



# Rapports d'activités 2017

## Association ALMA 81

## Centre interdépartemental Aveyron / Lot / Tarn de la fédération 3977

<b>La Fédération 3977 contre la maltraitance</b>	<i>pages 4 à 6</i>
<b>L'Association Alma 81</b>	
Présentation de l'association	<i>page 7</i>
1 - Activités de prévention	<i>pages 8 et 9</i>
2 - Activités du Centre d'écoute	<i>pages 10 à 11</i>
Aveyron	<i>pages 12 à 14</i>
Lot	<i>pages 15 à 17</i>
Tarn	<i>pages 18 à 20</i>
3 - Relations avec les organismes institutionnels	<i>page 21</i>
4 - Rapport financier	<i>pages 22 à 23</i>
5 - Orientations	<i>page 24</i>
<b>Annexes Prévention</b>	<i>pages 25 à 31</i>
Information	<i>page 26</i>
Sensibilisation	<i>page 27</i>
Soutien aux aidants	<i>page 28</i>
Sensibilisation des professionnels	<i>page 29</i>
Témoignages de personnes vulnérables	<i>page 30</i>
Site internet	<i>pages 30 à 31</i>
<b>Annexes Centre d'écoute</b>	<i>pages 32 à 34</i>
<b>Annexes Relation avec les organismes institutionnels</b>	<i>page 35</i>



## Edito

En 2017, l'association Alma 81 a poursuivi ses missions d'écoute, d'information et de sensibilisation (à retrouver sur son site [alma81.fr](http://alma81.fr)), ce qui représente 1035h de bénévolat soit plus de **7 mois de travail salarié**, dont 816h apparaissent sur le bilan financier



### Ecouter

Un engagement citoyen en inscrivant sur son agenda du temps personnel bénévole utile pour écouter les situations des personnes en situation de vulnérabilité



### Informer

Un engagement citoyen en inscrivant sur son agenda du temps personnel bénévole utile pour informer sur les situations des personnes en situation de vulnérabilité

### Sensibiliser



Mise en ligne du site du centre interdépartemental Aveyron-Lot-Tarn du 3977: un outil pour faire passer l'information et la sensibilisation en continu sur les droits des personnes vulnérables

### S'engager auprès des partenaires et des professionnels

des territoires concernés pour développer et maintenir la vigilance citoyenne.



## 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 :

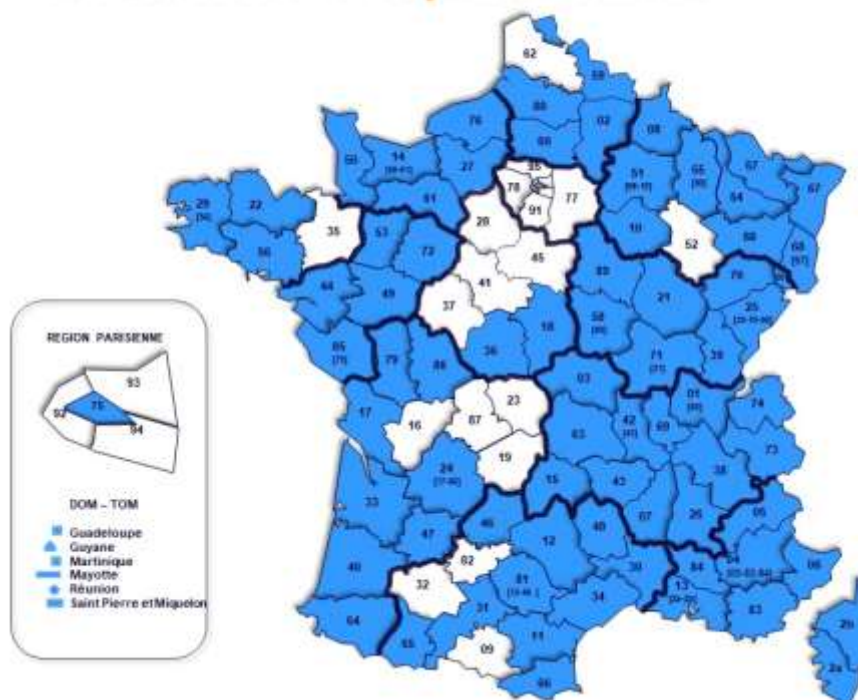
- \_\_\_ la réception des appels au 3977, numéro national contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés ;
- \_\_\_ la réception des appels par les centres départementaux ;
- \_\_\_ d'initier et participer à la coordination de tous les acteurs de la lutte contre la maltraitance, privés 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

## LA FEDERATION 3977 AU SEIN DU DISPOSITIF NATIONAL DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

53 centres ALMA gèrent 78 départements

### La couverture départementale



# LA FEDERATION 3977 CONTRE LA MALTRAITANCE

## LES REGLES ETHIQUES

### **ECOUTE DE QUALITE**

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 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.

## Les chiffres clefs du dispositif national 2017

	GENERAL	Chez PA	Chez PH
<b>Les principales victimes</b>			
Les femmes	77%	79%	71%
Les hommes	23%	21%	29%
<b>Le lieu de maltraitance le plus fréquent</b>			
Le domicile	83%	88%	71%
<b>Maltraitance significatives</b>			
Psychologiques	60%	38%	64%
Physiques	25%	23%	29%
Financières	17%	17%	42%
Négligences passives	31%	38%	14%
<b>Les facteurs de vulnérabilités de la victime</b>			
Handicap moteur			
<b>Relations du mis en cause avec la victime</b>			
Entourage familial	40%	52%	7%
Entourage professionnel	31%	23%	50%
Entourage social	17%	8%	36%
<b>Age des mis en cause</b>			
11-20 ans			
21-45 ans	8%	6%	14%
46-55 ans	6%	9%	/
56-65 ans	18%	21%	14%
66-80 ans	6%	9%	/
<b>Les facteurs de maltraitance du mis en cause</b>			
Troubles du comportement du mis en cause avec la victime			
Relations familiales difficiles	12%		
Intérêt financier	6%		
Addiction	8%		
Epuisement de l'aidant			
<b>Source de l'information ou du signalement ?</b>			
<b>Personne en institution</b>			
Entourage familial	55%	40%	75%
Entourage professionnel	11%	20%	/
Entourage social	11%	20%	/
Victime elle-même	11%	/	25%
<b>Personne au domicile</b>			
Entourage familial	46%	50%	33%
Entourage professionnel	10%	13%	/
Entourage social	5%	3%	11%
Victime elle-même	25%	17%	55%
<b>Appelants sexe féminin</b>			

## L'association ALMA 81 Adhérente de la Fédération 3977

### 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 lutter contre la maltraitance et la prévenir.

Alma 81 assure ces missions sur les départements de l'Aveyron, du Lot et du Tarn 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 :

- Mme ALIBERT Marie-Christine , 10, Bd du Lude 81000 ALBI, à la fonction de secrétariat.
- 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 ;

#### Conseil :

- M Dr BISMUTH Serge, 30, rue Stéphane Mallarmé, 31500 Toulouse ;
- Mme PAULHE Anne-Marie, Maison St Joseph, 12, rue de la République, 81000 ALBI
- 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 interdépartemental 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 2017 :

- 6 réunions du conseil d'administration se sont tenues les : 21/02, 14/03, 13/06, 04/07, 07/11 et 19/12.
- Assemblée générale de l'association qui s'est tenue le 27/04 à Albi
- 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 du centre interdépartemental

## 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.

- Deux modes de transmission de l'information doivent se distinguer :

1/ Actions discontinues à partir d'évènements organisés (Annexe 1, page 26)

L'information est transmise en rencontrant le public présent ;

Le support utilisé est adapté à la situation.

2/ Actions continues à partir du site internet interdépartemental (Annexe 1, page 32)

Le public vient chercher l'information pour elle-même ou des personnes qui la concernent

### Soutien aux aidants (Annexe 1, page 28)

*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 bienveillance et de maltraitance ;

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

Les supports utilisés sont audio-visuels (comme le théâtre-forum ou les témoignages filmés)

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

- Séance à la bienveillance 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.

- Accompagnement des établissements qui le demandent.

## 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 ;

- Mme Séverine COURTOIS, psycho-gérontologue ancienne salariée à Alma 81

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.

- Les supports audiovisuels ont été réalisés par un technicien de l'audiovisuel à partir d'une demande associative.



**TABLEAU RECAPITULATIF DE L'ACTIVITE :**

	Temps bénévole	Temps salarié
<u>Information en actions discontinues</u>		
- Fête des Associations à Albi 9/09 (préparation 2h), tenue du stand (9h x 2 bénévoles)	20h	
- Salon Sylver apéro : rencontre préparatoire 31/08 (2h x 1 bénévole), tenue du stand (4h x 2 bénévoles)	10h	
- Forum du Bien Vieillir à Carmaux : Réunion préparatoire le 5/09/17 à Carmaux (3h X 1 bénévole), tenue du stand (8h x 2 bénévoles = 16h)	19h	
- Réactualisation des supports (2h)	2h	
<u>Information en action continue (site internet)</u>		
- Rencontres avec la société gestionnaire <i>A New Story</i> les 26/06, 2/08 et le 21/09/17 à Albi à Albi étude de projet, formation gestion du site (6h x 1 bénévole); - Mises à jour : estimation à 2h/sem depuis septembre 2017 (32hx 1 bénévole)	38h	
<u>Soutien aux aidants</u>		
- Permanences : 5 permanences de 2h ont été proposées au cours du premier semestre. Elles ont dû être interrompues par l'indisponibilité de la personne assurant l'animation des séances.		10h
<u>Sensibilisation de tout public (organismes, associations)</u>		
- Séances grand public le 23/02 à Carmaux : préparation (3h x 1 bénévole), animation séance (4h x 2 bénévoles)	11h	
- Création de support de sensibilisation audiovisuel à partir de témoignages recueillis :	8h	
- témoignages filmés et mise en image (juillet 7hx1 bénévole)	7h	
- témoignages par entretien (organisation RDV GEM à Albi décembre 3hx 1 bénévole)	3h	
<u>Sensibilisation des professionnels</u>		
- Courriers/iels (1h x 1 bénévole) / préparation (1h X 1 bénévole) / - Suivi d'encadrement : réunion avec chef d'établissement le 13 mars à Albi (3h x 3 bénévoles)	8 h	36h
<b>TOTAL :</b>	126 h	46h

**DESCRIPTIF DE L'ACTIVITE :**

Cf. Annexe 1

## 2 – ACTIVITES DU CENTRE D'ECOUTE AVEYRON-LOT-TARN

**En 2017,  
378 appels soit  
1 appel par jour**

Le centre d'écoute d'Alma 81 couvre :

- depuis 2000, le Tarn,
- depuis 2010, l'Aveyron,
- depuis 2017, le Lot.

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 2017, Il a reçu au 05 63 43 69 92, 115 appels directs et 128 appels sur le répondeur

**Il a été ouvert 48 dossiers sur l'année 2017, contre 44 en 2016**

### 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 2017 : 3 semaines en juillet.

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	47
Nombre d'appels entrants pour écoute	155
Nombre d'appels entrant sans message	92
Nombre d'appels sortants (suivis de situation)	203
Nombre d'heures de suivi de situations (coordinatrice et référents)	384 h
Nombre d'heures d'écoute (assurée par 2 écoutants)	282 h
Nombre d'heures de coordination	264 h
Nombre d'heures de supervision mensuelles (X nombre de participants)	12 h
Nombre total de dossiers ouverts dispositif national	37
Nombre total de dossiers ouverts pour intervention du centre	48

### 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 (juge des tutelles, conciliateur de justice) - Procureur de la République - Gendarmerie	- Conseil départemental - MDPH - Police - CCAS - Service d'Aide aux victimes - Directeur d'établissement - Mairie - CIDF	- Tuteur - Assistant social - Médiateur - Médecin traitant - Psychiatre - Psychologue - Infirmier - Service d'aide à domicile - Groupe d'Entraide Mutuel
2/ Actions réalisées pour l'appelant :		
SERVICES DE L'ETAT	SERVICES/INSTITUTIONS SUR LE DEPARTEMENT	PROFESSIONNELS / AUTRE
- Tribunal de Grande Instance - Procureur de la République - ARS	- Conseil Départemental - MDPH - Mairie - Directeur d'établissement	- Médecin traitant - Assistant social - Tuteur/curateur - autre antenne ALMA

### Récapitulatif des dossiers ouverts en 2017 sur les 3 départements :

Département	PA			PH			Total
	Domicile	Institution	Sous-total	Domicile	Institution	Sous-total	
81	15	2	17	8	3	11	28
12	11	1	12	1	1	2	14
46	3	2	5	1	0	1	6
						<b>Total</b>	<b>48</b>

TABLEAU RECAPITULATIF DE L'ACTIVITE :

	Temps bénévole	Temps salarié
Permanence Ecoute (47 x 3h x 2 bénévoles)	282 h	/
Temps de coordination	/	264 h
Suivi immatériel des dossiers par les référents (estimation)	288 h	96 h
Réunions de synthèse	105 h	20h
Formation initiale	/	/
Saisie des statistiques (estimation)	15h	/
<b>TOTAL :</b>	<b>690h</b>	<b>380h</b>

## Le Bilan 2017 – Département de l'Aveyron

Pour l'année 2017 sur l'Aveyron, 14 dossiers ont été ouverts :

- 12 dossiers personnes âgées
  - 2 dossiers personnes handicapées
- 2 dossiers des années précédentes ont été suivis

CHIFFRES CLEFS		PA	PH
<b>Les principales victimes</b>			
	Les femmes	10	2
<b>Lieu de résidence</b>			
	En institution	1	1
	A domicile	11	1
	S.D.F.	/	/
<b>Types de maltraitance</b>			
	Psychologiques	8	2
	Financières	2	/
	Négligences actives/passives	4	/
	Physiques	5	/
<b>Les victimes par âge</b>			
	61- 75 ans	/	1
	76-90 ans	10	/
	91-100 ans	1	/
<b>Les mis en cause</b>			
	Entourage familial	8	1
	Professionnels établissement	1	1
	Entourage social	2	/
<b>Les mis en cause par âge</b>			
	21-45 ans	/	1
	46-55 ans	2	/
	56-65 ans	3	/
	66-80 ans	/	/
	81-95 ans	3	/
<b>Les facteurs de maltraitance</b>			
	Intérêt financier	1	
	Relations familiales difficiles	2	
	Agressivité	/	
	Troubles du comportement	/	
	Addiction	1	
	Dysfonctionnement établissement	/	
<b>Qui appelle ?</b>			
Lorsque la personne est en institution :			
	- la famille	1	1
Lorsque la personne est à domicile :			
	- membres de la famille	7	/
	- entourage professionnel et social	1	/
	- appels provenant de la victime	2	1
<b>Appelants par sexe</b>			
	Femmes	10	2
	Hommes	1	/

## Le Bilan 2017 – Département de l'Aveyron

Personnes Agées / Adultes Handicapés	2015		2016		2017	
	P.A.	A.H.	P.A.	A.H.	P.A.	A.H.
<b>Les principales victimes</b>						
Les femmes	100	66 %	80 %	50 %	83%	100%
<b>Lieu de résidence</b>						
En institution	80 %	/	40 %	50 %	8%	50%
A domicile	20 %	100 %	60 %	50 %	91%	50%
Personne Sans Domicile Fixe	/	/	/	/		
<b>Types de maltraitance</b>						
Psychologiques	20 %	50 %	60 %	50 %	66%	100%
Financières	20 %	/	/	/	16%	/
Négligences actives / passives	80 %	50 %	20 %	/	33%	/
Physiques	20 %	/	20 %	100 %	41%	/
<b>Les victimes par âge</b>						
61- 75 ans	20 %	100 %	40 %	0 %	/	50%
76-90 ans	60 %	/	/	0 %	83%	/
91-100 ans	20 %	/	60 %	0 %	8%	/
<b>Les mis en cause</b>						
Entourage familial	60 %	/	60 %	/	66%	50%
Professionnels établissement	40 %	50 %	40 %	/	8%	50%
Entourage social	/	50 %	/	100 %	16%	/
<b>Les mis en cause par âge</b>						
21-45 ans			/	/	/	50%
46-55 ans			/	/	16%	/
56-65 ans	34 %		20 %	/	25%	/
66-80 ans	63 %		20 %	50 %	/	/
81-95 ans			/	/	25%	/
<b>Les facteurs de maltraitance</b>						
Intérêt financier	33 %		/	/	8%	
Relations familiales difficiles			40 %	/	16%	
Agressivité			/	50 %	/	
Troubles du comportement	33 %		/	/	/	
Addiction			20 %	/	8%	
Dysfonctionnement établissement	33 %	100 %	20 %	50 %	/	
<b>Qui appelle ?</b>						
Lorsque la personne est en institution :						
- la famille			100	100	100	100
Lorsque la personne est à domicile :						
- membres de la famille	60 %	50 %	33 %	/	63%	/
- entourage professionnel et social	40 %	/	/		9%	/
- appels provenant de la victime	/	50 %	66 %	100 %	18%	/
<b>Appelants par sexe</b>						
Femmes	/	/	100 %	100 %	83%	100%
Hommes	/	/	/	/	8%	/

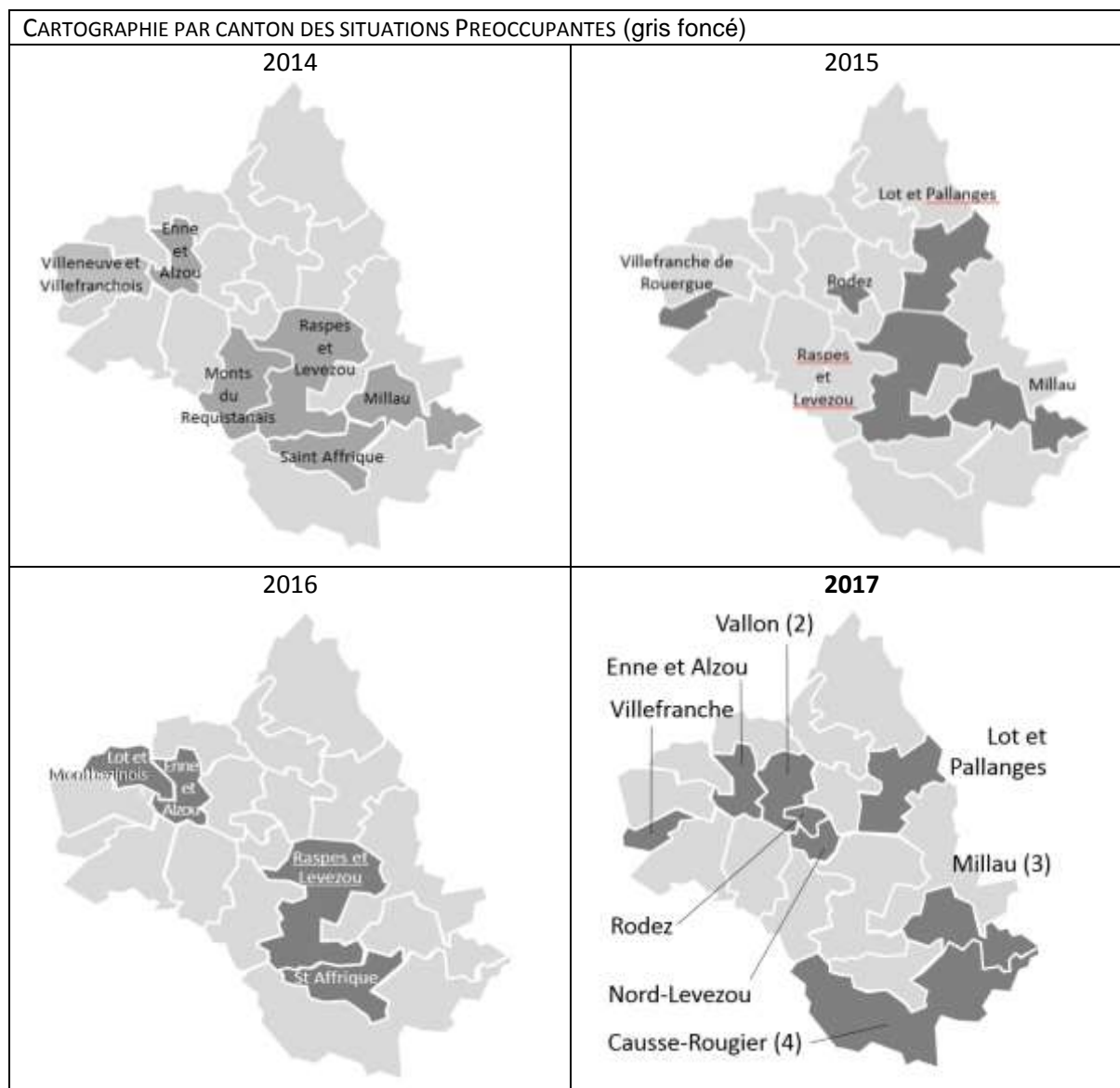
## Cartographie par canton des situations préoccupantes (Aveyron)

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.



Pour l'année 2017 sur le Lot, 6 dossiers ont été ouverts :

- 5 dossiers personnes âgées
- 1 dossier personnes handicapées
- 

- Les principales victimes	PA	PH
Les femmes	4	1

Lieu de résidence		
En institution	1	/
A domicile	4	1
Personne sans domicile fixe	/	/

Types de maltraitance		
Psychologiques	4	1
Financières	2	/
Négligences actives/passives	2	/
Physiques	2	1

Les victimes par âge		
61- 75 ans	1	/
76-90 ans	2	/
91-100 ans	1	/

Les mis en cause		
Entourage familial	3	/
Professionnels établissement	2	1
Entourage social	/	/

Les mis en cause par âge		
21-45 ans	1	1
46-55 ans	/	/
56-65 ans	1	/
66-80 ans	1	/
81-95 ans	/	/

Les facteurs de maltraitance		
Intérêt financier	/	/
Relations familiales difficiles	1	/
Agressivité	/	/
Troubles du comportement	/	/
Addiction	/	1
Dysfonctionnement établissement	/	/

Qui appelle ?		
<b>Lorsque la personne est en institution :</b>		
- la famille	0	/
<b>Lorsque la personne est à domicile :</b>		
- membres de la famille	3	/
- entourage professionnel et social	/	/
- appels provenant de la victime	/	1

Appelants par sexe		
Femmes	3	1
Hommes	1	/

-

## Le Bilan 2017 – Département du Lot

Personnes Agées / Adultes Handicapés	2017	
	P.A.	A.H.
<b>Les principales victimes</b>		
Les femmes	80 %	100 %
Ensemble de personnes		
<b>Lieu de résidence</b>		
En institution	20 %	/
A domicile	80 %	100 %
S.D.F.	/	/
<b>Types de maltraitance</b>		
Psychologiques	80 %	100%
Financières	40 %	/
Négligences actives / passives	40 %	/
Physiques	40 %	100%
<b>Les victimes par âge</b>		
61- 75 ans	20%	/
76-90 ans	40%	/
91-100 ans	20%	/
<b>Les mis en cause</b>		
Entourage familial	60 %	/
Professionnels établissement	40 %	100 %
Entourage social	/	/
<b>Les mis en cause par âge</b>		
21-45 ans	20%	100%
46-55 ans	/	/
56-65 ans	20%	/
66-80 ans	20%	/
81-95 ans	/	/
<b>Les facteurs de maltraitance</b>		
Intérêt financier	/	/
Relations familiales difficiles	20%	/
Agressivité	/	/
Troubles du comportement	/	/
Addiction	/	100%
Dysfonctionnement établissement	/	/
<b>Qui appelle ?</b>		
<b>Lorsque la personne est en institution :</b>		
- la famille	/	/
<b>Lorsque la personne est à domicile :</b>		/
- membres de la famille	100 %	/
- entourage professionnel et social	/	/
- appels provenant de la victime	/	100 %
<b>Appelants par sexe</b>		
Femmes	60%	100%
Hommes	20%	/



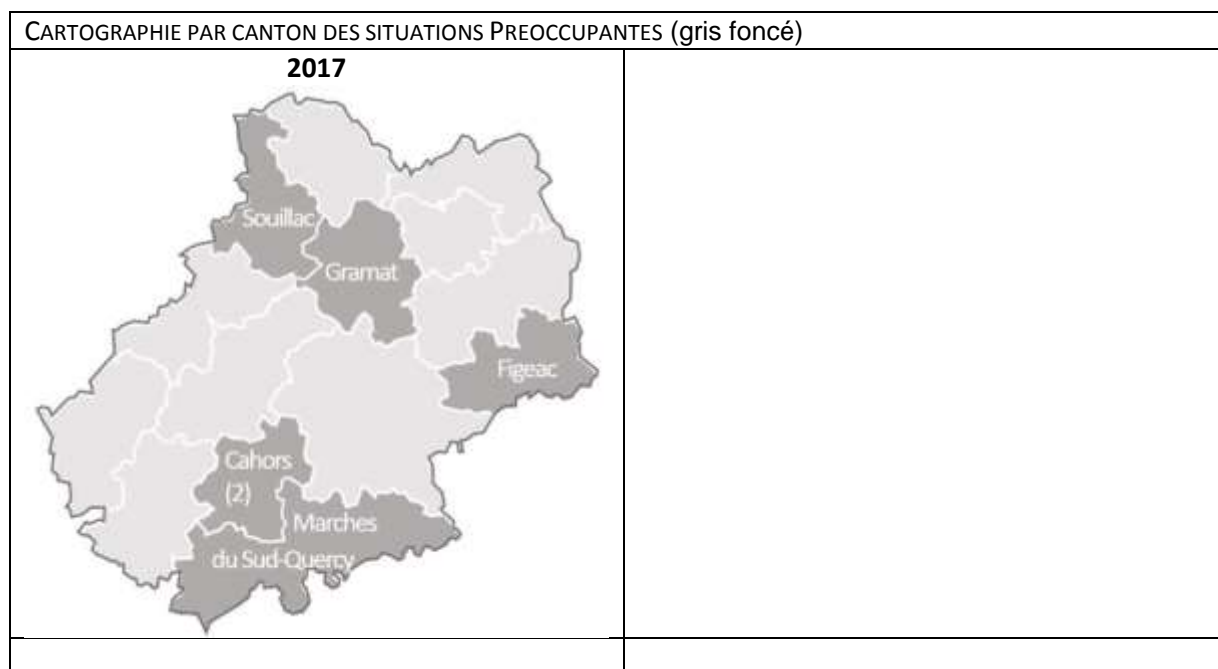
## Cartographie par canton des situations préoccupantes (Lot)

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 2017 sur le Tarn, 28 dossiers ont été ouverts :

- 17 dossiers personnes âgées
- 11 dossiers personnes handicapées

5 dossiers des années précédentes ont été suivis

Les principales victimes	PA	PH
Les femmes	13	7

Lieu de résidence		
En institution	2	2
A domicile	15	8
Personne sans domicile fixe	/	1

Types de maltraitance		
Psychologiques	7	7
Financières	2	2
Négligences actives/passives	7	2
Physiques	1	3

Les victimes par âge		
61- 75 ans	4	2
76-90 ans	9	/
91-100 ans	1	/

Les mis en cause		
Entourage familial	7	/
Professionnels établissement	5	5
Entourage social	1	3

Les mis en cause par âge		
21-45 ans	1	/
46-55 ans	1	/
56-65 ans	3	2
66-80 ans	2	/
81-95 ans	/	/

Les facteurs de maltraitance		
Intérêt financier	/	1
Relations familiales difficiles	3	/
Agressivité	/	/
Troubles du comportement	/	/
Addiction	/	2
Dysfonctionnement établissement	1	/

Qui appelle ?		
<b>Lorsque la personne est en institution :</b>		
- la famille	1	1
<b>Lorsque la personne est à domicile :</b>		
- membres de la famille	5	4
- entourage professionnel et social	3	1
- appels provenant de la victime	4	4

Appelants par sexe		
Femmes	11	8
Hommes	3	3

## Le Bilan 2017 – Département du Tarn

Personnes Agées / Adultes Handicapés	2015		2016		2017	
	P.A.	A.H.	P.A.	A.H.	P.A.	A.H.
<b>Les principales victimes</b>						
Les femmes	70 %		63 %	50 %	76%	63%
<b>Lieu de résidence</b>						
En institution	70 %		49 %	/	11%	18%
A domicile	30 %		51 %	100 %	88%	72%
S.D.F.	/		/	/	/	9%
<b>Types de maltraitance</b>						
Psychologiques	70 %		51 %	/	41%	63%
Financières	10 %		23 %	50 %	11%	18%
Négligences actives / passives	60 %		37 %	/	41%	18%
Physiques	10 %		31 %	50 %	6%	27%
<b>Les victimes par âge</b>						
61- 75 ans			20 %	/	23%	18%
76-90 ans	30 %		66 %	/	52%	/
91-100 ans	10 %		31 %	/	29%	/
<b>Les mis en cause</b>						
Entourage familial	/		31 %	50 %	41%	/
Professionnels établissement	50 %		46 %	/	29%	45%
Entourage social	/		20 %	50 %	6%	45%
<b>Les mis en cause par âge</b>						
21-45 ans			3 %	50 %	6%	/
46-55 ans			14 %	/	6%	/
56-65 ans			6 %	/	17%	18%
66-80 ans			11 %	/	12%	/
81-95 ans			3 %	/	/	/
<b>Les facteurs de maltraitance</b>						
Intérêt financier			11 %	50 %	/	9%
Relations familiales difficiles			17 %	50 %	17%	/
Agressivité			/	/	/	/
Troubles du comportement			9 %	/	/	/
Addiction			6 %	/	/	18%
Dysfonctionnement établissement			34 %	/	6%	/
<b>Qui appelle ?</b>						
<b>Lorsque la personne est en institution :</b>						
- la famille			65 %	/	50%	100%
<b>Lorsque la personne est à domicile :</b>						
- membres de la famille			28 %	/	33%	37%
- entourage professionnel et social			50 %	100 %	13%	13%
- appels provenant de la victime	80 %		22 %	100 %	26%	50%
<b>Appelants par sexe</b>						
Femmes	80 %	/	71 %	100 %	64%	72%
Hommes	/	/	17 %	/	17%	27%

## Cartographie par canton concernant les situations préoccupantes (Tarn)

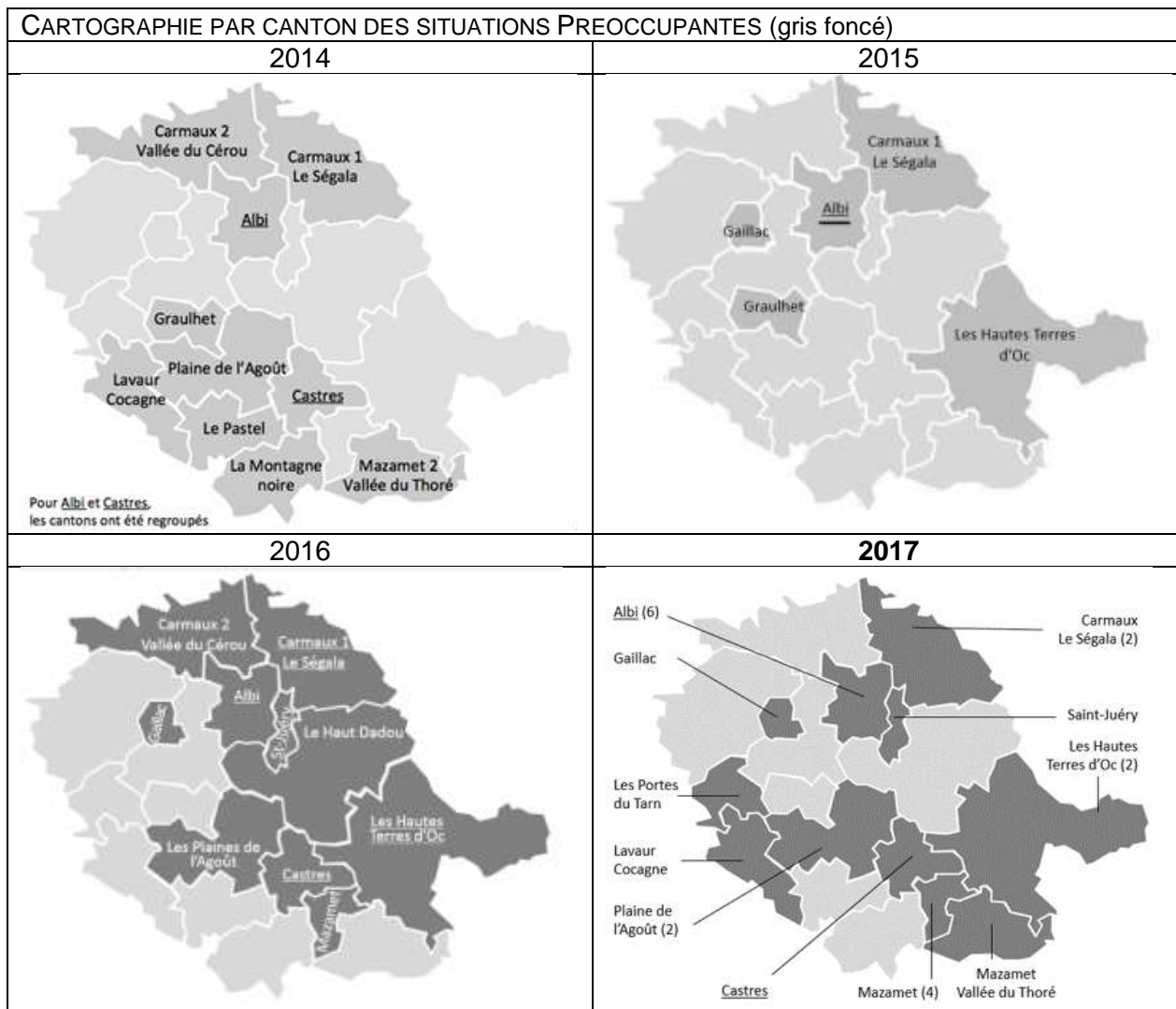
L'objectif de cette visualisation géographique de l'origine des appels n'est pas de situer *la maltraitance* mais de repérer la connaissance du dispositif.

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 que le fait 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 jusqu'en 2016.

En 2017, le chiffre entre parenthèse représente le nombre de situations rapportées au centre d'écoute.

### 3 – RELATIONS AVEC LES ORGANISMES INSTITUTIONNELS

#### 1/ Centre interdépartemental

##### Aveyron

- DDCSPP Rendez-vous le 13/06 à Albi (2h x 1 bénévole).
- MAIA / Prise de contact avec la MAIA Aveyron 13/11/17 à Rodez (4h X 1 bénévole)

##### Lot

- DDCSPP le 1/12/17 à 10h à Cahors (7h x 1 bénévole)
- CD le 1/12/17 à 14h à Cahors

##### Tarn

- MAIA Tarn Nord :
  - Participation aux tables tactiques 7/09 et 17/10 (2h + 3h x 1bénévole)
  - Participation à la cellule analyse de situations complexes 23/11 à Albi (3h x 1 bénévole)
- UNAFAM Participation à l'Assemblée générale 10/06/17 à Réalmont (3h x 1 bénévole).;
- ADMR: Participation à l'Assemblée générale à Labruguière le 28/11/17 (3h x 1 bénévole).;
- Société Saint-Vincent de Paul à Albi (2h x 1 bénévole).;
- CDCA : 10/05/17 à Albi (2h x 1 bénévole).
- Tarn Bénévolat le 8/06/17 à Albi (2h x 1 bénévole).;

#### 2/ Université : Partenariat avec la Faculté Champollion Albi par l'accueil de stagiaires

Année scolaire 2017/2018

- Accueil d'une étudiante en 3<sup>ème</sup> année de licence en psychologie pour un stage de 50 h à partir d'octobre 2017 avec deux objectifs de stage :
  - connaître le dispositif 3977 et la problématique de la maltraitance, connaître le fonctionnement du centre d'écoute, participer aux permanences d'écoute
  - réalisation de deux entretiens semi-directifs sur le vécu de deux personnes en situation de handicap (Cf. site internet)

#### 3 – Autres contacts

- **Réponse à une demande** : le 22/11/17 à Albi (2h X 1 bénévole);  
Accompagnement de 3 élèves de ST2S du Lycée Jean JAURES dans la réalisation d'un exposé.
- **Réponse à une invitation** : 16/05/17 à Albi (« Peut-on être autonome et indépendant ») (3h X 1 bénévole)
- **Réponse à une invitation** : Rencontre avec la direction du 3977 à Toulouse 21/06/17 (7h X 1 bénévole);
- Rencontre avec des représentants d'organisme de retraites complémentaires : le 24/08/17 à Albi étude de projet (2h X1 bénévole)
- Réunion des présidents des associations de la Fédération 3977 le 6 décembre à Paris (30h x 1 bénévole)

#### TABLEAU RECAPITULATIF DE L'ACTIVITE

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

	Temps bénévole	Temps salarié
Centre interdépartemental	35h	
Faculté Champollion Albi (accueil stagiaire)	2h	50h
Autres contacts	44h	
TOTAL :	81h	

## 4 – RAPPORTS FINANCIERS

CHARGES			
		Montant	Total
<b>60 - Achats</b>			1261,61
	Prestation de services	759,54	
	Achats matières et fournitures	412,07	
	Autres fournitures	90,00	
<b>61- Services extérieurs</b>			181,26
	Locations		
	Entretien et réparation		
	Assurance	181,26	
	Documentation		
<b>62 - Autres services extérieurs</b>			7257,59
	Rémunérations intermédiaires et honoraires	2024,20	
	Publicité, publication	3760,00	
	Déplacements, missions	370,00	
	Services bancaires, Téléphonie, Frais postaux	1103,39	
<b>63 - Impôts et taxes</b>			
	Impôts et taxes sur rémunération		
	Autres impôts et taxes		
<b>64 - Personnel</b>			8864,78
	Rémunération des personnels	4957,78	
	Charges sociales	3907,00	
	Autres charges de personnel		
<b>65 - Autres charges de gestion courantes</b>			
		535	535,00
<b>66 - Charges financières</b>			
<b>67 - Charges exceptionnelles</b>			
<b>68 - Dotation aux amortissements</b>			
	Provision pour charges sur janvier 2018		1668
	Publication (nouvelles cartes d'information)	228	
	supervision et maintenance site (720 x 2)	1440	
	Charges sociales 2017	356	
	<b>TOTAL DES CHARGES</b>		<b>19 768,24</b>
<b>86 Emploi des contributions volontaires en nature</b>			19 928,00
	86-1 Mise à disposition gratuite de biens et services	4000	
	86-4 : Personnel bénévole	15928	
	<b>Total charges :</b>		<b>39 696,00</b>

\* Valorisation du bénévolat :

- Centre d'écoute	690 h
- Prévention	126 h
<b>TOTAL heures/bénévoles</b>	<b>816 h</b>

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

PRODUITS		
	Montant	Total
<b>70 - Vente de produits finis, de marchandises, prestations de service</b>		848,00
<b>74 - Subventions d'exploitation</b>		18110,00
<u>Etat</u>		
DDCSPP Aveyron	5000,00	
DDCSPP Lot	5000,00	
DDCSPP Tarn	8000,00	
<u>Départements</u>		
<u>Communes</u>		
Gaillac	30,00	
Saint-Paul Cap de joux	50	
Labastide Saint-Georges	30	
Organismes sociaux		
Autres		
<b>75 - Autres produits</b>		620,00
Cotisations (personnes physiques)	85,00	
Cotisations (personnes morales)		
Autres (donation)	535,00	
<b>76 - Produits financiers</b>	54,72	54,72
<b>77 - Produits exceptionnels</b>		135,00
<b>78 - Reprises sur amortissements et provisions</b>		
<i>Résultat intermédiaire</i>		
	TOTAL DES PRODUITS	19 767,72
		19 928,00
<b>Mairie d'Albi</b>	4000,00	
Personnel bénévole	15928,00	
	<b>Total produits :</b>	<b>39 696</b>

Le bilan financier sera réalisé ultérieurement

- Solde en banque au 31/12/2017 : 18 577 €
- Comparativement au 31/12/ 2016 (17 931€), le bilan sera à l'identique. //

Le maintien en banque d'une réserve financière a pour but de protéger le poste salarié sur une année d'activité entière

## 5 - Prévisionnel simplifié du budget 2018 :

### Charges

- Fonctionnement centre d'écoute interdépartemental : 11 500 €
- Action d'information sur le département de l'Aveyron 3 500 €
- Action d'information sur le département du Lot 3 500 €
- Action d'information sur le département du Tarn 1 000 €

### Produits

- DDSCPP Aveyron 5 000 €
- DDSCPP Lot 5 000 €
- DDSCPP Tarn 8 000 €
- Recherche d'un partenariat privé à hauteur de 1 500 €

Le détail apparait dans la demande de subvention par département.

## 6 – ORIENTATIONS 2018 D'ALMA 81

La principale action envisagée pour 2018 est sur l'axe 4, points 2 et 3

- 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.

1/ Développer le partenariat avec les professionnels des tables tactiques du dispositif MAIA sur les départements.

2/ Dans le cadre de la politique de soutien aux aidants, les deux structures associatives du Pôle régional MND et du Centre interdépartemental du 3977 géré par Alma 81 projettent pour le mois de juin 2018 une tournée d'information sur le Lot et l'Aveyron et dans un second temps sur le Tarn : **Connaitre et faire connaitre les dispositifs téléphoniques de soutien aux aidants**

Cette action commune a pour objectifs :

- de faire connaître les numéros d'appel dédiés aux aidants auprès du grand public et des professionnels intervenant notamment à domicile ;
- de sensibiliser ces derniers à repérer le besoin des aidants d'être accompagnés dans cette démarche ;
- de prévenir leur risque d'épuisement.

## RAPPEL : 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 et du Lot 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 ;
  - tournée d'information de proximité sur les deux départements
- 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.



# Annexe I liée aux actions de prévention

## Annexe 1 -1 : Information

Le dispositif national contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes en situation de handicap intègre la Fédération 3977, et notamment la plateforme nationale et la répartition territoriale des centres Alma.

Alma 81 dans ses activités de prévention agit, au-delà du centre d'écoute situé sur le Tarn, sur deux axes prioritaires :

- l'information et la sensibilisation du public et des professionnels ;
- le soutien aux aidants depuis 2016.

### Annexe 1-1 : Information

Le droit à l'information est la conséquence logique de l'accès aux droits énoncés par le principe républicain de l'égalité des citoyens devant la loi.

Alma 81 a poursuivi en 2017 ses actions d'information et de sensibilisation auprès du grand public pour rendre accessible le service d'écoute du 3977 aux personnes concernées.

Le support d'information est formalisé par une carte d'information au format carte de visite afin de pouvoir aller discrètement de main en main jusqu'à celle de la personne concernée ou de l'appelant potentiel. (Cf. annexe 2)

Elle est remise le plus souvent avec la phrase : « *Vous avez peut-être autour de vous une personne vulnérable qui pourrait un jour en avoir besoin* ».

Les freins, pouvant gêner la capacité à accepter l'information sur la réalité de la maltraitance, sont nombreux et divers.

Permettre à la personne, qui reçoit l'information, d'en évoquer seulement la possibilité et d'être acteur de solidarité avec les plus vulnérables est un levier qui s'est révélé souvent efficace.

#### Support principal d'information



Les actions d'information d'Alma 81 en 2017 :



FETE DES ASSOCIATIONS LE 9 SEPTEMBRE A ALBI



SALON SYLVER APERO LE 3 OCTOBRE  
A ALBI



FORUM DES AIDANTS LE 19 OCTOBRE  
A CARMAUX

Plus de 1500 cartes info ont pu être ainsi données de la main à la main au cours de ces manifestations.

L'échange avec le public, notamment avec les professionnels (comme les infirmières libérales, les services de soins à domicile ou les services d'aides à domicile ...), permettant d'évoquer cette problématique, c'était quelques fois plusieurs dizaines de cartes qui étaient confiées ainsi à un seul interlocuteur devenant ainsi vecteur d'information afin de la rendre plus accessible.

La sensibilisation du grand public sur la réalité de la maltraitance a pour objectif d'encourager tout un chacun à adopter une attitude citoyenne en étant vigilant à la vulnérabilité des personnes. Au-delà de l'information il s'agit de rendre « sensible » l'information donnée et conduire à une posture individuelle réflexive.

Le support de sensibilisation *Aïe ... j'ai mal* utilisé par Alma 81 s'est enrichi en 2017 de deux nouveaux témoignages filmés ainsi que de témoignages recueillis au cours d'entretiens interindividuels (Cf. Annexe 3. Pour en savoir plus, voir : <http://alma81.fr>) pour permettre aux personnes vulnérables de faire entendre leur voix. La mise en image et/ou en paroles de situations vécues comme de la maltraitance et présentées au cours de séances - le plus souvent portées par des structures locales qui font appel à Alma 81 - ou directement sur le nouveau site internet (Cf. annexe 4) permet d'utiliser, sans heurter les différentes sensibilités, le levier de l'empathie.

Les actions de sensibilisation d'Alma 81 en 2017 :



La nouvelle vidéo de témoignages de personnes en situation de handicap psychique et/ou physique de situations vécues comme maltraitantes au titre évocateur « *Pas si différentes* » est à retrouver sur <http://alma81.fr>



La sensibilisation des professionnels : à la demande des établissements (Cf. annexe 1)

## Annexe 1-3 : Soutien aux aidant

Les circonstances de la vie font qu'un jour une personne s'occupe de l'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. » \*

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

\* « 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

### **Présentation 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.

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 au maximum ;
- respectent l'anonymat et garantissent la confidentialité dans les limites permises par la loi.

Les séances sont animées par une personne formée à la médiation intervenant pour le compte d'Alma 81 et qui en assure le bon déroulement 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.

La poursuite des permanences de groupe d'expression a pu se faire sur le premier semestre à Albi sur la base de l'action 2016

Une action d'information a été réalisée

### **Les actions de soutien aux aidants d'Alma 81 en 2017**



Fédération 3977  
contre la maltraitance  
ALMA 81

L'association Alma 81 a le plaisir de vous inviter à la rencontre publique  
**jeudi 27 avril 2017 de 14h à 15h30**  
à la salle municipale du Patus Cremat 7, rue des Muettes à Albi :

**Aidant-aidé : comment se préserver ?**  
avec le Dr Serge Bismuth, médecin généraliste et gériatre

et la présentation de l'action de soutien aux aidants  
**Etre aidant :  
savoir écouter et exprimer ses besoins.**  
avec Mme Lidewij DEWERD, infirmière-médiatrice

AFIN DE COMMENCER A L'HEURE, VOUS SEREZ ACCUEILLI(E)S A PARTIR DE 13h30

### Convention de partenariat – conditions générales

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 bienveillance 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 bienveillance 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

#### Intervenant(e) sous la responsabilité d'Alma 81 :

- Séance en présentiel : en fonction de la demande, intervenant(e) du secteur médico-social.

#### 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'intervenant(e).

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/bienveillance 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'intervenant(e);
- 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.



## Annexe 1-5 : Témoignage de Mme A :

Propos recueillis par Lucile SERYES, étudiante en licence de psychologie en stage à Alma 81 en décembre 2017

Mme A a 61 ans, elle est reconnue comme personne handicapée psychique et est stabilisée depuis 2006 grâce à son traitement qu'elle prend correctement.



Pendant sa plus jeune enfance, Mme A explique qu'elle a été martyrisée par sa mère, et qu'elle n'était pas acceptée au sein de sa famille **« dès l'enfance j'ai été mal vue, mal venue dans la famille. Je n'étais pas désirée. J'étais la seule, la plus mal aimée »**. Mme A avait un frère jumeau qui n'est plus là et elle se demande si c'est à cause de cela que sa mère lui en a voulu. Cette période a été très difficile pour cette dame, dès la naissance elle a dû intégrer des hôpitaux. Elle explique que déjà elle n'était **« pas bien dans [sa] tête »**. Mme A est née avec une jambe handicapée, elle a été dans des centres spécialisés pour enfants handicapés inadaptés. Elle a beaucoup souffert de la solitude et du rejet dont elle a été victime dans sa famille : **« j'ai mal vécu cette vie, cette jeunesse avec ma pauvre mère et mes frères et sœur qui ne me regardaient pas (...) un jour j'ai un frère qui m'a dit que je n'étais pas leur sœur »**. .....

Plus tard encore, Mme A a été mariée et maltraitée par cet homme. Il s'agissait principalement d'une maltraitance sexuelle : **« il m'amenait au**

**cinéma où on allait voir des films pornos à l'époque et il fallait ensuite que je fasse pareil que ce que je voyais. Je l'ai mal vécu ça aussi.**

**C'est pour ça que je comprends les femmes qui sont battues par leur époux, par n'importe qui même et qui n'osent pas partir c'est ça le problème, qui n'osent rien dire »** mais aussi morale **« il me faisait peur, il me disait « je vais prendre une bouteille de gaz et la faire exploser comme ça tu mourras avec moi », je lui disais que je n'avais pas envie de mourir. Un matin il s'est levé et une fois que j'ai déjeuné il me dit « toute façon tu vas mourir ce matin ». Quand il était là ça allait et quand il est parti au travail j'avais la peur en moi, je sentais la mort » ....**

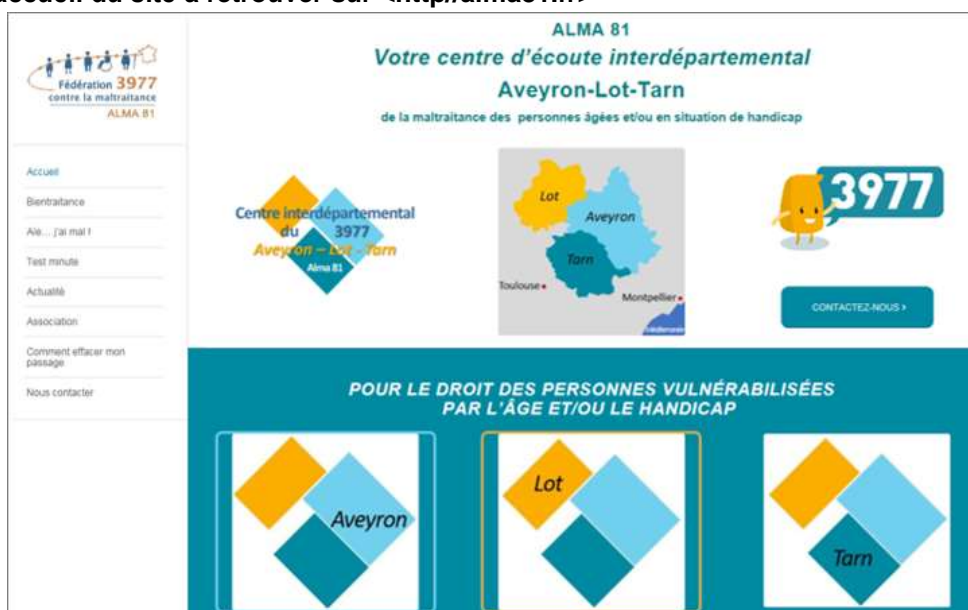
Retrouver l'intégralité du témoignage sur le site <[alma81.fr](http://alma81.fr)>

## Annexe 1.6 : Le site d'information du centre interdépartemental du 3977 Aveyron/Lot/Tarn

La principale entrée par territoire du nouveau site d'Alma 81 en cours de développement a pour objectifs de pouvoir :

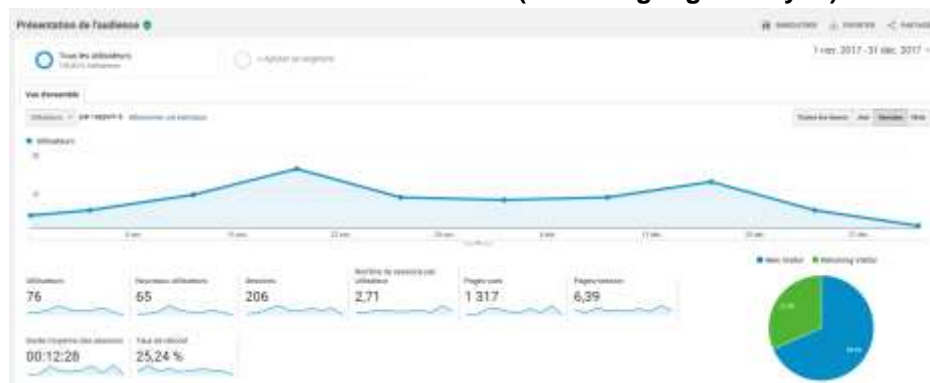
- informer toute personne susceptible de vouloir contacter le dispositif du 3977 pour une personne concernée vivant sur un territoire sur son mode de fonctionnement ;
- sensibiliser tout public sur le phénomène de la maltraitance.
- développer la collaboration entre les différents acteurs contribuant aux droits des personnes vulnérables.

La page d'accueil du site à retrouver sur <<http://alma81.fr>>



● Le site alma81.fr

Visite du site novembre-décembre 2017 (sources google analytic)



Localisations des visiteurs sur cette période 2017

Ville	Utilisateurs	% Utilisateurs
1. Toulouse	19	20,68 %
2. (not set)	12	13,19 %
3. Albi	10	10,99 %
4. Paris	7	7,69 %
5. Brive	5	5,49 %
6. Cahors	4	4,40 %
7. Laval	2	2,20 %
8. Samara	2	2,20 %
9. Tunis	2	2,20 %
10. Combarieu	2	2,20 %

[Afficher le rapport complet](#)

## Annexe 2 liée aux actions du centre d'écoute



*Une éthique  
Un fonctionnement pour une meilleure prise en charge*



## 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.

## Une éthique

### Méthodologie de l'interface référents/coordination

A la lecture d'un dossier anonymisé voici les questions et étapes que se posent les référents dans le cadre d'une analyse pluridisciplinaire (médicale, sociale, juridique)

1. Est-ce que la maltraitance est avérée ? (possible, probable ou bien est ce qu'il manque des éléments pour conclure) ?
2. S'agit-il d'une situation nécessitant une réponse urgente ?
3. Quelles sont les démarches engagées ? par qui ? auprès de qui ? depuis quand ? Pouvons-nous les soutenir ?
4. Est-il possible de repérer les personnes ressources (aidants familiaux, voisins etc...) qui entourent la personne susceptible d'être maltraitée et qu'ALMA 81 pourrait contacter pour confirmer ou infirmer éventuellement la maltraitance ?

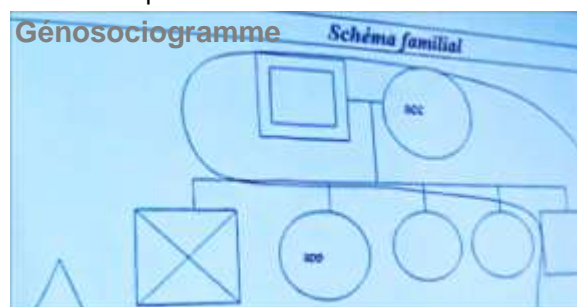
5. Quelles sont les professionnels susceptibles d'être contactés par ALMA 81\* ?

6. Evaluer quelles sont parmi les proches ou les professionnels qui peuvent faire levier sur la situation (cf.4 et 5 ...génosociogramme ...analyse systémique...)

7. Quand le dossier est complet, nous proposons des actions et des coordonnées de personnes et/ou d'institutions ressources à qui pourra s'adresser la personne qui nous a signalé le fait de maltraitance (Conseil Départemental, Procureur, Juge des tutelles, Directeur d'EHPAD etc...)

Avec toujours en arrière-plan des points importants

- Le respect de l'appelant : confidentialité
- La responsabilisation des personnes (famille ou professionnels).
- Mettre en mouvement, rendre acteurs, les personnes ressources, pour que la situation puisse cesser.
- Le recours à un tiers est souvent nécessaire (situation enkystée, situation complexe !)



## Un fonctionnement pour une meilleure prise en charge

### 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.

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

Les écoutants 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 écoutants 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 écoutants 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.



Le rôle de la fonction coordination est 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 débuter plus efficacement.

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

## **Réseautage en amont avec les professionnels**

\* Accompagner l'appelant ne peut se concevoir que par le travail en coopération avec les personnes de l'entourage de la personne vulnérable, professionnelles ou non.

Si l'entourage « naturel » - de la vie civile - est « changeant » en fonction de la situation – changeant dans le sens que ce ne sont pas les mêmes personnes en fonction de la personne vulnérable – il arrive souvent que les professionnels soient « constants » à savoir qu'un même professionnel puisse être le même pour une le cas d'une personne vulnérable ou celui d'une autre.

Cela nécessite en amont de mettre en place une relation de confiance vis-à-vis de l'entourage professionnel de proximité et régulier

Mais la relation de confiance ne se décrète pas unilatéralement.

Elle nécessite quand cela est possible :

- une prise de connaissance physique à l'occasion, par exemple, de réunions et qui perdure dans le temps en fonction du changement de poste des professionnels ;
- de connaître le champ de compétence et la méthode d'intervention du professionnel ;
- une réelle coopération centrée sur la personne vulnérable (et non sur le/les services concernés).



L'intégration des acteurs  
pour l'autonomie  
des personnes âgées

## Charte de fonctionnement et d'engagement à la table de concertation tactique de la MAIA du Tarn Nord

### Contexte

La méthode MAIA<sup>1</sup>, Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie, vise à créer un partenariat coresponsable de l'offre de soins et d'aides sur le territoire de la MAIA, pour les personnes âgées de plus de soixante ans en perte d'autonomie.

L'intégration dans le dispositif MAIA vise à relier les champs du sanitaire, du social, du médico-social, quel que soit le statut des structures ou des intervenants publics, privés, institutionnels, libéraux.

Faciliter le parcours des personnes âgées et des aidants sur le territoire du bassin de santé d'Albi

Construire une organisation partagée et adaptée aux ressources du territoire.

**Centre interdépartemental Aveyron / Lot / Tarn  
de la fédération 3977**

**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](mailto:alma.81@wanadoo.fr)

**SITE INTERNET** : [alma81.fr](http://alma81.fr)

**SIRET** : 43900 29 16 0002

