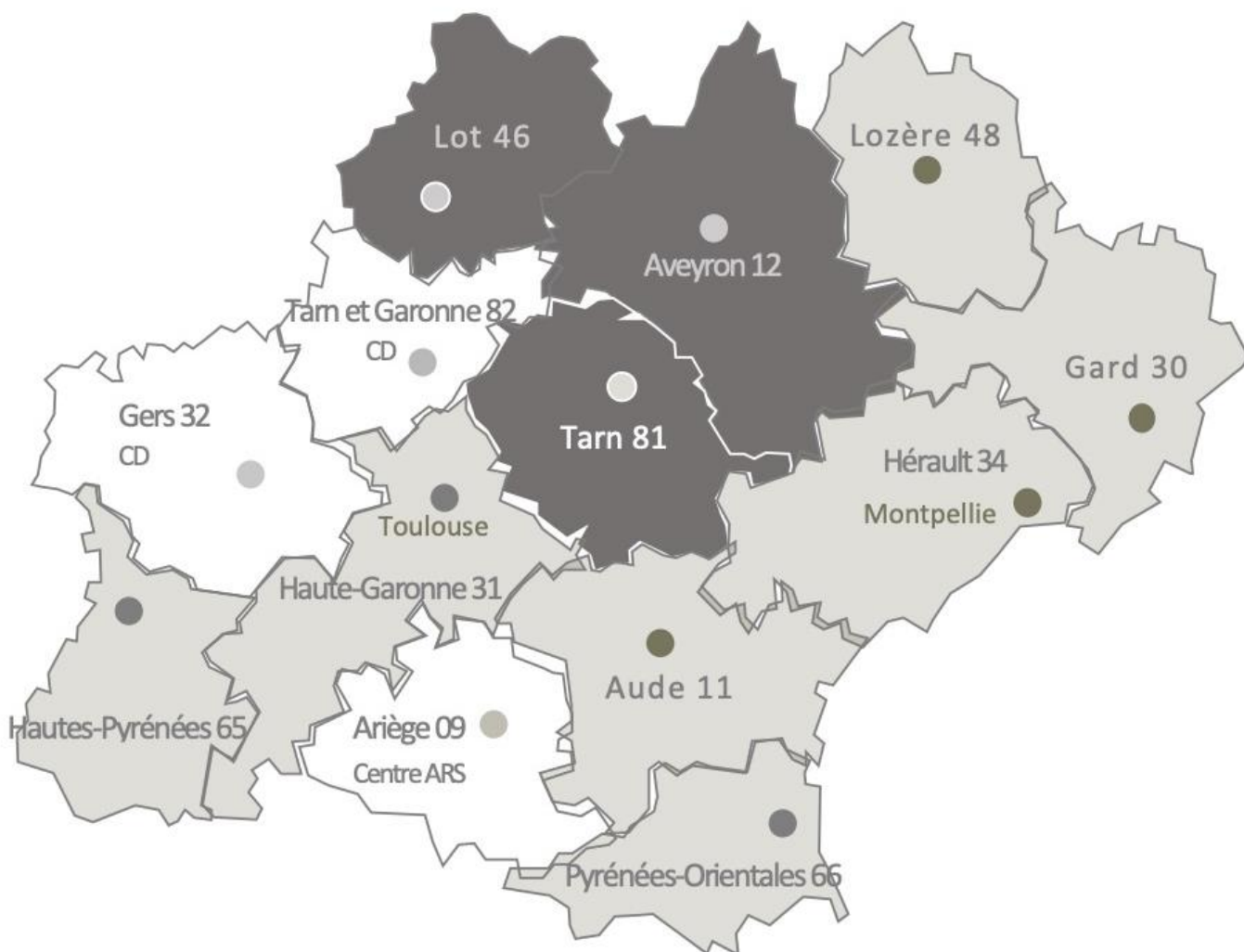


Rapport d'activité 2024 d'Alma 81 de la Fédération 3977



Aveyron - Lot - Tarn



Éditorial « NOUVELLE ANNEE »

Titre bien banal pour une préface de rapport d'activités me direz-vous; certes mais cela n'est pas en concomitance de l'année qui vient de s'écouler avec la liste des vœux tous aussi meilleurs que sincères mais bien de la réalité d'une année nouvelle qui s'ouvre pour tous les membres des Alma, salariés ou bénévoles, les plus nombreux, sans qui rien ne serait possible depuis des années. En effet, la loi du 8/04/2024 adoptée pour bâtir une Société où bien vieillir change la donne.

De quoi s'agit-il? Tout simplement de connaître le rôle futur du réseau ALMA, tant sur plan national avec sa plateforme 3977 que sur le plan territorial avec toutes les associations ALMA, connues et reconnues localement. Par exemple pour l'Alma 81, son action de lutte contre la maltraitance et promouvoir la bientraitance des personnes âgées et/ou handicapées sur 3 départements le 81 + le 12 + le 46. Quid de notre présence au sein des cellules de recueil et de traitement des alertes de maltraitance?

Notre rapport d'activités de l'année 2024 atteste du travail de tous les bénévoles de notre contrée. Il est énorme et maintient un esprit d'entraide et de saine émulation parmi toutes les équipes engagées. Il est fort à parier que sans motivation officielle, l'écoute neutre et bienveillante, l'analyse des situations de façon systémique ne serait plus une plus-value inhérente à la raison d'être des ALMA.

Les bénévoles ont toujours agi, au cours de l'année passée, avec le même état d'esprit mais avec une certaine appréhension du lendemain, tout de même, tant que les textes officiels et surtout le discours et les actions des acteurs désignés par la Loi n'auront pas fait connaître leur doctrine, les moyens et surtout le financement nouveau pour appliquer, tous ensemble, les différentes mesures préconisées de façon législative afin de prévenir les pertes d'autonomie sous toutes ses formes.

Le réseau d'Alma 81 y est prêt et comme chaque année depuis 1999, s'efforcera au mieux de remplir sans cesse ses missions conformes à sa raison d'être. Que tout simple lecteur ou décideur, à un titre ou un autre, nous donne la clé pour poursuivre nos actions curatives mais surtout préventives dans le seul objectif de permettre à nos anciens de bien vieillir et vivre ensemble au sein de notre Société.



Georges AIX , Vice-Président d'Alma 81

Sommaire

Fédération 3977 contre les maltraitance	pages 4 et 5
Le centre Alma 81, présentation de ses ressources	pages 6 et 7
Chiffres clefs des activités du centre sur les trois départements	page 8
Activité 1 du centre :	
Écoute et accompagnement, descriptif et analyse sur les trois départements	pages 9 à 12
Détails activité sur l' Aveyron	pages 13 et 14
Détails activité sur le Lot	pages 15 et 16
Détails activité sur le Tarn	pages 17 et 18
Activité 2 du centre : formation et sensibilisation	pages 19 et 20
Activité 3 : Développement de partenariat, Représentation & vie associative	page 21
Annexes financières	pages 22 et 23



Première partie¹ :

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 première partie est sous la responsabilité de la Fédération. On peut retrouver la totalité de la trame auprès du centre fédéral

Le réseau des centres départementaux et interdépartementaux

Réseau des centres départementaux et interdépartementaux

Les centres départementaux et interdépartementaux, principalement animés par des bénévoles, 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

Les instances fédérales

L'assemblée générale de la Fédération est constituée :

- de représentants des centres adhérant (collège 1) ;
- de personnes qualifiées (collège 2) ;
- et de représentants de partenaires de la Fédération dans la lutte contre les maltraitances (collège 3).

Initiatives, représentation & partenariat

Colloque annuel

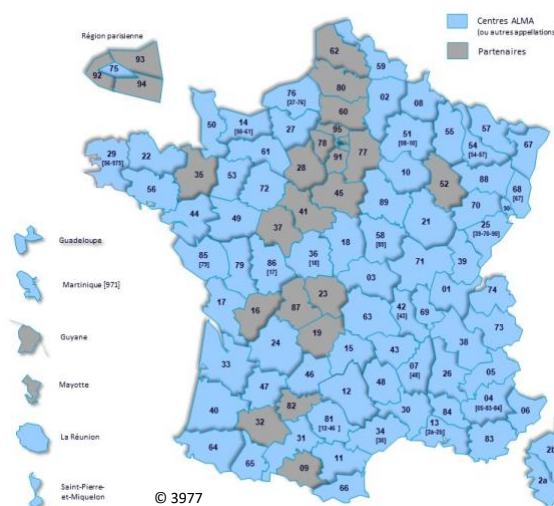
La Fédération organise chaque année un colloque, offrant une plateforme d'échange et de partage d'expertise sur la thématique des maltraitances.

Formations diversifiées

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

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 départements - 25 partenaires



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

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).

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



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 confier la gestion de l'accompagnement des appels 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 public. 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

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 31/12/2024, la structure est composée de 16 personnes-ressources dont :

- 12 personnes adhérentes (ayant acquitté la cotisation annuelle en 24);
- 4 personnes, partenaires occasionnels 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.

*Des statuts différents pour permettre évolution et stabilité : bénévole, bénévole occasionnel, salarié, volontaire service civique, prestataire.
En 2024, 16 personnes-ressources ont apporté leurs compétences et expertises propres à la disposition de l'objet statutaire de l'association.*

1 : Cette deuxième partie est sous la responsabilité de l'association déclarée Alma 81

Le planning est établi toutes les 6 semaines en fonction des disponibilités des personnes, de leur envie et habileté 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) ont été assurés en 2024 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.

>>> **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'Unis-cité Albi Tarn.

Cette structure est le relais départemental en tant qu'agence du service civique rattaché au ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse. Elle est un fil conducteur indispensable, servant de cadre de référence entre les jeunes et les structures.

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

En septembre 2024, le quatrième binôme de volontaires a donc su trouver sa place. Il pose comme chaque année un regard neuf sur le fonctionnement du centre et met ses compétences en soutien aux bénévoles tout en explorant des domaines parfois inconnus et en lien avec le projet professionnel de chacun.e : rencontres avec le public, avec les structures partenaires ... (Cf ci-contre)

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



Isolement et rupture de parcours des personnes en situation de handicap

Compte rendu de la démarche d'entretiens et d'analyse Septembre 2023 – Mai 2024

Depuis environ deux ans, les appels au 3977 provenant de personnes se présentant comme victimes de maltraitance, souffrant de troubles psychiques et répercutés sur le centre d'Alma 81, ont augmenté d'une manière significative. Sans lien de cause à effet, les notions « de rupture de parcours » et « d'isolement » apparaissent comme des caractéristiques fréquentes dans l'expression de ces personnes appelant pour elles-mêmes. Faisant suite aux travaux de lancement en septembre 2023 du Schéma départemental de l'autonomie (cf Annexe dernière page) et dans le cadre de sa contribution au CDCA, Alma 81 a poursuivi son implication à la prise en compte de la parole des usagers en situation de handicap par une démarche d'entretiens sur la manière qu'ils vivent ces deux notions.

Ce compte rendu reprend les trois étapes de la démarche réalisée :
 I - Les entretiens qui se sont déroulés d'octobre 2023 et février 2024
 II - La réunion de restitution en présence de personnes invitées représentant les structures concernées (27/05)
 III - Vers des pistes concrètes .



L'association remercie notamment Eva pour son investissement dans cette démarche qui, sans elle, n'aurait pas pu aboutir.

juin 2024

ENTRETIENS & COMPTE RENDU REALISES PAR LES VOLONTAIRES 23/24

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

2021	2022	2023	2024
		167h	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 2024 :

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 scénique des séances théâtrales sur le cycle de prévention de la perte d'autonomie

Le relevé (qui nécessiterait dans la pratique un écrit systématique et immédiat), le calcul et la retranscription des différentes quantifications sur les tableaux ci-dessous peuvent être à l'origine d'erreurs involontaires.

Activités d'Alma 81

Volume de temps annuel pour chaque activité

Activités	Temps/h	Total activité	Pourcentage
1 Ecoute et accompagnement Réunions techniques (réunion de synthèse)	144h	160h	51 %
	16h		
2 Formation EHPAD Sensibilisation apprentis Sensibilisation service d'aide à domicile Communication/ information (grand/public): (Prévention de la perte d'autonomie)	6h	73h	23%
	7 h		
	30h		
	12h		
	18h		
3 Développement de partenariat	20h	20h	6%
Réunions statutaires (CA AG)	12h	58h	18%
Comptable	25h		
Autre (rencontres transition Loi Bien Vieillir)	21h		

Activité 1 : écoute et accompagnement

	Qui sont les victimes ?	Lieux des maltraitances ?	Qui sont les mis en cause?	Maltraitances principales
Aveyron	20% ont plus de 61 ans	61% sont au domicile	60% sont de l'entourage familial	24% sont des négligences
	12% sont en situation de handicap	49% sont en établissement	48% sont des professionnels	24% sont psychologiques 20% sont liées aux soins
Lot	56% ont plus de 61 ans	87% sont au domicile	62% sont de l'entourage familial	31% sont des négligences
	25% sont en situation de handicap	13% sont en établissement	25% sont des professionnels	25% sont psychologiques 18% non-respect des droits
Tarn	20% ont plus de 61 ans	61% sont au domicile	60% sont de l'entourage familial	24% sont des négligences
	12% sont en situation de handicap	49% sont en établissement	48% sont des professionnels	24% sont psychologiques 20% sont liées aux soins

1 La maltraitance : Art. L. 119-1. Du code l'action sociale et des familles 09 février 2022

« 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. »

Activité 1 : écoute et accompagnement

>>> Ouverture du centre

Appels entrants (appels usagers)

La permanence du centre est 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 (sans passer par la plateforme).

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

Par contre, il est à noter que la présence sur d'autres jours de la semaine de bénévoles au centre permet de « récupérer » des appels de personnes qui n'auraient peut-être pas laissé de messages.

En 2024 : il y a eu 148 appels sur le répondeur d'Alma 81 dont 123 sans message. Leur nature ne peut pas être déterminée.

Qu'est-ce qui peut être fait pour les 83 % des personnes appelant qui ne laissent pas de messages quand le centre est fermé ?



Chiffres-clés [Années 2020-2024 et évolutions 2023-2024]

1) [Les dossiers]

	2020	2021	2022	2023	2024	2023-24	%
Dossiers	57	65	85	56	98	+42	+75
Ouverts par la plateforme	43	50	77	49	96	+47	+96
Ouverts par le centre	14	15	8	7	2	-5	-71
Clôturés par le centre	33	35	43	28	41	+13	+46

Commentaires

● **Point réflexif :** « 0 dossier ouvert par le centre », une évolution positive.

Le fait que le centre n'ouvre plus de dossiers montre bien deux choses sur le rapport des usagers au numéro à 4 chiffres :

1) plus court et plus facile à retenir ;

2) service dédié. Moins de crainte de « tomber » sur l'*accueil triage* ou on ne sait pas *quoi* ou *qui* demander pour pouvoir s'exprimer avec la crainte d'aller de service en service pour obtenir une réponse.

Il serait intéressant de pouvoir comparer les nombres d'appels avec ceux en direction des institutions publiques et les raisons qui ont motivé le choix.

Ou est-ce l'anonymat qui contribue à orienter le choix par *crainte des représailles* ?

● En 2024 : augmentation des situations évaluées comme *pertinentes* et donnant lieu à l'ouverture d'un dossier par la plateforme du 3977 ;

● De 2020 à 2024 : le nombre d'appels a doublé ce qui ne signifie pas que les violences également. Il faut aussi prendre en compte l'abaissement du seuil de tolérance des personnes fragiles et plus sensibles à donner l'alerte pour les autres ou pour elle-même.

Tendance sur 5 ans :

● **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, le plus souvent, recherché sur internet à « maltraitance ... » ou avec les supports d'information traditionnels.

Cela pose également *le relationnel téléphonique usager-opérateur* sur des appuis différents.

En tant qu'usager, ce qui fait que *j'appelle là, maintenant, aujourd'hui* le 3977 n'est pas émotionnellement identique que quand le centre « me rappelle »

- La parution du livre-enquête « Les Fossoyeurs » en janvier 2022 et les faits divers ont très certainement servi de *caisse de résonance* des « scandales » sur l'actualité des établissements d'hébergement ;

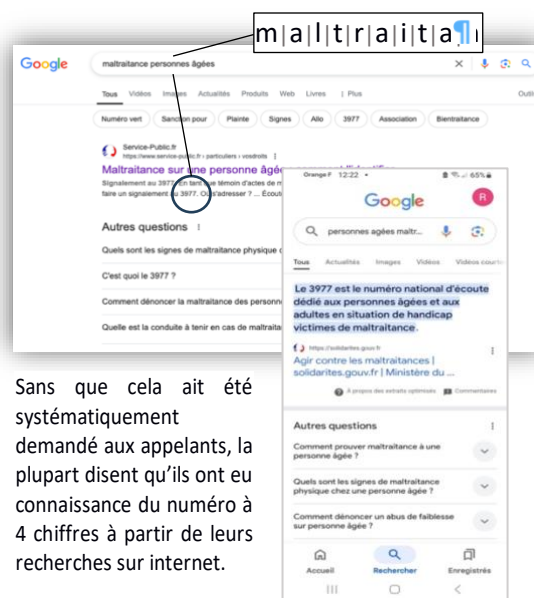
- La différence de durée des premiers rappels est déterminée par plusieurs facteurs :

1) le besoin d'expression de la personne ;

2) la complexité de la situation décrite (origine, interactions, facteur déclenchant ou à l'origine de l'appel ...) ;

3) le nombre de points de levier et les ressources nécessaires aux acteurs de proximité pour faire évoluer la situation

*2 dossiers seulement ouverts par le centre = une évolution très positive !
Le numéro dédié fonctionne*



Sans que cela ait été systématiquement demandé aux appelants, la plupart disent qu'ils ont eu connaissance du numéro à 4 chiffres à partir de leurs recherches sur internet.

2) [Les appels]

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 ...). Ci-dessous, la réception des appels comme l'émission d'appels autant vers l'utilisateur que vers les partenaires collaborant à faire évoluer la situation.

	2020	2021	2022	2023	2024	2023-24	%
Appels	674	766	1356	697	1203	+506	+72
Entrants (venant de l'extérieur)	350	352	745	299	667	+368	+123
Sortants (vers l'extérieur)	324	414	611	398	536	+138	+35
Durée cumulée des appels (mn)	13440	12506	15654	13307	24423	+11116	+83
En écoute	0	1956	2437	1556	2342	+786	+50
En suivi	0	10550	13217	11751	22181	+10430	+88
Durée moyenne par appel (mn)	12	16	11	19	63	+44	+231
En écoute	0	6	4	6	4	-2	-33
En suivi	0	25	21	30	40	+10	+33

Appels entrants en écoute (appels usagers) : cf. page 9

Appels sortants en écoute

En 2024, les premiers rappels des usagers par les « écoutants » sont les lundi et mardi avec 7 plages horaires en fonction des rendez-vous pris si nécessaire avec les appelants (situation professionnelle ou familiale).

Cette personnalisation des moments de rendez-vous téléphoniques avec les appelants contribue à développer la relation de confiance.

	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

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

Enfin, la répartition des rappels 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 lors de ce (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 permettant 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, quand c'est possible, évolue vers une personnalisation des rappels par rendez-vous téléphoniques au moment opportun pour l'utilisateur

>>> 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 (seul est compté le temps personnel d'analyse 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 /référents) du centre en présence et/ou à distance.

Profil des dossiers [des départements du 12/46/81 ouverts et accompagnés par le centre Alma 81] :

	2020	2021	2022	2023	2024	2023-24	%
Victimes							
Hommes	16	18	26	23	28	+5	+22
Femmes	32	37	54	30	59	+29	+97
18 – 60 ans	4	9	11	6	15	+9	+150
61 – 75 ans	10	8	16	11	16	+5	+45
75 ans et plus	34	32	45	33	50	+17	+51
Situation de handicap	5	15	21	10	19	+9	+90
Lieu de survenue							
A domicile	30	38	45	39	71	+32	+82
En établissement	9	29	36	24	35	+11	+46
Appelants							
Hommes	12	25	27	17	24	+7	+41
Femmes	43	39	57	39	74	+35	+90
Victime elle-même	15	12	24	6	20	+14	+233
Proche famille	28	18	44	28	44	+16	+57
Professionnels	7	2	7	6	14	+8	+33
Autres	5	4	9	10	11	+1	+10
Personne mise en cause							
Entourage familial	23	24	35	21	49	+28	+133
Professionnels ou établissement	20	27	44	32	42	+10	+31
Autres	9	16	18	10	12	+2	+20
Type de maltraitements							
Psychologiques	14	24	15	9	26	+17	+189
Physiques	7	5	14	7	10	+3	+43
Sexuelles	0	0	2	3	0	-3	-100
Liées aux soins	0	6	9	2	12	+10	+500
Négligences (actives et passives)	12	21	19	19	28	+9	+47
Financières	11	6	10	10	8	-2	-20
Non-respect des droits	21	6	12	4	8	+4	+100
Autres types de maltraitance	5	13	0	0	0	0	0
Actions préconisées							
Négociation / Médiation	2	5	10	7	6	-1	-14
Cadre de vie	0	0	2	2	0	-2	-100
Mesures sociales	7	8	10	7	17	+10	+142
Soins / Médicale	8	16	7	8	17	+9	+112
Mesures juridiques	8	7	19	15	14	-1	-6
Mesures administratives	3	4	7	3	8	+5	+166
Sensibilisation / Formation	0	0	0	0	0	0	0

Commentaires

>>> [Les victimes]

- En 2024 : victimes ou appelantes, les femmes sont majoritaires

- De 2021 à 2024 :

- **Point réflexif**: La personne qui appelle pour elle-même a souvent un handicap psychique qu'elle assume et reconnaît le plus souvent. L'entourage privé ou professionnel n'est pas toujours en mesure de respecter et/ou faire respecter ses droits.

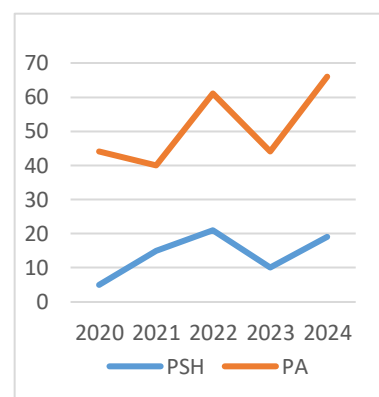
Son handicap potentialise les retentissements de cette atteinte.

- Les courbes du nombre de victimes signalées personnes âgées (PA) et personnes en situation de handicap (PSH) sont semblables dans leur évolution.

Quelle hypothèse pourrait être posée ?

Il n'y aurait pas une attitude spécifique à l'encontre des personnes âgées et une à l'encontre des personnes en situation de handicap.

Toute vulnérabilité confondue, la baisse ou la hausse des situations connues dépendrait alors de la communication nationale.



>>> [Lieu de survenue]

● En 2024 : L'augmentation proportionnelle entre les lieux de survenue, comme de 2021 à 2024, est en rapport avec le nombre d'appel. Par contre, les appels concernant le domicile sont plus nombreux.

● **Point réflexif:** La différence entre le domicile et l'établissement ne tient pas compte du fait que si à domicile, 1 appel = 1 situation de maltraitance, en établissement de santé, la prise en charge défectueuse signalée lors d'un appel est en général, identique par rapport à d'autres personnes au niveau de dépendance analogue. De ce fait : *un appel n'est pas systématiquement égal à une situation de maltraitance !* Ou 1 appel = n+1.

>>> [Appelants]

● En 2024 : sur des années similaires 2022 et 2024 en terme de nombre de situations, il y a une baisse des appels par les victimes qui est passée de 30 à 23%.

● De 2021 à 2024 : La catégorie « autres » reste en constante augmentation (la plupart du temps des personnes sans qu'il y ait « *une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement* »).

● **Point réflexif:**

- Au niveau « proche famille », les petits enfants ont un rôle important dans l'alerte concernant les victimes âgées ;

- Il a été constaté que les personnes qui appellent pour elle-même, souffrent de fragilité psychique, d'isolement et d'un sentiment de solitude. Par exemple, leur boîte vocale lors des rappels effectués par le centre est souvent pleine. Les personnes mises en cause par les appelants peuvent faire partie du voisinage ?

- La catégorie « autres » est composée de personnes non rattachées par des liens familiaux ou professionnels aux victimes concernées mais des relations de voisinage ou occasionnelles.

Il n'apparaît pas d'intérêt particulier à cette « alerte » donnée si ce n'est la solidarité à *son prochain* et de pouvoir trouver dans « le service du 3977 » un relais : « *J'ai donné l'alerte, à vous maintenant de vous en occuper* ».

Appeler un service administratif où on doit décliner son identité sans pouvoir rester anonyme, peut faire apparaître des craintes « *d'avoir des ennuis* ».

>>> [Personnes mise en cause]

● De 2021 à 2024 : Augmentation proportionnelle entre les lieux de survenue comme de 2021 à 2024 qui doit être plus en rapport avec le nombre d'appel.

>>> [Type de maltraitance]

● En 2024 : /

● De 2021 à 2024 : Les maltraitances dites « négligences » et « psychologiques » restent les deux premiers types de maltraitance sans qu'il y ait moyen de comparer entre les lieux de survenue.

● **Point réflexif :** Paradoxalement, les types de maltraitance qui apparaissent le plus souvent au cours des appels sont celles qui sont les moins probants, les moins judiciaires et/ou administratifs d'emblée.

« Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables », il serait utile de pouvoir estimer le début de la situation évoquée.

● « *Depuis combien de temps, cette situation observée a commencé ?* »



>>> [Actions préconisées]

● De 2021 à 2024 : Baisse continue des préconisations juridiques. Il faut distinguer les mesures de protection juridique aux plaintes et signalements, démarches souvent embarrassantes pour les appelants.

● **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 coordonnateur, 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

- Les actions préconisées pour les situations en établissement s'orientent généralement et principalement :

1) sur une action qui mobilise les ressources en interne si les responsabilités mises en cause sont circonscrites à l'équipe de proximité et portent plus particulièrement sur une seule « victime ».

Contacts à privilégier auprès du cadre, chef de service, médecin coordonnateur voire direction ainsi que le conseil d'établissement, la personne qualifiée.

2) sur une action hors établissement si les actions de maltraitance s'étendent aux autres résidents et que les responsabilités mises en cause touchent l'ensemble de l'établissement concerné >> Incitation à faire témoigner d'autres personnes et courrier à la DtARS et/ou à la personne présidant le Conseil d'Administration;

● Il pourrait être intéressant d'identifier la correspondance entre les appels reçus concernant un établissement et ses ressources internes pas tant en terme de nombre dans l'équipe de proximité que de fonctions différentes qui interviennent au sein de l'établissement.

Activité 1 : Aveyron

Chiffres-clés [Années 2020-2024 et évolutions 2023-2024]

	2020	2021	2022	2023	2024	2023-24	%
Dossiers	12	19	20	13	27	+14	+107
Ouverts par la plateforme	11	17	18	13	27	+14	+107
Ouverts par le centre	1	2	2	0	0	0	0
Clôturés par le centre	6	11	6	9	11	+2	+22
Appels	142	196	319	122	325	+203	+166
Entrants (venant de l'extérieur)	54	75	175	30	180	+150	+500
Sortants (vers l'extérieur)	88	121	144	82	145	+63	+76
Durée cumulée des appels (mn)	2840	2989	3649	2711	5143	+2432	+89
En écoute		564	542	341	609	+268	+78
En suivi		2425	3107	2370	4634	+2264	+95
Durée moyenne par appel (mn)	12	15	11	24	16	-8	-33

Commentaires

[**Les dossiers**] ● En 24 : doublement du nombre ● De 20 à 24 : tendance à la hausse après la baisse en 23 qui montre le succès du numéro dédié « 3977 » par rapport au numéro classique;

[**Les appels**] ● En 24 : dépassement en nombre de ceux de 22 ● De 20 à 24 : hausse régulière en dépassant le niveau élevé de 22 ;

[**La durée des appels**] ● En 2024 : augmente proportionnellement au nombre d'appels ● De 2020 à 2024 : //

Tableau récapitulatif du profil des dossiers ouverts

	2020	2021	2022	2023	2024	2023-24	%
Victimes							
Hommes	3	4	8	8	7	-1	-12
Femmes	9	13	7	5	18	+13	+260
18 – 60 ans	0	4	8	7	3	-4	-57
61 – 75 ans	2	1	1	5	5	0	0
75 ans et plus	8	10	15	8	15	+7	+87
Situation de handicap	1	4	2	2	3	+1	+50
Lieu de survenue							
A domicile	5	9	8	10	19	+9	+90
En établissement	5	7	12	5	12	+7	+140
Appelants							
Hommes	3	4	6	1	9	+8	+800
Femmes	9	14	13	12	18	+6	+50
Victime elle-même	2	1	5	2	7	+5	+250
Proche famille	8	4	12	6	12	+6	+100
Professionnels	2	0	0	2	2	0	0
Autres	1	1	1	3	5	+2	+66
Personne mise en cause							
Entourage familial	3	5	7	8	15	+7	+87
Professionnels ou établissement	8	8	11	6	12	+6	+100
Autres	1	3	6	1	5	+4	+400
Type de maltraitements ¹							
Psychologiques	4	6	3	1	6	+5	+500
Physiques	3	2	5	2	4	+2	+100
Sexuelles	0	0	1	0	0	0	0
Liées aux soins	0	0	1	1	5	+4	+400
Négligences (actives et passives)	5	6	3	5	6	+1	+20
Financières	6	0	2	2	1	-1	-50
Non-respect des droits	11	1	4	1	3	+2	+200
Autres types de maltraitance	0	3	0	0	0	0	0
Actions préconisées							
Négociation / Médiation	2	2	5	3	3	0	0
Cadre de vie	0	0	0	0	0	0	0
Mesures sociales	3	6	5	0	6	+6	+600
Soins / Médicale	5	10	7	0	1	+1	+100
Mesures juridiques	3	4	5	6	6	0	0
Mesures administratives	1	1	2	1	1	0	0
Sensibilisation / Formation	0	0	0	0	0	0	0

Commentaires

[Les victimes] ● En 24 : Plus de femmes que d'homme ● De 20 à 24 : L'inflexion de la courbe de l'année 2023 sans explication identifiée ne permet pas alors de commentaire sur l'inversion de l'année 24

● Point réflexif : les victimes

12% des victimes connues sont en situation de handicap et appellent le plus souvent pour elle-même.

Le nombre d'appels pour elles-mêmes de personnes se présentant en situation de handicap psychique augmente.

L'usage du téléphone portable et l'accès à internet (pour chercher un numéro dédié) en est-il une des raisons ?

- Pour ces appels du domicile, il serait intéressant de repérer s'il y a des jours de la semaine et des heures où les appels se font plus fréquents ou pas ;

- Le handicap rendant la personne plus vulnérable, le seuil de ce qui peut être *ressenti, perçu* par la personne est différent de celui qui est *observé* par un tiers. L'appel exprime une souffrance psychologique, un mal être qui n'est pas toujours suffisamment considéré pour que la personne puisse donner *son consentement éclairé*.

[Lieu de survenue] ● En 24 : Même rapport

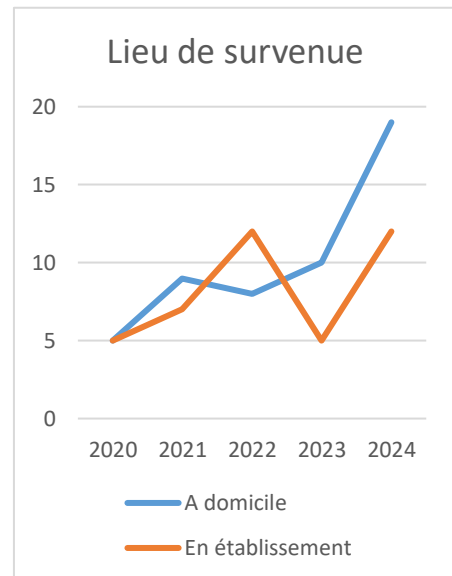
● **Point réflexif** : La différence entre le domicile et l'établissement ne tient pas compte du fait que si à domicile, 1 appel = 1 situation de maltraitance, en établissement de santé, la prise en charge défectueuse signalée lors d'un appel est en général, identique par rapport à d'autres personnes au niveau de dépendance analogue. De ce fait : *un appel n'est pas systématiquement égal à une situation de maltraitance !* Ou 1 appel = n+1.

La croisée des courbes en 22 s'explique certainement par la médiatisation du livre « Les fossoyeurs »

Pour les situations à domicile, il n'y a pas de corrélation évidente entre les appels au 3977 et la taille de la commune - où réside la victime - disposant ou pas de services institutionnels propres à recevoir l'alerte faite par l'appelant.e.

Il serait peut-être intéressant qu'une analyse soit de nouveau faite en 2025, à partir des strates de l'INSEE sur la population en nombre d'habitants des localités où se passent les situations, (1) : 0 – 500 / (2) : 500 - 2000 / (3) : 2000 – 3500 / (4) : 3500 – 5000 / (5) : 5000 - 10 000 / (6) : 10 000 - 20 000 / (7) : 20 000 - 50 000 .

Ceci pour remplacer la visualisation par canton qui était faite jusqu'à présent.



[Les appelants]

● Comme au niveau national, victime et appelant sont majoritairement des femmes âgées de 75 ans et plus. Les situations révélées à domicile mettent souvent en évidence « des formes multiples et associées » : psychologiques, négligences, financières, non-respect des droits ...) en lien avec des conflits sur le patrimoine familial.

[Les personnes mises en cause]

● En 24 : Une hausse correspondant au nombre de situations ● De 20 à 24 : /

[Le type principal de maltraitance]

● En 24 : Maltraitements psychologiques et négligences : prise en charge inadaptée de la dépendance ● De 20 à 24 : L'inflexion de la courbe de l'année 2023 sans explication identifiée ne permet pas alors de commentaire sur l'inversion de l'année 24

[Actions préconisées]

● En 24 : / ● De 20 à 24 : /

Schéma identique aux trois départements

● **Point réflexif** : En première intention, ce critère correspond aux actions préconisées à la personne *appelant.e* après analyse de la situation par les référents (équipe pluridisciplinaire) centrée sur l'intérêt de la personne vulnérable considérée comme victime. Le couple médecin/service social est le plus souvent sollicité avec la protection juridique de la personne pour prendre les mesures sociales susceptibles de faire évoluer la situation de la victime d'une manière bénéfique (service social de la commune, du département et plus récemment les Dispositifs d'Appui et de Coordination).

Points réflexifs sur l'ensemble des situations accompagnées :

● L'écoute téléphonique active permet également de connaître la relation qui existe entre l'appelant.e et la victime et/ou les personnes mises en cause dans le sens de leurs intentions.

Les relations sont-elles de bonne entente ou conflictuelles?

● Au cours de l'écoute d'un appel concernant une situation en établissement, la reformulation est favorisée pour faire apparaître des faits à partir des ressentis exprimés;

1 La maltraitance : Art. L. 119-1. Du code l'action sociale et des familles 09 février 2022

« 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. »

Activité 1 : LOT

Chiffres-clés [Années 2020-2024 et évolutions 2023-2024]

	2020	2021	2022	2023	2024	2023-24	%
Dossiers	12	9	21	10	17	+7	+70
Ouverts par la plateforme	11	7	19	7	17	+10	+142
Ouverts par le centre	1	2	2	3	0	-3	-100
Clôturés par le centre	6	4	11	5	6	+1	+20
Appels	142	128	335	139	213	+74	+53
Entrants (venant de l'extérieur)	55	46	184	66	118	+52	+78
Sortants (vers l'extérieur)	87	82	151	73	95	+22	30
Durée cumulée des appels (mn)	2820	1875	3265	3391	5865	+2474	+72
En écoute		260	590	320	390	+70	+21
En suivi		1615	2675	3071	5475	+2404	+78
Durée moyenne par appel (mn)	12	14	10	24	27	+3	+13
En écoute			4	5	4	-1	+20
En suivi			17	42	57	+15	+35

Commentaires

[**Les dossiers**] ● En 2024 retour à l'activité de 2022 ● De 20 à 24 : L'inflexion de la courbe de l'année 2023 sans explication identifiée ne permet pas alors de commentaire sur l'inversion de l'année 24

[**Les appels**] ● En 2024 : retour à un taux comparable à 2022 ● De 20 à 24 : tendance à la hausse après la baisse en 23 qui montre le succès du numéro dédié « 3977 » par rapport au numéro classique;

[**La durée des appels**] ● En 2024 : augmentation en lien avec le nombre en hausse des appels et des situations ● De 2020 à 2024 : hausse sans cause identifiable

Commentaires :

Points réflexifs sur l'ensemble des situations accompagnées :

- Le nombre de situations connues de maltraitance ne représente donc pas le nombre de situations réelles :
 - Quelle que soit la taille de la localité (classées par strates) où la « victime » habite et donc des ressources institutionnelles et administratives qui y sont présentes, la personne *donneur d'alerte* (et souvent victime) a choisi de contacter le « 3977 »
 - Il serait intéressant de pouvoir comparer les nombres d'appels avec ceux en direction des institutions publiques et les raisons qui ont motivé le choix.
 - Est-ce que le numéro unique trouvé sur internet apparait comme une réponse rapide et simple ?
 - Ou l'anonymat garanti est demandé par crainte des représailles?
 - Sans pouvoir le mesurer, le nombre d'appels pour elles-mêmes de personnes se présentant en situation de handicap* augmente. L'usage du téléphone portable et l'accès à internet (pour chercher un numéro dédié) en est-il une des raisons ?
 - Pour ces appels du domicile, il serait intéressant de repérer s'il y a des jours de la semaine et des heures où les appels se font plus fréquents ou pas ;
 - Le handicap rendant la personne plus vulnérable, le seuil de ce qui peut être *ressenti, perçu* par la personne est différent de celui qui est *observé* par un tiers. L'appel exprime une souffrance psychologique, un mal être qui n'est pas toujours suffisamment considéré pour que la personne puisse donner *son consentement éclairé*.
- * « Le handicap psychique (loi du 11/02 2005) Il se définit par l'atteinte d'une pathologie mentale entraînant des troubles mentaux, affectifs et émotionnels, soit une perturbation dans la personnalité, sans pour autant avoir des conséquences sur les fonctions intellectuelles»
- L'écoute téléphonique active permet également de connaître la relation qui existe entre l'appelant.e et la victime et/ou les personnes mises en cause dans le sens de leurs intentions. Les relations sont-elles de bon entente ou conflictuelles?

Tableau récapitulatif du profil des dossiers ouverts

	2020	2021	2022	2023	2024	2023-24	%
Victimes							
Hommes	1	2	8	5	7	+2	+40
Femmes	7	6	11	5	9	+4	+80
18 – 60 ans	0	2	3	0	2	+2	+200
61 – 75 ans	5	3	3	1	1	0	0
75 ans et plus	5	4	11	8	8	0	0
Situation de handicap	0	4	5	1	4	+3	+300
Lieu de survenue							
A domicile	8	5	12	7	14	+7	+100
En établissement	0	4	8	3	5	+2	+66
Appelants	2020	2021	2022	2023	2024	2023-24	%
Hommes	0	3	9	3	7	+4	+133

Femmes	11	6	10	7	10	+3	+42
Victime elle-même	5	2	8	2	6	+4	+200
Proche famille	4	4	9	8	5	-3	-37
Professionnels	2	0	1	0	4	+4	+400
Autres	0	1	2	8	2	-6	-75
Personne mise en cause							
Entourage familial	8	3	7	3	10	+7	+233
Professionnels ou établissement	8	4	11	4	6	+2	+50
Autres	8	2	4	3	1	-2	-66
Type de maltraitements ¹							
Psychologiques	4	3	4	2	4	+2	+100
Physiques	2	0	1	1	1	0	0
Sexuelles	0	0	1	0	0	0	0
Liées aux soins	0	0	6	0	2	+2	+200
Négligences (actives et passives)	2	4	4	3	5	+2	+66
Financières	2	0	2	2	2	0	0
Non-respect des droits	1	1	1	2	3	+1	+50
Autres types de maltraitance	0	1	0	0	0	0	0
Actions préconisées							
Négociation / Médiation	0	3	2	3	1	-2	-66
Cadre de vie	0	0	0	1	0	-1	-100
Mesures sociales	4	0	2	4	7	+3	+75
Soins / Médicale	3	0	0	5	11	+6	+120
Mesures juridiques	5	3	7	7	7	0	0
Mesures administratives	2	1	1	1	2	+1	+100
Sensibilisation / Formation	0	0	0	0	0	0	0

Commentaires

[Les victimes] ● En 2024 retour à l'activité de 2022 ● De 20 à 24 : L'inflexion de la courbe de l'année 2023 sans explication identifiée ne permet pas alors de commentaire sur l'inversion de l'année 24

[Lieu de survenue] ● En 2024 retour à l'activité de 2022 avec deux situations en plus ● De 20 à 24 : L'inflexion de la courbe de l'année 2023 sans explication identifiée ne permet pas alors de commentaire sur l'inversion de l'année 24

[Les appelants] ● En 2024 : changement dans les caractéristiques des appelants lié au hasard ? ● De 2020 à 2024 : difficultés à donner du sens à ces changements.

[Les personnes mises en cause] ● En 2024 : En lien avec les appels ● De 2020 à 2024 : /

[Le type principal de maltraitance] ● En 24 : Maltraitements psychologiques et négligences : prise en charge inadaptée de la dépendance ● De 20 à 24 : L'inflexion de la courbe de l'année 2023 sans explication identifiée ne permet pas alors de commentaire sur l'inversion de l'année 24

[Actions préconisées] ● En 2024 : ● De 2020 à 2024 : « Actions préconisées » : En première intention, ce critère correspond aux actions préconisées à la personne *appelant.e* après analyse de la situation par les référents (équipe pluridisciplinaire) centrée sur l'intérêt de la personne vulnérable considérée comme victime. Le couple médecin/service social est le plus souvent sollicité avec la protection juridique de la personne pour prendre les mesures sociales susceptibles de faire évoluer la situation de la victime d'une manière bénéfique (service social de la commune, du département et plus récemment les Dispositifs d'Appui et de Coordination).

Point réflexif :

● Comme au niveau national, victime et appelant sont majoritairement des femmes âgées de 75 ans et plus. Les situations révélées à domicile mettent souvent en évidence « des formes multiples et associées » : psychologiques, négligences, financières, non-respect des droits ...) en lien avec des conflits sur le patrimoine familial.

1 La maltraitance : Art. L. 119-1. Du code l'action sociale et des familles 09 février 2022

« 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. »

Activité 1 : TARN

Chiffres-clés [Années 2020-2024 et évolutions 2023-2024]

	2020	2021	2022	2023	2024	2023-24	%
Dossiers	33	37	44	33	54	+21	+63
Ouverts par la plateforme	21	26	40	29	52	+23	+79
Ouverts par le centre	12	11	4	4	2	-2	-50
Clôturés par le centre	21	20	26	14	24	+10	+71
Appels	390	442	702	446	665	+219	+49
Entrants (venant de l'extérieur)	241	231	386	203	369	+166	+81
Sortants (vers l'extérieur)	149	211	316	243	296	+53	+21
Durée cumulée des appels (mn)	7800	7642	8740	7205	13415	+6210	+86
En écoute		1132	1305	895	1343	+448	+50
En suivi		6510	7435	6310	12072	+5762	+91
Durée moyenne par appel (mn)	12	17	13	16	20	+4	+25
En écoute		5	4	5	4	-1	-20
En suivi		30	24	26	40	+14	+53

Commentaires

[Les dossiers] ● En 24 : augmentation du nombre de dossiers qui pourrait trouver sa cause par l'augmentation des actions de communication ● De 20 à 24 : tendance à la hausse après la baisse en 23 qui montre le succès du numéro dédié « 3977 » par rapport au numéro classique;

[Les appels] ● En 24 : dépassement en nombre de ceux de 22 ● De 20 à 24 : hausse régulière en dépassant le niveau élevé de 22 ;

[La durée des appels] ● En 2024 : augmente proportionnellement au nombre d'appels ● De 2020 à 2024 : //

Points réflexifs sur l'ensemble des situations accompagnées :

- Quelle que soit la taille de la localité (classées par strates) où la « victime » habite et donc des ressources institutionnelles et administratives qui y sont présentes, la personne *donneur d'alerte* (et souvent victime) a choisi de contacter le « 3977 »
 - Il serait intéressant de pouvoir comparer les nombres d'appels avec ceux en direction des institutions publiques et les raisons qui ont motivé le choix.
 - Est-ce que le numéro unique trouvé sur internet apparaît comme une réponse rapide et simple ?
 - Ou l'anonymat garanti est demandé par crainte des représailles?
- Le nombre d'appels pour elles-mêmes de personnes se présentant en situation de handicap augmente. L'usage du téléphone portable et l'accès à internet (pour chercher un numéro dédié) en est-il une des raisons ?
 - Pour ces appels du domicile, il serait intéressant de repérer s'il y a des jours de la semaine et des heures où les appels se font plus fréquents ou pas ;
 - Le handicap rendant la personne plus vulnérable, le seuil de ce qui peut être *ressenti, perçu* par la personne est différent de celui qui est *observé* par un tiers. L'appel exprime une souffrance psychologique, un mal être qui n'est pas toujours suffisamment considéré pour que la personne puisse donner *son consentement éclairé*.
- L'écoute téléphonique active permet également de connaître la relation qui existe entre l'appelant.e et la victime et/ou les personnes mises en cause dans le sens de leurs intentions.

Tableau récapitulatif du profil des dossiers ouverts

	2020	2021	2022	2023	2024	2023-24	%
Victimes							
Hommes	12	12	11	11	16	+5	+45
Femmes	16	18	31	19	32	+13	+68
18 – 60 ans	4	3	6	5	10	+5	+100
61 – 75 ans	3	4	12	5	10	+5	+100
75 ans et plus	21	18	19	17	27	+10	+58
Situation de handicap	4	7	14	7	12	+5	+71
Lieu de survenue							
A domicile	17	24	25	22	39	+17	+77
En établissement	4	18	16	16	18	+2	+12
Appelants							
Hommes	9	15	12	13	8	-5	-38
Femmes	23	23	34	20	46	+26	+130
Victime elle-même	8	7	11	4	7	+3	+75
Proche famille	16	14	23	14	27	+13	+92
Professionnels	3	1	6	4	8	+4	+100
Autres	4	2	6	5	4	-1	-20

Personne mise en cause	2020	2021	2022	2023	2024	2023-24	%
Entourage familial	12	16	21	10	24	+14	+140
Professionnels ou établissement	10	15	22	22	24	+2	+9
Autres	6	11	8	6	6	0	0
Type de maltraitements ¹							
Psychologiques	6	15	8	6	16	+10	+126
Physiques	2	3	8	4	5	+1	+25
Sexuelles	0	0	0	3	0	-3	-100
Liées aux soins	0	6	2	1	5	+4	+400
Négligences (actives et passives)	5	11	12	11	17	+6	+54
Financières	3	6	6	6	5	-1	-16
Non-respect des droits	9	4	7	1	2	+1	+100
Autres types de maltraitance	5	9	0	0	0	0	0
Actions préconisées							
Négociation / Médiation	0	0	3	1	2	+1	+100
Cadre de vie	0	0	2	1	1	0	0
Mesures sociales	0	0	3	3	4	+1	+33
Soins / Médicale	0	0	0	3	5	+2	+66
Mesures juridiques	0	0	7	5	1	-4	-80
Mesures administratives	0	0	4	1	5	+4	+400
Sensibilisation / Formation	0	0	0	0	0	0	0

Commentaires

[Les victimes] ● En 2024 retour à l'activité de 2022 ● De 20 à 24 : L'inflexion de la courbe de l'année 2023 sans explication identifiée ne permet pas alors de commentaire sur l'inversion de l'année 24

[Lieu de survenue] ● En 2024 retour à l'activité de 2022 avec deux situations en plus ● De 20 à 24 : L'inflexion de la courbe de l'année 2023 sans explication identifiée ne permet pas alors de commentaire sur l'inversion de l'année 24

[Les appelants] ● En 2024 : changement dans les caractéristiques des appelants liés au hasard ? ● De 2020 à 2024 : difficultés à donner du sens à ces changements.

[Les personnes mises en cause] ● En 2024 : En lien avec les appels ● De 2020 à 2024 : /

[Le type principal de maltraitance] ● En 24 : Maltraitements psychologiques et négligences : prise en charge inadaptée de la dépendance ● De 20 à 24 : L'inflexion de la courbe de l'année 2023 sans explication identifiée ne permet pas alors de commentaire sur l'inversion de l'année 24

[Actions préconisées] ● En 2024 : ● De 2020 à 2024 : « Actions préconisées » : En première intention, ce critère correspond aux actions préconisées à la personne *appelant.e* après analyse de la situation par les référents (équipe pluridisciplinaire) centrée sur l'intérêt de la personne vulnérable considérée comme victime. Le couple médecin/service social est le plus souvent sollicité avec la protection juridique de la personne pour prendre les mesures sociales susceptible de faire évoluer la situation de la victime d'une manière bénéfique (service social de la commune, du département et plus récemment les Dispositifs d'Appui et de Coordination).

Points réflexifs

● Comme au niveau national, victime et appelant sont majoritairement des femmes âgées de 75 ans et plus. Les situations révélées à domicile mettent souvent en évidence « des formes multiples et associées » : psychologiques, négligences, financières, non-respect des droits ...) en lien avec des conflits sur le patrimoine familial.

● « Actions préconisées » : En première intention, ce critère correspond aux actions préconisées à la personne *appelant.e* après analyse de la situation par les référents (équipe pluridisciplinaire) centrée sur l'intérêt de la personne vulnérable considérée comme victime. Le couple médecin/service social est le plus souvent sollicité avec la protection juridique de la personne pour prendre les mesures sociales susceptible de faire évoluer la situation de la victime d'une manière bénéfique (service social de la commune, du département et plus récemment les Dispositifs d'Appui et de Coordination).

● Les relations sont-elles de « bon entente » ou conflictuelles?

Entre la personne appelant et les personnes concernées par la situation en tant que personne victime ou mise en cause, quelle est la nature des relations entre « bonne entente » ou « conflictuelle » ?

Cet élément pose la question du « respect de l'autonomie de l'appelant dans le suivi du dossier » par rapport au respect de la victime.

1 La maltraitance : Art. L. 119-1. Du code l'action sociale et des familles 09 février 2022

« 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. »

Activité 2 : Formation/sensibilisation

2	Formation EHPAD	6h	73h	23%
	Sensibilisation apprentis	7 h		
	Sensibilisation service d'aide à domicile	30h		
	Communication/ information (grand/public):	12h		
	(Prévention de la perte d'autonomie)	18h		

● Formation équipe salariée en EHPAD :

« Sensibilisation sur la maltraitance - différents types de maltraitance, le repérage et la prévention, les circuits d'alerte... » pour un Groupe de 15 personnes environ composé de l'IDE, AS, ASH, Intervenants ...) (Dates : 14/05 et 30/05/2024 de 14h à 17h)

● Sensibilisation apprentis

Intervention dans le cadre des formations dispensées de l'apprentissage par l'AFPA, la Croix Rouge, Lycée professionnel auprès d'apprentis pour les métiers de l'aide à domicile ou AES.

Une personne bénévole et une personne volontaire en service civique : un tandem pédagogique adapté à l'auditoire

(Dates : 14/05, 30/05 et 5/11)

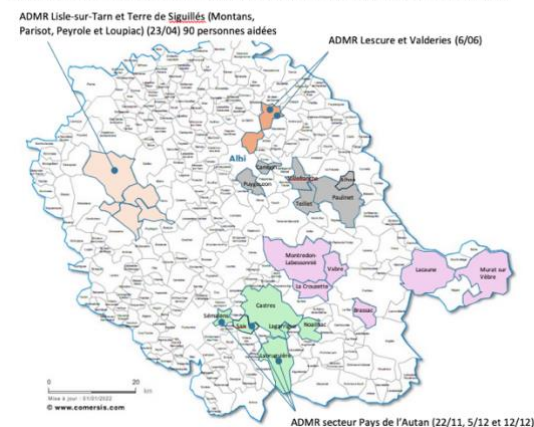
Séances de 2h, ayant pour objectif de présenter les missions d'Alma 81 dans le cadre de la fédération 3977, d'analyser les situations rapportées par les apprenants et de leur apporter une possibilité de se positionner par le numéro d'appel.



● Sensibilisation service d'aide à domicile



Communes du Tarn couvertes par les associations ADMR ayant sollicité ALMA 81



UN OUTIL PEDAGOGIQUE RECOMMANDE POUR ALLER SUR LE SITE DU 3977



En partenariat avec la Fédération tarnaise du service d'aide à domicile ADMR, interventions à la demande des associations locales par séances de 2h auprès de l'encadrement bénévole et personnel salarié intervenant auprès des familles.

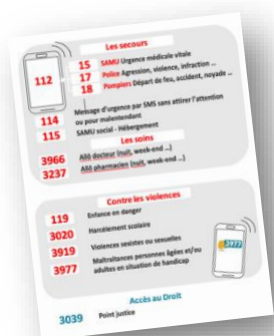
- Présentation de l'action du Centre Alma 81 dans le cadre de la Fédération
- Présentation par les participants de situations non évidentes ou préoccupantes. Qu'est-ce qui a été fait? Qu'est-ce qui pourrait se faire de plus ?
- Rôle de la prévention des professionnels eux-mêmes :

Le partenariat avec l'ADMR : le double effet de la sensibilisation :

plus de 150 professionnels de l'aide font passer l'information du numéro dédié directement aux personnes concernées vivant à domicile.

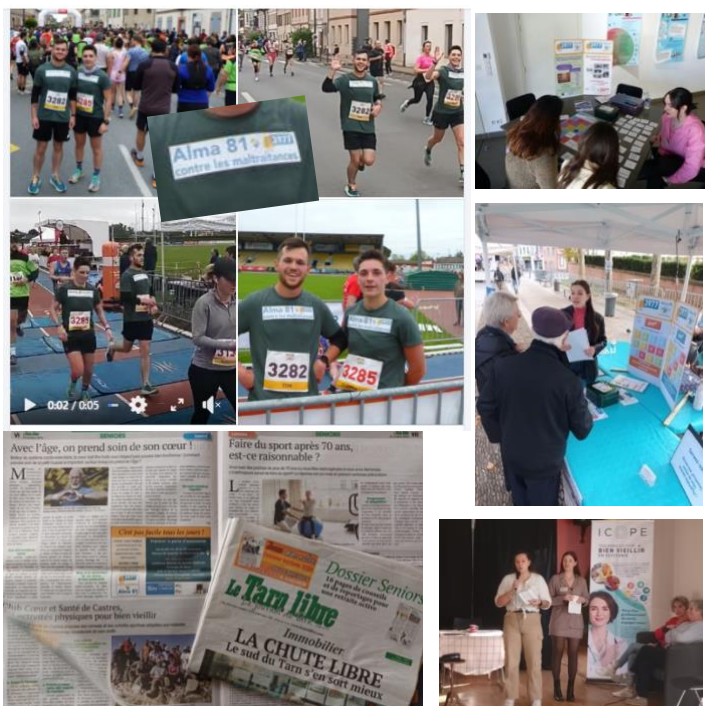
Ce qui représente potentiellement sur 10 communes, près de 500 personnes informées sur le 3977

Le Memento, un outil efficace (outil d'information), pratique (format carte de visite) et non stigmatisant.



Activité 2 : Information grand public

L'activité d'information du grand public emprunte la voie indirecte des évènements non spécialisés pour mieux rendre visible les risques de maltraitance et la conduite à tenir à tout public : le Marathon d'Albi le 28/04 par un contact déambulatoire, le Forum d'accès aux Droits des Aidants Familiaux organisé le 19 mars à Réalmont par le CDAD (Comité Départemental d'Accès aux Droits) avec un jeu qui déclenche les questions), l'Opération canicule avec le CCAS de la Ville d'Albi, la Semaine Bleue, les 5, 6 et 7/10 octobre à Albi, le Cycle de la prévention de la perte d'autonomie, les 14, 21 et 28 novembre :



Tous concernés par la maltraitance

L'association Alma 81 a pour vocation d'assurer l'écoute et l'accompagnement des appelants dans des situations liées à la maltraitance de personnes, vulnérables par leur âge ou leur handicap. « Que l'on soit témoin ou victime de maltraitance, un numéro de téléphone existe : le 3977 », rappelle Alma 81. « Les appels proviennent souvent de proches en crise ou constaté quelque chose d'anormal. Les maltraitances ponctuelles, mais régulières, pas forcément de force. L'épuisement d'un proche peut devenir une situation. Mieux vaut parfois donner de ne rien faire. »

Tirage d'Albi mag : 33 000 exemplaires distribués par la Poste

« L'opération canicule de la Ville d'Albi destinée aux personnes âgées », indique Odile Lacaze, adjointe au maire. « Il s'agissait aussi d'attirer l'attention des passants et des commerçants sur l'importance de signaler des personnes isolées voire en situation de maltraitance. » Une prise de conscience utile à quelques semaines des vacances.

PLUS D'INFOS :

- Pour signaler un cas de maltraitance : 39 77.
- Pour devenir bénévole ou obtenir des renseignements : 06 09 40 21 49. callensremy@mail.com
- Autres numéros utiles à connaître : 119 enfance en danger, 3020 harcèlement scolaire, 3919 violences sexistes ou sexuelles.



C'est pas facile tous les jours !

POUR TOUT PUBLIC notamment pour les personnes isolées : apportons-leur cette information!

ENTREE LIBRE réservation conseillée au 06 09 40 21 49

Prévenir la perte d'autonomie

Les jeudis 14, 21 et 28 novembre
Maison de quartier du Marranel à Albi

14h : début de la séance
ambiance détendue et saynète théâtrale
échanges & débat
avec le docteur Serge BISMUTH
clôture autour d'un goûter convivial
16h30 Fin de la séance

3977
Alma 81

TARN CONFÉRENCE DES FINANCEURS
VILLE D'ALBI



En 2024, près de 300 cartes « Mémento » ont été distribuées de la main à la main. Si l'on considère que l'accès à l'information nationale est identique sur les départements, la connaissance du numéro dédié permettant de rendre visibles les situations est différente selon les départements.

Qu'est-ce qui expliquerait que le Tarn regroupe plus de la moitié de l'activité du Centre :

- l'ancienneté de l'action du centre sur le département ?
- le seul mode d'information utilisé par le centre depuis 2021 Mémento : *Donner l'alerte?*

Une augmentation spécifique des appels concernant le Tarn pourrait-elle avoir un lien de cause à effet ?

Mémento

DONNER L'ALERTE

Quel numéro
et dans quelle circonstance ?

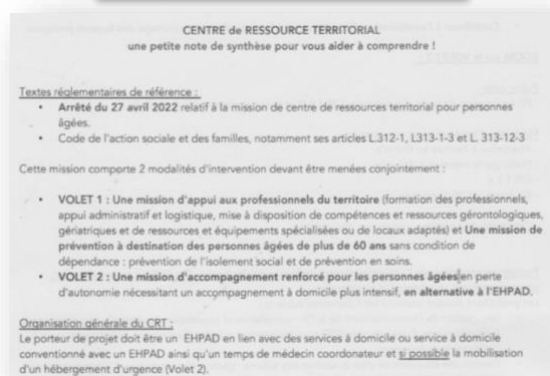
Appels non surtaxés

<https://alma81.fr>

Activité 3 Développement de partenariat Représentation & vie associative

Activité de partenariat

- Maintien de la contribution associative au CDCA
- Augmentation des heures de partenariat avec l'ADMR pour développer l'information sur l'ensemble du Tarn
- Adhésion au projet de CRT (Centre de Ressources Territorial)
- Rencontre avec les APV des trois départements
- « Isolement et rupture parcours », entretiens réalisés par les VSC



Activité liée au fonctionnement, à l'administration de l'association & à l'appartenance à la Fédération

Réunions statutaires (CA AG)	10 h
Administratif	104 h
Comptable	20 h
Autre	9 h

Cette activité n'entre pas dans du temps bénévole comptabilisé. Il n'en est pas pour autant inutile.

● Activité liée à la transition loi Bien Vieillir

En 2024, au mois de janvier, se sont rajoutées les prises de contact avec les sénateurs des trois départements, courriers et prise de rendez-vous.

Un sénateur de chaque département (ils sont deux) a accepté cette rencontre.

Tous ont marqué de l'intérêt à découvrir le réseau 3977 lors de cette rencontre.

Activité « vie associative »

En 2024, 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 :
- 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 que faire se peut, les actions des uns et des autres, et aussi de permettre à tous de à partager la parole à valeur égale.



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.



- 3) Former les bénévoles : tous les bénévoles qui arrivent et s'impliquent peu à peu à l'écoute ont déjà et avant tout leurs compétences humaines & leur engagement.

Par la suite, ils bénéficient d'une formation d'une part en continu par les ressources humaines internes et ensuite par les ressources fédérales quand ils peuvent se rendre disponible.

Il faut considérer les besoins de la personne à l'autre bout du fil qui pourrait bénéficier des « professionnels » des institutions mais qui ne sont pas toujours disponibles.

En étant rappelée, cette personnes bénéficie avant tout de cette solidarité humaine indispensable.

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.

Annexes financières

Compte de résultat au 31 décembre 2024

CHARGES	2023	2024	PRODUITS	2023	2024
60 - Achats	2 172 €	1 179 €	70 - Ventes de prestations		480 €
EDF, Eau, Gaz		213	Recettes formations		480
Fournitures & petit équipement		287	Produits des activités annexes		
Fournitures de bureau		679			
61 - Services extérieurs	20 738 €	27 822 €	74 - Subventions d'exploitation :		42 375 €
Location (loyer + chges locatives)			Subvention DDCSPP		18 000
Entretien & réparation		930	Subvention CG		
Assurances (Responsabilité civile)		229	Subvention Communes		30
Divers : DREA (soutien aux aidants)		22 445	Subvention Caisses de retraite (CARSAT)		7 196
- Cycle prévention de la perte d'autonomie		4 218			
62 -Autres services extérieurs	7 701 €	4 112 €	CFPPA		17 149
			75 - Produits divers de gestion courante		120 €
Annonces, insertions, foires, salons		198	Cotisations adhérents		120
Catalogues & imprimés			Dons		
Déplacement, (sensibilisation et prévention)		924	Autres produits divers de gestion courante		
Téléphone, affranchissement		1519	76 - Produits financiers		/
Services bancaires & divers			Intérêts livret A		
Cotisations		381	Autres produits financiers		
Formation		400			
Indemnité VSC		690			
63 - Impôts & taxes	/	/			
64 - Charges de personnel	9 316 €	9312 €			
Rémunération du personnel		5 460	77 - Produits exceptionnels		/
Charges sociales		3 852			
Autres charges de personnel			78 - Reprise sur amortissements et provisions	0,00 €	0,00 €
65 - Charges diverses de gestion courante			Report subvention exercice antérieur non utilisée		
66 - Charges financières	/	200 €	79 - Transfert de charges	0,00 €	0,00 €
67 - Charges exceptionnelles			Remboursement frais de déplacement & mission		
Charges sur exercice antérieur			Aides à l'emploi		
Valeur comptable des éléments d'actif cédés			Remboursement Indemnités Sécurité Sociale		
68 Dotation aux amortissements et provisions	87 €	87 €			
Dotation aux amortissements immobilisations					
Engagements à réaliser sur subvention attribuée					
Excédent			Déficit		
(Résultat positif)			(Résultat négatif)		
Total des Charges	40 014 €	42 712 €	Total des produits	40 340 €	42 975 €
86 - Emploi des contributions volontaires en nature	15 140	15 223	87 - Contributions volontaires en nature	15 140	15 223
Personnes bénévoles	10 598	10 600	Bénévolat	11 140	11 223
Frais engagés dans le cadre d'une activité bénévole	542	623	Prestations en nature	4 000	4 000
Mise à disposition gratuite de biens et services	4 000	4 000	Dons en nature		
TOTAL DES CHARGES	55 154 €	57 935 €	TOTAL DES PRODUITS	55 480 €	58 198 €

- 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 11,65 € x 2 = 23,30 € pour 2024).
- 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).

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 32 969 €

Le compte de résultat affiche un total produits de 42 975 € et un total de charges de 42 712 € dégageant ainsi un résultat de 263 €

L'exercice considéré débute le 01/01/2024 et finit le 31/12/2024. Il a une durée de 12 mois

Faits caractéristiques de l'exercice :

DREA : 6370

Salaires 35

Frai de déplacements 276

Immobilisations :

/

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 2024 à 41235 euros et se ventilent de la façon suivante :

- DDCSPP : 18 000 €
- Communes : 30 €
- CARSAT : 7 196 €
- Conférences financeurs : 15 889 €
- Cotisations adhérents : 120 €

Produits à recevoir :

Les produits à recevoir s'élèvent au 31 décembre 2024 à 3 419€ somme correspondante

- à la CARSAT pour un montant de 2159 €

- à la CFPPA pour un montant de 1260 €

Bilan au 31 décembre 2024

ACTIF	2024	PASSIF	2024
Immobilisations Nettes	705	Capitaux propres	26025
Immobilisations Brutes	3355	Fonds associatif	
Amortissement	2650	Résultat (Excédent ou Déficit)	263
		Fonds dédiés	
Total Créances		Dettes à Court Terme	
Clients & comptes rattachés			
		Fournisseurs & comptes rattachés	276
Autres Créances		Personnel à payer	35
Carsat	2159	DREA	6370
financeurs	1260	Dettes fiscales	
Total Trésorerie		Intérêts courus	
Compte bancaire	28837	Intérêts courus à payer	
Livret A			
Caisse	8		
Charges constatées d'avance		Produits constatés d'avance	
TOTAL ACTIF	32 969 €	TOTAL PASSIF	32 969 €

Tableau immobilisations

Date	Libellé	Montant	Taux d'amortissement	Année 2024	Total/an
	6 tables réunion	Cadeau	Ø		
	14 chaises	Cadeau	Ø		
	7 chaises	Cadeau	Ø		
2020	Ordinateur DREA	860	Amorti		860
	Bureau salarié	Cadeau	Ø		
	2 casiers bureau	Cadeau	Ø		
	1 meuble	Cadeau	Ø		
2020	1 imprimante	59	Amorti		59
	1 ordinateur	629	Amorti		629
	1 ordinateur	678	Amorti		678
2021	1 écran visio	129	10%	12	24
	1 caméra	400	10%	40	80
	1 micro	350	10%	35	70
	1 frigo	Cadeau	Ø		
	1 micro-ondes	Cadeau	Ø		
	1 cafetière	Cadeau	Ø		
	1 bouilloire	Cadeau	Ø		
2021	1 téléphone	61	100%		61
2021	1 téléphone	188,98	100%		189
	1 porte manteau	Cadeau	Ø		
	1 radiateur souffleur	Cadeau	Ø		
	Sono portable avec rideau	Cadeau	Ø		
2023	TOTAL	3354,98		87	2650,00



Centre Alma 81 :



Dispositif Réconfort Entr'Aidants & Prévention de la perte d'autonomie :



Action sociale Agée-Ancr
Centre régional de coordination
Midi-Pyrénées



Partenaires spécifiques (Service civique)



Pour tout contact :

Alma 81

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

Association loi 1901 - Siret n° 439 0029 16000 21

Informations générales (activités de prévention & rapports d'activité antérieurs) : <https://alma81.fr/>

Tout contact écrit :

Alma 81 - BP 30020 81027 ALBI Cedex

Tél fixe (le mardi après-midi ou sur répondeur) : **05 63 43 69 92**

Centre d'écoute et d'accompagnement : **<alma.81@wanadoo.fr>**

Administratif : **<centrealma81@gmail.com>**

