



Centre ALMA 12 - 46 - 81

Rapport d'activité 2022

Edition temporaire en attente de sa validation en état ou pas et après discussions et débats à l'assemblée générale du 22/06/23.

Optimisme, engagement et formation

A l'occasion du rapport 2022 d'activités, d'orientation et financier qui sera présenté à l'Assemblée générale du 22 juin prochain à ALBI, il est important de le précéder de quelques commentaires sur la vie de l'association ALMA 12 – 46 – 81 qui poursuit son évolution débutée il y a quelque 2 ans.

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 ont observées. Certes, il y a toujours deux salariées, en coordination ou activités d'entretien et une auto-entrepreneuse et divers référents et autres bénévoles qui font « tourner » le centre ALMA mais une dynamique est enclenchée, d'une part, par un rajeunissement des membres bénévoles et, d'autre part, avec le souffle innovant des nouvelles technologies appliquées en notre domaine.

Au-delà de nos actions habituelles, écoute, traitement des dossiers ouverts, 85 en 2022 soit + 31%, et dispositif Réconfort Entr'aïdants, un air frais continue de se répandre sur le centre albigeois et par ricochets sur les antennes du Lot et de l'Aveyron, donnant au réchauffement climatique un aspect plus supportable dans nos locaux ... n'est-ce pas??

La relève engagée, sur 18 personnes qui ont découvert notre association 3 ont poursuivi, selon leurs préférences, dans les domaines proposés: communication et informations, dispositifs permanents et gestion/administration. Comme en 2021, deux jeunes femmes volontaires dans le cadre du service civique apportent toutes leurs connaissances quant à l'usage subtil et approprié des réseaux sociaux ainsi que l'apport d'idées nouvelles afférentes à leur jeunesse. Au total 16 bénévoles dénués de tout conflit d'intérêt entre leurs actions et l'attente d'effets obtenus, contribuent au bon fonctionnement de notre centre interdépartemental de prévention et de lutte contre les maltraitances pour toutes personnes concernées.

Depuis 1999 ALMA est une structure autonome dans son domaine de prédilection sur les trois départements concernés (12, 46 et 81) et ce grâce à des moyens financiers bien utilisés de l'Etat, de la CARSAT, de la Conférence des Financeurs, de partenaires spécifiques versés par générosité mais aussi par l'attrait porté à notre mission et enfin par la Mairie d'Albi par la mise à disposition de locaux, soutiens indispensables à notre raison d'être.

Bien sûr, il faudra toujours une réflexion, des contacts humains, une analyse fine et confidentielle des dossiers et une solution appropriée pour que le résultat final soit adapté à la lutte contre la maltraitance des personnes vulnérabilisées par l'âge et/ou le handicap et ouvre la voie à la bientraitance; ce qui peut être le graal caché ou bien conceptualisé de chacun et chacune qui lors de son engagement au bénévolat à ALMA avait dans un coin de ses pensées profondes et humanitaires cet objectif.

Sous forme éditoriale, voici le vœu le plus accompli qui peut être livré à chacun d'entre nous afin de poursuivre avec le même élan ce qui a été accompli depuis près de 24 ans. Optimisme - notre Président ne termine-t-il pas chaque courriel par le mot SOURIRE - engagement et formation sont les trois piliers de la force de frappe du siège albigeois d'ALMA.

Georges AIX - Vice-président

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 de réunion 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.



L'ESPACE REUNION,



PERMANENCE



ET DE CONVIVIALITE.



LE BUREAU DE LA COORDINATRICE

Les ressources humaines de la structure

1) Statut de bénévole

1.a - Composition

Les personnes de la structure sont non intéressées par ses activités propres et sont engagées 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.

Au titre du bénévolat et au 31/12/22, 16 personnes ressources. Le besoin de bénévolat étant différent, la structure s'y adapte en diversifiant ses missions & en modifiant ses modalités d'adhésion.

Au 31/12/2022, la structure est composée de 16 personnes ressources dont :

- 13 personnes adhérentes (ayant acquitté la cotisation annuelle en 22) ;
- 3 personnes, partenaires auprès de l'association.

L'adhésion par paiement de la cotisation annuelle (10 euros) a été réalisée avant l'assemblée générale pour les personnes qui étaient déjà dans la structure en 2021.

Entre le 1/01 et le 31/12/22, dix-huit nouvelles personnes, venues essentiellement de la plateforme numérique Benevolt* et avec des besoins différents, ont découvert l'association : ses missions, son fonctionnement ainsi que ses ressources humaines. Trois personnes ont poursuivi après le 31 décembre (Cf. Communication – p 25).

* Association créée en 2017 à Nantes 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. Une démarche de bénévolat personnalisée prend en compte : le critère géographique (proximité ou éloignement du lieu de 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 un binôme ayant à assurer deux fonctions : l'interlocution et la transcription.

Le planning est établi toutes les 6 semaines en fonction des disponibilités des personnes, de leur envie et habiletés à assurer une des deux fonctions. Les permanences ont été renforcées d'une personne nouvellement bénévole et/ou une personne Volontaire en Service Civique.

3 domaines d'activités :

- Communication & information
- Dispositifs permanents
- Gestion & administration

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

En outre deux personnes bénévoles sont des personnes qualifiées du département (liste établie de façon conjointe par l'agence régionale de santé, la préfecture de région et le conseil départemental).

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

III - Administration/Gestion/Tutorat. Sans être incluse dans la revalorisation du bénévolat, l'administration associative n'en est pas moins le substrat légal permettant au centre d'appel d'exister. Par son hétérogénéité, le conseil d'administration constitue une représentativité citoyenne garantissant le fonctionnement de l'association dans le cadre légal et, au regard de son appartenance à la Fédération, dans son cadre déontologique.

2) Statut salarié

La coordinatrice, un pivot essentiel pour le bon fonctionnement du centre

Une personne salariée, à raison de 22h par mois, 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 référénts ;
- d'animer les réunions de synthèse ;
- de traiter et transmettre les données à la fédération (via logiciel dédié).

3) Statut prestataire de service

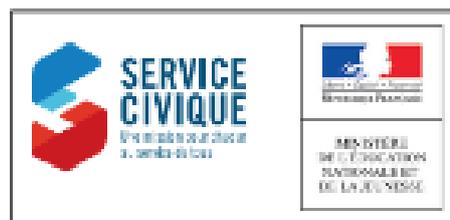
Une personne au statut d'auto-entrepreneuse est responsable du dispositif Réconfort Entr'Aidants.

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 présentées par les aidant.e.s.

4) Statut de volontaire dans le cadre du service civique

Depuis octobre 21 et jusqu'à juin 22, à raison de 2 jours par semaine, 2 jeunes 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. Elle est un fil conducteur indispensable, servant de cadre de référence entre les jeunes et les structures.



Les deux volontaires ont pu rapidement trouver leur place. Elles ont posé un regard neuf sur le fonctionnement et ont mis leurs compétences au service de sa communication et de l'offre de son objet statutaire. Elles ont suivi, avec les bénévoles, une formation à l'écoute. Elles ont alternativement participé au Dispositif Réconfort Entr'Aidants lors de la rencontre hebdomadaire en visio et participé aux réunions de synthèses. Elles ont élaboré des supports de communication (affiches, flyers) et activé les réseaux sociaux. Le contrat service civique n'étant que de sept mois, un nouveau recrutement de volontaires a eu lieu à l'automne 2022 avec les mêmes partenariats.

Elles ont suivi, avec les bénévoles une formation concernant le logiciel du 3977 et sa gestion au quotidien. L'une s'est particulièrement intéressée à ce domaine administratif alors que l'autre volontaire s'est centrée davantage sur les actions concernant les aidants notamment dans l'aspect prévention-sensibilisation dont le support est le « le théâtre-forum » réalisé en 2022 avec le CIAS CARMAUSIN-SÉGALA – Centre Intercommunal d'Action Sociale. Il est prévu de reconduire cette action en 2023 sous l'égide unique d'Alma 81 avec la participation des volontaires et de leurs collègues d'Unis-cité intervenants auprès de seniors.

Ensemble ils organisent les échanges, la diffusion des informations, la création et la distribution d'affiches. Du tout début du recrutement jusqu'au suivi pendant le service, l'accompagnement est effectué par une personne bénévole d'Alma 81, tutrice des volontaires (environ 80 h annuelles de bénévolat) et par Unis-cité

Volontariat et bénévolat, une complémentarité mutuelle au service de l'objet statutaire de l'association.

Les nouvelles volontaires ont su rapidement prendre leurs marques en continuant les tâches initiées par les volontaires précédentes : communication, écoute, prise de notes, comptes rendus, dispositif Réconfort...

Elles ont suivi, avec les bénévoles une formation concernant le logiciel du 3977 et sa gestion au quotidien. L'une s'est particulièrement intéressée à ce domaine administratif alors que l'autre volontaire s'est centrée davantage sur les actions concernant les aidants notamment dans l'aspect prévention-sensibilisation dont le support est le « le théâtre-forum » réalisé en 2022 avec le CIAS CARMAUSIN-SÉGALA – Centre Intercommunal d'Action Sociale. Il est prévu de reconduire cette action en 2023 sous l'égide unique d'Alma 81 avec la participation des volontaires et de leurs collègues d'Unis-cité intervenants auprès de seniors.

Ensemble ils organisent les échanges, la diffusion des informations, la création et la distribution d'affiches. Du tout début du recrutement jusqu'au suivi pendant le service, l'accompagnement est effectué par une personne bénévole d'Alma 81, tutrice des volontaires (environ 80 h annuelles de bénévolat) et par Unis-cité

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

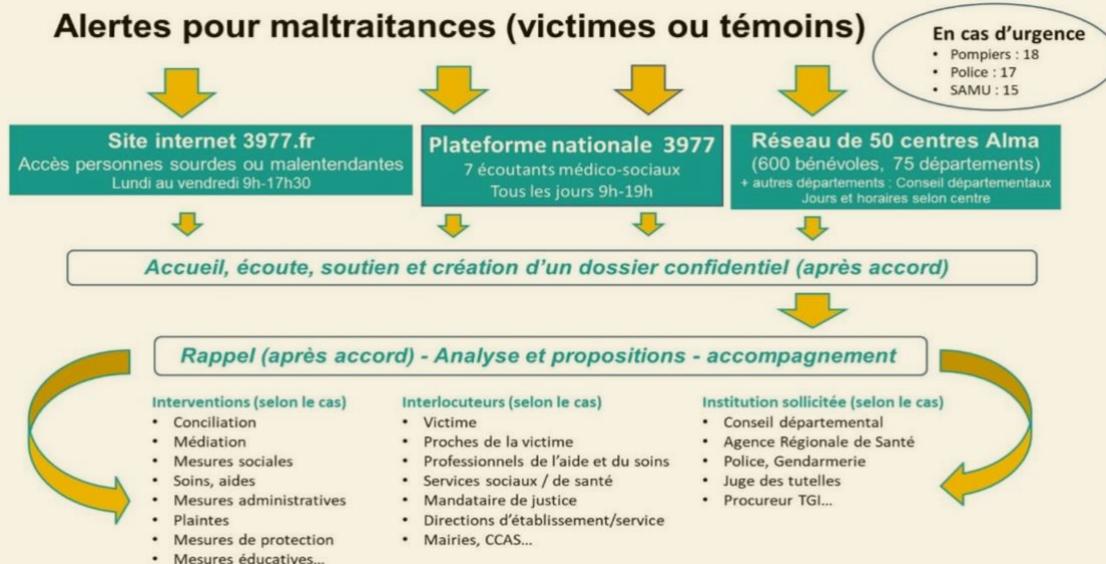
Elle permet aux autres ressources humaines de réaliser leurs missions dans de bonnes conditions.

Organisation

Composante de la Fédération 3977, l'association Alma 81, dans son rapport d'activité :

- reprend les chapitres proposés à l'ensemble des associations par le centre fédéral;
- permet la distinction des parties sous la responsabilité du conseil fédéral (texte sur une trame claire sur la largeur de la page et qu'il paraît important de faire apparaître) de celles qui sont sous sa propre responsabilité.

Parcours d'un appel



Offre d'écoute : Pour qui ?

- « - les personnes en situation de vulnérabilité victimes de maltraitements, en particulier les personnes très âgées dont la santé est précaire, ou les adultes en situation de handicap ;
- « - les proches de ces personnes, en particulier les proches aidants ou les proches de ces 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 et d'accompagnement : Quand ?

La permanence du centre d'accueil téléphonique est le mardi après-midi de 14h à 17h. Il y a eu 48 permanences réalisées soit 144h de permanence x 2 personnes = 288 h/bénévoles

En dehors de ces plages horaires, l'usager peut bénéficier de cette offre : du lundi au vendredi de 9h à 19h ; et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.

Le centre a été fermé du 1/08 au 21/08/22.

Fin 2022, une réflexion sur l'offre d'écoute et d'accompagnement a débuté à partir de la présence des volontaires en Services civiques et de nouveaux bénévoles aux disponibilités différentes. [\(Voir complément page 24\)](#)

Compte tenu de l'évolution des appels, la notion « d'offre d'écoute » peut être considérée comme le cumul des plages de la plateforme et de celle du centre.

Offre d'écoute : Comment ?

Le centre, comme tous les autres centres, n'intervient que sur demande (par téléphone, courrier ou courriel). Les appels directs au centre sont reçus au numéro : 06 63 43 69 92.

Le centre dispose d'un répondeur téléphonique proposant les options d'urgence.

Des conseils et un accompagnement personnalisé

« Après une phase d'écoute, assurée par des bénévoles « écouteurs », 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.

« Après avoir obtenu l'accord de l'appelant, un accompagnement complète ces propositions, jusqu'à l'arrêt des faits de maltraitance ou à une situation jugée acceptable pour la victime, ou jusqu'à l'intervention des professionnels, services ou institutions sollicitées, ou encore sur demande de l'appelant. »

L'accompagnement personnalisé de l'appelant.e par le centre d'Alma 81 peut prendre de 8 jours à 13 jours. C'est en fonction du jour de la semaine où la personne a appelé le 3977 (ou directement le centre) et le délai de réponse qui peut lui être apporté. [\(Voir complément page 24\)](#)

La responsable du centre :

1) ouvre le dossier adressé par la plateforme nationale et demande un complément de données à recueillir lors du premier rappel par l'équipe de permanence du centre ;

2) envoie par internet aux personnes référentes des éléments anonymisés des dossiers nécessitant une analyse pluridisciplinaire ;

Cette activité d'analyse à distance a été estimée à 133h/bénévoles ;

3) rappelle l'appelant.e le mardi suivant pour lui faire prendre connaissance des conseils et des pistes données par les référent.e.s.

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 du premier appel (si appel direct) ou celui du rappel par le centre.

Un accompagnement personnalisé : Par qui ?

Si l'on reprend, dans sa totalité, le parcours de l'appelant.e et ses différents interlocuteurs :

- premier accueil, les personnes de la plateforme (psychologues salariées) ;
- premier rappel, les personnes du centre (écoutant.e.s bénévoles) ;
- analyse et conseils, les personnes du centre (référent.e.s bénévoles du secteur médico-social*) ;
- suivi de l'appel, la personne du centre qui assure la coordination (psychologue salariée).

Cette succession d'interlocuteurs directs ou pas et aux postures diverses pourrait être considérée comme un manque de personnalisation à l'accompagnement de l'appelant.e.

Pour autant en restant centrés sur l'intérêt de la personne vulnérable et en s'appuyant sur les transmissions et des principes d'actions communs, ces acteurs contribuent à la mise en œuvre des conditions favorables à l'évolution de la situation.

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 en présence et/ou à distance les écoutant.e.s et les référent.e.s.

En 2022, 7 réunions de synthèse ont eu lieu soit un total de 98 heures/bénévoles

L'activité du centre interdépartemental (permanences d'accueil téléphonique, analyse par les référents et réunion de synthèse) a été estimé en 2022 à 519 heures de bénévolat

Principes d'action

« 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 **seul 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 seul cadre prévu par la Loi ;

« **Neutralité et impartialité** : Les intervenants s'interdisent de substituer leurs propres valeurs et convictions à celles des intéressés, telles qu'elles ont été exprimées ;

- L'appelant, ou la victime présumée, exercent le **libre choix des solutions proposées**, qu'elles peuvent refuser, après qu'elles aient été informées des conséquences possibles ;
- 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, assurer la distance nécessaire pour recevoir et analyser les alertes, et protéger 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 pour suivre chaque situation 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 collective, prenant en compte les multiples dimensions de la situation, précède toute proposition d'action ;
- les bénévoles apprécient ainsi les aspects psychologiques, sanitaires, médico-sociaux et sociaux, économiques et juridiques 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 [Années 2019-2022 et évolutions 2021-2022]

	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Dossiers	66	57	65	85	+20	+31
Ouverts par la plateforme	57	43	50	77	+17	+34
Ouverts par le centre	13	14	15	8	-7	-47
Clôturés par le centre	45	33	35	43	+8	+23
Appels	607	672	766	1360	+594	+77
Entrants (venant de l'extérieur)	329	420	352	747	+395	+112
Sortants (vers l'extérieur)	278	252	414	613	+199	+48
Durée cumulée des appels (mn)	12140	13440	12506	15654	+3148	+25
En écoute	/	/	1956	2437	+481	+25
En suivi	/	/	10550	13217	+2667	+25
Durée moyenne par appel (mn)	9	12	16	43	+27	+169
En écoute	/	/	/	16	/	/
En suivi	/	/	/	63	/	/

Commentaires

[Les dossiers]

En 2022 : 85 dossiers ont été ouverts en 2022. 44 pour le Tarn, 20 pour l'Aveyron et 21 pour le Lot.

De 2021 à 2022 : On note une augmentation de 31% du nombre de dossiers.

Tendance sur 4 ans : Après une baisse du nombre de dossier en 2020, 2021 a compté le même nombre de dossier qu'en 2019. Puis nous comptons 20 dossiers supplémentaires en 2022.

[Les appels]

En 2022 : 1360 échanges téléphoniques ont été comptés en 2022.

De 2021 à 2022 : Il y a eu une augmentation du nombre d'appels entre 2021 et 2022, ce qui concorde avec l'augmentation du nombre de dossiers.

Tendance sur 4 ans : Depuis 2019 il y a eu une augmentation croissante du nombre d'appels.

[La durée des appels]

En 2022 : La durée moyenne des appels est de 43 minutes.

De 2021 à 2022 : Il y a une forte augmentation de la durée des appels en 2022.

Tendance sur 4 ans : Après avoir augmentée en 2020 puis réduit en 2021, la durée cumulée des appels a fortement augmentée en 2022. La durée moyenne des appels a augmenté depuis 2019.

	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Victimes						
Hommes	22	16	18	26	+8	+44
Femmes	44	32	37	54	+17	+46
18 – 60 ans	xx	/	9	11	+2	+2
61 – 75 ans	15	10	8	16	+8	+100
75 ans et plus	45	34	32	45	+13	+41
Situation de handicap	11	5	15	21	+6	+40

Lieu de survenue						
A domicile	48	30	38	45	+6	+16
En établissement	19	9	29	36	+7	+24

Appelants						
Hommes	17	12	22	27	+5	+23
Femmes	47	43	43	57	+14	+32
Victime elle-même	/	15	10	23	+13	+130
Proche famille	32	28	22	44	+22	+100
Professionnels	14	/	/	/	/	/
Autres	9	5	4	9	+5	+125

Personne mise en cause						
Entourage familial	27	23	24	35	+11	+46
Professionnels ou établissement	21	20	27	44	+17	+63
Autres	10	9	16	18	+2	+12

Type de maltraitances						
Psychologiques	29	10	24	15	-9	-37
Physiques	17	8	5	14	+9	+180
Sexuelles	/	/	/	2	+2	/
Liées aux soins	/	/	6	9	+3	+50
Négligences (actives et passives)	14	10	21	19	-2	-9
Financières	16	6	6	10	+4	+67
Non-respect des droits	22	12	6	12	+6	+100
Autres types de maltraitance	/	7	13	/	-13	-100

Actions préconisées						
Négociation / Médiation	/	/	/	8	/	/
Cadre de vie	/	/	/	2	/	/
Mesures sociales	/	/	/	8	/	/
Soins / Médicale	/	/	/	4	/	/
Mesures juridiques	/	/	/	16	/	/
Mesures administratives	/	/	/	7	/	/
Sensibilisation / Formation	/	/	/	/	/	/

Commentaires

[Les victimes]

En 2022 : On constate qu'il y a beaucoup plus de femmes que d'hommes parmi les victimes et davantage de profils de plus de 75 ans. 21 dossiers ont concerné des personnes en situation de handicap.

De 2021 à 2022 : Il y a eu une forte augmentation des femmes parmi les victimes (+17), ainsi qu'une augmentation des personnes de plus de 75 ans. (+13).

Tendance sur 4 ans : Après une baisse du nombre de tous profils confondus en 2020 et 2021 vis à vis des chiffres de 2019, tous les types de profils ont augmenté en 2022. Nous pouvons lier cela avec l'augmentation globale du nombre de dossiers qui a eu lieu cette année.

[Lieu de survenue]

En 2022 : Nous remarquons qu'il y a davantage de dossiers qui ont concerné des situations à domicile.

De 2021 à 2022 : On constate davantage de situations à domicile et pareillement en institution.

Tendance sur 4 ans : Depuis 2019, le nombre de dossiers concernant une situation en établissement est en constante évolution. Tandis que le nombre de dossiers concernant une situation à domicile est plutôt stable depuis 2019.

[Les appelants]

En 2022 : Le plus grand nombre d'appelants était des femmes. En premier lieu, des proches familiaux nous ont appelés, suivi des victimes elles-mêmes.

De 2021 à 2022 : Le nombre d'appelants de sexe masculin n'a pas beaucoup augmenté d'une année à l'autre contrairement au nombre d'appelantes. Les nombres d'appels des proches familiaux et des victimes elles-mêmes ont doublé.

Tendance sur 4 ans : De 2019 à 2021 les données sont plutôt constantes, voire en diminution. Seulement le nombre d'appelants de sexe masculin a augmenté de 2019 à 2021.

[Les personnes mises en cause]

En 2022 : Les premières personnes mises en cause ont été des professionnels.

De 2021 à 2022 : Les trois catégories de personnes mises en causes ont augmenté, cependant l'augmentation la plus forte concerne les professionnels.

Tendance sur 4 ans : Si nous comparons avec 2019, le nombre de professionnels mis en cause a plus que doublé en 2022.

[Le type principal de maltraitance]

En 2022 : Le type principal de maltraitance concerne les négligences actives et passives suivi des maltraitements psychiques et physiques.

De 2021 à 2022 : Les maltraitements physiques ont connu une augmentation de 2021 à 2022 (+9) tandis que les maltraitements psychologiques ont connu une diminution (-9).

Tendance sur 4 ans : Contrairement aux années précédentes, des cas supposés de maltraitements sexuels ont été observés. Les cas de maltraitements liés au soin étaient absents également en 2019 et 2020.

[Actions préconisées]

En 2022 : Les actions préconisées majoritaires en 2022 sont les mesures juridiques.

De 2021 à 2022 : Mis à part davantage de préconisations de changement de cadre de vie, nous pouvons observer une baisse générale des actions préconisées en 2022, notamment des actions liées au soin/médical (-30).

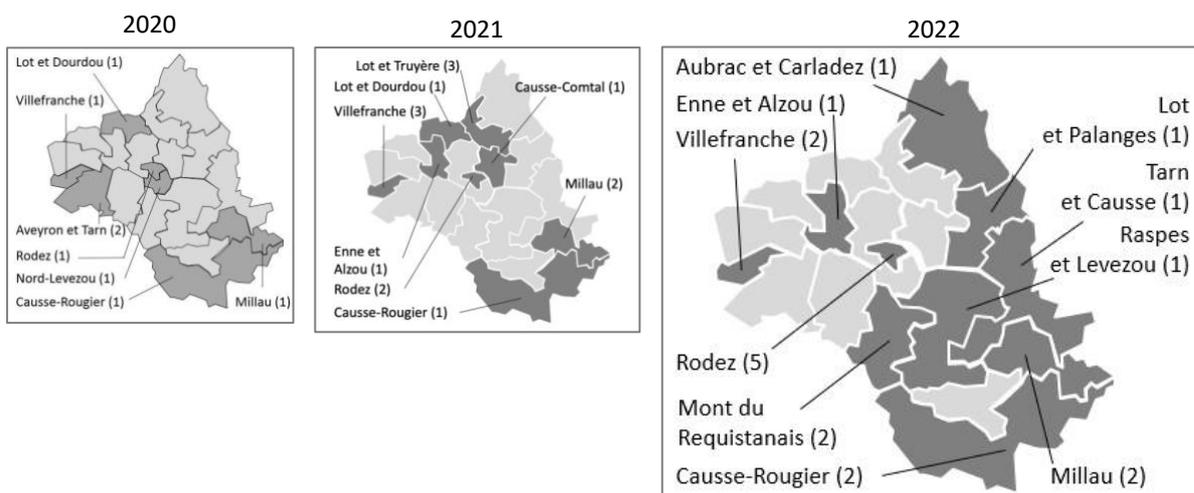
Tendance sur 4 ans : Rien de significatif à noter.

Département AVEYRON (12)

Chiffres-clés [Années 2019-2022 et évolutions 2021-2022]

	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Dossiers	18	12	19	20	+1	+5
Ouverts par la plateforme	17	11	17	18	+1	+6
Ouverts par le centre	1	1	2	2	/	/
Clôturés par le centre	16	6	11	6	-5	-45
Appels	163	142	196	320	+124	+63
Entrants (venant de l'extérieur)	88	54	75	175	+100	+133
Sortants (vers l'extérieur)	75	88	121	144	+23	+19
Durée cumulée des appels (mn)	3260	2840	2989	3649	+660	+22
En écoute	/	/	564	542	-22	-4
En suivi	/	/	2425	3107	+682	+28
Durée moyenne par appel (mn)	9	12	15	38	+23	+153
En écoute	/	/	/	14	/	/
En suivi	/	/	/	56	/	/

Répartition géographique par canton des situations à risque de maltraitance évoquées dans les appels



Commentaires

[Les dossiers]

En 2022 : Nous avons ouvert 20 dossiers, 6 ont été clôturés. Les autres sont en cours.

De 2021 à 2022 : Il y a seulement un dossier de plus qui a été ouvert en 2022. Il y a eu moins de clôture de dossiers en comparaison à 2021.

Tendance sur 4 ans : Mis à part en 2020, où il y a eu une diminution, le nombre de dossiers ouverts reste stable. Le nombre de dossiers clôturés en 2022 est le même qu'en 2020 (6) pour un nombre de dossiers ouverts plus important.

[Les appels]

En 2022 : 320 appels et mails ont été échangés en 2021 pour les dossiers de l'Aveyron.

De 2021 à 2022 : On note une augmentation du nombre d'échanges téléphoniques et par mails (+63%).

Tendance sur 4 ans : Nous constatons une augmentation constante du nombre des échanges en 3 ans.

[La durée des appels]

En 2022 : La durée moyenne par appel est de 38 minutes.

De 2021 à 2022 : Il y a une forte augmentation de la durée des appels en 2022.

Tendance sur 4 ans : Après avoir réduit en 2020 puis augmenté en 2021, la durée cumulée des appels a fortement augmenté en 2022. La durée moyenne des appels est en croissante augmentation depuis 2019.

Profil des dossiers ouverts

AVEYRON

	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Victimes						
Hommes	7	3	4	7	+3	+75
Femmes	11	9	13	12	-3	-8
18 – 60 ans	/	/	4	2	-2	-50
61 – 75 ans	3	2	1	1	/	/
75 ans et plus	12	8	10	15	+5	+50
Situation de handicap	4	1	4	2	-2	-50
Lieu de survenue						
A domicile	8	5	9	8	-1	-11
En établissement	11	5	7	12	+5	+71
Appelants						
Hommes	5	3	4	6	+2	+50
Femmes	11	9	14	13	-1	-7
Victime elle-même	/	2	1	5	+4	+400
Proche famille	10	8	4	12	+8	+200
Professionnels	/	2	/	/	/	/
Autres	/	1	1	1	/	/
Personne mise en cause						
Entourage familial	3	3	5	7	+2	+40
Professionnels ou établissement	9	8	8	11	+3	+37
Autres	4	1	3	6	+3	+100
Type de maltraitements						
Psychologiques	4	4	6	3	-3	-50
Physiques	3	3	2	5	+3	+150
Sexuelles	/	/	/	1	+1	/
Liées aux soins	/	/	/	1	+1	/
Négligences (actives et passives)	5	5	6	3	-3	-50
Financières	6	6	0	2	+2	/
Non-respect des droits	11	11	1	4	+3	+300
Autres types de maltraitance	/	/	3	/	-3	-100
Actions préconisées						
Négociation / Médiation	/	2	2	5	+3	+150
Cadre de vie	/	0	0	/	/	/
Mesures sociales	/	3	6	5	-1	-17
Soins / Médicale	/	5	10	7	-3	-30
Mesures juridiques	/	3	4	5	+1	+25
Mesures administratives	/	1	1	2	+1	+100
Sensibilisation / Formation	/	/	/	/	/	/

Commentaires

[Les victimes]

En 2022 : On constate qu'il y a beaucoup plus de femmes que d'hommes parmi les victimes et davantage de profil de plus de 75 ans. Seulement 2 dossiers ont concerné des personnes en situation de handicap.
De 2021 à 2022 : Les profils masculins parmi les victimes ont légèrement augmenté (+3) ainsi que les profils de 75 ans et plus (+5).

Tendance sur 4 ans : Mis à part une diminution globale de tous les profils en 2020, qui s'explique par un moins grand nombre de dossiers cette année-là, nous ne remarquons pas de variations significatives dans les profils des victimes sur 4 ans.

[Lieu de survenue]

En 2022 : Dans le département de l'Aveyron, les cas de maltraitements supposés, se déroulent en 1er lieu en établissement. (60% des cas).

De 2021 à 2022 : Il y a eu une augmentation de 5 dossiers concernant une situation en établissement.

Tendance sur 4 ans : Après une diminution en 2020 et 2021, le nombre de dossiers concernant une situation en établissement a augmenté, tandis que le nombre de dossiers concernant une situation à domicile est resté davantage stable.

[Les appelants]

En 2022 : Dans le département de l'Aveyron, les appelants sont davantage des femmes et dans l'entourage familial.

De 2021 à 2022 : Le nombre de personnes appelantes pour leur proche a augmenté. (+8).

Tendance sur 4 ans : Nous pouvons remarquer que davantage de personnes appellent en se considérant eux-mêmes comme victimes. Il n'y a presque pas de professionnels parmi les appelants.

[Les personnes mises en cause]

En 2022 : Les personnes mises en cause dans le département de l'Aveyron, sont d'abord des professionnels (11), suivi de l'entourage familial (7) et autre (6). Cela concorde avec le fait qu'il y ait davantage de dossiers concernant des maltraitements supposés en établissement.

De 2021 à 2022 : Les données étaient relativement semblables en 2021. Les trois profils de personnes mis en cause ont connu la même augmentation d'une année à l'autre.

Tendance sur 4 ans : En comparaison avec les années précédentes, tous les types de profils de personnes mis en causes ont augmenté.

[Le type principal de maltraitance]

En 2022 : Le type principal de maltraitance concerne les maltraitements physiques, suivi d'un non-respect des droits.

De 2021 à 2022 : Les cas des maltraitements physiques ainsi que ceux concernant un non-respect des droits, ont augmenté d'une année à l'autre (+3). Les cas de maltraitements psychologiques ainsi que les cas de négligences ont diminué (-3).

Tendance sur 4 ans : En 2019 et 2020, il y avait un plus grand nombre de cas de non-respects des droits et de maltraitements financiers, ils ont grandement diminué les années suivantes.

[Actions préconisées]

En 2022 : Les actions préconisées majoritaires en 2022 sont les actions liées aux soins / médical.

De 2021 à 2022 : Nous pouvons observer une baisse des actions préconisées liées au soin/médical (-6).

Tendance sur 4 ans : Rien de significatif à noter.

Département : LOT (46)

Chiffres-clés [Années 2019-2022 et évolutions 2021-2022]

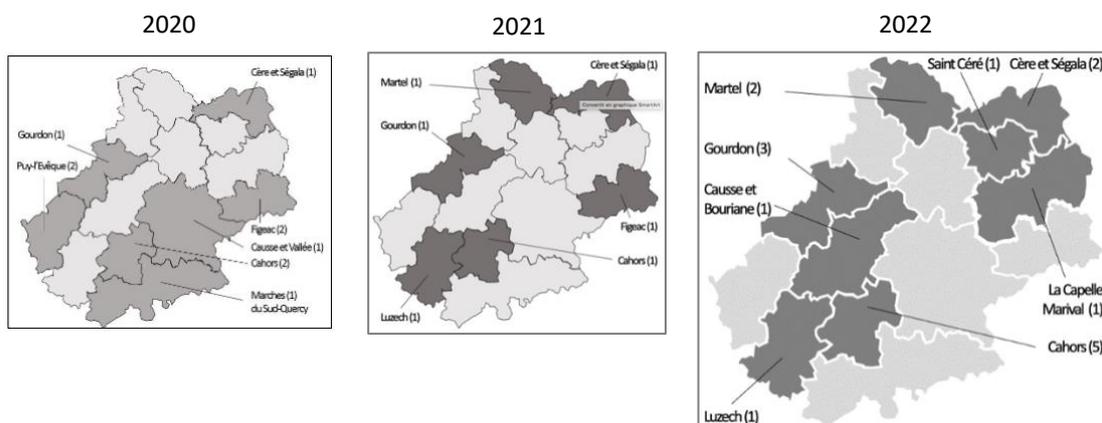
	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Dossiers	17	12	9	21	+12	+133
Ouverts par la plateforme	13	11	7	19	+12	+171
Ouverts par le centre	4	1	2	2	/	/
Clôturés par le centre	10	6	4	11	+7	+175

	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Appels	151	141	128	336	+208	+162
Entrants (venant de l'extérieur)	82	55	46	184	+138	+300
Sortants (vers l'extérieur)	69	87	82	151	+69	+84

	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Durée cumulée des appels (mn)	3020	2820	1875	3265	+1390	+74
En écoute	/	/	260	590	+330	+127
En suivi	/	/	1615	2675	+1060	+65

	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Durée moyenne par appel (mn)	9	12	14	44	+2	+17
En écoute	/	/	/	18	/	/
En suivi	/	/	/	64	/	/

Répartition géographique par canton des situations à risque de maltraitance évoquées dans les appels



Commentaires

[Les dossiers]

En 2022 : 21 dossiers ont été ouverts pour le département du Lot, 2 ont été ouverts par le centre ALMA 81. 11 dossiers ont été clôturés en 2022.

De 2021 à 2022 : Le nombre des dossiers dans le Lot a fortement augmenté (+ 12 dossiers).

Tendance sur 4 ans : Après une décroissance du nombre des dossiers depuis 2019, il y a eu une forte augmentation en 2022.

[Les appels]

En 2022 : 336 appels et mails ont été échangés en 2022 dans le département du Lot.

De 2021 à 2022 : On note une augmentation du nombre d'échanges téléphoniques et de mails (+162%).

Tendance sur 4 ans : Après une décroissance du nombre d'échanges depuis 2019, ils ont augmenté en 2022.

[La durée des appels]

En 2022 : La durée moyenne par appel est de 44 minutes.

De 2021 à 2022 : Il y a une forte augmentation de la durée des appels en 2022.

Tendance sur 4 ans : Après avoir diminué de 2019 à 2021, le temps d'appel a augmenté en 2022. Le temps moyen par appel n'a cessé d'augmenter depuis 2019.

Profil des dossiers ouverts

LOT

	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Victimes						
Hommes	5	1	2	8	+6	+300
Femmes	13	7	6	11	+5	+83
18 – 60 ans	/	/	2	3	+1	+50
61 – 75 ans	3	5	3	3	/	/
75 ans et plus	15	5	4	11	+7	+175
Situation de handicap	/	/	4	5	+1	+25
Lieu de survenue						
A domicile	16	8	5	12	+7	+140
En établissement	1	/	4	8	+4	+100
Appelants						
Hommes	2	0	3	9	+6	+200
Femmes	15	11	6	10	+4	+67
Victime elle-même	0	5	2	8	+6	+300
Proche famille	8	4	4	9	+5	+125
Professionnels	7	2	0	1	+1	/
Autres	1	0	1	2	+1	+100
Personne mise en cause						
Entourage familial	12	8	3	7	+4	+133
Professionnels ou établissement	3	2	4	11	+7	+175
Autres	1	2	2	4	+2	+50
Type de maltraitements						
Psychologiques	9	4	3	4	+1	+33
Physiques	5	2	/	1	+1	/
Sexuelles	/	/	/	1	+1	/
Liées aux soins	/	/	/	6	+6	/
Négligences (actives et passives)	5	2	4	4	/	/
Financières	5	2	/	2	+2	/
Non-respect des droits	4	1	1	1	/	/
Autres types de maltraitance	/	/	1	/	-1	-100
Actions préconisées						
Négociation / Médiation	/	0	3	2	-1	-33
Cadre de vie	/	0	0	0	/	/
Mesures sociales	/	4	2	2	+0	/
Soins / Médicale	/	3	6	/	-6	-100
Mesures juridiques	/	5	3	7	+4	+133
Mesures administratives	/	2	3	1	-2	-67
Sensibilisation / Formation	/	/	/	/	/	/

Commentaires

[Les victimes]

En 2022 : Les victimes dans le Lot sont davantage des femmes de plus de 75 ans. 5 dossiers ont concerné des personnes en situation de handicap.

De 2021 à 2022 : Les profils masculins parmi les victimes ont augmentés (+5) ainsi que les profils de 75 ans et plus (+7).

Tendance sur 4 ans : Rien de significatif à noter.

[Lieu de survenue]

En 2022 : Dans le département du Lot, les cas de maltraitements supposés, se déroulent en 1er lieu à domicile.

De 2021 à 2022 : Il y a eu une augmentation du nombre de cas de maltraitance à domicile.

Tendance sur 4 ans : En 4 ans, le nombre de maltraitements en établissement a augmenté.

[Les appelants]

En 2022 : Dans le département du Lot, les appelants sont davantage des femmes et issus de l'environnement familial de la victime.

De 2021 à 2022 : Il y a eu une augmentation d'hommes appelants (+6) ainsi que des personnes qui appellent pour elles-mêmes (+6).

Tendance sur 4 ans : Nous pouvons constater une augmentation des hommes parmi les appelants, ainsi que des personnes qui se déclarent elles-mêmes victimes. Nous pouvons également constater une baisse des professionnels parmi les appelants.

[Les personnes mises en cause]

En 2022 : Les personnes mises en cause dans le département du Lot sont davantage des professionnels.

De 2021 à 2022 : Il y a eu une augmentation des professionnels parmi les mis en cause (+7).

Tendance sur 4 ans : De manière générale, le nombre de personnes issues de l'entourage familial parmi les mis en causes a diminué au fil des années tandis que celui des professionnels et d'autres personnes a augmenté.

[Le type principal de maltraitance]

En 2022 : Il a davantage de maltraitements liés aux soins dans le département du Lot.

De 2021 à 2022 : Nous pouvons constater une augmentation des maltraitements liés aux soins.

Tendance sur 4 ans : Les maltraitements liés aux soins et sexuelles, sont les seules à avoir augmentées de 2019 à 2022.

[Actions préconisées]

En 2022 : Les actions préconisées majoritaires en 2022 sont les mesures juridiques.

De 2021 à 2022 : Nous pouvons observer une hausse des actions préconisées liées au domaine juridique (+4).

Tendance sur 4 ans : Rien de significatif à noter.

Département : TARN (81)

Chiffres-clés [Années 2019-2022 et évolutions 2021-2022]

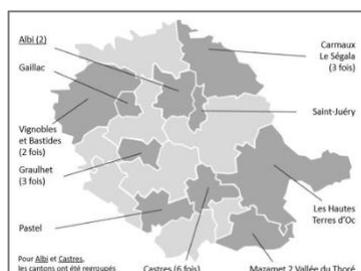
	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Dossiers	31	33	37	44	+7	+19
Ouverts par la plateforme	27	21	26	40	+14	+54
Ouverts par le centre	4	12	11	4	-7	-64
Clôturés par le centre	19	21	20	26	+6	+30

	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Appels	278	390	442	703	+261	+59
Entrants (venant de l'extérieur)	151	241	231	386	+155	+67
Sortants (vers l'extérieur)	127	149	211	316	+105	+50

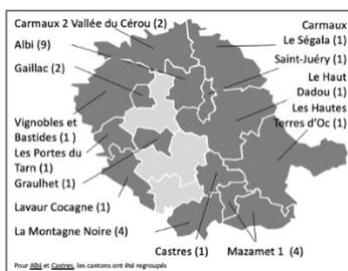
	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Durée cumulée des appels (mn)	5560	7800	7642	8740	+1098	+14
En écoute	/	/	/	1305	/	/
En suivi	/	/	/	7435	/	/

	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Durée moyenne par appel (mn)	9	12	17	44	+27	+159
En écoute	/	/	/	16	/	/
En suivi	/	/	/	65	/	/

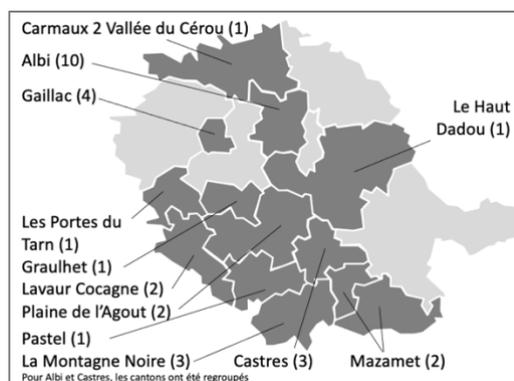
2020



2021



2022



Commentaires

[Les dossiers]

En 2022 : 44 dossiers ont été ouverts dans le département du Tarn dont 4 par Alma 81. 26 dossiers ont été clôturés, les autres sont encore en cours.

De 2021 à 2022 : 7 dossiers en plus ont été ouverts en 2022 dans le Tarn. 7 dossiers de moins ont été ouverts par le centre Alma 81. Davantage de dossiers ont été clôturés (+6).

Tendance sur 4 ans : Depuis 2019, le nombre de dossiers n'a cessé de croître.

[Les appels]

En 2022 : 703 appels et mails ont été échangés en 2022 dans le département du Tarn.

De 2021 à 2022 : On note une augmentation du nombre d'échanges téléphoniques et de mails (+59%).

Tendance sur 4 ans : Il y a eu une augmentation croissante du nombre d'échanges au fil des années.

[La durée des appels]

En 2022 : La durée moyenne par appel est de 44 minutes.

De 2021 à 2022 : Il y a une forte augmentation de la durée des appels en 2022.

Tendance sur 4 ans : Après avoir augmenté en 2020, et réduit en 2021, le temps d'appel a grandement augmenté en 2022. Le temps moyen par appel n'a cessé d'augmenter depuis 2019.

Profil des dossiers ouverts

TARN

	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Victimes						
Hommes	11	12	12	11	-1	-8
Femmes	20	16	18	31	+13	+72
18 – 60 ans	/	4	3	6	+3	+100
61 – 75 ans	9	3	4	12	+8	+200
75 ans et plus	18	21	18	19	+1	+6
Situation de handicap	7	4	7	14	+7	+100

Lieu de survenue						
A domicile	24	17	24	25	+1	+4
En établissement	7	4	18	16	-2	+11

Appelants						
Hommes	10	9	15	12	-3	-20
Femmes	21	23	23	34	+11	+48
Victime elle-même	/	8	7	11	+4	+57
Proche famille	14	16	14	23	+9	+64
Professionnels	7	3	1	6	+5	+500
Autres	9	4	2	6	+4	+200

Personne mise en cause						
Entourage familial	12	12	16	21	+5	+31
Professionnels ou établissement	9	10	15	22	+7	+47
Autres	5	6	11	8	-3	-27

Type de maltraitances						
Psychologiques	15	6	15	8	-7	-47
Physiques	10	2	3	8	+5	+167
Sexuelles	/	/	/	/	/	/
Liées aux soins	/	/	6	2	-4	-67
Négligences (actives et passives)	4	5	11	12	+1	+9
Financières	5	3	6	6	/	/
Non-respect des droits	7	9	4	7	+3	+75
Autres types de maltraitance	/	5	9	/	-9	-100

Actions préconisées						
Négociation / Médiation	/	/	/	3	/	/
Cadre de vie	/	/	/	2	/	/
Mesures sociales	/	/	/	3	/	/
Soins / Médicale	/	/	/	/	/	/
Mesures juridiques	/	/	/	7	/	/
Mesures administratives	/	/	/	4	/	/
Sensibilisation / Formation	/	/	/	/	/	/

Commentaires

[Les victimes]

En 2022 : Les victimes dans le Tarn sont davantage des femmes de plus de 75 ans. 14 dossiers ont concerné des personnes en situation de handicap.

De 2021 à 2022 : Il y a eu une forte augmentation de femmes parmi les victimes (+13) et des personnes entre 61 et 75 ans (+8) ainsi que des dossiers concernant des personnes en situation de handicap (+7).

Tendance sur 4 ans : Le nombre d'hommes parmi les victimes est resté sensiblement le même ainsi que le nombre de personnes de plus de 75 ans, tandis que le nombre de femmes et de personnes en situation de handicap a fortement augmenté.

[Lieu de survenue]

En 2022 : Dans le département du Tarn, les cas de maltraitances supposées, se déroulent en 1^{er} lieu à domicile.

De 2021 à 2022 : Pas de différence significative.

Tendance sur 4 ans : Au fil des années, les cas de maltraitances supposées en établissement ont augmenté contrairement à ceux se déroulant à domicile.

[Les appelants]

En 2022 : Dans le département du Tarn, les appelants sont davantage des femmes, et issus de l'environnement familial.

De 2021 à 2022 : Il y a eu une diminution des appelants de sexe masculin mais une augmentation de tout autre types de profils, notamment des femmes, et des appelants issus de l'entourage familial de la victime.

Tendance sur 4 ans : Rien de significatif à noter.

[Les personnes mises en cause]

En 2022 : Il y a 22 dossiers dans le Tarn où les mis en causes sont des professionnels, 21

[Actions préconisées]

En 2022 : Les actions préconisées majoritaires en 2022 sont les mesures juridiques.

De 2021 à 2022 : Nous pouvons observer une forte baisse des actions préconisées liées au soin/médical (-18).

Tendance sur 4 ans : Rien de significatif à noter.

Dossiers qui concernent l'entourage familial de la victime et 8 concernant d'autre profils.

De 2021 à 2022 : En comparaison à 2021, il y a eu une augmentation des professionnels (+ 7) et de l'entourage familial (+5) et une diminution des autre types de profils (-3) parmi les mis en cause.

Tendance sur 4 ans : Les trois types de profils ont augmenté de façon croissante depuis 2019. Seulement les profils de la catégorie "Autre" n'ont pas augmenté en 2022.

[Le type principal de maltraitance]

En 2022 : Il a davantage de cas de négligences actives et passives dans le département du Tarn.

De 2021 à 2022 : Il y a eu une augmentation des maltraitances physiques (+5) et une diminution des maltraitances psychologiques (-7)

Tendance sur 4 ans : Les cas de négligences actives et passives ont grandement augmenté depuis 2021 contrairement aux années précédentes. Les cas de maltraitances physiques ont eux aussi augmenté après une baisse en 2020 et 2021.

Questionnements

✓ « Offre d'écoute et d'accompagnement : Quand ? » (Cf. page 7)

	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Dossiers	66	57	65	85	+20	+31
Ouverts par la plateforme	57	43	50	77	+17	+34
Ouverts par le centre	13	14	15	8	-7	-47

➤ « J'appelle maintenant »

Au vu du nombre de dossiers ouverts par le centre ALMA 81 en 2022, la première écoute se fait majoritairement par la plateforme.

C'est ce point de départ de l'accompagnement qui doit être pris en compte : le premier appel de l'utilisateur !

Ce sont donc principalement les professionnels de la plateforme qui vont le recevoir avec toute la portée émotionnelle contenue souvent dans ce premier appel : qu'est-ce qui fait que la personne a décidé d'appeler maintenant ? Quelle(s) émotion(s) est/sont contenue(s) dans son appel ? ... Est-ce sa première action, et/ou réaction par rapport à la situation évoquée ? ...

➤ Dès lors, le premier contact effectué par le centre appartient déjà à de l'accompagnement puisqu'il est réalisé :

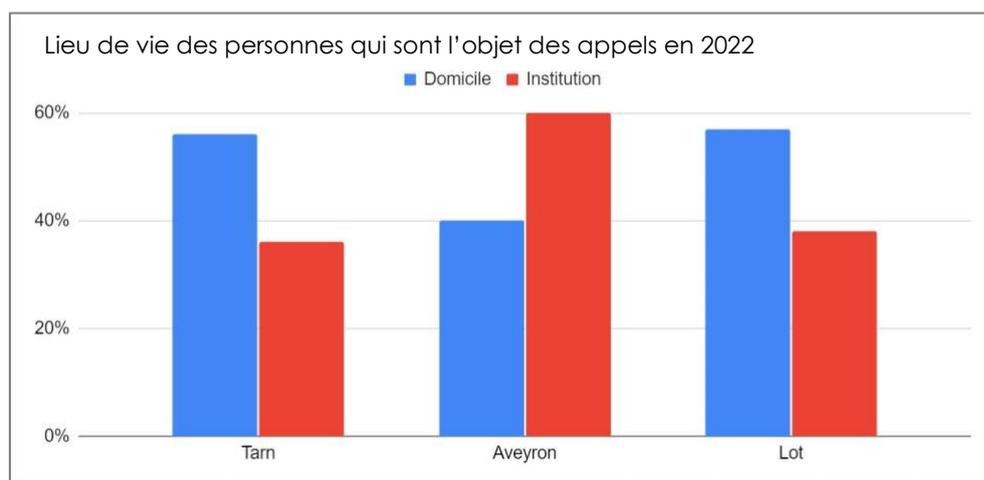
- au regard de ses dates de fonctionnement et de la réception de la fiche de la plateforme;
- à partir des données exprimées lors du premier appel.

Les bénévoles « écoutants » du centre rappellent alors l'appelant.e pour demander s'il y a eu une évolution de la situation depuis son appel et lui faire préciser et/ou compléter certaines données exprimées.

Une trame de questions concernant des éléments à aborder et/ou à approfondir a été auparavant proposée par la coordinatrice et sert de fil conducteur à l'entretien...



✓ « Lieu de survenue » des situations vécues comme maltraitantes et ayant conduit à un appel.



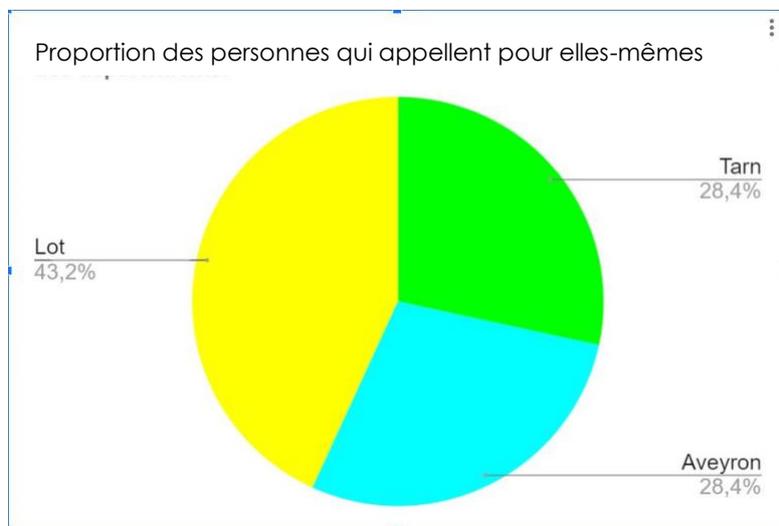
		2019	2020	2021	2022	Cumul en 4 ans
Aveyron	A domicile	8	5	9	8	30
	En établissement	11	5	7	12	35
Lot	A domicile	16	8	5	12	41
	En établissement	1	/	4	8	13
Tarn	A domicile	24	17	24	25	90
	En établissement	7	4	18	16	55

➤ En 2022, un plus grand nombre d'appels concernant l'établissement comme lieu de vie apparait sur le département de l'Aveyron. (60 % des dossiers du 12) alors que c'est l'inverse pour le Lot et le Tarn ;

➤ On peut constater que depuis 4 ans, sur le Lot, les appels concernent majoritairement le domicile comme lieu de vie.

Quelles hypothèses pourraient en être déduites ? Plus grand pourcentage de personnes vivant à domicile ? Importance de l'habitat rural par rapport à l'habitat urbain ? Implantation récente des personnes appelants (personne venant s'installer pour leur retraite et n'étant par originaire du département) ?

✓ La personne qui appelle pour elle-même



En comparant les données des différents départements :

- il y a davantage de personnes qui appellent pour elles-mêmes dans le département du Lot ;
- il y a aussi le fait que, en général, une personne sur trois, environ, appelle pour elle-même.

Cet élément de connaissance peut conduire à une réflexion sur le processus d'accompagnement :

- 1) il ne peut pas être identique à celui d'une personne qui appelle pour témoigner ou donner l'alerte ;
- 2) il doit prendre en compte les ressources de la personne susceptibles de compenser sa vulnérabilité. Fragilité psychique perceptible (le numéro 3977 représentant l'appel du dernier recours après avoir sollicité les ressources départementales) ? ...

✓ Comment l'appelant connaît le 3977 ?

Considérant que la connaissance du numéro 3977 par les usagers provient dans un premier temps de sources d'informations nationales (télévision, internet ...), elle peut être considérée comme égale pour les trois départements et n'explique pas leurs différences :

	2019	2020	2021	2022	Cumul en 4 ans
Aveyron	19	10	16	20	65
Lot	17	8	9	20	54
Tarn	31	21	42	41	135

Ces différences :

- 1) suivent-elles l'ordre chronologique de la couverture départementale par le même centre : le Tarn en 2000, l'Aveyron en 2010 et le Lot en 2017 ?
- 2) sont-elles liées au développement de la communication plus anciennes et fréquentes concernant le département du Tarn ?
- 3) En 2017, année où il avait été demandé à Alma 81 de couvrir le Lot, 6 dossiers avaient été ouverts

Avertissement

« Cette information large et bouleversante a favorisé l'expression d'alertes de la part de victimes ou de témoins de situations actuelles comparables, dans des établissements de tous types. Elle a également provoqué une forme de réminiscence de faits analogues plus anciens, « résolus » d'une manière ou d'une autre, parfois par le décès de la victime, du fait des maltraitements, ou pour une autre raison.

« Pour ces situations, la demande des appelants n'était pas de donner suite à chacune de ces situations, mais plutôt de témoigner de leur survenue, de partager leur émotion et leur douleur, afin de sensibiliser l'opinion et de tenter d'éviter la reproduction d'autres situations comparables.

« Pour répondre à ces attentes, nous avons choisi d'en faire part dans ce bilan annuel, après avoir informé les appelants et sollicité leur accord, et rendu anonymes ces situations, et résumé chacun »

« L'année 2022 a été marquée par la diffusion fortement médiatisée de faits de maltraitements dans des établissements médico-sociaux qui hébergent des personnes âgées dépendantes et malades.

« Madame L ... 86 ans, atteinte de la maladie de Parkinson, avait été admise dans un établissement médicosocial de X du fait d'une dégradation de son état de santé.

« Les fait de maltraitance

« Ces faits se sont déroulés pendant l'épidémie de Covid 19. Madame L... est décédée en fin de semaine, sa famille proche ayant été informée tardivement. Les circonstances de ce décès sont restées évasives, et le lieu même où elle reposait (chambre ou dépôt mortuaire) n'a pas été indiqué.

« La proche famille n'a pu revoir madame L..., n'a pu lui faire revêtir une tenue appropriée, et la prise en charge a été jugée indigne et douloureuse, de façon disproportionnée avec les contraintes sanitaires invoquées »

15 juin, 2022, Journée mondiale contre les maltraitements à Albi :

Familles-EHPAD en questions Réflexions pour des relations apaisées

Pour témoigner de la prise en considération des appels reçus début 2022 et de ce qui avait été vécu par les résidents, leur entourage et les équipes soignantes lors de la crise sanitaire, Alma 81 avait sollicité les différents partenaires institutionnels et les usagers à se réunir autour d'un table ronde le 15 juin 2022

Alma 81
Centre Interdépartemental
Associatif (CIRA) de
3977
contre la maltraitance

**POUR LA JOURNÉE MONDIALE
CONTRE LA MALTRAITEMENT 3977**

FAMILLES - EHPAD EN QUESTIONS
RÉFLEXIONS POUR DES RELATIONS APAISÉES

RENDEZ-VOUS LE 13 JUIN 2022 À 14H

AU PROGRAMME :

- **Conférence :**
"Prise en charge de la Covid 19 en EHPAD et questionnement éthique." **Dr Serge Bismuth**
- **Table ronde :**
Réflexions et échanges sur les réponses aux attentes et besoins des familles.
- **Verre de l'amitié**

BAS, LES MASQUES !

En **présentiel** à l'espace conférence 9 Place Edmond Canet à ALBI : Salle Jacques Tati
En **distanciel** en vous inscrivant par mail à centrealma81@gmail.com

ENTRÉE/ACCÈS LIBRE ET GRATUIT

Prise en charge de la COVID 19 en Ehpad et questionnement éthique

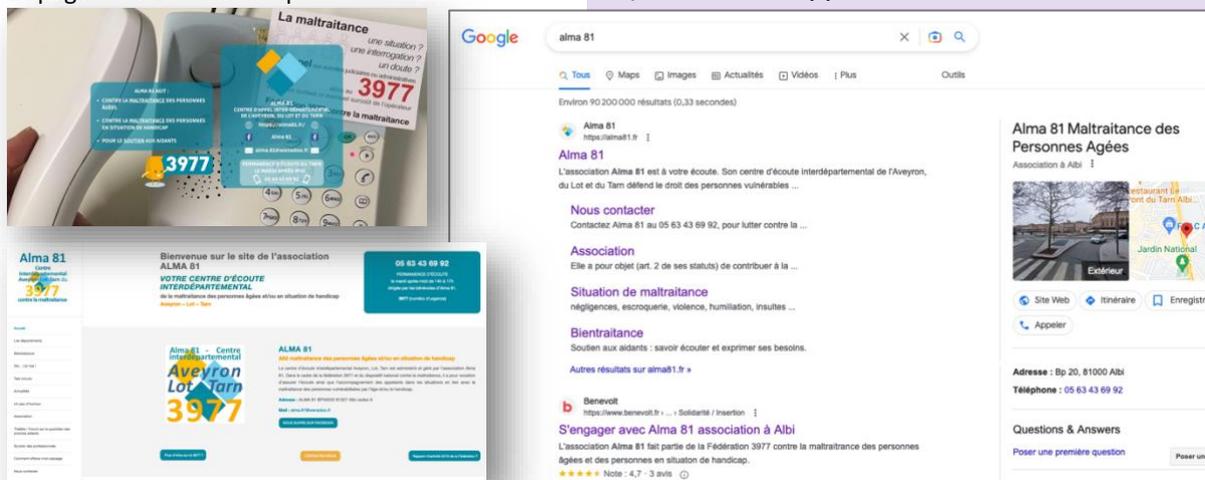
Docteur Serge BISMUTH
Médecin généraliste
Médecin coordonnateur en EHPAD,
en résidences conviviales
et en centre d'accueil de jour pour malades
Alzheimer
Membre du CA d'ALMA 81

Alma 81
Centre
Interdépartemental
Associatif (CIRA) de
3977
contre la maltraitance



1) Le web est le support permanent de communication de l'association. Sur son site se retrouve notamment les rapports d'activité, les statuts, les propositions de bénévolat et de formation ...

La page Face Book le complète ↓



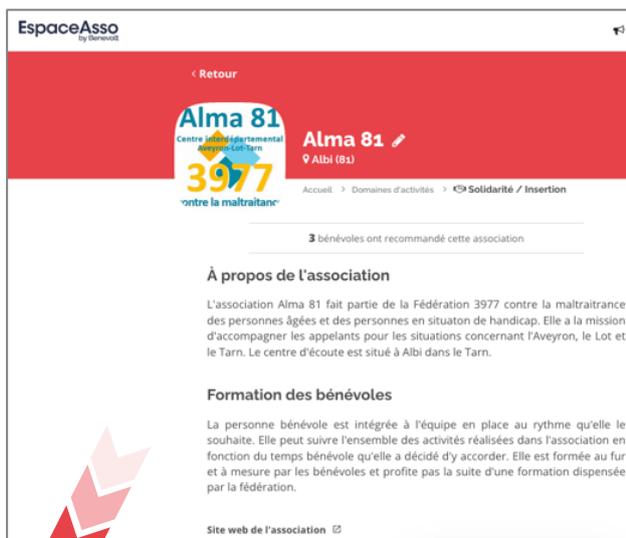
La structure dispense plus de l'information à l'usage de tout public qu'elle ne communique pour son propre intérêt de fonctionnement et/ou de développement.

2) Benevolt a contribué, à sa manière, à la communication de l'association en proposant des annonces de recrutement de bénévoles.

Face à un besoin de bénévolat nouveau, Alma 81 a modifié ses offres quant aux activités proposées, à l'agenda et à la durée.

Après un entretien téléphonique pour préciser les besoins de part et d'autres (notamment l'obligation de confidentialité à observer pour toutes les données à caractère privé dont on peut avoir connaissance au centre ainsi que l'adresse et la localisation de celui-ci), la personne est invitée à découvrir la structure.

Elle est également rajoutée sur la liste des destinataires du billet associatif et est sollicitée à s'exprimer et à participer à l'ensemble des activités.



Bonjour ! Je m'appelle Alexiane, j'ai 17 ans. Ce que j'aime par dessus tout c'est aider les personnes qui en ont besoin. En attendant de pouvoir en faire mon métier je souhaite réellement le faire en tant que bénévole. Je suis une personne très ouverte et motivée!

Alexiane, 17 ans, en classe de terminale dans un lycée d'Albi contacte l'association.

Elle veut faire du bénévolat pour

étoffer son CV et entrer en formation d'éducatrice spécialisée.

Au cours de sa présence à l'association, elle aura suivi des activités au centre, participé avec d'autres bénévoles à une intervention sur une radio locale, placardé (avec l'accord de la vie scolaire), une affiche du 3977 sur le panneau d'informations de son lycée.

Comment quantifier l'impact de son action pour faire connaître le numéro comparativement à une publication écrite, une conférence, un communiqué de presse ... ?

Melissa, 31 ans a apporté ses compétences dans le web et donné des heures de bénévolat pour améliorer le site.

Elle n'a pas été non plus sur le circuit habituel du bénévolat.

Comment quantifier l'impact de son action pour faire connaître l'association et le 3977 ?

Je m'appelle Mélissa, j'ai 31 ans et après avoir travaillé comme chef de projet dans le web je suis actuellement en reconversion professionnelle pour devenir testeuse informatique. Je souhaite me porter volontaire pour aider des petites entreprises, associations, ONG etc à la réalisation de tests manuels (comme exploratoires) afin d'assurer le bon fonctionnement des sites publiés en ligne ou même d'applications mobiles.

Au plaisir de pouvoir vous aider,



Martine le 3/01 d'Albi (Tarn), **Abla** le 4/01 de Rodez (Aveyron), **Rachel** le 18/02 de Saint Sulpice (Tarn), **Diana**, le 29/03 de Cahors (Lot), **Brian** le 29/03 de Cajarc (Lot) ... ont eu en 2022 un premier contact avec l'association aux dates indiquées ...

La démarche de bénévolat personnalisé a fait que, pour chacune de ces personnes, une activité de communication était proposée en tant que *correspondant.e territorial.e*. Quel que soit le temps accordé à l'association, le numéro 3977 est passé ou passera grâce à elles : que ces personnes en soient remerciées « pour la cause ».

Plus classiquement, « Quartier Libre' », magazine d'info diffusé auprès des locataires de Tarn Habitat (soit env. 8500 ex), a publié le communiqué ci-contre en janvier 2022 ▷



Information Communication

2022, OPM : des supports d'information, un soutien financier, une modalité de diffusion ... et du bénévolat pour lancer l'Opération Pharmacie Mémento.

Il s'agissait de déposer sur le comptoir des pharmacies des supports des cartes *Mémento*. Les bénévoles ayant participé à cette action habitaient sur un des trois départements de l'Aveyron, du Lot ou du Tarn.



△ LE GARNISSAGE DES SUPPORTS DES CARTES MEMENTO : « DONNER L'ALERTE »

△ EN PRESENCE DU PRESIDENT DE L'ORDRE DES PHARMACIENS DU TARN, LA MARQUE DU MECENAT



◁ Les personnes se servent librement d'un mémento *non stigmatisant* puisqu'il regroupe sur un même support (format carte de visite) les différents numéros utiles pour donner l'alerte et/ou s'informer . Les bénévoles sur les territoires sont les mieux placés pour rencontrer les acteurs locaux.

Invitation Café partenaire

Se connaître & se reconnaître pour aider les aidant.e.s autour de soi

Invitation adressée aux différents acteurs du territoire

Jeudi 9 juin 2022 de 14h à 15h
Restaurant : Le Vieux Quercy, rue de Lugagnac à Limogne-en Quercy 46 260

Alma 81
3977
Renseignements : 06 09 40 21 49

Petit bilan de la « Rencontre du 9 juin 2022 à Limogne en Quercy – LOT 46 »

J'ai trouvé cette idée très intéressante car elle a permis aux différents bénévoles de se retrouver ou se découvrir physiquement.... Eh oui.... Les outils modernes sont parfaits (téléphone, visio/conférence) mais rien à voir avec un contact réel, surtout lorsque l'on est éloigné(e)s .../...

Rémy était accompagné par deux bénévoles :

Gisèle, bénévole depuis 3 / 4 ans, très présente au sein de l'Association et intervenante pour « le Centre d'appels », nous a fait part de son investissement au sein de l'Association. J'avais eu le plaisir de faire sa connaissance lors d'une formation au sein d'Alma 81 (Albi).



Lidewij qui est à la tête du « Dispositif Réconfort Entr'Aidants »... Je trouve ce dispositif indispensable car il permet d'avoir un soutien, à domicile, soit par téléphone ou visio) ce qui permet de rompre l'isolement, de soutenir et d'informer si besoin. Sous la coupe de Lidewij, j'ai pu être Observatrice un après-midi et l'a remercie car c'est ce type de contact que j'apprécie « Etre à l'écoute ».

Le LOT était représenté par deux bénévoles qui portent un grand intérêt à l'Association :

Brian, résidant à Cajarc, que j'avais eu le plaisir de rencontrer à Villefranche de Rouergue, pour un échange d'informations, lors de l'Opération : OPM Pharmacie.

Diana, résidant à Cahors, la benjamine du groupe... un vrai puit(s) de connaissances et contacts.

Après repas « Café Partenaire »

Une **Elue** de la Mairie, s'est présentée à nous, intéressée par ce partenariat, car très impliquée auprès des administré(e)s de Limogne. L'échange fut très intéressant.

Pour ma part, j'ai accepté l'invitation, malgré que je sois de l'Aveyron (12) et en ai profité pour amener avec moi une Amie (Infirmière, jeune retraitée). Celle-ci a pu découvrir cette Association et discuter en direct avec les personnes d'Alma 81 et non par personne interposée, car je suis bénévole depuis quelques mois.

Annie POUX

Information Communication

La problématique des maltraitances est transversale et peut-être abordée par toutes les *entrées* possibles. En 2022, Alma 81 a participé à différents évènements organisés sur les territoires par les acteurs de proximité. C'est à ces occasions que :

- « Alma 81 de la Fédération 3977 contre les maltraitances » est mentionné auprès des acteurs et partenaires ;
- le fait de donner un Memento *de la main à la main* permet le plus souvent d'engager un échange avec la personne qui le reçoit et d'informer sur le 3977.

Rien ne permet de penser que ce type de communication est plus ou moins efficace que d'autre mode de communication (média, colloques ...). Cf Analyse page 25.

En 2022, 1000 cartes memento ont été imprimées, distribuées et/ou données de la main à la main :



FETE DES ASSOCIATIONS LE DIMANCHE 6/11 A CARMAUX, 10H DE BENEVOLAT ▷

◁ SEANCES PUBLIQUES DE THEATRE-FORUM LE 13/10 A BLAYE, LE 27/10 A MIRANDOL, LE 17/11 A VILLENEUVE SUR VÈRE, LE 1/12 A TANUS.
« X » HEURES DE BENEVOLAT



SEMAINE BLEUE DU 5 AU 7/10/22 A ALBI, 11H DE BENEVOLAT



FORUM A SAIX, LE JEUDI 6/10/22 ▽



△ SALON DES SENIORS, LE 7/10/22 A SAINT-JUERY, 9H DE BENEVOLAT

FORUM DES AIDANTS SAMEDI 5/11/22 A LACAUNE 7H DE BENEVOLAT ▽



« JE T'AIDE ET JE VAIS BIEN » ▷
SAMEDI 24/09/22 A L'OCASION DE LA JOURNEE NATIONALE DES AIDANTS A MAZAMET. SOUTENIR LES AIDANTS DANS LA PRISE EN CHARGE DE LEUR PROCHE A DOMICILE EST UN AXE MAJEUR DE PREVENTION * POUR ALMA 81. MEME SI LES EFFETS NE SONT PAS MESURABLES, C'EST JUSTE UNE QUESTION DE DEDUCTIONS LOGIQUES.

* LES LIEUX DES MALTRAITANCES (73% AU DOMICILE ET 27 % EN ETABLISSEMENT)



La quantification des heures/bénévoles ne peut être qu'une estimation. Par exemple, avant un évènement, un simple entretien téléphonique informel qui peut se faire à 20h un samedi soir doit être inclus comme du temps bénévole parce qu'il peut avoir un retentissement aussi important dans l'action envisagée que la création d'un support. Comment ce temps peut-il être pratiquement comptabilisé?

(En heures)

	2019	2020	2021	2022	2021-2022	%
Temps estimé avant la diffusion des supports	-	-	169h	175h	-	-

Sensibilisation vers les professionnels et futurs professionnels à domicile

En 2022, les interventions de sensibilisation vers les professionnels et les apprenants du secteur médico-social ont concerné des services de soins (SSIAD Almayrac) et d'aide à domicile (ADMR Montfa), de futurs ADVF (AFPA à Albi), Bac pro (Lycée Sainte Cécile à Albi)

Les interventions – gratuites et non contractuelles - sont faites à la demande des responsables des services à domicile et/ou de formation.

Elles ont pour objet :

- de compléter ou renforcer la lutte contre les maltraitements qui sont sous la responsabilité des services en apportant l'éclairage propre au centre et à ses activités ;
- de développer et d'illustrer les référentiels de formation et de compétences.

D'une manière générale à partir de situations vécues et présentées par les participant.e.s, il est proposé de les analyser à partir du cadre de référence (cadre légal et référentiel de compétence).

Les conduites à tenir sont recherchées directement sur le site du 3977 par les apprenants au cours de l'intervention



OUTIL PEDAGOGIQUE
UTILISE :
LE SMARTPHONE DONT
L'UTILISATION EST
RECOMMANDEE ...
UNIQUEMENT POUR
ALLER SUR LE SITE DU
3977

Récapitulatif du temps en heures de sensibilisation et formation*:

	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Après des professionnels et des futurs professionnels	9h30	11h30	21h	15h	-	-
Après des aidants	-	122h	129h	83h	-	-

Commentaires

Compte tenu des données sur les lieux de maltraitance (73% au domicile et 27 % en établissement), le choix de l'axe de prévention, en terme d'investissement d'heures de bénévolat, s'est porté depuis trois ans sur le soutien aux aidants.

La contribution des VSC au dispositif n'a pas été comptabilisée.

*le temps bénévole compte également le déplacement

Sensibilisation vers les aidants familiaux : 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. L'équipe pluriprofessionnelle est sollicitée (en visio) et à des dates régulières pour enrichir l'accompagnement par des pistes de solutions.

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)

Représentation et partenariat

Avec des organismes institutionnels

- CDCA : Alma 81 est membre du collège des représentants des usagers et à ce titre, en 2022, a siégé aux séances plénières en apportant sa contribution à des groupes de travail (schéma départemental des personnes en situation de handicap, soutien aux aidants) ;
 - RÉUNION D'INTERCOMMUNALITÉS : en 2022, Alma 81 a suivi les rencontres de deux collectifs (Communauté de communes du Carmausin Ségala, collectif des aidants Sor et Agout).
- La participation d'Alma à ces instances départementales et territoriales permet
- de rappeler aux personnes présentes à ces réunions la réalité de la problématique des maltraitements et l'existence du réseau 3977 ;
 - de faciliter la collaboration avec les élus locaux sur des situations qui pourraient concerner leur territoire ;
 - de développer son action de prévention des risques de maltraitance par le soutien aux aidants.

Avec d'autres associations

Le processus de rapprochement pendant l'année 2022 avec les personnes utilisant la langue des signes français fréquentant la Maison des Sourds d'Albi fait entrevoir un chantier conséquent pour aborder les situations à risque de maltraitance notamment l'accès aux droits des personnes isolées (sans soutien familial) et sourdes ...



B-O-N-J-O-U-R EN LSF



Participation à des actions intercentres

Participation à des événements fédéraux

Vie associative

En 2022, les modalités en présence et à distance ont été conservées permettant aux instances de se réunir en laissant le choix à ses membres de participer en fonction de sa situation.

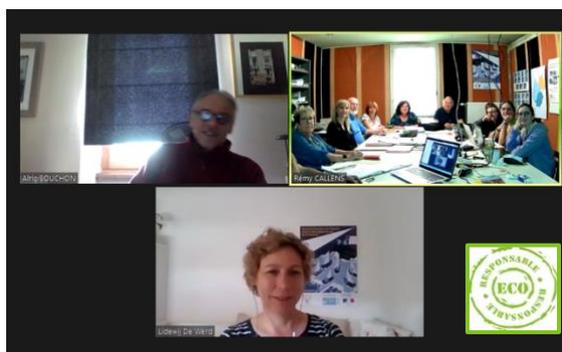
L'investissement dans une caméra et un micro adaptés aux réunions, complétant le vidéo projecteur et l'écran, un abonnement à une plateforme de visiophonie ont permis à toute personne d'assister ou non aux réunions et aux temps de concertation à thème.

Le conseil d'administration a été élu règlementairement à l'assemblée générale qui a eu lieu le 14 avril 2022 avec la participation à distance de Mme Odile LACAZE adjointe au maire d'Albi, déléguée aux solidarités, à la petite enfance et à la famille et s'est réuni trois fois en 2022.

Pour conserver une administration collégiale de l'association, un billet associatif est adressé à l'ensemble des ressources humaines de la structure sous la forme d'un courriel (près de 49 au total pour l'année 2022).

Il a pour objet d'informer sur les activités associatives qui ont eu lieu ou à venir.

La liberté de répondre "à tous", de rectifier, de compléter est entière et accessible à toutes et à tous.



EXEMPLE DE REUNION EN VISIOPHONIE = 160 KM ONT ÉTÉ ÉVITÉS.
ALMA 81, ECO RESPONSABLE ?

Quand il y a une nouvelle personne qui se rajoute à la liste des destinataires, l'organigramme associatif est rajouté en pièce jointe et lui permet d'avoir une présentation succincte et visuelle de la structure et de ses membres.

Toute nouvelle personne bénévole est invitée à remplir une fiche de présentation jointe et à mettre une photo d'elle pour se présenter et présenter sa démarche à l'ensemble des ressources humaines de l'association.

On peut être désabonné du billet sur simple demande.

Illustration ci-dessous :



◀ FICHE DE PRESENTATION INDIVIDUELLE

Bonsoir à toutes et à tous
(pour les personnes pour qui le dimanche soir est déjà le début de la semaine ...)
ou
Bonjour à toutes et à tous
(pour les personnes qui préfèrent attendre le lundi matin ...)

Cette semaine, bienvenue aux deux nouvelles Volontaires au Service Civique à Alma 81 qui se rajoutent à la liste des destinataires de ce billet associatif. Celui-ci a pour objet d'informer l'ensemble des ressources humaines de la structure sur les activités associatives passées ou à venir. La liberté de répondre "à tous", de rectifier, de compléter est entière et accessible à toutes et à tous. Une pièce jointe permet d'en avoir une présentation succincte

Ce qui s'est passé :

Lu 7/11 et Ma 8/11 : Premier accueil d'Alexia et Camille (par ordre alphabétique des prénoms) ou de Camille & Alexia (pour la fluidité de la liaison à l'oral). Elles se présenteront d'elles-mêmes.
En alternance à la Maison des Ado à Albi, elles seront présentes à Alma 81 le lundi et le mardi (sauf planification d'activités non habituelles) jusqu'à la fin juin 2023. Gisèle reste la personne référente.
Elles viennent en appui à l'action des bénévoles tout en prenant en compte leurs projets individuels.
Réserveons-leur le meilleur accueil compte tenu de l'intérêt que leur seule présence apporte à l'association.

Me 9/11 : Gisèle et Lidewij sont allées à Unis Cité à Albi (partenaire territorial privilégié de l'État sur les territoires pour développer le Service Civique) présenter l'association à sa section *Solidarité Aidants*.

A venir :

Lu 5/12 : Formation au centre avec Mme Frédérique RUBATAT, à distance, sur le logiciel 3977 (logiciel qui permet les transmissions entre la plateforme du 3977 et Alma 81 mais aussi de rentrer les données des trois départements pour les statistiques nationales).
Lundi 5/12, matin ou après-midi (2h de temps) au Centre d'Alma 81 à Albi.
A la demande de la formatrice, 4 personnes maximum :
1) Deux personnes sont d'ores et déjà inscrites : Alexia et Camille.
Leurs missions : tout enregistrer dans leur mémoire vive* sur l'utilisation de ce logiciel autant pour l'enregistrement des données concernant les appels que pour en ressortir une analyse pour le rapport annuel d'activités pour soutenir ... // ...
* Autrement dit : si après la formation nous avons besoin de savoir ce qu'a dit la formatrice, il suffira de le leur demander.
2) ... // ... Deux autres personnes bénévoles qui seront attendues également ce **Lundi 5/12, matin ou après-midi (2h de temps) au Centre d'Alma 81 à Albi.**
Leurs missions : assurer d'ici la fin de l'année 2022 (soit le mois de décembre) l'enregistrement des dossiers sur le logiciel ... avec Alexia & Camille/Camille & Alexia
La formatrice a insisté sur le fait qu'il fallait passer à la pratique rapidement si on ne voulait pas oublier ce qui a été dit.
Pour 2023, elle est d'accord pour renouveler la formation en présence et pour l'ensemble des personnes bénévoles intéressées (+ personnes des centres limitrophes)

Formation des bénévoles

En 2022, le module 3 sur le *logiciel 3977* (1 jour) a été suivi par 2 personnes bénévoles accompagnées par les deux volontaires en service civique recrutées en octobre.

Leur présence a permis une meilleure exploitation des acquis de la formation.

Formation du/des salariés

	2019	2020	2021	2022	2021-22	%
Temps consacré à la formation de la personnes salariée (formation externe)	-	-	-	62h	-	-

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, ou par appels directs par numéro spécifique aux centres départementaux et interdépartementaux ;
- ✓ 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 contribuer aux recherches sur les maltraitances, et sur 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, 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** ;
- ✓ Garantir la complémentarité des actions associatives en lien avec les alertes, et les compétences et interventions directes des professionnels et des services de proximité que la Fédération respecte strictement.

Ce dispositif garantit à l'appelant sa libre expression, le respect de la confidentialité de ses propos, l'indépendance de l'écoute qui lui est proposée. Le témoin et la victime sont ainsi protégés des représailles et des sanctions possibles. Les conseils sont proposés en toute neutralité, et écartent tout conflit d'intérêt. La pertinence de ces conseils résulte de la formation des intervenants, du suivi pluraliste et multidisciplinaire, de 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 écoutants professionnels médico-sociaux, issus de formations multiples (psychologue, juriste, travail social) qui reçoivent les premiers appels d'alerte pour suspicion de maltraitances. Ces professionnels ouvrent un dossier lorsque c'est pertinent.

Avec l'accord de l'appelant, ils sollicitent les centres de la Fédération (ou en l'absence de centre les services des Conseils départementaux) pour approfondir l'écoute, puis conseiller et accompagner les appelants.

Le réseau des centres départementaux et interdépartementaux

Ils sont essentiellement animés par des bénévoles.

Ils reçoivent des appels directs d'alerte, ou approfondissent l'écoute amorcée par les écoutants de la plateforme.

Ils alimentent les dossiers avec les informations reçues.

Après analyse de la situation, ils conseillent les victimes (ou autres appelants) et les accompagnent vers les professionnels, services ou institutions susceptibles d'intervenir pour faire cesser au plus vite les maltraitances.

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.

Les instances fédérales

L'assemblée générale de la Fédération est constituée :

- de représentants des centres adhérent (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**, un **Comité d'éthique**, des commissions permanentes : **commission des centres**, **commission de la plateforme 3977** et des groupes de travail thématiques (dont la **formation**).

Initiatives, représentation & partenariat

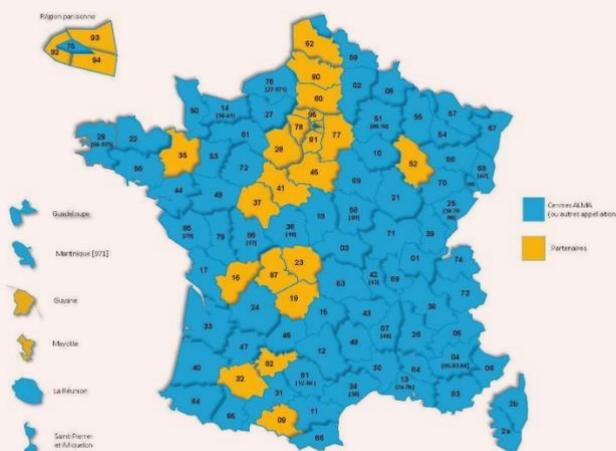
La Fédération organise chaque année un colloque.

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



Annexe financière

Compte de résultat au 31 décembre 2022

CHARGES	MONTANT	PRODUITS	MONTANT
60 – Achats	5 767 €	70 – Vente de produits finis, prestations de services	
Prestations de services (charges locatives, électricité, eau)	773,9	74- Subventions d'exploitation*	39 510
Achats matières et fournitures	867,21	Etat : DTESPP	18 000
Autres fournitures : matériel visiophonie, ordinateur, téléphone	1305,98	Région(s)	
Prestations de services (théâtre-forum)*	2820	Département(s)	
61 - Services extérieurs	350 €	CFPPA Tarn	5 000
Locations	145	Intercommunalité(s) Carmausin-Ségala	2820
Assurance	205,11		
62 - Autres services extérieurs	25 864€		
Indemnités services civiques	774	Commune(s)	
Prestations diverses	315,46	Gaillac	30
Publicité, publication	3325,07	Organismes sociaux (détailler)	
Déplacements, Missions	697,7	CARSAT	13 660
Adhésion	252		
Frais postaux, téléphonie, internet, services bancaires	2010,48		
Rémunération DREA	15663,50		
Publicité DREA	1287,66		
Déplacements DREA, Réceptions	912,4		
Frais postaux, téléphonie, internet,	627		
64- Charges de personnel	10 876 €		
Rémunération des personnels	5500		
Charges sociales	5376	75 - Autres produits de gestion courante	
65- Autres charges de gestion courante		Dont cotisations, dons manuels ou legs	130
66- Charges financières		76 – Produits financiers	
67- Charges exceptionnelles		77 – Produits exceptionnels : Caisse d'épargne M-P	2 000
Sous total :	42 857€	Sous total :	41 640 €
68- Dotation aux amortissements, provisions et engagements		78 – Reprises sur amortissements et provisions	1217
TOTAL 1	42 857€	Total 1	42 857€
CHARGES INDIRECTES		CHARGES PROPRES AFFECTEES A L'ACTION	
86 – Emplois des contributions volontaires en nature/TOTAL 2	20 778€	87 – Contributions volontaires en nature/TOTAL 2	20 778 €
Secours en nature		Bénévolat	16 236 €
Mise à disposition des biens et prestations (local)	4 000 €	Prestations en nature (Ville d'Albi) :	4000 €
Personnel bénévole (792 h x 20 € 5 **)	16 236 €	Dons en nature	542 €
Frais engagés dans le cadre d'une activité bénévole	542 €		
TOTAL DES CHARGES (1+2)	63 635€	TOTAL DES PRODUITS (1+2)	63 635 €

-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).

Commentaires :

* Les cellules colorées en jaune correspondent au budget de l'activité du DREA

** Le relevé des heures de bénévolat (hors heures activités d'administration) est en-deçà de la réalité. Si les heures de permanences sont plus facilement comptabilisables, le manqué d'horaire précis caractérise le temps bénévole.

Bilan au 31 décembre 2022

Compte courant d'Alma 81 :

- en banque au 01/01/22 : 20 307,77 €

- en banque au 31/12/22 : 27 408 € *

ACTIF

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

PASSIF

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

Cette somme correspond approximativement à une réserve financière permettant d'assurer les dépenses courantes du 1/01/2023 aux premiers versements des produits prévisionnels 2023.

31/12/20	31/12/21	31/12/22 *
21 170 €	20 307 €	27 408 €

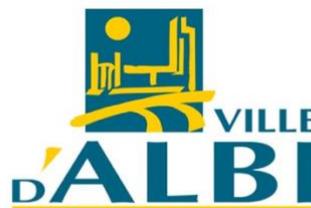
* « L'excédent » en banque de 7 101 € est dû à des versement de subventions de septembre à septembre



Centre Alma 81



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Dispositif Réconfort Entr'Aidants



Action sociale Agis-Aris
Comité régional de coordination
Midi-Pyrénées



Partenaires spécifiques



Soutenu
par



MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES
HANDICAPÉES

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction Générale
de la Cohésion Sociale

**ALlo MALtraitance des personnes en situation de vulnérabilité
liée à l'âge et/ou le handicap**

Centre interdépartemental Alma 81 – 12/46/81
BP 30020 81027 ALBI Cedex 9

Tél : 05 63 43 69 92 – alma81@wanadoo.fr <https://alma81.fr/>
- 3977.fr

« Association loi 1901 - Siret n° 439 0029 16000 21