Alma 81
Centre interdépartemental
Aveyron-Lot-Tarn
3977
contre la maltraitance

Centre ALMA 81

Départements Aveyron, Lot, Tarn

Table de matières

Editorial 5

Le centre ALMA 81 : Ses ressources 7

Le centre ALMA 81 : Son organisation 7

Le centre ALMA 81: Ses principes d'action 8

Le centre ALMA 81 : Son activité 9

Le centre ALMA 81 : Profil des dossiers ouverts 10

Département Aveyron : ..... 12 à 15

Département Lot ..... 16 à 19

Département Tarn ..... 20 à 23

Le centre ALMA 81 : Sa communication/information 24

Le centre ALMA 81 : Sensibilisation et formation 26

Le centre ALMA 81 : Représentation & partenariats 27

Le centre ALMA 81 : Vie associative 27

Fédération 3977 contre les maltraitances 28

Annexe financière 30

Editorial

Même confinée et masquée, l'association Alma81 a toujours œuvré

Fidèle à ses adhérents, engagements, financeurs et à sa raison d'être ALMA 81 n'a jamais cessé, malgré la situation sanitaire et ses contraintes, de lutter contre la maltraitance des personnes âgées et handicapées et de promouvoir la bientraitance dans l'Aveyron, le Lot et le Tarn.

Cette fidélité ne peut s'accompagner que du devoir d'informer et de rendre compte de notre activité pour prendre du sens envers tous les contributeurs de l'association - sous une forme ou une autre – Cela est permis par le rapport d'activités de l'année écoulée qui est rédigé pour tous les acteurs concernés
Cependant tout le monde sait bien que sa lecture n'est pas toujours spontanément recherchée et faite avec un plaisir partagé ...

Alors pour faire clair et plus attractif, annonçons que depuis le début du millénaire, ALMA 81 a ouvert et traité près de 700 dossiers de maltraitance. Pour l'année 2020, 57 ont été saisis (12 en Aveyron, 11 dans le Lot et 33 dans le Tarn). On le disait, en intitulé, même avec le masque et le confinement ALMA 81 avance …Une avancée en écoutant bénévolement durant 213 heures, en analysant les dossiers par des personnes-ressources pendant 42 heures consacrées toujours en mode bénévole et le tout coordonné pour un volume estimé à 164 heures par notre psychologue salariée.

Et oui, que d'efforts, le visage presque caché par le masque indispensable et tant convoité …, sans pour autant décourager les bonnes âmes.
De même diverses autres initiatives que la lutte à proprement parler contre la maltraitance ont été concrétisées telles que la Prévention, le Partenariat, le Soutien et les multiples réunions adaptées à la situation sanitaire – n'ont cessé de compléter notre œuvre.

En effet, ALMA 81 a toujours mis en exergue la prévention de toutes les formes de maltraitance par des actions. En 2020 :
- en distance par le Groupe Réconfort Entr'Aidants auprès des aidants familiaux,
- et en présence avec nos partenaires l'AG.2R La Mondiale, le C.D.C.A et la M.A.I.A du Tarn ainsi que l'action.de théâtre en scène dite « Aidants en scène ».

Comme précédemment indiqué, dès les premières mesures sanitaires, l'équipe a su et pu rebondir en s'appuyant sur l'audio-visio afin de poursuivre son action en toute légalité, sécurité et efficacité.

D'autre part, il ne va pas sans dire que les deniers publics ont été utilisés avec habileté tout en restant dans une droite ligne de gestion puisqu'à ce jour la situation est saine et équilibrée sur le plan financier. Encore nos chaleureux remerciements à tous les financeurs qui – par leurs subventions – ont permis à notre modeste association et tous ses bénévoles d'œuvrer sans hésitation tout en ayant la liberté de le faire dans la quiétude, le sérieux et la créativité.

Espérons avoir apporté à nos soutiens toutes les informations propres à les satisfaire, leur donner l'envie de renouveler l'aide et la confiance accordées à ALMA 81.

Georges AIX pour le Conseil d'administration

Le centre ALMA 81

Ses ressources

L'association

Association Loi 1901 depuis 1999 agréé par la Fédération 3977 contre les maltraitances, le centre ALMA 81 est une structure autonome qui contribue à la prévention et la lutte contre les maltraitances dans le/les département(s) de l'Aveyron, du Lot et du Tarn.
Alma 81 s'inspire dans ses activités de principes éthiques et respecte le cahier des charges défini au sein de la Fédération.
Alma 81est animé pour l'essentiel par des bénévoles issus de divers milieux professionnels, ayant chacun reçu une formation adaptée et sans conflit d'intérêt avec son objet statutaire.
Le siège social de l'association est situé à Albi.

Les membres du centre

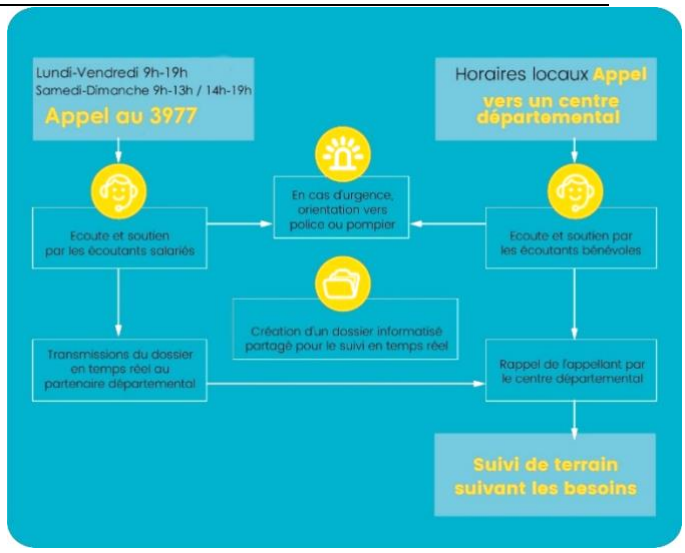
Au 31 décembre 2020, l'équipe des bénévoles du centre est composée de 9 membres, permettant une organisation avec 3 écoutants, 4 référents interdisciplinaires (Profils : médecin, médico- social …) et 2 autres personnes.
Le centre dispose d'une coordinatrice salariée pour 4 heures par semaine.

Le local du centre

La mairie d'Albi a mis à la disposition de l'association depuis sa création, un local permettant d'assurer dans de bonnes conditions matérielles les permanences du centre ainsi que les différentes réunions en lien avec les activités.
L'association paie les charges locatives.
L'entretien du local est assuré par une personne salariée à hauteur de 3h/ mois

Son organisation

PARCOURS D'UN APPEL ω



Offre d'écoute : pour qui ?

Les personnes âgées et adultes en situation de handicap victimes de maltraitances et leur entourage ;
Les proches aidants de ces personnes, témoins de ces maltraitances, et souhaitant contribuer à leur arrêt ;
Les professionnels intervenant auprès de ces personnes ayant observé ces maltraitances, ou ayant un doute à ce sujet, et souhaitant leur arrêt.
Tout appelant peut, s'il le souhaite, conserver l'anonymat.

Offre d'écoute : quand ?

Cette écoute est assurée une demie journée par semaine, le mardi de 14 h à 17 h.
En dehors de ces plages horaires, les appelants composent le numéro d'écoute national 3977 accessible du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.
Période de congés (fermeture du centre) : du 25/07 au 16/08/20 et le 29/12/2020.

Offre d'écoute : comment ?

Le centre n'intervient que sur un appel (téléphone, courrier, courriel).
Les appels directs sont reçus au numéro : 05 63 43 69 92. Le centre dispose d'un répondeur

Des conseils et un accompagnement personnalisé

Après une phase d'écoute, d'autres bénévoles (référents) analysent la situation décrite et proposent à l'appelant, ou à la victime, des conseils d'action précisément adaptés à cette situation, à ses acteurs, et son contexte.
Ces conseils sont suivis d'un accompagnement jusqu'à l'arrêt des faits de maltraitance, ou une situation acceptable pour la victime ou sur demande de l'appelant.
Les référents apportent leur analyse par mail à partir des données recueillies qui leur sont transmises anonymement par la coordinatrice.

Réunions pour les situations complexes

Certains dossiers complexes font l'objet d'une discussion réunissant l'ensemble des bénévoles, réunion de synthèse qui a lieu chaque toutes les six semaines soit 90 heures/bénévoles

Ses principes d'action

Des principes éthiques…

- **Respect de la parole et de dignité de la personne qui appelle**, témoin ou victime ;
- Les informations recueillies sont utilisées dans le **strict intérêt de la victime présumée ;**
- Libre choix des solutions proposées, avec le **consentement éclairé** de l'appelant ou de la victime présumée ;
- Respect strict de la **confidentialité** des informations recueillies dans les dossiers constitués à l'occasion des appels. Ces informations ne peuvent être communiquées que dans le cadre prévu par la Loi ;
- **Neutralité et impartialité** : Les intervenants s'interdisent de substituer leurs propres valeurs et conceptions de vie à celles des intéressés ;
- En cas de conflit **d'intérêt** : le centre se dessaisit du dossier, qui est dépaysé dans un autre centre ;

… mis en œuvre lors d'une écoute de qualité…

- Le centre assure une **écoute pluraliste** (au moins deux écoutants) afin de mieux appréhender les situations qui lui sont soumises, et rester objectif ;
- Pour la confidentialité des appels et la sécurité des bénévoles, ceux-ci restent **anonymes**, sauf danger avéré pour la victime et lorsque la Loi l'impose ;
- Les bénévoles sont astreints à une **formation spécifique** assurée par la Fédération 3977 ;
- Le **système d'information** utilisé est sécurisé et déclaré à la Commission Nationale pour l'Informatique et les Libertés (CNIL).

… et aussi du conseil et de l'accompagnement,

- Une réflexion interdisciplinaire précède toute proposition, afin de prendre en compte l'ensemble des éléments humains, sociaux et économiques ;
- Le centre aborde les situations au plan juridique, sanitaire, médico-social et social.

Complémentaire des services publics de proximité

- Le centre **s'interdit toute intervention directe** dans les situations qui lui sont rapportées ; il privilégie le recours et l'intervention des services publics de proximité, d'autres services ou associations, dont il n'a ni la compétence, ni la légitimité ;
- Il intervient sous le principe **de subsidiarité** par rapport à l'action de ces services ;
- Le signalement d'une situation à la justice, lorsqu'il est nécessaire, est réalisé par le président du centre après vérification du bien-fondé de la démarche ;

Ces principes sont communs aux centres adhérant à la fédération 3977 qui les réunit.

Son activité

Chiffres clé [Année 2020 et évolutions 2019-2020]

	2018	2019	2020	2019-20	%
Dossiers	**42**	**66**	**57**	**-9**	**-13%**
Ouverts par la plateforme	32	57	43	-14	-24%
Ouverts par le centre	10	13	14	+1	+8%
Clôturés par le centre	48	45	33	-12	-27%
Appels	**502**	**607**	**672**	**+65**	**+10%**
Entrants (venant de l'extérieur)	310	329	420	+91	+27%
Sortants (vers l'extérieur)	192	278	252	-26	-9%
Durée des appels	**10040**	**12140**	**13440**	**+1300**	**+10%**
En écoute	-	-	-	-	-
En suivi	-	-	-	-	-
Durée moyenne par appel (mn)	**11**	**9**	**12**	**+3**	**+33%**
En écoute	-	-	-	**-/**	**/-**
En suivi	-	-	-	-	

* Le décompte du temps de la durée des appels entre « écoute » et « suivi » n'a pas été réalisé.

Commentaires

[Les dossiers]

- En 2020 : 57 % des dossiers ouverts ont été clôturés.
- De 2019 à 2020 : diminution de 13% du nombre de dossiers ouverts.

Tendance : Après une hausse du nombre de dossiers en 2019, on constate une petite diminution de ce nombre en 2020.

[Les appels]

- En 2020 : Davantage d'appels entrants que sortants.
- De 2019 à 2020 : Augmentation du nombre d'appels.

Tendance : Malgré une baisse du nombre de dossiers en 2020, on constate une augmentation du nombre d'appels, peut-être due à la complexité des situations.

[La durée des appels]

- En 2020 : On comptabilise 13440 min, soit 224 heures.
- De 2019 à 2020 : Augmentation de la durée des appels de 10%.

Tendance : Augmentation de la durée des appels, peut-être due à la complexité des situations et du besoin d'écoute des appelants, en difficultés sur cette année particulière du fait de la Covid 19.

Le centre ALMA 81 (Aveyron, Lot, Tarn)

Profil des dossiers ouverts

	2018	2019	2020	2019-20	%
Victimes					
Hommes	0	22	16	-6	-27%
Femmes	36	44	32	-12	-27%
▪ 18 – 60 ans					
▪ 61 – 75 ans	6	15	10	-5	-33%
▪ 75 ans et plus	21	45	34	-11	-24%
Situation de handicap	6	11	5	-6	-55%
Lieu de survenue					
Domicile	18	48	30	-18	-38%
Etablissement	18	19	9	-10	-52%
Appelants					
Hommes	12	17	12	-5	-29%
Femmes	30	47	43	-4	-8%
Victime elle même	-	-	15		
Proche famille	9	32	28	-4	-13%
Professionnels	0	14	7	-7	-50%
Autres	6	9	5	-4	-44%
Personne mise en cause					
Entourage familial	15	27	23	-5	-18%
Professionnels ou établissement	15	21	20	-1	-5%
Autres	6	10	9	-1	-10%
Type de maltraitance					
Psychologiques	27	29	10	-19	-65%
Financières	0	16	6	-10	-63%
Négligences (actives et passives)	24	14	10	-4	-29%
Physiques	15	17	8	-9	-53%
Privation de citoyenneté, autres	7	22	12	-10	-45%
Autres types de maltraitance	-	-	7		

Commentaires

[Les victimes]

- En 2020 : Les victimes sont principalement des femmes et des personnes de plus de 75 ans.
- De 2019 à 2020 : Même tendance.

Tendance : Depuis longtemps, nous constatons une prédominance des victimes femmes et ayant plus de 75 ans.

[Lieu de survenue]

- En 2020 : Majorité des situations au domicile.
- De 2019 à 2020 : Augmentation des situations au domicile.

Tendance : Augmentation générale de la proportion des situations au domicile.

[Les appelants]

- En 2020 : Majorité des appelants femmes et de l'entourage familial.
- De 2019 à 2020 : Baisse de la proportion des professionnels.

Tendance : Identique au fil du temps, c'est-à-dire une majorité des appelants femmes, faisant parties de l'entourage familial.

[Les mis en cause]

- En 2020 : L'entourage familial est souvent mis en cause, suivi des professionnels.
- De 2019 à 2020 : les mis en cause sont proportionnellement identiques par rapport à 2019.

Tendance : Même tendance au fil du temps.

[Le type de maltraitance]

- En 2020 : Une majorité des privations de droits, suivies des maltraitances psychologiques et des négligences.
- De 2019 à 2020 : Baisse de la proportion des maltraitances psychologiques.

Tendance : On constate une majorité de maltraitances psychologiques et de négligences.

Département de l'Aveyron [12]

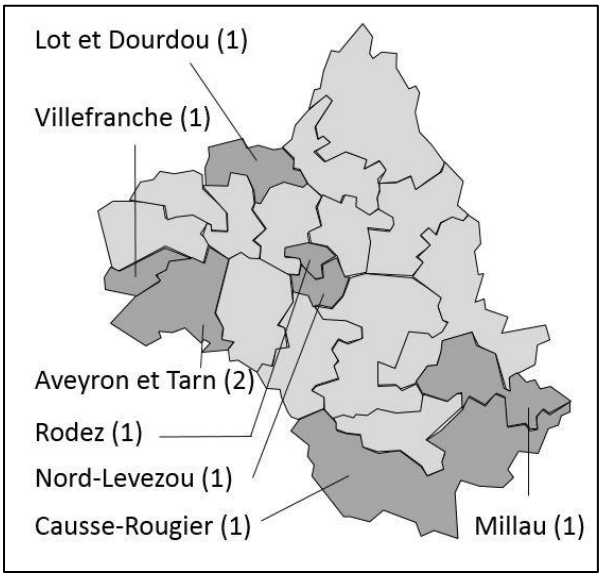
Activité

Chiffres clé [Année 2020 et évolutions 2019-2020]

	2018	2019	2020	2019-20	%
Dossiers	**12**	**18**	**12**	**-6**	**-33%**
Ouverts par la plateforme	8	17	11	-6	-35%
Ouverts par le centre	4	1	1	=	=
Clôturés par le centre	11	16	6	-10	-62%
Appels	**139**	**163**	**142**	**-21**	**-13%**
Entrants (venant de l'extérieur)	86	88	54	-34	-39%
Sortants (vers l'extérieur)	53	75	88	+13	-17%
Durée des appels	**2780**	**3260**	**2840**	**-420**	**-13%**
En écoute					
En suivi					
Durée moyenne par appel (mn)	**12**	**9**	**12**	**+3**	**+33%**
En écoute					
En suivi					

Repérage par canton des situations évoquées dans les dossiers

: Localisation
(Chiffre) : nombre de dossiers suivis



Commentaires

[Les dossiers]

- En 2020 : Légère baisse du nombre de dossiers clôturés.
- De 2019 à 2020 : On constate une baisse du nombre de dossiers.

Tendance : Après une augmentation du nombre de dossiers en 2019, on retrouve le même nombre de dossiers ouverts qu'en 2018.

[Les appels]

- En 2020 : Davantage d'appels sortants que entrants.
- De 2019 à 2020 : légère baisse du nombre d'appels.

Tendance : Evolution du nombre d'appels dépend du nombre de dossiers.

[La durée des appels]

- En 2020 : 2840 minutes, soit 47 heures
- De 2019 à 2020 : Diminution de la durée des appels de 13%

Tendance : Variation en fonction du nombre de dossiers ouverts.

Département [12]

Profil des dossiers ouverts

	2018	2019	2020	2019-20	%
Victimes					
Hommes	0	7	3	-4	-57%
Femmes	12	11	9	-2	-18%
▪ 18 – 60 ans	-	-	0		
▪ 61 – 75 ans	2	3	2	-1	-33%
▪ 75 ans et plus	7	12	8	-4	-33%
Situation de handicap	2	4	1	-3	-75%
Lieu de survenue					
Domicile	6	8	5	-3	-38%
Etablissement	6	11	5	-6	-55%
Appelants					
Hommes	3	5	3	-2	-40%
Femmes	9	11	9	-2	-18%
Victime elle même	-	-	2		
Proche famille	3	10	8	-2	-20%
Professionnels	0	0	2	+2	+
Autres	0	0	1	+1	+
Personne mise en cause					
Entourage familial	5	3	3	=	=
Professionnels ou établissement	5	9	8	-1	-11%
Autres	2	4	1	-3	-75%
Type de maltraitance					
Psychologiques	9	4	/	-4	-100%
Financières	0	6	1	-5	-83%
Négligences (actives et passives)	8	5	3	-2	-40%
Physiques	5	3	4	+1	+33%
Privation de citoyenneté, autres	0	11	2	-9	-81%
Autres types de maltraitance	-	-	2		

Commentaires

[Les victimes]

- En 2020 : La majorité des victimes était des femmes, et des personnes de plus de 75 ans.
- De 2019 à 2020 : Cette répartition a été identique en 2019 et 2020.

Tendance : Tendance identique au fil du temps. Les personnes les plus vulnérables sont celles qui sont le plus touchées par la maltraitance.

[Lieu de survenue]

- En 2020 : Il y a eu autant de situations à domicile qu'en institution.
- De 2019 à 2020 : On constate une diminution du nombre de situations au domicile et en institution.

Tendance : On retrouve la même proportion du lieu de survenue en 2018 qu'en 2020.

[Les appelants]

- En 2020 : Les appelants ont été principalement des femmes et des membres familiaux.
- De 2019 à 2020 : la proportion des appelants professionnels a augmenté de 2019 à 2020.

Tendance : tendance identique de 2018 à 2020.

[Les mis en cause]

- En 2020 : Les personnes mises en cause ont été principalement des professionnels.
- De 2019 à 2020 : Stabilité dans les proportions.

Tendance : Légère augmentation au fil du temps de la proportion des professionnels en tant que mis en cause.

[Le type de maltraitance]

- En 2020 : Majorité des maltraitances physiques.
- De 2019 à 2020 : Augmentation des maltraitances physiques.

Tendance : Baisse des maltraitances psychologiques et augmentation des privations de droits.

Les suivis préconisés et/ou réalisés ont été :

Négociation / Négociation direction	Médicale / Suivi médical
Négociation / Participation au CVS	Médicale / Suivi psychologique ou psychiatrique
Administrative / Transmission ARS	Sociale / Evaluation sociale
Juridique / Concertation gérant de tutelle	Sociale / Intervention APA (réévaluation ou autre)
Juridique / Dépôt de plainte	Sociale / Relance de procédure
Juridique / Signalement parquet	Sociale / Suivi social
Médicale / Concertation médecin	

Département du Lot [46]

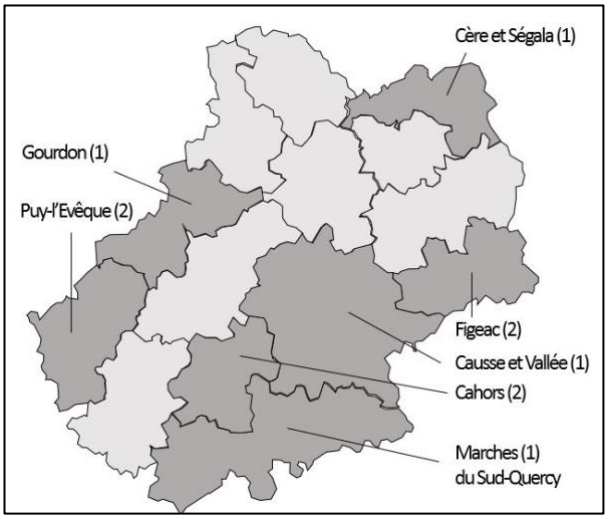
Activité

Chiffres clé [Année 2020 et évolutions 2019-2020]

	2018	2019	2020	2019-20	%
Dossiers	**9**	**17**	**12**	**-5**	**-29%**
Ouverts par la plateforme	7	13	11	-2	-15%
Ouverts par le centre	3	4	1	-3	-75%
Clôturés par le centre	9	10	6	-4	-40%
Appels	**105**	**151**	**141**	**-10**	**-6%**
Entrants (venant de l'extérieur)	65	82	55	-27	-33%
Sortants (vers l'extérieur)	40	69	87	+18	+26%
Durée des appels	**2100**	**3020**	**2820**	**-200**	**-6%**
En écoute					
En suivi					
Durée moyenne par appel (mn)	**2**	**9**	**12**	**+3**	**+33%**
En écoute					
En suivi					

Repérage par canton des situations évoquées dans les dossiers

: Localisation
(Chiffre) : nombre de dossiers suivis



Commentaires

[Les dossiers]

- En 2020 : 50% des dossiers ouverts ont été clôturés.
- De 2019 à 2020 : Baisse du nombre de dossiers.

Tendance : Légère baisse du nombre de dossiers ouverts en 2020 après une augmentation en 2019.

[Les appels]

- En 2020 : Davantage d'appels sortants que entrants.
- De 2019 à 2020 : Légère baisse du nombre d'appels.

Tendance : Variation selon le nombre de dossiers.

[La durée des appels]

- En 2020 : 2820 minutes d'appels, soit 47 heures
- De 2019 à 2020 : Diminution de la durée des appels.

Tendance : Après une augmentation de la durée des appels en 2019, on constate une diminution de celle-ci.

Département [46]

Profil des dossiers ouverts

	2018	2019	2020	2019-20	%
Victimes					
Hommes	0	5	1	-4	-80%
Femmes	12	13	7	-6	-46%
▪ 18 – 60 ans			0		
▪ 61 – 75 ans	2	3	5	+2	+67%
▪ 75 ans et plus	7	15	5	-10	-67%
Situation de handicap	2	0	/	/	/
Lieu de survenue					
Domicile	6	16	8	-8	-50%
Etablissement	6	1	/	-1	-100%
Appelants					
Hommes	3	2	0	-2	-100%
Femmes	7	15	11	-4	-27%
Victime elle même			5		
Proche famille	3	8	4	-4	-50%
Professionnels	0	7	2	-5	-71%
Autres	3	1	0	-1	-100%
Personne mise en cause					
Entourage familial	5	12	8	-4	-33%
Professionnels ou établissement	5	3	2	-1	-33%
Autres	2	1	2	+1	+100%
Type de maltraitance					
Psychologiques	9	10	4	-6	-60%
Financières	0	5	2	-3	-60%
Négligences (actives et passives)	8	5	2	-3	-60%
Physiques	5	4	2	-2	-5%
Privation de citoyenneté,	1	4	1	-3	-75%
Autres types de maltraitance			0		

Commentaires

[Les victimes]

- En 2020 : Majorité des femmes mais autant de victimes ayant entre 61 et 75 ans que de victimes ayant plus de 75 ans.
- De 2019 à 2020 : Augmentation des victimes plus jeunes.

Tendance : Tendance quasi identique au fil du temps, à savoir une majorité des femmes, mais augmentation de la proportion des victimes plus jeunes

[Lieu de survenue]

- En 2020 : Seulement des situations au domicile.
- De 2019 à 2020 : Augmentation des situations à domicile et baisse des situations en institution.

Tendance : Nous retrouvons surtout des situations qui ont lieu au domicile.

[Les appelants]

- En 2020 : Les appelants n'ont été que des femmes et principalement des membres familiaux.
- De 2019 à 2020 : Mêmes proportions.

Tendance : tendance identique au fil du temps.

[Les mis en cause]

- En 2020 : La majorité des personnes mises en cause sont des membres familiaux.
- De 2019 à 2020 : Mêmes proportions.

Tendance : Augmentation des membres familiaux en termes de personnes mises en cause.

[Le type de maltraitance]

- En 2020 : Une majorité des maltraitances psychologiques.
- De 2019 à 2020 : Stabilité des proportions entre les divers types de maltraitance.

Tendance : Les maltraitances psychologiques restent au premier rang des types de maltraitance.

<u>Les suivis préconisés et/ou réalisés ont été</u> :

Administrative / Autre	Médicale / Suivi psychologique ou psychiatrique
Administrative / Relance de procédure	Sociale / Evaluation sociale
Juridique / Conciliation	Sociale / Intervention de bénévoles
Juridique / Information/Conseil juridique	Sociale / Orientation sociale
Juridique / Orientation juridique	Sociale / Suivi social
Médicale / Suivi médical	

Département du Tarn [81]

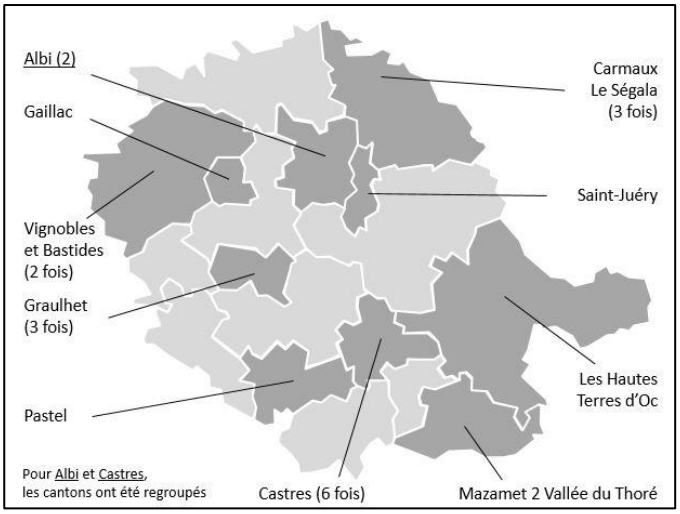
Activité

Chiffres clé [Année 2020 et évolutions 2019-2020]

	2018	2019	2020	2019-20	%
Dossiers	**20**	**31**	**33**	**+2**	**+6%**
Ouverts par la plateforme	17	27	21	-6	-22%
Ouverts par le centre	3	4	12	+8	+200%
Clôturés par le centre	27	19	21	+2	+11%
Appels	**235**	**278**	**390**	**+112**	**+40%**
Entrants (venant de l'extérieur)	145	151	241	+90	+60%
Sortants (vers l'extérieur)	90	127	149	+22	+17%
Durée des appels	**4700**	**5560**	**7800**	**+2240**	**+48%**
En écoute					
En suivi					
Durée moyenne par appel (mn)	**12**	**9**	**12**	**+3**	**+33%**
En écoute					
En suivi					

Repérage par canton des situations évoquées dans les dossiers

: Localisation
(Chiffre) : nombre de dossiers suivis



Commentaires

[Les dossiers]

- En 2020 : 1/3 des dossiers ouverts par le centre.
- De 2019 à 2020 : Légère augmentation du nombre de dossiers ouverts en 2020.

Tendance : Augmentation générale du nombre de dossiers depuis 2018.

[Les appels]

- En 2020 : Davantage d'appels entrant que sortant.
- De 2019 à 2020 : Augmentation du nombre d'appels en 2019 (40%).

Tendance : Le nombre d'appels croît dans le même sens que le nombre de dossiers ouverts.

[La durée des appels]

- En 2020 : En 2020, on compte 7800 minutes d'appel, soit 130 heures.
- De 2019 à 2020 : La durée des appels a augmenté en 2019 de 48%.

Tendance : La moyenne de 20 min par appel est constante.

Département [81]

Profil des dossiers ouverts

	2018	2019	2020	2019-20	%
Victimes					
Hommes	0	11	12	+1	+9%
Femmes	12	20	16	-4	-20%
▪ 18 – 60 ans	-	-	4		
▪ 61 – 75 ans	2	9	3	-6	-67%
▪ 75 ans et plus	7	18	21	+3	+17%
Situation de handicap	2	7	4	-3	-43%
Lieu de survenue					
Domicile	6	24	17	-7	-29%
Etablissement	6	7	4	-3	-43%
Appelants					
Hommes	6	10	9	-1	-10%
Femmes	14	21	23	+2	+10%
Victime elle même	-	-	8		
Proche famille	3	14	16	+2	+14%
Professionnels	0	7	3	-4	-57%
Autres	3	9	4	-5	-56%
Personne mise en cause					
Entourage familial	5	12	12	=	=
Professionnels ou établissement	5	9	10	+1	+11%
Autres	2	5	6	+1	+20%
Type de maltraitance					
Psychologiques	9	15	6	-9	-60%
Financières	0	5	3	-2	-40%
Négligences (actives et passives)	8	4	5	+1	+25%
Physiques	5	10	2	-8	-80%
Privation de citoyenneté, autres	6	7	9	+2	+29%
Autres types de maltraitance			5		

Commentaires

[Les victimes]

- En 2020 : Majorité des victimes femmes et des plus âgés.
- De 2019 à 2020 : Stabilité des proportions.

Tendance : Les femmes et les plus âgés sont les plus touchés par la maltraitance.

[Lieu de survenue]

- En 2020 : Une prédominance des situations au domicile.
- De 2019 à 2020 : Même proportions.

Tendance : Au fil du temps, on constate surtout des situations problématiques au domicile.

[Les appelants]

- En 2020 : Les appelants ont été principalement des femmes et des membres familiaux.
- De 2019 à 2020 : la proportion des appelantes et des familles a augmenté.

Tendance : tendance identique de 2018 à 2020

[Les mis en cause]

- En 2020 : Au premier rang des personnes mises en cause, nous trouvons l'entourage familial.
- De 2019 à 2020 : Augmentation de la proportion des professionnels.

Tendance : Augmentation de chacune des proportions.

[Le type de maltraitance]

- En 2020 : Prédominance des privations de droits.
- De 2019 à 2020 : Augmentation des négligences et privations de droits.

Tendance : Les maltraitances psychologiques sont surtout présentes au fil du temps.

Les suivis préconisés et/ou réalisés ont été :

Négociation / Médiation	Médicale / Evaluation gérontologique
Négociation / Négociation direction	Médicale / Orientation médicale
Administrative / Autre	Médicale / Suivi médical
Administrative / Relance de procédure	Médicale / Suivi psychologique ou psychiatrique
Administrative / Transmission ARS	Sociale / 1ère demande APA
Juridique / Concertation gérant de tutelle	Sociale / Evaluation sociale
Juridique / Conciliation	Sociale / Intervention APA (réevaluation ou autre)
Juridique / Demande de MPJ	Sociale / Intervention de bénévoles
Juridique / Dépôt de plainte	Sociale / Orientation sociale
Juridique / Information/Conseil juridique	Sociale / Relance de procédure
Juridique / Médiation	Sociale / Suivi CLIC/PPE
Juridique / Orientation juridique	Sociale / Suivi social
Médicale / Concertation médecin	Cadre de vie / Entrée en structure d'hébergement

Le centre ALMA 81

En 2020, Alma 81 a poursuivi ses actions de prévention des risques de maltraitance par l'information et/ou la sensibilisation avec une présence active auprès des partenaires et ses actions spécifiques de théâtre-forum *Aidant en scène* et du *Groupe Réconfort Entr'Aidants* auprès des aidants familiaux.
Dès les premières mesures de protection sanitaire, l'équipe a su rebondir en poursuivant à distance les actions qui pouvaient l'être en s'appuyant sur une plateforme de visio-conférence (Zoom). Le dispositif *Réconfort Entr'Aidants* permanent par téléphonie et visio a ainsi vu le jour.

Sa communication/information

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 de communication et l'attente d'effets à titre individuel ou collectif. L'association dispense plus de *l'information* qu'elle ne communique pour son propre intérêt de fonctionnement et de développement.
L'information porte à la fois sur la problématique de la maltraitance à l'encontre des personnes vulnérabilisées par l'âge et/ou le handicap mais aussi sur le dispositif national et son numéro dédié, le 3977.

Supports utilisés

Avant-propos : d'une manière générale, les personnes qui appellent le centre interdépartemental et confrontées à une situation vécue comme maltraitante ont fait la recherche sur internet ou « entendu/vu » à la télévision l'existence du numéro 3977.

1) Proposés par la Fédération

Dépliant ci-contre ω

2) Développés par le centre

Outils de communication et d'information en continu

Site internet : chaque mois le site s'enrichit d'un document, d'un article, de photos, de vidéos …
La maintenance et le développement du site est réalisée par la société ANewstory à Albi à partir des envois réalisés par l'association.

Page d'accueil du site ci-contre ω

Outils de communication et d'information en discontinu.

1) Début 2020, le projet d'un nouveau support d'information « Donner l'alerte » a été construit en concertation avec le président de l'ordre des pharmaciens (pour la diffusion) et les institutions départementales (DDCSPP/ CD et DTARS). A terme, proposé à la clientèle de la pharmacie sur un petit présentoir, un dépliant - format carte de visite - présenterait les principaux numéros pour *donner l'alerte*.
En effet Inclure le 3977 avec d'autres numéros *stigmatiserait* moins l'acte de prendre le dépliant. Etre en possession d'un « memento » est plus sécurisant qu'un support avec un numéro spécifique.
Il s'organiserait en trois catégories : *Les secours, la santé et les violences*.
La crise sanitaire n'a pas permis de finaliser le projet en 2020.

2) Des communiqués de presse sur des parutions hebdomadaires plutôt que journalières et à destination du grand public sont parus en juin à l'occasion de la journée nationale contre la maltraitance et en octobre au cours de la semaine consacrés aux aidants.

Les situations de risque de maltraitance à l'encontre des personnes dépendantes à domicile étant les plus fréquentes, la communication/information conduite par Alma 81 sur les trois départements en direction des aidants familiaux apparait comme légitime.

Supports sur presse écrite

ϖ σ VISUELS PARUS

Actions réalisées

Soutien aux aidants (122 h/temps bénévole)

En début d'année 2020, *Aidant en scène* en collaboration avec les PFR Brens (Tarn) & PFR Glanes (Lot), sur le principe du théâtre-forum a permis un contact direct avec les aidants.

Dès avril 2020, le Groupe Réconfort Entr'aidants s'est poursuivi et a développé son soutien aux aidants par téléphonie et par des rencontres en audio-visio.

σ EXEMPLE D'ACTION DE PREVENTION DE SOUTIEN AUX AIDANTS

Alma 81 – Action de prévention - 2020

Synthèse de la Pause à Théâtre à Gaillac le 6/02/2020 avec la PFR

- L'invitation a été adressée par le service d'accueil à l'aidant et à son proche aidé ;
- La durée de deux heures trente est adaptée (accueil, bilan et goûter compris) ;
- La scène est située au niveau du public et la mise en scène est réalisée avec uniquement des accessoires.

La rencontre s'organise en trois temps :

Temps 1 : Echauffement corporel et vocal animé par M Rui FERNANDES

Tous les participants sont invités debout ou assis sur sa chaise, à faire 5 minutes d'échauffement corporel et vocal avec les comédiens et comédiennes engagés bénévolement.

Plateforme d'accompagnement et de répit des aidants
PAUSE THEATRE
Représentation et temps d'échange

Temps 2 : Présentation d'une scène (trois au total)

Thé ou café !
A leur domicile, Robert est l'aidant de sa femme Monique. L'énervement, dès le matin, qui peut accompagner la vie quotidienne soumise à des horaires.
Je suis en retard !
Le soir, après sa journée de travail et les courses, la fille rentre chez elle pour prendre, auprès de sa mère, le relai de l'aide à domicile.
L'addition s'il vous plait !
Un arrêt trop rapide au café pour la fille avec son père malade.

EXEMPLE DE SCENE : « JE SUIS EN RETARD »

Temps 3 : Echanges-débats avec reprise éventuelles d'un passage d'une scène par une ou deux personnes du public (entre chaque scène et à la pause goûter) :

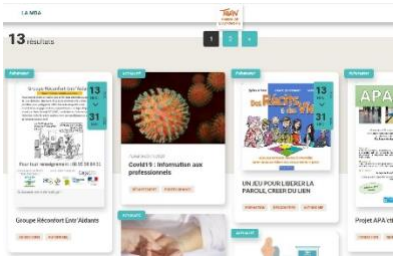
Quelques appréciations extraites de l'évaluation écrite anonyme* :

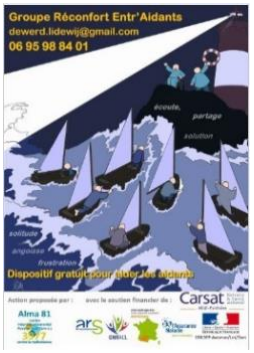
- SUR LA FORME DE THEATRE IMPLIQUANT LES SPECTATEURS ET L'ALTERNANCE SCENES THEATRALES/ ECHANGES : - « Inattendu et bien présenté », « Rend l'échange plus vivant » , « Cela a permis à certains de s'exprimer », « Permet de partager des émotions communes », « très original ! » « interactions entre tous et libre participation »,
- CETTE RENCONTRE M'A APPORTE DE LA DISTRACTION « Bien pour les aidés ...temps bien adapté » « Importance d'animation commune aidant/aidé »,
- CETTE RENCONTRE M'A PERMIS D'ECHANGER SUR DES SITUATIONS CONCRETES : - « Ca permet de se revoir dans certaines situation et voir si on peut changer nos réactions, comportements, etc. », « ressemble parfaitement à notre vie actuelle », « c'est bien ce qui se passe chez nous », « je me suis totalement reconnu dans la première saynète ! Je crois que je n'ai pas un mot à changer », « pouvoir parler de situations à partir d'un exemple concret joué »
- CETTE RENCONTRE M'A PERMIS D'AVOIR DES REPONSES A MES QUESTIONS - « cette pause théâtre nous a apporté des réponses très intéressantes », - « échanges enrichissants »

* 20 questionnaires (1 par couple aidant/aidé) ont été récupérés

EXEMPLE DE REPRISE AU COURS DU TEMPS 3

LE DEBAT SE POURSUIT AUTOUR DU GOUTER





ρ SUR LE SITE DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DU TARN

ϖ FLYER CONÇU PAR LES AIDANTS EUX-MEMES AU COURS D'UNE REUNION DE TRAVAIL EN VISIO

σ SUPPORT VISUEL DE PRESENTATION POUR LES REUNIONS EN VISIO

La présentation du dispositif Réconfort Entr'Aidants en visio et sur les trois départements a permis d'adresser l'invitation à ces réunions :
- à toutes les municipalités des trois départements
- aux institutions de représentations départementales ;
- aux structures d'aide et de soins ;
- aux associations concernées.
Avec un objet constructif (Dispositif de soutien aux aidants), la présentation de la structure porteuse (Alma 81 de la Fédération 3877 contre la maltraitance) permet à cette occasion de mentionner la notion de lutte contre la maltraitance (dont l'acceptabilité est plus nuancée).

(en heures)	2018	2019	2020
Temps consacré à la l'élaboration de supports	-	-	14h
Temps consacré à la diffusion des supports	-	-	16h

Le centre ALMA 81

Sensibilisation et formation

Ressources disponibles

-

Interventions de sensibilisation réalisées en 2020

- Le 28/02/2020, EHPAD Les Rosiers à RIGNAC en Aveyron

Formations réalisées en 2020

-

En formation initiale de professions sanitaires ou sociales

-

En formation tout au long de la vie

-

(en heures)	2018	2019	2020
Temps de préparation des sensibilisations et formations			
Temps* d'animation des sensibilisations et formations	9h30	11h30	11h30

*y compris les temps de déplacement

Le centre ALMA 81

Représentation et partenariats

Avec les organismes institutionnels et les organismes départementaux

Hors période de confinement, Alma 81 a poursuivi son partenariat avec la MAIA du Tarn, l'Action sociale de AG2R LA MONDIALE, le CDCA (Tarn) et la MDA du Tarn (Info CLIC).

Sa présence et sa contribution permettent la prise en compte des risques de maltraitance en transversalité dans les différents échanges ou activités réalisés.

(30 h/temps bénévole)

Représentation et partenariats ont nécessité 30h de temps bénévole pour 2020.

Auprès d'autres institutions

Avec d'autres associations

-

Participation aux actions régionales

-

Participation aux évènements fédéraux

-

Vie associative

Compte tenu des mesures sanitaires, l'approbation du rapport 2019 par l'AG en interne et les réunions du CA se sont déroulés les 21/04, 23/05, 21/07, 10/11 et 22/12 par visio (plateforme Zoom)

Les instances de l'association

--

Réunions internes

-

Formation des bénévoles

-

Autres formations suivies

-

Formation du/des salariés

-

	2018	2019	2020
Temps consacré à la formation des bénévoles	-	22h	0

Fédération 3977 contre les maltraitances

La Fédération rassemble tous les centres départementaux et interdépartementaux qui luttent contre les maltraitances faites aux adultes en situation de vulnérabilité en France.

Principales missions

- ✓ Recevoir des appels pour suspicion de maltraitance au numéro 3977, plateforme nationale, avec la possibilité d'appels directs des centres départementaux et interdépartementaux par un numéro spécifique ;
- ✓ Contribution à la coordination des acteurs de la lutte contre les maltraitances, privés ou publics, à la fois au niveau national et en proximité ;
- ✓ Respecter l'égalité des appelants pour l'accès à l'écoute et l'accompagnement des appels sur le territoire national, quelles que soient les personnes ;
- ✓ Susciter la création de centres associatifs de bénévoles dans les zones non couvertes ;
- ✓ Etre l'interlocuteur des pouvoirs publics, et constituer le pivot du dispositif national de lutte contre les maltraitances;
- ✓ Assurer la collecte des données pertinentes pour développer les connaissances et la recherche sur les maltraitances ainsi que les réponses à y apporter ;
- ✓ Respecter la complémentarité entre les actions associatives d'alerte et les interventions des professionnels et des services publics de proximité ;
- ✓ Organiser et participer aux actions de formation et de sensibilisation de tous les acteurs concernés par la lutte contre les maltraitances : professionnels de santé et du travail social, proches aidants, bénévoles des associations et des centres, intervenants des services déconcentres de l'Etat et des collectivités territoriales.

Ce dispositif s'engage à permettre à l'appelant sa libre expression, le respect de la confidentialité de ses propos, l'indépendance de son écoute.
Le témoin et la victime sont ainsi protégés des représailles et des sanctions possibles.
Les conseils sont proposés en toute neutralité, excluant tout conflit d'intérêt.
La pertinence de ces conseils est assurée par la formation des intervenants, le suivi pluraliste et multidisciplinaire, l'expérience des centres et leur connaissance du terrain

La plateforme nationale d'écoute

Elle est animée par des professionnels de formations diverses (psychologue, travail social) qui reçoivent les premiers appels pour suspicion de maltraitance, et ouvrent un dossier lorsque c'est pertinent.
Ils sollicitent les centres de la Fédération (ou les services des Conseils départementaux en l'absence de centre) pour poursuivre l'écoute, puis orienter et accompagner les appelants.

Le réseau des centres départementaux et interdépartementaux

Ils reçoivent des appels directs, ou prennent la suite des écoutes amorcées par les professionnels de la plateforme. Ils alimentent les dossiers ouverts avec les informations reçues. Après analyse de la situation, les centres conseillent les victimes (ou autres appelants) et les accompagnent pour chercher à faire cesser les maltraitances au plus vite.

Par ailleurs les centres ont une activité de sensibilisation et de formation, ainsi qu'une communication visant à faire évoluer les représentations, les connaissances et les compétences des acteurs concernés vis-à-vis des maltraitances.

Les centres sont régulièrement réunis ; des formations sont proposées ; la situation des centres est suivie et de multiples coopérations et mutualisations sont mises en œuvre au sein de la Fédération.

Les instances fédérales

- L'assemblée générale de la Fédération est constituée des représentants des centres adhérant (collège 1), de personnes qualifiées (collège 2) et de représentants de partenaires de la Fédération dans la lutte contre les maltraitances (collège 3).
- L'assemblée générale élit un Conseil fédéral qui lui-même désigne par élection un bureau fédéral
- Par ailleurs, la Fédération s'appuie sur un Conseil scientifique, sur un Comité d'éthique, sur des commissions permanentes et des groupes de travail thématiques.

Initiatives, représentation & partenariat

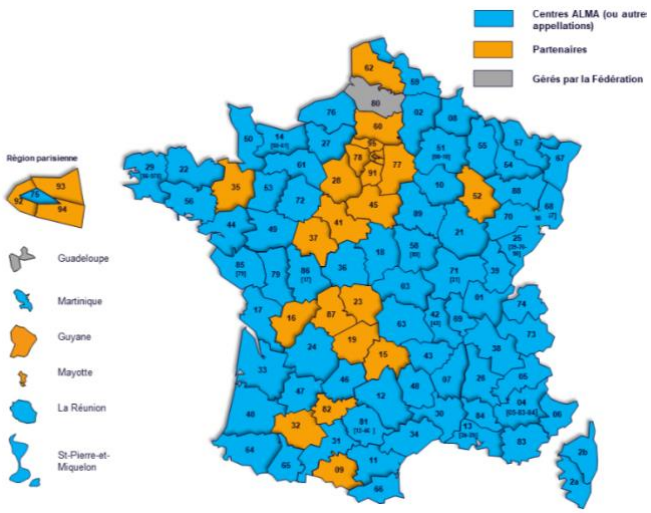
La Fédération organise chaque année un colloque. Elle propose une diversité de formations sur la thématique des maltraitances.

La Fédération participe au Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age et à la Commission Nationale de Promotion de la Bienveillance et de lutte contre les Maltraitances.
Sous l'égide du Ministère des solidarités et de la santé (DGCS), elle entretient un partenariat avec diverses institutions comme le Défenseur des droits, l'APF- France Handicap ou L'institut français de Justice Restaurative.

Site internet : 3977.fr

La Fédération 3977 au sein du dispositif national de lutte contre la maltraitance

52 centres ALMA interviennent dans 79 départements



Annexe financière

Compte de résultat 2020

CHARGES				PRODUITS			
	Montant	Total			Montant	Total
60 - Achats		1803,93		**70 - Ventre de produits finis, de**		286,00
Prestation de services	757,73			**marchandises, prestations de service**		
Achats matières et fournitures (Caisse Centre]	186,20				101,00	
*Autres fournitures (ordinateur Grp RE'A)**	*860,00*				185,00	
61- Services extérieurs		383,04		**74 - Subventions d'exploitation**		
Locations				Etat		18000,00
Entretien et réparation				DDCSPP Aveyron	5000,00	
Assurance (2020)	383,04			DDCSPP Lot	5000,00	
Documentation				DDCSPP Tarn	8000,00	
62 - Autres services extérieurs				Départements		
Adhésion (Fédération 3977 / Tarn Bénévolat)		255,00		Communes		30,00
Rémunérations intermédiaires et honoraires		2657,50		Gaillac	30,00	
Théâtre-forum	1547,50					
Sensibilisation/ Médiation / conciliations (EHPAD)	491,00					
Soutien aux aidants: groupe Réconfort	*619,00*			CFPPA Tarn (Théâtre forum)	1050,00	1050,00
Publicité, publication		4840,32				
Information Groupe Réconfort Entr'Aidants	*2081,52*					
Information 3977/Alma81 Aveyron/Lot/Tarn	1318,80					
Publication interdépartementale (carte, site)	1440,00					
Déplacements, missions		17,00				
Aveyron	0,00					
Lot	0,00					
Tarn	17,00					
Services bancaires, Téléphonie, Frais postaux		1330,89				
Frais postaux	19,00					
Téléphonie (téléphone/internet)	1154,69					
Grp RE'A (Zoom/tél/copies)	*90,00*					
Services bancaires	67,20					
63 - Impôts et taxes						
Impôts et taxes sur rémunération						
Autres impôts et taxes				Autres		
64 - Personnel		7178,00		**75 - Autres produits**		77,00
Rémunération des personnels	5400,00			Cotisations (personnes physiques)	77	
Charges sociales	1718,00			Cotisations (personnes morales)		
Autres charges de personnel	60,00			Autres		
65 - Autres charges de gestion courantes				**76 - Produits financiers**		
66 - Charges financières				**77 - Produits exceptionnels**		
67 - Charges exceptionnelles				CARSAT - Gr RE'A (exercice 2021)	4284	4284
68 - Dotation aux amortissements		0		**78 - Reprises sur amortissements et**		
Provisions pour charges (2021)		5262				
TOTAL DES CHARGES		23 727,68 €		TOTAL DES PRODUITS		23 727,00
86 Emploi des contributions volontaires en nature		14 440,00		**86 Emploi des contributions volontaires en natu**		14 440,00
86-1 Mise à disposition grauite de biens et services	4500			Mairie d'Albi	4500,00	
86-4 : Personnel bénévole - TOTAL (total 1+ 2+3) x 20 €**	9940			Personnel bénévole	9940,00	
1 Centre d'écoute + suivi de dossiers 345 h						
2 *Groupe Réconfort (Total heure bénévolat par visio = 122h)*						
Temps organisation (dispositif/Parainage) = 40h						
Temps régulation (post rencontres GrRE'A) = 32h						
Temps présence (réunion par visio/parainage) = 50h						
3 Autre actions de préventon = 30h						
Total charges :		38 168 €		Total produits :		38 167 €

* *En italique :* Groupe Réconfort Entr'Aidants

** La base nationale est normalement de 20€30

Au 31/12/2020 l'association dispose en banque : 21 170 €

ALlo MAltraitance des personnes âgées et des adultes en situation de handicap

Soutenu par MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ
Liberté
Égalité
Fraternité
Direction générale de la cohésion sociale

Centre d'écoute inter départemental Alma 81 du Tarn
ADRESSE Alma 81 BP 30020 81027 ALBI Cedex 9
Tél : 05 63 43 69 92
- alma.81@wanadoo.fr - **3977.fr**
Association loi 1901 - Siret n° 43900291600021