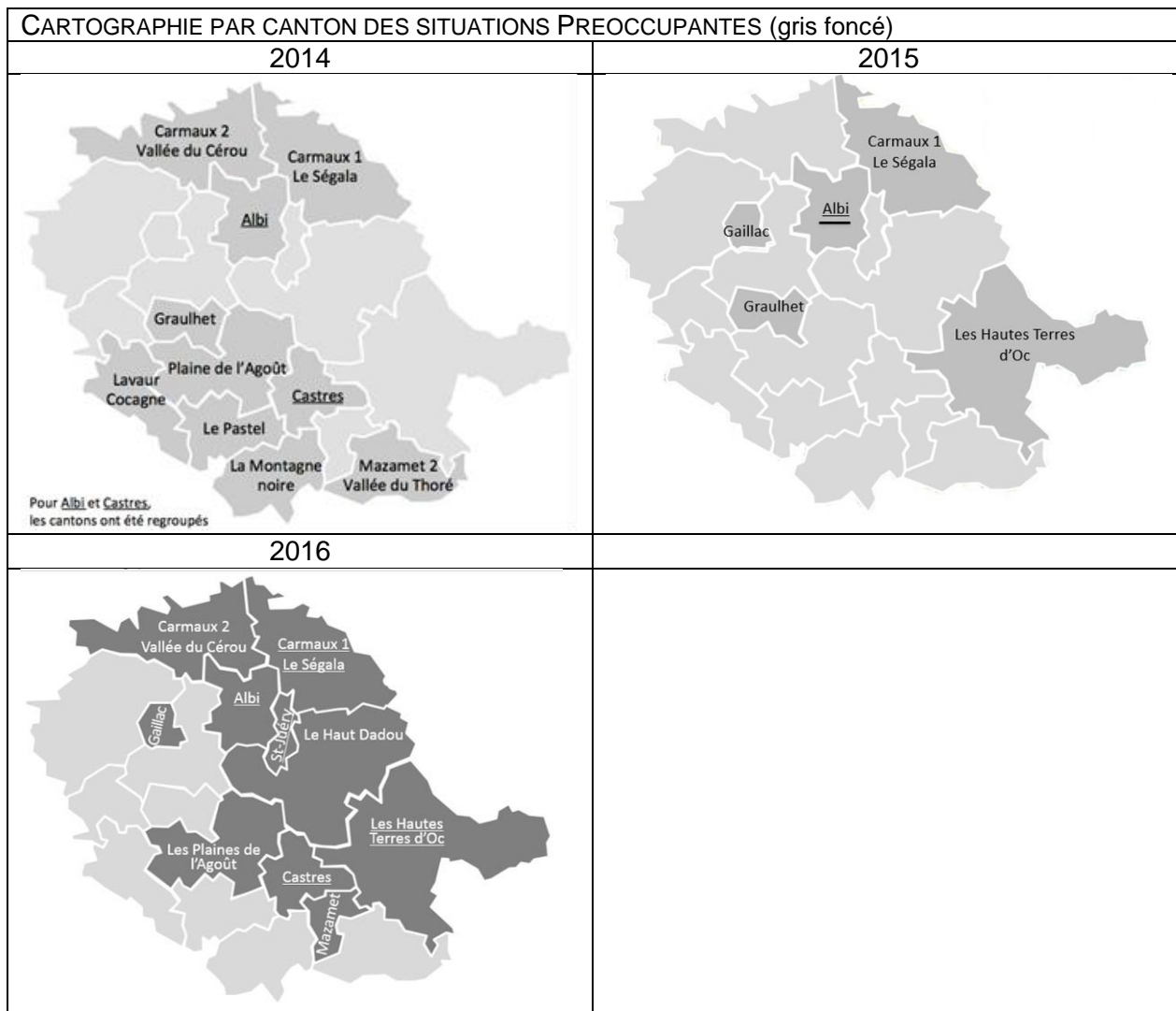
L'objectif de cette visualisation géographique de l'origine des appels n'est pas de situer *la maltraitance* mais de repérer la connaissance du dispositif.

Tout appel, d'une personne civile ou d'un professionnel témoigne :

- d'avoir à disposition le numéro d'appel ;
- connaître sa fonction, ses caractéristiques ;
- voire d'une sensibilité sur les attitudes à adopter face à un doute.

A terme, la carte cantonale du département devrait totalement se colorer en gris foncé témoignant ainsi en partie que les actions d'information sur le dispositif 3977 seraient effectives.

En partie seulement dans la mesure où le canton est un territoire suffisamment grand pour considérer qu'une personne qui connaissait le numéro dispositif ne montre pas que toutes les personnes du canton ont connaissance du dispositif



Le soulignement correspond à plusieurs situations rapportées au centre d'écoute

3 – RELATIONS AVEC LES ORGANISMES INSTITUTIONNELS

1/ Sur le Tarn

- **DT ARS** Rendez-vous le 14/12 pour apporter l'éclairage d'Alma 81 sur les dossiers (2h x 2 bénévoles) ;
- **CCAS Albi** : Rendez-vous le 7/08 pour l'action de soutien aux aidants (2h x 1 bénévole).;

2/ Aveyron

- **DDCSPP** Rendez-vous le 23/02 à Albi (2h x 1 bénévole).
- **Conseil Départemental** : échange de courriels pour s'appuyer sur les Points info senior pour diffuser l'information sur le dispositif national 3977 (2h x 1 bénévole).
- **UDEPA 12** : - Recherche de contacts sur l'Aveyron + déplacement : UDEPA* 12 à l'occasion de la journée à Rodez (8h x 1 bénévole)
[*Union Départementale des Etablissements pour Personnes Agées]

3/ Université : Faculté Champollion Albi

Année scolaire 2016/2017, recherche d'un étudiant pour stage à l'association (6h x 1 bénévole)
(Accueil d'un étudiant en 3^{ème} année de licence informatique pour un stage de 50 h à partir de février 2017 avec deux objectifs :

- mettre en place un site internet d'Alma 81 en lien avec les réseaux sociaux
- former des bénévoles à la gestion du site).

4 – Autres contacts

- **Réponse à une demande** : Lycée Jean JAURES le 4/02/2016 à Carmaux (2h X 1 bénévole);
Accompagnement de 3 élèves de ST2S dans la réalisation d'un exposé.
- **Réponse à une invitation** : Conseil départemental de l'Aveyron le 26/05/2016 à Rodez
Schéma gérontologique (3h X 2 bénévoles)
- **Réponse à une invitation** : MAIA Tarn Nord les 7/07 et 14/09 à Albi (4h x 1 bénévole)
- **Réponse à une invitation** : Pôle MND* les 12/09 à Réalmont (3h x 1 bénévole)
[*Pôle Maladies Neurodégénératives]

TABLEAU RECAPITULATIF DE L'ACTIVITE

(non pris en compte dans la revalorisation du bénévolat du bilan financier) :

	Temps bénévole	Temps salariée
DT ARS	4h	2h
DDCSPP Aveyron	2h	
Faculté Champollion Albi	6h	
Autres contacts	28h	
TOTAL :	40h	

5 – RAPPORTS FINANCIERS

CHARGES		
	Montant	Total
60 Achats		1084,73
Eau Electricité/ Tarn habitat	817,70	
Entretien et petit équipement	217,53	
Fourniture de bureau	49,50	
Divers consommables	0,00	
Investissement: vidéoprojecteur	0,00	
61 Services extérieurs		652,40
Location (charges locatives)	0,00	
Assurances	176,40	
Adhésions	440,00	
Documentation	0,00	
Formation des bénévoles	36,00	
62 Autres services extérieurs		4307,83
Rémunérations intermédiaires et honoraires	2337,13	
Communication	104,93	
Déplacements, missions et réceptions	427,64	
Frais postaux	329,60	
Télécommunication	1065,33	
Services bancaires	43,20	
64 Personnel		8758,54
Déplacements salarié	0,00	
Salaires coordination	4671,24	
Salaires entretien locaux	357,30	
Charges sociales	3730,00	
65 Autres charges de gestion courantes		0,00
Autres charges de gestion courante	0,00	
68 Amortissements		404,17
Ordinateur (629/3)	209,67	
Rétroprojecteur (778/4)	194,50	
Sous total charges :		15 207,67
Valorisation du bénévolat *		16 392,00
Charges locatives		4 000,00
Total charges :		35 599 €

* Valorisation du bénévolat :

- Centre d'écoute	795 h
- Prévention	57 h
TOTAL heures/bénévoles	852 h

Base de calcul 19,24 euros de l'heure (le salaire horaire brut x par 2 soit = 9,61€ x2)

PRODUITS		
	Montant	Total
70 Prestations de services		395.23
Prestations de services	395.23	
Produits des activités annexes	0,00	
74 Subventions d'exploitation		15 140,00
Etat	15 000,00	
Départements		
Communes	140,00	
Organismes sociaux		
Autres		
75 Autres produits		317.50
Cotisations (personnes physiques)	80,00	
Cotisations (personnes morales)	150.00	
Autres	0,00	
Intérêts banque	87,50	
Sous total produits :		15 852,73
	Valorisation du bénévolat	16 392,00
	Mise à disposition de local par la Ville d'Albi	4 000,00
Total produits :		36 244

ACTIF		
Actif immobilisé (Valeur net)		793,17
- Actif circulant		17 115,90
Banque au 31/12/2016	17 114,77	
Caisse au 31/12/2016	1,13	
Produits à recevoir		21,99
Intérêts banque	21,99	
		-
Total		17 931,06

PASSIF		
Fond associatif		13 248,61
Report à nouveau		3 482,64
	Résultat	645,06
Charges à payer		554,75
Salaires	-	
Charges sociales	365,00	
Tarn Habitat	60,75	
Fournitures de bureau		
Rbst fournitures de bureau	129,00	
Total		17 931,06

6 – ORIENTATIONS ALMA 81 2016/2020

Premier axe

Procéder chaque année à l'évaluation du fonctionnement associatif et de ses activités diverses selon la méthodologie préconisée par la Fédération 3977 :

- développer les ressources humaines de l'association tant pour le centre d'écoute que pour la gestion ;
- être capable de justifier les dépenses tant auprès de la D.G.C.S. et autres financements correspondant aux subventions attribuées ;
- communiquer, chaque premier semestre de l'année suivant l'exercice, un bilan des comptes et activités à la Fédération.

Deuxième axe

Renforcer les échanges avec les partenaires du département de l'Aveyron dans le domaine des personnes vulnérables âgées et/ou handicapées :

- développer les ressources pluridisciplinaires et multi-professionnelles afin de pouvoir aborder « les situations en analysant l'ensemble des éléments de l'environnement humain, économique et matériel des personnes impliquées »
- adapter un mode de communication propre à développer l'information : finalisation d'un site internet
- proposer des mesures ou dispositifs pertinents favorisant cette réalisation.

Troisième axe

Développer les échanges et le rapprochement avec les associations concernées pour évaluer et traiter les risques de maltraitance potentiels envers les personnes en situation de handicap.

Quatrième axe

Poursuivre la lutte contre la maltraitance par la prévention et la mise en exergue du concept de bientraitance comme fil conducteur de cette action :

- contribuer à la recherche d'indicateurs de bientraitance/maltraitance à partir de l'analyse des dossiers qui lui sont confiés, afin de mieux identifier les moyens de lutte et de prévention ;
- cibler les facteurs de risque de maltraitance des aidants informels pour adapter les actions d'information et de formation destinées à ce public ;
- poursuivre la mission d'information et de formation envers tous les professionnels du secteur médico-social.

● Information

- La carte d'information, modèle carte de visite imprimée recto-verso en bicolore (rouge et noir) de 10 x 6.5 cm (modèle ci-dessous).

<p>La maltraitance</p> <p><i>une situation ? une interrogation ? un doute ?</i></p> <p>un appel aux autorités judiciaires ou administratives</p> <p style="text-align: center;">et/ou au 3977</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Appel non surtaxé or éventuel surcoût de l'opérateur</p> <p>Fédération 3977 contre la maltraitance</p>	<p>« Tout acte de maltraitance est intolérable, d'autant plus lorsqu'il est commis à l'encontre d'une personne fragile (personne âgée dépendante, personne handicapée) ... très souvent hésitante à se défendre ou à dénoncer la situation dont elle est victime ... » Circ. DGCS 20/02/14</p> <p>soutien, conseil, information :</p> <p style="text-align: center; background-color: red; color: white; padding: 5px;">05 63 43 69 92</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Appel non surtaxé - Anonymat garanti -</p> <p>Centre interdépartemental Aveyron/Tarn Alma 81 BP 30020 – 81 006 ALBI Cedex</p>
---	--

Ce modèle « carte de visite » est adaptée à une distribution tout public :

- il reste discret et peut se ranger facilement dans la pochette, le portefeuille, le sac à main ...
- il est donné comme support d'information à toute personne qui pourrait en avoir besoin : la personne qui le reçoit peut devenir elle-même vecteur d'information, de transmission.

Par exemple Faisant suite à 2015, il a été largement distribué en 2016 au cours de séances de sensibilisation auprès des professionnels et auprès du grand public : compte tenu de l'augmentation des appels, il apparaît qu'un lien de cause à effet peut être supposé.

- Le dépliant (pour communiquer sur les missions et activités de l'association :

La prévention : des actions d'information, de soutien aux aidants et de sensibilisation.

Le centre d'écoute : Ecoute, analyse et accompagnement des appelants


- Journée nationale contre la maltraitance 15 Juin 2016,

« A l'occasion de la journée mondiale contre la maltraitance envers les personnes vulnérabilisées par l'âge et/ou le handicap, le mercredi 15 juin, nos concitoyens de Midi-Pyrénées sont appelés à laisser un message de solidarité au 05 63 43 69 92 (appel non surtaxé). *Si nous ne le faisons pas pour elles aujourd'hui, qui le fera pour nous si nous le devenons ?* »

Alma 81

Pour le respect des droits des personnes vulnérabilisées par l'âge et/ou le handicap

informer
écouter
soutenir



Fédération 3977 contre la maltraitance
ALMA 81

- Passage sur Radio RCF à Albi pour parler du Centre d'écoute et de la maltraitance

● Soutien aux aidants

Etre aidant : savoir écouter et exprimer ses besoins

Les circonstances de la vie font qu'un jour une personne devient l'aidant d'un de ses proches.

Ce *choix sous contrainte* est considéré par l'aidant comme naturel, normal au regard de l'affection portée à la personne.

Pour autant le risque d'épuisement aux répercussions sur le couple aidant/aidé est aujourd'hui reconnu et leur soutien recommandé : « Les aidants contribuent à l'accompagnement pour l'autonomie et sont des acteurs indispensables du maintien au domicile. Les soutenir, les accompagner et leur proposer des temps de répit, c'est participer à leur qualité de vie et à la possibilité pour la personne aidée de rester à domicile. C'est aussi prendre en compte et contribuer à atténuer, autant que possible, la rupture dans la vie des aidants que peut occasionner la survenue du handicap et/ou de la dépendance de la personne aidée. »¹

Alma 81, dans le cadre statutaire de ses missions de prévention, propose des séances de soutien : « Etre aidant : savoir écouter et exprimer ses besoins ».

I - Présentation de l'action

II - Bilan de l'action de 2016

I - Présentation de l'action

Nature de l'action :

Séances collectives, adressées aux aidants naturels de personnes adultes en situation de dépendance et vivant à domicile, ayant pour objectif d'être un lieu d'expression individuelle et de prise de conscience de ses besoins.

Organisation de l'action :

Les séances :

- sont planifiées à date régulière à partir d'un calendrier préétabli ;
- sont gratuites pour les participants, libres d'accès et indépendantes les unes des autres;
- se déroulent dans un lieu public pouvant accueillir 10 personnes maximum ;
- respectent l'anonymat et garantissent la confidentialité dans les limites permises par la loi.

Animation de l'action :

Les séances sont animées par Mme Lidewij De WERD, infirmière-médiatrice intervenant pour le compte d'Alma 81 et qui en assure le bon déroulement (Cf. annexe 1) par :

- l'accueil des participants ;
- l'écoute des besoins et leur clarification, notamment des besoins sous-jacents. à partir de ce qui est exprimé et des rythmes de chacun,
- l'orientation vers les professionnels et institutions concernés pour les accompagnements de situations problématiques

Portage de l'action :

Cette action est portée par Alma 81 dans le cadre de sa mission d'écoute et de prévention des situations de maltraitance à l'encontre des personnes vulnérabilisées par leur âge et/ou leur handicap et qui en garantit la neutralité, l'absence d'intérêt et de conditions d'accès

L'action est financée par Alma 81 à partir de la subvention de l'état via la DDCSPP Partenaires de l'action :

1/ Information aux aidants :

- les services intervenants à domicile : SAAD
- les organismes co-latéraux concernés par le maintien à domicile
- la voie de presse
- les professionnels et institutions concernés

2/ Accueil de l'action

Mairie par bassin ou communauté d'agglomération

3/ Co-financement :

- Participation au financement de la diffusion de l'information ;
- Participation au financement de l'animation.

¹ *Cadre de référence* : « Le soutien des aidants non professionnels. Une recommandation à destination des professionnels du secteur social et médico-social pour soutenir les aidants de personnes âgées, adultes handicapées ou souffrant de maladie chronique vivant à domicile » ANESM Juillet 2014

Il est recommandé aux professionnels de repérer les signes d'épuisement des aidants et à faciliter le recours à un lieu d'expression à partir de groupes de parole.

II - Bilan de l'action de 2016

BILAN QUANTITATIF :

1) L'action a eu lieu :

- Le 6 octobre 2016, (Journée Nationale des aidants, 1 séance le matin et 1 séance le soir) et les 7 et 28 novembre et 12 décembre par séances d'une durée de 2h soit un total 10h;
- sur l'agglomération de l'albigeois, à la salle municipale du *Patus Cremat* à Albi.

2) l'action a profité à :

- Nombre/sexe : 7 personnes (1H et 6F) qui ont pu s'exprimer en une ou plusieurs fois ;
- Age approximatif : supérieur à 75 ans (pour la majorité) avec une personne de moins 60 ans ;
- Relation aidant/aidé : relation maritale conjoint principalement avec une personne aidante de son ascendant ;

3) Vecteur d'information (Cf. annexe 2):

- 1^{er} La voie de presse (*La Dépêche*, *Albimag*) a été le principal vecteur d'information¹ ;
- 2^{ème} Le réseau professionnel

L'information a été apportée :

- aux structures : CD, CCASS d'Albi, SSIAD et SAAD du bassin de l'albigeois, MAIA Tarn Nord.
- libéraux (cabinets d'infirmiers : Albi, Saint-Juéry, Lescure, Le Séquestre et Puygouzon soit 132 courriers nominatifs

BILAN QUALITATIF :

1/ Appréciations littérales rapportées d'une façon informelle à l'animatrice :

« *Ça fait du bien* » ; « *ça déculpabilise* » ; « *on ne dérange pas nos proches et amis avec notre besoin de s'exprimer* » ; « *on se reconnaît dans les problèmes* » ; « *on se sent moins seuls* » ; « *on entend des conseils utiles* » ; « *on entend d'autres expériences* » ...

2/ Limites au bilan : ce n'est pas un groupe de parole dans le sens du groupe constitué qui évolue sur chaque séance. Les personnes venant librement quand elles en ont le besoin, la prise de parole en est toujours ainsi modifiée selon le groupe.

Un bilan formel proposé en fin de séance serait alors inapproprié.

Annexes :

1 Règles de fonctionnement des séances

- Au premier contact :

Chaque personne est invitée à prévenir le centre d'écoute de sa venue ;

- Principes généraux de la séance :

1) Répondre au besoin de sécurité et de confiance :

- Principe d'anonymat : personne n'est obligé de donner son identité complète (nom, adresse ...)

- Chaque participant est invité à respecter le principe : *ce qui se dit ici reste ici*.

- Chacun est libre de dire ce qu'il veut, de répondre ou pas à une question

- Absence de jugement (les participants ne prennent pas la parole pour juger ce qui vient d'être dit par une autre personne mais plutôt pour faire préciser ou partager : « *Cela me rappelle ...* »)

- L'animatrice est tenue au secret dans les limites permises par la loi.

2/ Répondre au besoin d'équité

- L'animatrice veille avec bienveillance à l'équité en terme de temps de parole ;

- Accompagnement personnalisé : l'animatrice peut se donner le droit d'approfondir ce qui vient d'être dit (reformulation) pour favoriser la clarification des besoins ;

- La personne est orientée en fonction de ses besoins vers les services ou les interlocuteurs compétents.

2 Support 2016 de l'information de l'action :

Etre aidant : savoir écouter et exprimer ses besoins

Les circonstances de la vie, un jour, vous ont fait devenir l'aidant d'un de vos proches parce que son état de santé l'avait sans doute exigé.

Ce qui est naturel, normal au regard de l'affection portée à la personne n'en est pas pour autant toujours facile.

Et le devoir spontané, le dévouement à son égard ne sont pas toujours suffisants pour remplir cette tâche journalière, 24h sur 24, 7 jours sur 7.

Comment, à un moment, ne pas se sentir alors épuisé(e) par cette responsabilité à laquelle rien n'avait préparé et ne pas se poser la question : et moi ? Quand est-ce que je peux penser à moi ? Et comment ? Il vous est proposé de venir en parler dans un petit groupe de personnes qui sont dans la même situation que vous, le XXX de 14h à 16h à la Salle du Patus Cremat

- Sensibilisation

1/ Action de sensibilisation vers le grand public



Deux séances le jeudi 8 décembre à Albi de cine-débat proposées à partir du DVD d'Alma 81 *Aïe ...j'ai mal* sur le thème : « Vulnérabilité et bientraitance, c'est possible, sous condition d'une vigilance citoyenne »

Mode de diffusion de l'information : : Université du Temps Libre à Albi, journaux locaux, distribution de tracts dans les magasins

2/ Sensibilisation des professionnels (des structures de soins ou d'aide) :

Séance d'accompagnement des équipes dans la mise en œuvre du projet de service à la demande et sous la responsabilité de l'encadrement :

- 1 Ehpad	7h
- 1 Ehpad	21h
- 1 Ehpad	8h
<u>Soit</u>	<u>36h</u>

Cette convention présente les conditions générales d'intervention et les principes d'accompagnement de l'association d'Alma 81 dans le partenariat auprès des structures médico-sociales.

L'association interdépartementale Alma 81 fait partie de la Fédération 3977 contre la maltraitance et contribue au dispositif national contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes en situation de handicap.

A partir

- de ses missions, financées par la Direction Générale de la Cohésion Sociale, qui en découlent,
- des principes de la charte éthique de la Fédération - notamment : confidentialité, neutralité, gratuité –,
- et de ses objectifs statutaires d'écoute et de prévention de la maltraitance,

le partenariat d'accompagnement proposé aux structures qui en font la demande, ne peut s'inscrire que dans le projet de bientraitance et de prévention de la maltraitance* défini par le chef d'établissement ou son/sa représentant(e).

L'accompagnement est réalisé à partir de séances d'écoute, d'information et/ou de sensibilisation en présentiel proposées aux structures auprès des personnes concernées - usagers, bénévoles ou professionnels -, réalisées dans le cadre des conditions de l'association.

Les séances de formation sont réalisées dans le cadre des conditions générales de la Fédération 3977.

SEANCES D'ECOUTE, D'INFORMATION ET/OU DE SENSIBILISATION

Objectif général de l'accompagnement :

Apporter au projet de bientraitance de la structure, et en tant que ressources, « *une perspective extérieure* » * de sa mise en œuvre.

* Cf. RSBPP ANESM : *Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance* 2009

Intervenante sous la responsabilité d'Alma 81 :

- Séance en présentiel : Mme Lidewij De WERD, formatrice médiatrice

Conditions d'intervention :

Date/durée :

A partir des besoins de la structure qui en fait la demande, la/les date(s) sont fixée(s) directement avec l'intervenante.

Lieu :

Etablissement/service demandeur

Coût de l'intervention :

Première intervention au titre de l'année en cours

- Cotisation personne morale : 50 € (au titre de l'assurance)
- Frais de déplacement à partir d'Albi : 0,30 €/km

Interventions suivantes pour les établissements à jour de leur cotisation :

- Participation aux frais pédagogiques : 23 €/ h
- Frais de déplacement à partir d'Albi : 0,30 €/km

Le paiement se fait à l'association sur présentation de la facture par Alma 81.

Convention de partenariat en double exemplaire entre la structure et Alma 81 mentionnant les attentes et la personne référente de la demande.

Principes de l'accompagnement :

L'accompagnement se réalise en deux temps :

- la/les séance(s) en présentiel auprès des personnes concernées ;
- la régulation à distance.

Séance en présentiel

1/ L'information apportée s'inscrit :

- 1.1 sur les notions générales de maltraitance/bientraitance du cadre de référence
 - de la HAS (Haute Autorité de Santé), 2009 ;

- de l'ANESM, 2009 *Bienveillance*.

1.2 sur le projet de la structure

Pour pouvoir y faire référence au cours des séances, l'intervenante aura eu connaissance de la part de la personne référente de la demande :

- des bonnes pratiques attendues dans la structure en lien avec les RBPP de l'ANESM;
- des procédures internes à la structure à appliquer en présence de situations problématiques.

L'intervenante ne supplée pas le rôle de l'encadrement dans l'identification et la mise en œuvre des bonnes pratiques professionnelles.

2/ La sensibilisation s'appuie, à partir de situations concrètes, sur la pratique réflexive pour développer la connaissance et la prise de conscience des risques de maltraitance.

3/ L'écoute des participants s'appuie sur les principes de neutralité et de confidentialité dans les limites permises par la loi.

Régulation à distance

La régulation à distance, en fonction des éléments rapportés au cours des séances et du besoin de confidentialité, peut prendre la forme d'un compte rendu ou d'une synthèse transmis, sur sa demande, à la personne référente :

- si le principe du respect de la confidentialité a été levé par les participants de la/des séance(s), un compte rendu est réalisé par l'intervenante;
- si le principe du respect de la confidentialité a été requis par un/des participants de la/des séance(s), une synthèse garantissant l'anonymat est réalisée par l'équipe pluridisciplinaire des référents du centre d'écoute à partir des éléments rapportés par l'intervenante.

A la suite de cette régulation, le responsable de la structure et/ou son représentant peut demander une rencontre et/ou une médiation.

Rupture de l'accompagnement :

Alma 81 s'autorise à rompre le processus d'accompagnement si les conditions préalables à sa réalisation n'étaient pas appliquées notamment dans le non-respect du principe de confidentialité à des fins de nuire aux personnes engagées dans le processus ou portant atteinte à leur sécurité.

Composition

L'équipe d'écouterants, formés par la fédération, assure bénévolement le mardi après-midi de 14h à 17h et en binôme la permanence d'écoute et l'ouverture des dossiers ;

Elle gère également quelques appels administratifs : il s'agit principalement de demandes de sensibilisation ou d'information sur l'association.

- Les référents ont des connaissances dans le domaine médical, juridique, social et psychologique. Ils assurent bénévolement le travail d'analyse des dossiers.

- Le poste de coordination est assuré par une personne salariée de l'association. Ayant une qualification de géronto-psychologue, elle permet l'interface entre les écouterants et les référents à partir de l'évaluation des situations, la synthèse des dossiers et l'accompagnement des appelants.

Ce poste représente 0.15 ETP.

Fonctionnement

Toutes les 6 semaines, une réunion du centre d'écoute animée par la coordinatrice regroupe les écouterants et un référent.

Elle permet l'organisation du planning des permanences assurées par les écouterants, l'étude des dossiers en cours et l'évaluation de leur avancement.

Les écouterants peuvent parfois donner plus de détails qui permettront de faire évoluer le dossier.

Il peut être étudié en moyenne 8 dossiers par réunion. La coordinatrice rappelle le contexte dans lequel vit la personne vulnérable, l'environnement, les personnes ressources et celles contactées.

Débute alors l'étude du dossier et les pistes à envisager, les démarches effectuées et celles conseillées.

Description de l'écoute téléphonique et de l'accompagnement de l'appelant

Les écouterants sont formés à l'écoute téléphonique et aux problématiques de la maltraitance. Un écouterant assure l'échange au téléphone pendant que le binôme prend des notes. Ainsi, la qualité de l'écoute peut être optimale.

Les écouterants reçoivent des appels de maltraitance ou de situations vécues comme telle : soit l'appelant contacte l'association pour la première fois, soit c'est suite à un premier appel au numéro national 3977, soit c'est pour donner de nouvelles informations sur la situation de maltraitance.

L'appel terminé, les écouterants peuvent alors ouvrir un dossier (dossier confidentiel de la fédération) complété au mieux c'est-à-dire permettant de mener une analyse globale et plurifactorielle en même temps.

La qualité de ce premier échange est primordiale car il doit permettre à l'appelant de se sentir entendu dans sa souffrance et rassuré dans sa prise en compte.

L'objectif n'est pas d'apporter une réponse immédiate mais de prendre le temps de poser le problème en utilisant les habiletés relationnelles telle que la reformulation, et en posant les bonnes questions, au bon moment.

Le premier échange téléphonique peut durer de quinze minutes à une heure selon le besoin d'expression de l'appelant, et les écouterants savent qu'ils doivent donner le temps nécessaire à l'appelant pour énoncer la situation.

Ce temps d'écoute représente un effort de concentration accru, de prise de distance et d'absence de jugement.

La coordinatrice se charge alors de mener une première analyse et de la transmettre aux référents qui mèneront une réflexion en fonction de leur champ de compétence, demanderont des précisions, formuleront des appréciations ou proposeront des actions qui seront transmises à l'appelant.

Le référent n'est donc pas référent d'un dossier.

Chaque référent prend connaissance du dossier de la même source de données, la coordinatrice qui adresse le dossier rendu anonyme à l'ensemble de l'équipe.

La réflexion individuelle avec sa spécialité et sa coloration individuelle est restituée à tous (« Répondre à tous »)

La coordinatrice rappelle l'appelant, lui suggère les orientations des référents, demande son accord pour contacter d'éventuelles personnes ressources. Il ne s'agit pas seulement d'une transmission d'information mais cet appel est l'occasion de se saisir des avancées, des changements, mais aussi de l'état d'esprit de l'appelant avec ses doutes, parfois ses revendications.

Dès lors que son ressenti est exprimé, la tension peut s'estomper et c'est alors que les échanges pour faire progresser le suivi peuvent débiter plus efficacement.

Les écouterants peuvent être amenés à effectuer des rappels pour obtenir davantage d'informations sur la situation de maltraitance évoquée.

ALMA 81

Allo Maltraitance des personnes âgées
et adultes handicapés

Alma 81 BP 30020 – 81 001 ALBI Cedex

TELEPHONE : 05 63 47 76 72

COURRIEL : alma.81@wanadoo.fr

SIRET : 43900 29 16 0002