

ALMA 31

VERS LA BIENTRAITANCE



ALLÔ MALTRAITANCE
*DES PERSONNES ÂGÉES OU DES
ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP*



ALMA 31

SIÈGE SOCIAL

Pour préserver son anonymat, comme stipulé par les statuts mais surtout par l'éthique des centres Alma et de la Fédération 3977, l'adresse du siège social de Alma 31 est basée à Toulouse au sein de la Communauté Municipale de Santé.

CMS - 2 rue Malbec
31 000 Toulouse

EN BREF, QUI SOMMES-NOUS ?

COMMENT EST NÉE ALMA 31 ?

Créée en 2004 par un groupe de bénévoles, l'association de loi 1901 Alma 31 lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes en situation de handicap. Elle est une antenne départementale de l'association nationale Fédération 3977, qui a pour objectif d'animer et de coordonner un dispositif d'alerte sur les risques de maltraitance.

Alma 31 est née d'un double constat :

- ▶ Celui du besoin d'une écoute neutre de ce public vulnérable et des proches qui l'entourent (familles et professionnels) d'une part ;
- ▶ Celui de la réalité des maltraitements tant à domicile qu'en institution d'autre part.

QUELLES SONT LES MISSIONS STATUTAIRES D'ALMA 31 ?

1 Écouter, conseiller et accompagner par téléphone les témoins et victimes de maltraitance, grâce à 20 bénévoles

- ▶ Permanences téléphoniques les mercredis matin, assurées par un binôme de bénévoles formés ;
- ▶ Réunions pluridisciplinaires permettant de mettre les compétences et connaissances de l'équipe au service des appelants ;
- ▶ Un accompagnement assuré par des bénévoles référents-conseillers formés.

2 Prévenir les situations de maltraitance

Alma 31 participe chaque année à des manifestations (stands, réunions...) afin de faire connaître le risque de maltraitance et de lever le tabou sur ce sujet.

De plus, **Alma 31** forme et informe des professionnels de santé (en structures médico-sociales) ou le grand public (étudiants notamment), au risque de maltraitance et a organisé une conférence sur le consentement à l'entrée en maison de retraite (200 participants).

SOMMAIRE

Préambule	p.5
Le constat	p.6
Des mots qui ont du sens	p.8

Petit historique de la maltraitance	p.10
La création d'Alma 31	p.14
L'éthique d'Alma 31	p.16
L'équipe d'Alma 31.....	p.18
Le fonctionnement d'Alma 31	p.20
L'accompagnement par Alma 31	p.24
Alma 31 en quelques chiffres.....	p.26
Alma 31 et son réseau	p.27
Nos orientations et les actions à mener	p.28

Conclusion	p.33
Sigles et définitions.....	p.34



PRÉAMBULE

À travers ce fascicule, **Alma 31** souhaite communiquer au grand public et aux professionnels les valeurs et l'éthique portées par l'association et ses bénévoles.

Notre intention est de partager notre fonctionnement et tout ce que nous mettons en œuvre pour lutter contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes en situation de handicap.

Notre but est de lever le tabou sur ces situations portant atteinte à la liberté et à la dignité des personnes vulnérables.

Écouter et accompagner les victimes et les témoins sans les juger est essentiel pour libérer la parole et permettre d'aller vers la bientraitance.

Nous espérons qu'à travers ce document, les actions et le rôle de notre association seront mis en lumière, et encourageront les personnes à faire part de leur souffrance ou à dénoncer ces situations.

L'équipe d'Alma 31



Fédération 3977
contre la maltraitance

ALMA 31

LE CONSTAT

La maltraitance dont les personnes âgées et les personnes en situation de handicap peuvent être victimes est un phénomène complexe. La notion de maltraitance renvoie à une diversité de situations allant de la négligence à la violence. Les maltraitements peuvent être actifs ou passives et concernent des personnes vulnérables. On parle de maltraitance lorsque les actes sont répétés, voire quotidiens.

À domicile ou en institution, les auteurs de maltraitance peuvent être des proches ou des professionnels, souvent en souffrance.

La maltraitance peut revêtir de multiples formes :

- ▶ Physiques
- ▶ Psychologiques
- ▶ Sexuelles
- ▶ Financières
- ▶ Médicales et médicamenteuses
- ▶ Civiques
- ▶ Négligences actives ou involontaires

La maltraitance doit être combattue avec détermination pour protéger toutes celles et ceux qui, en situation de fragilité, ne peuvent se défendre.



DES MOTS QUI ONT DU SENS

La Maltraitance

Selon le Conseil de l'Europe (1987)

La violence se caractérise par tout acte commis sur une personne vulnérable et qui :

- ▶ porte atteinte à sa vie, à son intégrité corporelle ou psychique ou à sa liberté individuelle ;
- ▶ qui compromet gravement le développement de sa personnalité ;
- ▶ qui nuit à sa sécurité financière.

La Bienveillance

Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. Elle vise à promouvoir le bien-être de la personne en gardant à l'esprit le risque de maltraitance.

Démarche collective, elle cherche à assurer le meilleur accompagnement possible pour la personne âgée ou en situation de handicap, dans le respect de ses choix et l'adaptation de ses besoins, au domicile ou en établissement.



Les personnes vulnérables

Il s'agit d'une personne qui, du fait de son âge, d'une maladie, d'une infirmité physique ou psychique, est fragilisée et/ou menacée dans son autonomie, sa dignité et/ou son intégrité.

- ▶ Une personne âgée (+ de 60 ans) ;
- ▶ Une personne en situation de handicap ;
- ▶ Une femme enceinte ;
- ▶ Un mineur...

Le handicap

Constitue un handicap au sens propre de la loi « toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable et définitive, d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou trouble de santé invalidant. »

1. PETIT HISTORIQUE DE LA MALTRAITANCE

Le Conseil de L'Europe constitue 3 commissions sur les violences faites aux enfants, aux femmes et aux personnes âgées. Le Pr Robert HUGONOT, médecin gériatologue présidera cette dernière.

1987

Première définition de la maltraitance :

« C'est une violence caractérisée faite aux personnes âgées et concerne tout acte ou omission commis dans le cadre de la famille par un de ses membres, lequel porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique, ou à la liberté d'un autre membre de la famille, ou qui compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

La définition sera complétée en 1992 par une typologie des différentes formes de maltraitements

1975

Émergence de la notion de maltraitance en Europe et nouveau domaine de recherche aux USA.

1990

Le Pr. HUGONOT intervient à l'Académie de Médecine. Des études tentent de cerner les multiples dimensions du problème et permettent d'élaborer un plan de lutte.

Rapport « Prévenir les maltraitements aux personnes âgées ».

Le groupe de travail parlementaire du Pr. DEBOUT est chargé de mettre en place un réseau d'écoute et de signalement.

L'UNAPEI crée l'observatoire des maltraitements envers les personnes souffrant d'un handicap mental et fait un rapport d'enquête: le Livre Blanc.

Mise en place du **Comité Départemental de Prévention et de lutte contre les maltraitements envers les adultes vulnérables** et du Comité National de Vigilance contre les maltraitements envers les personnes âgées.

Ces organisations interviennent en matière d'information sur la prévention et la lutte contre les maltraitements.

2000

1994

Création **ALLÔ MALTRAITEMENT (ALMA)**, premier réseau de centre d'écoute téléphonique. Le Pr. HUGONOT en est le 1er président.

2002

Loi « Rénovation de l'Action Sociale et Médico-Sociale » qui introduit la notion de droits des usagers et renforce les fonctions de contrôle et de surveillance, ainsi que la protection des salariés qui témoignent.

**Parution
du Rapport
d'Enquête du Sénat**

qui évalue le phénomène des maltraitements envers les personnes handicapées accueillies en établissements et services et en analyse les causes pour dégager des mesures de prévention (Maltraitements envers les personnes handicapées, « briser la loi du silence »).

26 centres d'écoute constituent le réseau **ALMA**.

2003

2002

Des centres d'écoute s'ouvrent aux adultes en situation de handicap.

2005

Diffusion du Plan de Développement de la **BIENTRAITANCE** et de renforcement de la lutte contre la **MALTRAITANCE**.

Un n° national le « **3977** », géré par l'Association Française pour la bienveillance des aînés et/ou handicapés (AFBAH) recueille les appels et les transmet aux centres d'écoute départementaux.

2008

Fusion Alma France et HABEO

À la demande du Ministère de la Santé, **ALMA France** et **HABEO** fusionnent pour devenir la **FÉDÉRATION 3977** contre la **MALTRAITANCE**.



2014

2007

Les centres d'écoute **ALMA** étendent leur action aux adultes en situation de handicap.

2013

S'installe le **Comité National pour la bienveillance** et les droits des personnes vulnérables (CNBD) qui englobe le précédent Comité National de Vigilance.

2. LA CRÉATION D'ALMA 31

Alma 31 a déposé ses statuts le 23 décembre 2003 et a ouvert l'écoute au public en mars 2004, grâce à l'implication de professionnels et d'institutions sensibles à la vulnérabilité des personnes âgées, épaulés par **ALMA 81**, antenne d'écoute déjà ouverte depuis 2000.

Une association qui souhaitait améliorer le sort des personnes âgées maltraitées existait déjà en Haute-Garonne : « **Osez le dire** ». Ses membres ont été invités à se joindre aux travaux de réflexion déjà en cours.

C'est ainsi qu'est née la nouvelle association **ALMA 31 - OSER LE DIRE**. Dès le départ, **Alma 31** a adhéré à la **Fédération ALMA France**, puis à la **Fédération 3977** en 2014.

L'engagement de lutter contre la maltraitance des personnes adultes en situation de handicap est venu par la suite, en 2008.

Une expérience humaine et enrichissante

Depuis, plusieurs présidents se sont succédés, des bénévoles ont rejoint l'équipe, d'autres l'ont quittée, mais la convivialité au sein d'**Alma 31** demeure inchangée.

Dynamique, motivée et empreinte de la même volonté : venir en aide au bien-être des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

En plus de 10 ans, **Alma 31** a mûri et développé de nombreuses compétences. Le grand public et les professionnels reconnaissent l'association pour son niveau d'analyse, son expérience et son mode de fonctionnement pluridisciplinaire, qui en fait sa richesse.

Maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés

Le courage de voir, Le choix d'en parler

Vous l'avez remarqué : quelque chose ne va pas.
C'est cela, la maltraitance. Au début, ça n'a rien d'évident :
un trouble, un dérapage, un glissement. Et finalement
une asphyxie. Pourtant les solutions ne manquent pas.
Vous aider à les trouver, c'est notre raison d'être.
**N'attendez pas, n'attendez plus : appelez le 3977
ou votre centre d'écoute ALMA.**

Victime ou témoin contactez le

3977

Lundi > vendredi - 9h > 19h

Service gratuit - prix appel



ALMA 31

Centre d'écoute de Haute-Garonne
Permanence téléphonique : Mercredi > 9h à 12h

Pour nous faire part d'une situation de maltraitance,
contactez le 3977 : Lundi > vendredi - 9h > 12h

3977 Service gratuit
+ prix appel

contact@alma31.fr - alma31.fr - 3977.fr



3. L'ÉTHIQUE D'ALMA 31

L'écoute téléphonique est la base même de notre action, gage de respect de l'anonymat de chacun. **Alma 31** n'assure donc aucune intervention physique sur le terrain, mais collabore éventuellement avec son réseau de partenaires professionnels et institutionnels comme soutien dans ses démarches.

Notre rôle est d'améliorer les conditions de vie de nos aînés et des personnes en situation de handicap, tant à domicile qu'en institution, de proposer aide et conseils, sans porter aucun jugement ou une quelconque sanction.



Alma 31, comme tous les autres centres, s'attache à respecter les principes de la Fédération 3977 dans le respect des chartes et textes en vigueur.

Alma 31 s'engage à :

- ▶ Une écoute de qualité ;
- ▶ Le respect de la vie privée et la dignité de la personne maltraitée ;
- ▶ Un accès adapté à l'information dans le respect de la confidentialité ;
- ▶ Une réflexion interdisciplinaire avant toute action ;
- ▶ L'utilisation concertée des informations dans l'intérêt de la personne maltraitée ;
- ▶ Une action adaptée à la situation signalée ;
- ▶ Une attitude impartiale de tout intervenant **ALMA**.

Il en découle que :

- ▶ **Alma 31** s'oblige à toute neutralité, tant religieuse qu'éthnique, syndicale ou politique ;
- ▶ **Alma 31** propose ses services d'écoute, d'orientation et de conseil, voire de médiation, à titre gratuit ;
- ▶ **Alma 31** s'engage à respecter l'anonymat des appelants et victimes. Aucune action n'est menée sans l'accord préalable de l'appelant ;
- ▶ **Alma 31** ne se substitue à aucun service administratif, social, médical ou juridique. Tout en acceptant le principe du partenariat, les centres **ALMA** n'ont pas vocation d'accomplir des missions extérieures à l'objet de l'association.

4. L'ÉQUIPE D'ALMA 31

L'équipe Alma 31

Association loi 1901 sans but lucratif, **Alma 31** est composée d'une vingtaine de membres actifs :

- ▶ des bénévoles écoutants et des référents, en charge des suivis des dossiers ;
- ▶ d'une coordinatrice psychologue qui veille à faciliter les tâches des bénévoles en coordonnant les différentes actions nécessaires au bon fonctionnement de l'association, et en soutenant ses missions prioritaires ;
- ▶ d'une présidente et des membres du CA (trésorières, secrétaires, bénévoles), responsables de la gestion et de l'administration de l'association, qui dégagent les grandes lignes de communication et de relations publiques ;
- ▶ d'un Pôle Formation chargé de sensibiliser les structures professionnelles et le grand public à la question de la maltraitance ;
- ▶ d'un Comité Ressources qui répond à la demande lorsqu'un besoin de compétences particulières se fait sentir (juridique, social, sanitaire, institutionnel, associatif...).



Bénévole écoutant ou référent :

L'écoutant va, lors des permanences, prendre des informations pour chaque dossier ouvert, sur l'appelant, la victime, la situation en général. Toujours en binôme, voire en trinôme, les bénévoles peuvent ainsi noter en toute objectivité les suivis des situations.

Le référent va avoir le même rôle, mais il traite un dossier du début à la fin. Il est épaulé par l'équipe de bénévoles qui, lors des réunions pluridisciplinaires, débat sur les actions à mener pour chaque situation, et formule les conseils qui seront fournis au référent, afin de le guider dans l'accompagnement et le suivi de ses dossiers.

Être bénévole, c'est être actif dans la lutte contre la maltraitance, en encourageant les appelants, en les motivant et en leur apportant des éléments de réponse face à la situation difficile qu'ils rencontrent.

Les bénévoles :

Les bénévoles d'**Alma 31** écoutent et conseillent par téléphone les personnes victimes de maltraitances et les témoins de ces situations.

Issus de tous milieux professionnels, ils sont doublement formés, afin de « savoir écouter » : par la **Fédération 3977**, sur l'éthique, l'écoute et la référence, ainsi que par **Alma 31**, pour acquérir les connaissances locales, propres au département de la Haute-Garonne.

5. LE FONCTIONNEMENT D'ALMA 31

Un travail d'équipe du début à la fin

1

L'appelant contacte le **3977**, plateforme d'écoute nationale.

Le **3977** nous transmet via le logiciel le dossier, pour que nous puissions l'ouvrir en interne.

Fédération 3977

2

Permanences d'écoute

Mercredi 9h-12h
(parfois le samedi en plus)

- ▶ Deux bénévoles assurent l'écoute : binôme indispensable pour une meilleure prise en charge.
- ▶ Le 1er appel consiste à affiner et compléter l'appel transmis par le **3977** : détail de la situation, des acteurs, des attentes de l'appelant...

L'écoute référence consiste à contacter l'appelant d'un dossier pour lui transmettre les conseils de la réunion pluridisciplinaire et pour lui poser des questions complémentaires.

Tout suivi, c'est-à-dire toute action faite sur le dossier (appel passé, répondeur, mail, courrier reçu...) est conservé sur le logiciel du **3977**.

Ces traces informatiques permettent d'assurer un suivi fidèle des différentes évolutions du dossier, et de fournir des statistiques sur l'activité du **Centre Alma 31** au niveau national et donc gouvernemental. Les dossiers passent en réunions pluridisciplinaires pour être questionnés par l'équipe.

3

Réunions Pluridisciplinaires

tous les 2 mercredis, 18h-20h

- ▶ Les bénévoles **Alma 31** se réunissent pour échanger sur les dossiers en cours : des questions à poser, des conseils à donner.
- ▶ Les dossiers repartent ensuite en référence ou en permanences pour être transmis aux appelants.
- ▶ C'est lors de ces réunions qu'il est décidé de classer un dossier ou de réaliser un éventuel signalement auprès des autorités compétentes.

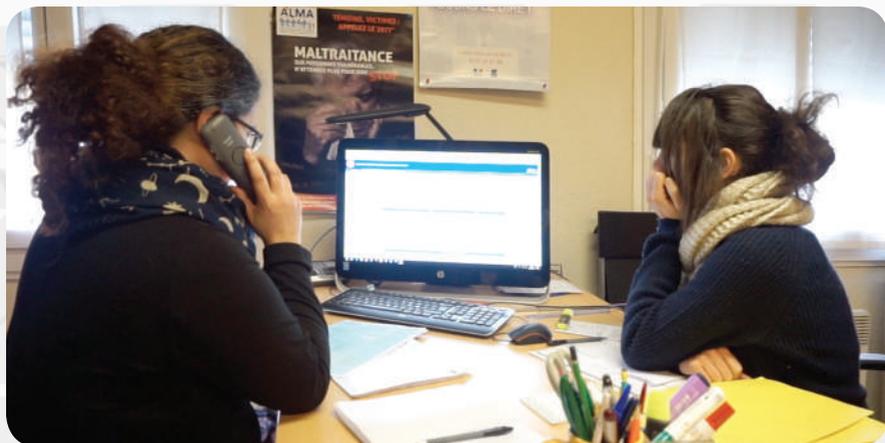
+ Réunion mensuelle : ALMA 31 souhaite entretenir une culture associative et humaine de ses membres en s'appuyant sur ses valeurs éthiques et sa vision sociale et pédagogique. Ces réunions maintiennent la cohésion de l'équipe.

4

Référence

A domicile ou au local

- ▶ Le référent assure un suivi personnalisé sur le logiciel **3977** des dossiers dont il s'occupe.
- ▶ La rigueur est nécessaire pour fournir à l'appelant les conseils de la réunion pluridisciplinaire.
- ▶ Il est en binôme avec un autre bénévole en cas de besoin.
- ▶ Il peut également exposer son dossier lors des réunions pluridisciplinaires pour être aidé.



Le Pôle Ressources

Il regroupe des professionnels du médico-social qui souhaitent partager leurs connaissances avec l'équipe d'Alma, et mettre leurs compétences au service de l'association.

Ces professionnels, issus de tout métier en lien avec les personnes âgées ou adultes en situation de handicap (Médecins traitants, médecins en structures, assistants sociaux, juristes, accompagnateurs...), partagent leurs connaissances et savoirs avec les bénévoles d'Alma 31 lors de réunions pluridisciplinaires, et répondent occasionnellement à des « fiches Ressources » envoyées par les bénévoles lorsqu'il existe un manque de compétences sur un dossier.

**VOUS ÊTES SENSIBLE AU BIEN-ÊTRE DES PERSONNES
VULNÉRABLES ET VOUS SOUHAITEZ VIVRE UNE
EXPÉRIENCE HUMAINE ET ENRICHISSANTE ?**

**VENEZ REJOINDRE NOTRE ÉQUIPE
POUR LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE !**



ALMA 31

2

Prise du premier appel et ouverture du dossier par la **Fédération 3977**, plateforme nationale d'écoute, qui redirige vers l'antenne **Alma**.

3

Permanences d'écoute
Mercredi
9H - 12H

Deux bénévoles assurent l'écoute. La mise en place d'un binôme est indispensable pour un bon accompagnement.

Réunions Pluridisciplinaires
Tous les 2 mercredis
18H - 20H

Les bénévoles échangent sur les dossiers : des questions à poser, des conseils à donner, des dossiers à classer.

1

ALLÔ ALMA?



4

Les bénévoles recontactent les appelants et assurent le suivi des dossiers en fournissant les conseils donnés lors de la réunion pluridisciplinaire.



ÉCHANGES
TÉLÉPHONIQUES
ALMA 31 / APPELANTS

6. L'ACCOMPAGNEMENT PAR ALMA 31

Anonymat et confidentialité

Alma 31, conformément à son éthique, respecte l'anonymat des appelants si ces derniers le demandent, et ne réalise aucune action sans leur consentement, excepté en cas de danger important pour la victime (auquel cas la responsabilité d'**Alma** est engagée).

Le but est de proposer à l'appelant des démarches à réaliser, sans les faire à sa place, pour le laisser acteur de son dossier.

Recherche de témoignages

Pour étayer un dossier dans le but de détenir un descriptif objectif et réel de la situation, les bénévoles d'**Alma 31** s'appliquent à recueillir le plus de témoignages possibles pour corroborer la version de l'appelant. Nous cherchons donc à établir des contacts avec l'entourage familial, professionnel et social de la victime, afin d'obtenir leur point de vue sur la situation.

Des témoignages complémentaires à celui porté par l'appelant permettent d'appuyer l'importance d'une situation et de renforcer un éventuel signalement.



Les signalements : un devoir de conscience.

► Pourquoi ?

« Tout acte de maltraitance est intolérable, d'autant plus s'il est exercé sur une personne fragile (personne âgée dépendante, personne handicapée) qui ne dispose pas nécessairement de la possibilité de se défendre ou de le dénoncer. » (*protocole de signalement de la DGCS*)

Le signalement donne lieu à une évaluation de la situation et, chaque fois que nécessaire, à une inspection sur le terrain qui peut déboucher sur la mise en place de mesures visant à remédier aux dysfonctionnements constatés.

► Comment ?

Il s'agira d'exposer dans un écrit objectif une situation en évaluant le risque de danger ou le danger réel, d'expliquer pourquoi une mesure d'intervention, de protection administrative ou judiciaire est nécessaire, en communiquant le plus précisément possible sur les personnes concernées pour une réactivité efficace.

► À qui ?

C'est ainsi qu'**Alma 31** réalise parfois des signalements auprès de l'**ARS (Agence Régionale de Santé)** pour des faits se déroulant en établissements, ou auprès du Procureur de la République ou du **CD (Conseil Départemental)**, via les **MDS**, pour les situations à domicile.

Il s'agit d'un devoir de citoyen, d'une responsabilité envers des personnes vulnérables. Pour que le signalement soit valide et qu'il débouche sur une enquête, la description d'une situation factuelle étayée de faits concrets et témoignages est nécessaire afin d'être prise en compte par les autorités compétentes.

7. ALMA 31 EN QUELQUES CHIFFRES

SITUATION D'ALMA 31

ANNÉE 2018

1758,50

C'est le nombre d'heures actives de bénévolat en 2018 au sein d'Alma 31.

dossiers ouverts : 78
dossiers cloturés : 38
dossiers en cours : 76

528 heures
de suivis et écoute de dossiers

5 signalements à l'ARS **2** signalements au procureur

3 bénévoles recrutés 

LES DOSSIERS CHEZ

ALMA 31

68% femmes
76% personnes âgées
34% maltraitance psychologique

78,5% des situations de maltraitance ont lieu à domicile
Dans **40%** des cas, elles sont dénoncées par la famille de la victime.

Mis en cause :
52% famille
25,1% entourage social
22,9% entourage professionnel

21,5% des situations de maltraitance ont lieu en institution.
Dans **40%** des cas, elles sont dénoncées par la famille de la victime.

8. ALMA 31 ET SON RÉSEAU

L'équipe d'**Alma 31** poursuit son engagement au service des personnes vulnérables dans l'espoir de soulager les souffrances liées à la maltraitance et d'améliorer leurs conditions de vie.

Financement

Le principal financement d'**Alma 31** provient du don de la DDCS, grâce à l'obtention d'un contrat trisannuel de la **Fédération 3977** avec la **DGCS**. Lors d'actions particulières de types colloques ou en cas de besoin en équipement, des demandes de subventions sont introduites auprès des collectivités territoriales et publiques (**ARS, CD...**), ou encore d'entreprises privées (**EDF, LGM, Caisse d'Épargne...**).

Partenariats

Alma 31 maintient des liens de partenariats pour l'épauler dans ses missions spécifiques et obtenir ainsi des ressources nouvelles : les **MAIA**, le pôle **MND**, les **MDS, CCAS, MDPH...** De plus, **Alma 31** entretient des relations avec le **Conseil Départemental**, l'**ARS**, et le **Tribunal de Grande Instance** (le Procureur), dans le but de signaler et/ou alerter sur des situations préoccupantes, pour accompagner au mieux les témoins et victimes de maltraitances.

Enfin, un lien est tissé avec un réseau d'associations locales (au niveau départemental) qui œuvrent dans des domaines spécifiques, lorsque nous avons besoin d'un éclairage. Elles peuvent être également pour les Référénts, de véritables acteurs dans la résolution d'un problème lors du traitement d'un dossier.

Le réseau Alma/Fédération 3977

Enfin, **Alma 31** a aussi la possibilité de se tourner vers les compétences de sa Fédération ou des centres **ALMA** de la Région Midi-Pyrénées.

9. NOS ORIENTATIONS ET LES ACTIONS À MENER

OBJECTIF N°1

**Valoriser l'écoute,
le conseil, l'orientation**

► **Développement des permanences d'écoute et renforcement de la référence**

Nos actions pour recruter des bénévoles continuent: lors de manifestations (stand des associations à Toulouse, salon Autonomic, conférences...), nous donnons accès aux informations concernant notre association et son fonctionnement.

Ceci dans le but de sensibiliser des personnes à notre cause et à nos actions, en espérant qu'elles rejoignent l'équipe, en constant besoin de soutien au vu du nombre croissant de dossiers de maltraitance ouverts chaque mois.

De plus, notre équipe a besoin d'être tenue informée sur l'actualité, sur la manière d'accompagner les personnes...

Des participations à des colloques, à des conférences ou à diverses formations seront proposées chaque année pour maintenir la curiosité, la sensibilité et l'investissement à la cause commune de lutte contre la maltraitance des personnes âgées ou adultes en situation de handicap.

► **Coordination avec les centres Alma et avec la Fédération 3977**

Il existe une volonté du national de regrouper et fédérer les centres **Alma** du territoire une à deux journées par an afin de mettre en commun les idées, actions, et organisation au sein de chaque antenne. Mener une réflexion commune a conduit les centres **Alma** à développer leurs ressources régionales, en partant de deux principes :

1/ principe de mutualisation de l'expertise

2/ principe de mutualisation des compétences.

Elargir ainsi le champ de réflexion dans l'analyse d'un dossier permet un accompagnement plus efficient et renforce la légitimité des centres **ALMA** auprès de la tutelle régionale en apportant des garanties dans les accompagnements réalisés.

► **Renforcer le Comité de ressources et étendre le réseau**

Le Comité de ressources a besoin d'un médecin et d'une assistante sociale. **Alma 31** devra resserrer les liens avec les instances décisionnelles et les partenaires connus du réseau.



OBJECTIF N°2

La sensibilisation aux risques de maltraitance

La lutte contre la maltraitance des Personnes Agées et des Personnes en situation de Handicap passe par la Prévention

Une centaine de dossiers sont ouverts chaque année à **ALMA 31** pour suspicion de maltraitance. Mais combien de situations sont tuées par pudeur, par peur, par indifférence et par méconnaissance ? C'est par la diffusion de l'information, en nous faisant connaître que les intéressés (personnes vulnérables elles-mêmes, professionnels ou particuliers) osent le dire.

► Rôle du Pôle Formation

Composé de la présidence, d'une responsable, et des formateurs **Alma**, le Pôle Formation s'inscrit dans cette démarche de diffuser l'information sur les risques de maltraitance, et poursuit ce travail de sensibilisation auprès des professionnels.

Chaque sensibilisation est adaptée aux attentes et besoins de chaque demande, en fonction du public et de l'environnement visé.

La prévention est un travail essentiel, permettant d'étudier et d'améliorer, voire de résoudre, les problèmes au sein d'établissements/structures, et d'amener une indispensable évolution des idées institutionnelles et au domicile en situation de handicap.

Depuis mars 2018, **Alma 31** est référencée auprès du Datadock, ce qui permet à toute structure souhaitant recevoir une formation de notre part d'obtenir sa prise en charge par un organisme financeur.



► Développer notre communication et notre présence en Haute-Garonne

Manifestations publiques

Tous les ans, nous sommes présents lors de la journée des associations à Toulouse, et tous les deux ans, nous tenons un stand au sein du Salon Autonomic sur Toulouse. Nous participons également à divers salons organisés par le pôle **MND** ou bien par l'Association **PSMP**.

Alma est aussi invitée pour des interventions dans différentes villes de Haute Garonne: Balma, St. Gaudens...

Conférences annuelles

Nous organisons des colloques ou conférences chaque année, lors de la **journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées**, le 15 juin. Cela nous permet de diffuser nos actions et valeurs auprès des professionnels et du grand public.

La plume d'Alma 31

Nous publions deux fois par an un journal à l'attention des professionnels, **La Plume d'Alma 31**, où nos bénévoles rédigent des articles d'actualité, autour d'un thème décidé par notre équipe.

Réseaux sociaux

Notre association et ses actions ne sont pas encore connues de tous, même au sein des structures médico-sociales. **Alma 31** a donc besoin de développer sa communication et sa présence sur le terrain. Il nous faut travailler notre visibilité, valoriser nos actions, et continuer à être le plus possible représentés dans différentes manifestations.

Des flyers et affiches sont réalisés, et le **site internet** d'**Alma 31** est régulièrement mis à jour (www.alma31.fr), ainsi que nos pages **Facebook** (www.facebook.com/alma31.fr) et **LinkedIn** (<https://www.linkedin.com/company/alma-31/>).



CONCLUSION

Abus et négligences envers des personnes âgées ou en situation de handicap, couvrent assez bien l'étendue de ce que nous constatons à **Alma 31**. L'éclatement des familles, la dépendance et les inégalités sociales rendent ces personnes d'autant plus vulnérables et isolées.

Dans notre action de dépistage, le mot maltraitance reste ambigu car il recouvre à la fois des actes volontaires et des négligences, avec ou sans volonté de nuire. Notre vigilance associative doit être poussée : la maltraitance commence souvent par des actes en apparence anodins, qui ne constituent pas d'infractions pénales, mais portent préjudice et sont susceptibles de constituer leur destinataire en victime. La violence est un fléau permanent qui est souvent passé sous silence. Personnes âgées ou en situation de handicap, les plaintes se portent majoritairement sur les mêmes maux : négligences actives ou passives, maltraitance financière, violences psychologiques et privation de droit. Le harcèlement, la discrimination, l'abus de confiance et l'enfermement sont les causes les plus citées par les personnes en situation de handicap.

L'accompagnement des victimes et des témoins est notre priorité à **Alma 31**, mais il est nécessaire de veiller aussi à la prise en charge des mis en cause. Le mot bientraitance entre désormais dans le langage. Il fait partie de l'éthique d'**ALMA** qui s'applique, par l'information continue et la formation de professionnels, à le vulgariser : la culture de la bientraitance reste une méthode et un outil efficaces à la prévention.

La Bientraitance, c'est avant tout permettre de vivre avec dignité, même en étant dépendant. Par nos actes, nos paroles, nos écrits, nous voulons contribuer à changer le regard de la société et ses comportements.

ALMA

ALlo MAltraitance, sur les personnes âgées et/ou adultes en situation de handicap.

ARS

Agence Régionale de Santé.

CCAS

Centre Communal d'Action Sociale, est un établissement public communal intervenant dans le domaine de l'action sociale pour les citoyens.

CD

Conseil Départemental (anciennement Conseil Général).

DDCS

Direction Départementale de la Cohésion Sociale, principal financeur de la Fédération 3977 et des centres Alma au niveau départemental.

MAÏA

Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soin dans le champ de l'Autonomie, en associant les acteurs engagés dans l'accompagnement des personnes âgées en perte d'autonomie et de leurs aidants.

MDPH

Maisons Départementales des Personnes Handicapées.

MDS

Maisons Départementales des Solidarités : ce sont des lieux pour accueillir et conseiller les citoyens, accompagner les projets, susciter l'engagement, et faire connaître les actions de solidarité.

PÔLE MND

Pôle de ressources régional pour les Maladies NeuroDégénératives

PSMP

Association Prévention du Suicide en Midi-Pyrénées.

Maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés

Le courage de voir, Le choix d'en parler

Vous l'avez remarqué : quelque chose ne va pas.
C'est cela, la maltraitance. Au début, ça n'a rien d'évident :
un trouble, un dérapage, un glissement. Et finalement
une asphyxie. Pourtant les solutions ne manquent pas.
Vous aider à les trouver, c'est notre raison d'être.
**N'attendez pas, n'attendez plus : appelez le 3977
ou votre centre d'écoute ALMA.**

Victime ou témoin contactez le

3977

Lundi > vendredi - 9h > 19h

Service gratuit + prix appel



ALMA 31

Centre d'écoute de Haute-Garonne
Permanence téléphonique : Mercredi > 9h à 12h

Pour nous faire part d'une situation de maltraitance,
contactez le 3977 : Lundi > vendredi - 9h > 12h

3977 Service gratuit + prix appel contact@alma31.fr - alma31.fr - 3977.fr





Parce que nous respectons les personnes âgées et les personnes en situation de handicap et les considérons comme citoyens à part entière, avec leurs capacités et leurs différences, l'engagement des membres actifs d'Alma 31 est profond : leur ambition est de tout faire pour entendre, accompagner et oeuvrer afin que cesse la souffrance de ces personnes vulnérables.

NOUS CONTACTER :

Par email :

alma31@orange.fr

Par Internet :

www.alma31.fr

Par téléphone :

05 61 21 41 69

Par courrier :

ALMA 31 CMS 2 rue Malbec
31000 Toulouse

NOUS REMERCIONS NOS PARTENAIRES



© Conception graphique : Camille Kirnidis