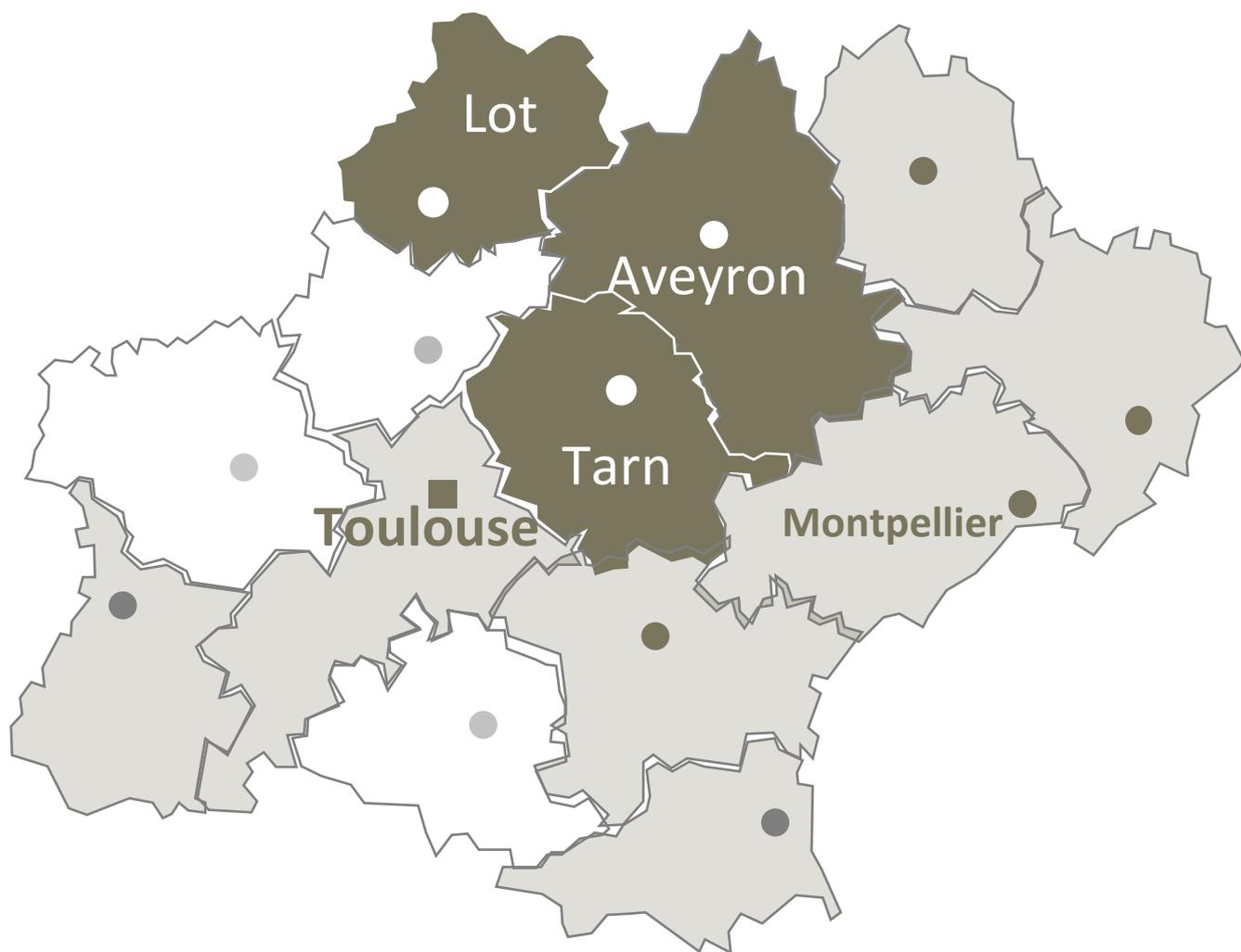


# Rapport d'activité 2023

## Alma 81 Aveyron – Lot - Tarn



A 81 ● Rapport d'activité 2023



Editoriaux:

**LA VAGUE 2024**

ALMA 81 ● Rapport d'activité 2023

Le titre ne fait pas allusion au climat bien qu'il s'agisse d'un dérèglement aussi mais relatif aux Centres ALMA de toute la France ...

De quoi s'agit-il?

En effet, s'est tenue le 4 décembre dernier la journée, riche et dense, des Présidents au cours de laquelle a été évoqué l'avenir du réseau des ALMA.

La proposition de loi < portant des mesures pour bâtir la Société du bien vieillir en France > réorganise l'architecture de la prise en charge de la maltraitance. Alors une vague a déferlé chez les bénévoles des Alma telle qu'une inondation se profilant sur son terrain et l'on sait l'effet de désarroi que cela produit auprès des personnes concernées. Il devrait s'agir de signaler tous les faits constitutifs de maltraitance à la nouvelle instance créée par la Loi. L'article 4 de ladite loi l'impose. Instance coordonnée par les délégations départementales des A.R.S. pour protéger les personnes vulnérables (âge et handicap). En fait, l'information automatique de l'A.R.S. se ferait par la plate-forme 3977 et non par les Centres Alma. D'où l'inquiétude des bénévoles Alma qui reçoivent cette « vague » de plein fouet et on peut comprendre cela. Cependant, à la réflexion, cela ne perturbera pas notre fonctionnement quotidien mais, à juste titre, inscrire dans la loi l'existence des Centres ALMA serait une reconnaissance du travail effectué par de nombreux bénévoles et qui engage l'avenir de notre Fédération.

Une Loi du bien vieillir et la prise en charge de la dépendance est nécessaire. Mieux cerner et qualifier les différentes maltraitements contribuera à la bienveillance; les Centres Alma ont l'antériorité, l'expertise et la connaissance des divers « terrains potentiels » de maltraitance dans un climat de confiance, de confidentialité et d'écoute pour ce faire.

Qui mieux que nous-mêmes pour analyser et rendre responsables les acteurs de l'environnement ou la personne elle-même maltraitée à cause de sa vulnérabilité ?

En un seul mot, la réelle expertise du réseau ALMA est L' ACCOMPAGNEMENT.

Ceci est difficilement réalisable par des fonctionnaires ou assimilés éloignés des situations alors que la proximité est essentielle dans tous les dossiers suivis.

Quid de tous les liens construits par les Alma locales avec les partenariats et autres circuits courts et durables pour promouvoir la bienveillance, raison d'être de nos associations ?

La vague pressentie ou bien ressentie par tous les bénévoles, ne peut effacer le travail accompli tel un tsunami détruit toutes côtes ou bâtis sur sa trajectoire ... au profit d'une vision trop centralisée où empathie et considération humaine, indispensables, risquent de s'amoindrir pour impliquer les témoins et victimes d'un acte de maltraitance n'entraînant pas un recours à la Justice pénale.

Bien sûr, le financement, sous contrôle de l'autorité publique de l'action des Alma en région, est majeur mais, de grâce, laissons les artisans du bien vieillir et de la protection des personnes vulnérabilisées par l'âge et/ou le handicap œuvrer en toute liberté et responsabilité au bénéfice de nos anciens.

C'est le vœu formulé par ALMA 81-12-46 afin de poursuivre sa tâche en 2024 et les années qui suivront sans essayer la force de ladite vague évoquée en toute quiétude.

Georges AIX, Vice Président, Alma 81

## LA PLUS VALUE D'UN CENTRE ALMA

**La plus-value d'un centre Alma repose sur plusieurs éléments:**

- D'abord **l'écoute, neutre et bienveillante**, respectant la parole de l'appelant y compris si celui-ci souhaite l'anonymat; cette écoute est souvent réalisée en plusieurs temps ou appels qui permet la « maturation » de la parole qui rend toujours compte d'une réalité vécue par cet appelant, d'une plainte d'une souffrance.
- Ensuite **l'analyse** de la situation, réalisée de manière **transdisciplinaire** par des référents aux compétences complémentaires.
- **Analyse systémique** prenant en compte les divers intervenants « situés » autour de la personne potentiellement maltraitée :

- L'objectif est essentiellement de **rendre acteur** non seulement l'appelant mais aussi ceux qui dans cet environnement seraient en capacité de faire levier, voire de faire cesser les risques, négligences ou « maltraitements ».

- Dans cette recherche de personne/levier, **l'appel à un tiers** est parfois nécessaire, ce tiers qui vient rompre un système enkysté peut être institutionnel, professionnel, ou parent éloigné.

- Ce travail « **d'accompagnement particulier** » demande du temps, repose sur des allers et retours, et toujours dans l'écoute; car l'évolution des mots, des émotions révèlent au-delà des prises de conscience, de la compréhension de la vulnérabilité/fragilité, de la connaissance de procédures ou dispositifs existants ; et **responsabilisation, respect, confidentialité**

- Sont aussi présents dans cet accompagnement les orientations/conseils formulés à partir de l'existant qu'**Alma départemental** connaît bien: ce travail dans la **proximité**. Souvent la méconnaissance de l'existant, des possibles n'est pas uniquement liée à **l'accès aux droits**, mais au lien à construire entre la situation, les dispositifs existants, les droits et les compétences.

L'importance d'une écoute et accompagnement réalisés par une **association** est un gage de **neutralité bienveillante**, sans risque d'interférences, ingérences ou injonctions paradoxales.

#### **Par ailleurs :**

- L'apport d'Alma dans l'élaboration du concept de bienveillance fut décisif cf. « *la bienveillance qu'est-ce que c'est* » R. MOULIAS dans Gérontologie et Société 2010

- L'importance du 3977, plateforme nécessaire permettant la permanence de l'écoute et le relais de proximité avec les Alma départementales.

- L'importance des liens construits par les Alma départementales avec les partenariats et dispositifs Locaux ...

« *Comment décrire les faits si chacun utilise des mots différents ou les mêmes mots dans des sens différents. Abus intentionnels ou négligences, voire violences liées à l'inconscience des besoins ou à l'ignorance des bonnes réponses, on ne peut pas décrire les maltraitements par un vocabulaire juridique complexe et réducteur : la plupart d'entre elles ne relèvent pas de la sanction.* »

R. MOULIAS, espace éthique

Jacques PINEAU, Président honoraire, Alma 81

## **Sommaire :**

### Première partie :

La fédération 3977 proposée par l'instance fédérale  
*de la page 5 à 10*

### Deuxième partie :

Le rapport d'activité d'Alma 81 selon la tram proposée par l'instance fédérale  
*de la page 10 à 31*

### Troisième partie :

Le rapport financier de l'association  
*de la page 31 à 34*

## Fédération 3977 contre les maltraitances

La Fédération 3977, réunit l'ensemble des centres départementaux et interdépartementaux adhérents engagés dans la lutte contre les maltraitances envers les adultes en situation de vulnérabilité en France.

Cette coalition, d'acteurs de terrain, vise à coordonner les efforts, partager les connaissances et renforcer les actions pour assurer la protection des personnes vulnérables et prévenir les situations de maltraitance. Grâce à cette collaboration étroite, la Fédération 3977 contribue de manière significative à promouvoir le bien-être et la dignité des adultes les plus fragiles de la société

### >>> Principales Missions

#### **Réception d'alertes**

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.

#### **Coordination des acteurs**

Contribuer à la coordination des acteurs de la lutte contre les maltraitances, qu'ils soient privés ou publics, au niveau national et en proximité.

#### **Création de centres associatifs**

Susciter la création de centres associatifs de bénévoles dans les zones non couvertes.

#### **Interlocuteur des pouvoirs publics**

Être l'interlocuteur des pouvoirs publics et constituer le pivot du dispositif national de lutte contre les maltraitances.

#### **Collecte de données et recherches**

Assurer la collecte des données pertinentes pour développer les connaissances et contribuer aux recherches sur les maltraitances, ainsi que sur les réponses à y apporter.

#### **Formation et Sensibilisation**

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'État et des collectivités territoriales, grand public.

### >>> Principales valeurs

#### **Égalité d'accès et respect**

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.

#### **Complémentarité des actions**

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

#### **Libre expression et confidentialité**

Garantir à l'appelant sa libre expression, le respect de la confidentialité de ses propos, et l'indépendance de l'écoute qui lui est proposée.

#### **Protection contre les représailles**

Protéger le témoin et la victime contre les représailles et les sanctions possibles.

#### **Neutralité des Conseils**

Proposer des conseils en toute neutralité, en écartant tout conflit d'intérêt.

#### **Pertinence des Conseils**

Assurer la pertinence des conseils grâce à la formation des intervenants, au suivi pluraliste et multidisciplinaire, à l'expérience des centres, et à leur connaissance du terrain.

### >>> La Fédération 3977, dispositif national de lutte contre les maltraitances

#### **La plateforme nationale d'écoute 3977**

La plateforme nationale d'écoute 3977 constitue le cœur du dispositif national de lutte contre les maltraitances. Animée par des écoutants professionnels médico-sociaux, elle joue un rôle crucial dans la réception des alertes et la coordination des actions.

#### **Écoutants professionnels multidisciplinaires**

La plateforme est animée par des écoutants professionnels médico-sociaux, issus de formations multiples (psychologue, juriste, travail social).

#### **Réception des premiers appels d'alerte**

Les écoutants reçoivent les premiers appels d'alerte pour suspicion de maltraitances.

#### **Ouverture de dossiers pertinents**

Les professionnels ouvrent un dossier lorsque c'est pertinent, enregistrant les informations importantes.

#### **Sollicitation des centres de la Fédération**

Avec l'accord de l'appelant, les écoutants 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.

1 : Cette partie sous la responsabilité du conseil fédéral est proposé aux différents centres Alma comme une trame à leur rapport d'activité.

Pour Alma 81, cette partie dont l'agencement a été modifié, lui permet de montrer à ses partenaires territoriaux de l'Aveyron, du Lot et du Tarn, que l'association s'inscrit bien dans un cadre fédéral tout en gardant son autonomie du fait de son statut d'association déclarée.

## >>> Le réseau des centres départementaux et interdépartementaux

### Réseau des centres départementaux et interdépartementaux

Les centres départementaux et interdépartementaux, principalement animés par des professionnels exerçant à titre bénévole, complètent l'action de la plateforme.

#### Réception d'appels directs d'alerte

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

#### Alimentation des dossiers

Les centres alimentent les dossiers avec les informations reçues, contribuant à une analyse approfondie des situations.

#### Conseils et Accompagnement

Après analyse de la situation, les centres conseillent les victimes (ou autres appelants) et les accompagnent vers les professionnels, services, ou institutions susceptibles d'intervenir pour mettre fin aux maltraitances.

#### Activités de sensibilisation, formation et communication

Les centres mènent des activités de sensibilisation, de formation, et de communication pour faire évoluer les représentations, les connaissances, et les compétences des acteurs concernés vis-à-vis des maltraitances.

#### Réunions régulières, formations, et suivi des centres

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

Le fonctionnement intégré de la plateforme et des centres assure une réponse complète, coordonnée, et adaptée aux besoins des personnes victimes de maltraitance. La diversité des compétences et des ressources au sein de la Fédération renforce son efficacité dans la prévention et la lutte contre les maltraitances.

## >>> 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 (des centres, de la plateforme 3977) et des groupes de travail thématiques (dont la formation).

## >>> Initiatives, représentation & partenariat

### Colloque annuel

La Fédération organise chaque année un colloque, offrant une plateforme d'échange et de partage d'expertise sur la thématique des maltraitances.

### Formations diversifiées

Propose une diversité de formations visant à sensibiliser et former les acteurs sur les questions liées aux maltraitances.

### Participation à des instances nationales

- Participe au Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age.
- Participe à la Commission Nationale de Promotion de la Bienveillance et de Lutte contre les Maltraitances.

### Partenariats institutionnels

Entretient un partenariat sous l'égide du Ministère des Solidarités et de la Santé (DGCS) avec diverses institutions, dont le Défenseur des droits, l'APF-France Handicap, l'Institut Français de Justice Restaurative.

### Site Internet : : 3977.org

Ces initiatives et engagements démontrent la volonté de la Fédération 3977 de jouer un rôle actif dans la sensibilisation, la prévention et la lutte contre les maltraitances. Les partenariats avec des institutions renommées et la participation à des instances nationales soulignent l'importance de la Fédération dans le paysage de la protection des personnes vulnérables en France.

50 CENTRES INTERVIENNENT DANS 76 DEPARTEMENTS  
ET 25 PARTENAIRES ▾

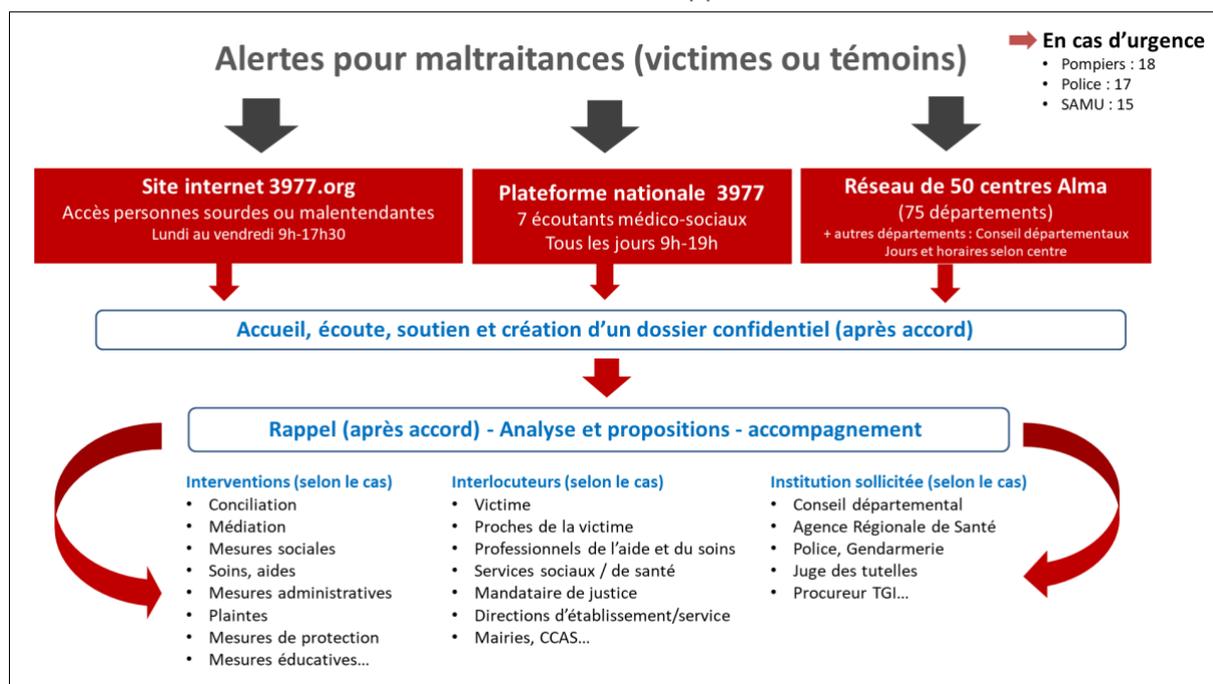


*Le fonctionnement intégré de la plateforme et des centres assure une réponse complète, coordonnée, et adaptée aux besoins des personnes victimes de maltraitance. La diversité des compétences et des ressources au sein de la Fédération renforce son efficacité dans la prévention et la lutte contre les maltraitances.*

*Ces initiatives et engagements démontrent la volonté de la Fédération 3977 de jouer un rôle actif dans la sensibilisation, la prévention et la lutte contre les maltraitances. Les partenariats avec des institutions renommées et la participation à des instances nationales soulignent l'importance de la Fédération dans le paysage de la protection des personnes vulnérables en France.*

# Les centres départementaux et interdépartementaux

## Parcours d'un appel



© 3977

### >>> Offre d'écoute : Pour qui ?

Le service d'écoute proposé par [un centre]<sup>1</sup> est destiné à fournir un soutien empathique et des conseils adaptés à différentes catégories de personnes concernées par la maltraitance. L'équipe est prête à offrir une oreille attentive et des informations utiles à ceux qui en ont besoin. L'offre d'écoute concerne notamment :

- **les personnes en situation de vulnérabilité** très âgées dont la santé est précaire et/ou adultes en situation de handicap.
- **les proches de ces personnes**, proches aidants qui sont témoins de maltraitances envers les personnes vulnérables et/ou les personnes qui souhaitent contribuer à mettre fin aux maltraitances.
- **les professionnels intervenant auprès de ces personnes**, professionnels de la santé, du social, de l'éducation, etc., ceux qui ont observé des cas de maltraitance ou ont des doutes à ce sujet.

### >>> Caractéristiques de l'écoute d'un centre

**Anonymat** : tout appelant peut choisir de rester anonyme, garantissant ainsi la confidentialité de ses échanges avec notre équipe.

**Soutien et Conseils** : l'équipe d'un centre est formée pour offrir un soutien émotionnel et fournir des conseils adaptés à la situation de chaque appelant.

**Diversité des cas** : que vous soyez une personne en situation de vulnérabilité, un proche concerné, ou un professionnel intervenant, l'équipe est prête à vous aider dans diverses situations liées à la maltraitance.

**Prévention et Intervention** : l'objectif du centre est de contribuer à la prévention des maltraitances et d'intervenir de manière proactive pour mettre fin aux situations de maltraitance signalées. *Il s'engage à créer un espace d'écoute bienveillant et à fournir le soutien nécessaire pour promouvoir le bien-être et la sécurité des personnes vulnérables : pour écouter, conseiller et agir en collaboration avec ceux qui cherchent à mettre fin à la maltraitance.*

*L'équipe d'un centre Alma est déterminée à traiter chaque demande avec la plus grande attention et à fournir un soutien adapté à chaque situation de maltraitance. Nous vous encourageons à utiliser le moyen de contact qui vous convient le mieux, en veillant à respecter la confidentialité de vos informations. Nous sommes là pour vous écouter, vous conseiller et contribuer à mettre fin à la maltraitance.*

### >>> Offre d'écoute : Quand ?

L'équipe d'écoute du centre est disponible pour offrir son soutien et ses conseils selon un calendrier régulier.

**Numéro d'Urgence 3977** : 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 ; du lundi au vendredi, de 9h à 17h30, pour les personnes sourdes ou malentendantes ; le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.

**Période de Congés** : quand le centre est fermé, les appelants peuvent s'adresser au 3977 qui assure un soutien continu.

1 : D'une manière générale dans cette première partie, les éléments de formulation proposant initialement de remplacer <Alma XXX> par <Alma 81> ont été remplacés par l'expression générique <le centre Alma...>, <un centre...> etc.

### >>> Offre d'écoute : Comment ?

Pour solliciter l'écoute et le soutien d'un centre le processus est simple et axé sur la confidentialité.

**Demandes d'Écoute :** le centre n'intervient que sur demande. Vous pouvez solliciter ses services par téléphone, courrier ou courriel. Il est recommandé de laisser un message avec ses coordonnées sur le répondeur du centre.

L'équipe du centre fournit des conseils personnalisés et un accompagnement attentif après une phase d'écoute. Voici comment notre processus fonctionne :

#### ① Phase d'écoute par les bénévoles "Écouteurs"

Des bénévoles spécialement formés, les "écouteurs", assurent une écoute attentive des préoccupations de l'appelant, qu'il s'agisse de la personne en situation de maltraitance ou de ses proches.

Cette phase vise à recueillir des informations détaillées sur la situation et à comprendre les besoins spécifiques de l'appelant.

#### ② Les bénévoles "Référénts"

Dotés d'une expertise dans des domaines spécifiques tels que le social, le juridique, le médical, etc., analysent la situation décrite pendant la phase d'écoute.

Ils proposent des actions adaptées à la situation, prenant en compte les acteurs impliqués et le contexte particulier.

#### ③ Propositions d'actions personnalisées

En collaboration avec l'appelant (et idéalement la victime), les bénévoles "référénts" présentent des propositions d'actions spécifiques visant à mettre fin à la maltraitance.

Ces propositions sont élaborées de manière à répondre aux besoins immédiats et à long terme de la personne concernée.

#### ④ Accord de l'appelant et accompagnement

Après avoir obtenu l'accord de l'appelant, un accompagnement personnalisé est mis en place.

Cet accompagnement vise à soutenir l'appelant tout au long de la mise en œuvre des actions proposées jusqu'à ce que la situation soit jugée acceptable pour la victime, ou jusqu'à l'intervention des professionnels, services ou institutions sollicités.

#### ⑤ Intervention des professionnels sur demande

Sur demande de l'appelant ou lorsque nécessaire, l'équipe du centre facilite l'intervention des professionnels, des services sociaux ou des institutions compétentes pour assurer une résolution efficace et durable de la situation.

L'équipe du centre s'engage à assurer un suivi continu et à ajuster l'accompagnement en fonction de l'évolution de la situation. Notre objectif ultime est d'apporter un changement positif et durable dans la vie des personnes concernées par la maltraitance.

### >>> Réunions pour les situations complexes

Afin de traiter les dossiers complexes de manière approfondie et collaborative, l'équipe du centre organise des réunions régulières qui réunissent l'ensemble de ses intervenants. Ces réunions visent à favoriser la coordination, le partage d'expertise et la prise de décisions collectives.

#### Objectifs des réunions

- Examiner les dossiers complexes qui nécessitent une approche collective.
- Favoriser la discussion, le partage d'informations et d'expertise entre les bénévoles.
- Prendre des décisions conjointes sur les actions à entreprendre dans des situations spécifiques.

#### Coordination et suivi

- Les réunions permettent de coordonner les efforts de l'équipe et d'assurer un suivi efficace des dossiers complexes.
- Les bénévoles peuvent partager leurs observations, discuter des meilleures pratiques et élaborer des stratégies pour résoudre les situations difficiles.

#### Adaptabilité :

La fréquence, le jour et l'heure des réunions sont sujets à ajustement en fonction des besoins de l'équipe et de l'évolution des situations.

### >>> Principes d'action

L'équipe du centre s'engage à respecter des principes éthiques rigoureux pour assurer une assistance bienveillante et conforme aux droits fondamentaux des personnes impliquées dans les situations.

#### Respect de la parole et de la dignité

L'équipe accorde un respect absolu à la parole et à la dignité de la personne qui appelle, qu'elle soit victime ou témoin de maltraitance.

#### Utilisation des informations dans l'intérêt de la victime

Les informations recueillies sont utilisées exclusivement dans l'intérêt de la victime présumée, dans le but de lui fournir le meilleur soutien possible.

#### Confidentialité stricte des informations

*Ces réunions régulières démontrent l'engagement du centre Alma à aborder de manière approfondie les cas complexes, en tirant parti de la diversité des compétences et des expériences au sein de l'équipe bénévole. L'objectif est de garantir une réponse efficace et coordonnée pour assurer le bien-être des personnes concernées par la maltraitance.*

L'équipe garantit un 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 cadre prévu par la loi.

#### **Neutralité et Impartialité**

L'équipe s'engage à être neutre et impartiale s'interdisant de substituer ses propres valeurs et convictions à celles des personnes impliquées, telles qu'elles ont été exprimées.

#### **Libre choix des solutions**

L'appelant ou la victime présumée exerce le libre choix des solutions proposées par l'équipe. Ils ont le droit de refuser ces solutions après avoir été informés des conséquences possibles.

#### **Accord préalable pour les contacts avec des acteurs pertinents**

Lorsque l'équipe propose de prendre des contacts avec des acteurs jugés pertinents, l'accord préalable de l'appelant ou de la victime présumée est requis.

#### **Gestion des conflits d'intérêt**

En cas de conflit d'intérêt, l'équipe se dessaisit du dossier, qui est alors dépeysé dans un autre centre. Cette mesure garantit une totale transparence et objectivité dans le traitement des cas.

#### **Écoute pluraliste**

L'équipe assure une écoute impliquant au moins deux personnes afin de mieux appréhender les situations complexes et à rechercher la meilleure objectivité possible.

#### **Confidentialité des appels**

Pour garantir la confidentialité des appels, assurer la distance nécessaire pour recevoir et analyser les alertes, les membres de l'équipe restent anonymes, sauf en cas de danger avéré pour la victime ou lorsque la loi l'impose.

#### **Formation spécifique des intervenants du centre**

Les membres de l'équipe sont astreints à suivre une formation spécifique assurée par la Fédération 3977. Cette formation garantit que les personnes disposent des compétences nécessaires pour fournir un soutien de qualité et respecter les principes éthiques.

#### **Système d'information Sécurisé**

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). Cela garantit la confidentialité et la protection des données sensibles.

Le centre s'engage à fournir des conseils et un accompagnement réfléchi, prenant en compte les multiples dimensions des situations de maltraitance.

#### **Réflexion collective avant proposition d'action**

Avant de formuler des propositions d'action, une réflexion collective est menée par l'équipe de bénévoles. Cette approche permet de prendre en compte toutes les dimensions complexes de la situation et d'assurer une compréhension approfondie des enjeux.

#### **Appréciation des aspects multiples**

Les bénévoles des centres sont formés pour apprécier les multiples dimensions des situations de maltraitance. Cela inclut une compréhension approfondie des aspects psychologiques, sanitaires, médico-sociaux, sociaux, économiques et juridiques.

#### **Aspects psychologiques**

Les bénévoles tiennent compte des facteurs psychologiques impliqués, offrant un soutien émotionnel adapté aux besoins de la personne concernée.

#### **Aspects Sanitaires et Médico-sociaux**

La santé physique et le contexte médico-social sont pris en considération dans l'évaluation des situations de maltraitance. Les bénévoles veillent à proposer des actions en lien avec les besoins sanitaires et médicaux.

#### **Aspects Sociaux et Économiques**

Les dimensions sociales et économiques sont évaluées pour comprendre les impacts de la maltraitance et proposer des solutions adaptées aux circonstances particulières de la personne concernée.

#### **Aspects Juridiques**

Les bénévoles des centres sont sensibilisés aux aspects juridiques des situations de maltraitance. Cela inclut la connaissance des droits de la victime et la compréhension des procédures légales.

#### **Collaboration et coordination**

L'équipe travaille en collaboration et en coordination avec des professionnels spécialisés, le cas échéant, pour garantir une approche holistique et complète.

Le centre œuvre en complémentarité avec les services publics de proximité, adoptant une approche qui privilégie le recours aux professionnels compétents.

#### **Non-intervention directe dans les situations.**

Le centre s'interdit toute intervention directe dans les situations de maltraitance qui lui sont rapportées. L'objectif est de favoriser le recours aux professionnels des services publics de proximité et d'autres institutions spécialisées.

#### **Privilège du recours aux professionnels**

Le centre privilégie le recours aux professionnels des services publics de proximité, ainsi qu'à d'autres institutions, services ou associations ayant la compétence et la légitimité nécessaires pour agir dans les situations de maltraitance.

*Ces pratiques démontrent l'engagement du centre Alma envers la qualité de son service d'écoute, en veillant à la protection des personnes impliquées, à la confidentialité des informations et au respect des normes éthiques les plus élevées. L'utilisation de technologies sécurisées et la formation continue des bénévoles contribuent à garantir un environnement sûr et bienveillant pour toutes les parties concernées.*

### Principe de subsidiarité

Le centre s'inscrit dans le principe de subsidiarité par rapport à l'action des services publics de proximité. Il n'entreprend aucune initiative que ces services peuvent proposer ou assurer.

### Non-prise d'initiatives propres

Le centre ne prend aucune des initiatives proposées ou assurées par les services publics de proximité. Son rôle consiste à conseiller, écouter et accompagner, en laissant les professionnels compétents prendre les mesures appropriées.

### Signalement à la Justice

En cas de nécessité de signaler une situation à la justice, cette démarche est réalisée par la personne assurant la présidence du centre. Ce signalement intervient après une vérification minutieuse du bien-fondé de la démarche, garantissant ainsi la pertinence et la légitimité de cette action.

*L'approche réfléchie et multidimensionnelle du centre garantit que les conseils et l'accompagnement proposés sont adaptés aux besoins spécifiques de chaque situation. En prenant en compte tous les aspects pertinents, l'équipe vise à offrir un soutien complet pour aider à mettre fin à la maltraitance et améliorer la qualité de vie des personnes concernées.  
... complémentaire des services publics de proximité*

Ces principes sont communs aux centres adhérents de la Fédération 3977, qui les réunit.

## Deuxième partie<sup>1</sup> : le centre Alma 81

### Ressources associatives

1999	Création d'Alma 81
2000	Ouverture du centre pour le Tarn
2001	
2002	
2003	
2004	
2005	
2006	
2007	Embauche de la coordinatrice salariée actuelle
2008	
2009	Extension du centre pour l'Aveyron
2010	
2011	
2012	
2013	
2014	
2015	
2016	
2017	Extension du centre pour le Lot
2018	
2019	
2020	
2021	
2022	
2023	
2024	
2025	

### La structure associative

>>> **Historique** : Association Loi 1901 créée en 1999 sur le département du Tarn, adhérente à la Fédération 3977 contre les maltraitances, Alma 81 est une structure autonome qui contribue depuis sa création et en s'inspirant de ses principes éthiques à la prévention et la lutte contre les maltraitances.

Successivement sur les départements de l'Aveyron puis du Lot, Alma 81 a soutenu les initiatives locales pour doter ces départements d'un centre qui leur soit propre.

Les difficultés liées à la constitution d'une implication bénévole suffisante ont conduit par la suite la Fédération, en accord avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale, à en confier la gestion à Alma 81.

>>> **Contexte environnemental** : Le siège social de l'association est situé à Albi mais comme le local est partagé, la boîte postale est l'adresse officielle de l'association.

Mis gracieusement à sa disposition par la mairie d'Albi, le centre dispose d'un T3 au RDC d'un immeuble HLM de Tarn-habitat. Les charges sont payées par l'association. Aucune signalétique ne l'identifie pour éviter toute réception du publique.

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 en s'engageant à la garder confidentielle.



L'ESPACE REUNION,



PERMANENCE



ET DE CONVIVIALITE.



LE BUREAU DE LA COORDINATRICE

1 : Cette deuxième partie ainsi que la troisième sont sous la responsabilité d'Alma 81 à partir d'une trame commune à la fédération.

## Les ressources humaines de la structure

### >>> Statut de bénévole

#### ● **Composition**

Les personnes de la structure, non intéressées par ses activités propres, apportent leurs compétences et expertises 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 31/12/2023, la structure est composée de 16 personnes ressources dont :

- 12 personnes adhérentes (ayant acquitté la cotisation annuelle en 23);
- 4 personnes, partenaires auprès de l'association.

#### ● **Activités**

Il n'y a pas de fonction attribuée d'emblée : une personne peut en assurer plusieurs à titre bénévole 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 d'une personne Volontaire en Service Civique.

- 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.



*Une parité difficile à respecter :  
Un CA composé  
d'1/3 de femmes uniquement*

### >>> Statut salarié

- Une personne, 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).

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

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

*Depuis 2007, la coordinatrice,  
est un pivot essentiel pour la permanence  
de la fonctionnalité du centre  
et de l'accompagnement des situations*

### >>> Statut de volontaire dans le cadre du service civique

Depuis octobre 21 à raison de 2 jours par semaine, 2 jeunes volontaires en service civique sont recrutées pour 7 mois par la structure en partenariat avec l'association de la Maison des Ados à Albi, auprès d'Uniscité Albi Tarn.

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

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.

Le contrat service civique n'étant que de 7 mois, un nouveau recrutement de volontaires a lieu chaque année avec les mêmes partenaires.

On en est à la troisième équipe de volontaires qui ont su trouver leur place. Ils ont posé un regard neuf sur le fonctionnement avec les bénévoles et ont mis leurs compétences au service de sa communication et de l'offre de son objet statutaire

Ils 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. En 2023, cette action a été reconduite sous l'égide unique d'Alma 81 avec la participation de volontaires et de leurs collègues d'Unicité intervenants auprès de séniors. Ensembles ils ont organisé les échanges, la diffusion des infos, la création et la distributions des affiches. Ils ont participé en tant qu'acteur et animateurs aux 3 séances publiques réalisées à Brassac, Vielmur et Albi.

Les volontaires présents depuis octobre 2023 ont pris le relais (écoute, synthèse logiciel etc ...)

Leur implication s'est centrée sur la conception et la réalisation d'une enquête sur la thématique de l'isolement et de la rupture de soins de personnes en situation de handicap, thème de travail des personnes se retrouvant au CDCA (Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie) dont Alma 81 est membre.

Les entretiens ont été effectués auprès de différentes institutions et associations comme, APF-France Handicap, GEM Horizon, Union Départementales des Associations Familiales, Cecinet (asso handicap visuel), Grain de Sel (asso des personnes souffrant de trisomie). Les témoignages recueillis auprès des personnes présentant un déficit sensoriel, moteur, psychique, cognitif à partir d'entretiens semi-directif feront l'objet d'un compte rendu transmis au CDCA.

Tutorat : temps bénévole en présence avec les volontaires et temps de réunions avec les associations d'intermédiation et partenaires.



LES JEUNES VOLONTAIRES, UN ATOUT DANS LA COMMUNICATION VERS LE GRAND PUBLIC

2021	2022	2023
		167h

### >>> Statut prestataire de service

Afin de poursuivre des activités de prévention, l'association fait appel occasionnellement à deux personnes prestataires de service au statut d'auto-entrepreneur.se au regard de leurs compétences.

En 2023 :

1 - Une personne assurant l'animation du Dispositif Réconfort Entr'Aidants (DREA).

Infirmière de formation et médiatrice en communication non violente, elle a eu pour mission d'assurer le fonctionnement et l'animation d'un dispositif de soutien aux aidant.e.s.

2 - Une personne chargée de la construction scéniques des séances théâtrales de sensibilisation au soutien aux aidants

## Activité associative

### Volume de temps annuel pour chaque activité

Activités	Temps (heure)	Pourcentage
Ecoute et accompagnement	186 h	31%
Réunions techniques (réunion de synthèse)	48 h	10%
Formation	16 h	3%
Sensibilisation	16 h	3%
Communication	175 h	29%
Développement de partenariat	35 h	6 %
Réunions statutaires (CA AG)	10 h	2%
Administratif	104 h	17%
Comptable	4 h	1%
Autre	9 h	2%

## Commentaires

Le « temps » est-il un bon indicateur d'activité ?

La fiabilité des données chiffrées pour rendre compte de l'activité d'écoute et d'accompagnement reste discutable puisqu'intervient en tout premier lieu *la rentrée* des données.

Certaines actions planifiées sur une plage donnée sont faciles à compter : la permanence de 14h à 17h = 3h x par N permanences x par N bénévoles. D'autres non. Pour tout opérateur passer de la durée réelle de l'action réalisée (par exemple « appel sortant ») à sa retranscription sur le compteur pour donner en fin d'année « une durée cumulée » va conserver une marge d'incertitude.

Cette mesure de l'activité à partir d'un minutage précis pourrait également s'avérer contre-productif : ne faudrait-il pas compter le temps passé à compter le temps d'une action ... ?

## Organisation de l'activité d'écoute et d'accompagnement

### >>> Ouverture du centre

La permanence du centre reste le mardi après-midi de 14h à 17h au 05 63 43 69 92 avec la présence de la coordinatrice pour les *appels entrants* directs.

En dehors de cette plage, les usagers disposent du répondeur mais peu de messages sont laissés.

En 2023, il a été expérimenté d'augmenter les plages des premiers rappels (*premier appel sortant* vers l'appelant ayant sollicité le 3977) par les « écoutants » sur les lundi et mardi avec 7 plages horaires.

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	...
matin										
midi										
a-m		14h-17h							14h-17h	
fin a-m										

Coord	envoi par mail aux référents :	>> analyse à distance des situations anonymisées et retour avec pistes de solutions	>> rappels des appelants
-------	--------------------------------	---	--------------------------

PREMIER APPEL SORTANT

DEUXIEME APPEL SORTANT PAR LA COORDINATRICE

La répartition des appels sortants sur ces nouvelles plages se fait en fonction de la demande qui a été faite soit directement au 3977 soit en fonction des disponibilités des appelants.

La prise de rendez-vous téléphonique a commencé également à être testée. Cela peut aussi convenir pour certaines personnes en fonction de leur situation professionnelle ou familiale. Cette personnalisation des moments de rendez-vous téléphoniques avec les appelants contribue à développer la relation de confiance.

Cet élargissement des plages possibles de rappels permet aux écoutants de se rendre plus disponibles : d'une manière générale, le traitement de trois situations sur 3h de temps n'est pas rare et *absorbe beaucoup d'énergie*.

Enfin, la répartition des rappels sur les lundis permet de libérer la ligne le mardi après-midi pour les appels directs : pour un appelant qui s'est décidé à franchir le pas, « *tomber* » sur une ligne occupée peut décourager si cela doit durer trop longtemps.

La coordinatrice prend connaissance en amont et à distance des appels au 3977 complétant la fiche de transmissions de la plateforme par des questions à aborder par les *écoutants* lors du PREMIER APPEL SORTANT.

En aval de ces appels qui complètent les données, elle transmet par mail les situations anonymisées aux référents et centralise leurs avis en retour avant de recontacter les appelants (DEUXIEME APPEL SORTANT).

Cette organisation plus efficiente n'a été possible que grâce à l'adaptation volontaire du temps salarié de la coordinatrice, de l'augmentation de la disponibilité du temps bénévoles et de l'appui des volontaires en Service Civique.

Entre *les deux appels sortants* vers l'appelant s'écoulent une semaine : ce temps permet souvent à celui-ci de faire les premières démarches proposées. Exemple : « *Avez-vous tenu au courant ...* », « *en avez-vous parlé à ...* ».

Sur les situations pouvant évoquer une mise en danger de la personne vulnérable, les services concernés peuvent être sollicités après le *premier appel sortant*.

*Le centre évolue vers une personnalisation des moments de rendez-vous téléphoniques avec les appelants*

### >>> Analyse pluriprofessionnelle :

Le choix fait par le centre d'une analyse à distance des situations par les personnes référentes permet à la fois :

- au centre de pouvoir profiter de leur expertise ;
- aux personnes référentes de ne pas alourdir leur bénévolat par les déplacements et les temps de réunion (n'est donc compté que le temps personnel consacré de leur domicile) ;
- de conserver une réflexion pluridisciplinaire partagée (l'option de la messagerie « répondre à tous » est utilisée afin que chaque avis exprimé puisse être lu de tous et discuté).

### >>> Réunion de synthèse :

Toutes les 6 semaines, une réunion de synthèse regroupe l'ensemble de l'équipe (écoute /référénts) du centre en présence et/ou à distance.

Animée par la coordinatrice, cette réunion permet :

- d'établir les planning des permanences ;
- de porter à la connaissance des participants l'évolution des situations antérieures ;
- de revenir sur les situations les plus complexes en poursuivant la croisée des points de vue.

## Activité « d'écoute » et d'accompagnement du centre

Chiffres-clés	2019	2020	2021	2022	2023	2022-23	%
<b>Dossiers</b>	<b>66</b>	<b>57</b>	<b>65</b>	<b>85</b>	<b>56</b>	<b>- 29</b>	<b>- 34%</b>
Ouverts par la plateforme	57	43	50	77	49	- 28	- 36%
Ouverts par le centre	13	14	15	8	7	- 1	- 13%
Clôturés par le centre	45	33	35	43	28	- 15	- 35%
<b>Appels<sup>1</sup></b>	<b>607</b>	<b>674</b>	<b>766</b>	<b>1356</b>	<b>697</b>	<b>- 659</b>	<b>- 49%</b>
Entrants (venant de l'extérieur)	329	350	352	745	299	- 446	- 60%
Sortants (vers l'extérieur)	278	324	414	611	398	- 213	- 35%
<b>Durée cumulée des appels<sup>1</sup> (mn)</b>	<b>12140</b>	<b>13440</b>	<b>12506</b>	<b>15 654</b>	<b>13 307</b>	<b>- 2 347</b>	<b>- 15%</b>
En écoute	-	0	1956	2 437	1 556	- 881	- 36%
En suivi	-	0	10550	13 217	11 751	- 466	- 11%
<b>Durée moyenne par appel (mn)</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>+8</b>	<b>+72%</b>
En écoute	-	0	6	4	6	+2	+50%
En suivi	-	0	25	21	30	+9	+42%

### Commentaires

#### [ Les dossiers ]

- En 2023 : Baisse de 34%
- De 2021 à 2023 : Après une augmentation en 2022, baisse en 23 à un niveau inférieur à 2021

**Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire<sup>1</sup>

● **Point réflexif:** Les trois départements reflètent la tendance nationale, et c'est une bonne nouvelle.

Les usagers commencent à connaître le numéro à 4 chiffres (3977) en ayant recherché sur internet à « maltraitance ... » ou avec les supports d'information du centre.

- La parution du livre-enquête « Les Fossoyeurs » en janvier 2022 a très certainement servi de *caisse de résonance* des « scandales » sur l'actualité des établissements d'hébergement ;
- Des modifications concernant ce qui est considéré comme « appel » en a modifié le comptage. Ce qui explique les écarts des chiffres ;
- La différence de durée des premiers rappels est déterminée par plusieurs facteurs :
  - 1) le besoin d'expression de la personne ;
  - 2) la complexité de la situation décrite (origine, interactions ...) ;
  - 3) le nombre de points de levier et les ressources nécessaires aux acteurs de proximité pour faire évoluer la situation.

Dossiers ouverts :	2022	2023
	8 900	9 100
par la plateforme 3977	8200	8600
par les centres Alma	700	500

RAPPORT D'ACTIVITE 2023 FEDERATION 3977

#### [ Les appels<sup>2</sup> ]

- En 2023 : Baisse de 49%
- De 2021 à 2023 : Après une augmentation en 2022, baisse en 2023 à un niveau inférieur à 2021

**Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire

#### [ La durée des appels<sup>2</sup> ]

- En 2023 : Baisse de 15%
- De 2021 à 2023 : Après une augmentation en 2022, baisse en 2023 à un niveau supérieur à 2021

**Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire

1- Sur l'ensemble du rapport qui concerne trois départements, il n'y avait pas lieu de répéter systématiquement les mêmes commentaires à partir de la trame proposée ;

2- Est considéré comme « appel » toute action, concernant la création et l'évolution des dossiers, réalisée par téléphone et/ou par mail de sa création à sa clôture par les différents opérateurs du centre (écoute, accompagnement ...)

## Profil des dossiers ouverts du centre en 2013

Ci-contre à droite, extrait (par capture d'écran) du rapport d'Alma 81 de 2013.

Déjà la notion de « Dossiers ouverts » ne correspondait qu'au nombre d'appels reçus par le canal du 3977 et non à la réalité. Bien avant encore, en 1996, déjà, le professeur Hugonot, acteur clef de la prise de conscience officielle de « la maltraitance des vieux » en France, parlait de la maltraitance comme d'un d'iceberg ... on n'en voit que la pointe !

Au total, ALMA 81 a ouvert, analysé et suivi 34 dossiers en 2013, soit une quasi-stabilité du nombre de dossiers Tarn et Aveyron depuis 3 ans :

	TARN	AVEYRON
Personnes âgées	19	9
Personnes en situation de handicap	4	2
<b>TOTAL :</b>	<b>23</b>	<b>11</b>

\*Le numéro d'appel national 3977 réceptionne aussi les appels de maltraitance. Dès lors, la centrale d'appel transmet **toutes les situations** aux antennes départementales ALMA concernées qui étudient et assurent le suivi de la situation.



Alma 81 - BP 30020 81001 ALBI Cedex - Rapport 2013

## Profil des dossiers ouverts du centre en 2023

	2019	2020	2021	2022	2023	2022-23	%
<b>Victimes</b>							
Hommes	-	16	18	26	23	-3	-11%
Femmes	-	32	37	54	30	-24	-44%
18 – 60 ans	-	4	9	11	6	-5	-45%
61 – 75 ans	-	10	8	16	11	-5	-31%
75 ans et plus	-	34	32	45	33	-12	-27%
Situation de handicap	-	5	15	21	10	-11	-52%
<b>Lieu de survenue</b>							
A domicile	-	30	38	45	39	-6	-13%
En établissement	-	9	29	36	24	-12	-33%
<b>Appelants</b>							
Hommes	-	12	25	27	17	-10	-37%
Femmes	-	43	39	57	39	-18	-32%
Victime elle-même	-	15	12	24	6	-18	-75%
Proche famille	-	28	18	44	28	-16	-36%
Professionnels	-	7	2	7	6	-1	-14%
Autres	-	5	4	9	10	+1	+11%
<b>Personne mise en cause</b>							
Entourage familial	-	23	24	35	21	-14	-40%
Professionnels ou établissement	-	20	27	44	32	-12	-27%
Autres	-	9	16	18	10	-8	-44%
<b>Type de maltraitements</b>							
Psychologiques	-	14	24	15	9	-6	-40%
Physiques	-	7	5	14	7	-7	-50%
Sexuelles	-	0	0	2	3	+1	+50%
Liées aux soins	-	0	6	9	2	-7	-78%
Négligences (actives et passives)	-	12	21	19	19	0	0%
Financières	-	11	6	10	10	0	0%
Non-respect des droits	-	21	6	12	4	-8	-67%
Autres types de maltraitance	-	5	13	0	0	0	-
<b>Actions préconisées</b>							
Négociation / Médiation	-	2	5	10	7	-3	-30%
Cadre de vie	-	0	0	2	2	0	0%
Mesures sociales	-	7	8	10	7	-3	-30%
Soins / Médicale	-	8	16	7	8	+1	14%
Mesures juridiques	-	8	7	19	15	-4	-21%
Mesures administratives	-	3	4	7	3	-4	-57%
Sensibilisation / Formation	-	0	0	0	0	0	-



## Activité sur le département de l'Aveyron

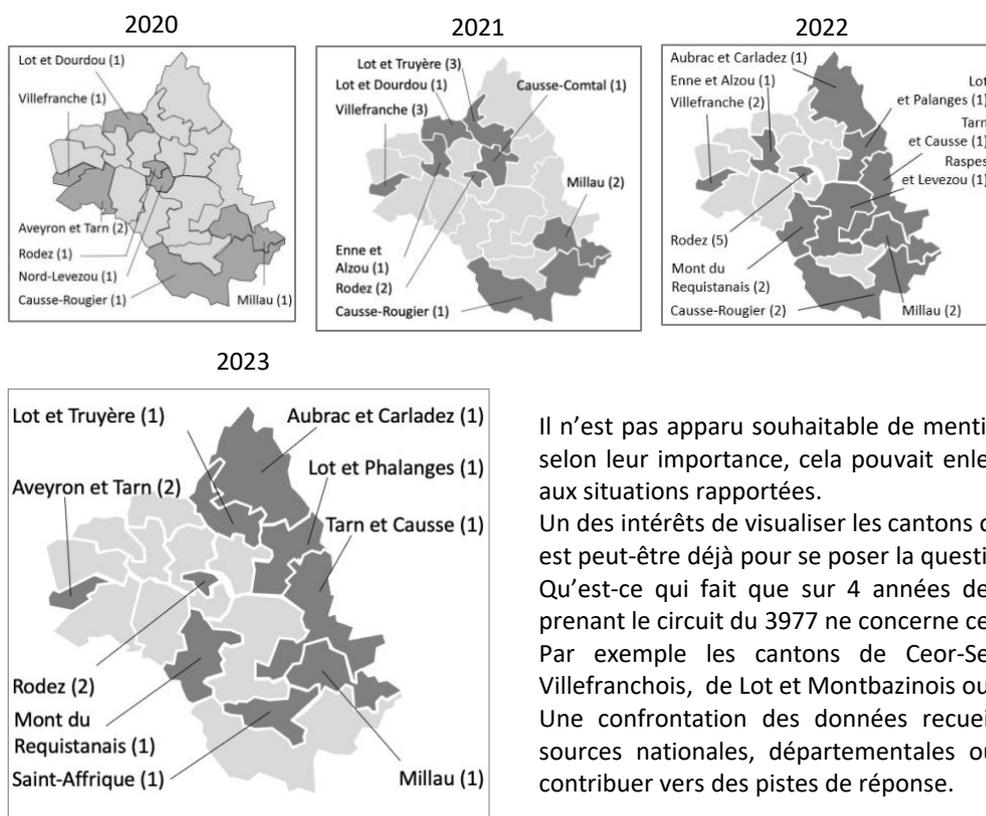
Concernant le département l'Aveyron, et avant de considérer les données brutes à la connaissance de la Fédération 3977 par l'intermédiaire d'Alma 81, il peut être intéressant de mentionner le SCHEMA DEPARTEMENTAL PREVENTION ET PROTECTION DES MAJEURS EN SITUATION DE VULNERABILITE 2021-2026 signés par les partenaires départementaux en juillet 2022.

Si l'usager, confronté à une situation à risque de maltraitance, emprunte pour la faire cesser la voie qui lui convient le mieux, il apparait alors nécessaire que l'ensemble des acteurs *regardent ensemble dans la même direction* pour lui apporter la réponse adaptée.

### Chiffres-clés [Années 2019-2023 et évolutions 2022-2023]

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	22-23	%
<b>Dossiers</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>-7</b>	<b>-35%</b>
Ouverts par la plateforme			-	11	17	18	13	-5	-28%
Ouverts par le centre			-	1	2	2	0	-2	-100%
Clôturés par le centre			-	6	11	6	9	+3	+50% <sup>x</sup>
<b>Appels</b>			-	<b>142</b>	<b>196</b>	<b>319</b>	<b>112</b>	<b>-207</b>	<b>-65%</b>
Entrants (venant de l'extérieur)			-	54	75	175	30	145	-83%
Sortants (vers l'extérieur)			-	88	121	144	82	-62	-43%
<b>Durée cumulée des appels (mn)</b>			<b>3260</b>	<b>2840</b>	<b>2989</b>	<b>3649</b>	<b>2711</b>	<b>-938</b>	<b>-26%</b>
En écoute			-	-	564	542	341	-201	-37%
En suivi			-	-	2425	3107	2370	-737	-24%
<b>Durée moyenne par appel (mn)</b>			<b>9</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>+13</b>	<b>+118%</b>
En écoute			-	-	8	4	12	+8	+200%
En suivi			-	-	20	22	28	+6	+27%

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



Il n'est pas apparu souhaitable de mentionner les communes car selon leur importance, cela pouvait enlever toute confidentialité aux situations rapportées.

Un des intérêts de visualiser les cantons où se passent la situation, est peut-être déjà pour se poser la question :

Qu'est-ce qui fait que sur 4 années de suite, aucune situation prenant le circuit du 3977 ne concerne certains cantons ?

Par exemple les cantons de Ceor-Segala, de Villeneuve et Villefrancois, de Lot et Montbazinois ou encore de Vallon ?

Une confrontation des données recueillies par les différentes sources nationales, départementales ou de proximité pourrait contribuer vers des pistes de réponse.

## Aveyron

### Situation clinique :

Appel de l'entourage familial d'un résident d'un EHPAD, publique qui subirait des négligences passives. L'appelante signale qu'un matin, à 11h30, son père à qui elle rend visite a une fiche de surveillance hydrique prescrite par le médecin avec 2 litres à boire par jour. Aucun verre n'est à sa disposition dans la chambre.

A 12h15, personne n'est encore venu pour l'aide à la toilette et à l'habillage. En salle à manger elle trouve tous les résidents installés et le personnel en pause à l'office.

L'appelante fait une réclamation en faisant remarquer que sa chaise, seule, est vide et que le résident est encore en chambre.

Plus tard, la directrice aurait néanmoins justifié la nouvelle organisation du travail.

## Commentaires

### >>> [ Les dossiers ]

● En 2023 : Baisse d'appels ayant entraîné la baisse de l'ouverture de dossiers

● De 2021 à 2023 : pas d'appel directs au centre

**Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire<sup>1</sup>

#### ● Point réflexif:

Si l'année 2022 a été une année où le nombre des appels a augmenté pour les trois départements sans que cela montre que le nombre de situations de maltraitance était en hausse mais seulement étaient mieux signalées, alors la baisse d'appels en 2023 peut être appréciée d'une manière similaire mais inverse.

- En 2018, l'action d'information initiée par Alma 81 et en partenariat avec le pôle MND : *Connaître et faire connaître les deux dispositifs téléphoniques de soutien* a-t-elle eu l'effet escompté en 2019 ?

- En 2022 était signé le schéma départemental regroupant 25 partenaires. En début d'exécution, il est possible que la baisse constatée en 2023 soit le reflet du succès de cette démarche départementale.

- Qu'est-ce qui fait que la personne qui appelle connaissait le 3977? Certaines personnes répondent qu'en écrivant « maltraitance personnes âgées » sur leur moteur de recherche, c'est le « 3977 » qui apparaît encore en premier.

- En fonction de l'évolution de l'accompagnement, tous les dossiers ne peuvent pas être clôturés en fin d'année civile

### >>> [ Les appels<sup>2</sup> ]

● En 2023 : Baisse des appels comme sur les autres départements

● De 2021 à 2023 : Pas de commentaire / **Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire

#### ● Point réflexif:

Est considéré comme « appel » toute action, concernant la création et l'évolution des dossiers, réalisée par téléphone et/ou par mail de sa création à sa clôture par les différents opérateurs du centre (écoute, accompagnement ...)

Il ne peut pas y avoir un rapport proportionnel entre le nombre de dossiers et le nombre d'appels qui s'y rapportent : chaque dossier nécessitant la part de réflexion et de temps nécessaire à son évolution.

### >>> [ La durée des appels ]

● En 2023 : Pas de commentaire

● De 2021 à 2023 : Pas de commentaire / **Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire

#### ● Point réflexif:

L'évolution de la durée cumulée des appels et de la durée moyenne ne sont pas proportionnels pour la même raison : les actions entreprises pour accompagner chaque appelant ne sont pas comparables.

1- Sur l'ensemble du rapport qui concerne trois départements, il n'y avait pas lieu de répéter systématiquement les mêmes commentaires à partir de la trame proposée ;

2- Est considéré comme « appel » toute action, concernant la création et l'évolution des dossiers, réalisée par téléphone et/ou par mail de sa création à sa clôture par les différents opérateurs du centre (écoute, accompagnement ...)

**Pôle Régional MND** Pôle Ressources Régional des Malades Neuro-dégénératives

**Aveyron Lot et Tarn 3977**

**Connaître et faire connaître les dispositifs téléphoniques de soutien aux aidants**

Le 21 juin de 10h à 12h à SAINT-CERE, à la MJC (Maison des Jeunes et de la culture) 170, Quai Auguste Salesses

Le 21 juin de 14h à 16h à FIGEAC, à la Salle des communautés de communes 35-35 bis, allées Victor Hugo

Le 22 juin de 10h à 12h à GOURDON, à la Salle des communautés de communes 98, avenue Gambetta

Le 22 juin de 14h à 16h à CAHORS, à l'IFSI - Salle de conférence - 351, Rue Saint-Géry

Réunions d'informations gratuites, ouvertes au public et aux intervenants à domicile, sur les dispositifs téléphoniques mis à leur disposition

Une tournée dans l'Aveyron, le Lot et le Tarn pour être au plus près de vos besoins

SE NE MÉLANS SURS PLUS DE M OCCUREZ DE LUI! JE CONNAIS DES MALADES QUI VOUS TOURMENTENT!

● Pour vous inscrire veuillez envoyer votre nom, votre prénom, la ville souhaitée, à : [aidants@pole-mnd.com](mailto:aidants@pole-mnd.com)

● Pour plus de renseignements : <https://alma81.fr>

**ars Occitanie**

DDCSP Aveyron/Lot et Tarn

LA TOURNEE DEPARTEMENTALE 2018

## Profil des dossiers ouverts

	2019	2020	2021	2022	2023	2022-23	%
<b>Victimes</b>							
Hommes	-	3	4	85	56	0	0%
Femmes	-	9	13	77	49	-6	-50%
18 – 60 ans	-	0	4	8	7	-1	-50%
61 – 75 ans	-	2	1	1	5	+4	+400%
75 ans et plus	-	8	10	15	8	-7	-47%
Situation de handicap	-	1	4	2	2	0	0%
<b>Lieu de survenue</b>							
A domicile	-	5	9	8	10	+2	+25%
En établissement	-	5	7	12	5	-7	-58%
<b>Appelants</b>							
Hommes	-	3	4	6	1	-4	-83%
Femmes	-	9	14	13	12	-1	-8%
Victime elle-même	-	2	1	5	2	-3	-60%
Proche famille	-	8	4	12	6	-6	-50%
Professionnels	-	2	0	0	2	+2	-
Autres	-	1	1	1	3	+2	+200%
<b>Personne mise en cause</b>							
Entourage familial	-	3	5	7	8	+1	+14%
Professionnels ou établissement	-	8	8	11	6	-5	-45%
Autres	-	1	3	6	1	-5	-83%
<b>Type de maltraitements</b>							
Psychologiques	-	4	6	3	1	-2	-67%
Physiques	-	3	2	5	2	-3	-60%
Sexuelles	-	0	0	1	0	-1	-100%
Liées aux soins	-	0	0	1	1	0	0
Négligences (actives et passives)	-	5	6	3	5	+2	+67%
Financières	-	6	0	2	2	0	0
Non-respect des droits	-	11	1	4	1	-3	-75%
Autres types de maltraitance	-	0	3	0	0	0	-
<b>Actions préconisées</b>							
Négociation / Médiation	-	2	2	5	3	-2	-40%
Cadre de vie	-	0	0	0	0	0	-
Mesures sociales	-	3	6	5	0	-5	-100%
Soins / Médicale	-	5	10	7	0	-7	-100%
Mesures juridiques	-	3	4	5	3	-2	-40%
Mesures administratives	-	1	1	2	1	-1	-50%
Sensibilisation / Formation	-	0	0	0	0	0	-

**Rappel :**

Article 23 LOI n° 2022-140 du 7 février 2022 - Le titre Ier du livre Ier du code de l'action sociale et des familles est complété par un chapitre IX - Maltraitance ainsi rédigé :

« Art. L. 119-1.-La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

## Commentaires

### >>> [ Les victimes ]

● En 2023 : Pas de commentaire ● De 2021 à 2023 : Inversion du nombre de victimes entre hommes et femmes

**Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire

● **Point réflexif :** plus d'appels proviennent d'hommes en situation de handicap appelant pour eux-mêmes. Ça pourrait être une raison expliquant l'inversion des nombres sans pour autant dire qu'il y a moins de femmes « victimes ».

Historiquement et socialement, les hommes n'ont-ils pas plus de moyens à leur disposition pour s'exprimer ?

### >>> [ Lieu de survenue ]

● En 2023 : Deux situations à domicile de plus qu'en 2022 et, en même temps une baisse des situations « en établissement »

● De 2021 à 2023 : Pas de commentaire

**Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire

● **Point réflexif :** la notion de « domicile » inclut le fait que la personne peut se sentir durablement victime de violence de la part d'un entourage dont elle n'est dépendante que par le fait qu'elle ne peut, de son point de vue, s'opposer à elle du fait de cette relation déséquilibrée entre sentiment de force/sentiment de faiblesse.

En pratique, la frontière entre violence et maltraitance exercées ne pourra pas être distinguée pour les appelants.

### >>> [ Les appelants ]

● En 2023 : Pas de commentaire ● De 2021 à 2023 : Pas de commentaire

**Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire

● **Point réflexif :** un membre de la famille est la première personne à donner l'alerte dans moins de 50 % des cas (au niveau national : 46%). C'est peu finalement et cela doit questionner sur la situation d'isolement dans laquelle peut se retrouver en plus la victime de violence.

### >>> [ Les personnes mises en cause ]

● En 2023 : Pas de commentaire ● De 2021 à 2023 : Pas de commentaire

**Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire

● **Point réflexif :** la notion de « relation de dépendance » qui caractérise la définition de maltraitance a une part subjective qui ne peut se limiter à la relation contractuelle ou légale : *et « cet ami » qui me veut tant de bien ?*

### >>> [ Les type principal de maltraitance ]

● En 2023 : Pas de commentaire ● De 2021 à 2023 : Pas de commentaire

**Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire

● **Point réflexif :**

Si les données sont croisées (lieu de survenue, personne mise en cause et type de maltraitance) on s'aperçoit que les chiffres bruts ne suffisent pas pour refléter l'existant.

A partir des situations et du type de maltraitance (psychologique et négligences qui peuvent être considérées comme souvent cumulatives - le relationnel déficient conduisant à des actions inadaptées -), en famille cela concerne le plus souvent que la seule relation duelle [aidée/aidant].

Donc « un appel égale une personne maltraitée », ou 1 appel = 1

Mais en établissement de santé ?

A part quelques professionnels qui pourraient plus particulièrement avoir une attitude spécifique malveillante vis-à-vis de ce résident-là, en général, la prise en charge est identique par rapport à un groupe de personnes de niveau de dépendance analogue. *Si je suis négligent pour cette dame, pourquoi ne le serais-je pour celle-là ?*

De ce fait « un appel n'égal pas systématiquement une personne maltraitée » ! Ou 1 appel = 1 et/ou n+1.

### >>> [ Les actions préconisées ]

● En 2023 : Pas de commentaire ● De 2021 à 2023 : Pas de commentaire

**Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire

● **Point réflexif :** -

---

1- Sur l'ensemble du rapport qui concerne trois départements, il n'y avait pas lieu de répéter systématiquement les mêmes commentaires à partir de la trame proposée ;

2- Est considéré comme « appel » toute action, concernant la création et l'évolution des dossiers, réalisée par téléphone et/ou par mail de sa création à sa clôture par les différents opérateurs du centre (écoute, accompagnement ...)

## Activité sur le département du Lot

Concernant le département du Lot, et avant de considérer les données brutes à la connaissance de la Fédération 3977 par l'intermédiaire d'Alma 81, il peut être intéressant de rappeler que « Alma 46 » s'était implanté sur le territoire auprès de certains acteurs départementaux même si sa pérennisation n'a pas réussi.

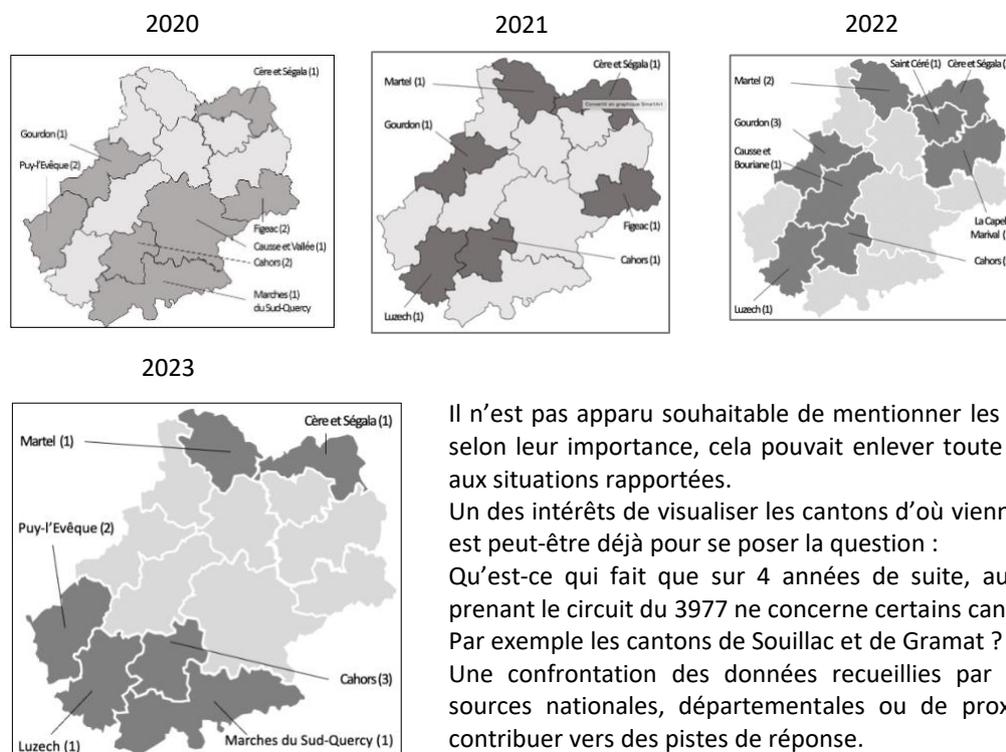
Si l'année 2022 a été pour les trois départements une année où le nombre des appels a augmenté pour les trois départements sans que cela montre que le nombre de situations de maltraitance ait augmenté, alors la baisse d'appels en 2023 peut être appréciée de la même manière.

### Chiffres-clés [Années 2019-2023 et évolutions 2022-2023]

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	22-23	%
<b>Dossiers</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>-11</b>	<b>- 52%</b>
Ouverts par la plateforme			-	11	7	19	7	-12	- 63%
Ouverts par le centre			-	1	2	2	3	+1	- 50%
Clôturés par le centre			-	6	4	11	5	- 6	- 55%
<b>Appels</b>			<b>-</b>	<b>142</b>	<b>128</b>	<b>335</b>	<b>139</b>	<b>-196</b>	<b>- 59%</b>
Entrants (venant de l'extérieur)			-	55	46	184	66	-118	- 64%
Sortants (vers l'extérieur)			-	87	82	151	73	- 78	- 52%
<b>Durée cumulée des appels (mn)</b>			<b>3020</b>	<b>2 820</b>	<b>1 875</b>	<b>3 265</b>	<b>3 391</b>	<b>+ 126</b>	<b>+ 4%</b>
En écoute			-	-	260	590	320	- 270	- 46%
En suivi			-	-	1615	2675	3071	+ 396	- 15%
<b>Durée moyenne par appel (mn)</b>			<b>9</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>+14</b>	<b>+140%</b>
En écoute			-	-	-	4	5	+1	+25%
En suivi			-	-	-	17	42	+25	+147%

### Répartition géographique

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



Il n'est pas apparu souhaitable de mentionner les communes car selon leur importance, cela pouvait enlever toute confidentialité aux situations rapportées.

Un des intérêts de visualiser les cantons d'où viennent les appels, est peut-être déjà pour se poser la question :

Qu'est-ce qui fait que sur 4 années de suite, aucune situation prenant le circuit du 3977 ne concerne certains cantons ?

Par exemple les cantons de Souillac et de Gramat ?

Une confrontation des données recueillies par les différentes sources nationales, départementales ou de proximité pourrait contribuer vers des pistes de réponse.

## Commentaires\*

### >>> [ Les dossiers ]

- En 2023 : Pas de commentaire
  - De 2021 à 2023 : Pas de commentaire
- Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire

● **Point de vue réflexif :**

- Depuis l'extension de l'activité d'Alma 81 d'accompagnement des appels concernant le Lot en 2017, est-ce que la tendance en hausse amorcée en 2018 et poursuivie en 2019 trouvait son origine sur l'action d'information initiée par Alma 81 et en partenariat avec le pôle MND : *Connaître et faire connaître les deux dispositifs téléphoniques de soutien ?*

- Si l'année 2022 a été pour les trois départements une année où le nombre des appels a augmenté pour les trois départements sans que cela montre que le nombre de situations de maltraitance soit en hausse, alors la baisse d'appels en 2023 peut être appréciée de la même manière.

### >>> [ Les appels<sup>1</sup> ]

- En 2023 : Pas de commentaire
  - De 2021 à 2023 : Pas de commentaire
- Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire

● **Point de vue réflexif :**

La dissociation entre nombre d'appels et leurs durée est expliquée par la différence des situations qui exigent une différences d'analyse et d'accompagnement.

	2022	2023
Appels	335	139
Durée cumulée des appels (mn)	3 265	3 391

« CHIFFRES CLEFS » DANS LE LOT

exemple, il peut y avoir une augmentation de dix dossiers sans pour autant une augmentation du taux d'appels équivalents si la réponse est standard.

Par contre, l'augmentation d'une seule situation peut à elle seule expliquer l'augmentation de la durée des appels de « 200% » seulement à partir de sa complexité et du nombre de « leviers » à contacter autour de l'entourage de la personne vulnérable.

### >>> [ La durée des appels ]

- En 2023 : l'augmentation de la durée des appels n'est pas en corrélation avec la baisse du nombre de situations, de « dossiers ».
  - De 2021 à 2023 : Pas de commentaire
- Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire

● **Point de vue réflexif :** Un taux brut n'est pas interprétable : un



LA TOURNEE DEPARTEMENTALE 2018

### Situation clinique

M. S est un collègue maraîcher de M. L. Il contacte ALMA pour nous faire part d'une situation qui met en difficulté ce dernier. M. L est narcoleptique et a une reconnaissance de travailleur handicapé. Il s'endort parfois sur les marchés, peut difficilement conduire et est plutôt fragile psychologiquement.

Suite à une réorganisation des places par tirage au sort sur le marché où il exerce, le syndicat du marché (plusieurs personnes) fait pression sur la victime présumée pour qu'il cède sa place qui serait plus avantageuse, et que M. L ne mériterait pas étant sur le marché depuis plus récemment. Ce syndicat aurait donc fait pression sur lui et sur la mairie pour réeffectuer un tirage au sort.

M. S trouvant la situation injuste a décidé de contacter ALMA pour trouver de l'aide pour son collègue M. L.

1- Sur l'ensemble du rapport qui concerne trois départements, il n'y avait pas lieu de répéter systématiquement les mêmes commentaires à partir de la trame proposée ;

2- Est considéré comme « appel » toute action, concernant la création et l'évolution des dossiers, réalisée par téléphone et/ou par mail de sa création à sa clôture par les différents opérateurs du centre (écoute, accompagnement ...)

## Profil des dossiers ouverts

	2019	2020	2021	2022	2023	2022-23	%
<b>Victimes</b>							
Hommes	-	1	2	8	5	-3	-38%
Femmes	-	7	6	11	5	-6	-55%
18 – 60 ans	-	0	2	3	0	-3	-100%
61 – 75 ans	-	5	3	3	1	-2	-57%
75 ans et plus	-	5	4	11	8	-3	-27%
Situation de handicap	-	0	4	5	1	-4	-80%

<b>Lieu de survenue</b>							
A domicile	-	8	5	12	7	-5	-44%
En établissement	-	0	4	8	3	-5	-63%

<b>Appelants</b>							
Hommes	-	0	3	9	3	-6	-67%
Femmes	-	11	6	10	7	-3	-30%
Victime elle-même	-	5	2	8	2	-6	-55%
Proche famille	-	4	4	9	8	-1	-11%
Professionnels	-	2	0	1	0	-1	-100%
Autres	-	0	1	2	8	+6	+55%

<b>Personne mise en cause</b>							
Entourage familial	-	8	3	7	3	-4	-57%
Professionnels ou établissement	-	2	4	11	4	-7	-64%
Autres	-	2	2	4	3	-1	-25%

<b>Type de maltraitements</b>							
Psychologiques	-	4	3	4	2	-2	-50%
Physiques	-	2	0	1	1	0	0%
Sexuelles	-	0	0	1	0	-1	-100%
Liées aux soins	-	0	0	6	0	-6	-100%
Négligences (actives et passives)	-	2	4	4	3	-1	+25%
Financières	-	2	0	2	2	0	0
Non-respect des droits	-	1	1	1	2	+1	+100%
Autres types de maltraitance	-	0	1	0	0	0	-

<b>Actions préconisées</b>							
Négociation / Médiation	-	0	3	2	3	+1	+50%
Cadre de vie	-	0	0	0	1	+1	+50%
Mesures sociales	-	4	0	2	4	+2	+100%
Soins / Médicale	-	3	0	0	5	+5	-
Mesures juridiques	-	5	3	7	7	0	- %
Mesures administratives	-	2	1	1	1	0	-
Sensibilisation / Formation	-	0	0	0	0	0	-

### Rappel :

Article 23 LOI n° 2022-140 du 7 février 2022 - Le titre Ier du livre Ier du code de l'action sociale et des familles est complété par un chapitre IX - Maltraitance ainsi rédigé :

« Art. L. 119-1.-La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

## Commentaires

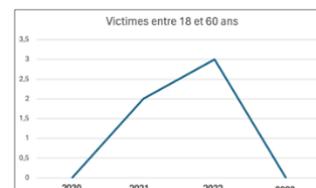
### >>> [ Les victimes ]

- En 2023 : pas de commentaire<sup>1</sup>
- De 2021 à 2023 : pas de commentaire<sup>1</sup> **Tendance sur 5 ans : -**
- **Point réflexif:** Trois années de suite et jusqu'en 2023, le nombre des « victimes connues » par les appels au 3977 entre 18 et 60 ans a augmenté.

Cette « tranche d'âge » renvoyant à des personnes en situation de handicap, cela correspondrait bien au dernier critère : « situation de handicap ».

Qu'est-ce qui fait qu'en 2023, la « courbe » s'est « effondrée » ? ...

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Victimes</b>					
18 – 60 ans	-	0	2	3	0
61 – 75 ans	-	5	3	3	1
75 ans et plus	-	5	4	11	8
Situation de handicap	-	0	4	5	1



... si tant est, qu'il soit utile de le savoir pour contribuer à avoir une action personnalisée en sa faveur.

### >>> [ Lieu de survenue ]

- En 2023 : Pas de commentaire
- De 2021 à 2023 : Pas de commentaire
- Tendance sur 5 ans :** Elle suit la courbe nationale
- **Point réflexif:** -

### >>> [ Les appelants ]

- En 2023 :
- De 2021 à 2023 :
- Tendance sur 5 ans : -**
- **Point réflexif:** L'absence d'appel par les professionnels peut avoir plusieurs explications :
  - défiance : le réseau 3977 (plateforme + centre ) peut être considéré comme un élément perturbant au fonctionnement des services ;
  - méconnaissance : dans la boîte à outil des professionnels, même si la thématique des maltraitances fait partie d'un contenu obligatoire des formations initiales, l'aspect du soutien et du conseil n'est pas perçu ;
  - concurrence : n'est pas reconnu dans ses capacités à un accompagnement graduel alternatif aux autres procédures (un témoin lambda peut craindre d'appeler directement un service institutionnel).

### >>> [ Les personnes mises en cause ]

- En 2023 : Pas de commentaire
- De 2021 à 2023 : Pas de commentaire
- Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire
- **Point réflexif:** Pas de commentaire

### >>> [ Les type principal de maltraitance ]

- En 2023 :
- De 2021 à 2023 :
- Tendance sur 5 ans : -**
- **Point réflexif:**

### >>> [Actions préconisée]

- En 2023 : Baisse en lien avec le nombre d'appelants
- De 2021 à 2023 : courbe aléatoire / **Tendance sur 5 ans :** Pas de commentaire
- **Point réflexif:**
  - Le triptyque [juridique, médical et social] reste prioritaire pour l'accompagnement des appelants par les acteurs de proximité:
    - . juridique/cadre de référence : protection juridique, conciliation, médiation, conseil de la vie sociale ...
    - . médical : médecin traitant, médecin coordinateur, infirmier-ère, psychologue ...
    - . social : les services du département, de la commune ...
  - Il n'y a généralement pas une solution pour plusieurs situations. Il est courant que l'accompagnement s'adapte en fonction des ressources autour de la personne qui deviennent ainsi les principaux leviers de l'évolution de la situation.

1- Sur l'ensemble du rapport qui concerne trois départements, il n'y avait pas lieu de répéter systématiquement les mêmes commentaires à partir de la trame proposée ;

## Activité sur le département du Tarn

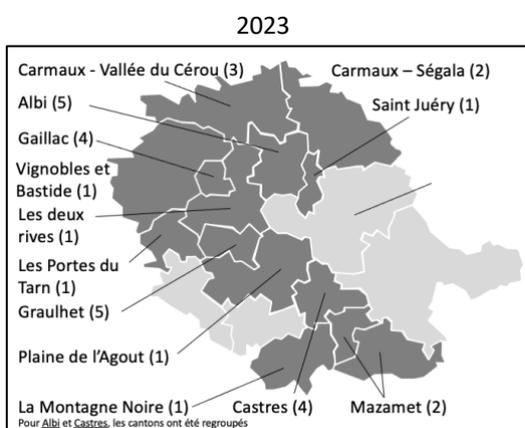
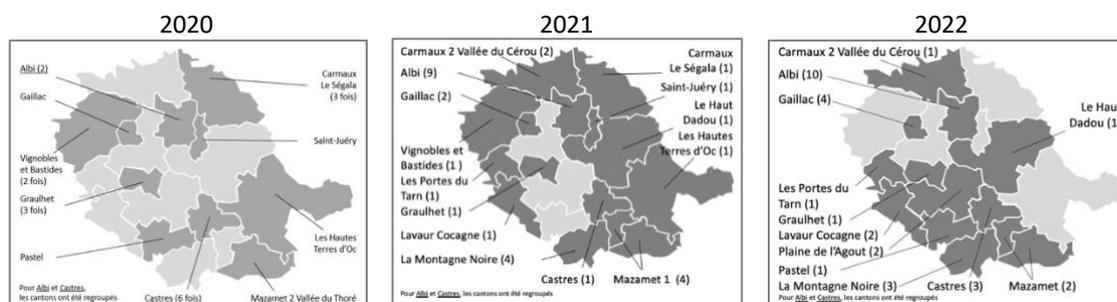
Concernant le département du Tarn et avant de considérer les données brutes à la connaissance de la Fédération 3977 par l'intermédiaire d'Alma 81, il peut être intéressant de mentionner la spécificité de l'évolution de l'activité du centre sur le département : le nombre d'années d'existence (24 années), la connaissance du centre par les structures, les professionnels.

Pour autant, « Alma 81 » et/ou le numéro « 3977 » sont encore très souvent méconnus par le public. Si l'année 2022 a été pour les trois départements une année où le nombre des appels a augmenté pour les trois départements sans que cela montre que le nombre de situations de maltraitance soit en hausse, alors la baisse d'appels en 2023 peut être appréciée de la même manière.

### Chiffres-clés [Années 2019-2023 et évolutions 2022-2023]

	2019	2020	2021	2022	2023	2022-23	%
<b>Dossiers</b>	-	<b>33</b>	<b>37</b>	<b>44</b>	<b>33</b>	<b>-11</b>	<b>-25%</b>
Ouverts par la plateforme	-	21	26	40	29	-11	-28%
Ouverts par le centre	-	12	11	4	4	0	0
Clôturés par le centre	-	21	20	26	14	-12	-46%
<b>Appels</b>	-	<b>390</b>	<b>442</b>	<b>702</b>	<b>446</b>	<b>-256</b>	<b>-36%</b>
Entrants (venant de l'extérieur)	-	241	231	386	203	-183	-47%
Sortants (vers l'extérieur)	-	149	211	316	243	-72	-23%
<b>Durée cumulée des appels (mn)</b>	<b>5560</b>	<b>7800</b>	<b>7642</b>	<b>8740</b>	<b>7205</b>	<b>-1535</b>	<b>-18%</b>
En écoute	-	x	1132	1305	895	-410	-31%
En suivi	-	x	6510	7435	6310	-1125	-15%
<b>Durée moyenne par appel (mn)</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>+3</b>	<b>+23%</b>
En écoute	-	x	5	4	5	+1	+25%
En suivi	-	x	30	24	26	+2	+8%

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



Il n'est pas apparu souhaitable de mentionner les communes car selon leur importance, cela pouvait enlever toute confidentialité aux situations rapportées.

Un des intérêts de visualiser les cantons d'où viennent les appels, est peut-être déjà pour se poser la question :

Qu'est-ce qui fait que sur 4 années de suite et contrairement aux deux autres départements, au moins une situation prenant le circuit du 3977 a concerné tous les cantons?

L'hypothèse qui vient immédiatement à l'esprit est l'implantation d'Alma 81 sur le département en terme d'ancienneté mais peut-être et surtout en terme d'actions menées en partenariat avec les structures territoriales.

### Situation clinique :

M. est une jeune femme adulte et polyhandicapée habitant avec sa mère qui en a la tutelle. Elle a deux grands frères qui s'inquiètent pour ses conditions de vie. En effet, ils soupçonnent une alimentation « aléatoire », un logement à la limite du salubre et des potentiels accès de violence envers S., qui ne peut ni se défendre ni communiquer. La mère de S. la laisse parfois seule toute une soirée, et parfois même octroie la garde de sa fille à un entourage plus ou moins proche. L'entourage de la mère est d'ailleurs remis en question par les deux frères puisqu'ils nous font part que leur mère aurait été travailleuse du sexe auparavant. Ils s'inquiètent de possibles sévices sexuels de la part de cet entourage sur S.

Les deux frères contactent donc ALMA pour recevoir aide et conseils pour faire face à la situation rencontrée par leur sœur : accompagnement de fin août 2023 jusqu'à début 2024.

Compte tenu de la mise en danger potentielle de la jeune femme, un courrier du centre a été adressé au juge des tutelles.

### Commentaires

#### >>> [ Les dossiers ]

- En 2023 : Pas de commentaire<sup>1</sup>
- De 2020 à 2023 : Baisse continue du nombre de dossiers ouverts par le centre

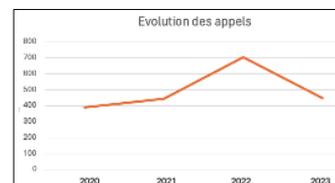
#### Tendance sur 5 ans : -

- **Point réflexif** : Les dossiers ouverts par le centre viennent d'appels directs au 05 63 ... Le nombre important de dossiers ouverts par la plateforme pour le département est un bon signe ! Cela montre au moins deux choses :
  - que la communication sur le numéro à 4 chiffres, qu'elle soit à un niveau national ou sur le département, est efficace ;
  - que sur le nombre de personnes qui appellent en semaine le « 05 63 43 69 92 », numéro du centre et ont le répondeur, un certain nombre suivent la proposition d'appeler le 3977.



#### >>> Les appels<sup>2</sup>

- En 2023 : Pas de commentaire
  - De 2020 à 2023 : Pas de commentaire
- #### Tendance sur 5 ans : Pas de commentaire
- **Point de vue réflexif** : la courbe des appels entre 2020 et 2023 ne semble pas avoir de sens car elle ne reflète pas uniquement les situations réelles mais les « ressentis » des personnes qui appellent.



Les situations qui sont exposées au cours de l'écoute remontent quelques fois à de nombreuses années en arrière. La question est donc posée : « *Qu'est-ce qui fait que vous avez appelé maintenant ?* »

#### >>> [ La durée des appels ]

- En 2023 : l'augmentation de la durée des appels n'est pas en corrélation avec la baisse du nombre de situations, de « dossiers ».

- De 2021 à 2023 : -

#### Tendance sur 5 ans : -

- **Point de vue réflexif** : Un taux brut n'est pas interprétable : un exemple, il peut y avoir une augmentation de dix dossiers sans pour autant une augmentation du taux d'appels équivalents si la réponse est standard. Par contre, l'augmentation d'une seule situation peut à elle-même expliquer l'augmentation de la durée des appels de « 200% » seulement en fonction de sa complexité et du nombre de « leviers » à contacter autour de l'entourage de la personne vulnérable au cours de l'accompagnement.

1- Sur l'ensemble du rapport qui concerne trois départements, il n'y avait pas lieu de répéter systématiquement les mêmes commentaires à partir de la trame proposée ;

2- Est considéré comme « appel » toute action, concernant la création et l'évolution des dossiers, réalisée par téléphone et/ou par mail de sa création à sa clôture par les différents opérateurs du centre (écoute, accompagnement ...)

## Profil des dossiers ouverts

	2019	2020	2021	2022	2023	2022-23	%
<b>Victimes</b>							
Hommes	-	12	12	11	11	0	0
Femmes	-	16	18	31	19	-12	-39%
18 – 60 ans	-	4	3	6	5	-1	-17%
61 – 75 ans	-	3	4	12	5	-7	-58%
75 ans et plus	-	21	18	19	17	-2	-11%
Situation de handicap	-	4	7	14	7	-7	-50%
<b>Lieu de survenue</b>							
A domicile	-	17	24	25	22	-3	-12%
En établissement	-	4	18	16	16	0	0
<b>Appelants</b>							
Hommes	-	9	15	12	13	+1	+8%
Femmes	-	23	23	34	20	-14	-41%
Victime elle-même	-	8	7	11	4	-7	-64%
Proche famille	-	16	14	23	14	-9	-39%
Professionnels	-	3	1	6	4	-2	-33%
Autres	-	4	2	6	5	-1	-17%
<b>Personne mise en cause</b>							
Entourage familial	-	12	16	21	10	-11	-52%
Professionnels ou établissement	-	10	15	22	22	0	0
Autres	-	6	11	8	6	-2	-25%
<b>Type de maltraitements</b>							
Psychologiques	-	6	15	8	6	-2	-25%
Physiques	-	2	3	8	4	-4	-50%
Sexuelles	-	0	0	0	3	+3	-
Liées aux soins	-	0	6	2	1	-1	-50%
Négligences (actives et passives)	-	5	11	12	11	-1	-8%
Financières	-	3	6	6	6	0	0
Non-respect des droits	-	9	4	7	1	-6	-86%
Autres types de maltraitance	-	5	9	0	0	0	-
<b>Actions préconisées</b>							
Négociation / Médiation	-	0	0	3	1	-2	-67%
Cadre de vie	-	0	0	2	1	-1	-50%
Mesures sociales	-	0	0	3	3	0	0
Soins / Médicale	-	0	0	0	3	+3	-
Mesures juridiques	-	0	0	7	5	-2	-29%
Mesures administratives	-	0	0	4	1	-3	-75%
Sensibilisation / Formation	-	0	0	0	0	0	-

**Rappel :**

Article 23 LOI n° 2022-140 du 7 février 2022 - Le titre Ier du livre Ier du code de l'action sociale et des familles est complété par un chapitre IX - Maltraitance ainsi rédigé :

« Art. L. 119-1.-La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

## Commentaires

### >>> [ Les victimes ]

- En 2023 : Pas de commentaire<sup>1</sup> ● De 2021 à 2023 : Pas de commentaire

**Tendance sur 5 ans** : Pas de commentaire

- **Point réflexif** : plus d'appels proviennent d'hommes en situation de handicap appelant pour eux-mêmes. Ca pourrait être une raison expliquant l'inversion des nombres sans pour autant dire qu'il y a moins de femmes « victimes ».

Historiquement et socialement, les hommes n'ont-ils pas plus de moyens à leur disposition pour s'exprimer ?

### >>> [ Lieu de survenue ]

- En 2023 : Deux situations à domicile de plus qu'en 2022 et, en même temps une baisse des situations « en établissement »
- De 2021 à 2023 : Pas de commentaire **Tendance sur 5 ans** : Pas de commentaire

- **Point réflexif** : la notion de « domicile » inclut le fait que la personne peut se sentir durablement victime de violence de la part d'un entourage dont elle n'est dépendante que par le fait qu'elle ne peut, de son point de vue, s'opposer à elle du fait de cette relation déséquilibrée entre sentiment de force/sentiment de faiblesse.

En pratique, la frontière entre violence et maltraitance exercées ne pourra pas être distinguée pour les appelants.

### >>> [ Les appelants ]

- En 2023 : Pas de commentaire ● De 2021 à 2023 : Pas de commentaire

**Tendance sur 5 ans** : Pas de commentaire

- **Point réflexif**: un membre de la famille est la première personne à donner l'alerte dans moins de 50 % des cas (au niveau national : 46%). C'est peu finalement et cela doit questionner sur la situation d'isolement dans laquelle peut se retrouver en plus la victime de violence.

### >>> [ Les personnes mises en cause ]

- En 2023 : En ● De 2021 à 2023 : Pas de commentaire

**Tendance sur 5 ans** : Pas de commentaire

- **Point réflexif**: la notion de « relation de dépendance » qui caractérise la définition de maltraitance a une part subjective qui ne peut se limiter à la relation contractuelle ou légale : *et « cet ami » qui me veut tant de bien ?*

### >>> [ Les type principal de maltraitance ]

- En 2023 : Pas de commentaire ● De 2021 à 2023 : Pas de commentaire

**Tendance sur 5 ans** : Pas de commentaire

- **Point réflexif** :

Si les données sont croisées (lieu de survenue, personne mise en cause et type de maltraitance) on s'aperçoit que les chiffres bruts ne suffisent pas pour refléter l'existant.

A partir des situations et du type de maltraitance (psychologique et négligences qui peuvent être considérées comme souvent cumulatives - le relationnel déficient conduisant à des actions inadaptées -), en famille cela concerne le plus souvent que la seule relation duelle [aidée/aidant] .

Donc « un appel égale une personne maltraitée », ou 1 appel = 1

Mais en établissement de santé ?

A part quelques professionnels qui pourraient plus particulièrement avoir une attitude spécifique malveillante vis-à-vis de ce résident-là, en général, la prise en charge est identique par rapport à un groupe de personnes de niveau de dépendance analogue. *Si je suis négligent pour cette dame, pourquoi ne le serais-je pour celle-là ?*

De ce fait « un appel n'égal pas systématiquement une personne maltraitée » ! Ou 1 appel = 1 et/ou n+1.

### >>> [ Les actions préconisées ]

- En 2023 : Pas de commentaire ● De 2021 à 2023 : Pas de commentaire

**Tendance sur 5 ans** : Pas de commentaire

- **Point réflexif** : -

---

1- Sur l'ensemble du rapport qui concerne trois départements, il n'y avait pas lieu de répéter systématiquement les mêmes commentaires à partir de la trame proposée ;

# Activité de sensibilisation vers les apprenants et/ou les professionnels

- 1) Nombre de sensibilisations/formations : 6 séances en 2023 de 2h de temps en moyenne
- 2) Nombre total d'apprenants et qualité : 88 personnes dont
  - 33 personnes salariées intervenant à domicile et équipe bénévole et salarié d'encadrement (SSAAD : aide à domicile, aide-soignante & infirmière) ;
  - 55 personnes inscrites à des formations initiales proposées par la Croix Rouge et l'AFPA (AES, ADVF)
- 3) Temps bénévole pédagogique (indirect & direct) :  
Préparation : 9h (1h par séance) / Animation : 24h (deux personnes bénévoles) / Trajet : 4h  
Total d'heures bénévoles : 37h bénévoles



**INTERVENTIONS 2023**

SSIAD, ALMAYRAC 5/01  
 ◀ ADMR CARLUS, 27/03  
 UNICITE ALBI 15/02\*  
 CROIX ROUGE ALBI 18/04  
 ◀ AFPA ALBI 31/05  
 CROIX ROUGE ALBI 10/10  
 AFPA ALBI 14/11 ▶

\*L'intervention auprès des volontaires en service civique se situe entre de la formation et de la sensibilisation

**PARTENAIRES 2023**





### Caractéristiques des interventions :

Les interventions sont gratuites et non contractuelles et répondent à la demande des structures partenaires Elles ont pour objet :

- ▷ de compléter la formation dispensée par les organismes de formation et/ou les employeurs en illustrant par les situations cliniques à risque de maltraitance les référentiels de formation et de compétences ;
- ▷ de répondre aux questions des apprenants et/ou des personnes salariées/bénévoles sur des situations rencontrées Les conduites à tenir sont recherchées directement sur le site du 3977 par les apprenants au cours de l'intervention ;
- ▷ de faire connaître le dispositif national 3977

**PRINCIPAL « OUTIL PEDAGOGIQUE »  
UTILISE LORS DE INTERVENTIONS :**

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



**EXEMPLES DE QUESTIONS PREPAREES PAR UN GROUPE AVEC LE/LA FORMATEUR.TRICE**

**3 A quel moment devient-on maltraitant ?**  
*En tant que professionnel ?*  
*Quand je ne fais pas ce que j'écris, quand je n'écris pas ce que j'ai fait ... ou pas.*  
*En tant que proche d'une personne vulnérable quand je manque de ressources*

**4 Que pouvons-nous faire en tant qu'ADVF lorsque l'on identifie une situation de maltraitance ?**  
*Un doute, une interrogation : appeler le 3977*  
<https://solidarites.gouv.fr/agir-contre-les-maltraitances>

Pour les sensibilisations et formations (vers les professionnels) :	2019	2020	2021	2022	2023
Temps de préparation / trajet	-	-	-	-	13h
Temps d'animation	9h30	11h30	21h	15h	24h

## Activité d'information et de communication vers le grand public

- 1) Nombre de sensibilisations/communication : 2 événements en 2023 de 20h de temps avec le public
- 2) Nombre total estimé de personnes ayant reçu l'information \* : 120 personnes
- 3) Temps bénévole :  
Préparation : 12h / Animation : 60 h (trois personnes bénévoles) / Trajet : 1 h  
Total d'heures bénévoles : 73h bénévoles



En privilégiant le côté attractif (par le jeu de l'Oie), le message du 3977 devient accessible à tous les âges de la famille et permet un temps d'échange  
FETE DES ASSOCIATIONS, ALBI 9/09 △ & SEMAINE BLEUE, ALBI LES 4,5,6/10 ▽ ▷



## Activité d'information et de soutien vers les personnes aidées et aidantes

- 1) Nombre de séances, 3x 3h soit 9h de temps avec le public
- 2) Nombre total estimé de personnes ayant reçu l'information (flyer et réalisation) : 60 personnes
- 3) Temps bénévole :  
Préparation : 21h / Animation : 6 h / Trajet : 12 h  
Total d'heures bénévoles : 39h bénévoles

L'action régulière de soutien aux aidant.e. de personnes âgées et/ou en situation de handicaps à partir du Dispositif Réconfort Entr'Aidant a été confiée à une personne prestataire. Le temps imparti n'est donc pas comptabilisé.

Compte tenu des données d'Alma 81 sur les lieux de maltraitance (61% au domicile et 38 % en établissement), le choix de l'axe de prévention, en terme d'investissement d'heures de bénévolat, s'est porté depuis quatre ans sur le soutien aux aidants.

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



ANIME PAR ALMA 81, LE THEATRE-FORUM « ON Y A VA ENSEMBLE » PERMET UN TEMPS D'ÉCHANGES DANS LE PUBLIC COMPOSE DE PERSONNES AIDÉES, DE PERSONNE AIDANTS, DE PROFESSIONNELS ... A PARTIR DE SAYNETES SUR LES MOMENTS DIFFICILES DE LA VIE QUOTIDIENNE

Pour les sensibilisations (vers le grand public/aidant.e.s) :  
Temps de préparation et d'animation – en heures

2019	2020	2021	2022	2023
		169h	175h	112h

# Activité de représentation et partenariat

## Avec des organismes institutionnels

- Alma est membre du CDCA (premier collège représentant des usagers retraités, personnes âgées de leurs familles et des proches aidants) et a participé en 2023 aux différents groupe de travail (12h /bénévole), partenaire de la Maison de l'Autonomie de l'Autonomie dans sa politique de soutien aux aidant.e.s
- Partenaire du CCAS de la Ville d'Albi, Alma contribue à la Semaine Bleue et à l'organisation à une action vers les personnes les plus isolées

## Avec d'autres structures

Ci-dessous Alma 81 est invité par le SSIAD d'Almayrac à participer à l'animation d'un après-midi *Viellir en milieu rural*



### Récapitulatif 2023 activité de représentation

	2019	2020	2021	2022	2023
Temps de présence y compris déplacements	61h	30h	73h	38h	41h

**Commentaires :** Le volume horaire de cette activité fluctue chaque année en fonction des activités des partenaires et des ressources humaines de l'association.

## Activité « vie associative »

En 2023, la vie associative d'Alma 81 a maintenu ses priorités :

- 1) Rechercher de nouvelles personnes prêtes à investir de leur temps et de leurs compétences dans un cadre de bénévolat autant de proximité - pour le fonctionnement des activités réalisées au centre - que sur les départements de l'Aveyron et du Lot pour développer dans un premier temps, l'information sur le réseau 3977.
  - 2) Faire du lien entre les ressources humaines associatives par un billet associatif immatériel et adressé par mail en fonction des actualités internes et fédérales qui se sont passées ou à venir.
- Cela permet de mettre en valeur, autant faire se peut, les actions des uns et des autres, et aussi de permettre à tous de s'exprimer à part de valeur égale de la parole.
- 3) Former les bénévoles : tous les bénévoles bénéficient d'une formation par les personnes d'une part en continu Avec les ressources humaines internes et ensuite les ressources fédérales



POUR FAVORISER & PERENNISER LE BENEVOLAT A DISTANCE, L'ASSOCIATION S'EST DOTE DE MATERIEL NUMERIQUE PERMETTANT LA VISIO CONFERENCE. CE MATERIEL, TOUT EN NE REMPLAÇANT PAS BIEN SUR LA RENCONTRE PHYSIQUE, CONTRIBUE A EVITER LES DEPLACEMENTS NON NECESSAIRES VOIRE INUTILES.

### Récapitulatif 2023 activité « vie associative = formation à l'utilisation du logiciel fédéral

	2023
Temps de présence y compris déplacements	16 h

**Commentaires :** Le volume horaire de l'activité « vie associative » fluctue chaque année en fonction des activités des partenaires et des ressources humaines de l'association.

Alma 81 - Billet associatif 17/11

Rémy Callens - callensremy@gmail.com  
A. Au, alexandre.podrebaracoff, Serge, Eric, Nathalie, Lidewij, Marie-Hélène, nicolabrate@gmail.com, alric, Glack, arna.prada, Valentin, felicien.danglot, Yvanne, michellescarrat, cedric

Bonjour à toutes et à tous.

**Avant propos :**  
Aujourd'hui, la liste des destinataires de ce billet associatif s'est de nouveau enrichie de deux personnes.  
Bienvenue à Valentin et à Mathieu qui souhaitent prendre connaissance des activités de l'association : qu'ils puissent y trouver peu à peu une réponse à leur démarche de bénévolat.  
Ce billet associatif a pour vocation de faire du lien entre toutes les ressources humaines de la structure en dehors des temps en présence au centre :  
- En cliquant sur "S'inscrire à tous", le parole est libre et accessible à toutes et tous. Donner une information qui n'a pas été mentionnée, son opinion, des idées... n'est-ce pas ce qui est attendu ?  
Les personnes nouvellement arrivées peuvent bien entendu s'exprimer aussi. Ou simplement se présenter.  
\*Toutes personnes qui ne souhaitent plus être abonnées à ce billet me le signalent et cela sera enregistré de la liste des destinataires.

**Ce qui a été passé :**  
Ma 1711 de 14h à 17h. Georges a représenté Alma 81 à l'atelier Aidant Aïdi à Monodésil.

Ci-dessous, extrait du mail reçu de Mme FABRIE Beasno, directrice du SSIAD ALMAYRAC à la suite de cette intervention.  
Chère parternaires/bénévoles,  
L'ensemble de l'équipe du SSIAD d'Almayrac, ainsi que les usagers et leurs proches Aidants remercient chaleureusement l'EPHAD de Monodésil, la Mairie de Monodésil, les bénévoles de la structure.  
Dans le cadre du projet du SSIAD validé par le CFFPH "Vieilles en milieu rural..." Ce fut un très bon moment pour les personnes participantes d'avoir des informations précieuses sur le dispositif de prise en charge de Monsieur AUC, représentant d'ALMA 81 fait remarquer dans le cadre de la suite contre toutes sortes de maltraitance...

Ma 1471 de 10h à 12h. Nathalie et moi-même sommes intervenues auprès d'une promotion dans le cadre des formations ADVFASMS dispensées par l'AFPA. L'objectif était d'apporter un Ce type d'intervention est réalisé à titre gratuit.

Bien sûr, tout va bien.

**Les Lu & Me :** temps consacré aux rappels des personnes ayant déjà appelé le 3977, au renforcement du logiciel, aux mises à jour des répertoires par les écouteurs/bénévoles ;  
- Une semaine et à distance : analyse des situations que Centre, les coordinateurs, transmettent aux référents/bénévoles ;  
- Enfin au centre, le traitement des procédures administratives avec les institutions concernées (banque, cea-usaaf... nécessaire au bon fonctionnement de la structure par les administratifs

Tout ce pour dire, qu'il y a de la place pour tout un chacun avec ses envies, ses compétences et son temps disponible pour œuvrer bénévolement à toutes les activités existantes ou à venir. Toutes ces activités heures contribuent à l'objet associatif.

**Prochaines étapes :**  
- Réunion de synthèse en présence ou à distance.  
- 1) L'objet de cette réunion porte sur les situations plus complexes efflué en cours sous les appels de centre.  
Les personnes nouvelles qui seraient intéressées d'y assister devront renouveler leur engagement à la confidentialité.  
2) A cette occasion, la coordinatrice dresse le planning des permanences pour les 6 semaines à venir.  
Les personnes qui ne peuvent pas se rendre disponibles ce jour-là sont priées avant la réunion, de lui transmettre leurs disponibilités.

Amicalement  
A venir :  
Ve 24/11 après-midi rencontre avec Mme Melissa LEVY, Animatrice Coordinatrice  
Pôle Animations Services du CCAS à Albi.  
Pour faire suite à une des décisions du dernier CA sur le partenariat à mettre en place avec des institutions pour développer les actions en 2024, cette première rencontre devait pouvoir se faire.  
Ma 28/11 Réunion de synthèse en présence ou à distance.  
1) L'objet de cette réunion porte sur les situations plus complexes efflué en cours sous les appels de centre.  
Les personnes nouvelles qui seraient intéressées d'y assister devront renouveler leur engagement à la confidentialité.  
2) A cette occasion, la coordinatrice dresse le planning des permanences pour les 6 semaines à venir.  
Les personnes qui ne peuvent pas se rendre disponibles ce jour-là sont priées avant la réunion, de lui transmettre leurs disponibilités.

# Troisième partie : rapport financier

## Règles et méthodes comptables

Les comptes annuels de l'exercice ont été élaborés et présentés conformément aux règles générales applicables en la matière et dans le respect du principe de prudence.

Le bilan de l'exercice présente un total de 31 548 €

Le compte de résultat affiche un total produits de 40 340 € et un total de charges de 40 014 € dégageant ainsi un résultat de 326 €

L'exercice considéré débute le 01/01/2023 et finit le 31/12/2023. Il a une durée de 12 mois

### Faits caractéristiques de l'exercice :

L'association doit 1 861 € à l'URSSAF, cette somme correspondant au report des cotisations dû au COVID

### Immobilisations :

Cette année nous avons reconstitué les immobilisations d'un montant de 3354 euros

### Amortissements :

Les amortissements sont calculés selon le mode linéaire en fonction de la durée normale d'utilisation du bien.

### Créances et dettes :

Les créances et les dettes ont été évaluées pour leur valeur nominale.

### Disponibilités

Les liquidités et disponibles en banque ou en caisse ont été évaluées pour leur valeur nominale.

### Complément d'information :

Les produits de fonctionnement s'élèvent au 31 décembre 2023 à 40340 euros et se ventilent de la façon suivante :

- DDCSPP :	18 000 €
- Communes :	30 €
- CARSAT :	11 300 €
- Conférences financeurs :	10 840 €
- Cotisations adhérents :	120 €

### Produits à recevoir :

Les produits à recevoir s'élèvent au 31 décembre 2023 à 6 702 € somme correspondante

- à la CARSAT pour un montant de 3450 €

- à la CFPPA pour un montant de 3252 €

## Annexe financière

### Compte de résultat au 31 décembre 2023

CHARGES	2022	2023	PRODUITS	2022	2023
<b>60 - Achats</b>	<b>2945 €</b>	<b>2172 €</b>	<b>70 - Ventes de prestations</b>		-
EDF, Eau, Gaz	773	1139	Recettes formations		
Fournitures & petit équipement	867	256	Produits des activités annexes		
Fournitures de bureau	1305	777			
<b>61 - Services extérieurs</b>	<b>17 300 €</b>	<b>20 738 €</b>	<b>74 - Subventions d'exploitation :</b>	<b>39 510 €</b>	<b>40 220 €</b>
Location (loyer + chges locatives)	145	150	Subvention DDTESP	18 000	18000
Entretien & réparation	205	213	Subvention CG		
Assurances (Responsabilité civile)			Subvention Communes	30	30
Prestation DREA et Théâtre	16 950	20 375	Subvention Caisses de retraite	13660	11 350
			Subvention Autres organismes	7820	10 840
<b>62 -Autres services extérieurs</b>	<b>11 736 €</b>	<b>7 701 €</b>	<b>75 - Produits div de gestion courante</b>	<b>130 €</b>	<b>120 €</b>
Honoraires			Cotisations adhérents	130	120
Annonces, insertions, foires, salons	3325	2327	Dons		
Prestation Théâtre Carmaux	2820		Autres produits div de gestion courante		
Déplacement, mission, réception	1609	1304			
Téléphone, affranchissement	2956	2574	<b>76 – Produits financiers</b>		
Services bancaires & divers			Intérêts livret A		
Cotisations	252	354	Autres produits financiers		
Formation des bénévoles					
Indemnité SCV	774	1142	<b>77 – Produits exceptionnels</b>	<b>2000 €</b>	-
<b>63 – Impôts &amp; taxes</b>	-	-	Caisse Epargne	2000	
<b>64 – Charges de personnel</b>	<b>10 876 €</b>	<b>9 316 €</b>			
Rémunération du personnel	5500	5440	<b>78 – Reprise sur amortissements et pro.</b>		
Charges sociales	5376	3876			
Autres charges de personnel			<b>79 - Transfert de charges</b>		
<b>65 – Charges div. De gestion courante</b>	-	-	Remb. frais de déplacement & mission		
<b>66 – Charges financières</b>	-	-			
<b>67 - Charges exceptionnelles</b>	-	-			
<b>68 Dotation aux amortissements et provisions</b>	-	<b>87 €</b>			
Dotation aux amortissements immobilisations		87			
Engagements à réaliser sur subvention attribuée					
Excédent (Résultat positif)			Déficit (Résultat négatif)		
<b>Total des Charges</b>	<b>42 857 €</b>	<b>40 014 €</b>	<b>Total des produits</b>	<b>41 640 €</b>	<b>40 340 €</b>
<b>86 - Emploi des contributions volontaires en nature</b>	<b>20 778 €</b>	<b>20 334 €</b>	<b>87 - Contributions volontaires en nature</b>	<b>20 778 €</b>	<b>20 334 €</b>
Personnes bénévoles * 460 h	16 236	10 598	Bénévolat *		
Frais engagés dans le cadre d'une activité bénévole 249 h	542	5 736			
Mise à disposition gratuite de biens et services	4000	4000	Prestations en nature		
			Dons en nature		
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>63 635 €</b>	<b>60 348 €</b>	<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>62 418 €</b>	<b>60 674 €</b>

- 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 11,52 € x 2 = 23,04 € pour 2023).
  - 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 au 31 décembre 2023

XACTIF	-	2023	PASSIF	-	2023
<b>Immobilisations Nettes</b>		<b>793 €</b>	<b>Capitaux propres</b>		<b>29 148 €</b>
Immobilisations Brutes	3355		Fonds associatif		
Amortissement	- 2562		Résultat ( <b>Excédent ou Déficit</b> )		326 €
			Fonds dédiés		
<b>Total Créances</b>		<b>6 702 €</b>	<b>Dettes à Court Terme</b>		
Clients & comptes rattachés					
			Fournisseurs & comptes rattachés		213 €
<b>Autres Créances</b>			Personnel à payer		
Créances clients			Organismes sociaux		1 861 €
Débiteurs - créditeurs divers			Dettes fiscales		
<b>Total Trésorerie</b>			<b>Intérêts courus</b>		
			Intérêts courus à payer		
Compte bancaire		<b>24 029 €</b>			
Livret A					
Caisse		24			
<b>Charges constatées d'avance</b>			<b>Produits constatés d'avance</b>		
<b>TOTAL ACTIF</b>		<b>31 548 €</b>	<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>3</b>	<b>31 548 €</b>

## Tableau Immobilisations

Date	Libellé	Montant	Taux d'amortissement	Année 2023	Total/an
	6 tables réunion	Cadeau	∅		
	14 chaises	Cadeau	∅		
	7 chaises	Cadeau	∅		
2020	Ordinateur DREA	860	Amorti		860
	Bureau salarié	Cadeau	∅		
	2 casiers bureau	Cadeau	∅		
	1 meuble	Cadeau	∅		
2020	1 imprimante	59	Amorti		59
	1 ordinateur	629	Amorti		629
	1 ordinateur	678	Amorti		678
2021	1 écran visio	129	10%	12	12
	1 caméra	400	10%	40	40
	1 micro	350	10%	35	35
	1 frigo	Cadeau	∅		
	1 micro-ondes	Cadeau	∅		
	1 cafetière	Cadeau	∅		
	1 bouilloire	Cadeau	∅		
2021	1 téléphone	61	100%		61
2021	1 téléphone	188,98	100%		188,98
	1 porte manteau	Cadeau	∅		
	1 radiateur souffleur	Cadeau	∅		
	Sono portable avec rideau	Cadeau	∅		
2023	<b>TOTAL</b>	<b>3354,98</b>		<b>87</b>	<b>2562,00</b>





## Centre Alma 81

---



## Dispositif Réconfort Entr'Aidants

---



Action sociale Agje-Area  
Centre 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  
(Handicap, grand âge)

Alma 81  
BP 30020 81027 ALBI Cedex  
Tél : 05 63 43 69 92 - [alma.81@wanadoo.fr](mailto:alma.81@wanadoo.fr)

Association loi 1901 - Siret n° 439 0029 16000 21