



Rapport d'activité

2021

**Centre départemental
ALMA 12/46/81**



Nouveau regard sur l'existant

A l'occasion du rapport 2021 d'activités, d'orientation et financier qui sera présenté à l'Assemblée générale du 14 avril prochain à Albi, il est important de le précéder de quelques commentaires sur la vie de l'association Alma 12 – 46 – 81 qui connaît une réelle évolution.

En effet, il apparaît que la période que nous avons traversée depuis Mars 2020 a été une fabuleuse prise de conscience et un détonateur majeur de nouvelles formes de bénévolat que les plus anciens et chevronnés membres n'attendaient plus. Certes, il y a toujours la base composée du Conseil d'administration, de deux salariées, en coordination ou activités d'entretien, d'une auto-entrepreneuse et des divers écoutants et référents qui font « tourner » le centre mais un vent nouveau s'est abattu sur nous avec l'arrivée de plusieurs bénévoles motivés et sensibilisés par la crise du Covid ainsi que par l'alerte faite à la suite de la parution du livre « Les fossoyeurs » dénonçant les maltraitances en EHPAD.

Au-delà de nos actions habituelles, écoute, traitement des dossiers ouverts – 65 % en 2021 soit +14%, dispositif Réconfort Entr'Aidants, un air a soufflé sur le centre albigeois et par ricochets sur les antennes du Lot et de l'Aveyron.

Les techniques les plus évoluées de la communication numérique usitées durant les périodes de confinement ont été affinées et développées sous l'impulsion de la jeune relève engagée dans un bénévolat renouvelé et rafraîchissant. De plus, deux jeunes femmes volontaires dans le cadre du service civique apportent toutes leurs connaissances quant à l'usage subtil et approprié des réseaux sociaux, perfectionnant ainsi la « vieille garde » à ces outils numériques indispensables à notre époque sans nous faire perdre de vue notre raison d'être qui reste d'une modernité et d'une actualité sans autre pareil.

Il est évident que l'arrivée soudaine de cet approprié renfort a donné du tonus à tous. En tout cas c'est ce qui est ressenti dans les instances d'Alma. Poser un regard neuf sur l'existant pour le faire évoluer et proposer des changements est le propre de toute vie aussi bien humaine qu'associative.

Bien sûr, il faudra toujours une réflexion, des contacts humains, une analyse fine et confidentielle des dossiers et un soutien financier solide pour qu'Alma 12 – 46 – 81 assume la lutte contre la maltraitance des personnes vulnérabilisées par l'âge et/ou le handicap et promeuve la bientraitance et l'aide aux aidants mais la jeunesse, le sérieux et la motivation des nouveaux bénévoles sont des garanties supplémentaires de la pérennité de notre engagement.

Chacun et chacune trouvera ainsi la possibilité d'accomplir ses projets et par la même de servir notre cause dans la forme qui lui sied : écoute, communication, analyse personnelle, militantisme raisonné et solidarités intergénérationnelles.

Voilà l'opinion, sous forme éditoriale, qui devrait être transmise suite à cet élan d'optimisme et d'engagement ressenti du côté du siège albigeois d'Alma 81 avec le vœu formé avec force et conviction ... que cela dure. Les Chinois ont un idéogramme pour désigner le mot crise qui veut dire danger mais aussi opportunité à saisir ; sans la rechercher cette opportunité a frappé à la bonne porte ... puis celle d'Alma.

Merci à tous les bénévoles nouveaux et anciens et à celles et ceux qui ont œuvré depuis plus de 20 ans pour une noble cause.

Georges AIX Vice-Président d'Alma 81



La structure associative

Association Loi 1901 créée en 1999, adhérente à la Fédération 3977 contre les maltraitances, Alma 81 est une structure autonome qui contribue à la prévention et la lutte contre les maltraitances sur les départements de l'Aveyron, du Lot et du Tarn.

Dans toutes ses activités, Alma 81 s'inspire des principes éthiques partagés avec la Fédération et respecte son cahier des charges.

Le siège social de l'association est situé à Albi.

Le centre dispose d'un T3 au RDC d'un immeuble HLM de Tarn-habitat, mis gracieusement à sa disposition par la mairie d'Albi. Les charges sont payées par l'association.

Aucune signalétique ne l'identifie.

Il permet d'être à la fois le centre d'accueil téléphonique, le bureau de la coordinatrice salariée et l'espace commun régulier des membres de la structure et de ses partenaires.

Les personnes invitées à le rejoindre reçoivent l'adresse par mail avec l'engagement de la garder confidentielle.

Les ressources humaines de la structure

Suite à la crise sanitaire qui a entraîné le départ de personnes bénévoles, la stratégie de la structure engagée en 2021 a été prioritairement de développer les ressources humaines de la structure en diversifiant les modalités de bénévolat et les statuts des personnes afin de lui assurer une base stable et durable pour pérenniser ses activités.



1) Statut de bénévole

1.a - Composition

Les membres de la structure sont non intéressés par sa propre activité et engagés à titre bénévole : il n'y a donc pas, d'une manière générale, de conflit d'intérêt entre leurs actions et l'attente d'effets à titre individuel ou collectif.

Ressources humaines :
Janvier 2021 : 10 personnes
Décembre 2021 : 17 personnes

Au 31/12/2021, la structure est composée de 17 personnes ressources dont :

- 10 personnes adhérentes (ayant acquitté la cotisation annuelle) ;
- 7 personnes, partenaires auprès de l'association.

L'adhésion par paiement de la cotisation annuelle (10 euros) a été réalisée en début d'année pour les personnes qui étaient déjà dans la structure l'année ou les années précédente.s.

Les modalités de bénévolat ont évolué afin de répondre à l'évolution actuelle des démarches de bénévolat : âge des personnes, statut social (exercice professionnel/en retraite), disponibilité, compétences ...

Le processus d'engagement de nouveaux bénévoles s'appuie sur le principe d'une démarche citoyenne contre les maltraitances et/ou pour le soutien aux aidants.

Auprès de la structure, il s'est fait en deux étapes :

- un échange en face à face et/ou téléphonique entre la personne candidate et la personne responsable de la structure (fonction de présidence) pour apporter des précisions de part et d'autre ;
- découverte progressive de la structure et de ses différentes activités avec, s'il y lieu, signature de l'engagement au respect de la stricte confidentialité de l'adresse du centre et de tout ce qui peut être entendu et/ou vu concernant les données privées ;

Deux formes de communication en 2021 ont permis l'engagement de ces nouvelles personnes :

- communication de proximité : lors de la Fête des associations à Albi le 11/09/21. Dans un premier temps six personnes ont accepté une première rencontre pour découvrir la structure. Trois personnes se sont engagées.
- communication à distance : notamment à partir de la plateforme numérique Benevolt*, une recherche d'offres de bénévolat sur les territoires de l'Aveyron, du Lot et du Tarn a permis de les contacter

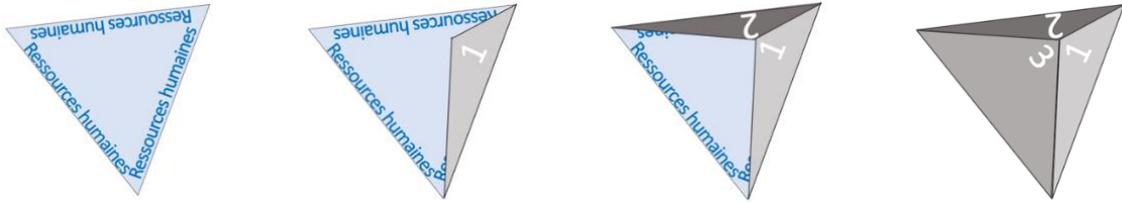
*Association créée en 2017 à Nantes. Acteur numérique, qui fait l'interface entre les personnes souhaitant faire du bénévolat et les structures.

1.b - Activités

Il n'y a pas de fonction attribuée d'emblée : une personne bénévole peut en assurer plusieurs à partir de ses choix et de ses compétences.

La démarche de bénévolat personnalisée prend en compte : le critère géographique (proximité ou éloignement du centre de la résidence de la personne bénévole), la nature de ses besoins de bénévolat et sa disponibilité.

Les trois domaines d'activités (Communication & information / Dispositifs permanents / Gestion & administration) ne peuvent pas se prioriser car ils sont en étroite corrélation avec les ressources humaines, base indispensable permettant de les mettre en œuvre :



I - Communication/information sur les trois départements concernés par la mission ;

II - Les deux dispositifs complémentaires de la structure répondant à l'objet statutaire :

II.1 Centre d'appel d'Alma 81

- Les permanences du centre d'appel (appels émis/reçus) sont assurées par 5 personnes nouvellement formées ;

- L'analyse des situations et les conseils émis (réfèrents) sont assurés par 5 personnes (Profils : médical, médico-social secteur personnes âgées et personnes en situation de handicap ;

II.2 Le dispositif Réconfort Entr'Aidants : régulation et analyse des situations complexes.

III - Administration/Gestion/Tutorat.

2) Statut salarié

Une personne salariée, à raison de 4h par semaine, est responsable du centre d'appels et du suivi des appelants. Psycho-gérontologue de formation, assurant une fonction de coordination, elle a pour mission :

- d'organiser les permanences hebdomadaires du centre d'appel ;
- de coordonner et d'assurer le suivi des appelants en concertation avec les réfèrents ;
- d'animer les réunions de synthèse ;
- de traiter et transmettre les données à la fédération (via logiciel dédié).

3) Statut prestataire de service

Une personne au statut d'auto-entrepreneuse est responsable du dispositif Réconfort Entr'Aidants. Infirmière de formation et médiatrice en communication non violente, assurant une fonction de coordination et d'animation, elle a pour mission :

- d'organiser et d'assurer le fonctionnement du dispositif de soutien aux aidant.e.s permanent et à distance (visio/téléphonie/mail) qu'elle anime ;
- d'animer les réunions de synthèse pour les situations complexes.

4) Statut de volontaires dans le cadre du service civique

A partir du mois d'octobre 2021, à raison de 2 jours par semaine (lundi/mardi), deux personnes volontaires en Service civique ont été recrutées par la structure en partenariat avec l'association de la Maison des Ados à Albi auprès d'Unis-Cité Albi Tarn. Cette structure est le relais départemental en tant qu'Agence du Service Civique rattaché au Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse.

Les deux jeunes volontaires qui ont intégré la structure pour une moitié de leur temps (l'autre moitié est réalisée dans la structure partenaire) ont pu trouver rapidement leur place.

Leur mission n'étant pas de se raccrocher à l'existant mais de poser un regard neuf sur lui avec leurs idées et leurs compétences.

Elles ont apporté des propositions de changements pour la faire évoluer dans le sens d'une adaptation de son fonctionnement, de sa communication et de l'offre de son objet statutaire.

Du tout début du recrutement jusqu'au suivi pendant le service, l'accompagnement est double :

- par une personne tutrice des volontaires, bénévole à l'association ;
- par Unis Cité qui est un fil conducteur indispensable servant de cadre de référence entre les jeunes et la structure.

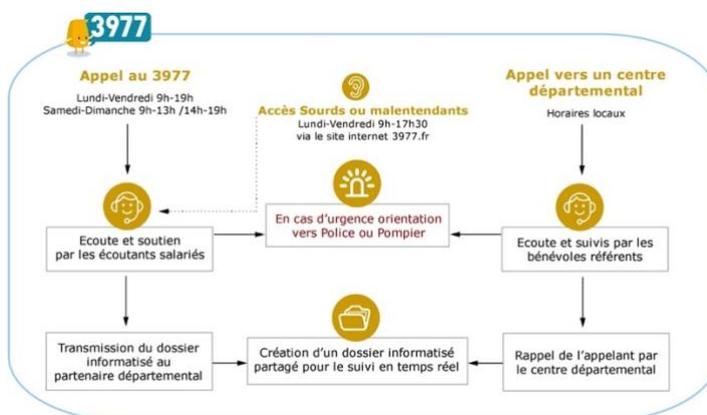
Cette présence régulière au centre permet en outre d'améliorer la gestion des ressources humaines : accueil des bénévoles, dynamiques interrelationnelles ...

5) Une personne salariée (3h/par mois) chargée de l'entretien des locaux.





Parcours d'un appel



Offre d'écoute : Pour qui

- les personnes en situation de vulnérabilité (en particulier une partie des personnes très âgées ou des adultes en situation de handicap), lorsqu'elles sont victimes de maltraitements, et leur entourage ;
- les proches de ces personnes, en particulier les proches aidants, lorsqu'ils sont témoins de ces maltraitements, et souhaitent contribuer à leur arrêt ;
- les professionnels intervenant auprès de ces personnes, ayant observé ces maltraitements, 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 1 demi-journée par semaine, le mardi de 14h à 17h.

En dehors de ces plages horaires, le numéro de téléphone 3977 permet de joindre la plateforme nationale de la Fédération : 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 Alma 81) : du 27/07 au 16/08/21

Offre d'écoute : Comment ?

Le centre n'intervient que sur demande (par téléphone, courrier ou courriel).

Les appels directs au centre sont reçus au numéro : 05 63 43 69 92

Le centre dispose d'un répondeur téléphonique : la personne est invitée à appeler les services compétentes et/ou le 3977.

Des conseils et un accompagnement personnalisé

Après une phase d'écoute, assurée par des bénévoles « écoutants », d'autres bénévoles, dits « référents », analysent la situation décrite et proposent à l'appelant (à la victime si possible), des actions adaptées à cette situation, à ses acteurs, et à son contexte.

Un accompagnement complète ces propositions jusqu'à l'arrêt des faits de maltraitance, à une situation jugée acceptable pour la victime, dès l'intervention des professionnels, des services ou des institutions sollicités, ou encore sur demande de l'appelant.

Traitement des dossiers (en non des situations) : le mode le plus habituel se fait sur 8 jours :

- 1) complément du dossier adressé par la plateforme nationale : il est ouvert par la responsable du centre qui propose alors un complément de données à recueillir ;
- 2) appel de l'appelant.e par l'équipe de permanence le mardi ;
- 3) envoi aux personnes référentes par internet du dossier *anonymisé* par la responsable du centre
- 4) rappel de l'appelant.e par la responsable le mardi suivant pour lui faire prendre connaissance des conseils des pistes données par les référents.

Le processus est expliqué lors du premier appel par le centre. Il peut se poursuivre en fonction de l'évolution de la situation. Si un faisceau d'éléments concordants peuvent faire craindre pour la sécurité de la personne vulnérable concernée, les services départementaux peuvent être informés le jour même.

Réunions pour les situations complexes

Toutes les 6 semaines, de 14h30 à 16h30, une réunion de synthèse a lieu au centre en présence et à distance pour évoquer les situations les plus complexes. Animée par la responsable du centre, elle réunit les écoutant.e.s et les référent.e.s.

En 2021, 7 réunions de synthèse ont eu lieu soit un total de 90 heures/bénévoles

Au total : L'activité du centre interdépartemental - permanences d'accueil téléphonique, analyse par les référents et réunion de synthèse - a été estimée* en 2021 à 390 h / bénévoles

* Comptabilisation des heures sur fichier Excel disponibles au centre

rincipes d'actions

Des principes éthiques...

- **respect de la parole et de la dignité de la personne qui appelle**, victime ou témoin ;
- les informations recueillies sont utilisées dans le **strict intérêt de la victime présumée**;
- respect strict de la **confidentialité** des informations recueillies dans les dossiers ouverts suite à l'appel. Ces informations ne peuvent être communiquées que dans le strict cadre prévu par la Loi ;
- **Neutralité et impartialité** : Les intervenants s'interdisent de substituer leurs propres valeurs et convictions à celles des intéressés
- L'appelant, ou la victime présumée, ont le **libre choix des solutions proposées**, qu'elles peuvent refuser, après qu'elles aient été informées des conséquences ;
- Lorsque le centre propose de prendre des contacts avec des acteurs jugés pertinents, **l'accord préalable** de l'appelant, ou de la victime présumée, est requis ;

En cas de **conflit d'intérêt**, le centre se dessaisit du dossier, qui est alors dépaycé 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 de rechercher la meilleure objectivité ;
- pour assurer 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 fait l'objet d'une autorisation délivrée par la Commission Nationale pour l'Informatique et les Libertés (CNIL).

... et aussi du conseil et de l'accompagnement,

- une réflexion interdisciplinaire précède toute proposition d'action, afin de prendre en compte l'ensemble des aspects humains, sociaux et économiques de la situation ;
- le centre apprécie le contexte juridique, sanitaire, médico-social et social des situations.

... 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 professionnels des services publics de proximité, d'autres institutions, de services ou d'associations, dont il n'a ni la compétence, ni la légitimité ;
- le centre s'inscrit dans le principe **de subsidiarité** par rapport à l'action de ces services : il ne prend aucune des initiatives que ces services proposent ou peuvent assurer ;
- le signalement à la justice d'une situation, 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 adhérents de la Fédération 3977, qui les réunit.



Chiffres-clés [Année 2021 et évolutions 2020-2021]

	2019	2020	2021	2020-21	%
Dossiers	66	57	65	+8	+14
Ouverts par la plateforme	57	43	50	+7	+16
Ouverts par le centre	13	14	15	+1	+7
Clôturés par le centre	45	33	35	+2	+6
Appels	607	672	766	+94	+14
Entrants (venant de l'extérieur)	329	420	352	-68	-16
Sortants (vers l'extérieur)	278	252	414	+162	+64
Durée cumulée des appels (mn)	12140	13440	12506	+1880	+14
En écoute	-	-	1956		
En suivi	-	-	10550		
Durée moyenne par appel (mn)	9	12	16	+4	+33
En écoute	-	-			
En suivi	-	-			

Le centre a suivi 8 dossiers des années précédentes et clôturé 10 dossiers de 2020.

Commentaires

[Les dossiers]

- En 2021 : 65 dossiers ont été ouverts en 2021 : 37 pour le Tarn, 19 pour l'Aveyron et 9 pour le Lot.
- De 2020 à 2021 : On note une augmentation de 14 % du nombre de dossiers.

Tendance sur 3 ans : Après une légère baisse du nombre de dossiers en 2020, nous avons ouvert quasiment le même nombre de dossiers qu'en 2019.

[Les appels]

- En 2021 : 766 échanges par téléphone et mails ont eu lieu en 2021.
- De 2020 à 2021 : Comme le nombre de dossier a augmenté en 2021, le nombre des appels a aussi augmenté.

Tendance sur 3 ans : Une augmentation du nombre des appels peut se constater.

[La durée des appels]

- En 2021 : La durée moyenne par appel est de 16 min.
- De 2020 à 2021 : Il y a une diminution de la durée des appels en général mais une augmentation de la durée moyenne par appel.

Tendance sur 3 ans : On constate une augmentation de la durée moyenne par appel au fil du temps. .



profil des dossiers ouverts

	2019	2020	2021	2020-21	%
Victimes					
Hommes	22	16	18	+2	+13
Femmes	44	32	37	+5	+15
18 – 60 ans	/	/	9	+9	/
61 – 75 ans	15	10	8	-2	-20
75 ans et plus	45	34	32	-2	-6
Situation de handicap	11	5	15	+10	+200
Lieu de survenue					
A domicile	48	30	38	+8	+26
En établissement	19	9	29	+20	+222
Appelants					
Hommes	17	12	22	+10	+83
Femmes	47	43	43	-	-
Victime elle-même	/	15	10	-5	-33
Proche famille	32	28	22	-6	-21
Professionnels	14	7	1	-6	-86
Autres	9	5	4	-1	-20
Personne mise en cause					
Entourage familial	27	23	24	+1	+4
Professionnels ou établissement	21	20	27	+7	+35
Autres	10	9	16	+7	+78
Type de maltraitements					
Psychologiques	29	10	24	+14	+140
Physiques	17	8	5	-3	-38
Sexuelles	/	/	/	/	/
Liées aux soins	/	/	6	+6	/
Négligences (actives et passives)	14	10	21	+11	+110
Financières	16	6	6	/	/
Non-respect des droits	22	12	6	-6	-50
Autres types de maltraitance	/	7	13	+6	+86

Commentaires

[Les victimes]

- En 2021 : On constate davantage de femmes parmi les victimes, et davantage de sujets âgés. 15 dossiers ont concerné des personnes en situation de handicap.
- De 2020 à 2021 : On peut constater la même tendance entre 2020 et 2021

Tendance sur 3 ans: On peut faire le même constat que précédemment noté.

[Lieu de survenue]

- En 2021 : Davantage de dossiers ont concerné des situations à domicile.
- De 2020 à 2021 : On constate davantage de situation à domicile et pareillement en institution.

Tendance sur 3 ans : On constate la même tendance à savoir davantage de situation à domicile qu'en institution.

[Les appelants]

- En 2021 : Le plus grand nombre d'appelants était des femmes. En premier lieu, des proches familiaux nous ont appelés, suivi des victimes elle-mêmes.
- De 2020 à 2021 : On constate une augmentation des appelants hommes par rapport à 2020.

Tendance sur 3 ans : De moins en moins de professionnels ont appelé sur 3 ans. Les femmes restent les premières à nous contacter.

[Les personnes mises en cause]

- En 2021 : Les premières personnes mises en cause ont été des professionnels.
- De 2020 à 2021 : On remarque une augmentation du nombre des professionnels parmi les personnes mises en cause.

Tendance sur 3 ans: Il y a 3 ans, les premières personnes mises en cause étaient des membres familiaux, puis peu à peu, les professionnels sont passés au premier plan.

[Le type principal de maltraitance]

- En 2021 : Les maltraitements psychologiques priment, suivies des négligences.
- De 2020 à 2021 : On note une augmentation du nombre des négligences et des maltraitements psychologiques.

Tendance sur 3 ans : On remarque une augmentation des négligences et une diminution du nombre des maltraitements civiques.

Les actions préconisées et réalisées :

Les conseils et actions réalisés par Alma sont diversifiés.

Voici une liste de ce qui a été proposé ou effectué en 2021 :

- Négociation / Médiation
- Négociation / Participation au CVS
- Négociation / Négociation direction
-
- Administrative / Démarche
- Administrative / Relance de procédure
- Administrative / Transmission ARS
- Administrative / Transmission CG

- Juridique / Demande de MPJ
- Juridique / Dépôt de plainte
- Juridique / Information/Conseil juridique
- Juridique / Conciliation
- Juridique / Médiation
- Juridique / Concertation gérant de tutelle
- Juridique / Relance de procédure

- Sociale / Evaluation sociale
- Sociale / Orientation sociale
- Sociale / Relance de procédure
- Sociale / Réunion de synthèse
- Sociale / Suivi social

- Médicale / Concertation médecin
- Médicale / Evaluation gériatrique
- Médicale / Hospitalisation
- Médicale / Suivi médical
- Médicale / Suivi psychologique ou psychiatrique
- Médicale / Orientation médicale
- Médicale / Relance de procédure

- Cadre de vie / Intervention SAD

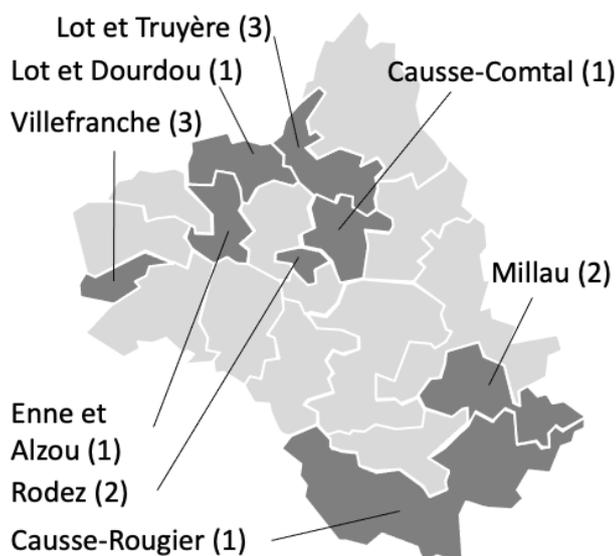
Département Aveyron 12

Activités

Chiffres-clés [Année 2021 et évolutions 2019-2021]

	2019	2020	2021	2019-21	%
Dossiers	18	12	19	+7	+58
Ouverts par la plateforme	17	11	17	+6	+55
Ouverts par le centre	1	1	2	+1	+100
Clôturés par le centre	16	6	11	+5	+83
Appels	163	142	196	+54	+38
Entrants (venant de l'extérieur)	88	54	75	+21	+39
Sortants (vers l'extérieur)	75	88	121	+33	+38
Durée des appels (mn)	3260	2840	2989	+149	+5
En écoute			564		
En suivi			2425		
Durée moyenne par appel (mn)	9	12	15	+3	+20
En écoute					
En suivi					

Répartition géographique par canton des situations évoquées dans les appels :



Commentaires

[Les dossiers]

- En 2021 : Nous avons ouvert 19 dossiers. 11 ont été clôturés. Les autres sont en cours.
- De 2020 à 2021 : Nous avons ouvert 58 % de dossiers en plus.
- **Tendance sur 3 ans : Après une diminution du nombre de dossiers en 2020, on note une importante augmentation du nombre en 2021.**

[Les appels]

- En 2021 : 196 appels ont été échangés en 2021 pour les dossiers de l'Aveyron.
- De 2020 à 2021 : On note une augmentation du nombre d'échanges téléphoniques et par mails pour l'écoute et le suivi.
- **Tendance sur 3 ans : Une augmentation constante du nombre des échanges en 3 ans.**

[La durée des appels]

- En 2021 : La durée moyenne par appel est de 15 min.
- De 2020 à 2021 : Il y a une augmentation de la durée des appels et une augmentation de la durée moyenne par appel.
- **Tendance sur 3 ans : Sur 3 ans, la durée des appels a d'abord diminué avant de ré-augmenter en 2021. La durée moyenne par appel augmente régulièrement.**



Profil des dossiers ouverts

					%
Victimes					
Hommes	7	3	4	+1	+33
Femmes	11	9	13	+4	+44
18 – 60 ans	-	0	4	+4	
61 – 75 ans	3	2	1	-1	-50
76 ans et plus	12	8	10	+2	+25
Situation de handicap	4	1	4	+3	+300
Lieu de survenue					
A domicile	8	5	9	+4	+80
En établissement	11	5	7	+2	+40
Appelants					
Hommes	5	3	4	+1	+33
Femmes	11	9	14	+5	+55
Victime elle même	-	2	1	-1	-50
Proche famille	10	8	4	-4	-50
Professionnels	0	2	0	-2	-100
Autres	0	1	1	-	-
Personne mise en cause					
Entourage familial	3	3	5	+2	+66
Professionnels ou établissement	9	8	8	-	-
Autres	4	1	3	+2	+200
Type de maltraitances					
Psychologiques	4	/	6	+6	
Physiques	3	4	2	-2	-25
Sexuelles	/	/	/	/	/
Liées aux soins	/	/	/	/	/
Négligences (actives et passives)	5	3	6	+3	+100
Financières	6	1	0	-1	-100
Non-respect des droits	11	2	1	-1	-50
Autres types de maltraitance	-	2	3	-1	-33

Commentaires

[Les victimes]

- En 2021 : Parmi les victimes, on constate davantage de femmes. 4 dossiers ont concerné des personnes en situation de handicap.
- De 2020 à 2021 : On constate une augmentation du nombre de victimes femmes, et une augmentation de victimes âgées.
- **Tendance sur 3 ans : En proportion, il y a davantage de victimes femmes, et de victimes âgées.**

[Lieu de survenue]

- En 2021 : Nous avons ouvert davantage de dossiers du domicile que en établissement.
- De 2020 à 2021 : On note une augmentation du nombre de dossiers à domicile et une augmentation du nombre de dossiers en institution.
- **Tendance sur 3 ans : en 2019, nous avons ouvert davantage de dossiers en établissement. Cette tendance s'est inversée progressivement avec davantage de dossiers au domicile.**

[Les appelants]

- En 2021 : Les premiers appelants étaient des femmes, et des proches familiaux.
- De 2020 à 2021 : On constate une diminution d'appelants professionnels.
- **Tendance sur 3 ans : On constate la même tendance sur 3 ans, à savoir davantage d'appelants femmes et des proches familiaux par rapport aux professionnels.**

[Les personnes mises en cause]

- En 2021 : Les premières personnes mises en cause étaient des professionnels.
- De 2020 à 2021 : On note une augmentation de la proportion des personnes mises en cause qui ne sont ni des membres familiaux, ni des professionnels. Il s'agissait principalement de problèmes de voisinage.
- **Tendance sur 3 ans : Les premières personnes mises en cause ont été des professionnels.**

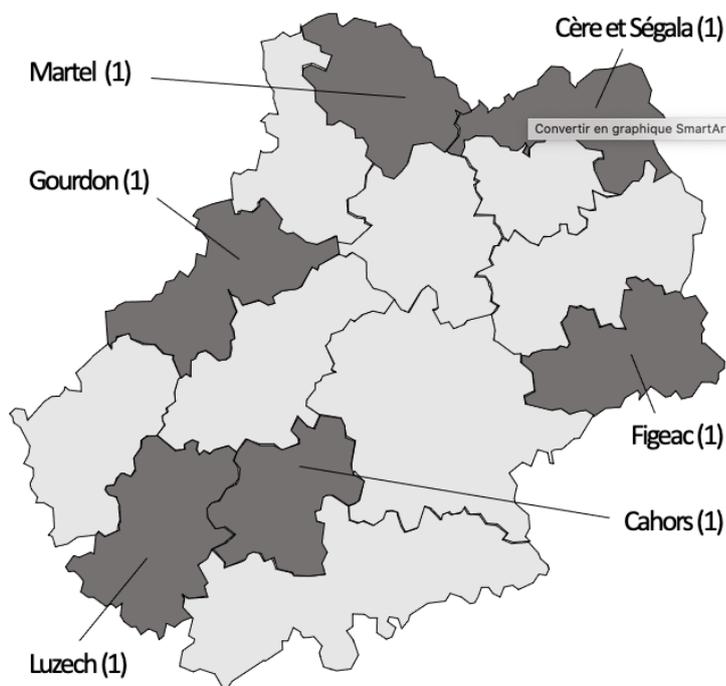
[Le type principal de maltraitance]

- En 2021 : Les maltraitances qui ont prédominé en 2021 ont été les maltraitances psychologiques et les négligences.
- De 2020 à 2021 : On note une augmentation du nombre de négligences.
- **Tendance sur 3 ans : les types de maltraitance ont changé sur 3 ans. En 2019, les maltraitances civiques et les maltraitances financières étaient les plus importantes, alors que peu à peu, on a relevé davantage de maltraitances psychologiques et des négligences.**

Chiffres-clés [Année 2021 et évolutions 2019-2021]

	2019	2020	2021	2019-21	%
Dossiers	17	12	9	-3	-25
Ouverts par la plateforme	13	11	7	-4	-36
Ouverts par le centre	4	1	2	+1	+100
Clôturés par le centre	10	6	4	-2	-33
Appels	151	141	128	-13	-9
Entrants (venant de l'extérieur)	82	55	46	-9	-16
Sortants (vers l'extérieur)	69	87	82	-5	-5
Durée des appels (mn)	3020	2820	1875	-945	-34
En écoute			260		
En suivi			1615		
Durée moyenne par appel (mn)	9	12	14	+2	+17
En écoute					
En suivi					

Répartition géographique par canton des situations évoquées dans les appels :



Commentaires

[Les dossiers]

- En 2021 : 9 dossiers ont été ouverts en 2021.
- De 2020 à 2021 : Nous avons ouvert 3 dossiers de moins qu'en 2020.
- **Tendance sur 3 ans : On constate une baisse du nombre de dossiers.**

[Les appels]

- En 2021 : 128 appels ont été échangés.
- De 2020 à 2021 : Nous avons échangé 13 appels de moins en 2021.
- **Tendance sur 3 ans : On constate une légère baisse du nombre d'appels**

[La durée des appels]

- En 2021 : La durée moyenne par appel est de 14 min.
- De 2020 à 2021 : Il y a une baisse de la durée générale des appels mais une augmentation de la durée moyenne par appel.
- **Tendance sur 3 ans : Sur 3 ans, la durée des appels a diminué mais la durée moyenne par appel a augmenté.**



épartement



profil des dossiers ouverts

	2019	2020	2021	2020-21	%
Victimes					
Hommes	5	1	2	+1	+100
Femmes	13	7	6	-1	-14
18 – 60 ans		0	2	+2	/
61 – 75 ans	3	5	3	-2	-40
76 ans et plus	15	5	4	-1	-20
Situation de handicap	0	/	4	+4	/
Lieu de survenue					
A domicile	16	8	5	-3	-38
En établissement	1	/	4	+4	/
Appelants					
Hommes	2	0	3	+3	/
Femmes	15	11	6	-5	-46
Victime elle même		5	2	-3	-60
Proche famille	8	4	4		-
Professionnels	7	2	0	-2	-100
Autres	1	0	1	+1	/
Personne mise en cause					
Entourage familial	12	8	3	-5	-63
Professionnels ou établissement	3	2	4	+2	+100
Autres	1	2	2		-
Type de maltraitances					
Psychologiques	9	4	3	-1	-25
Physiques	5	2	0	-2	-100
Sexuelles	/	/	/	/	/
Liées aux soins	/	/	/	/	/
Négligences (actives et passives)	5	2	4	+2	+100
Financières	5	2	0	-2	-100
Non-respect des droits	4	1	1	-	-
Autres types de maltraitance	/	0	1	+1	/

Commentaires

[Les victimes]

- En 2021 : Parmi les victimes , on constate davantage de femmes, et de personnes les plus âgées. 4 dossiers concernaient des personnes en situation de handicap.
 - De 2020 à 2021 : On constate les mêmes proportions entre 2020 et 2021.
 - **Tendance sur 3 ans : Au fil du temps, on remarque que ce sont toujours davantage les femmes que les hommes qui sont touchées par la maltraitance. Les situations ont concerné les personnes les plus âgées.**
-

[Lieu de survenue]

- En 2021 : Nous avons ouvert autant de dossiers du domicile qu'en institution.
 - De 2020 à 2021 : On constate une augmentation du nombre de situation en établissement.
 - **Tendance sur 3 ans : Malgré une prédominance de situations à domicile, nous remarquons qu'il y a davantage de situations en institution.**
-

[Les appelants]

- En 2021 : Ce sont davantage d'appelants femmes qui ont appelé, et de membres familiaux en comparaison aux professionnels.
 - De 2020 à 2021 : On note une augmentation d'appelants hommes de 2020 à 2021.
 - **Tendance sur 3 ans : La proportion des appelants femmes priment au fil du temps. Ce sont aussi et surtout les membres familiaux qui ont appelé.**
-

[Les personnes mises en cause]

- En 2021 : Les premières personnes mises en cause ont été des professionnels.
 - De 2020 à 2021 : On note une augmentation de professionnels mis en cause.
 - **Tendance sur 3 ans : Il y a une légère inversion de la proportion des personnes mises en cause, à savoir davantage de professionnels que d'entourage familial comme étant les personnes à l'origine de la maltraitance.**
-

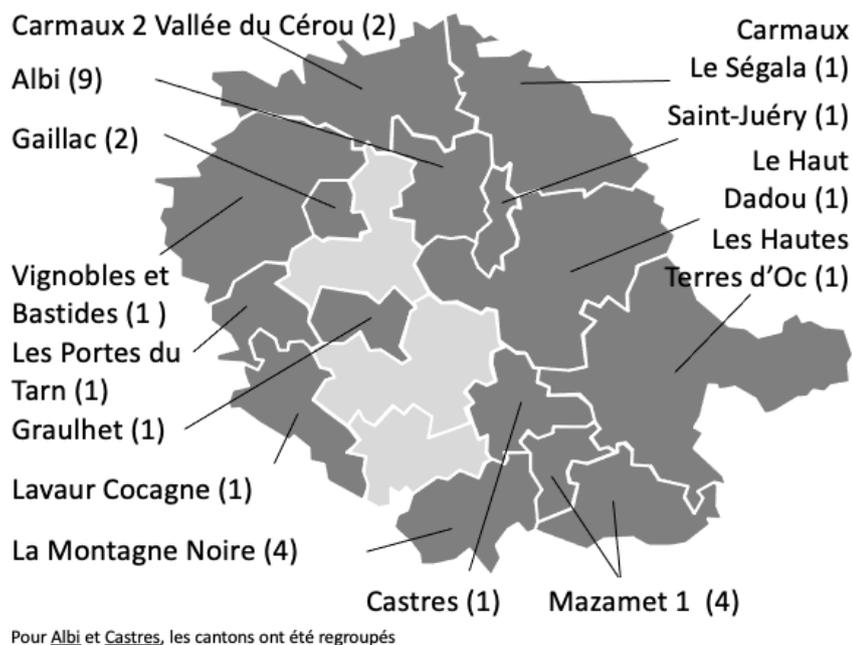
[Le type principal de maltraitance]

- En 2021 : Il y a eu davantage de négligences suivies des maltraitements psychologiques.
- De 2020 à 2021 : On note une augmentation de négligences mais une baisse des maltraitements physiques.
- **Tendance sur 3 ans : Sur le temps, il y a une prédominance des maltraitements psychologiques et des négligences.**

Chiffres-clés [Année 2021 et évolutions 2019-2021]

	2019	2020	2021	2019-21	%
Dossiers	31	33	37	+4	+12
Ouverts par la plateforme	27	21	26	+5	+24
Ouverts par le centre	4	12	11	-1	-8
Clôturés par le centre	19	21	20	-1	-5
Appels	278	390	442	+52	+13
Entrants (venant de l'extérieur)	151	241	231	-10	-4
Sortants (vers l'extérieur)	127	149	211	+62	+41
Durée des appels (mn)	5560	7800	7642	-158	-2
En écoute			1132		
En suivi			6510		
Durée moyenne par appel (mn)	9	12	17	+5	+42
En écoute					
En suivi					

Répartition géographique par canton des situations évoquées dans les appels :



Commentaires

[Les dossiers]

- En 2021 : Nous avons ouvert 37 dossiers pour le département du Tarn.
- De 2020 à 2021 : On constate une augmentation du nombre de dossiers de 12 % par rapport à l'année précédente.
- **Tendance sur 3 ans : Il y a une augmentation constante du nombre de dossiers ouverts au fil du temps.**

[Les appels]

- En 2021 : Nous avons reçu et passé 442 appels et mails pour l'ouverture et le suivi des dossiers.
- De 2020 à 2021 : On remarque une hausse du nombre d'appels.
- **Tendance sur 3 ans : Une hausse constante du nombre des appels en même temps qu'une augmentation du nombre des dossiers.**

[La durée des appels]

- En 2021 : La durée moyenne d'un appel a été de 17 min.
- De 2020 à 2021 : On note une diminution de la durée des appels.
- **Tendance sur 3 ans : Après une augmentation de la durée des appels en 2020, celle-ci a diminué. Quant à la durée moyenne par appel, elle n'a cessé d'augmenter en 3 ans.**



Profil des dossiers ouverts

	2019	2020	2021	2020-21	%
Victimes					
Hommes	11	12	12	-	-
Femmes	20	16	18	+2	+13
18 – 60 ans	-	4	3	-1	-25
61 – 75 ans	9	3	4	+1	+33
76 ans et plus	18	21	18	-3	-14
Situation de handicap	7	4	7	+3	+75
Lieu de survenue					
A domicile	24	17	24	+7	+41
En établissement	7	4	18	+14	+350
Appelants					
Hommes	10	9	15	+6	+66
Femmes	21	23	23	-	-
Victime elle même	-	8	7	-1	-13
Proche famille	14	16	14	-2	-13
Professionnels	7	3	1	-2	-66
Autres	9	4	2	+2	+50
Personne mise en cause					
Entourage familial	12	12	16	+4	+33
Professionnels ou établissement	9	10	15	+5	+50
Autres	5	6	11	+5	+83
Type de maltraitances					
Psychologiques	15	6	15	+9	+150
Physiques	10	2	3	+1	+50
Sexuelles	/	/	/	/	/
Liées aux soins	/	/	6	+6	/
Négligences (actives et passives)	4	5	11	+6	+120
Financières	5	3	6	+3	+100
Non-respect des droits	7	9	4	-5	-55
Autres types de maltraitance	/	5	9	+4	+44

Commentaires

[Les victimes]

- En 2021 : Les victimes ont été principalement des femmes et des personnes très âgées. 7 situations concernaient des personnes en situation de handicap.
 - De 2020 à 2021 : Les données chiffrées sont quasi stables.
 - **Tendance sur 3 ans : On note les mêmes tendances au fil du temps.**
-

[Lieu de survenue]

- En 2021 : Il y a eu davantage de situations à domicile qu'en institution.
 - De 2020 à 2021 : Il y a eu une forte augmentation du nombre de dossiers en institution de 2020 à 2021.
 - **Tendance sur 3 ans : On constate une prédominance des situations à domicile par rapport à celles en institution depuis 3 ans.**
-

[Les appelants]

- En 2021 : Les appelants ont d'abord été des femmes, et des proches familiaux.
 - De 2020 à 2021 : On constate la même tendance entre 2020 et 2021.
 - **Tendance sur 3 ans : Depuis 3 ans, les principaux appelants sont des femmes, et des membres familiaux.**
-

[Les personnes mises en cause]

- En 2021 : Il y a eu une légère prédominance des membres familiaux concernant les personnes mises en cause.
 - De 2020 à 2021 : La tendance a été identique entre 2020 et 2021.
 - **Tendance sur 3 ans : Au fil du temps, on remarque que les principales personnes mises en cause sont les membres familiaux.**
-

[Le type principal de maltraitance]

- En 2021 : Les maltraitements psychologiques ont été les principaux types de maltraitance suivies des maltraitements médicaux et des négligences.
- De 2020 à 2021 : On constate une forte augmentation des maltraitements psychologiques sur 1 an.
- **Tendance sur 3 ans : Il y a une baisse du nombre des maltraitements physiques et une augmentation des maltraitements psychologiques.**

La structure dispense plus de l'information à l'usage de tout public qu'elle ne communique pour son propre intérêt de fonctionnement et/ou de développement.

Communication

En termes de communication pour la structure, deux axes ont été suivis en 2021 :

1) Augmentation des ressources humaines par deux types de recrutement :

- recrutement de proximité : pour assurer les activités du centre d'appel ;
- recrutement sur les départements de son champ d'intervention pour développer l'information.

L'offre de bénévolat, à partir du réseau Benevolt, orientant vers les activités d'information sur les thématiques des maltraitements et de soutien aux aidants en faisant connaître les dispositifs.

2) Réflexion engagée sur la dénomination courante « Alma 81 »

L'expérience a montré que le numéro « 81 » peut être perçu avec perplexité par les acteurs sur les autres départements couverts par le centre.

Le point de vue des personnes résidant sur les autres départements sera un atout pour faire avancer la réflexion en 2022.

Enfin la dénomination « Alma », dans la recherche sur le web à partir de Google conduit à des résultats qui n'ont rien à voir avec la lutte contre la maltraitance.



COMMUNICATION DE PROXIMITE
– Fête des associations à Albi ▴
SUR LES DEPARTEMENTS ▾



Information

L'information s'appuie sur le « agir contre » et le « agir pour ».

Elle porte à la fois sur le dispositif national et son numéro dédié, le 3977 pour agir contre la maltraitance et sur le agir pour le soutien aux aidants. Cette double porte d'entrée à l'information a toujours été bien acceptée car complémentaire dans un contexte similaire d'une personne en situation de vulnérabilité.

Pour le 3977, d'une manière générale et non mesurée, à la question posée « comment avez-vous eu connaissance du numéro ? », les personnes qui appellent répondent que :

- soit elles ont fait la recherche sur internet
- soit elles ont « entendu/vu » à la télévision l'existence du numéro 3977.

A partir de ces constats, l'axe de l'information s'appuie sur la proximité et let tout public.

Supports d'information 2021

- **Mémento de poche « Donner l'alerte »** : il reprend les différents numéros gratuits (hors coût d'une communication) sur les numéros concernant les secours, les soins, contre les violences, l'accès aux droits ainsi que la spécificité associative du soutien aux aidants.

La notion de « donner l'alerte » a remplacé celle de signalement.

Le mémento de poche comprenant un ensemble des principaux numéros permet de ne pas stigmatiser une situation donnée pour la personne qui le reçoit et son format de poche, de le garder sur soi.

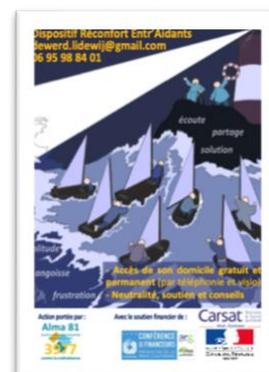
En outre, tous les publics peuvent recevoir ce support à titre d'information générale et non pas sur une problématique où les personnes ne se sentent pas concernées au moment où elles la reçoivent.

Est rajouté un espace : « mes numéros utiles ». Il a pour objet de faire personnaliser le support par la personne elle-même afin qu'il lui devienne « indispensable » (cela peut-être le numéro de son médecin traitant, d'un proche ...)

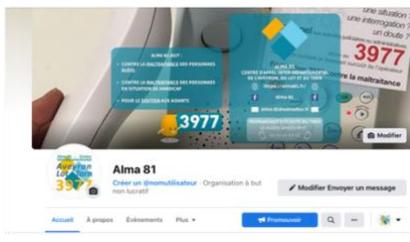
- **Le flyer sur le Dispositif Réconfort Entr'Aidants**: le concept de la maquette a été réalisé par des aidant.e.s. Ce support d'information indirecte a été distribué aux acteurs concernés et aux cours d'évènements où Alma 81 participait.



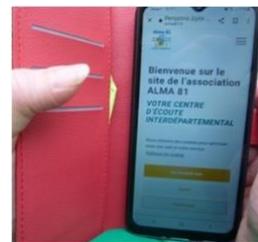
MEMENTO ▴ FLYER ▾



- **Site internet / page Facebook** : outils de communication et d'information en continu chaque mois le site s'enrichit d'un document, d'un article, de photos, de vidéos ... La maintenance et le développement du site sont réalisés par la société ANewstory à Albi à partir de rencontres régulières. L'actualisation du site et de la page Face Book a été confiée, en termes de mission, aux



FACE BOOK △



SITE △

COMMUNICATION NUMERIQUE :

Communication et information sont inter générationnelles et ne concernent pas uniquement un public cible. Pour les deux axes poursuivis par Alma 81 (*agir contre* et *agir pour*), cela peut concerner toutes les générations dans leur rôle familial : des petits enfants, voire arrière-petites enfant aux fratries âgées de la personne vulnérable concernée en passant par les enfants adultes en activité professionnelle. Il était donc devenu nécessaire de renouveler l'approche de la communication à partir des générations nouvelles.

Actions réalisées

Malgré les restrictions d'actions grand public liées à la crise sanitaire, Alma 81 a pu en 2021 promouvoir, sur le Tarn, des actions de communication et d'information.

L'impact de ces actions est difficilement mesurable. Néanmoins on peut distinguer :

- l'information donnée par la presse qui ne touche que les personnes qui la lisent et surtout qui, en fonction de leurs préoccupations, y prêtent attention ou pas au moment où elles la voient ;
- l'information donnée de la main à la main (plus de 250 cartes Memento ont été distribuées) : celle-ci est accompagnée d'un message explicatif qui peut alors avoir plus d'impact.

PRESSE

INSERTION PUBLICITAIRE ▾



REPONSE A UNE PROPOSITION DE REPORTAGE ▷



FETE DES ASSOCIATIONS ALBI ▾



FORUM DES AIDANTS AVEC LE CDAD DU TARN ▾



SEMAINE BLEUE AVEC LE CCAS ALBI ▾



(en heures)

	2019	2020	2021	2020-2021	%
Temps consacré à la préparation des actions	18h	14h	22h		
Temps consacré à la réalisation des actions	119h	16h	35 h	↗ 50%	

Au total : L'activité de la structure en termes de communication/information le temps bénévoles a été estimé en 2021 à 35h / bénévoles

* Comptabilisation des heures sur fichier Excel disponibles au centre

Activités de sensibilisation & formation

Ressources humaines et financières

En 2021, 4 personnes bénévoles ont été impliquées dans des interventions de sensibilisation ou des actions de formation consacrées aux maltraitances dont 3 dans la régulation et l'analyse des situations complexes du Dispositif Réconfort.

La personne responsable du dispositif intervient en tant que prestataire de service sur un statut d'auto-entrepreneuse. Le financement du dispositif est indépendant de la dotation de l'état attribuée la structure.



Axe principal de sensibilisation : le « agir pour ... »

Le Dispositif Réconfort Entr'Aidants est un axe de l'action de prévention en direction des aidants :

Pour qui ? Aidant.e.s familiales/familiaux de personnes âgées et/ou de personnes en situation de handicap résidant sur l'Aveyron, le Lot et le Tarn.

L'aidant.e peut être accompagné.e de la personne aidée si présence souhaitée ou nécessaire.

Quoi ? Accès au dispositif gratuit, de son domicile et permanent par téléphonie, mail et visio.

Les personnes rejoignent le dispositif en fonction de leurs besoins et de leur disponibilité

Par qui ?

- Mme Lidewij DEWERD, infirmière de formation, Médiatrice en Communication Non Violente, Responsable du dispositif (encadré jaune sur la photo à droite)

Sa neutralité facilite l'expression de ce qui ne serait pas toujours dit à une personne physique qui prend en charge, au quotidien, la personne aidée.

Comment ?

1) Accès par simple appel téléphonique (prix d'un appel) à la responsable qui répond aux premières questions et peut proposer un accompagnement lors de la première connexion pour la visio (plateforme Zoom téléchargeable gratuitement) ;

Accompagnement possible par les intervenants de proximité eux-mêmes pour le premier contact ou la première connexion;

2) Possibilité d'être appelé(e) par l'animatrice à qui est transmis le numéro de téléphone de la personne (le fait d'aller vers l'aidant.e est souvent plus efficace).



RENCONTRE HEBDOMADAIRE EN VISIO △
(CAPTURE D'ECRAN)

Au total : L'activité de la structure en termes de communication/information le temps bénévoles a été estimé en 2021 à 35h / bénévoles

Formations réalisées

En formation initiale de professions sanitaires ou sociales

Le 16/02 et le 16/03 au Centre de Formation de l'AFPA sur les sites de Castres et d'Albi auprès de 11 apprenants en formation de ADVF.

La prestation a été assurée à titre bénévole. Temps bénévolat : 9h

En formation tout au long de la vie

Le 8/06 et le 15/06/21 à EHPAD Les Rosiers à RIGNAC dans l'Aveyron 12h X 10 personnes. Une convention de partenariat a été signée. Elle lie l'établissement en tant que personne morale adhérente à l'association par le paiement d'une cotisation lui permettant de bénéficier de cette prestation.

(en heures)

	2019	2020	2021	2020-21	%
Temps de préparation des sensibilisations et formations					
Temps* d'animation des sensibilisations et formations	9h30	11h30	21h		

*y compris les déplacements

représentation et partenariats

La présence de la structure en tant que représentation dans les différentes instances a trois objectifs :

- rappeler la problématique des maltraitances comme étant transversale à toutes les personnes concernées par l'accès aux droits dans leur champ d'intervention;
- incarner le relai interdépartemental de la structure dans le dispositif national de lutte contre les maltraitances pour favoriser les liens entre la structure et les institutions et être reconnu par elles ;
- être acteur dans la politique de soutien aux aidants.

Les contacts réalisés permettent de faire connaître le dispositif national aux acteurs locaux. Leurs effets, s'ils ne sont pas ni identifiables ni quantifiables, facilitent les interactions. C'est le facteur humain :

- dans le traitement des dossiers ;
- dans la dispensation de l'information.

Avec des organismes institutionnels

En 2021,

- Au Conseil départemental du Lot : nouvelle présentation de la structure et des dispositifs devant les coordinatrices gérontologiques ;
- Au Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA) du Tarn : participation active d'Alma 81 dans le groupe de travail pour un avis consultatif dans la construction du schéma départemental.
- aux réunions territoriales de la Direction de la Solidarité Info-CLIC : 11/06 Briatexte, 14/06 Rabastens, 15/06 Gaillac, 1/07 Le Fraysse, 2/07 Brassac ;
- au Dispositif d'Appui et de Coordination (MAIA) ;
- à une réunion de l'ARS.

Auprès d'autres institutions

- Journée Nationale pour les Aidant.e.s avec le Collectif handicap intégré à la Maison France Services de Puy Laurens ;
- Assemblée générale de l'ADMR du Tarn ;



Avec d'autres associations

Des liens réguliers ont été mis en place entre la structure et des associations :

- La Maison des Sourds à Albi : un lien de partenariat s'est fait avec l'association au cours de 3 rencontres afin de traiter d'éventuelles situations de maltraitance à l'encontre de personnes souffrant de cet handicap.
- L'association Séga'liens à Valdériès dont l'objectif est le soutien aux aidants. Le partenariat mis en place avec elle caractérise bien un des effets du réseautage : la collaboration inter structure.



Association Séga'liens
6 chemin de Musac - 81350 Valdériès
05.65.56.55.88 (accueil)
06.70.36.61.40 (portable)
www.cs-segalatarnais.org
www.facebook.com/segaliens/



Participation à des actions régionales

Participation à des événements fédéraux

Participation à une des réunions des présidents proposées le 10/12/2021

Au total : L'activité de la structure en termes de représentation et partenariats le temps bénévoles a été estimé en 2021 à 73h / bénévoles

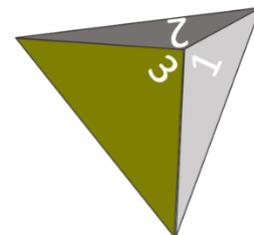
* Comptabilisation des heures sur fichier Excel disponibles au centre



Dernier versant des trois domaines d'activités de la structure, celui de l'Administration/Gestion/Tutorat n'est pas comptabilisé dans les comptes de résultat de la structure en tant qu'emploi des contributions volontaires en nature.

Pour autant, sans ce dernier versant la politique nationale de lutte contre les maltraitances ne pourrait être incarnée sur les territoires.

Au cours du deuxième semestre 2021, le recrutement d'une part de deux personnes en service civique et d'autre part le développement des ressources humaines de proximité (lieu de résidence compatible à rejoindre physiquement le centre) et éloignées (utilisation de la visio) a transformé la vie associative.



Les instances de l'association & réunions internes

La base légale d'une association est l'assemblée générale de ses membres dans le cadre de ses statuts. En 2021 compte de l'évolution des ressources humaines de la structure, la vie associative s'est progressivement organisée d'une manière consensuelle et démocratique :

Sur un rythme hebdomadaire

A distance avec l'instauration du Billet associatif. Il a été adressé le vendredi pour ne pas faire irruption dans la vie personnelle des membres de la structure à tout moment. Il contient les informations régulières de ce qui s'est passé et de ce qui va venir. Il est transmis par mails à l'ensemble des ressources humaines avec retour possible d'avis.



Sur un rythme bi-mensuel (toutes les 6 semaines)

- En présence et à distance : à la suite des réunions de synthèses consacrées à l'analyse de l'évolution des situations complexes confiées au centre d'Alma 81, les personnes disponibles sont invitées à rester au temps du conseil d'administration traditionnel. Il est alors traité des questions générales et/ou spécifiques concernant la vie associative.

Sur un rythme individuel au regard des disponibilités des bénévoles

Le recrutement des personnes bénévoles à distance a conduit à développer des temps de concertation à thème.

Formation des bénévoles

1) Une personne qui s'engage dans l'action bénévole pour contribuer à la « lutte contre la maltraitance à l'encontre des personnes en situation de vulnérabilité liée à l'âge et/ou le handicap » possède, dans cette démarche citoyenne sa propre expertise et ses compétences qu'elle apporte à la structure. Cette première source de formation est donc existante de fait dans l'accueil de nouvelles ressources humaines.

2) Formation spécifique à l'activité du centre d'appel & de suivi des dossiers : Par suite du renouvellement des personnes assurant la fonction d'écoute et d'analyse, une formation a été assurée par la Fédération auprès des personnes bénévoles concernées.

Module 1 : vendredi 10 et mardi 14 décembre soit 77h de temps de bénévolat direct et 3h de bénévolat indirect d'organisation.

Autres formations suivies

- Tutorat : l'accueil de volontaires en service civique a conduit une personne référente à se former au tutorat (formation assurée par Unis Cités) afin que la structure soit agréée. Le tuteur est le référent principal : garant, donne un cadre et des repères, accompagne, soutient.

Les volontaires sont ainsi accompagnés dans la structure par une personne bénévole à hauteur de 14h/sem.

Formation de la personne salariée

Une formation continue demandée par la salariée a été reportée en 2022 compte tenu des contraintes sanitaires

	2019	2020	2021	2020-21	%
Temps consacré à la formation des salariés	-	-	-	-	-

Au total : L'activité du centre interdépartemental en termes d'administration et de gestion a été estimée* en 2021 à 151 h / bénévoles

* Comptabilisation des heures sur fichier Excel disponibles au centre mais heures non incluses dans les comptes de résultats

Fédération 3977 contre les maltraitances

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

Principales missions

- ✓ Recevoir des **alertes par téléphone** pour suspicion de maltraitances au numéro 3977, plateforme nationale, avec la possibilité d'appels directs aux 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 ;
- ✓ 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 ;
- ✓ Organiser et participer aux actions **de formation et de sensibilisation** des 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 déconcentrés de l'Etat et des collectivités territoriales, grand public.

Principales valeurs

- ✓ 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 ;
- ✓ Respecter la complémentarité entre les actions associatives d'alerte et les interventions des professionnels et des services publics de proximité ;

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 Fédération 3977, dispositif national de lutte contre les maltraitances

La plateforme nationale d'écoute 3977

Elle est animée par des professionnels de formations multiples (psychologue, juriste, professionnel du travail social) qui reçoivent les premiers appels pour suspicion de maltraitances, 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 que de 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.



Compte de résultat au 31 décembre 2021

Compte de résultat : 2021					
CHARGES			PRODUITS		
	Montant	Total		Montant	Total
60 - Achats		1020,76	70 - Vente de produits finis, de marchandises, prestations de service		500
Prestation de services	571,32		EHPAD	500	
Achats matières et fournitures (Caisse Centre)	388,44				
Autres fournitures	61,00		74 - Subventions d'exploitation		
61- Services extérieurs		197,86	<u>Etat</u>		18000
Locations			DDETSP Aveyron	5000	
Entretien et réparation			DDETSP Lot	5000	
Assurance	197,86		DDETSP Tarn	8000	
Documentation			<u>Départements</u>		
62 - Autres services extérieurs			<u>Communes</u>		30
Rémunérations intermédiaires et honoraires		10045,25	Gaillac	30	
Indemnités service civique	220,00		CFPPA Tarn		3450
Sensibilisation	622,00		CFPPA Tarn (Théâtre forum)/ reliquat	450	
Prestation diverse	50,00		CFPPA Tarn - DREA	2100	
Formation	950,00		CFPPA Tarn - DREA	900	
Soutien aux aidants: groupe Réconfort	9203,25		CARSAT		1836
Publicité, publication		2806,51	CARSAT	1836	
Publication interdépartementale (carte, site)	1440,00				
Information 3977/ Alma81 Aveyron/ Lot/ Tarn	275,57				
Publicité DREA	1090,94				
Déplacements, missions		325,00			
Aveyron	45,00				
Tarn / Lot	280,00				
Adhésions		269,00			
Fédération 3977	210,00				
Tarn Bénévolat/ Bénévolat	59,00				
Services bancaires, Téléphonie, Frais postaux		1916,78			
Téléphonie, ... DREA	520,89				
Abonnement Zoom structure	167,90				
Frais postaux	270,90				
Téléphonie/ Internet	880,49				
Services bancaires structure	76,60				
63 - Impôts et taxes			Autres		1880
Impôts et taxes sur rémunération			75 - Autres produits		
Autres impôts et taxes			Cotisations (personnes physiques)	100	
64 - Personnel		6887,00	Cotisations (personnes morales)		
Rémunération des personnels	5400,00		Autres : don associatif (ACMV)	1780	
Charges sociales	1427,00		76 - Produits financiers		
Autres charges de personnel	60,00		77 - Produits exceptionnels		
65 - Autres charges de gestion courantes			78 - Reprises sur amortissements et		
66 - Charges financières					
67 - Charges exceptionnelles					
68 - Dotation aux amortissements					
Provisions pour charges (2022) DREA		2227,84			
TOTAL DES CHARGES		25696,00 €	TOTAL DES PRODUITS		25696
86 Emploi des contributions volontaires en nature		17010	86 Emploi des contributions volontaires en nature		17010
86-1 Mise à disposition gratuite de biens et services	4000		Mairie d'Albi	4000	
86-4 : Personnel bénévole - TOTAL (1 à 5) = 627 h x 20,50 €	13010		Personnel bénévole	13010	
1 Centre d'écoute + suivi de dossiers = 390 h					
2 Communication = 35h					
3 Activités de sensibilisation / Dispositif Réconfort = 129h					
4 Représentation = 73h					
5 Frais engagés dans le cadre d'une activité bénévole = 157 €					
Total charges :		42706 €	Total produits :		42706 €
* En italique : Groupe Réconfort Entr'Aidants					
Valorisation bénévolat : base de 2 fois le SMIC horaire brut (soit 10,25 € x 2 = 20,50 €)					

- Le compte de résultat a été vérifié par la personne assurant la présidence secondée par la Trésorière adjointe ;

- Les heures de bénévolat sont comptabilisées sur fichier Excel

- Pour valoriser l'action des bénévoles, leur temps de contribution à l'objet social de l'association (permanences d'écoute et d'accompagnement, réunions, actions de sensibilisation et de formations) est déterminé à partir des plannings ou feuilles de présence
 - Il est valorisé sur la base de 2 fois le SMIC horaire brut (soit 10,25 € x 2 = 20,50 € pour 2021).
 - Les charges patronales sont incluses dans ce montant.
 - Est exclu le temps passé pour la gestion statutaire (Bureau, Conseil d'Administration et Assemblée générale) qui ne relève pas d'une activité salariée.
- Cette somme est portée dans le compte de résultat à la fois en recettes (compte 870) et en charges (compte 864).

Bilan de l'exercice 2021

Bilan au 31 décembre 2021

ACTIF

L'association ne possède pas de biens propres (immobilisation, créances, trésorerie) autre que le compte courant à la Caisse d'Epargne.

Les charges constatées d'avance se limitent au 31/12/2021 aux charges sociales (Décembre 21) : 400 €

PASSIF

Le passif de l'association (capitaux propres, dettes, intérêts ...) se limite en termes de fonds associatifs à la somme d'environ 20 000 € :

En banque au 01/01/2021 : 21 170,58 €

au 31/12/2021 : 20 307,77 €

Il est pratiquement équilibré par rapport à l'année passée

Cette somme correspond approximativement à une réserve financière permettant d'assurer les dépenses courantes du 1/01/2022 aux premiers versements des produits prévisionnels 2022.

Notes explicatives :

- Budget prévisionnel 2021 en termes de produits :

- | | |
|--|----------|
| - Dotation de l'état accordée pour l'année 2021 (versée au 14/10/21) : | 18 000 € |
| - Subvention accordée pour le DREA du 1/09/21 au 31/08/22 par la CARSAT : | 15 960 € |
| - Subvention accordée par la conférence des financeurs pour le soutien aux aidant.e.s Tarn : | 3 000 € |

- Bilan au 31 décembre 2021

PRODUITS à venir CARSAT : 11 172 €



Centre Alma 81



Dispositif Réconfort Entr'Aidants



Action sociale Agirc-Arcco
Comité régional de coordination
Midi-Pyrénées



Soutenu
par



Direction générale
de la cohésion sociale

ALLO MALtraitance des personnes en situation de vulnérabilité
(Handicap, grand âge)

Centre interdépartemental Aveyron / Lot / Tarn

ADRESSE : BP 300 20 81027 ALBI Cedex 9

Tél : 05 63 43 69 92 - alma81@wanadoo.fr - 3977.fr

Association loi 1901 - Siret n° 43900291600021