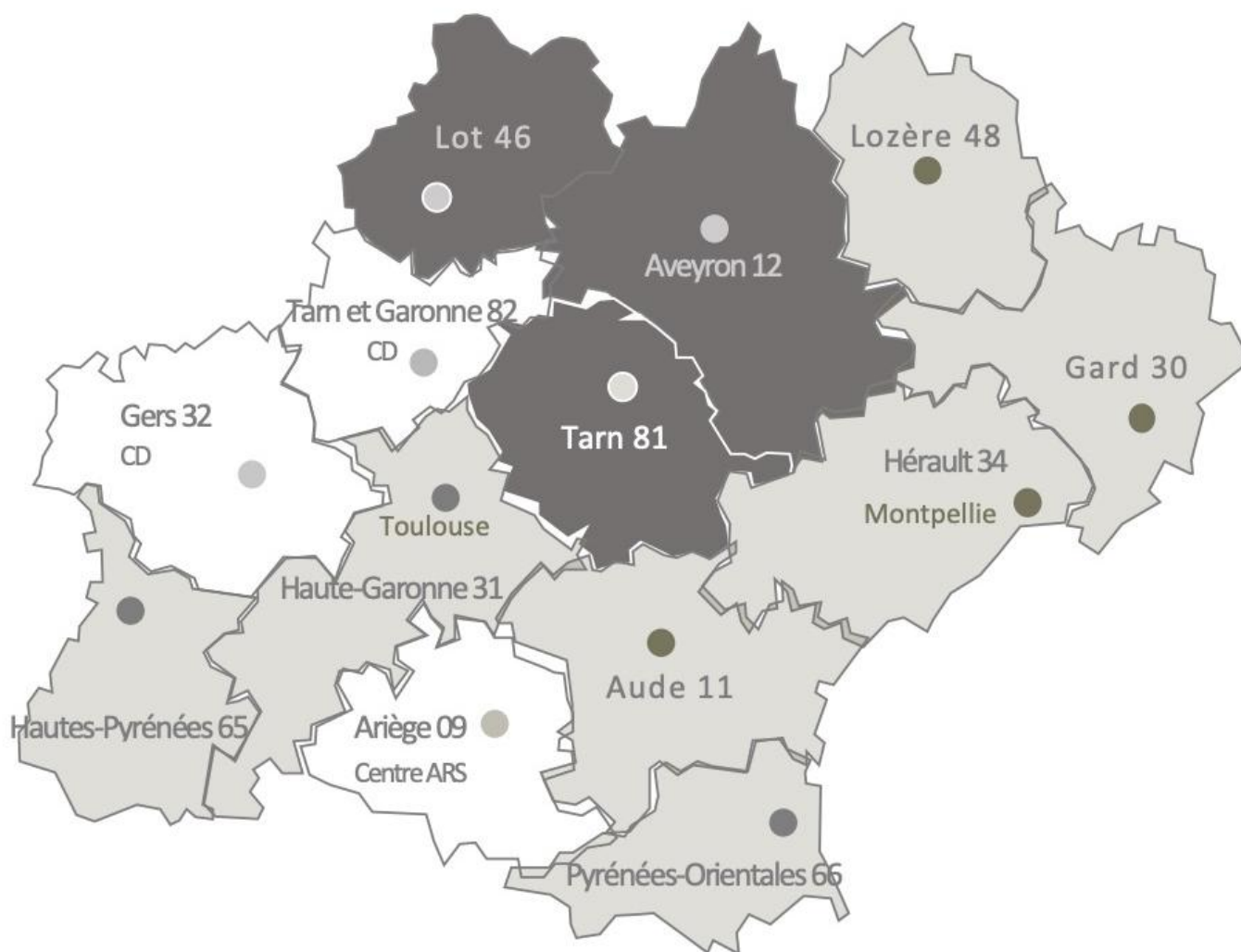


# Rapport d'activité 2025 d'Alma 81



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, début janvier 2026.

## Sommaire

<b>Partie I - Fédération 3977 contre les maltraitance</b>	<i>pages 4 et 5</i>
<b>Partie II - Le centre Alma 81, ses ressources &amp; son activité</b>	<i>pages 6 et 7</i>
Chiffres clefs & descriptif des 3 activités du centre	<i>page 8</i>
Activité 1 :	
Écoute et accompagnement, descriptif et analyse sur les trois départements	<i>pages 9 à 13</i>
Détails activité sur l' Aveyron	<i>pages 14</i>
Détails activité sur le Lot	<i>pages 15</i>
Détails activité sur le Tarn	<i>pages 16</i>
Activité 2 : Formation, sensibilisation, et information grand public	<i>pages 17 à 19</i>
Activité 3 : Développement de partenariat, Représentation & vie associative	<i>page 20</i>
<b>Partie III - Annexes financières 2025</b>	<i>pages 21 et 22</i>

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

### Une coordination nationale au service des personnes vulnérables

La Fédération 3977 contre les maltraitements regroupe l'ensemble des centres départementaux et interdépartementaux adhérents engagés dans la lutte contre les maltraitements envers les adultes en situation de vulnérabilité, qu'ils soient âgés, en situation de handicap ou confrontés à de grandes difficultés sociales.

Cette fédération repose sur une dynamique de réseau : elle soutient, anime et coordonne les actions des centres associatifs de terrain, afin de garantir une réponse cohérente, éthique et efficace à l'échelle nationale.

Par son action, la Fédération contribue activement à protéger les personnes vulnérables, à prévenir les maltraitements et à promouvoir la dignité et les droits fondamentaux de chacun.

### Les principales missions de la Fédération

#### → Réception des alertes

La Fédération gère le numéro national 3977, accessible à toute personne souhaitant signaler une situation de maltraitance. Les alertes peuvent également parvenir directement aux centres locaux via des numéros dédiés.

#### → Coordination des acteurs

Elle favorise la mise en lien des acteurs publics et associatifs impliqués dans la lutte contre les maltraitements, tant à l'échelle locale que nationale, pour une action concertée et efficace.

#### → Création de nouveaux centres

Dans les territoires non encore couverts, la Fédération encourage et accompagne la création de centres associatifs bénévoles, afin de garantir un maillage territorial complet.

#### → Interlocuteur des pouvoirs publics

Elle représente les centres auprès des pouvoirs publics, et joue un rôle de pivot national dans le dispositif de lutte contre les maltraitements.

#### → Collecte de données et recherche

La Fédération recueille des données fiables sur les alertes et les situations traitées, contribuant à la connaissance des phénomènes de maltraitance et aux recherches sur les réponses adaptées.

#### → Formation et sensibilisation

Elle conçoit et anime des actions de formation à destination : des professionnels du secteur sanitaire, social et médico-social ; des aidants familiaux ; des bénévoles ; des agents de l'État et des collectivités ; et du grand public.

### Les valeurs fondamentales de la Fédération

#### → Égalité d'accès

Toute personne peut appeler le 3977, quel que soit son lieu de résidence ou son profil. Le dispositif garantit l'égalité d'accès à l'écoute et au conseil sur l'ensemble du territoire national.

#### → Complémentarité

Les actions associatives de la Fédération sont conçues pour compléter celles des professionnels et des services publics de proximité, dans un respect strict des compétences de chacun.

#### → Des garanties pour les appelants : liberté d'expression et confidentialité

Chaque appelant bénéficie d'un espace d'expression libre, dans un cadre confidentiel et indépendant, respectueux de sa parole.

#### → Protection contre les représailles

La Fédération 3977 veille à protéger les victimes et les témoins contre toute forme de représailles ou de sanction liées à leur signalement.

#### → Neutralité et absence de conflits d'intérêts

Les conseils apportés par les écoutants sont formulés en toute neutralité, sans ingérence ni jugement, et à l'écart de tout conflit d'intérêt.

#### → Pertinence des conseils

Les conseils sont pertinents et adaptés à chaque situation grâce :

- à la formation spécialisée des intervenants ;
- à une écoute pluraliste et multidisciplinaire ;
- à l'expérience de terrain des centres membres de la Fédération.

### La plateforme nationale 3977 : un dispositif d'écoute centralisé

La plateforme nationale 3977 constitue le cœur du dispositif. Elle est animée par des professionnels médico-sociaux qualifiés, issus de formations variées (psychologie, droit, travail social...).

#### → Rôle de la plateforme

- Recevoir les premiers appels d'alerte.
- Évaluer la pertinence de l'ouverture d'un dossier de suivi.
- Transmettre, avec l'accord de l'appelant, les situations aux centres de la Fédération (ou, à défaut, aux services départementaux compétents).
- Assurer un premier niveau d'écoute et d'orientation.

## 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 maltraitements.

### 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 maltraitements.

#### 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 adhérent (collège 1) ;
- de personnes qualifiées (collège 2) ;
- et de représentants de partenaires de la Fédération dans la lutte contre les maltraitements (collège 3).

### Initiatives, représentation & partenariat

#### Colloque annuel

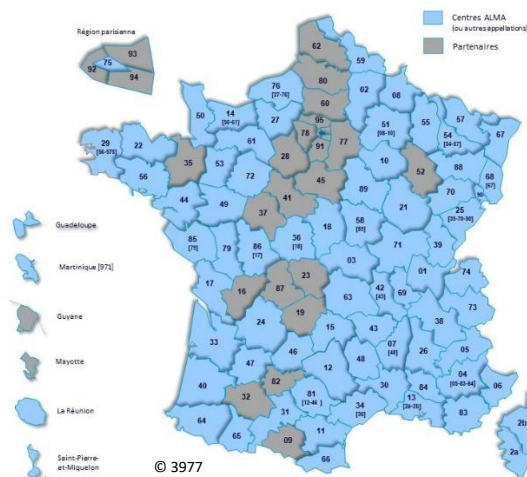
La Fédération organise chaque année un colloque, offrant une plateforme d'échange et de partage d'expertise sur la thématique des maltraitements.

#### Formations diversifiées

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

**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 maltraitements. 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.**

**51 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 maltraitements**

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 Maltraitements.

#### 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**



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 au 7 rue des Muettes à Albi. Comme les locaux sont partagés avec d'autres structures, la boîte postale est l'adresse officielle de l'association.

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

Pour éviter toute réception du public, aucune signalétique ne l'identifie et son adresse reste « confidentielle ».

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 concernées 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 31/12/2025, la structure est composée de 13 personnes-ressources dont :

- 12 personnes adhérentes (ayant acquitté la cotisation annuelle en 25);
- 1 personne salariée

##### ● 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 2025, 15 personnes-ressources ont apporté leurs compétences et expertises propres à la disposition de l'objet statutaire de l'association.*

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 contribution à la prévention de la perte d'autonomie

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 et superviser les permanences hebdomadaires du centre d'appel ;
- de coordonner et d'assurer l'accompagnement 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**

En juin 2025 se terminait le contrat du quatrième binôme de volontaires. Il a su trouver sa place, poser comme chaque année un regard neuf sur le fonctionnement du centre et mettre ses compétences en soutien aux bénévoles tout en explorant des domaines parfois inconnus.

*Volontariat et bénévolat, une complémentarité mutuelle et intergénérationnelle au service de l'objet statutaire de l'association. qui n'a pas pu être reconduite en 2006 compte tenu de l'absence de visibilité du prévisionnel.*



« Le deuil, c'est quelque chose que nous avons tous connu, sous une forme ou une autre. Aujourd'hui, je voudrais qu'on en parle autrement, notamment à travers ce qu'on vit quand on perd une partie de son autonomie. Le but de ce petit exposé c'est aussi de vous montrer qu'il n'y a pas d'obligation d'affronter ça seul, au contraire. Ainsi, après avoir défini ce qu'est le deuil et exploré ses différentes formes, nous verrons à quel moment on peut considérer qu'il y a un deuil dit "pathologique", et donc quand et à qui on peut demander de l'aide. ...

Extrait : « les différents deuils » Emily DENIS

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

<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
167h	167h	84h	0h

>>> **Statut prestataire de service**

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

En 2025 :

1 – Le Dispositif Réconfort Entr'Aidants (DREA) porté par l'association depuis 2020 a cessé son activité en juin 2025 pour convenance personnelle de l'animatrice.

2 – Dans le cadres du cycle de prévention de la perte d'autonomie, M Rui FERNANDES a été chargé de la construction scénique des séances théâtrales, support des débats, et l'animation de la partie détente et relaxation des séances.

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. De plus, il ne correspond au temps/personne bénévole.

## Activités d'Alma 81 : volume de temps annuel pour chaque activité

Activités	Temps/h	Total activité	Pourcentage
<b>1</b> Ecoute et accompagnement Réunions techniques (réunion de synthèse)	236h 12h	248h	65 %
Accompagnement (coordination)			
<b>2</b> Formation EHPAD Sensibilisation apprentis Sensibilisation service d'aide à domicile Communication/ information (grand/public): Cycle prévention de la perte d'autonomie	9h 2h 5h 17h 18h	48h	13%
<b>3</b> Développement de partenariat	20h	20h	6%
Réunions statutaires (CA AG) Comptable Autre (rencontres transition Loi Bien Vieillir)	12h 25h 21h	58h	15%

## Caractéristiques des situations accompagnées par Alma 81

	Nb	Qui sont les victimes ?	Lieux des « maltraitances »	Maltraitances principales
<b>Aveyron</b>	39	23% sont en situation de handicap	58% à domicile 43% en établissement	38% sont des négligences & psychologiques
<b>Lot</b>	16	31% sont en situation de handicap	62% à domicile 38% en établissement	50% sont des négligences & psychologiques
<b>Tarn</b>	40	22% sont en situation de handicap	70% à domicile 30% en établissement de santé	55% sont des négligences & psychologiques

### 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

- La permanence du centre est le mardi après-midi de 14h à 17h pour les appels entrants directs (sans passer par la plateforme) au 05 63 43 69 92 en présence de la coordinatrice ;
- le centre est ouvert régulièrement le lundi après-midi depuis 2024 pour les premiers appels sortants concernant les situations transmises par le 3977 ;
- la présence ponctuelle au centre de personnes bénévoles présentes pour d'autres activités a permis de « récupérer » des appels de personnes qui n'auraient peut-être pas laissé de messages ;

En dehors de ces plages, les usagers disposent du répondeur mais peu de messages sont laissés.

En 2025 : compte tenu, de l'augmentation des appels commerciaux en général, les appels sans message laissés au centre ne sont plus susceptibles d'être considérés comme « signifiants »



## Chiffres-clés [Années 2020-2025]

### 1) [ Les dossiers ]

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Point réflexif :
<b>Dossiers</b>	<b>57</b>	<b>65</b>	<b>85</b>	<b>56</b>	<b>98</b>	<b>96</b>	Cf. point 1
Ouverts par la plateforme	43	50	77	49	96	95	Cf. point 2
Ouverts par le centre	14	15	8	7	2	1	Cf. point 3
Clôturés par le centre	33	35	43	28	41	44	

### Commentaires

● **Point réflexif 1 :** En 2025, maintien, par rapport à 2024, des situations évaluées par la plateforme du 3977 comme pertinentes, transmises au centre et donnant lieu à l'ouverture d'un « dossier » à savoir : comprenant au moins un rappel et un accompagnement donnant le temps nécessaire à l'appelant de considérer les raisons de son appel comme résolues ;

De 2020 à 2025 : le nombre d'appels a augmenté de 40% ce qui ne signifie pas que le nombre des violences a doublé dans ces proportions. Il faut prendre l'effet alerte-solidarité (appel pour une personne que l'on ne connaît pas mais dont la situation touche l'appelant.e) ; l'abaissement du seuil de tolérance pour donner l'alerte pour les autres mais aussi pour soi-même (« là, je n'accepte plus ! ») ; la sensibilisation plus accentuée de la conscience collective sur les violences en général.

● **Point réflexif 2 :** toutes les situations passent par la plateforme, c'est 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) changement de générations qui conduit à une recherche d'informations par d'autres canaux
- 2) plus court et plus facile à retenir ;
- 3) 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.

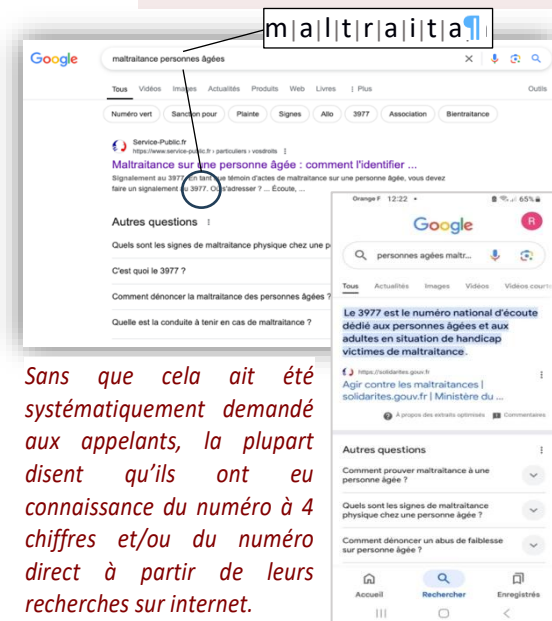
Ou est-ce l'anonymat qui contribue à orienter le choix par crainte des représailles ?

● **Point réflexif 3 :** un dossier est clôturé par le centre quand l'accompagnement d'une situation est considéré comme suffisant par la personne qui avait appelé et lui permettant d'agir par ses propres moyens.

Le centre prend en compte le critère de sécurité de la situation de la personne victime quand celle-ci n'est pas en mesure de s'exprimer.



1 dossier seulement ouvert par le centre !  
Autrement dit un seul appel direct au centre = une évolution très positive !  
Le numéro dédié fonctionne.  
Quid en 2026 avec le nouveau numéro à 4 chiffres de la future plateforme ?



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

## 2) [ Les appels ]

Est considéré comme « appel » toute action réalisée par les différents opérateurs du centre (écoute, accompagnement ...), concernant la création et l'évolution des dossiers, de sa création à sa clôture. Ci-dessous, la réception des appels par téléphone et/ou par mail comme l'émission d'appels autant vers l'utilisateur que vers les partenaires collaborant à faire évoluer la situation.

<b>Appels</b>	674	766	1356	697	1203	<b>980</b>
Entrants (venant de l'extérieur)	350	352	745	299	667	490
Sortants (vers l'extérieur)	324	414	611	398	536	490
<b>Durée cumulée des appels (mn)</b>	13 440	12 506	15 654	13 307	24 423	<b>21 860*</b>

\*21 860 minutes ramenées à 48 semaines (semaines d'ouverture annuelle) = 8h d'activités écoute + suivi / semaine

<b>Durée moyenne par appel (mn)</b>	12	16	11	19	63	<b>21</b>
-------------------------------------	----	----	----	----	----	-----------



### Commentaires

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

Appels sortants en écoute. En 2025, les premiers rappels des usagers par les « écoutants » sont les lundi et mardi majoritairement l'après-midi. Quand c'est nécessaire (en fonction de la situation professionnelle de l'appelant) un RDV est fixé sur une autre plage hebdomadaire (un opérateur-écoutant est au centre avec le deuxième opérateur-écoutant, par le haut-parleur du téléphone, assurant la double écoute de son domicile). 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.

Entre ces [DEUX APPELS SORTANTS] vers l'appelant de base 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 alertés dès 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 faite à partir 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 animée par la coordinatrice regroupe l'ensemble de l'équipe (écoute /référents) du centre en présence et/ou à distance.

Lors de cette réunion, la coordinatrice revient sur les situations non évidentes. Ce temps de prise de parole libre permet à la fois de renforcer la cohésion de l'équipe comme d'assurer une formation en continue sur l'approche des situations

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

Nombre de dossiers (après rappel)	57	65	85	56	98	96	Cf. ci-dessous point 1
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
<b>Victimes</b>							
Hommes	16	18	26	23	28	37	
Femmes	32	37	54	30	59	56	
18 – 60 ans	4	9	11	6	15	22	
61 – 75 ans	10	8	16	11	16	17	
75 ans et plus	34	32	45	33	50	44	
<b>Situation de handicap</b>	5	15	21	10	19	23	Cf. ci-dessous point 2
<b>Lieu de survenue</b>							
A domicile	30	38	45	39	71	61	
<b>En établissement</b>	9	29	36	24	35	35	Cf. ci-dessous point 3
<b>Appelants</b>							
Hommes	12	25	27	17	24	32	
Femmes	43	39	57	39	74	60	
Victime elle-même	15	12	24	6	20	20	
Proche famille	28	18	44	28	44	16	
Professionnels	7	2	7	6	14	3	
<b>Autres</b>	5	4	9	10	11	30	Cf. ci-dessous point 4
<b>Personne mise en cause</b>							
Entourage familial	23	24	35	21	49	37	
Professionnels ou établissement	20	27	44	32	42	37	
Autres	9	16	18	10	12	10	
<b>Type de maltraitements</b>							
<b>Psychologiques</b>	14	24	15	9	26	26	Cf. ci-dessous point 5
Physiques	7	5	14	7	10	11	
Sexuelles	0	0	2	3	0	2	
Liées aux soins	0	6	9	2	12	7	
<b>Négligences (actives et passives)</b>	12	21	19	19	28	18	Cf. ci-dessous point 5
Financières	11	6	10	10	8	9	
Non-respect des droits	21	6	12	4	8	9	
Autres types de maltraitance	5	13	0	0	0	0	
<b>Actions préconisées et/ou réalisées</b>							Cf. ci-dessous point 6
Négociation / Médiation	2	5	10	7	6	2	
Cadre de vie	0	0	2	2	0	1	
Mesures sociales	7	8	10	7	17	19	
Soins / Médicale	8	16	7	8	17	6	
Mesures juridiques	8	7	19	15	14	18	
Mesures administratives	3	4	7	3	8	11	
Sensibilisation / Formation	0	0	0	0	0	1	
<b>Soutien par l'écoute</b>	-	-	-	-	-	96	
<b>Absence d'action</b>	-	-	-	-	-	0	Cf. ci-dessous point 7

### Commentaires



*Si certaines données numériques apparaissent comme erronées, c'est uniquement lié aux critères qui ne peuvent être précisés. L'analyse séparée des trois départements n'est pas pertinente compte tenu des données insuffisantes.*

#### ● Point réflexif 1, « victimes » :

Le profil de la victime type est le même en national comme sur les départements : les femmes âgées, souvent de plus de 75 ans  
Le nombre de situations de maltraitance « connues » ne représente pas le nombre

de situations réelles. Il faudrait y ajouter :

- les situations incertaines présentant des « signaux faibles » mais qui ne pourraient être retenues par le juge au moment de l'appel comme maltraitantes ;
- les situations qui ne seront jamais connues : les relations de maltraitance définies par la vulnérabilité ont comme caractéristique première d'être rendue « invisibles » ;
- les situations confiées aux autres services et non centralisées.

● **Point réflexif 2, « victimes »** : en cinq ans, l'augmentation du nombre de situations connues concernant des personnes en situation de handicap n'a cessé d'augmenter. C'est souvent une personne plus jeune - d'où la tendance sur le critère de l'âge de 18 à 60 - qui appelle pour elle-même et qui souffre d'une fragilité psychique\*, d'isolement et/ou d'un sentiment de solitude que souvent, elle reconnaît.

\* « 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»

Même, si l'usage du téléphone portable et l'accès à internet (pour chercher un numéro dédié) s'est généralisé, il reste d'un usage impulsif car la boîte vocale lors des rappels effectués par le centre est souvent pleine : la personne ne répondant plus aux rappels effectués.

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.

La personne va mettre en cause l'entourage privé, social et/ou professionnel qui n'est pas toujours en mesure de respecter et/ou faire respecter ses droits.

Le handicap potentialise les retentissements rendant la personne plus vulnérable : le seuil de ce qui peut être *ressenti, perçu* par la personne étant différent de celui qui est *observé et/ou apprécié* 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* dans le suites à donner à la situation. Les nouveaux dispositifs comme l'APV (Assistance au Projet de Vie) peut être une réponse aux besoins de la personne

D'autre part, en cinq ans, 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 de maltraitance à l'encontre des personnes âgées et une à l'encontre des personnes en situation de handicap : c'est bien la notion commune de vulnérabilité qui apparaît dans la définition de la maltraitance.

Toute vulnérabilité confondue, la baisse ou la hausse des situations connues dépendrait alors de la communication et de la prise de conscience collective.



● **Point réflexif 3, « lieu de survenue »** : La différence entre les chiffres du domicile et ceux des établissements ne tiennent pas compte du fait que si à domicile, 1 appel = 1 situation de maltraitance, en établissement de santé cela peut-être différent. La prise en charge défectueuse mettant en cause 1 personne et signalée lors d'un appel peut tout à fait se transposer sur d'autres personnes au niveau de dépendance analogue. De ce fait : *1 appel n'est pas systématiquement égal à 1 situation de maltraitance !* Ou 1 appel = n+1. De plus, il pourrait être intéressant d'identifier la correspondance entre les appels reçus concernant un établissement et ses ressources internes. s pas tant en terme de nombre dans l'équipe de proximité que de fonctions différentes qui interviennent au sein de l'établissement.

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 majoritairement exprimés

● **Point réflexif 4 : « Appelants » L'appelant, principalement, l'appelante**

La catégorie « autres » reste en constante augmentation. C'est bon signe ! Dans le sens où il peut avoir pour origine l'éveil d'une conscience citoyenne de solidarité.

La plupart du temps ce sont des personnes qui appellent sans qu'il y ait « *une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement* » entre elles et la « personne victime ».

Par exemple des relations de voisinage ou occasionnelles et donc du fait du hasard : la voisine, le voisin, par réaction de *solidarité-citoyenne* va appeler pour cette personne vulnérable dont la situation leur pose question et le plus souvent en demandant de rester anonyme.

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* ».

Devoir appeler un service administratif où la personne devrait décliner son identité sans pouvoir rester anonyme, peut faire apparaître des craintes « *d'avoir des ennuis* ».

● **Point réflexif 5 : « Négligences »** Les maltraitances<sup>1</sup> dites « négligences » et « psychologiques » restent les deux premiers types de maltraitance sans qu'il y ait moyen de comparer entre les lieux de survenue.

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 administratives d'emblée.

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

● **Point réflexif 6 : « Actions préconisées et ou réalisées »** Si la situation laisse un doute sur la sécurité de la personne « présentée comme victime et vulnérable » et après avis de l'équipe pluri professionnelle, l'action, pour agir rapidement sur la situation, est alors réalisée par le centre. Par exemple appel direct au service compétent, courrier pour une remontée d'informations.

Sinon, en tout premier lieu et après un consensus de l'équipe pluri professionnelle, ce sont des conseils sur des actions préconisées qui sont donnés par la coordinatrice auprès des personnes qui appellent.

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, les DAC (les Dispositifs d'Appui et de Coordination) ...

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 action.s préconisée.s 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 coordinateur 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 résident.e.s et que les responsabilités mises en causes touchent l'ensemble de l'établissement concerné >> Incitation à faire témoigner d'autres personnes.s et courrier à la DtARS et/ou à la personne présidant le Conseil d'Administration;

### ● **Point réflexif 7 : « Soutien par l'écoute »**

Deux critères ont été rajoutés sur le bilan de 2025 et qui n'avaient pas été jusqu'à présent mis en lumière : « le soutien par l'écoute » et son corolaire « l'absence d'action ».

Le fait même d'être rappelée en l'absence d'intérêt et d'obligations a sur la personne ayant appelé le 3977 un effet de prise en considération positif. Une sorte d'assentiment : « vous avez eu raison d'appeler ».

Il n'est pas rare de percevoir que la personne avait juste besoin de se faire rassurer sur le bien-fondé de sa démarche et des actions déjà entreprises.

L'intérêt porté par des questions permettant de faire préciser situation et la neutralité contribuent à la construction de la relation de confiance.

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.

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 » ?

Le critère « **absence d'action** » n'est pas différencié entre :

- la personne qui avait appelé préalablement le 3977 (comptabilisée dans les statistiques) mais qui à la suite ne répond pas ou exceptionnellement aux appels du suivi (donc pas d'actions).

Il a pu être identifié au moins trois raisons :

- la personne a appelé par « impulsivité » le 3977 mais ne répond pas aux suites proposées ;

- la personne a appelé plusieurs d'autres numéros dont le 3977 par rapport à la situation exposée et des réponses ont déjà été apportées ;

- la personne ne connaissant pas le numéro qui rappelle (en l'occurrence, celui du centre) ne répond pas et/ou n'écoute pas le message laissé le mêlant aux appels publicitaires.

---

#### 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 : Aveyron

Chiffres-clés [Années 2020-2025]

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Dossiers</b>	12	19	20	13	27	39
Ouverts par la plateforme	11	17	18	13	27	39
Ouverts par le centre	1	2	2	0	0	0
Clôturés par le centre	6	11	6	9	11	20
<b>Appels</b>	142	196	319	122	325	355
Entrants (venant de l'extérieur)	54	75	175	30	180	190
Sortants (vers l'extérieur)	88	121	144	82	145	165
<b>Durée cumulée des appels (mn)</b>	2840	2989	3649	2711	5143	8544

**3h/sem (d'activés écoute + suivi assurée)**

Tableau récapitulatif du profil des dossiers ouverts

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Victimes</b>						
Hommes	3	4	8	8	7	13
Femmes	9	13	7	5	18	23
18 – 60 ans	0	4	8	7	3	8
61 – 75 ans	2	1	1	5	5	8
75 ans et plus	8	10	15	8	15	20
Situation de handicap	1	4	2	2	3	9
<b>Lieu de survenue</b>						
A domicile	5	9	8	10	19	23
En établissement	5	7	12	5	12	17
<b>Appelants</b>						
Hommes	3	4	6	1	9	12
Femmes	9	14	13	12	18	27
Victime elle-même	2	1	5	2	7	8
Proche famille	8	4	12	6	12	5
Professionnels	2	0	0	2	2	1
Autres	1	1	1	3	5	26
<b>Personne mise en cause</b>						
Entourage familial	3	5	7	8	15	15
Professionnels ou établissement	8	8	11	6	12	12
Autres	1	3	6	1	5	6
<b>Type de maltraitances <sup>1</sup></b>						
Psychologiques	4	6	3	1	6	10
Physiques	3	2	5	2	4	6
Sexuelles	0	0	1	0	0	0
Liées aux soins	0	0	1	1	5	3
Négligences (actives et passives)	5	6	3	5	6	5
Financières	6	0	2	2	1	4
Non-respect des droits	11	1	4	1	3	3
Autres types de maltraitance	0	3	0	0	0	0
<b>Actions préconisées et/ou réalisées</b>						
Négociation / Médiation	2	2	5	3	3	1
Cadre de vie	0	0	0	0	0	0
Mesures sociales	3	6	5	0	6	5
Soins / Médicale	5	10	7	0	1	1
Mesures juridiques	3	4	5	6	6	6
Mesures administratives	1	1	2	1	1	3
Sensibilisation / Formation	0	0	0	0	0	0

# Activité 1 : LOT

## Chiffres-clés [Années 2020-2025]

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Dossiers</b>	12	9	21	10	17	16
Ouverts par la plateforme	11	7	19	7	17	16
Ouverts par le centre	1	2	2	3	0	0
Clôturés par le centre	6	4	11	5	6	9
<b>Appels</b>	142	128	335	139	213	160
Entrants (venant de l'extérieur)	55	46	184	66	118	85
Sortants (vers l'extérieur)	87	82	151	73	95	75
<b>Durée cumulée des appels</b>	2820	1875	3265	3391	5865	2381
<b>Durée moyenne par appel (mn)</b>	12	14	10	24	27	15

**1h/sem (d'actives écoute + suivi assuré)**

## Tableau récapitulatif du profil des dossiers ouverts

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Victimes</b>						
Hommes	1	2	8	5	7	7
Femmes	7	6	11	5	9	7
18 – 60 ans	0	2	3	0	2	3
61 – 75 ans	5	3	3	1	1	3
75 ans et plus	5	4	11	8	8	6
Situation de handicap	0	4	5	1	4	5
<b>Lieu de survenue</b>						
A domicile	8	5	12	7	14	10
En établissement	0	4	8	3	5	6
<b>Appelants</b>						
Hommes	0	3	9	3	7	4
Femmes	11	6	10	7	10	10
Victime elle-même	5	2	8	2	6	3
Proche famille	4	4	9	8	5	5
Professionnels	2	0	1	0	4	0
Autres	0	1	2	8	2	1
<b>Personne mise en cause</b>						
Entourage familial	8	3	7	3	10	6
Professionnels ou établissement	8	4	11	4	6	10
Autres	8	2	4	3	1	0
<b>Type de maltraitances <sup>1</sup></b>						
Psychologiques	4	3	4	2	4	5
Physiques	2	0	1	1	1	2
Sexuelles	0	0	1	0	0	1
Liées aux soins	0	0	6	0	2	1
Négligences (actives et passives)	2	4	4	3	5	3
Financières	2	0	2	2	2	1
Non-respect des droits	1	1	1	2	3	1
Autres types de maltraitance	0	1	0	0	0	0
<b>Actions préconisées et/ou réalisées</b>						
Négociation / Médiation	0	3	2	3	1	1
Cadre de vie	0	0	0	1	0	0
Mesures sociales	4	0	2	4	7	4
Soins / Médicale	3	0	0	5	11	2
Mesures juridiques	5	3	7	7	7	2
Mesures administratives	2	1	1	1	2	4
Sensibilisation / Formation	0	0	0	0	0	0

## Activité 1 : TARN

### Chiffres-clés [Années 2020-2025]

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Dossiers</b>	33	37	44	33	54	<b>40</b>
Ouverts par la plateforme	21	26	40	29	52	<b>40</b>
Ouverts par le centre	12	11	4	4	2	<b>1</b>
Clôturés par le centre	21	20	26	14	24	<b>15</b>
<b>Appels</b>	390	442	702	446	665	<b>465</b>
Entrants (venant de l'extérieur)	241	231	386	203	369	<b>215</b>
Sortants (vers l'extérieur)	149	211	316	243	296	<b>250</b>
<b>Durée cumulée des appels (mn)</b>	7800	7642	8740	7205	13415	<b>10935</b>

<b>Durée moyenne par appel (mn)</b>	12	17	13	16	20	<b>24</b>
-------------------------------------	----	----	----	----	----	-----------

**4h/sem (d'activés écoute + suivi assurée)**

### Tableau récapitulatif du profil des dossiers ouverts

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Victimes</b>						
Hommes	12	12	11	11	16	<b>10</b>
Femmes	16	18	31	19	32	<b>26</b>
18 – 60 ans	4	3	6	5	10	<b>11</b>
61 – 75 ans	3	4	12	5	10	<b>6</b>
75 ans et plus	21	18	19	17	27	<b>18</b>
Situation de handicap	4	7	14	7	12	<b>9</b>
<b>Lieu de survenue</b>						
A domicile	17	24	25	22	39	<b>28</b>
En établissement	4	18	16	16	18	<b>12</b>
<b>Appelants</b>						
Hommes	9	15	12	13	8	<b>16</b>
Femmes	23	23	34	20	46	<b>23</b>
Victime elle-même	8	7	11	4	7	<b>9</b>
Proche famille	16	14	23	14	27	<b>6</b>
Professionnels	3	1	6	4	8	<b>2</b>
Autres	4	2	6	5	4	<b>3</b>
<b>Personne mise en cause</b>	2020	2021	2022	2023	2024	
Entourage familial	12	16	21	10	24	<b>16</b>
Professionnels ou établissement	10	15	22	22	24	<b>15</b>
Autres	6	11	8	6	6	<b>4</b>
<b>Type de maltraitances <sup>1</sup></b>						
Psychologiques	6	15	8	6	16	<b>11</b>
Physiques	2	3	8	4	5	<b>3</b>
Sexuelles	0	0	0	3	0	<b>1</b>
Liées aux soins	0	6	2	1	5	<b>3</b>
Négligences (actives et passives)	5	11	12	11	17	<b>10</b>
Financières	3	6	6	6	5	<b>4</b>
Non-respect des droits	9	4	7	1	2	<b>5</b>
Autres types de maltraitance	5	9	0	0	0	<b>0</b>
<b>Actions préconisées et/ou réalisées</b>						
Négociation / Médiation	0	0	3	1	2	<b>0</b>
Cadre de vie	0	0	2	1	1	<b>1</b>
Mesures sociales	0	0	3	3	4	<b>10</b>
Soins / Médicale	0	0	0	3	5	<b>3</b>
Mesures juridiques	0	0	7	5	1	<b>10</b>
Mesures administratives	0	0	4	1	5	<b>4</b>
Sensibilisation / Formation	0	0	0	0	0	<b>1</b>

## Activité 2 : Formation/sensibilisation

2	Formation EHPAD	6h	48h	13%
	Sensibilisation apprentis en lycée	2 h		
	Sensibilisation en MARPA	5h		
	Sensibilisation service d'aide à domicile	17h		
	Communication/ information (grand/public): Prévention de la perte d'autonomie	18h		

### ● Formation équipes personnes salariées 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 : 12/03 et 9/03 14h à 17h)

### ● Sensibilisation foyer résidence et service d'aide à domicile

Séances de 2h, ayant pour objectif de présenter les missions d'Alma 81 dans le cadre de la fédération 3977 et d'analyser les situations rapportées par les personnes présentes.

Le premier intérêt de ces rencontres et de permettre d'en parler ensemble : familles, professionnels de proximité, direction et surtout les personnes concernées : les personnes vulnérables.

Le deuxième intérêt est de partir des situations présentées par les personnes présentes. Cela donne lieu à pouvoir soit pondérer le vécu de situations présentées comme de la maltraitance soit, à l'inverse, de conforter la nécessité d'en parler !

Ce type de séances présentant avant tout l'intérêt de reprendre de la communication interpersonnelle là où souvent chaque partie s'enferme dans le silence.



### ● Sensibilisation 1ère AEPA - Lycée Ste Cécile ALBI 4/12

En accord avec la professeure pour une meilleure articulation de la séance dans la formation des futurs professionnels, son programme inclut quelques apports théoriques (définition de la maltraitance à partir du Code de la sécurité sociale, notion de vulnérabilité, de dépendance, comment donner l'alerte ...) mais s'appuie surtout sur une pédagogie interactive.

#### Extraits du plan de l'intervention : une pédagogie interactive adaptée

Etape 1 – Se présenter et présenter la structure : « ALMA 81, c'est quoi ? Notre rôle à ALMA 81 »

Etape 2 - Et vous ? Tour de table et/ou questions aux élèves : « Aviez-vous déjà entendu parler du 3977 et/ou d'ALMA 81 ? Par quel biais ? Une connaissance ou un parent âgé, en EHPAD, ou en situation de handicap ? Comment définiriez-vous la « maltraitance » ? ...

Etape 5 - Jeu de rôles : Un élève volontaire (ou 2) appelle ALMA 81 : il joue le rôle d'un professionnel ou d'un parent d'une personne âgée et/ou handicapée résidant en EHPAD ; Il décrit, au téléphone, une situation et des faits qu'il estime être du domaine de la maltraitance.



Etape 7 - Souhaitez-vous nous faire part d'une situation de maltraitance, ou présomption de maltraitance rencontrée au cours d'un stage, ou dans votre vécu personnel ? ...

Et ne pas hésiter à consulter le site du 3977, notamment la partie « La puce à l'oreille »

18 ELEVES PREPARANT UN BAC PRO AEPA (ANIMATION-ENFANCE ET PERSONNES AGEES) LE BAC PROFESSIONNEL ANIMATION-ENFANCE ET PERSONNES AGEES FORME DES ANIMATEURS GENERALISTES CAPABLES DE CONCEVOIR DES ACTIVITES D'ANIMATION AUPRES D'UN PUBLIC JEUNE OU DE



L'association Alma 81 est identifié comme **une structure ressource** par les formateurs des structures : à gauche, des étudiants en préparation d'un BTS au Lycée Professionnel Jean Jaurès à Carmaux

## Activité 2 : Information grand public

Compte tenu des chiffres connus, les situations à risque de **maltraitance intrafamiliale** au domicile seraient plus fréquentes qu'en établissement de santé\*. Les personnes mises en cause : les proches mais aussi le voisinage ... Pour respecter son objectif statutaire de prévention, les actions d'informations sur la maltraitance vers le grand public – et tout âge confondu - ont été constantes depuis sa création, en 1999, à aujourd'hui. De *La lettre d'alma 81* papier, des cartes de vœux distribués sur les plateaux des repas à domicile, de *Aïe j'ai mal*, saynètes théâtrales réflexives, du soutien aux aidants ... au site web de l'association : *en parler c'est déjà agir !*



La seule indicateur de l'action de prévention pourrait être celui des appels sur les trois départements couverts par Alma 81. La base commune du nombre d'appel est liée à l'information nationale. Mais le nombre plus important sur le Tarn peut être le résultat visible de cette action de prévention.

Le **Mémento**, reste un outil d'information efficace et pratique (format carte de visite).

L'activité d'information du grand public, tout âge confondu, emprunte la voie indirecte des événements non spécialisés pour mieux rendre audible et visible un seul message : « **contre les violences** » – enfance en danger, harcèlement scolaire, violences sexistes et sexuelles, maltraitements ...

Le support unique - la carte mémento - distribué de la main à la main est recevable par toutes les personnes : tout âge et toute situation car non stigmatisant !



CARTE RECTO ET VERSO



INTERIEUR DE LA CARTE



SUR PRESENTOIR EN DISTRIBUTION LIBRE OU COMME CI CONTRE, A DROITE EN PHARMACIE

### Deuxième cycle sur la Prévention de la perte d'autonomie

**Prévenir la perte d'autonomie, c'est aussi prévenir la maltraitance !**

En prévenant les risques de perdre son autonomie, la « vulnérabilité » liée à l'âge, est ainsi réduite.

Cette action, tous les jeudis (sauf les fériés) d'avril à fin juin 2025, ciblait principalement les personnes vivant à domicile et non connues par des intermédiaires comme les institutions et/ou les structures d'aide et/ou de soins.

Un communication généraliste et principalement *de la main à la main* a donc été faite.



L'animation réalisée par deux jeunes licenciées en psychologie réalisant leur service civique en tant que volontaire a permis de libérer la parole sur des sujets réputés comme difficiles. Leur inventivité dans les formes pédagogiques ont permis une implication de tous dans la dynamique des échanges.

### Se préserver de la perte d'autonomie,

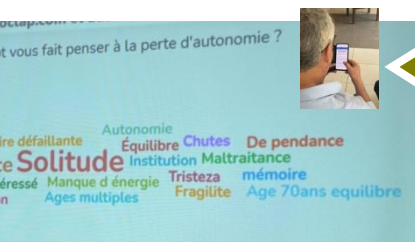
*c'est se protéger aussi des risques de maltraitance*

Pour en savoir plus, appeler Alma 81 au **05 63 43 69 92 le mardi de 14h à 17h** ou laisser un message pour être rappelé



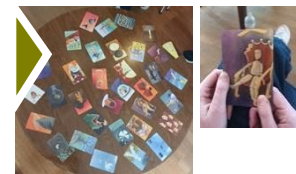
COMMUNICATION : DE LA MAIN A LA MAIN ...

... ET GENERALISTE (SUR LE TARN LIBRE), LE 4/04 & LE 31/10



« LA PERTE D'AUTONOMIE » ... EST ABORDEE AVEC LE JEU INTERACTIF : KAHOOT ! A PARTIR DE SON TELEPHONE, CHAQUE PARTICIPANT REPOND A UNE QUESTION. CI-CONTRE : « **QUEL MOT VOUS FAIT PENSER A LA PERTE D'AUTONOMIE** » : LES REPONSES APPARAISSENT SUR L'ECRAN. LE NOMBRE D'OCCURENCES DES PARTICIPANTS DETERMINE LEUR TAILLE.

LE THEME DU DEUIL A ETE ABORDEE AVEC DIXIT. CHAQUE PARTICIPANT CARTE CHOISIT LA CARTE QUI REPRESENTE LE MIEUX SON POINT DE VUE SUR LE THEME.



ELLE SERVIRA DE SUPPORT A SA PRISE DE PAROLE.

\* **! Attention** : cf. Point réflexif 3, page 12 : le nombre de situations entre les lieux Rapport d'activité 2025

Les thématiques abordées concernent *toutes les formes d'autonomie* (physiques, psychiques, juridiques, sociales) et leurs risques en cas de diminution et/ou de perte. Le maintien du contrôle de son histoire de vie restant l'axe central. Exemple : l'entrée en EHPAD, le deuil, les directives anticipées.



Les risques de maltraitance sont abordés naturellement à partir des questions des personnes. Les points positifs ont été :

- Le rythme régulier et le nombre des séances ont permis aux personnes de faire peu à peu connaissance entre elles ainsi qu'avec les animatrices ce qui a permis de libérer la parole sur des sujets personnels et anxiogènes ;

Les risques de maltraitance sont abordés naturellement à partir des questions des personnes

- L'organisation identique de chaque séance faisant alterner activité physique, jeux, débats/conférence, et informations diverses au gré des questions ;



● La présentation et l'animation par des personnes jeunes qui libèrent la parole vécue ainsi comme un partage d'expérience;

● La démarche pédagogique : à chaque séance, on revenait sur la



précédente en posant la question : « *Qu'est-ce qui a été abordé, qui peut nous en parler rapidement ?* »

**La Fête des associations à Albi**, le 13 /09, est un bon exemple pour passer un message « *toute direction* » dans un temps court : le public est de tout âge, seul, en couple ou en famille.

Une bonne visibilité et un support attractif a permis d'entrer en relation avec les personnes en les invitant à venir jouer ou tout simplement à prendre une carte Memento :

**La communication solidaire** : « *... voici un memento pour vous/ pour votre voisine/ pour votre mère/ pour votre père/ pour votre grand-mère...* » il y a toujours plus vulnérable que soit pour faire jouer la solidarité interpersonnelle. Plus de cent personnes informées dans la journée sans compter les contacts indirects



Exemple : *qu'est-ce que cela vous évoque ? Est-ce que cela vous rappelle quelque chose ?*

**PISTE DE REPONSE** : un.e aidant.e (une personne qui s'occupe régulièrement d'un proche dépendant) doit se faire aider



...TOUTE REPONSE DONNANT LIEU A UNE PETITE RECOMPENSE...

**La Semaine Bleue à Albi**, est un autre bon exemple pour passer un message simple dans un temps court.

« *En cas de doute de risques de maltraitance appeler le 3977* »

Cette année, à Albi, du 7 octobre au 10 octobre a eu lieu comme chaque année la Semaine Bleue. Alma 81 a contribué à celle organisée par le CCAS de la ville.

« *Mais certains diront : « Qu'est-ce que c'est la Semaine Bleue »?*

« *C'est un « événement national qui vise à sensibiliser l'opinion publique sur les enjeux du vieillissement de la population et à promouvoir la solidarité intergénérationnelle* ».

« *Des activités sont proposées : Atelier culturel, physique avec des jeunes lycéens, atelier musical...*



« *Dans sa participation, Alma 81 a voulu mettre en valeur celle des étudiants du lycée polyvalent Jean Jaurès à Carmaux en BTS économie sociale et familiale. L'association a proposé avec le jeu de Bingo, une approche ludique sur la maltraitance et l'accès aux droits.*

« *Au cours de cette semaine, elle a donné de précieux renseignements aux personnes qui le voulaient* (COMPTE RENDU DE NATHAN, EN STAGE D'OBSERVATION A ALMA 81, DU 1 AU 5/12)



# Activité 3 Développement de partenariat Représentation & vie associative

## Activité de partenariat

- Maintenir la contribution associative au Conseil départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA) et notamment dans des groupes de travail sur des thématiques tels que « les conseils de la vie sociale (CVS) et l'isolement ;

- Poursuivre le partenariat informel avec l'ADMR pour développer l'information sur l'ensemble du Tarn ;

- Participer aux rencontres du Comité Local de Santé Mentale ;

- Rencontrer avec le pôle MND



11/10 INVITATION A L'AG DE L'ADMR



4/03 TEMPS D'ECHANGE PEDAGOGIQUE AVEC MME BENNE DU POLE MND OCCITANIE A TOULOUSE, DISPOSITIF REGIONAL POUR ACCOMPAGNER LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE MALADIE NEURO-EVOLUTIVES ET LEURS AIDANTS « ALLO J'AIDE UN PROCHE »



TEMPS D'ECHANGE PEDAGOGIQUE AVEC MME AURIOL DE L'ASSOCIATION NOUS AUSSI AU SALON DU HANDICAP LES 10-11/10 A CARMAUX.

Premier contact avec les représentants locaux de l'association française des personnes ayant un handicap intellectuel.

## 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

L'AG 2025 AVEC MME KOSINSKI-GONELLA, CONSEILLERE MUNICIPALE A LA VILLE D'ALBI



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 2025, deux directions territoriales de l'ARS ont accepté nos demandes de rendez-vous pour anticiper sur la mise en œuvre du nouveau dispositif.

Sous l'égide de l'ARS Occitanie, le 3/10 rencontre à Toulouse pour contribuer à la construction d'un espace de régulation des conflits

### Activité « vie associative »

En 2025, 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 nouveaux arrivants : les personnes qui arrivent et s'impliquent « à l'écoute » ont antérieurement à leur engagement leurs compétences humaines et/ou professionnelles. Ce dont doit bénéficier avant tout la personne qui appelle, c'est d'une chaleureuse solidarité humaine.

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 disponibles aux dates proposées.

**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 2025

CHARGES		PRODUITS	
<b>60 - Achats</b>		<b>70 - Ventes de prestations</b>	
EDF, Eau, Gaz	208	Recettes formations	760
Fournitures & petit équipement	/	Produits des activités annexes	
Fournitures de bureau	664		
Location (loyer)	/	<b>74 - Subventions d'exploitation :</b>	
Entretien & réparation (maintenance)	1745	Subvention DDCSPP	18 000
Assurances (Responsabilité civile)	238	Subvention CG	
Consommables (cadeaux fin d'année)	281	Subvention Communes	30
		Subvention Caisses de retraite (CARSAT)	3450
<b>62 -Autres services extérieurs</b>		CFPPA Tarn	5100
Prestataires (Disp Réconfort et Théâtre, prévention)	6 400	<b>75 - Produits divers de gestion courante</b>	
Annonces, insertions, foires, salons	1566	Cotisations adhérents	110
Catalogues & imprimés		Dons	
Déplacement (défraiements, sensibilisation et prévention)	1111	Autres produits divers de gestion courante	
Téléphone, affranchissement	1814	<b>76 - Produits financiers</b>	
Services bancaires & divers	74	Intérêts livret A	
Cotisations	254	Autres produits financiers	
Formation			
Indemnité VSC	917		
<b>63 - Impôts &amp; taxes</b>	/		
<b>64 - Charges de personnel</b>		<b>77 - Produits exceptionnels</b>	/
Rémunération du personnel	6 300		
Charges sociales	4 484	<b>78 - Reprise sur amortissements et provisions</b>	0,00 €
Autres charges de personnel		Report subvention exercice antérieur non utilisée	
<b>65 - Charges diverses de gestion courante</b>			
		<b>79 - Transfert de charges</b>	0,00 €
<b>66 - Charges financières</b>	/	Remboursement frais de déplacement & mission	
<b>67 - Charges exceptionnelles</b>		Aides à l'emploi	
Charges sur exercice antérieur		Remboursement Indemnités Sécurité Sociale	
Valeur comptable des éléments d'actif cédés			
<b>68 Dotation aux amortissements et provisions</b>			
Dotation aux amortissements immobilisations	87		
Engagements à réaliser sur subvention attribuée			
<b>Excédent</b>		<b>Déficit</b>	
(Résultat positif)		(Résultat négatif)	
<b>Total des Charges</b>	<b>26 143 €</b>	<b>Total des produits</b>	<b>27 450 €</b>
<b>86 - Emploi des contributions volontaires en nature</b>	11 180	<b>87 - Contributions volontaires en nature</b>	11 180
Personnes bénévoles	10 600	Bénévolat	
Frais engagés dans le cadre d'une activité bénévole	580	Prestations en nature	580
Mise à disposition gratuite de biens (local centre)	4 000	Mise à disposition gratuite de biens (local centre)	
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>37 323 €</b>	<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>38 630 €</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 11,65 € 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 34 749 €

Le compte de résultat affiche un total produit de 27 450 € et un total de charges de 26 143 € dégageant ainsi un résultat de 1307 € L'exercice considéré débute le 01/01/2025 et finit le 31/12/2025. Il a une durée de 12 mois

#### Faits caractéristiques de l'exercice :

/

#### 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'élevaient au 31 décembre 2025 à 27 450 euros et se ventilent de la façon suivante :

- DDCSPP : 18 000 €
- Communes : 30 €
- CARSAT : 3 450 €
- Conférences financeurs : 5 100 €
- Cotisations adhérents : 110 €

**Dettes : à payer**

- Charges à payer s'élevaient au 31/12/2025 à 7 111
- Frais de déplacement : 78 euros
- Erreur de versement du département 6795
- Assurance Groupama : 238

**Bilan au 31 décembre 2025**

ACTIF	2025	PASSIF	2025
<b>Immobilisations Nettes</b>	<b>619 €</b>	<b>Capitaux propres</b>	<b>26 331€</b>
Immobilisations Brutes	3 355 €	Fonds associatif	
Amortissement	2 737 €	Résultat (Excédent ou Déficit)	1 307 €
<b>Total Créances</b>		<b>Dettes à Court Terme</b>	
		Frais déplacements	78 €
<b>Autres Créances</b>		Erreur département	6 795 €
Créances clients		Assurance	238 €
<b>Total Trésorerie</b>		<b>Intérêts courus</b>	
Compte bancaire	34 037 €		
Livret A			
Caisse	93 €		
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>34 749 €</b>	<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>34 749 €</b>

**Tableau immobilisations**

Date	Libellé	Montant	Taux d'amortissement	Année 2025	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	36
	1 caméra	400	10%	40	120
	1 micro	350	10%	35	105
	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%		189
	1 porte manteau	Cadeau	∅		
	1 radiateur souffleur	Cadeau	∅		
	Sono portable avec rideau	Cadeau	∅		
2023	TOTAL	3354,98		87	2737,00





### Centre Alma 81 :

par  **MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS, DE L'AUTONOMIE ET DES PERSONNES HANDICAPÉES**  
Direction Générale de la Cohésion Sociale  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



### Prévention à la perte d'autonomie & soutien aux aidants :



### Partenaires spécifiques

Service civique 

Maintenance du site 

Illustrations exclusives pour Alma 81 :  
Ulric Stahl <ulric.stahl@laposte.net>



### Pour tout contact :

**Alma 81**

ALlo MALtraitance 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](mailto:alma.81@wanadoo.fr)>

Administratif : <[centrealma81@gmail.com](mailto:centrealma81@gmail.com)>