



RAPPORT D'ACTIVITES 2020

Centre ALMA
13- 2A -2B

ALMA 13/2A/2B

Allo Maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés

SIRET : **418 661 823 00041**

APE : **8899B**

Cité des Associations, 93 la Canebière 13001 Marseille

Tél Administratif : 09 63 69 50 94

Tél Ecoute maltraitance : 04 91 08 50 94

alma-13@orange.fr

contact@alma13.fr

www.le3977.info

1 LA FEDERATION 3977 CONTRE LA MALTRAITANCE



La Fédération 3977 contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés a été créée le 13 février 2014. Elle est issue de la fusion des associations ALMA France et HABEO. Au 31 décembre 2014, le réseau national compte 55 centres qui couvrent 76 départements.

La Fédération a pour objet dans le cadre de la lutte contre la maltraitance d'améliorer le dispositif d'écoute, de suivi et d'accompagnement et de développer la prévention et la formation, et à cet effet, comme le précise ses nombreuses missions :

- ☑ la réception des appels au 3977, numéro national contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés ;
- ☑ la réception des appels par les centres départementaux ;
- ☑ d'initier et participer à la coordination de tous les acteurs de la lutte contre la maltraitance, privés ou publics, au niveau national comme en proximité ;
- ☑ de favoriser l'égalité des citoyens dans l'accès à l'écoute et dans l'accompagnement des appels pour maltraitance en facilitant le développement de centres d'écoute associatifs dans les régions qui sont dépourvues de ce relais ;
- ☑ d'être l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics et de constituer le pivot du dispositif national ;
- ☑ d'assurer une collecte des données plus complète et plus pertinente de façon à accélérer le développement des connaissances notamment sur la résolution de ces situations ;
- ☑ de faire connaître et de mieux définir la complémentarité entre les actions associatives d'alerte et les interventions des services publics de proximité ;
- ☑ d'organiser et de participer aux formations initiales et continues et aux sensibilisations de tous les acteurs concernés par la lutte contre la maltraitance, professionnels et bénévoles des associations d'écoute et d'accompagnement ainsi que des intervenants des services déconcentrés et décentralisés de l'Etat.

L'un des principaux intérêts de ce dispositif d'écoute est de permettre à l'appelant de s'exprimer en toute liberté, d'être certain du respect de la confidentialité de ses paroles, de l'indépendance de l'écouter. Cela garantit au témoin et à la victime l'absence de représailles et de sanctions et lui assure la neutralité du conseil donné avec la certitude d'une absence de conflit d'intérêt (prévu dans les règles éthiques). La pertinence du conseil est aussi assurée par la formation initiale et continue de tous les intervenants du dispositif d'écoute, la réponse pluridisciplinaire, l'expérience des équipes de proximité et leur connaissance du terrain.

2 LES REGLES ETHIQUES

Ecoute de qualité

L'écoute approfondie étant primordiale, Le centre s'engage à une double écoute, afin de mieux appréhender les situations qui lui sont soumises. Dans le souci de maintenir la confidentialité des appels, mais aussi pour assurer la sécurité des intervenants, l'anonymat dans le fonctionnement des centres représente un principe fondamental. Il ne pourra être levé que lorsque la situation de la victime le rend nécessaire, voire imposé par la Loi. Les intervenants appelés à parler en public pour des conférences ou interventions de sensibilisation, le font en tant que membres de l'association qui gèrent le centre.

Respect de la vie privée et la dignité de toute personne

Les informations consignées dans les dossiers constitués à l'occasion des appels, sous le sceau de la confidentialité et de la discrétion, sont protégées par l'exigence du secret. Elles ne font l'objet de communications que dans le cadre prévu par la Loi.

Accès adapté à l'information dans le respect de la confidentialité

Les informations consignées dans les dossiers ne doivent à aucun moment être communiquées en

dehors de ce qui est nécessaire au traitement de chaque situation.

Réflexion interdisciplinaire avant toute action

Le centre aborde les situations en analysant l'ensemble des éléments de l'environnement humain, économique et matériel des personnes impliquées.

Le centre s'engage à aborder les situations qui lui sont soumises de façon pluridisciplinaire et multi-professionnelle, en s'appuyant notamment sur les domaines "juridique, médical, médico-social et social".

Conflit d'intérêt

En cas de conflit d'intérêt, le centre transmet le dossier à la Fédération 3977 qui prendra la décision la mieux adaptée à la situation.

Utilisation concertée des informations dans l'intérêt de la personne

Le centre n'intervient que sur un appel (appel téléphonique, courrier, courriel, fax) et s'entoure de toutes les précautions nécessaires à sa compréhension. Dans le cas de transmission d'une situation adressée par un autre organisme, le centre doit s'assurer de l'accord de l'appelant initial à cette transmission

Action adaptée à la situation signalée

L'équipe pluridisciplinaire du centre, procède aux recherches d'informations destinées à obtenir les renseignements permettant de prendre les décisions adaptées à chaque situation. La décision de signalement sous la signature du responsable ne sera réalisée qu'après avoir été convaincu du bien-fondé d'un signalement pour suspicion de maltraitance.

Attitude impartiale de tout intervenant du centre

Les intervenants s'obligent à ne pas substituer leur conception de la vie à celle des personnes en cause.

LE CENTRE ALMA 13/2A/2B

Association Loi 1901 depuis **1998**, agréée par la Fédération 3977 contre la maltraitance. C'est une structure autonome qui applique les règles éthiques et le cahier des charges définis par les statuts de la Fédération.

Ce centre est animé pour l'essentiel par des bénévoles issus de divers milieux professionnels, ayant reçu une formation adaptée obligatoire.

L'association dont le siège social est **La cité des associations 93 La Canebière 13001 Marseille**, couvre actuellement **2 départements : les Bouches du Rhône et la Corse (2a/2b)**.

LES MEMBRES DU CENTRE

Les équipes :	- Les écoutantes au nombre de	8
	- Les référents au nombre de	3
	- Salariée coordinatrice	1

(28 h/semaine).

LE FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION

Composition du bureau :

Président :
Michel Masson-Benoit

Secrétaire de bureau :
Valérie Tribolo

Trésorier :
Max Labise

Le conseil d'administration

Les membres sont au nombre de 14 qui sont les mêmes qu'en 2019. L'année 2020 a été centrée sur nos démarches en Corse.

L'assemblée générale

L'assemblée générale s'est tenue le jeudi 6 Février 2020. Il a été rappelé que le fonctionnement d'ALMA13/2A/2B se poursuit avec 8 écoutantes, 14 membres du conseil d'administration et 42 adhérents. Diminution des membres présents à l'assemblée générale due à de nombreux empêchements.

L'ORGANISATION DU DISPOSITIF

- LES OFFRES D'ECOUTE - Elles s'adressent :

- aux personnes âgées et aux adultes handicapés victimes de maltraitances ;
- à l'entourage privé et professionnel témoin de situations de maltraitances ;
- aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

☞ Tout appelant peut, s'il le souhaite, conserver l'anonymat.

- L'ECOUTE

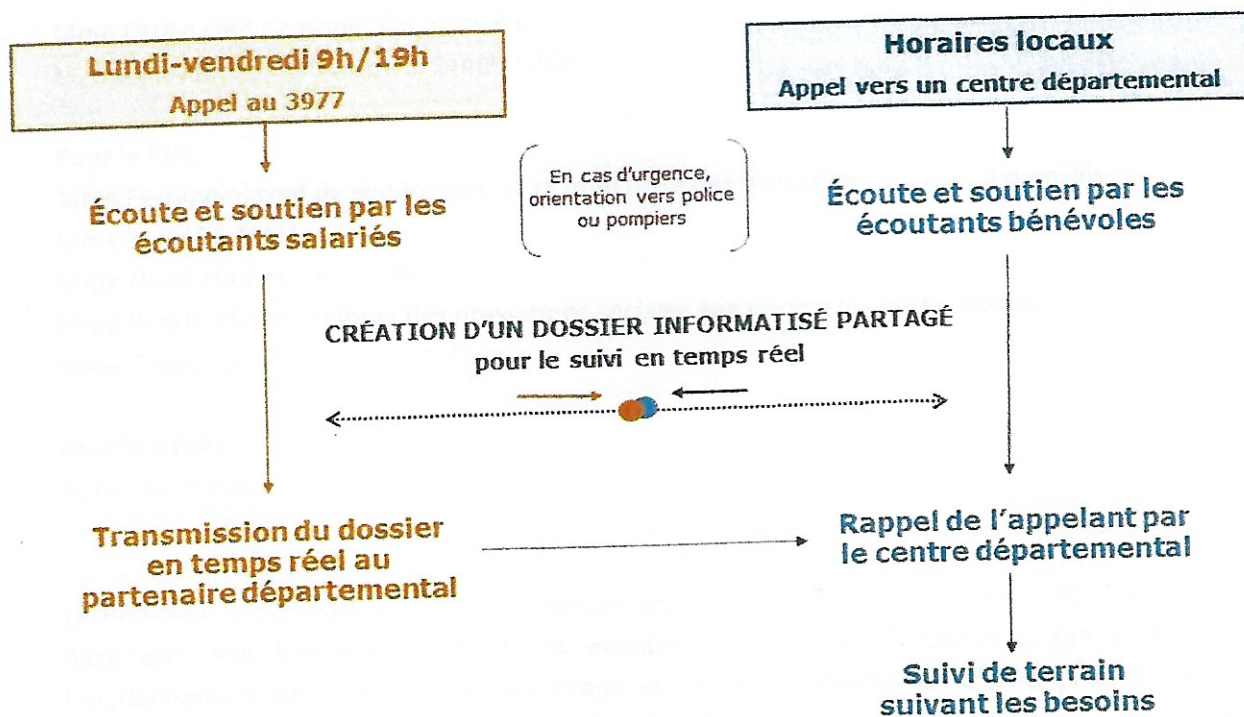
Nombre d'écoutes hebdomadaires : 7h30 à 8h
Jours et heures d'écoute : Lundi de 14h à 16h30 et mardi – vendredi de 9h30 à 12h
Période de fermeture du centre : le mercredi et samedi
Binôme ou non ? écoute en binôme

Les appels directs au numéro : **04 91 08 50 94**

Répondeur **24h/24**

En dehors de ces plages horaires, les appelants composent le numéro national d'écoute, le 3977
Il est accessible tous les jours 24h/24 même le week-end.

LE PARCOURS D'UN APPEL



RELATIONS AVEC LES ORGANISMES INSTITUTIONNELS

1 - La Direction Départementale de la Cohésion Sociale DDCSPP Corse du Sud et Haute Corse

La rencontre avec les organismes locaux de Corse les 13 et 14 octobre 2020

Objectif : Trouver les personnes ressources ou des personnes susceptibles de mettre en évidence les prospectus et affiches que nous leur avons envoyés.
Envisager la participation d'Alma13/2A/2B ainsi que la Fédération 3977 à travers son Président à divers événements sur l'année dans la mesure du possible (à cause du COVID 19).

Mme Bonelli et Mme Laffoly de la DDCSPP de Corse Sud ont proposé un programme de rencontres sur une journée (le mardi 13 octobre) où le Président d'ALMA Michel Masson Benoit a pu rencontrer les équipes du CIAS du pays Ajaccien

- Mme Moretti responsable du pôle Développement Social
- Mme Mayeur responsable de l'accès aux droits
- Mme Ferri responsable citoyenneté cohésion et jeunesse
- Mme Lebougre responsable du pôle seniors

Pour l'ARS

- Mme Ottavi chef de projet Parcours PA
- M. Magnavacca directeur de la Santé Public

Pour le CDC

- Mme Ferrandini chef de service qualité et effectivité des prestations sociales à domicile
- Mme Istria GC MAIA
- Mme Nicoli chef de service MAIA Corse
- Mme Peretti chef de bureau des prestations sociales aux personnes âgées, secteur Pumonte
- Mme Claden coordinatrice CLIC Aiacciu

Pour la MDPH

- Mme Mozziconacci directrice

Le Président a présenté à toutes ces personnes le dispositif de la Fédération 3977/ALMA avec un historique, son fonctionnement et ses missions. Un échange fructueux a été effectué sur le fonctionnement de tous ces services locaux et une large distribution d'affiches et de prospectus d'ALMA a été faite. Suite à cette rencontre, il a été décidé avec la DDCSPP de Corse du Sud de compléter cette visite par un autre déplacement au printemps 2021 sur les territoires de Porto Vecchio et Bonifacio.

Le mercredi 14 octobre, le président d'ALMA rencontrait Monsieur Pierre Arrieumerlou de la DDCSPP de Haute Corse. Une présentation sur l'association a été faite ainsi que le fonctionnement. Une prise de contact avec la nouvelle personne en charge de notre dossier sera faite dès le mois de décembre 2020 afin de préparer pour le printemps 2021 un déplacement du même type que celui effectué en Corse du Sud où toutes les équipes étaient représentées.

En conclusion, ces rencontres ont été bénéfiques et fructueuses. Elles ont permis une meilleure connaissance qui était nécessaire pour mieux comprendre nos fonctionnements et a favorisé l'élaboration d'un listing de personnes ressources afin de pouvoir les contacter pour mieux traiter les signalements reçus. Une collaboration s'annonce prometteuse.

De même nous avons déployé tous nos efforts pour faire connaître l'association par une campagne d'affichage dans les hôpitaux et le journal quotidien Corsica Infurmazione (voir photocopie en annexe)

Une grande campagne d'information a été destinée cette année à la Corse. De nombreuses affiches et plaquettes ont été envoyées par courrier à 80 organismes sociaux environ et distribuées sur place lors du déplacement du président à toutes les personnes rencontrées. De même notre référente en Corse s'est rendue à des établissements de soins et a demandé l'affichage de l'association Alma aux endroits publics (hall d'entrée,).

2 - L'éducation Nationale

En 2018 nous avons accueilli pour un stage d'écoute à Alma 13 une étudiante en psychologie qui préparait un diplôme master de psychologie et en 2019 une écoutante d'Alma est allée informer les jeunes dans les lycées sur les problèmes de la maltraitance et avons dans la foulée demandé au Rectorat un agrément de notre action auprès des lycéens qui nous a été accordé cette année 2020 pour une durée de cinq ans. Malheureusement la crise sanitaire de 2020 due à la Covid 19 nous a empêchés de continuer à informer les étudiants. Cependant le projet de sensibiliser la jeunesse au problème de la maltraitance en tout genre restera toujours dans la perspective d'ALMA dans les années à venir.

RELATIONS AVEC LES AUTRES ASSOCIATIONS ET AUTRES

Une rencontre avec l'association CQFD a eu lieu le mercredi 30 octobre pour renouveler le partenariat.

Nous envisageons toujours de rester en partenariat avec les associations A3, Les Petits Frères des Pauvres, l'ACLAP, l'UNAPEI

Nous sommes toujours en collaboration avec le Pole Info Senior Centre où nous partageons le même local.

LES BENEVOLES

Nous avons toujours nos deux solides piliers d'ALMA âgées de plus de 85 ans (Laure et Suzanne) qui nous font l'honneur de leur fidélité à l'association malgré la crise sanitaire de cette année pour la permanence du vendredi matin.

Deux écoutantes bénévoles sont parties de Marseille (Francine et Laurence) et une autre considérée comme personne à risque (Geneviève) nous a laissés à cause du Covid.

Deux écoutantes continuent fidèlement l'aventure à la permanence du mardi matin (Michèle et Josiane) et le lundi après-midi est assuré par deux autres écoutantes (Christine et Martine).

Nous cherchons toujours des bénévoles pour assurer l'avenir de l'association et un relais en cas d'absence.

CALENDRIER DES ACTIVITES 2020

L'année 2020 a été une année exceptionnelle en raison de la crise sanitaire du Covid 19 et du confinement. Le rythme et l'organisation ont changé sur un peu plus de trois mois (mars, avril, mai, novembre) étant donné que les permanences d'écoute au Centre ont été fermées temporairement durant le confinement. Grâce à la générosité et aux dévouements des bénévoles quatre d'entre elles ont accepté de continuer de faire les suivis des fiches d'appels du 3977 de leurs domiciles.

Pendant le 1^{er} confinement, la coordinatrice s'est déplacée 4 fois de son domicile au local Alma afin de transmettre les signalements sur les mails personnels des quatre bénévoles et pendant le 2^{ème} confinement elle a transmis les signalements tous les jeudis de novembre. Du 16/03/20 au 12/05/20 elles ont assuré le suivi de 40 dossiers de chez elles (dont 6 de Corse et 8 de personnes handicapées).

L'activité n'a donc pas cessé durant le confinement et l'association Alma a réouvert ses permanences au local à partir du vendredi 15 mai 2020.

La seconde vague de l'épidémie (novembre - décembre 2020) a confiné 4 bénévoles à domicile. Cependant Alma continue sa mission avec deux bénévoles venant à la permanence d'Alma le mardi matin et même le jeudi matin et la coordinatrice assurant toutes les journées du jeudi son travail administratif. Deux bénévoles ont bien voulu continuer à assurer des suivis de dossiers de leur domicile.

En conclusion les deux vagues de l'épidémie du second et quatrième trimestre 2020 n'ont pas réussi à faire cesser l'activité Alma et cela grâce à ses bénévoles très dévouées et consciencieuses.

1^{er} trimestre 2020

Hausse importante des appels (donnés et reçus) en janvier et février puis chute importante en mars due au confinement. L'activité du suivi des dossiers se maintient au domicile des écoutantes en mars.

	Janvier	Février	Mars	Total
Appels reçus	44	36	6	86
Appels donnés	57	72	25	154
Dossiers traités	26	18	21	65

2^{ème} trimestre 2020

En avril, maintien des suivis des dossiers grâce aux appels donnés des bénévoles à leur domicile car la permanence d'écoute au centre est fermé.
Reprise importante des appels (donnés et reçus) en juin par le retour des permanences au centre Alma dès la mi-mai.

	Avril	Mai	Juin	Total
Appels reçus		25	46	71
Appels donnés	42	48	83	173
Dossiers traités	15	27	24	66

3^{ème} trimestre 2020

Stabilité de l'activité
Les temps de permanence ont été assurés comme à l'accoutumé (lundi après-midi et mardi, vendredi matin)

	Juillet	Août	Septembre	Total
Appels reçus	36	30	26	92
Appels donnés	35	44	58	137
Dossiers traités	11	15	20	46

4^{ème} trimestre 2020

Activité réduite en novembre due au 2^{ème} confinement : le temps de la permanence est réduite au mardi matin et présence de deux bénévoles les jeudis matins de novembre pour remplacer les deux permanences du lundi après-midi et celle du vendredi matin.

	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Appels reçus	29	8	11	48
Appels donnés	60	37	69	166
Dossiers traités	14	27	22	63

Les dossiers ouverts et traités durant l'année 2020

Mois	Venant du 3977	Direct	Total du mois
Janvier 2020	17	9	26
Fevrier	16	2	18
Mars	20	1	21
Avril	15	0	15
Mai	25	2	27
Juin	17	7	24
Juillet	9	2	11
Août	12	3	15
Septembre	18	2	20
Octobre	8	6	14
Novembre	26	1	27
Décembre	22	0	22
Total	205	35	240

Dans les 240 dossiers de 2020 traités il y a 39 dossiers dont les victimes sont handicapées.

Concernant la Corse on compte 19 dossiers (14 du 2A et 5 du 2B)

On relève 21 dossiers qui n'ont pas de mis en cause (personne en souffrance psychique ou des cas relevant de la psychiatrie)

21 dossiers ont ressurgi (pour la plupart de 2019) et ont fait l'objet d'un suivi donc on peut dire qu'en tout nous avons traité 261 dossiers (240+21) en 2020. En 2019 nous avons traité en tout 266 dossiers. Nous pouvons nous féliciter d'avoir traité tous ces appels malgré les obstacles que nous avons su contourner même si il y a une légère diminution de dossiers ouverts en 2020 (avec une différence de 5 dossiers en moins qu'en 2019).

Par conséquent le traitement du nombre de dossiers est à peu près stable en 2020 par contre le temps de présence aux permanences et réunions a diminué par rapport à 2019. En effet, le total annuel du temps des bénévoles consacré à l'écoute, au suivi et à la vie associative est estimé à 1247 heures en 2020 alors qu'en 2019 il était estimé à 2674 heures. Mais en tout le total des contributions volontaires en nature au titre du bénévolat s'élève à 2740 heures.

Non seulement les deux confinements expliquent la différence (diminution des heures de permanence) mais le temps prévu aux formations, sensibilisation des jeunes (lycéens, étudiants, jeunes professionnels) s'est volatilisé durant cette année à cause de la crise sanitaire du Covid.

Le nombre des cotisants a baissé :

En 2018 il y avait 39

En 2019 il y avait 42

En 2020 il y en a 37

Les subventions ont été perçues de nos partenaires financiers habituels (Conseil Départemental, la Mairie, la DDCSPP des Bouches du Rhône et de Corse du Sud et Haute Corse ainsi que la Caisse Primaire d'Assurance Maladie).

LES TYPES DE MALTRAITANCES

On compte :

80 dossiers pour les maltraitances psychologiques
47 dossiers pour les maltraitances physiques
29 dossiers pour les maltraitances financières
27 dossiers pour les négligences
27 dossiers pour les droits du citoyen
9 dossiers pour les médicales
21 dossiers sans mis en cause

La majorité des maltraitances provient de l'entourage familial (fils, fille, conjoint) qui se trouve en difficulté de toutes sortes (problèmes de santé en grande partie, problèmes financiers, ...).

Puis d'intervenants extérieurs (aides à domicile, personnel soignant) et entourage extérieur (voisins)

Concernant les institutions (EHPAD, Hôpitaux) nous avons 51 dossiers de plainte liées pour la plupart à des négligences.

Nos partenaires restent en grande partie : les CCAS, les Pôles Info Senior, les Maisons de la solidarité, les organismes juridiques, les associations (A3, les Petits Frères des Pauvres,.....)

La MAIA, les relais handicaps

le 15/02/21



Emilie CARLI-COLONNA
Présidente

Des exemples de suivis de dossiers

Suivi dossier 3395 – Institution dans les Bouches du Rhône

Le 29 juin 2020 Alma reçoit un appel direct de Mme M dont la mère âgée de 93 ans se trouve en EHPAD à Martigues. Mme M se plaint de la directrice de l'établissement.

Elle nous dit que sa mère vit dans cet EHPAD depuis 2011. Elle est installée dans une unité protégée ayant la maladie d'Alzheimer, elle ne parle pas et est pratiquement grabataire. Tout se passait bien jusqu'à l'arrivée, il y a un an de la nouvelle directrice qui serait incompétente et mettrait une atmosphère désagréable. Les employées seraient dans la crainte d'être mises à pied. L'appelante n'aurait pas obtenu les factures demandées par le CD de l'Ariège (dont dépend sa mère) pour constituer un dossier de demande d'aide sociale, la vente de la maison ne permettant plus d'assurer les frais d'hébergement. La directrice lui aurait dit qu'elle ne savait pas les faire. Finalement l'appelante s'est entendue avec la secrétaire d'accueil qui lui aurait fourni un document Excel, qui n'aurait pas la valeur d'un document comptable mais ça a marché.

Dans la nuit de jeudi 25 à vendredi 26 sa mère aurait été victime d'une agression dans sa chambre. Elle aurait reçu un coup sur le bras et aurait un œil au beurre noir. Consultées, les membres de l'équipe et la Direction dirait n'avoir aucune explication. Sur demande de l'appelante, on lui aurait dit que les caméras en place ne fonctionnaient pas. Le médecin traitant de la mère, venu sur demande de l'appelante, a bien constaté les blessures. L'EHPAD a été rachetée par le groupe Colisée dont le siège est à Bordeaux. L'appelante leur a écrit pour témoigner de tout ce qui n'allait pas et a envoyé une copie à ALMA.

Elle a écrit : « la maîtresse de maison S est partie de l'établissement et devait faire son pot de départ le vendredi après-midi. Une invitation avait été affichée sur la porte de l'établissement et à l'intérieur afin qu'un grand nombre de familles intéressées puisse venir.

Le mercredi matin, S aurait été menée manu militari à la porte de la résidence, et donc n'a pas pu nous avertir. Nous sommes donc tous arrivés pour ce pot qui avait été annulé. Nous avons voulu demander à Mme la Directrice de nous expliquer pour quelle raison, S n'a pas pu faire ce pot de départ, nous avons eu pour réponse « j'ai un rendez-vous à 14 heures, vous pouvez le comprendre ! » alors qu'il était entre 15 h et 15h30. Elle avait son téléphone à la main, et essayé d'arrêter nos questionnements en mettant son téléphone à l'oreille. Nous avons alors demandé fermement un rendez-vous pour avoir plus d'informations. Nous avons pu obtenir ce rendez-vous pour le lundi qui a suivi soit le 17 février à 14h.

Lors de cette discussion, toutes les familles ont été choquées de l'attitude de cette directrice. Durant plus de 2 heures, nous avons eu droit à des reproches :

- Que nous ne l'avions pas bien reçue lors de son arrivée
- Que nous l'avions agressée parce que nous lui avons demandé un rendez-vous avec insistance.
- Que nous ne nous sommes jamais inquiétés de la sécurité de nos parents, la nuit, car ils étaient enfermés, et que si il y avait eu un feu, ils auraient tous brûlés !
- Qu'elle était diplômée d'un master, et que certaines personnes qui sont parties ne l'étaient pas, et donc qu'elles n'avaient pas leur place dans la résidence
- Que grâce à elle, les aides-soignantes seront dans la bienfaisance et non pas dans la bienveillance : nous n'avons jamais eu à nous plaindre des aides-soignantes, qui sont adorables avec nos parents, elles sont très douces et très bienfaitantes envers eux

Elle s'est plainte que nous lui faisons remarquer tout ce qui n'allez pas, mais que nous ne la félicitons pas des bonnes choses qu'elle avait mises en place !! (en même temps, c'est son travail).

Elle nous a retourné une culpabilité contre elle, que nous ne l'aimons pas, que nous ne sommes pas bienveillant envers elle, que tous les problèmes viennent de Mme S et de S qui n'ont pas fait leur travail, paraît-il !

A l'Unité Protégée, un vendredi après-midi, mon mari et moi, avons eu des difficultés à accéder à ma mère en raison de la disposition des tables et chaises devant l'entrée de l'ascenseur. De plus, une résidente en tombant, s'est cognée sur un coin de table. Auparavant, il y avait des fauteuils rangés en face de cet ascenseur, ce qui permettait une libre circulation des résidents et des familles. Nous avons signalé cet incident à la directrice, qui nous a répondu, que ce problème était « une gaminerie ». Ce que nous avons eu du mal à entendre et à accepter.

Cela fait plusieurs années, que ma mère est dans cette résidence, tous les problèmes que j'ai eus avec Mme S et S, ont pu se régler dans la discussion et la confiance.

De plus, j'ai voulu alerter, la responsable de la cuisine, car le dimanche midi, j'ai entendu le personnel, parler de produits périmés dans la cuisine. Elle m'a répondu : « s'il y a du périmé, les aides-soignantes doivent le contrôler et le jeter ». Pour ma part, je ne comprends pas qu'il y ait des produits périmés dans une cuisine de collectivité pour personnes âgées. La responsable aurait dû le voir avant et le jeter elle-même.

J'ai aussi constaté que le mixé de ma mère était fait avec la nourriture de la veille pour les normaux, et que sur le menu était mentionné du riz au lait alors que ma mère n'a eu qu'une compote de pommes. Les repas mixés ne sont pas toujours très appétissants même s'ils ont assez bon goût. Dimanche soir, ma mère a mangé de la purée de boudin mixée. D'après une amie qui travaille dans une collectivité, le boudin ne devrait absolument pas être mixé ? C'est un nid à bactéries d'après elle. Ma mère est souvent en diarrhée, est-ce la nourriture mixée qui fait cela ? Je n'en sais rien, mais apparemment, le mixé de la résidence serait fait avec du lait + mie de pain + un peu de goût ???

J'ai fait quelques photos des repas que ma mère a mangé (que je garde à votre disposition si vous le désirez).

Lors du repas des familles en décembre 2019, j'avais demandé à Mme M d'avoir des factures car je suis la tutrice de ma mère, pour les sommes que je donne à la Résidence. Elle m'a orientée vers la personnes d'accueil de la résidence. Cette personne m'avait dit « je ne suis pas comptable, et je ne sais pas comment faire une facture ». Ce que j'ai rapporté à la directrice. Un moment plus tard, la personne d'accueil est venue me voir, me demandant pourquoi j'avais dit qu'elle ne voulait pas faire les factures ? et qu'elle s'était faite gronder par la directrice. Je suis scandalisée de voir qu'une directrice est capable de remettre la faute sur une autre personne au lieu d'endosser ses incapacités ! J'ai proposé à cette personne de redire tout ce que j'avais dit, devant la directrice, ce qu'elle a refusé de peur d'être sanctionnée ou licenciée.

J'ai aussi appris que 2 personnes embauchées à la Résidence n'auraient pas de contrat de travail ??

Un climat d'inquiétude, d'insécurité et de harcèlement est présent chez tout le personnel de la résidence. Les personnes soignantes n'osent même plus nous dire bonjour ou nous donner des nouvelles de nos parents de peur d'être réprimandées et licenciées.

J'espère que vous prendrez des mesures efficaces, afin de permettre un climat serein pour nos parents et nous-mêmes. C'est déjà difficile, de laisser nos parents dans une maison de retraite, il ne faut pas que la direction nous culpabilise encore plus.

Je n'ai pas de ressentiment négatif contre le groupe Colisée, mais contre la directrice de votre EHPAD, car son incompétence la rend dangereuse pour les résidents. Si aucune action n'est intervenue dans les quinze jours, je me verrai obligée d'en référer aux médias.

Je vous remercie, et vous prie d'agréer, mes salutations les meilleures.

Mme M fille de Mme R

PS : Une copie à Mme P
Une copie à Mme B
Une copie à l'ARS de Marseille

Réaction d'ALMA

Le 2 juillet 2020 : En réunion hebdomadaire du jeudi matin l'équipe d'Alma (écoutantes et référentes) examine le signalement de l'appelante. L'équipe pense qu'il faut rappeler l'appelante pour lui demander si elle a contacté le Conseil de la Vie Sociale qu'il y a en principe dans tous EHPAD.

Alma rappelle donc l'appelante le 3 Juillet 2020 et pose la question qui s'avère positif le CVS est parfaitement au courant et a fait le signalement en vain.

Alma décide donc de contacter le responsable du groupe Colisée qui nous assure avoir fait une visite suite à la plainte de l'appelante mais que selon lui la directrice ne serait pas en faute.

Alma insiste sur le fait qu'il y a plainte il nous rassure en nous disant qu'il fera une autre visite prochainement.

SUIVI DOSSIER 3411 Personne Agée à Domicile Marseille

Le 7 août 2020 l'appelante qui est ex-salariée d'une association d'Aide à domicile contacte le 3977 qui nous envoie sa plainte.

Elle serait partie de l'association car ce service serait maltraitant à l'égard des personnes aidées. Elle cite différents actes maltraitants (elle possède des photos) : personnes non changées, médicaments non donnés, aliments périmés, vols Quand elle leur aurait dit qu'elle ne cautionnait pas ces faits, le service lui aurait dit qu'il avait fait un signalement contre elle, mais elle n'en sait pas plus. Le service n'aurait aucun professionnalisme. Les personnes âgées n'oseraient pas se plaindre, car le service les intimiderait (elle aurait été témoin de cela). Elle aurait donc arrêté sa période d'essai. Or, le service aurait noté « démission » ce qui la priverait de ses indemnités de chômage. Elle insiste pour dire que son nouveau patron aurait « récupéré » des interventions chez des personnes qui auraient quitté cette association d'aide à domicile.

Réaction d'ALMA

Le 11 août Alma fait un mail de signalement au CCAS de Marseille et relate la situation évoquée ci-dessus.

Le 15 septembre ALMA fait une relance au CCAS pour demander le suivi de ce signalement.

Le 30 septembre le CCAS répond au mail : « Suite à votre mail de signalement concernant Mme R, j'ai pris contact avec la signalante ainsi qu'avec le responsable de secteur et la directrice de l'aide à domicile.

Les éléments transmis par la signalante semblent émaner de son ressentiment contre son ex-employeur, qui, lui, décrit un tableau différent de la situation : Mme R est une personne effectivement en grande perte d'autonomie, qui bénéficie d'un plan d'aide à domicile dans le cadre de l'APA du Département. Mais cette dame est décrite comme très exigeante avec les intervenantes à domicile ; elle sollicite directement la responsable lorsqu'elle n'est pas satisfaite, ce qui va en contradiction avec les informations données par la signalante. Face à cette différence de point de vue, j'ai pris contact avec l'assistante sociale du service APA afin de lui apporter ces éléments et de me coordonner avec elle sur cette situation.

SUIVI DOSSIER 3481 HANDICAPÉ Marseille

Le 27/11/2020 Mr R handicapé, âgé de 53 ans, se plaint de sa femme qui le harcèlerait financièrement depuis leur divorce. Durant son mariage et pendant 25 ans, il aurait subi des faits de violence physique et morale. Divorcé depuis quelques mois, l'appelant devrait verser la somme de 600 euros de pension alimentaire. Cependant, son ex-femme lui réclamerait d'autres frais de manière incessante en ce qui concerne le paiement des frais scolaires et extra scolaires de leurs 3 garçons (14, 18 et 22 ans).

Réaction d'ALMA

Le 8/12/20 Alma contacte l'appelant. On lui conseille de contacter un avocat spécialisé dans l'après-divorce et de contacter la MDPH pour dire son problème qui est l'abus de son épouse.

Etant suivi par un psychiatre il peut également lui en parler.

SUIVI DOSSIER 3427 FOYER FAMILIAL en HAUTE CORSE

Le 2/09/2020 L'appelante nous contacte pour des personnes âgées qui seraient victimes de négligences et de violences psychologiques au sein du foyer familial dans lequel ils vivent. Ce serait une vieille maison, sombre, non adaptée aux personnes dépendantes. Les équipements électriques seraient délabrés. Les personnes âgées seraient levées à 6h00 et couchées à 17 h00. Elles resteraient dans un fauteuil toute la journée. Elles ne sortiraient jamais et auraient une seule douche dans la semaine. Elles n'auraient aucune collation, les repas seraient donnés très vite. Il n'y aurait aucun équipement médical.

Réaction d'ALMA

En réunion d'équipe le 3/09/20 on décide de s'assurer si ce foyer est déclaré et a un agrément. On décide de rappeler l'appelante pour lui poser la question.

Le 7/09/20 on appelle l'appelante qui ne peut nous renseigner. Alma signale le 8/09/20 à la Collectivité Territoriale de Bastia qui nous dit que ce n'est pas une famille d'accueil agréée.

Le 10/09/20 Alma fait le signalement au Procureur de la République de Bastia par courrier

Le 06/10/20 la gendarmerie contacte ALMA qui transmet le témoignage de la signalante.