



Rapport d'activité 2022

ALMA 13 2A 2B



Pour Beaumarchais, “Ecouter, c'est pourtant tout ce qu'il y a de mieux pour bien entendre.”

Si cela peut paraître facile ou anodin, c'est en réalité tout un art que de savoir tendre l'oreille, vraiment et de donner le temps à l'autre de formuler son propos aussi clairement que possible et fidèlement à sa pensée.

Cela donne lieu à des moments de sincérité, à des moments d'émotion, à des moments de doute pour celui qui écoute mais cela met toujours en exergue une réalité.

L'Association ALMA13 2A 2B n'a jamais cessé d'être ancrée dans le réel.

Ecouter, c'est son ADN.

Aider l'autre du mieux possible, c'est évidemment sa raison d'être.

Mais elle ne s'est jamais contentée de tenter de guérir les maux d'une société en proie à l'exclusion des plus faibles et des plus vulnérables.

Elle a toujours œuvré à prévenir les risques en favorisant la prise de conscience, la réflexion sur les pratiques et sur la place que chacun offre aux personnes âgées ou handicapées dans son quotidien personnel ou professionnel.

Cette nouvelle année n'a pas dérogé aux précédentes en termes d'investissement de notre équipe, salariées et bénévoles, qui sont un exemple de générosité et d'altruisme, alors même que des scandales éblouissant des établissements d'accueil des personnes âgées ont donné lieu à une augmentation notable de l'activité.

ALMA13 2A 2B traite le réel, avec recul mais sans faux-semblants, portée par la conviction que le meilleur reste à venir.

Dans cette dynamique, plusieurs projets importants ont été conduits cette année 2022, notamment à la faveur d'un allègement des mesures sanitaires qui a permis des temps de rassemblement attendus depuis longtemps.

L'année 2023 s'annonce riche et porteuse, alors allons-y !

*ALMA lève le voile du silence
ALMA prolonge l'écoute
ALMA analyse ses observations
ALMA agit dans le respect de son éthique*



L'association

Association Loi 1901 créée en 1998, adhérente à la Fédération 3977 contre les maltraitances, le centre ALMA 13 2A 2B est une structure autonome qui contribue à la prévention et la lutte contre les maltraitances dans les départements des Bouches du Rhône, de la Corse du Sud et de la Haute Corse.

Dans toutes ses activités, Alma 13 2A 2B s'inspire de principes éthiques partagés avec la Fédération et respecte son cahier des charges.

ALMA13 2A 2B est animée par des bénévoles issus de divers milieux professionnels, ayant chacun reçu une formation adaptée.

Le siège social de l'association est fixé à la Cité des associations sise 93 La Canebière 13001 Marseille.

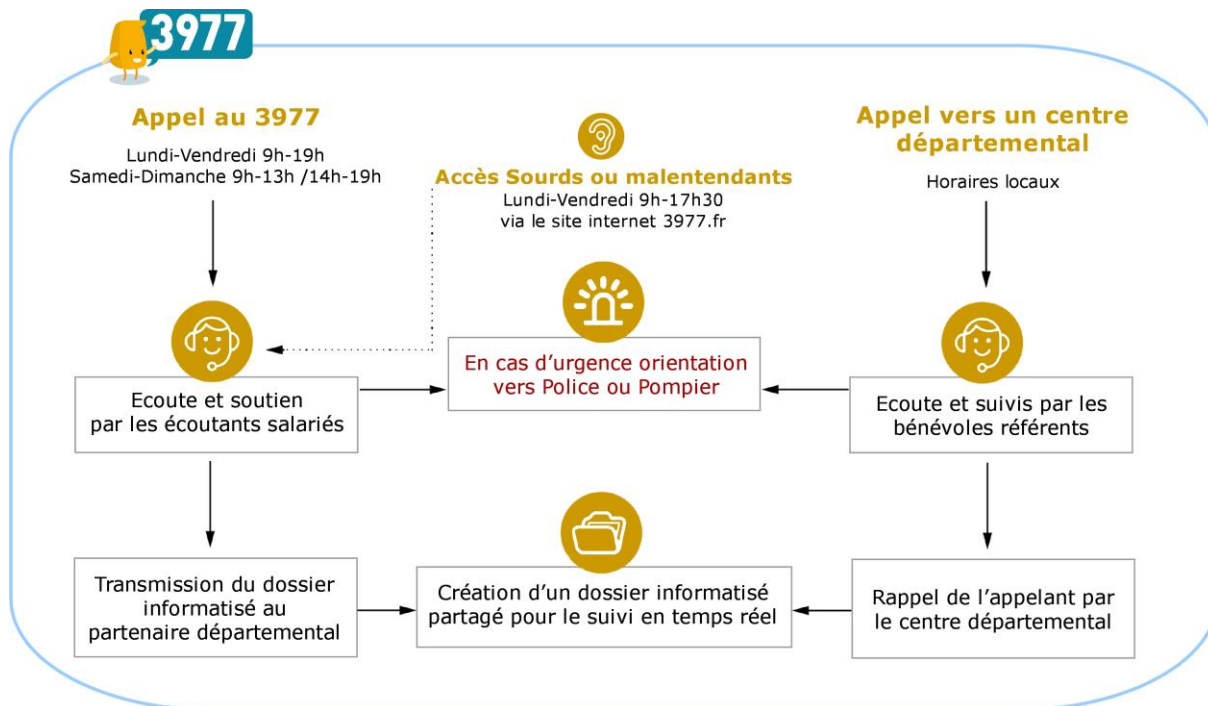
Les membres du centre

L'équipe du centre est ainsi composée :

- Bénévoles : 8 écoutantes dont 3 référentes,
- Salariées : Le centre dispose d'une secrétaire/coordinatrice pour 28 heures par semaine. Sur l'année 2022, compte tenu du retour en temps partiel thérapeutique de la personne titulaire du poste, après une absence de plusieurs mois, il a été procédé à l'embauche d'un binôme à temps partiel pour la moitié de l'année.

Notre structure est toujours en quête active de nouveaux bénévoles.

Parcours d'un appel



Offre d'écoute : Pour qui ?

- Les personnes en situation de vulnérabilité (en particulier une partie des personnes très âgées ou des adultes en situation de handicap), lorsqu'elles sont victimes de maltraitements, et leur entourage ;
- Les proches de ces personnes, en particulier les proches aidants, lorsqu'ils sont témoins de ces maltraitements, et souhaitent contribuer à leur arrêt ;
- Les professionnels intervenant auprès de ces personnes, ayant observé ces maltraitements, ou ayant un doute à ce sujet, et souhaitant leur arrêt.

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

Offre d'écoute : Quand ?

Cette écoute est assurée 3 demi-journées par semaine :

- Le lundi de 14h à 16h30
- Les mardis et vendredis du 9h30 à 12h.

En dehors de ces plages horaires, le numéro de téléphone 3977 permet de joindre la plateforme nationale de la Fédération :

- du lundi au vendredi de 9h à 19h ;
- et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.

Offre d'écoute : Comment ?

Le centre n'intervient que sur demande (par téléphone, courrier ou courriel).

Les appels directs au centre sont reçus au numéro : 04 91 08 50 94 et un répondeur reçoit les messages éventuels 24h/24.

Des conseils et un accompagnement personnalisés

Après une phase d'écoute, assurée par des bénévoles « *écoutants* », la situation décrite est analysée en réunion plénière. Il est alors proposé à l'appelant (à la victime si possible), des actions adaptées à cette situation, à ses acteurs et à son contexte.

Un accompagnement complète ces propositions jusqu'à l'arrêt des faits de maltraitance, à une situation jugée acceptable pour la victime, dès l'intervention des professionnels, des services ou des institutions sollicités, ou encore sur demande de l'appelant.

Réunions sur les dossiers

Chaque dossier fait l'objet d'une discussion entre bénévoles, lors d'une réunion plénière qui a lieu chaque semaine.

rincipes d'actions

Des principes éthiques...

- **Respect de la parole et de la dignité de la personne qui appelle**, victime ou témoin ;
- Utilisation des informations recueillies dans le **strict intérêt de la victime présumée**;
- Respect scrupuleux de la **confidentialité** des informations recueillies dans les dossiers ouverts suite à l'appel. Ces informations ne peuvent être communiquées que dans le strict cadre prévu par la Loi ;
- **Neutralité et impartialité** : Les intervenants s'interdisent de substituer leurs propres valeurs et convictions à celles des intéressés ;
- **Libre choix des solutions proposées** : l'appelant ou la victime présumée peuvent les refuser, après qu'elles aient été informées des conséquences ;
- Recueil préalable impératif de l'accord de l'appelant ou de la victime présumée, lorsque le centre propose de prendre des contacts avec des acteurs jugés pertinents.

En cas de **conflit d'intérêt**, le centre se dessaisit du dossier, qui est alors dépaycé dans un autre centre.

... mis en œuvre lors d'une écoute de qualité...

L'association assure une **écoute pluraliste** (au moins deux écoutants) afin de mieux appréhender les situations qui lui sont soumises et de rechercher la meilleure objectivité.

Pour assurer la confidentialité des appels et la sécurité des bénévoles, ceux-ci restent **anonymes**, sauf danger avéré pour la victime et lorsque la Loi l'impose.

Les bénévoles sont astreints à une **formation spécifique** assurée par la Fédération 3977.

Le **système d'information** utilisé est sécurisé et fait l'objet d'une autorisation délivrée par la Commission Nationale pour l'Informatique et les Libertés (CNIL).

... mais aussi du conseil et de l'accompagnement,

Une réflexion interdisciplinaire précède toute proposition d'action, afin de prendre en compte l'ensemble des aspects humains, sociaux et économiques de la situation.

L'association apprécie le contexte juridique, sanitaire, médico-social et social des situations.

... complémentaires des services publics de proximité

L'association **s'interdit toute intervention directe** dans les situations qui lui sont rapportées ; elle privilégie le recours et l'intervention des professionnels, des services publics de proximité, d'autres institutions, de services ou d'associations, dont elle n'a ni la compétence, ni la légitimité.

L'association s'inscrit dans le principe **de subsidiarité** par rapport à l'action de ces services : elle ne prend aucune des initiatives que ces services proposent ou peuvent assurer.

Le signalement à la justice d'une situation, lorsqu'il est nécessaire, est réalisé par la Présidente de l'Association, après vérification du bien-fondé de la démarche.

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



Au cours de l'année 2022, 700 heures d'écoute ont été assurées sur l'année.

Le scandale lié à certains EHPAD et la grande médiatisation qui l'a accompagné ont donné lieu à un accroissement des appels dénonçant des maltraitances de personnes âgées en institution, qu'ils parviennent de familles ou d'employés de ces structures.

L'Association ALMA a opéré pas moins de 25 signalements auprès de l'ARS.

Chiffres-clés – Par trimestres

- 1^{er} trimestre 2022

	Janvier	Février	Mars	Total
Appels reçus*	38	48	37	123
Appels donnés*	57	83	100	240
Dossiers traités	15	47	32	94

*Durant les permanences d'écoute

- 2^{ième} trimestre 2022

	Avril	Mai	Juin	Total
Appels reçus*	43	39	20	102
Appels donnés*	82	94	50	226
Dossiers traités	20	22	32	74

*Durant les permanences d'écoute

- 3^{ième} trimestre 2022

	Juillet	Août	Septembre	Total
Appels reçus*	67	30	37	134
Appels donnés*	49	75	85	209
Dossiers traités	24	26	31	80

*Durant les permanences d'écoute

- 4^{ième} trimestre 2022

	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Appels reçus*	33	37	21	91
Appels donnés*	61	70	60	191
Dossiers traités	21	21	16	58

*Durant les permanences d'écoute

Chiffres-clés – Les dossiers ouverts et traités

Mois	En institution	A domicile	Total du mois
Janvier	7	8	15
Février	35	12	47
Mars	18	14	32
Avril	9	11	20
Mai	15	7	22
Juin	11	21	32
Juillet	12	12	24
Août	5	21	26
Septembre	9	22	31
Octobre	9	12	21
Novembre	5	16	21
Décembre	6	10	16
Total	141	166	307

A ceux-là s'ajoutent les dossiers ouverts en 2021 ou avant et poursuivis en 2022 (15), pour un total de **322 dossiers instruits sur l'année.**

Chiffres clés – Part de victimes handicapées

Sur les 307 dossiers traités au cours de l'année 2022, 49 concernaient des personnes handicapées.

Chiffres clés – Focus sur la Corse

L'année 2022 a vu 23 dossiers parvenir à l'Association depuis la Corse soit une augmentation de 35% depuis 2021.

10 concernaient des victimes vivant en Corse du Sud, 13 avaient trait à des habitants de la Haute Corse.

Chiffres clés – Types de maltraitances

On compte parmi les maltraitances principales :

89 dossiers pour les maltraitances psychologiques

57 dossiers pour les négligences

55 dossiers pour les maltraitances physiques

40 dossiers pour les maltraitances médicales

30 dossiers pour les maltraitances financières

18 dossiers pour les non-respects des droits du citoyen

18 dossiers sans mis en cause (personnes en souffrance psychique, en situation de précarité financière ou présentant des troubles psychiatriques).

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 57 dossiers de plainte liés pour la plupart à des négligences.

Illustrations de nos actions au travers de cas traités en 2022

Cas n°1

Mme C nous appelle car elle est très inquiète pour sa mère, en EHPAD, qui présente des hématomes et un changement de comportement.

Sa mère est rentrée dans cet EHPAD il y a 6 ans. Elle a aujourd'hui 92 ans. Au début, Mme C nous dit que la prise en charge était assez correcte. Sa mère parlait et semblait s'adapter.

Mais depuis plusieurs mois les choses ont changé. Sa mère ne parle plus guère et commence à avoir des troubles cognitifs. Elle est angoissée.

Mme C vient la voir tous les jours et constate les problèmes. Elle a trouvé sa maman un jour avec des hématomes, un autre jour souillée, un autre sans son dentier, un autre en pleurs car le volet de sa chambre était fermé.

Elle a demandé des explications qu'elle n'a pas eues.

Nous demandons si la direction a changé. Elle répond oui. Nous lui expliquons que souvent cela arrive car le fonctionnement d'un EHPAD ne peut être acceptable que si, à la direction, il y a du savoir-faire et du savoir être.

Si c'est le cas, l'équipe médicale a plus de chance d'être performante.

On lui demande si sa maman a un médecin traitant personnel ou est-ce celui de l'EHPAD ?

Elle répond que c'est celui de l'EHPAD mais qu'il ne vient pas.

Mme C est doublement furieuse car on lui avait recommandé cet EHPAD.

Elle veut porter plainte au procureur, signaler à l'ARS et changer sa maman d'EHPAD.

Alma lui suggère de bien réfléchir sur ces projets.

Pour la plainte, il lui faudra prouver l'origine des actions malveillantes.

Pour l'ARS, elle risque des représailles de l'EHPAD et la mise dehors de sa maman.

Pour le changement, elle risque de n'avoir aucune garantie du mieux tant que sa maman ne sera pas dans les lieux.

Nous lui suggérons dans l'urgence de continuer à aller voir souvent sa maman, d'essayer de se rapprocher d'un soignant empathique pour avoir des informations sur le quotidien de sa maman, de faire le forcing pour rencontrer le cadre de santé et le médecin coordinateur afin de faire le point pour mieux se déterminer.

Nous la confortons en lui disant que sa situation est souvent récurrente dans les EHPAD.

Elle nous remercie et nous tiendra au courant.

Cas n°2

Une soignante d'un EHPAD nous appelle pour nous signaler le quotidien catastrophique des résidents de cet EHPAD au niveau hygiène, alimentaire, médicamenteux, propos insultants de la part de certains soignants.

Par peur de représailles de la direction, ceux qui savent ne disent rien. Nous lui demandons de nous rappeler pour creuser les informations.

Elle nous dit qu'elle envisage de démissionner. Nous la rappelons plusieurs fois sans réponse.

Alma envisage un signalement à l'ARS mais estime de ne pas avoir assez d'informations et aurait souhaité que la signalante nous réponde.

Cas n°3

Mr F nous appelle pour lui-même. Agé de 90 ans, il nous dit qu'il vient de perdre sa compagne avec laquelle il vivait depuis de nombreuses années dans une maison.

Il est inquiet car la maison appartenait à sa compagne, il a peur qu'on le mette dehors et qu'il aille en EHPAD.

Il dit que sa compagne a laissé deux lettres mais il ne les retrouve pas.

Nous obtenons l'information qu'il a un neveu bienveillant et un fils aux USA lequel ne s'occupe pas de lui.

Il a peur du fils de sa compagne qui veut vendre la maison.

Nous le rassurons et lui disons que nous allons l'aider.

Nous contactons le CCAS concerné et obtenons des renseignements. En fait, Mr F est connu des services sociaux.

Il a un encadrement au quotidien et un portage de repas.

La coordinatrice nous donne les coordonnées du neveu et du fils de la compagne.

Nous signalons à celle-ci l'existence des lettres, détail, à priori, ignoré des acteurs d'encadrement de Mr F.

Il nous confirme que la succession est en cours avec la vente de la maison mais nous apprendrons plus tard qu'elle ne se fera pas par faute de moyens financiers pour régler la succession.

Pendant ce temps nous recevons un appel de Mr F qui a retrouvé les lettres dont une précise la volonté de la compagne de laisser Mr F dans la maison jusqu'à son décès.

Nous rappelons le neveu et le prions d'alerter le notaire afin de vérifier si cette lettre signée est recevable.

Il nous dit qu'il s'en occupe.

Nous attendons la confirmation de la prise en considération par le notaire de cette lettre.

Les jours passent, Mr F nous téléphone souvent très inquiet. Nous le rassurons.

Finalement, le neveu nous appelle et nous confirme que la lettre est recevable. Mr F pourra rester dans la maison.

Mr F reçoit la nouvelle sans être convaincu totalement et continue à se plaindre.

Nous rappelons le neveu qui nous dit que tout va bien et que son oncle a toujours été pénible.

Nous clôturons le dossier avec son accord.

Cas n°4

Mr P nous appelle pour signaler son inquiétude concernant sa voisine Mme G âgée de 78 ans qu'il affectionne beaucoup.

Son épouse et lui la reçoivent chez eux et essaient de l'aider dans son quotidien quand ils le jugent nécessaire.

Mme G est très sociable, très gentille mais présente des oublis et des incohérences liés à des troubles cognitifs apparentés à la maladie d'Alzheimer.

Mme G est très riche. Elle a une fille et un gendre qui, d'après le signalant, ne sont pas assez attentifs.

Il nous confie que le gardien de la luxueuse résidence est du même avis.

Celui-ci a essayé de parler à la fille et l'échange a été une fin de non-recevoir.

Mr P nous parle de son inquiétude car Mme G bénéficie d'une aide à domicile dont le comportement lui semble bizarre. Elle a introduit chez Mme G son mari et son fils. Mr P trouve l'homme vulgaire et douteux et craint à plus ou moins long terme un éventuel abus de faiblesse à l'encontre de Mme G.

Nous lui disons qu'il faut avoir des preuves et lui demandons de nous rappeler la semaine suivante, ce qu'il fait.

Les choses sont au même point, l'épouse de Mr P a fait un courrier à la fille pour lui faire part de leur crainte.

Celle-ci a répondu à ce courrier en les priant de ne pas s'occuper de sa mère et que tout va bien.

En parlant avec Mr P, celui-ci nous confie avoir perdu sa mère récemment des suites de la maladie d'Alzheimer et de l'assistance affectueuse qu'il lui a prodiguée jusqu'à la fin.

Il nous apparaît que Mr P est toujours en souffrance de son deuil et qu'il pourrait faire un transfert sur sa voisine.

Nous lui expliquons avec tact et bienveillance cette supposition. Il nous remercie de l'éclairer et en accepte l'idée.

Nous lui suggérons de continuer à apporter avec son épouse une attention à Mme G qui ne pourra qu'être positive pour elle et pour eux.

Il nous remercie chaleureusement et nous clôturons le dossier avec son accord.

Cas n°5

Une fille nous contacte en juillet 2022 pour ses parents âgés demeurant à Aix en Provence.

Ceux-ci seraient victimes de leur fils demeurant chez eux depuis 10 ans, atteint de bipolarité, âgé entre 46-50 ans. Lors de ses crises, il hurlerait et attraperait sa mère par les mains et la secouerait et ferait régner un climat de terreur et d'anxiété au sein du foyer.

La signalante nous indique que la situation serait de plus en plus périlleuse, car sa mère serait dans un état d'épuisement et la pathologie de son père impliquerait l'observance d'un climat serein. Le fils n'agresserait pas son père et ne porterait pas d'entrave à ses soins nous précise-t-elle.

Alma la rappelle pour avoir plus d'informations.

Elle nous dit que son frère est chez ses parents depuis son divorce et après faillite. Il a une fille de 14 ans qu'il voit de temps en temps et qui a connaissance de la maladie de son père.

Leur mère a 73 ans et a quelques aides pour les soins médicaux et pour le ménage.

Elle nous dit que les crises de son frère sont dirigées vers leur mère et vers elle (la signalante).

Son frère a déjà été hospitalisé en service psychiatrique dont il est sorti drogué par les médicaments.

Le médecin traitant n'est pas conscient de l'état de son patient.

Elle nous dit que sa mère est culpabilisée d'avoir mis au monde un enfant avec un problème de santé et qu'elle a surprotégé.

Une tante lui donne de l'argent qu'il investit dans des formations sur la cosmétologie.

Alma lui suggère de dire à sa mère d'appeler les pompiers ou la police s'il y a de la violence ou de contacter les psychologues de la police ou encore de faire un courrier au procureur d'Aix, au service des personnes âgées vulnérables.

Alma la rappelle à nouveau pour savoir où en est la situation

Les crises se répètent et sont de plus en plus violentes.

Alma lui indique qu'avec son accord nous allons faire un mail de signalement à la Maison de la Solidarité. Elle est d'accord.

Alma après avoir envoyé le mail de signalement fait plusieurs démarches auprès de la Maison de la Solidarité d'Aix en Provence pour savoir si notre signalement a été pris en compte.

Durant cette période d'été Alma a beaucoup de mal à avoir des renseignements à cause des congés de responsables administratifs.

Alma rappelle l'appelante qui nous dit que la Maison de la Solidarité l'a appelée et qu'ils vont rencontrer ses parents pour faire une mise au point.

Notre signalement a donc été pris en compte et une prise en charge est lancée pour ses parents et son frère.

Cas n°6

Une voisine nous contacte pour une dame Mme X demeurant à la Ciotat qui subirait des négligences de la part de sa fille qui vit chez elle. Elle nous dit qu'elle entend la dame âgée hurler et appeler au secours.

L'appelante aurait fait intervenir à 5 reprises, la police municipale et la police nationale, mais les policiers, qui se déplaceraient lui répondraient constamment, que cette dame est folle, démente et qu'elle a fait un AVC.

De ce fait, ils ne voudraient rien faire, bien que l'appelante, ayant travaillé avec des personnes démentes ou psychotiques, en tant qu'ergothérapeute, a essayé de leur expliquer que cette dame était réellement en détresse et qu'il fallait qu'elle soit aidée. Une des 5 fois, où la police est intervenue, les policiers seraient passés par le toit de l'immeuble et auraient toqué à la fenêtre du balcon où vit la victime présumée. La fille de cette dernière aurait répondu après plusieurs minutes. L'appelante pense que la fille, qui serait peut-être épuisée par les cris de sa mère, l'enfermerait dans une pièce et la laisserait en détresse, à crier son nom, puis à demander de l'aide.

L'appelante voudrait que cette dame soit aidée, qu'une évaluation soit réalisée.

Alma rappelle la signalante

Elle veut qu'Alma contacte le CCAS car ses heures de travail ne lui permettent pas.

La police municipale doit connaître le nom de la dame.

Alma contacte la police municipale

L'agent refuse de nous communiquer le nom de la dame mais nous assure que la dame en question est prise en charge pour des soins.

Alma contacte le CCAS

Nous expliquons la situation et notre démarche au commissariat et donnons l'adresse de la dame malgré l'absence de nom. L'assistante sociale nous dit qu'elle s'informerait et ira voir ce qui se passe.

Le CCAS contacte Alma par mail

Suite au signalement, nous avons pris contact avec les enfants de cette dame. Cette dernière est atteinte d'une maladie dégénérative qui malheureusement se dégrade. Un accompagnement plus renforcé va être proposé.

Alma contacte la signalante

Nous lui disons que le CCAS fera un accompagnement plus renforcé.

SUIVI DOSSIER CORSE

Cas n°7

Nous recevons un signalement d'une aide-soignante qui travaille en remplacement dans un foyer pour personnes âgées et qui constate chaque jour avec horreur la prise en charge de ces résidents qui sont traités comme des bêtes.

Nous lui demandons des informations sur ce foyer. Est-il répertorié ? Qui est responsable de ce foyer ? Est-ce que des signalements ont déjà été faits ?

Elle nous répond que, à priori, ce foyer n'est pas officiel. Elle insiste sur la gravité de la situation et sa volonté de rester anonyme et qu'elle va démissionner.

Nous lui disons que nous allons chercher à comprendre.

Nous cherchons des informations auprès des organismes susceptibles de nous renseigner et obtenons la confirmation que ce foyer n'est pas répertorié.

L'équipe Alma 13/2a/2b décide de faire un signalement au procureur.

Cas n°8

Une fille nous appelle pour sa mère, âgée de 84 ans, qui est maltraitée par son fils alcoolique et sans emploi qui vit chez elle. Il vit aux crochets de sa mère et s'oppose aux propositions de sa sœur (l'appelante) comme l'installation d'un bip sécurité. De plus, il annule les visites annuelles médicales que sa mère doit faire.

Une assistante de vie passe tous les matins ainsi qu'une infirmière sauf le week-end où elle se trouve négligée.

L'appelante est inquiète de constater la dégradation de santé de sa maman.

Alma conseille à l'appelante de rentrer en contact avec le médecin traitant pour augmenter les passages infirmiers et de se rapprocher du Conseil Départemental pour avoir une aide supplémentaire le week-end.

Alma contacte l'assistante de vie pour avoir plus d'informations.

Elle nous dit que la dame ne peut rien faire. Le fils n'est pas gentil avec sa mère. Cela fait 3 fois que le médecin demande une visite mais le fils annule les rendez-vous. Le fils boit et n'a pas de revenus.

Alma contacte l'appelante pour lui conseiller de faire une démarche auprès du procureur du tribunal de Bastia. Nous lui précisons de faire un signalement et non une demande de mise sous tutelle.

Cas n°9

Mme Y nous appelle pour se plaindre de ses voisins. Elle est veuve et habite une maison dans une localité en Corse.

Elle reproche à ses voisins de l'empêcher de sortir de chez elle avec sa voiture car ils sont mal garés et ne veulent rien entendre.

Elle dit être allée se plaindre à la gendarmerie. Nous l'écoutons et lui disons que nous la rappellerons.

Nous appelons la gendarmerie. Nous apprenons que la signalante est connue et que c'est une personne perturbée qui relèverait de soins.

Le gendarme nous précise que les voisins sont des gens très corrects et bienveillants.

Nous rappelons Mme Y et lui rapportons les propos du gendarme.

Elle n'est pas contente. Nous lui suggérons de faire un effort vis-à-vis de ses voisins en nous doutant bien que son comportement sera récurrent et qu'il sera difficile de la convaincre.

Nous clôturons le dossier.

représentation et partenariats

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, l'ACLAP, l'UNAPEI.....), la MAIA, les relais handicaps

L'année 2022 s'est inscrite dans la continuité des jalons posés en 2021. Comme détaillé infra, nous avons déployé une campagne de communication sans précédent à destination de nos publics locaux pour toujours mieux faire connaître notre structure et l'accompagnement qu'elle propose.

Toujours présente au sein du CDCA, nous avons également élargi notre périmètre en rencontrant Madame Isabelle LAUSSINE, Conseillère municipale à la Ville de Marseille, en charge du handicap, de l'inclusion et de l'accessibilité.

Nous avons répondu présents à l'ensemble des sollicitations reçues de nos partenaires avec lesquels nous maintenons ce lien de confiance propre à un travail commun efficace.



Les instances de l'association

▪ Le bureau

Présidente	Emilie CARLI-COLONNA
Trésorier	Max LABISE
Secrétaire du bureau	Valérie TRIBOLO (démissionnaire au 31/12/2022 – en cours de remplacement)
Chargés de mission	Catherine MARAND-FOUQUET
Relations partenaires & adhérents	Michel MASSON-BENOIT
Chargée de communication	Michèle BERNARD
Conseillère juridique	Josiane ROBA-GILARDI

▪ Le Conseil d'administration

Les membres sont au nombre de 14 qui sont les mêmes qu'en 2020.

Il a été réuni 1 fois en 2022.

Réunions internes

Chaque semaine, se tient une réunion lors de laquelle l'ensemble des dossiers en cours et les dossiers nouvellement arrivés sont passés en revue.

Formation des bénévoles

Destinées aux nouveaux bénévoles intégrant le centre, ces formations sont organisées en trois modules, répartis sur 5 jours :

- Module 1 : « *De quoi et de qui parle-t-on* » (2 jours),
- Module 2 : « *L'écoute et la prise en charge de la maltraitance dans un centre d'écoute* » (2 jours),
- Module 3 : Le *logiciel 3977* (1 jour)..

Création d'un site internet

Cette année a été marquée, en interne, par l'ouverture du site internet de l'Association.

Après la remise à plat du système informatique et l'achat de matériel adapté à une écoute de qualité, l'étape désormais incontournable de la vitrine internet a été franchie avec succès.

Destiné à présenter les activités de notre structure, le site vise aussi à permettre à de nouveaux bénévoles de nous rejoindre et s'est accompagné d'un renouvellement de la charte graphique.

Pour le visiter : <https://www.alma13.fr/>

Il est également accessible depuis la page de la Fédération 3977.

Mise en œuvre d'une politique de communication d'ampleur

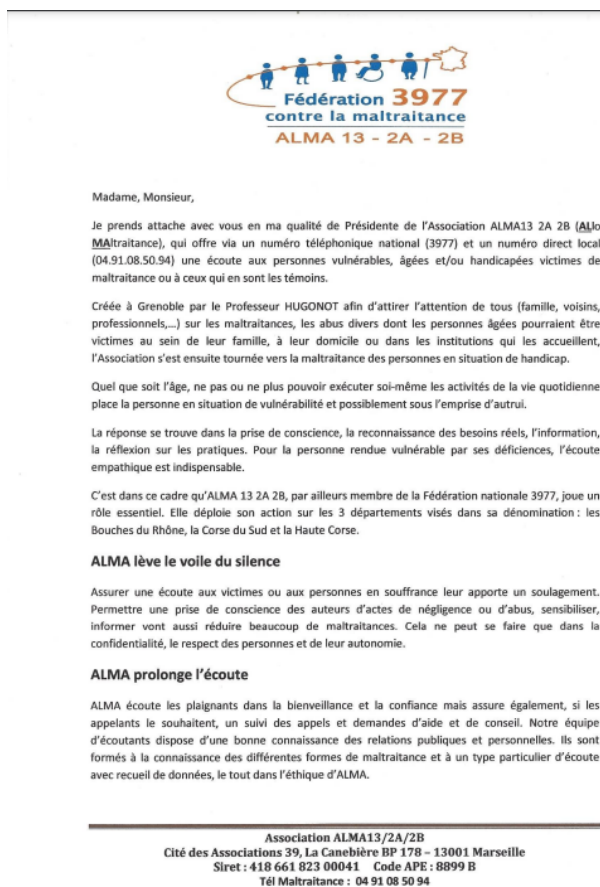
L'Association a procédé à une mise à jour de ses supports de communication.

Des actions ponctuelles de type distribution de flyers sur le Marché du Chapitre (Marseille) ou à toutes les officines d'un quartier (Canebière) ont également trouvé place.

Comme annoncé en fin d'année 2021, le début d'année 2022 a été mis à profit pour mettre en place une politique de communication sans précédent à destination :

- De toutes les mairies de Corse,
- Des établissements de retraite et EHPAD en Corse et sur Marseille et sa région,
- Des soignants et praticiens de proximité de type infirmiers et pharmaciens,
- De plusieurs EHPAD de la région marseillaise.

Ce sont ainsi près de 300 courriers qui ont été adressés, avec des affiches et des flyers à l'ensemble de ces structures.



ALMA analyse ses observations

Chaque année, une analyse de nos données, en liaison avec la Fédération, permet de cartographier les cas de maltraitance rencontrés. Mieux connaître, c'est mieux prévenir. Les rapports annuels informent les Ministères concernés.

ALMA agit dans le respect de son éthique

8 engagements :

1. Ecoute de qualité
2. Respect de la vie privée et la dignité de toute personne
3. Accès adapté à l'information dans le respect de la confidentialité
4. Réflexion collégiale et interdisciplinaire avant toute action,
5. Prise en compte immédiate de toute situation de conflit d'intérêt,
6. Utilisation concertée des informations dans l'intérêt de toute personne,
7. Actions adaptées à la situation signalée,
8. Impartialité.

Notre Association accomplit toujours sa mission avec objectivité et indépendance. Elle propose ses services d'écoute, d'orientation et de conseil à titre gratuit. Elle ne se substitue à aucun service administratif, social, médical ou juridique. Nous n'avons en effet pas vocation à accomplir des missions extérieures à notre objet.

Notre prise de contact vise aujourd'hui à vous faire connaître l'existence de notre structure ainsi que les actions que nous menons.

Vous trouverez ainsi en annexe du présent courrier :

- un dépliant détaillant notre cœur de mission ainsi que les modes opératoires appliqués,
- une affiche que nous vous invitons à accrocher au sein d'endroits de passage pour faire connaître au plus grand nombre notre Association.

Nous demeurons enfin à votre complète disposition pour convenir d'un temps d'échange qui sera l'occasion de vous présenter plus en détail les valeurs que nous portons et les actions que nous engageons mais également d'être à l'écoute de besoins que vous auriez déjà identifiés.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de notre parfaite considération.

Pour l'Association ALMA13 2A 2B
Emilie CARLI-COLONNA
Présidente

Association ALMA13/2A/2B
Cité des Associations 39, La Canebière BP 178 - 13001 Marseille
Siret : 418 661 823 00041 Code APE : 8899 B
Tél Maltraitance : 04 91 08 50 94

Journée sur la maltraitance du 16 juin 2022 – Hôpital Européen

L'Association a été présente, sur invitation de l'Hôpital Européen, à une journée de sensibilisation aux maltraitances.

3 thématiques y étaient abordées :

- Les violences conjugales / familiales
- Les violences sur des sujets âgés
- Les violences à l'encontre des professionnels de santé

Les stands étaient animés par des professionnels de santé (service juridique, assistantes sociales, ...) de l'hôpital et les associations partenaires, dont la nôtre.

Présentation de l'Association à l'ensemble des mandataires individuels de Haute Corse

Le 1^{er} février 2022, nous avons été conviés à une réunion organisée à l'initiative de la DDETSPP de Haute Corse afin de présenter notre structure et ses missions à l'ensemble des mandataires individuels de la Haute Corse ainsi qu'au Juge des Tutelles près le TJ de Bastia.

A la suite de cette présentation, plusieurs structures nous ont contactés pour échanger de notre offre de sensibilisation et des projets sont en cours pour 2023.

Rencontre des élus de la Mairie de Marseille (bel âge, handicap & patrimoine)

L'année 2022 a vu nos relations avec la Mairie de Marseille se poursuivre dans le dialogue et la transparence.

C'est ainsi que nous avons reçu la visite en nos locaux de l'adjoint au maire en charge du Bel Age, de la responsable du service des subventions et du responsable de la division Seniors de la Mairie de Marseille.

Nous avons également rencontré, dans le cadre de notre recherche de locaux, l'adjoint au maire en charge du patrimoine de la ville ainsi que l'adjointe au maire en charge du handicap, de l'inclusion et de l'accessibilité.

Mise en œuvre du RGPD

Sur impulsion de notre Fédération nationale, nous avons déployé au local leur politique en matière de RGPD, vis-à-vis de nos bénévoles et de notre équipe salariée.

Opérations de communication dans les médias locaux

Notre présence dans les médias locaux a été très significative sur l'année écoulée.

En sus d'interventions sur le site de La Provence et les réseaux internet dépendants, 4 interviews ont été données à la Provence et ont donné lieu à la parution d'un article de presse.



Un reportage tourné au sein de nos locaux a été diffusé dans le journal local 19/20 de France 3.

Pour le visionner, cliquez ici : <https://youtu.be/fJkeh-IQ06Q>

Stand lors du festival des associations marseillaises VIVACITE

Le 11 septembre 2022, l'Association ALMA13 2A 2B a tenu un stand au sein du salon des Associations Marseillaises, aux côtés de 400 autres structures locales.

Faire connaître notre existence mais également nouer des liens avec d'autres structures aux activités convergentes étaient les objectifs poursuivis et ont été dument remplis pour cette belle journée de partage et de solidarité.

Pour en savoir plus sur cette opération, cliquez ici :

<https://www.marseille.fr/sites/default/files/contenu/social/PDF/flyer-vivacite-23-08-2022.pdf>

Fédération 3977 contre les maltraitances

La Fédération rassemble tous les centres départementaux et interdépartementaux adhérents qui luttent contre les maltraitances faites aux adultes en situation de vulnérabilité en France.

Principales missions

- ✓ Recevoir des **alertes par téléphone** pour suspicion de maltraitances au numéro 3977, plateforme nationale, avec la possibilité d'appels directs aux centres départementaux et interdépartementaux par un numéro spécifique ;
- ✓ Contribution à la **coordination des acteurs** de la lutte contre les maltraitances, privés ou publics, à la fois au niveau national et en proximité ;
- ✓ Susciter la **création de centres associatifs de bénévoles** dans les zones non couvertes ;
- ✓ Etre **l'interlocuteur des pouvoirs publics**, et constituer le pivot du dispositif national de lutte contre les maltraitances;
- ✓ Assurer la **collecte des données pertinentes** pour développer les connaissances et la recherche sur les maltraitances, ainsi que les réponses à y apporter ;
- ✓ Organiser et participer aux actions **de formation et de sensibilisation** des acteurs concernés par la lutte contre les maltraitances : professionnels de santé et du travail social, proches aidants, bénévoles des associations et des centres, intervenants des services déconcentrés de l'Etat et des collectivités territoriales, grand public.

Principales valeurs

- ✓ Respecter l'égalité des appelants pour l'accès à l'écoute et l'accompagnement des appels sur le territoire national, quelles que soient les personnes ;
- ✓ Respecter la complémentarité entre les actions associatives d'alerte et les interventions des professionnels et des services publics de proximité ;

Ce dispositif s'engage à permettre à l'appelant sa libre expression, le respect de la confidentialité de ses propos, l'indépendance de son écoute.

Le témoin et la victime sont ainsi protégés des représailles et des sanctions possibles.

Les conseils sont proposés en toute neutralité, excluant tout conflit d'intérêt.

La pertinence de ces conseils est assurée par la formation des intervenants, le suivi pluraliste et multidisciplinaire, l'expérience des centres et leur connaissance du terrain

La Fédération 3977, dispositif national de lutte contre les maltraitances

La plateforme nationale d'écoute 3977

Elle est animée par des professionnels de formations multiples (psychologue, juriste, professionnel du travail social) qui reçoivent les premiers appels pour suspicion de maltraitances, et ouvrent un dossier lorsque c'est pertinent.

Ils sollicitent les centres de la Fédération (ou les services des Conseils départementaux, en l'absence de centre) pour poursuivre l'écoute, puis orienter et accompagner les appelants.

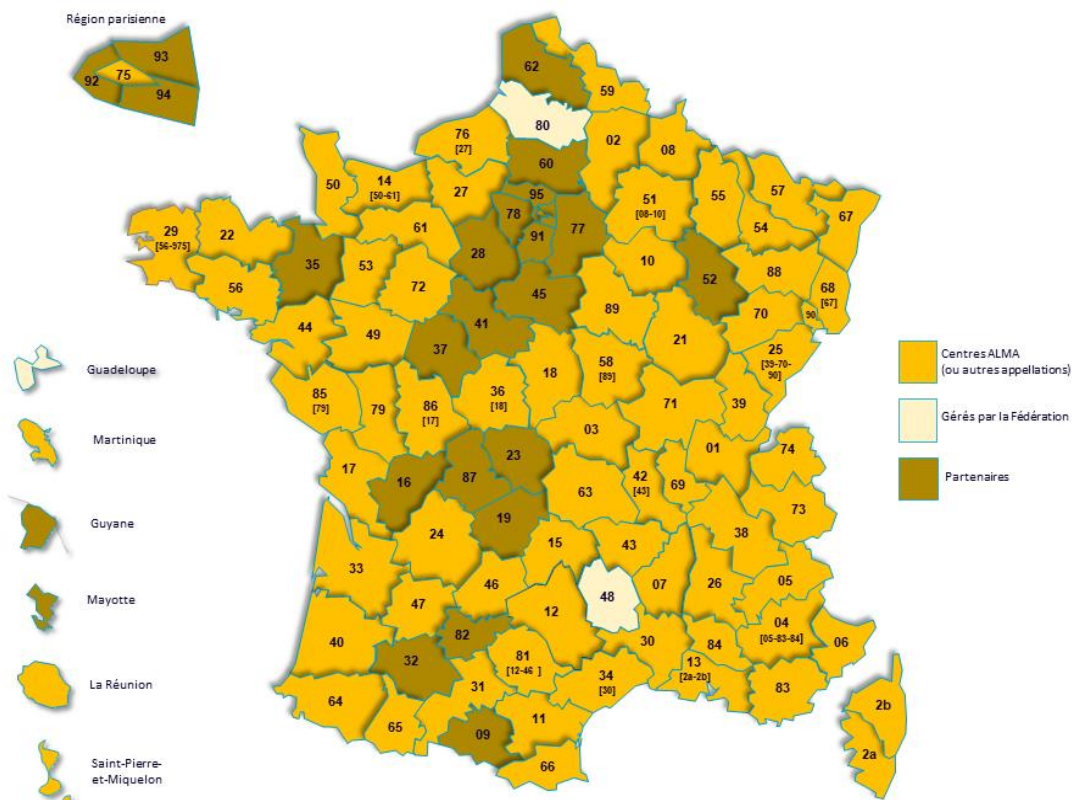
Le réseau des centres départementaux et interdépartementaux

Ils reçoivent des appels directs, ou prennent la suite des écoutes amorcées par les professionnels de la plateforme. Ils alimentent les dossiers ouverts avec les informations reçues. Après analyse de la situation, les centres conseillent les victimes (ou autres appelants) et les accompagnent pour chercher à faire cesser les maltraitances au plus vite.

Par ailleurs, les centres ont une activité de sensibilisation et de formation, ainsi que de communication, visant à faire évoluer les représentations, les connaissances et les compétences des acteurs concernés vis-à-vis des maltraitances.

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

51 centres ALMA interviennent dans 73 départements



Les instances fédérales

L'**assemblée générale** de la Fédération est constituée :

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

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 : **commission des centres, commission de la plateforme 3977**
- et des groupes de travail thématiques (dont la **formation**).

Initiatives, représentation & partenariat

La Fédération organise chaque année un colloque.

Elle propose une diversité de formations sur la thématique des maltraitances.

La Fédération participe

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

Sous l'égide du Ministère des solidarités et de la santé (DGCS), elle entretient un partenariat avec diverses institutions comme

- le Défenseur des droits,
- l'APF- France Handicap
- ou l'institut français de Justice Restaurative.

Site internet : 3977.fr

Annexe financière

Compte de résultat au 31 décembre 2022

ASSOCIATION ALMA13 / 2A / 2B
Edition du : 01/01/2022 au 31/12/2022
Soldes N.1 de l'exercice

Compte de résultat 2022

Le 07/01/2023

CHARGES	Exercice 2022	Exercice 2021	PRODUITS	Exercice 2022	Exercice 2021
60 - Achats	1 026,06	777,66	70 - Ventes de produits finis, prestations de services		
- Achats réduits et de prestations de services			- Marchandises		
- Achats non stockés de matières et fournitures			- Prestations de services		
- Fournitures non stockables (eau, énergie)	124,80		- Produits des activités annexes		
- Fournitures d'entretien et de petit équipement	911,26	777,66			
- Fournitures administratives					
Autres fournitures	5 462,66	5 489,17	74 - Subventions d'exploitation	34 000,00	32 000,00
- Sous-traitance générale			- Etat (à décaiser)		
- Locations mobilières et immobilières	5 000,00	5 000,00	- DDCS 13 (personnes âgées + handicapés)	8 000,00	8 000,00
- Entretien et réparation			- DDCS CONSEIL * DPT CONSEIL	10 000,00	10 000,00
- Assurances	157,96	157,97	- Régions(s) :		
- Documentation			- PAYS DE LA LOIRE		
- Divers maintenance informatique	304,71	331,20	- PAYS DE LA LOIRE		
61 - Services extérieurs	3 231,64	2 587,66	- Département(s) :		
- Remunérations intermédiaires, honoraires, formation			- CO13 (fondation)	7 500,00	7 500,00
- Publications, publications	376,60	250,00	- SDPLA 13	1 500,00	1 500,00
- Déplacements, missions et réceptions	286,96	426,80	- FDVA (SOLDES)	2 000,00	2 000,00
- Frais postaux et de télécommunication	2 065,95	1 316,26	- Communauté :		
- Services bancaires	145,11	137,60	- Commune(s) :		
- Cotisations	326,00	414,97	- METROPOLE MARNE AGRICOLE	2 000,00	2 000,00
63 - Impôts et taxes			- (Action de sensibilisation)		
- Impôts et taxes sur rémunérations			- Organismes sociaux : CPAM	3 000,00	3 000,00
- Autres impôts et taxes			- Caisse de retraite		
64 - Charges de personnel	26 619,85	26 788,04	- Fonds européens		
- Rémunération du personnel permanent	26 320,94	20 590,75	- Autres (gratuits) : Action de sensibilisation		
- Rémunération du personnel contractuel	8 601,06	4 866,49	- Formation Région		
- Charges sociales	668,95	291,80	75 - Autres produits de gestion courante	1 829,86	3 097,86
- Autres charges de personnel	0,90	0,90	- Cotisations et dons non affectés	1 530,00	2 905,00
65 - Autres charges de gestion courante	0,90		- Dons affectés	289,86	192,86
- Charges diverses gestion courante			- Contributions financières reçues autres organismes	1 215,00	379,32
66 - Charges financières			- Produits exceptionnels		
67 - Charges exceptionnelles			- Autres produits financiers		
68 - Dotations aux amortissements, provisions et engagements	225,00	34,00	77 - Produits exceptionnels		
- Dotations aux amortissements rémoobilisables			78 - Reprises sur amortissements et provisions, report des imputations	12 500,00	
- Dotations pour risques et charges d'exploitation			- Reprise provisions pour risques et charges d'exploitation	12 500,00	
- Engagements à réaliser sur subvention attribuée			- Reprise engagements à réaliser sur subvention attribuée		
- Reprise en fonds reçus			- Reprise reports en fonds reçus		
69 - Impôts sur les bénéfices (IS) Participation	46 675,90	34 626,71	79 - Traitement de charges		
TOTAL DES CHARGES	3 965,96	850,47	TOTAL DES PRODUITS	49 544,86	36 477,18
Excédent (Résultat positif)	49 544,86	35 477,18	Excédent (Résultat négatif)		
TOTAL GENERAL	49 544,86	35 477,18	TOTAL GENERAL	49 544,86	35 477,18
35 - Emplois des contributions volontaires en nature	39 750,00	39 450,00	87 - Contributions volontaires en nature	39 750,00	39 450,00
- Secours en nature			- Bénévoles (2850 heures)		
- Aides à l'expansion gratuite de biens et services			- Prestations en nature		
- Personnel bénévole (2850 heures)	39 750,00	39 450,00	- Dons en nature		

La Présidente
Emilie CARIL-COLONNA



Le Trésorier
Max LABISE



Bilan au 31 décembre 2022

ASSOCIATION ALMA13 / 2A / 2B
Edition du : 01/01/2022 au 31/12/2022
Soldes N-1 de l'exercice

BILAN SYNTHETIQUE 2022

Le 07/01/2023

ACTIF	Brut	Exercice N		Net	N-1	PASSIF	Exercice N net	Exercice N-1 net
		Amortissements et provisions	Net					
Actif immobilisé :						Capitaux propres		
Immobilisations incorporelles						Capital		
- Fonds commercial						Ecart de réévaluation		
- Autres						Réserves :		
Immobilisations corporelles	16 231	15 816	415	640	- Réserve légal			
Immobilisations financières	110	110	110	110	- Réserves réglementées			
TOTAL I	16 341	15 816	525	750	- Autres			
Actif circulant :						Report à nouveau	61 273	60 422
Stocks et en-cours (autres que marchandises)						Résultat de l'exercice (bénéfice ou perte)	3 969	850
Marchandises						Subventions d'investissement	19 882	19 882
Avances et acomptes versés sur commandes						Provisions réglementées		
TOTAL II	146 604			146 604		TOTAL I	85 123	81 154
Créances :						Provisions pour risques et charges (II)	56 500	69 000
Clients et comptes rattachés						Dettes		
Autres						Emprunts et dettes assimilées		
Valeurs mobilières de placement	146 604			146 604	200	Avances et acomptes reçus sur commandes		
Disponibilités (autres que caisse)						Fournisseurs et comptes rattachés	5 505	3 729
Caisse						Autres	6 505	3 729
TOTAL III	146 604			146 604	153 134	TOTAL III	6 505	3 729
Charges constatées d'avance (III)						Produits constatés d'avance (IV)		
TOTAL GENERAL (I+II+III)	162 944	15 816	147 128	153 884	153 884	TOTAL GENERAL (I+II+III+IV)	147 128	153 884

Sage Compta 50 (5.31)

Page : 1/1

La Présidente
Emilie CARLI-COLONNA



Le Trésorier
Max LABISE





ALlo MALtraitance des personnes en situation de vulnérabilité (Handicap, grand âge)

Soutenu
par



Direction générale
de la cohésion sociale

Centre départemental ALMA13 2A 2B
Cité des Associations, 93 la Canebière BP 178 13001 Marseille
Tél Administratif : 09 63 69 50 94
Tél Ecoute maltraitance : 04 91 08 50 94 - contact@alma13.fr - 3977.fr
Association loi 1901 - Siret n° 418 661 823 00041