



Alma 81

# Rapports d'activités 2018

Centre interdépartemental Aveyron-Lot-Tarn

|   |                |
|---|----------------|
| <i>Edito</i>  | <i>page 3</i>  |
| <b>1 – Valorisation des actions réalisées (synthèse)</b>  | <i>page 4</i>  |
| <i>- Valorisation des actions de prévention, d'écoute et de suivi :</i>   |                |
| <b>2 – Rapport des actions de prévention, d'écoute et de suivi</b>  |                |
| 2-1 – Le centre d'écoute interdépartemental   | <i>page 7</i>  |
| 2-2 - Département de l'Aveyron  | <i>page 11</i> |
| 2-3- Département du Lot   | <i>page 14</i> |
| 2-4- Département du Tarn  | <i>page 17</i> |
| <b>3 – Rapport financier de l'association</b>   | <i>page 21</i> |
| <b>4 - Perspectives 2019</b>  | <i>page 23</i> |
| <b>5 – Annexes</b>  |                |
| Annexe 1 : Récapitulatif des activités de prévention sur les trois départements ;   | <i>page 25</i> |
| Annexe 2 : Exemple d'analyse pluridisciplinaire qui structure le suivi  | <i>page 27</i> |
| Annexe 3 : Descriptif de l'action « Connaitre et faire connaitre les dispositifs téléphoniques de soutien aux aidants » sur l'Aveyron et le Lot | <i>page 29</i> |
| Annexe 4 : Bilan du site internet   | <i>page 31</i> |

Rapport provisoire édité le 28/03/19  
dans l'attente des rectifications et de l'approbation de l'AG le 9/04/19



## *édito*

Les rapports d'activités 2018 de l'association Alma 81 mettent l'accent sur la valorisation de sa place dans la lutte contre la maltraitance.

Avec sa plateforme nationale du 3977 et sa neutralité sur les départements, la contribution du centre interdépartemental est un réel complément et soutien aux actions engagées par les institutions publiques et les professionnels.

- Aspect quantitatif :

- sur l'axe de la prévention, par l'information et la sensibilisation du grand public et des professionnels, ses actions de proximité correspondent à

**160 h TB (Temps bénévole) équivalent à 3 078 €**

- sur l'axe de l'écoute et des suivis des appelants dans les situations à risque de maltraitance ses actions correspondent à

**366 h TB équivalent à 7 041 €**

- Aspect qualitatif :

Subventionnée par l'état, l'action d'Alma 81 est une « plus-value » de la politique nationale contre la maltraitance en l'incarnant sur les territoires par l'engagement citoyen de ses membres.

Le conseil d'administration



**Plus-value du centre interdépartemental dans la prévention des risques de maltraitance sur les territoires concernés.**

*Le centre territorial peut être reconnu, par l'ensemble des acteurs du territoire, comme ayant une place légitime dans les actions nécessaires de prévention de la maltraitance.*

*Cette légitimité vient d'une part de ses principes de neutralité, d'absence de jugement et de sa composition par des bénévoles sans conflit d'intérêt et d'autre part de sa connaissance des situations qui lui sont confiées par les appelants.*

*Les contextes et les facteurs des situations de maltraitance sont différents. Afin de pouvoir agir sur différents leviers, cela conduit à renforcer et/ou développer le socle des acteurs contribuant à une démarche préventive transversale.*

● **Exemple d'action de prévention s'appuyant sur les acteurs de proximité à domicile.**

« **Connaitre et faire connaître les dispositifs téléphoniques de soutien** »

Sur l'Aveyron et le Lot ont eu lieu huit réunions de proximité, gratuites, ouvertes au public et aux professionnels intervenant à domicile pour



connaître et faire connaître les deux dispositifs téléphoniques de soutien aux aidants : *Allô j'aide un proche*, du pôle MND situé à Toulouse et financé par l'ARS et du centre interdépartemental Alma 81.

Cette présentation conjointe de ces dispositifs complémentaires a permis notamment aux professionnels (MAIA / SAAD / Accueil de jour ...) de les identifier comme un soutien à leurs actions et de les renforcer, sans stigmatisation ni tabou, dans leur rôle dans la prévention des risques de maltraitance.

● **Exemple d'action de prévention s'intégrant dans l'organisation d'un évènement local.**

« **Semaine Bleue : Opération Selfies solidaires** »

Sur le Tarn, à Albi, la participation à l'organisation de la Semaine Bleue a conduit à une réalisation commune entre les enfants d'un centre aéré de la ville et des résidents des EHPAD et à l'exposition de *la forêt intergénérationnelle*. Les usagers d'une maison de quartier ont été invités, au cours de la semaine, à soutenir cette action par l'opération *Selfies solidaires*.

En s'intégrant à cette action locale, la démarche a permis d'aborder la notion de risque de maltraitance auprès d'un public et de partenaires institutionnels et associatifs non impliqués habituellement par cette problématique.



● Exemple d'action de prévention organisée en partenariat avec un autre organisme.

« Nouveaux droits des patients, un cadre pour la bientraitance »

Sur le Tarn, à Albi, une conférence gratuite et destinée au grand public et aux professionnels a été coconstruite et animée en partenariat avec le CDAD du Tarn (Conseil Départemental d'Accès aux Droits).

A partir de situations cliniques emblématiques issues des appels reçus par le centre, les droits des patients ont été rappelés – notamment les notions de « directives anticipées », « mandat de protection future », « habilitation familiale », « tutelle et curatelle... » ... *mais aussi* « personne de confiance », « soins palliatifs », « sédation profonde ».



Cette intervention complémentaire, dans ses dimensions juridiques et médicales, a permis à l'auditoire d'identifier l'importance de la référence aux droits dans les situations rencontrées.

● Exemple d'action de prévention par l'animation de groupe d'échanges d'aidants familiaux.

« Groupe d'échanges Entr'aidants »

Après une présentation générale à Castres dans le Tarn, les aidants présents étaient invités à s'inscrire à un groupe de rencontres régulières et de proximité pour les soutenir dans l'accompagnement de leur proche à domicile, quel que soit leur handicap.

L'animation de la séance, gratuite pour les participants, est réalisée par une personne formée à la médiation, intervenant pour le compte d'Alma et n'appartenant ni au secteur médico-social ni aux structures d'aide à domicile de qui dépendent les participants.

La neutralité qui en découle, et la confidentialité des échanges, ont permis de mettre en place une relation de confiance suffisante pour aborder dans le groupe les situations à risque de maltraitance, de les identifier et de réfléchir ensemble à leur prévention.



● Exemple d'action de prévention dans les situations relationnelles difficiles avec les professionnels

« Ecoute et médiation »

Dans les structures médico-sociales, l'origine des situations relationnelles difficiles entre l'entourage et les professionnels peut avoir pour origine la prise en charge de leur proche résidant dans l'établissement.

Avant qu'elles ne deviennent des situations à risque de maltraitance, et sur demande de la personne responsable de l'établissement, il est proposé l'intervention d'une médiatrice missionnée par Alma.

Sa neutralité permet ainsi d'écouter les parties concernées et favoriser la prise en compte des points de vue différents afin de renouer et/ou renforcer la relation de confiance entre les personnes impliquées dans la situation en apaisant les sources de conflit.

Une rencontre organisée par l'Union des Etablissements pour Personnes Agées a permis de présenter cette expérimentation qui peut contribuer à la prévention de la maltraitance aux seins des établissements.





## *Plus-value* du centre interdépartemental dans l'écoute et l'accompagnement des appelants

*Le centre interdépartemental est un dispositif complémentaire aux dispositifs départementaux des services de l'état ou territoriaux.*

Qu'entend-on par écoutant ?

Le Larousse définit l'écouter comme la « personne à l'écoute d'appels téléphoniques d'urgence, de détresse, en particuliers dans le cadre d'associations bénévoles ».

En effet, l'écouter est une personne qui a choisi d'être bénévole. Il a fait le choix de donner de son temps et de s'investir dans une action qui lui paraît importante. A Alma, cette action est la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et/ou en situation de handicap, action humanitaire.

En faisant le choix d'être bénévole, l'écouter a fait le choix de se déplacer jusqu'au centre, parfois très éloigné de son domicile (à Alma 81, plusieurs bénévoles font plus de 40 km pour assister à la permanence).

Ce choix est lié à une sensibilité particulière, mais dont l'origine peut être très variée d'un bénévole à un autre : une histoire vécue de près ou de loin, une activité professionnelle passée ou actuelle en lien avec la problématique en question, ou tout simplement le souhait d'aider. Cette diversité d'origine dans le choix propre est particulièrement riche dans le sens où chacun apporte ses propres connaissances, sa propre expérience et par là même ses compétences acquises au fil du temps (ceci non pas durant l'échange téléphonique mais sur le temps de réflexion autour de la situation).

Le bénévole écoutant a choisi de donner de son temps. Il s'agit d'un choix appuyé, réfléchi, sans attente en contrepartie. Il n'intervient pas par nécessité financière mais par choix personnel. Très souvent, l'écouter a déjà été bénévole au sein d'une autre association.

Une particularité à Alma est l'intervention à double écoute : 2 écoutants par permanence, sur le même temps, sur le même lieu, dans le même but, l'écoute attentive de LA personne qui appelle. La seule différence est le fait que l'un répond au téléphone pendant que l'autre retranscrit ce qui est entendu. Chacun des deux écoutants a son importance : la double écoute permet une double prise des informations et deux réflexions de la situation, ce qui permet une ouverture très large de l'écoute. L'échange entre écoutants à l'issue de l'appel permet d'obtenir un dossier plus complet que s'il avait été ouvert par une seule personne.

Mais comment se fait-il que des personnes de tout âge, de n'importe quelle position socio-culturelle, ou professionnelle appelle ?

En faisant le numéro, l'appelant sait déjà qu'il pourra se confier. Se confier, c'est se livrer, s'en remettre à quelqu'un. Cela est facilité par la représentation qu'on peut se faire de la personne ou du groupe auquel on va s'adresser.

L'absence de représentation à une instance administrative ou juridique peut aider à prendre l'initiative d'un premier contact. La représentation qu'on peut se faire de l'association peut faciliter la confiance : c'est être dépositaire d'une information, d'une crainte sans risque d'une action ou obligation immédiate.

En fonction de l'écoute dont dispose l'appelant, la confiance peut s'installer et privilégier un approfondissement des informations.

La personne appelle dans une position d'égal à égal : sans a priori de la personne qui appelle, et inversement, de l'écouter vis-à-vis de l'appelant du fait de l'éthique qu'il a signé en s'engageant au sein de l'association. La neutralité implique l'absence de jugement durant l'échange téléphonique. La formation dispensée par la fédération permet aux écoutants de s'approprier cette approche spécifique mêlant neutralité et empathie par le biais des techniques de communication (reformulation...).

Une autre notion non négligeable est celle du temps. L'écouter n'est pas contraint par la notion de temps ou de d'obligation de résultat. Ce qui permet une écoute plus libre et ainsi plus disponible pour l'appelant. Il est fréquent que les échanges téléphoniques durent 30 à 40 minutes.

## 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 2018 :

- 4 réunions du conseil d'administration se sont tenues les : 6/03, 5/06, 04/09, 27/11 (minimum 6 personnes)
- Assemblée générale de l'association qui s'est tenue le 15/05 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.

A partir d'octobre 2018, quatre personnes ont été accueillies en vue d'une adhésion à l'association en tant que membres actifs

### TABLEAU RECAPITULATIF DE L'ACTIVITE

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

|  | Temps-Bénévolat-administratif |
|--|-------------------------------|
| Fonctionnement associatif (présentiel) | 36 h                          |
| Echange dématérialisé (courriels)      | 40 h                          |
| Accueil de nouveaux bénévoles          | 4h                            |
| TOTAL :                                | 80 h                          |

### 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.



## 2 – Rapport des actions de prévention, d'écoute et de suivi

### 2-1 – Le centre d'écoute interdépartemental Alma 81

**En 2018 :  
310 appels reçus**

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 2018, Il a reçu au 05 63 43 69 92, 98 appels directs et 133 appels sur le répondeur

**Il a été ouvert 42 dossiers sur l'année 2018, contre 48 en 2017 (soit une légère baisse).**

#### 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 5 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  | 45    |
| Nombre d'appels entrants pour écoute                                     | 175   |
| Nombre d'appels entrant sans message                                     | 108   |
| Nombre d'appels sortants (suivis de situation)                           | 192   |
| Nombre d'heures de suivi de situations (2 référents minimum)             | 21 h  |
| Nombre d'heures d'écoute (assurée par 2 écoutants)                       | 270 h |
| Nombre d'heures de coordination  | 258 h |
| Nombre d'heures de réunion de synthèse (4 x 3h X 5 participants minimum) | 60 h  |
| Nombre total de dossiers ouverts dispositif national                     | 30    |
| Nombre total de dossiers ouverts pour intervention du centre             | 42    |



### **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.

- 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 gérontopsychologue, 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**

1/ 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 7 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.

4/ Accueil des stagiaires : sur l'année 2018, l'association accueille 1 étudiant en psychologie dans le cadre d'un stage de 80 h en vue de sa préparation à sa licence.

**Accompagnement des appelants (sur l'action interdépartementale) :**

|   |   |  |
|---|---|--|
| 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)<br>- Procureur de la République<br>- Gendarmerie | - Conseil départemental<br>- MDPH<br>- Police<br>- CCAS<br>- Service d'Aide aux victimes<br>- EHPAD<br>- Mairie<br>- CIDF<br>- UDAF<br>- MAIA<br>- Personne qualifiée | - Tuteur<br>- Assistant social<br>- Médiateur<br>- Médecin traitant<br>- Psychologue<br>- Infirmier<br>- IDEC<br>- Service d'aide à domicile<br>- 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<br>- Procureur de la République<br>- ARS  | - Conseil Départemental (APA, service des majeurs vulnérables, Maison du Département)<br>- MDPH<br>- Mairie<br>- Directeur d'établissement                            | - Médecin traitant<br>- Assistant social<br>- Tuteur/curateur<br>- IDE<br>- Cadre de santé<br>- Conseillère en économie sociale et familiale                               |

**Récapitulatif des dossiers ouverts en 2018 sur les 3 départements :**

| Département | PA       |             |            | PH       |             |              | Total     |
|-------------|----------|-------------|------------|----------|-------------|--------------|-----------|
|             | Domicile | Institution | Sous-total | Domicile | Institution | Sous-total   |           |
| <b>12</b>   | 4        | 6           | <b>10</b>  | 2        | 0           | <b>2</b>     | 12        |
| <b>46</b>   | 7        | 1           | <b>8</b>   | 2        | 0           | <b>2</b>     | 10        |
| <b>81</b>   | 9        | 8           | <b>17</b>  | 3        | 0           | <b>3</b>     | 20        |
|             |          |             |            |          |             | <b>Total</b> | <b>42</b> |

TABLEAU RECAPITULATIF DE L'ACTIVITE :

|  | Temps bénévole | Temps salarié |
|--|----------------|---------------|
| Permanence Ecoute (45 x 3h x 2 bénévoles)                    | 270 h          | /             |
| Temps de coordination  | /              | 258 h         |
| Suivi immatériel des dossiers par les référents (estimation) | 21 h           | 84h           |
| Réunions de synthèse   | 60 h           | 18h           |
| Formation initiale   | /              | /             |
| Saisie des statistiques (estimation)                         | 15h            | /             |
| <b>TOTAL :</b>   | <b>366h</b>    | <b>360h</b>   |

## 2-2 – Bilan quantitatif par département

**Le Bilan 2018 – Département de l'Aveyron**

Pour l'année 2018 sur l'Aveyron, 12 dossiers ont été ouverts :

10 dossiers personnes âgées

2 dossiers personnes handicapées

2 dossiers des années précédentes ont été suivis sur l'année.

| <b>CHIFFRES CLEFS</b>                    | PA | PH |
|--|----|----|
| <b>Les principales victimes</b>          |    |    |
| Les femmes                               | 10 | 2  |
| <b>Lieu de résidence</b>                 |    |    |
| En institution                           | 6  | 0  |
| A domicile                               | 4  | 2  |
| S.D.F.                                   | /  | /  |
| <b>Types de maltraitance</b>             |    |    |
| Psychologiques                           | 9  | /  |
| Financières                              | 0  | /  |
| Négligences actives/passives             | 8  | /  |
| Physiques                                | 5  | /  |
| <b>Les victimes par âge</b>              |    |    |
| 61- 75 ans                               | 2  | /  |
| 76-90 ans                                | 6  | /  |
| 91-100 ans                               | 1  | /  |
| <b>Les mis en cause</b>                  |    |    |
| Entourage familial                       | 5  | /  |
| Professionnels établissement             | 5  | /  |
| Entourage social                         | 0  | 2  |
| <b>Les mis en cause par âge</b>          |    |    |
| 21-45 ans                                | /  | /  |
| 46-55 ans                                | 2  | /  |
| 56-65 ans                                | /  | 1  |
| 66-80 ans                                | 2  | /  |
| 81-95 ans                                | /  | /  |
| <b>Les facteurs de maltraitance</b>      |    |    |
| Intérêt financier                        | 1  | /  |
| Relations familiales difficiles          | 3  | /  |
| Agressivité                              | 2  | /  |
| Troubles du comportement                 | 4  | 1  |
| Addiction                                | 0  | /  |
| Dysfonctionnement établissement          | 4  | /  |
| <b>Qui appelle ?</b>                     |    |    |
| Lorsque la personne est en institution : |    |    |
| - la famille                             | 2  | /  |
| Lorsque la personne est à domicile :     |    |    |
| - membres de la famille                  | 1  | /  |
| - entourage professionnel et social      | 0  | /  |
| - appels provenant de la victime         | 1  | 2  |
| <b>Appelants par sexe</b>                |    |    |
| Femmes                                   | 7  | 2  |
| Hommes                                   | 3  | /  |

Sur l'ensemble des dossiers ouverts dans le département de l'Aveyron, il y a eu autant de dossiers concernant des situations à domicile qu'en institutions.

Les victimes sont majoritairement des femmes de plus de 80 ans.

A domicile, les membres familiaux sont principalement mis en cause. En institution, ce sont les professionnels.

Les maltraitements psychologiques ont été les plus fréquentes.

## Aveyron (suite)

| Personnes Agées / Adultes Handicapés     | 2016  |       | 2017  |       | 2018 |       |
|--|-------|-------|-------|-------|------|-------|
|  | P.A.  | A.H.  | P.A.  | A.H.  | P.A. | A.H.  |
| <b>Les principales victimes</b>          |       |       |       |       |      |       |
| Les femmes                               | 100   | 50 %  | 83 %  | 100   | 80%  | 100   |
| <b>Lieu de résidence</b>                 |       |       |       |       |      |       |
| En institution                           | 40 %  | 50%   | 8 %   | 50 %  | 60%  | /     |
| A domicile                               | 60 %  | 50 %  | 91 %  | 50 %  | 40%  | 100%  |
| Personne Sans Domicile Fixe              | /     | /     | /     | /     | /    |       |
| <b>Types de maltraitance</b>             |       |       |       |       |      |       |
| Psychologiques                           | 60 %  | 50 %  | 66 %  | 100 % | 90%  | /     |
| Financières                              | /     | /     | 16 %  | /     | /    | /     |
| Négligences actives / passives           | 20 %  | /     | 33 %  | /     | 80%  | /     |
| Physiques                                | 20 %  | 100%  | 41 %  | /     | 50%  | /     |
| <b>Les victimes par âge</b>              |       |       |       |       |      |       |
| 61- 75 ans                               | 40 %  | 0%    | /     | 50 %  | 20 % | /     |
| 76-90 ans                                | /     | 0 %   | 83 %  | /     | 60%  | /     |
| 91-100 ans                               | 60 %  | 0 %   | 8 %   | /     | 10%  | /     |
| <b>Les mis en cause</b>                  |       |       |       |       |      |       |
| Entourage familial                       | 60 %  | /     | 66 %  | 50 %  | 50%  | /     |
| Professionnels établissement             | 40 %  | /     | 8 %   | 50 %  | 50%  | /     |
| Entourage social                         | /     | 100%  | 16 %  | /     | /    | 100 % |
| <b>Les mis en cause par âge</b>          |       |       |       |       |      |       |
| 21-45 ans                                | /     | /     | /     | 50 %  | /    | /     |
| 46-55 ans                                | /     | /     | 16 %  | /     | 20%  | /     |
| 56-65 ans                                | 20 %  | /     | 25 %  | /     | /    | 50 %  |
| 66-80 ans                                | 20 %  | 50 %  | /     | /     | 20 % | /     |
| 81-95 ans                                | /     | /     | 25 %  | /     | /    | /     |
| <b>Les facteurs de maltraitance</b>      |       |       |       |       |      |       |
| Intérêt financier                        | 33 /  | /     | 8 %   | /     | 10%  | /     |
| Relations familiales difficiles          | 40 %  | /     | 16 %  | /     | 30%  | /     |
| Agressivité                              | /     | 50 %  | /     | /     | 20%  | /     |
| Troubles du comportement                 | /     | /     | /     | /     | 40%  | 50%   |
| Addiction                                | 20 %  | /     | 8 %   | /     | 0    | /     |
| Dysfonctionnement établissement          | 20 %  | 50 %  | /     | /     | 40%  | /     |
| <b>Qui appelle ?</b>                     |       |       |       |       |      |       |
| Lorsque la personne est en institution : |       |       |       |       |      |       |
| - la famille                             | 100 % | 100%  | 100 % | 100 % | 50 % | 0     |
| Lorsque la personne est à domicile :     |       |       |       |       |      |       |
| - membres de la famille                  | 33 %  | /     | 63 %  | /     | 25%  | /     |
| - entourage professionnel et social      | /     | /     | 9 %   | /     | /    | /     |
| - appels provenant de la victime         | 66    | 1001  | 18 %  | /     | 25%  | 100 % |
| <b>Appelants par sexe</b>                |       |       |       |       |      |       |
| Femmes                                   | 100 % | 100 % | 83 %  | 100 % | 70%  | 100%  |
| Hommes                                   | /     | /     | 8 %   | /     | 30%  | /     |

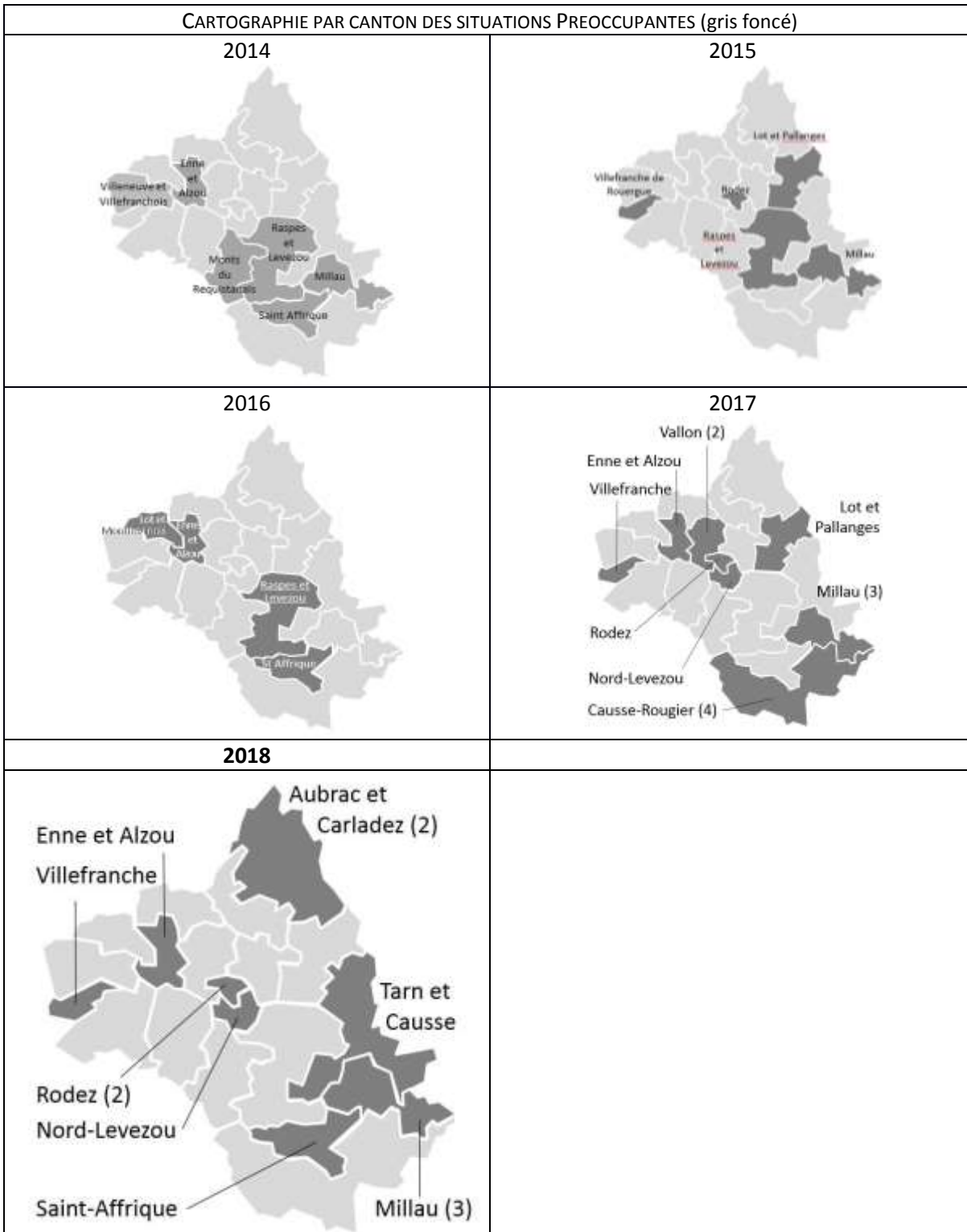
### Cartographie par canton des situations préoccupantes (Aveyron)

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 2018 – Département du Lot**

Pour l'année 2018 sur le Lot, 10 dossiers ont été ouverts :

8 dossiers personnes âgées

2 dossiers personnes handicapées

| <b>CHIFFRES CLEFS</b> | PA | PH |
|-----------------------|----|----|
| Les femmes            | 5  | 1  |

| <b>Lieu de résidence</b>    |   |   |
|-----------------------------|---|---|
| En institution              | 1 | 0 |
| A domicile                  | 7 | 2 |
| Personne sans domicile fixe | / | / |

| <b>Types de maltraitance</b> |   |   |
|------------------------------|---|---|
| Psychologiques               | 7 | 1 |
| Financières                  | 5 | / |
| Négligences actives/passives | 2 | 2 |
| Physiques                    | 3 | 1 |

| <b>Les victimes par âge</b> |   |   |
|-----------------------------|---|---|
| 61- 75 ans                  | 1 | / |
| 76-90 ans                   | 6 | / |
| 91-100 ans                  | 1 | / |

| <b>Les mis en cause</b>      |   |   |
|------------------------------|---|---|
| Entourage familial           | 6 | 1 |
| Professionnels établissement | 1 | / |
| Entourage social             | 1 | / |

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

| <b>Les facteurs de maltraitance</b> |   |   |
|-------------------------------------|---|---|
| Intérêt financier                   | 4 | 1 |
| Relations familiales difficiles     | 7 | 1 |
| Agressivité                         | 5 | / |
| Troubles du comportement            | 2 | / |
| Addiction                           | 1 | / |
| Dysfonctionnement établissement     | 1 | / |

| <b>Qui appelle ?</b>                            |   |   |
|---|---|---|
| <b>Lorsque la personne est en institution :</b> |   |   |
| - la famille                                    | 0 | / |
| <b>Lorsque la personne est à domicile :</b>     |   |   |
| - membres de la famille                         | 4 | 1 |
| - entourage professionnel et social             | / | 1 |
| - appels provenant de la victime                | 1 | / |

| <b>Appelants par sexe</b> |   |   |
|---------------------------|---|---|
| Femmes                    | 5 | 2 |
| Hommes                    | 3 | / |

Dans le Lot, on constate une augmentation du nombre de dossiers ouverts en comparaison avec l'année dernière (10 contre 6).

Les dossiers ont principalement concerné des situations à domicile, mettant en cause un membre familial.

Les victimes sont principalement des femmes de plus de 80 ans.

Les maltraitements psychologiques ont été les plus fréquentes.

## Lot (suite)

| Personnes Agées / Adultes Handicapés            | 2017  |       | 2018 |       |  |  |
|---|-------|-------|------|-------|--|--|
|   | P.A.  | A.H.  | P.A. | A.H.  |  |  |
| <b>Les principales victimes</b>                 |       |       |      |       |  |  |
| Les femmes                                      | 80%   | 100 % | 56 % | 50 %  |  |  |
| <b>Lieu de résidence</b>                        |       |       |      |       |  |  |
| En institution                                  | 20%   | /     | 13 % | /     |  |  |
| A domicile                                      | 80%   | 100 % | 87 % | 100%  |  |  |
| S.D.F.  | /     | /     | /    | /     |  |  |
| <b>Types de maltraitance</b>                    |       |       |      |       |  |  |
| Psychologiques                                  | 80%   | 100 % | 87%  | 50 %  |  |  |
| Financières                                     | 40%   | /     | 62%  | /     |  |  |
| Négligences actives / passives                  | 40%   | /     | 25%  | 100%  |  |  |
| Physiques                                       | 40%   | 100 % | 37%  | 50%   |  |  |
| <b>Les victimes par âge</b>                     |       |       |      |       |  |  |
| 61- 75 ans                                      | 20 %  | /     | 12%  | /     |  |  |
| 76-90 ans                                       | 40 %  | /     | 75%  | /     |  |  |
| 91-100 ans                                      | 20 %  | /     | 13%  | /     |  |  |
| <b>Les mis en cause</b>                         |       |       |      |       |  |  |
| Entourage familial                              | 60 %  | /     | 75%  | 50 %  |  |  |
| Professionnels établissement                    | 40 %  | 100 % | 12%  | /     |  |  |
| Entourage social                                | /     | /     | 12%  | /     |  |  |
| <b>Les mis en cause par âge</b>                 |       |       |      |       |  |  |
| 21-45 ans                                       | 20 %  | 100 % | 13 % | /     |  |  |
| 46-55 ans                                       | /     | /     | 25 % | 50%   |  |  |
| 56-65 ans                                       | 20 %  | /     | 13 % | /     |  |  |
| 66-80 ans                                       | 20 %  | /     | 25 % | /     |  |  |
| 81-95 ans                                       | /     | /     | /    | /     |  |  |
| <b>Les facteurs de maltraitance</b>             |       |       |      |       |  |  |
| Intérêt financier                               | /     | /     | 50 % | 50 %  |  |  |
| Relations familiales difficiles                 | 20 %  | /     | 87 % | 50 %  |  |  |
| Agressivité                                     | /     | /     | 62%  | /     |  |  |
| Troubles du comportement                        | /     | /     | 25 % | /     |  |  |
| Addiction                                       | /     | 100 % | 12 % | /     |  |  |
| Dysfonctionnement établissement                 | /     | /     | 12 % | /     |  |  |
| <b>Qui appelle ?</b>                            |       |       |      |       |  |  |
| <b>Lorsque la personne est en institution :</b> |       |       |      |       |  |  |
| - la famille                                    | /     | /     | 0    | /     |  |  |
| <b>Lorsque la personne est à domicile :</b>     |       |       |      |       |  |  |
| - membres de la famille                         | 100 % | /     | 57 % | 50%   |  |  |
| - entourage professionnel et social             | /     | /     | /    | 50 %  |  |  |
| - appels provenant de la victime                | /     | 100 % | 14 % | /     |  |  |
| <b>Appelants par sexe</b>                       |       |       |      |       |  |  |
| Femmes  | 60 %  | 100 % | 63 % | 100 % |  |  |
| Hommes  | 20 %  | /     | 37 % | /     |  |  |

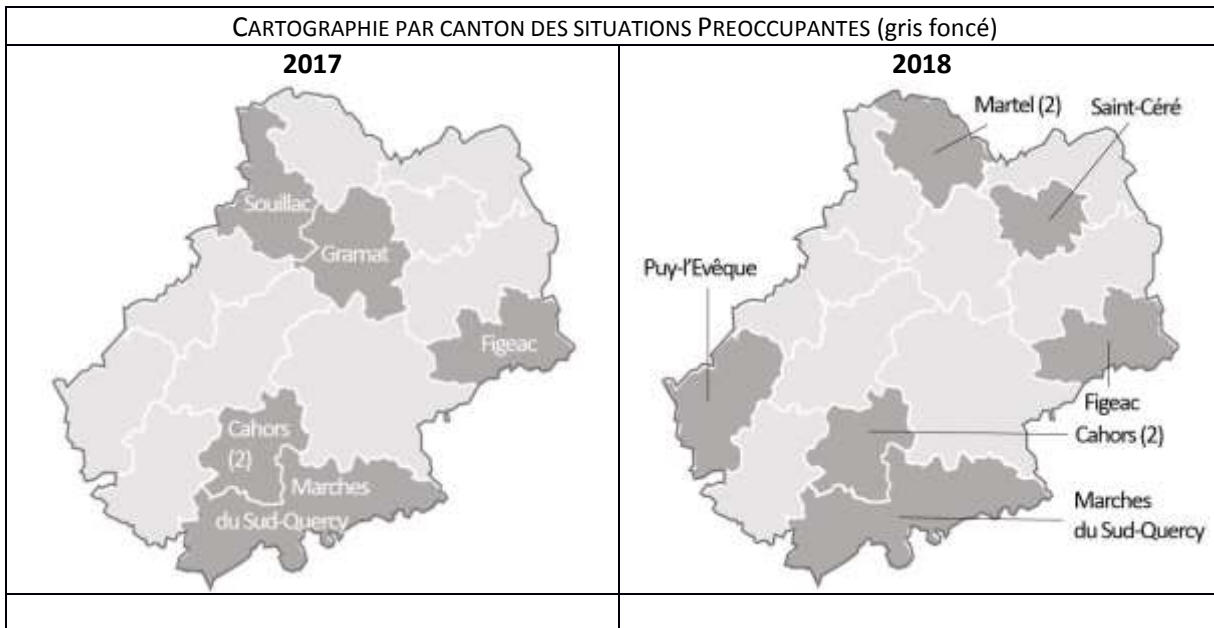
## Cartographie par canton des situations préoccupantes (Lot)

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 témoin :

- 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 2018 – Département du Tarn

Pour l'année 2018 sur le Tarn, 20 dossiers ont été ouverts :

- 17 dossiers personnes âgées
- 3 dossiers personnes handicapées

4 dossiers des années précédentes ont été suivis.

| CHIFFRES CLEFS | PA | PH |
|----------------|----|----|
| Les femmes     | 10 | 3  |

| Lieu de résidence           |   |   |
|-----------------------------|---|---|
| En institution              | 8 | 0 |
| A domicile                  | 9 | 3 |
| Personne sans domicile fixe | / | / |

| Types de maltraitance        |   |   |
|------------------------------|---|---|
| Psychologiques               | 8 | 2 |
| Financières                  | 3 | 0 |
| Négligences actives/passives | 5 | 0 |
| Physiques                    | 5 | 1 |

| Les victimes par âge |    |   |
|----------------------|----|---|
| 61- 75 ans           | 3  | / |
| 76-90 ans            | 13 | / |
| 91-100 ans           | 1  | / |

| Les mis en cause             |   |   |
|------------------------------|---|---|
| Entourage familial           | 9 | 1 |
| Professionnels établissement | 3 | 0 |
| Entourage social             | 2 | 0 |

| Les mis en cause par âge |   |   |
|--------------------------|---|---|
| 21-45 ans                | 3 | 1 |
| 46-55 ans                | 4 | 1 |
| 56-65 ans                | 0 | 1 |
| 66-80 ans                | 5 | 0 |
| 81-95 ans                | 0 | 0 |

| Les facteurs de maltraitance    |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| Intérêt financier               | 6 | / |
| Relations familiales difficiles | 8 | 1 |
| Agressivité                     | 5 | / |
| Troubles du comportement        | 7 | 1 |
| Addiction                       | 5 | / |
| Dysfonctionnement établissement | 3 | / |

| Qui appelle ?                                   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Lorsque la personne est en institution :</b> |   |   |
| - la famille                                    | 3 | 0 |
| <b>Lorsque la personne est à domicile :</b>     |   |   |
| - membres de la famille                         | 4 | 0 |
| - entourage professionnel et social             | 1 | 0 |
| - appels provenant de la victime                | 1 | 3 |

| Appelants par sexe |    |   |
|--------------------|----|---|
| Femmes             | 13 | 3 |
| Hommes             | 4  |   |

Dans l'ensemble, il y a eu davantage de situations à domicile. On constate tout de même une augmentation des situations en institution en comparaison avec les années précédentes. Les victimes sont principalement des femmes de plus de 80 ans. Les maltraitements psychologiques ont été les plus fréquentes.

## Tarn (suite)

| Personnes Agées / Adultes Handicapés            | 2016 |       | 2017 |       | 2018 |      |
|---|------|-------|------|-------|------|------|
|   | P.A. | A.H.  | P.A. | A.H.  | P.A. | A.H. |
| <b>Les principales victimes</b>                 |      |       |      |       |      |      |
| Les femmes                                      | 63 % | 50 %  | 76 % | 63 %  | 64 % | 100% |
| <b>Lieu de résidence</b>                        |      |       |      |       |      |      |
| En institution                                  | 49 % | /     | 11 % | 18 %  | 47%  | %    |
| A domicile                                      | 51 % | 100 % | 88 % | 72 %  | 53%  | 100% |
| S.D.F.  | /    | /     | /    | 9 %   | /    | %    |
| <b>Types de maltraitance</b>                    |      |       |      |       |      |      |
| Psychologiques                                  | 51 % | /     | 41 % | 63 %  | 47%  | 66%  |
| Financières                                     | 23 % | 50 %  | 11 % | 18 %  | 18%  | 0%   |
| Négligences actives / passives                  | 37 % | /     | 41 % | 18 %  | 29%  | 0%   |
| Physiques                                       | 31 % | 50 %  | 6 %  | 27 %  | 29%  | 33%  |
| <b>Les victimes par âge</b>                     |      |       |      |       |      |      |
| 61- 75 ans                                      | 20 % | /     | 23 % | 18 %  | 18%  | /    |
| 76-90 ans                                       | 66 % | /     | 52 % | /     | 76%  | /    |
| 91-100 ans                                      | 31 % | /     | 29 % | /     | 6%   | /    |
| <b>Les mis en cause</b>                         |      |       |      |       |      |      |
| Entourage familial                              | 31 % | 50 %  | 41 % | /     | 53%  | 33%  |
| Professionnels établissement                    | 46 % | /     | 29 % | 45 %  | 18%  | /    |
| Entourage social                                | /    | 50 %  | 6 %  | 45 %  | 12%  | /    |
| <b>Les mis en cause par âge</b>                 |      |       |      |       |      |      |
| 21-45 ans                                       | 3 %  | 50 %  | 6 %  | /     | 18%  | 33%  |
| 46-55 ans                                       | 14 % | /     | 6 %  | /     | 24%  | 33%  |
| 56-65 ans                                       | 6 %  | /     | 17 % | 18    | /    | 33%  |
| 66-80 ans                                       | 11 % | /     | 12 % | /     | 29%  | /    |
| 81-95 ans                                       | 3 %  | /     | /    | /     | /    | /    |
| <b>Les facteurs de maltraitance</b>             |      |       |      |       |      |      |
| Intérêt financier                               | 11 % | 50 %  | 9 %  | 9 %   | 35%  | /    |
| Relations familiales difficiles                 | 17 % | 50 %  | 17 % | /     | 47%  | 33%  |
| Agressivité                                     | /    | /     | /    | /     | 29%  | /    |
| Troubles du comportement                        | 9 %  | /     | /    | /     | 41%  | 33%  |
| Addiction                                       | 6 %  | /     | /    | 18 %  | 24%  | /    |
| Dysfonctionnement établissement                 | 34 % | /     | 6%   | /     | 18%  | /    |
| <b>Qui appelle ?</b>                            |      |       |      |       |      |      |
| <b>Lorsque la personne est en institution :</b> |      |       |      |       |      |      |
| - la famille                                    | 65 % | /     | 50 % | 100 % | 38%  | /    |
| <b>Lorsque la personne est à domicile :</b>     |      |       |      |       |      |      |
| - membres de la famille                         | 28 % | /     | 33 % | 37 %  | 44%  | /    |
| - entourage professionnel et social             | 50 % | 100 % | 13 % | 13 %  | 11%  | /    |
| - appels provenant de la victime                | 22 % | 100 % | 26 % | 50 %  | 11%  | 100% |
| <b>Appelants par sexe</b>                       |      |       |      |       |      |      |
| Femmes  | 71 % | 100 % | 64 % | 72 %  | 76%  | 100% |
| Hommes  | 17 % | /     | 17 % | 27 %  | 24%  | /    |

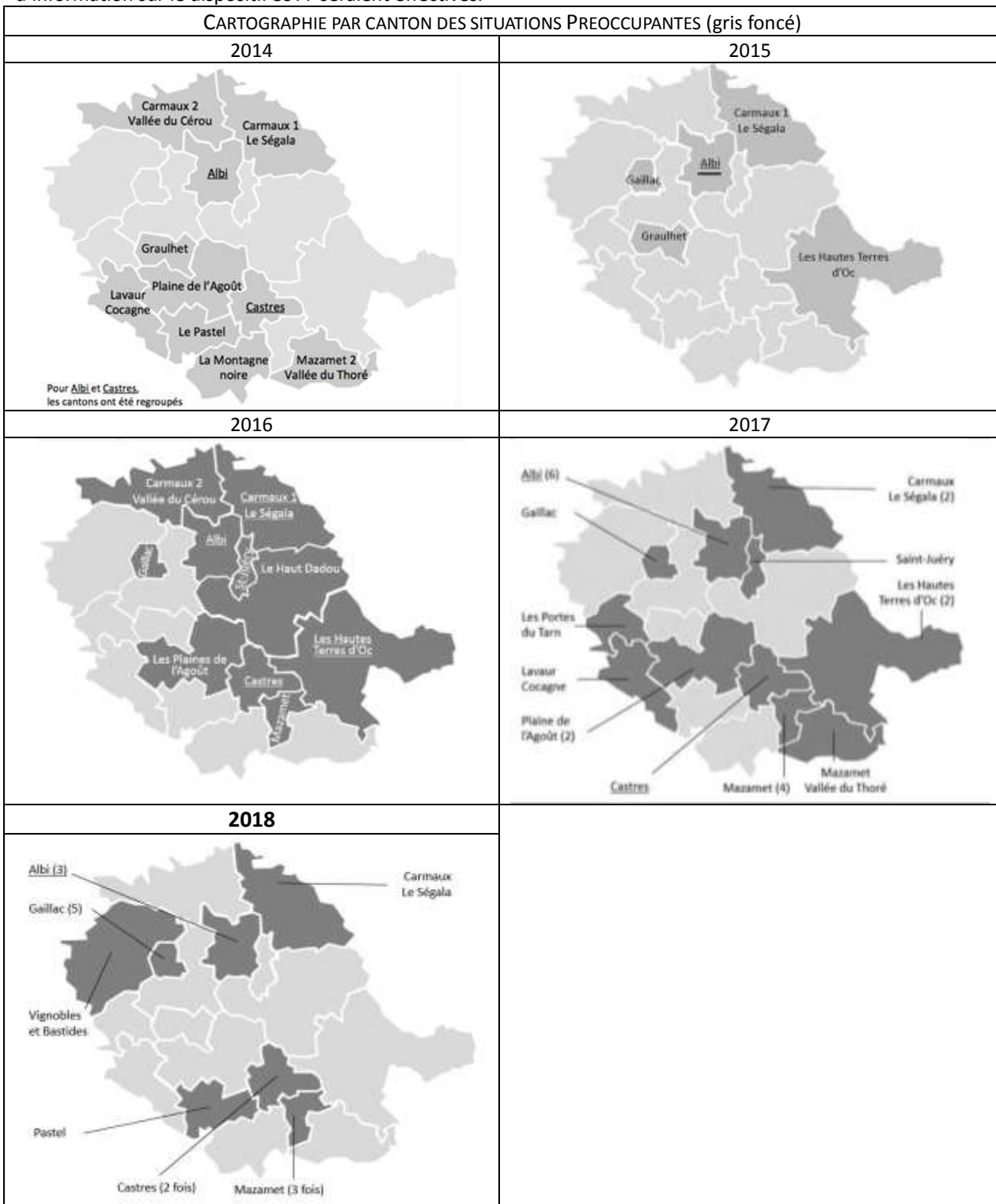
## Cartographie par canton des situations préoccupantes (Tarn)

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 : cela montrerait que les actions d'information sur le dispositif 3977 seraient effectives.



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



### 3 – Rapport financier

#### Compte de résultat

| <b>CHARGES</b>   |   |         |                  |
|--|---|---------|------------------|
|  |   | Montant | Total            |
| <b>60 - Achats</b>                                       |   |         | 1228.39          |
|  | Prestation de services                                      | 682.32  |                  |
|  | Achats matières et fournitures                              | 326.71  |                  |
|  | Autres fournitures  | 219.36  |                  |
| <b>61- Services extérieurs</b>                           |   |         | 251.26           |
|  | Locations   | 70.00   |                  |
|  | Entretien et réparation                                     |         |                  |
|  | Assurance   | 181,26  |                  |
|  | Documentation   |         |                  |
| <b>62 - Autres services extérieurs</b>                   |   |         | 1019.00          |
|  | Rémunérations intermédiaires et honoraires                  |         |                  |
|  | Sensibilisation (EHPAD)                                     | 299.00  |                  |
|  | Médiation / conciliations (EHPAD)                           | 320.00  |                  |
|  | Soutien aux aidants : groupe d'expression                   | 400.00  |                  |
|  | Publicité, publication                                      |         | 4690.10          |
|  | Aveyron   | 682.00  |                  |
|  | Lot   | 826.05  |                  |
|  | Tarn  | 1627.05 |                  |
|  | Publication interdépartementale (carte/site)                | 1555.00 |                  |
|  | Déplacements, missions                                      |         | 380.50           |
|  | Aveyron   | 155.5   |                  |
|  | Lot   | 134.00  |                  |
|  | Tarn  | 91.00   |                  |
|  | Services bancaires, Téléphonie, Frais postaux               |         | 1317.60          |
|  | Frais postaux   | 180.36  |                  |
|  | Téléphonie (téléphone/internet)                             | 1093.44 |                  |
|  | Services bancaires  | 43.80   |                  |
| <b>63 - Impôts et taxes</b>                              |   |         |                  |
| <b>64 - Personnel</b>                                    |   |         | 8915.00          |
|  | Rémunération des personnels                                 | 5412.00 |                  |
|  | Charges sociales  | 3503.00 |                  |
| <b>65 - Autres charges de gestion courantes</b>          |   |         |                  |
| <b>66 - Charges financières</b>                          |   |         |                  |
| <b>67 - Charges exceptionnelles</b>                      |   |         |                  |
| <b>68 - Dotation aux amortissements</b>                  |   |         | 730              |
|  | Provision pour charges                                      | 730     |                  |
|  | <b>TOTAL DES CHARGES</b>                                    |         | <b>18 531.85</b> |
| <b>86 Emploi des contributions volontaires en nature</b> |   |         | 14 460           |
|  | 86-1 Mise à disposition gratuite de biens et services       | 4000    |                  |
|  | 86-4 : Personnel bénévole                                   | 10 460  |                  |
|  | Frais engagés dans le cadre d'une activité bénévole : 341 € |         |                  |
|  | Bénévolat : 10 119 €  |         |                  |
|  | <b>Total charges :</b>                                      |         | <b>32 991 €</b>  |

| <b>PRODUITS</b>  |         |                  |
|--|---------|------------------|
|  | Montant | Total            |
| <b>70 - Vente de produits finis, de marchandises, prestations de service</b> |         | 292,00           |
| <b>74 - Subventions d'exploitation</b>                                       |         |                  |
| <u>Etat</u>  |         | 18 000           |
| DDCSPP Aveyron   | 5000,00 |                  |
| DDCSPP Lot   | 5000,00 |                  |
| DDCSPP Tarn  | 8000,00 |                  |
| <u>Départements</u>  | ---     |                  |
| <u>Communes</u>  |         | 80               |
| Gaillac  | 30,00   |                  |
| Saint-Paul Cap de joux   | 50      |                  |
| Organismes sociaux   |         |                  |
| <b>75 - Autres produits</b>  |         | 127,00           |
| Cotisations (personnes physiques)  | 77,00   |                  |
| Cotisations (personnes morales)  | 50      |                  |
| Autres (donation)  |         |                  |
| <b>76 - Produits financiers</b>  |         | 32.73            |
| <b>77 - Produits exceptionnels</b>   |         |                  |
| <b>78 - Reprises sur amortissements et provisions</b>                        |         |                  |
| <b>TOTAL DES PRODUITS :</b>  |         | <b>18 531.73</b> |
| <b>86 Emploi des contributions volontaires en nature*</b>                    |         | 14 460           |
| 86-1 Mise à disposition gratuite de biens et services : Mairie d'Albi        | 4000    |                  |
| 86-4 Personnel bénévole  | 10 460  |                  |
| Frais engagés dans le cadre d'une activité bénévole : 341 €                  |         |                  |
| Bénévolat : 10 119 €   |         |                  |
| <b>Total produits :</b>  |         | <b>32 991€</b>   |

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

Détails heures bénévolat prévention (Cf annexe 1) :

|                                    |       |
|------------------------------------|-------|
| Bénévolat prévention Aveyron       | 44    |
| Bénévolat prévention Lot           | 36    |
| Bénévolat prévention Tarn          | 68    |
| Bénévolat com. Interdépartementale | 12    |
| Total prévention :                 | 160 h |

**- Avoir au 31/12/2018 : 17 667,74 €**

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

Rappel heures bénévolat écoute + suivis des dossiers

|  |             |
|--|-------------|
| Bénévolat écoute                                 | 270         |
| Analyse (estimation temps x 2 référents minimum) | 21          |
| Réunion de synthèse + logiciel                   | 75          |
| Total écoute et suivi :                          | 366 h       |
| <b>Total heures bénévolat:</b>                   | <b>526h</b> |

**Prévisionnel simplifié du budget 2019 :**

**Charges**

|  |          |
|--|----------|
| - Fonctionnement centre d'écoute interdépartemental :  | 12 000 € |
| - Action d'information sur le département de l'Aveyron | 2 000 €  |
| - Action d'information sur le département du Lot       | 2 000 €  |
| - Action d'information sur le département du Tarn      | 2 000 €  |

**Produits**

|                  |         |
|------------------|---------|
| - DDSCPP Aveyron | 5 000 € |
| - DDSCPP Lot     | 5 000 € |
| - DDSCPP Tarn    | 8 000 € |

Les subventions de l'état permettent l'indépendance du centre interdépartemental.



## 4 – Perspectives 2019

### Axe 1 : Développement associatif

- Participer aux différents événements réalisés sur le Tarn à visée de recrutement de bénévoles ;
- Ouvrir l'association, en permettant la présence de regards extérieurs à ses activités, pour en marquer la transparence ;
- Incarner ses buts et actions pour inciter à cette simple démarche citoyenne.

### Axe 2 : Centre d'écoute interdépartemental :

- Prévoir une formation initiale et continue en interne : 4<sup>ème</sup> trimestre 2019 ;

### Axe 3 : Prévention

1/ Participer aux différentes instances départementales institutionnelles, associatives :

- CDCA
- Collectif handicap, MAIA ...

La présence d'Alma permettant, au-delà du réseautage pour développer la qualité des suivis :

- de conserver par sa participation aux sujets abordés et aux réflexions collectives, la question latente des risques de maltraitance ;
- de renforcer et/ou rappeler le rôle des différents professionnels dans la lutte contre les risques de maltraitance ;
- de faciliter auprès d'eux, par ces liens de proximité, le recours à faire appel au centre dans les situations problématiques ;

2/ Continuer à développer les moyens d'information pour faire connaître les dispositifs téléphoniques de soutien dont le 3977.

- Site internet, Page Face Book et autre réseau social ;
- Contribution et/ou participation d'Alma au cours des événements organisés sur le territoire : Semaine d'Information en Santé Mentale, Semaine Bleue, Fête des associations, salons dédiés ...



**OPERATION UNE BOUTEILLE A LA MER DANS LE CADRE DE LA SISM ORGANISEE LES 26 ET 27 MARS A ALBI PAR ALMA 81 DES LYCEENS  
POUR SENSIBILISER SUR LE RESPECT DES PERSONNES ATTEINTES DE MALADIES PSYCHIQUES ET MENTALES**

Etre visible est une condition indispensable à faire appel au dispositif. Mais être visible parmi d'autres dispositifs renforce sa légitimité et atténue la stigmatisation des personnes concernées par la situation.

- promouvoir auprès des établissements de santé sur les trois départements des séances de sensibilisation (Cf. programme adressé par courrier sur le site : <https://alma81.fr/soutien-des-professionnels>)







## 5 – Annexes

### Annexe 1

#### Récapitulatif des activités de prévention - 2018


Ce récapitulatif a pour objectif de permettre le calcul des heures/bénévoles apparaissant dans le rapport budgétaire

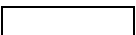
#### Légendes du tableau :

Lieu de l'action

 Aveyron

 Lot

 Tarn

 Actions bénévoles (non comptées dans le budget) ou actions rémunérées

Type d'action

**Rs** Réseautage\*

**i** Actions d'information

**SF** Sensibilisation et/ou formation

Bénévolat engagé

**NB** Nombre de bénévole engagé dans l'action

**H/B** Heures bénévolat réalisées pour l'action

Déplacements bénévoles :

**KM A/R** Kilomètres aller-retour accomplis pour l'action

**H/B** Temps impartis aux déplacement (référence utilisée : google maps)

Préparation matérielle liée à l'action

**Nature** A : animation / SV : construction support vidéo / SP : support de communication

**NB** Nombre de bénévole engagé dans la préparation de l'action

**H/B** Temps impartis à la préparation matérielle

Charges financières

**A** : animation / SV : support vidéo / SP : support de communication

**NB** Nombre de bénévole engagé dans la préparation de l'action

**H/B** Temps impartis à la préparation matérielle

| Date  | Lieu    | T  | Action                             | Bénévolat |      | Déplacements |      | Préparation matérielle |    |     | Total Bénévolat |
|-------|---------|----|------------------------------------|-----------|------|--------------|------|------------------------|----|-----|-----------------|
|       |         |    |                                    | NB        | H/B  | Km A/R       | H/B  | Nature                 | NB | H/B |                 |
| 16/01 | Cahors  | Rs | -DDSCSPP – Charte Accès aux Droits | 1         | 2h   | 274km        | 4h   |                        |    |     | 6h              |
| 9/02  | Albi    | Rs | Table tactique MAIA Tarn Nord      | 1         | 2h   | 0            | 0    |                        |    |     | 2h              |
| 27/03 | Cordes  | Rs | CLIC Tarn Nord Tarn                | 1         | 3h   | 50km         | 1h   |                        |    |     | 4h              |
| 9/04  | Rodez   | Rs | Rencontre MAIA Centre-Nord Aveyron | 1         | 2h   | 144km        | 2h30 |                        |    |     | 4h30            |
| 24/04 | Castres | Rs | Table tactique MAIA Tarn Sud       | 1         | 2h   | 102km        | 1h40 |                        |    |     | 3h40            |
| 14/05 | Albi    | Rs | CDCA                               | 1         | 2h   | 0            | 0    |                        |    |     | 2h              |
| 15/05 | Albi    | i  | Conférence Droits des personnes    | 3         | 9h   | 0            | 0    | A                      |    |     | 23h             |
|       |         |    |                                    |           |      |              |      | Sv                     | 1  | 8h  |                 |
|       |         |    |                                    |           |      |              |      | Sc                     | 1  | 6h  |                 |
| 24/05 | Albi    | Rs | Rencontre partenaires CDAD         | 1         | 2h   | 0            | 0    |                        |    |     | 2h              |
| 31/05 | Albi    | Rs | Rencontre Sylver apéro             | 1         | 2h30 | 0            | 0    |                        |    |     | 2h30            |

| Date                | Lieu                     | T  | Action  | Bénévolat |      | Déplacements |      | Préparation matérielle |        |           | Total heure |
|---------------------|--------------------------|----|---|-----------|------|--------------|------|------------------------|--------|-----------|-------------|
|                     |                          |    |   | NB        | H/B  | Km A/R       | H/B  | Nature                 | NB     | H/B       |             |
| 5/06                | Albi                     | Rs | AG UDAF   | 1         | 2h   | 0            | 0    |                        |        |           | 2h          |
| 7/06                | Albi                     | Rs | Rencontre centre de form.   | 2         | 2h   | 0            | 0    |                        |        |           |             |
| 7/06                | Albi                     | Rs | Réunion 2 Semaine Bleue   | 1         | 2h   | 0            | 0    |                        |        |           | 2h          |
| 13/06               | Toulouse                 |    | Conférence – Alma 31  | 2         |      |              |      |                        |        |           |             |
| 15/06               | Rodez                    | Rs | AG ADMR 12  | 1         | 2h   | 157km        | 2h30 |                        |        |           | 4h30        |
| 21/06               | St-Céré/<br>Figeac       | i  | Réunions d'information (avec pôle MND)<br>Dispositifs téléphoniques | 1         | 4h   | 502km        | 6h   | - Sv<br>- SC           | 1<br>1 | 4h<br>12h |             |
| 22/06               | Gourdon/<br>Cahors       | i  | Réunions d'information (avec pôle MND)<br>Dispositifs téléphoniques | 1         | 4h   |              | 6h   |                        |        |           | 36h         |
| 28/06               | Millau /<br>Montezic     | i  | Réunions d'information (avec pôle MND)<br>Dispositifs téléphoniques | 1         | 3h   | 556km        | 6h   |                        |        |           | 36h         |
| 29/06               | Vabres /<br>Villefranche | i  | Réunions d'information (avec pôle MND)<br>Dispositifs téléphoniques | 1         | 4h   |              | 6h   | - Sv<br>- SC           | 1<br>1 | 4h<br>12h |             |
| 3/08                | Albi                     | Rs | Réunion Asso Les petits frères des<br>Pauvres                       | 1         | 2h   | 0            | 0    |                        |        |           | 2h          |
| 6/08                | Albi                     | Rs | Réunion Centre de Loisirs de la<br>Mouline                          | 1         | 1h30 | 0            | 0    |                        |        |           | 1h30        |
| 5/09                | Albi                     | Rs | Réunion Caisses de retraites  | 2         | 2h   | 0            | 0    |                        |        |           | 2h          |
| 13/09               | Castres                  | i  | Intervention Après-Midi Agir-Arrco                                  | 2         | 4h   | 100km        | 3h   |                        |        |           | 7h          |
| 19/09               | Albi                     | i  | Rencontre intergénérationnelle                                      | 1         | 2h   | 0            | 0    | - SC                   |        |           | 2h          |
| 27/09               | Castres                  | Rs | MAIA - Table tactique   | 1         | 2h   | 102          | 1h40 |                        |        |           | 3h40        |
| 28/09               | EHPAD                    | SF | Sensibilisation   |           | 6h30 |              |      |                        |        |           |             |
| 1/10                | Albi                     | Rs | CCAS – Semaine Bleue  | 1         | 1h   | 0            | 0    |                        |        |           | 1h          |
| 2/10                | Albi                     | Rs | Caisse de Retraite  | 2         | 2h   | 0            | 0    |                        |        |           | 2h          |
| 2/10                | Lagrange                 | Rs | UDEPA -Trait-d'union  | 1         | 2h   | 48km         | 0h40 |                        |        |           | 2h40        |
| Du 8<br>au<br>12/10 | Albi                     | i  | Semaine Bleue   | 1         | 8h   | 0            | 0    | - SC                   | 1      | 8h        | 16h         |
| 9/10                | Brassac                  | i  | Rencontre Accueil de Jour   | 1         | 2h   | 130          | 3h   |                        |        |           | 5h30        |
| 13/10               | Albi                     | Rs | AG ADMR Tarn  | 1         | 2h   | 0            |      |                        |        |           | 2h          |
| 13/10               | Réalmon                  | Rs | Rencontre annuelle UNAFAM   | 1         | 2h   | 42           | 1h   |                        |        |           | 3h          |
| 16/10               | Albi                     | i  | Salon « Sylver Apero »  | 1         | 7h   | 0            | 0    | A SV                   |        |           | 7h          |
| 14/11               | Albi                     | Rs | CDCA  | 1         | 2h   | 0            | 0    |                        |        |           | 2h          |
| 15/11               | Albi                     | Rs | CCAS Albi – Bilan Semaine Bleue                                     | 1         | 2h   | 0            | 0    |                        |        |           | 2h          |
| 16/11               | Albi                     | Rs | Soirée Vie des quartiers à Rayssac :                                | 1         | 2h   | 0            | 0    |                        |        |           | 2h          |
| 21/11               | Albi                     | Rs | Rencontre avec les GEM – SISM 2019                                  | 1         | 2h   | 0            | 0    |                        |        |           | 2h          |
| 28/11               | Albi                     | Rs | Réunion SISM  | 1         | 2h   | 0            | 0    |                        |        |           | 2h          |
| 04/12               | Réalmon                  | i  | Intervention rencontre UDEPA  | 2         | 4h   |              | 1h30 | SV                     | 1      | 2h        | 7h30        |
| 06/12               | Albi                     | S  | Intervention FI AVS à l'AFPA  | 1         | 3h   | 0            | 0    |                        |        |           | 3h          |

### Analyse du tableau récapitulatif

\*Réseautage (Rs) : agir avec.

Il est réalisé à partir :

- des différentes rencontres, réunions, courriers ou courriels les professionnels, les associations et les institutions des territoires ;
- de la participation d'Alma aux actions réalisées par d'autres structures professionnelles, associatives ou institutionnelles des territoires

Le premier objectif du réseautage est d'apprendre à connaître les partenaires intervenant auprès des personnes âgées et ou en situation de handicap ou ayant des actions vers ce public ou tout autre public et à se faire connaître d'eux.

L'intérêt du réseautage est :

- de pouvoir développer les conseils donnés aux appelants et de renforcer l'efficacité du centre d'écoute ;
- de développer la sensibilisation des professionnels, des associations et des institutions sur la problématique de la maltraitance dans leurs activités professionnelles quotidiennes.

La plus grande part d'actions réalisées sur le Tarn est liée bien sûr à l'implantation plus ancienne du centre sur le territoire et à des déplacements plus limités.

Néanmoins, l'objectif pour les actions réalisées sur l'albigeois est de pouvoir recruter des bénévoles de proximité.

## Annexe 2

### **Exemple d'analyse pluridisciplinaire qui structure le suivi**

Les conseils et orientations sont basées sur divers aspects :

1/ la connaissance des professionnels de proximité : au fil du temps et à travers diverses évènements (colloque, journée des aidants,...) , les rencontres avec les professionnels divers et variés ont permis de tisser un réseau permettant de faciliter les échanges dans le suivi des situations. Cela concerne les professionnels qui interviennent au domicile comme en institution, qui incluent les intervenants médicaux, sociaux, paramédicaux,... mais aussi les services spécifiques et spécialisés dans le suivi ou l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

2/ la connaissance des fonctionnements d'instances spécifiques : connaître les professionnels participe à un avancement favorable des situations, mais avoir une connaissance des comités, des groupes de travail, des conseils spécifiques dans les services et établissements permet un aiguillage non négligeable.

3/informations spécifiques : certains éléments cités par l'appelant peuvent être primordiales dans le suivi des situations. Sans qu'elles aient été demandées, des précisions données spontanément par l'appelant peuvent être des indices. Par exemple, le traitement médicamenteux de la victime ou de la personne mise en cause peut induire une difficulté, un trouble,...

La formation, mais surtout l'aptitude des écoutants joue un rôle prédominant dans cela : la capacité d'écoute et communicationnelle (notamment par le biais de la reformulation), la bienveillance et la neutralité dans l'échange, le questionnement adapté, posé correctement et à bon escient sont les éléments clefs de base dans l'étude de la situation.

Ces éléments ne sont pas issus d'une seule personne mais de l'ensemble des membres de l'association : une majorité de bénévoles, écoutants comme référents, provient d'horizon professionnel sanitaire, social, juridique ou administratif. Ainsi, les temps de permanence et les réunions régulières permettent de mettre en commun les avis, connaissances et orientations à proposer.

La pluralité des informations et l'analyse pluridisciplinaire permettent alors l'avancement des situations dans les conditions optimales de bienveillance pour la personne vulnérable.

La situation fictive suivante peut illustrer ces éléments :

■ Jean B. appelle à Alma mardi 21 mars. Les écoutants répondent.

Jean explique la situation de ses parents. Il demande de l'aide :

Son père a 88 ans. Il réside chez lui avec son épouse de 80 ans. Ils ont 3 enfants : Jean qui habite Marseille, Evelyne habite Paris et Claude à Toulouse. Les enfants se parlent mais ne se côtoient pas particulièrement. C'est Jean qui est le plus proche géographiquement, mais il habite tout de même à 150 km de ses parents.

Son père a été hospitalisé suite à une chute. Il a des problèmes cardiaques et est très fatigué depuis plusieurs années. Il a plusieurs traitements médicamenteux dont pour le cœur et les reins. Par moment, il oublie ce qu'il doit faire.

Jean est inquiet pour ses parents, notamment son père. Sa mère est vive dans ses paroles envers son père, parfois lui hurlant dessus. Jean n'a jamais été témoin de coups ou de bousculades mais il craint que les paroles dérivent en gestes.

Les écoutants demandent des précisions :

- qui est le médecin traitant, peut-on le contacter ? C'est Dr Imbert, on peut l'appeler.
- Disposent-ils de l'APA ? Il ne sait pas.
- Y a-t il un passage infirmier ? Oui mais il ne connaît pas les coordonnées.

Depuis l'hospitalisation de son père, les choses se seraient compliquées. Jean a constaté que sa mère était encore plus dure envers son père.

Jean explique que l'AS de l'hôpital avait préconisé un service de portage de repas à domicile mais cela ne s'est pas mis en place.

A la fin de la conversation téléphonique, les écoutants ouvrent un dossier en synthétisant les informations recueillies.

■ Le dossier est transmis à la coordinatrice.

La coordinatrice analyse la situation et envisage de contacter l'AS.

Elle anonymise le dossier et l'envoie aux référents pour expertise et avis.

■ Le mardi suivant :

Le référent médecin a répondu : « contacter le médecin pour avis sur la situation ».

Un autre référent répond : « Oui, contacter l'AS et se renseigner auprès du CD pour voir si APA ».

La coordinatrice appelle le service de l'APA : Il y a bien l'APA. On apprend que M. bénéficie d'une aide à domicile 2 fois par semaine, par le biais d'une association. On apprend aussi le nom de l'infirmière qui intervient. Il s'agit de Mme Grue.

La coordinatrice appelle le service d'aide à domicile. La responsable va se renseigner.

Pendant ce temps, elle appelle l'infirmière qui lui a appris qu'elle a constaté quelques mots durs de Mme envers M. mais comme elle suit M. depuis peu elle n'a rien entrepris pour l'instant, pensant tout de même contacter le médecin traitant. Elle va être plus vigilante et voir si M. en dit quelque chose.

Rappel du service d'aide à domicile : l'auxiliaire est en difficulté car Mme refuse parfois de la laisser entrer, mais après discussion elle accepte. Elle n'a pas constaté de geste violent mais Mme se dit très fatiguée.

La coordinatrice appelle le médecin traitant : il nous informe que M. présente des troubles cognitifs de type Alzheimer récemment diagnostiqués. Il va aller voir le couple. Il pense que Mme souhaite bien faire mais ne s'y prendrait pas correctement.

Envoi mail aux référents pour les informer des derniers éléments.

■ Mardi suivant : réception mails des référents :

- Faire appel à France Alzheimer pour soutien auprès de Mme.
- Demander si possibilité d'une aggravation du plan d'aide pour plus de présence d'un tiers et réponse plus adéquate aux besoins.

Allô AS du département : elle prend note, va en parler à son chef de service et lien avec médecin traitant.

Allô infirmier pour alerter aussi de son côté. Elle prend note et va se mettre en rapport avec le médecin traitant.

Allô fils pour le tenir informé des démarches.

■ Mardi suivant :

Allô AS du département : c'est en cours.

Allô médecin traitant pour France Alzheimer : il va prendre contact pour intervention.

■ Mardi suivant :

Rappel du fils : il est allé voir ses parents. Sa mère ne comprenait pas pourquoi il y avait tant de passages de professionnels, elle n'était pas très contente. Il lui a expliqué qu'ils devaient se faire aider. Elle ne lui parle plus.

■ Mardi suivant :

Allô AS du département : augmentation des heures d'aide à domicile et portage de repas mis en place car le médecin traitant a constaté un début de dénutrition du monsieur.

Message mail du médecin traitant : après discussion, Mme accepte les aides et de rencontrer France Alzheimer. Possibilité d'une formation des aidants prochainement.

Rappel du fils : sa mère l'a appelé. Elle était plus calme. Il est rassuré et nous remercie.

Il nous recontactera si besoin.

### **Annexe 3**

#### « Connaitre et faire connaître les dispositifs téléphoniques de soutien aux aidants »

Actions spécifiques réalisées prioritairement sur l'Aveyron et Lot

##### Partenaires (financiers, techniques, territoriaux...)

1/ Partenaire technique : l'action a été conçue, organisée et réalisée en partenariat avec le Pôle MND, structure associative, compte tenu de la complémentarité des dispositifs téléphoniques de soutien dédiés aux aidants.

Le Pôle Ressources des maladies neuro-dégénératives est une association loi 1901. Après avoir été spécialisée dans la prise en charge des personnes atteintes de sclérose en plaques pendant 12 ans, l'association a évolué pour appréhender les autres maladies neuro-dégénératives (Alzheimer, Parkinson, Sclérose Latérale Amyotrophique, Huntington,) depuis début 2016/ Les deux structures associatives sont financées :

- Par l'ARS Occitanie pour le pôle MND ;
- Par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DDCSPP) de l'Aveyron, du Lot et du Tarn pour Alma 81.

L'engagement financier des deux structures a été réparti ainsi :

- le Pôle a dégagé du temps informel ainsi que 4 journées d'un salarié pour l'organisation et la réalisation de la tournée ;
- Alma 81 a pris en charge les frais de communication et de déplacement des deux intervenants (covoiturage, repas, hôtel) ainsi que le temps bénévole pour l'organisation et la réalisation de la tournée (valorisation du bénévolat).

3/ Le partenariat avec les professionnels des structures territoriales s'est construit par étapes :

- information auprès des institutions départementales qui ont permis l'orientation dans l'organisation territoriale ;
- information auprès des professionnels concernés par le maintien à domicile sur les territoires et sollicitation pour co-construire les tournées : recherches de lieux symboliques, de relais d'informations ...
- information auprès des SAAD, SSIAD, Accueil de jour, Plateforme de répit, des acteurs dédiés (MAIA, Coordinations gérontologiques, Associations, intervenants libéraux...)

Pour chaque étape le courrier explicatif du projet et de son organisation a permis :

- de présenter les structures et les dispositifs téléphoniques dédiés aux aidants ;
- de présenter leur intérêt et leur rôle auprès des professionnels.

D'autres « partenaires informels » se sont révélés autour de ce projet comme les non professionnels du secteur médico-social, sensibilisés dans leur vie familiale par cette problématique. Ces partenaires ont ainsi fait découvrir d'autres pistes à la continuité de cette action.

##### Résumé de l'initiative

L'orientation des actions statutaires de prévention de la maltraitance a suivi l'évolution de la société notamment l'accroissement des situations de plus en plus complexes à domicile du couple « aidant-aidé ».

L'action commune « Connaitre et faire connaître les dispositifs téléphoniques de soutien aux aidants » 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 prévenir leur risque d'épuisement ;
- leur permettre de préserver leur santé en s'autorisant à être aidés ;
- de permettre aux professionnels de s'articuler autour de ces relais dans une optique de complémentarité, pouvoir être relayés après leurs heures de travail ;

Un nouvel objectif s'est développé dans le cadre de cette expérience :

- permettre aux professionnels de s'approprier et de se réapproprier les dispositifs existants en les adaptant à leurs besoins et aux spécificités du territoire. Exemple d'un projet : création d'action citoyenne en matière de communication en intégrant des acteurs comme les maisons des jeunes et de la culture, les cinémas, clubs séniors, etc. Le but étant de sensibiliser la population à la thématique de la santé des aidants comme un sujet et un véritable enjeu de société et non comme une particularité sanitaire et médico-sociale. L'intérêt que ce sujet ne soit plus « tabou » est majeur pour permettre de libérer la parole et l'expression. Par ailleurs, cette démarche permet d'initier une cohésion sociale du vivre ensemble collectif et décroïssonne nos périmètres d'interventions classiques.

## Objectifs, actions, intervenants, bénéficiaires, localité, calendrier, résultats et impact

### 1/ Démarche réflexive en amont de l'action :

Les situations de dépendance à domicile rendent le binôme « aidant-aidé » comme une seule entité.

Prioritairement le dispositif téléphonique de soutien aux aidants proposé par le pôle MND se centre sur « l'aidant » et sa problématique par une équipe d'écouter professionnels (psychologues).

Parallèlement, le dispositif téléphonique du réseau 3977 et des centres départementaux Alma se centre sur « l'aidé » et sa problématique par une équipe d'écouter formés mais non professionnels.

Cette diversité de réponse répondant aux besoins spécifiques des appelants.

Dans les situations de demande de soutien, il était important de prendre le binôme dans sa globalité par un partenariat qui permette une complémentarité opérationnelle.

Dans la majorité des cas, l'aidant et encore moins l'aidé ne sont en mesure d'avoir recours spontanément à ces dispositifs de soutien.

L'intervenant professionnel extérieur en sera le facilitateur en prenant conscience de son propre rôle dans l'équilibre fragile du couple « aidant-aidé ».

Pour le sensibiliser à cette nouvelle facette de sa fonction et au regard des contraintes professionnelles actuelles, le fait « d'aller vers lui » paraissait plus efficace que de le faire venir vers ces dispositifs.

Le principe d'une « tournée » de réunions de proximité d'information gratuites ouvertes au public notamment des aidants familiaux et aux professionnels intervenant au domicile des personnes âgées dépendantes a donc pris jour.

### 2/ Réunions courtes de 2h avec :

- une présentation de l'action et des dispositifs ;
- un échange avec les participants.

### 3/ Intervenants :

Binôme représentant symboliquement l'action :

- Une personne du Pôle MND, dans le statut professionnel ;
- Une personne d'Alma 81 dans le statut de bénévole et ancien aidant.

3/ Les localités de proximité retenues en partenariat avec les acteurs territoriaux, permettaient de dégager moins de 4h de temps (les 2h de réunions incluses).

4/ Résultats escomptés : prise de contact directe avec les professionnels de proximité pour permettre la transmission de l'information sur les dispositifs aux aidants.

## En quoi cette initiative répond à la thématique « La santé des aidants »

Etre en mesure de mettre des mots sur ses problèmes de santé dans ses dimensions physique, psychique et sociale, concoure :

- à permettre une prise de conscience de la posture d'aidant (travail sur le déni et sur la réticence à être aidé)
- à mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle en connaissant les aides autour de soi (mission d'informations des dispositifs téléphoniques)
- à diminuer les effets pathogènes du stress ;
- à la première étape de la prise en charge de ces effets et de ses causes.

L'épuisement de l'aidant est un facteur aggravant des risques pathogènes.

- à prendre conscience de la nature et de la quantité de l'aide exercée par l'aidant auprès du proche : peur de l'aidant d'être dans une posture inadaptée, question de bienveillance, volonté d'être rassuré sur l'aide exercée.

- savoir prendre du recul sur la posture d'aidant pour l'évaluer dans ses effets : impacts sur la santé, apprentissages positifs, nécessité de se préserver, s'inscrire dans une démarche préventive, anticiper les étapes de vie à venir.

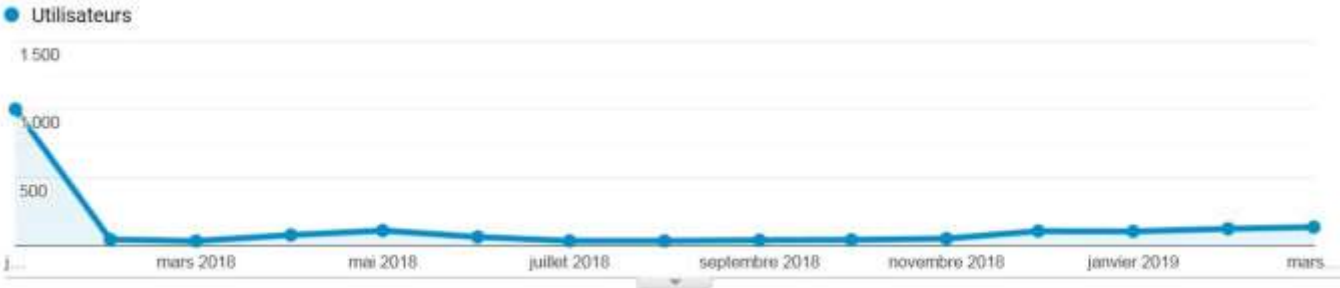
Ces dispositifs sont en mesure d'orienter et de réorienter les familles vers les autres services nécessaires (répit, aides sociales, ...)

La tournée proposée par ALMA et le PÔLE MND dans ce projet représente une véritable action de communication auprès des professionnels afin de sensibiliser aux enjeux des objectifs listés ci-dessus.

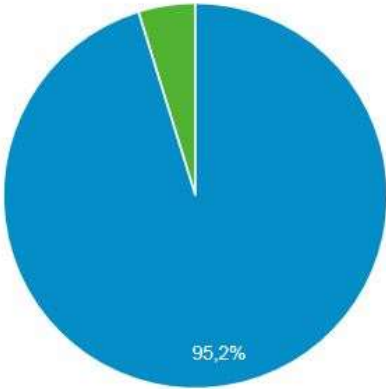
La plus-value réside ici dans la possibilité, pour ces professionnels de proximité, de s'approprier et de se réapproprier ces dispositifs en fonction des besoins constatés mais aussi en fonction des spécificités du territoire.

**Annexe 4**

Bilan du site (données de Google Analytics)



■ New Visitor ■ Returning Visitor



**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

