

Rapport d'activité

Centre **ALMA 22**

20
24

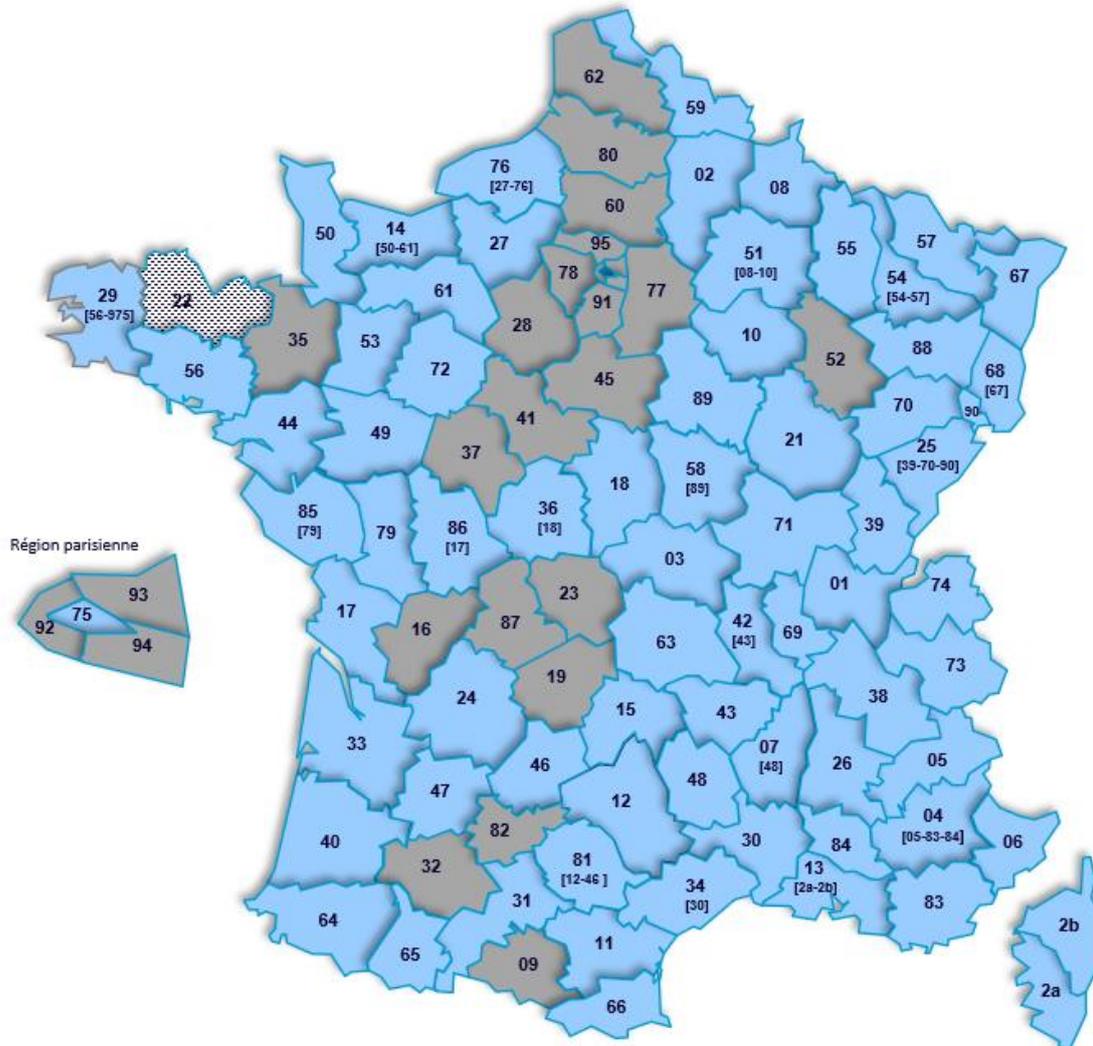
Assemblée générale ■ Mardi 27 mai 2025 ■ Chêne Vert ■ Plérin



ALMA 22

Fédération 3977

Le réseau départemental



Guyane



Martinique



Guadeloupe



La Réunion



Mayotte



Saint-Pierre-et-Miquelon

 Géré par ALMA 22

 Centres ALMA

 Partenaires

51

Centres ALMA

25

Partenaires

76

Départements couverts

Rapport moral

L'année 2024 affiche pour notre Association ALMA 22 une activité soutenue dans le déploiement de ses missions obligatoires mais aussi au titre de sa politique volontariste de prévention contre les maltraitances des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap. Par ses actions, Alma 22 confirme sa place en tant qu'acteur au service des personnes en situation de vulnérabilité, des Établissements, des Services sur notre Département.

2024 a été l'aménagement de notre nouveau siège sur le site d'Altygo à Plérin, et ce après avoir occupé durant 7 années les bureaux mis à disposition gracieusement par l'Adapei Nouelles à Saint Briec. Ce nouveau site (en dehors de la vue mer qui est aussi la cerise sur le gâteau) a permis d'obtenir un plateau technique de bureaux, plus important, plus spacieux, plus adapté, rendant les conditions de travail des salariés et des bénévoles optimales.

Concernant l'activité de notre plateforme d'écoute, d'accompagnement et d'orientation, véritable réceptacle des alertes de maltraitance des Costarmoricains : l'année 2024 a connu une activité sans précédent par **l'ouverture de 115 dossiers**. Le rapport d'activité et notre récent document **« observatoire des maltraitances des situations préoccupantes »** en témoignent. Par ce bilan, ALMA 22 conforte sa place d'acteur au service des personnes en situation de vulnérabilité et met en perspective son organisation et l'expertise de ses équipes dans l'accompagnement des situations.

Concernant la plateforme itinérante de prévention : L'année 2024 marque un développement significatif des actions dispensées sur le Département. Le bilan de notre rapport témoigne de **33 conventions** signées, de **9 partenariats** réalisés soit un total **1190 personnes sensibilisées et formées** dont **562 stagiaires** relevant d'Établissements et de Services et **628 personnes issues du grand public**.

Par ailleurs, en 2024 le pôle prévention ALMA 22 par la mobilisation de la coordination et de l'équipe mobile de moniteurs a développé un catalogue de programmes adaptés (consultable sur le site alma22.fr) et d'outils pédagogiques de prévention dont un guide **« Stop au harcèlement »** destiné aux jeunes en situation de Handicap et celui **« les mots à utiliser »** destiné aux professionnels des Établissements et Services du sanitaire et du médico-social et des associations.

2024 est également une collaboration avec les étudiants en journalisme de l'IUT de Lannion dans la réalisation d'un livre « pas de retraite pour les inégalités ».

Enfin 2024, ALMA 22 a conforté sa démarche de représentativité à l'échelle de nombreuses instances institutionnelles et associatives mais aussi au titre de son **agrément de l'ARS** représenter les usagers dans 4 établissements sanitaires du département (Altygo – Val Josselin – Bon Sauveur – les Chatelets).

Enfin dans la dynamique partenariale et sur l'axe de la prévention une **convention financière de partenariat a été signée avec Groupama sur des objectifs 2025 et 2026** de mise en œuvre de théâtre débat itinérant thématique sur 6 communes des Côtes d'Armor.

Ce rapport est pour moi l'occasion d'adresser mes remerciements à l'ensemble des équipes d'ALMA, bénévoles et professionnels pour leurs engagements et professionnalismes. Merci à nos partenaires et Collectivités qui contribuent par leur soutien au développement de nos missions. Merci à l'ensemble des acteurs contributeurs, de plus en plus nombreux, qui relaient notre travail, le complètent et l'encouragent. C'est dans cet esprit que l'Association poursuit sa mobilisation, confortée par l'appui de tous, afin de l'orienter vers les nouveaux défis que l'actualité nous dicte.

Anne Marie Berthault - Présidente ALMA 22



Sommaire

- Le centre départemental ALMA 22 ▪ **1**
- Organisation et ressources ▪ **2**
- La plateforme d'écoute, d'accompagnement, d'orientation et de suivi ▪ **3**
- Parcours d'un appel ▪ **4**
- Son organisation et ressources ▪ **5**
- Activités ▪ **6**
- Activités de l'écoute ▪ **7**
- Profil des dossiers ouverts ▪ **8**
- Commentaires sur les dossiers ouverts ▪ **9**
- Chiffres clefs ▪ **10**
- La plateforme itinérante de prévention ▪ **11**
- Bilan 2024 ▪ **12**
- Communication et diffusion des actions ▪ **14**
- Représentations et partenariats ▪ **15**
- Vie associative ▪ **16**
- Zoom sur la formation interne ▪ **17**
- Rapport financier ▪ **18**
- Compte de résultat ▪ **19**
- Bilan de l'exercice ▪ **20**
- Orientations 2025 et au-delà ▪ **21**

Le Centre départemental ALMA 22

Qui sommes-nous ?

ALMA 22 (Allô Maltraitance des Personnes Âgées et des Personnes en situation de handicap) est une association à but non lucratif, fondée en 2003 dans le département des Côtes-d'Armor. Elle est régie par la loi de 1901 et repose principalement sur l'engagement de bénévoles et professionnels formés et mobilisés dans la lutte contre les maltraitances envers les personnes en situation de vulnérabilité.

L'association agréée par l'ARS Bretagne pour représenter les usagers dans les services et établissements hospitaliers et sanitaires et depuis 2023 reconnue d'intérêt général signe d'une reconnaissance officielle de la qualité de ses actions et de son utilité sociale.

Son siège est situé à Plérin depuis juin 2024.

Depuis 2015, ALMA 22 est adhérente de la Fédération nationale 3977, fédération de référence pour les dispositifs d'écoute spécialisés. À ce titre, l'association respecte scrupuleusement le cahier des charges national et s'appuie sur des principes éthiques garantissant confidentialité, respect, impartialité et bienveillance.

Nos missions

Une plateforme d'écoute, d'accompagnement, d'orientation spécialisée

ALMA 22 gère une plateforme locale d'écoute, d'accompagnement, d'orientation et de suivi à l'échelle du département des Côtes d'Armor et destinée :

- aux personnes âgées de 60 ans et plus ;
- aux personnes en situation de handicap à partir de 18 ans ;
- et à leurs proches, aidants, professionnels, voisins ou témoins.

Cette plateforme recueille les alertes, d'analyse les situations préoccupantes, accompagne et oriente les appelants vers les dispositifs adaptés, tout en assurant un suivi des signalements, dans le respect de la confidentialité et de la dignité des personnes concernées.

Quelle politique d'action ?

ALMA 22 inscrit pleinement ses missions dans le cadre de la politique publique nationale de lutte contre les maltraitances, portée par le ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités à travers la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS).

Cette politique est relayée :

- au niveau régional par les Agences Régionales de Santé (ARS) et les DRETS ;
- au niveau départemental par les Directions Départementales de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) et les Conseils départementaux.

Une plateforme itinérante de prévention

Dans une démarche volontariste, ALMA 22 déploie par son équipe mobile de moniteurs un dispositif itinérant d'actions de sensibilisation en proximité à destination :

- des professionnels de divers secteurs et d'instances (Ets et Services du médico-social PA/PH et du sanitaire – Ets de Formation aux métiers du sanitaire et médico-social – Associations...);
- des résidents PA/PH, aidants, familles et proches ;
- des élus locaux et agents des collectivités ;
- du grand public, en particulier dans les territoires les plus éloignés des centres urbains.

Ce dispositif d'actions diverses (ateliers, conférences, forums, théâtre...) vise à prévenir les situations de maltraitance et de harcèlement, à promouvoir la bientraitance et à renforcer la vigilance collective dans tous les lieux de vie.

Organisation et ressources

Une structuration en trois pôles complémentaires

L'organisation du centre ALMA 22 repose sur une structuration en trois pôles fonctionnels, chacun œuvrant de manière coordonnée pour assurer l'écoute, la prévention et le bon fonctionnement administratif et technique de l'association.

1 La plateforme départementale d'écoute, d'accompagnement, d'orientation et de suivi

Ce pôle constitue le cœur opérationnel de la mission de lutte contre les maltraitances :

- **une équipe d'écouter** formée spécifiquement à l'écoute active et à la gestion des situations de maltraitance. Elles sont qualifiées pour accueillir la parole dans le respect de la confidentialité et de l'éthique de la Fédération 3977 ;
- **une cellule de conseillers référents**, en charge de l'analyse approfondie des situations signalées, de l'orientation vers les dispositifs compétents, et du suivi individualisé des alertes dans le temps ;
- **un pool d'opératrices de saisie**, en charge de la traçabilité sécurisée des dossiers via un logiciel agréé et conforme à la CNIL, garantissant le traitement confidentiel et rigoureux des informations ;
- **un pool de professionnels « ressources » externe**, issu de différents services ou structures (Associations – Établissements ou services publics) apporte soutien dans l'analyse et la résolution des situations complexes.
- **une assistante administrative par convention**, assure la réalisation de l'observatoire interne des situations de maltraitance et la cartographie départementale.

2 La plateforme itinérante de prévention des maltraitances et de promotion de la bientraitance

Ce dispositif de prévention, en coordination avec les parties prenantes, déploie des programmes d'actions de sensibilisation sur l'ensemble du territoire des Côtes-d'Armor :

- **une équipe mobile de moniteurs**, en charge de développer et dispenser des actions de

prévention, en proximité, auprès des acteurs concernés (professionnels, personnes accompagnées, résidents, aidants, familles, représentant des usagers, étudiants, résidents PA/PH, grand public ...) par des supports pédagogiques et des programmes adaptés ;

- **une coordinatrice prévention**, en charge de la planification et du suivi des interventions en lien avec l'équipe mobile et les parties prenantes ;
- **une assistante administrative par convention**, en charge de la mise en œuvre de certains dispositifs, du suivi comptable et de la réalisation de tableaux de bord et documents statistiques.

3 La plateforme administrative et technique

Ce troisième pôle assure le soutien transversal à l'ensemble de la structure et contribue à sa pérennité :

- **une assistante administrative par convention**, assure la coordination interne et la gestion administrative du Centre Alma22. En charge de la communication, elle assure la création et la diffusion de l'ensemble des supports des pôles, de la stratégie de visibilité de l'association, et des relations médias.
- **un comptable par convention**, garant de la gestion financière, du respect des obligations comptables et de la bonne utilisation des fonds publics et privés.
- **un informaticien bénévole**, en charge de la maintenance et de l'évolution du site internet alma22.fr, garant de l'accès du public à nos ressources et actualités.

La plateforme d'écoute, d'accompagnement, d'orientation et de suivi

Une réponse personnalisée et graduée, fondée sur l'écoute active, l'analyse rigoureuse et le respect des personnes.

La mission d'ALMA 22 s'organise autour d'un processus en **trois étapes complémentaires** visant à répondre de manière adaptée à toute situation de maltraitance ou de suspicion.

1 Écouter – Une écoute attentive et bienveillante

L'écoute constitue la première étape fondamentale de l'intervention. Elle est assurée conjointement par :

- la **plateforme nationale 3977**, premier point de contact téléphonique pour les victimes ou les témoins de maltraitance ;
- la **plateforme locale ALMA 22**, qui assure la prise en charge de proximité.

Chaque appel est accueilli dans un cadre éthique strict, garantissant la confidentialité et le respect de la parole recueillie.

Objectifs de l'écoute :

- accueillir la parole de la victime supposée (ou, à défaut, celle de tout autre appelant : proche, professionnel, témoin) ;
- recueillir les éléments de contexte : nature et forme des maltraitements évoqués, identification des protagonistes, historique de la situation, attentes exprimées.

Chaque situation donne lieu à l'ouverture d'un dossier individuel informatisé, sécurisé** et conforme au cadre réglementaire de la CNIL.

2 Proposer – Une analyse concertée et des orientations adaptées et personnalisées

Une commission spécialisée d'accompagnement propre à ALMA 22 étudie chaque situation transmise par les écoutantes.

Ses missions :

- analyser les informations recueillies lors de l'écoute ;

- évaluer la gravité et les besoins de la situation ;
- définir des mesures adaptées à chaque cas, en respectant l'autonomie de la personne concernée.

Les propositions d'orientation (intervention sociale, recours institutionnels, accompagnement médico-psychologique, médiation, etc.) sont toujours soumises à l'accord de la victime supposée ou, à défaut, à celui de l'appelant.

3 Accompagner – Un suivi durable et respectueux

L'accompagnement constitue un engagement dans la durée, sans jamais se substituer aux professionnels ou institutions compétents.

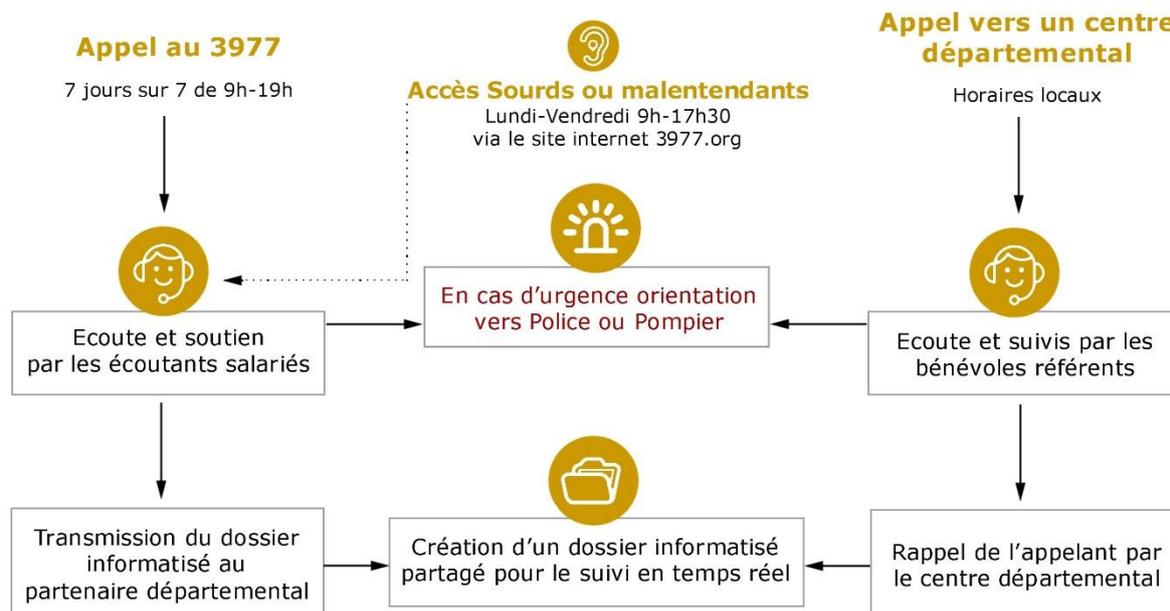
Principes d'intervention :

- le processus de sortie de la maltraitance peut nécessiter du temps : ALMA 22 respecte les rythmes et les capacités d'action des personnes ;
- les conseillers référents accompagnent les victimes ou leurs proches dans la réflexion, l'appropriation et la mise en œuvre des mesures proposées ;
- ALMA 22 assure une présence continue, un soutien moral, en collaboration étroite avec les acteurs du territoire (services sociaux, médico-sanitaires, judiciaires, associatifs...).

La clôture du dossier intervient uniquement après que les personnes concernées ont été informées et que leur accord explicite a été recueilli.

L'ensemble des interventions de la plateforme sont **gratuites, confidentielles**, et menées dans un strict respect de l'autonomie des personnes accompagnées.

Parcours d'un appel gratuit et sécurisé



Le centre ALMA 22 intervient uniquement à la suite d'une demande formulée par une personne concernée ou un tiers.

À qui s'adresse l'écoute ?

Le dispositif est ouvert à toute personne confrontée à une situation de maltraitance ou de suspicion de maltraitance.

Personnes en situation de vulnérabilité

- Personnes âgées de 60 ans et plus.
- Adultes en situation de handicap à partir de 18 ans victimes ou supposées victimes de maltraitements.

Proches, familles, aidants

Témoin direct ou inquiet pour un proche.

Professionnels

Ayant observé ou suspecté des actes de maltraitance dans le cadre de leur activité.

L'appel peut être anonyme. Le respect de la confidentialité est garanti à chaque étape.

Comment joindre l'écoute départementale ?

Numéro national : 3977 – Accessible 7 jours sur 7, de 9h à 19h.

L'appel est gratuit, anonyme et accessible aux

personnes sourdes et malentendantes du lundi au vendredi de 9h à 17h30.



Numéro local du centre ALMA 22 : **02 96 33 11 11**

Accueil téléphonique direct tous les vendredis de 14h à 17h.

Répondeur 24h/24 en dehors des permanences d'écoute.

Autres canaux de contact d'ALMA 22

Mail : contact@alma22.fr

Courrier postal :

ALMA 22 – BP 64618 – 22046 Saint-Brieuc Cedex 2

Le dispositif d'écoute d'ALMA 22 garantit un accompagnement respectueux, dans un cadre éthique, professionnel et bienveillant.

Son organisation et ressources

Le pool d'écouterantes spécialisées

En 2024, ALMA 22 s'appuie sur une **équipe de 5 écouterantes bénévoles formées**, intervenant obligatoirement en binôme. Leur mission : assurer un premier accueil éthique, bienveillant et confidentiel des alertes.

Leurs fonctions principales :

- accueillir la parole de l'appelant sans jugement, avec neutralité et respect, conformément à la charte éthique de la Fédération 3977 ;
- assurer les appels directs adressés au centre départemental ALMA 22 ;
- poursuivre les appels initiés par la plateforme nationale 3977 et réorientés vers le centre local ;
- collecter les informations nécessaires à l'analyse de la situation (faits, protagonistes, contexte...) ;
- saisir les données recueillies dans un dossier individualisé sécurisé, tracé par un numéro unique.

La commission spécialisée d'accompagnement des conseillers référents

Cette instance regroupe des bénévoles expérimentés assurant l'analyse, le suivi et l'orientation des situations signalées.

Pour qui ?

- Les appelants (particuliers ou professionnels) à l'origine des signalements.
- Les personnes concernées par les alertes, lorsqu'un accompagnement est envisageable ou souhaité.
- Les professionnels confrontés à des situations complexes ou intriquées nécessitant un regard croisé.

Quand ?

La commission est active les lundis, mardis (9h–12h/14h-16h30).

Quels sont objectifs ?

- Étudier en profondeur les situations transmises par les écouterantes.
- Déterminer les mesures d'accompagnement ou d'orientation adaptées à chaque situation.

- Proposer un accompagnement gratuit, respectueux et personnalisé, jusqu'à la résolution ou l'apaisement de la situation.

Le centre ALMA 22 n'intervient jamais à la place des professionnels ou institutions. Elle agit en complémentarité, avec leur accord et celui des personnes concernées.

Toute transmission à un partenaire professionnel est conditionnée par l'accord explicite de l'alerteur, et si possible de la victime.

La cellule d'opératrices de saisie sur logiciel sécurisé

Afin de garantir la traçabilité de l'ensemble des actions engagées sur chaque dossier personnalisé, ALMA 22 dispose d'un binôme d'opératrices de saisies, intervenant sur le système d'information 3977 (SI 3977), un extranet sécurisé conforme aux exigences de la CNIL.

Les objectifs

- Assurer un suivi rigoureux des dossiers ouverts.
- Maintenir une vision actualisée de l'état d'avancement de chaque situation.
- Produire des statistiques pour le pilotage de l'activité.
- Contribuer à la réalisation de l'Observatoire annuel des maltraitances.

2024 – L'activité de l'accompagnement des alertes par la plateforme

- 192 heures (13 %) à la coordination de la plateforme départementale.
- 288 heures (20 %) à l'écoute.
- 288 heures (20 %) par les opératrices de saisie sur le logiciel sécurisé 3977.
- 672 heures (47%) par la commission spécialisée d'accompagnement : analyse orientation.

► **1440 heures**

Activités

Les alertes traitées par la plateforme ALMA 22

Une vigilance renforcée face à des situations toujours plus complexes.

En 2024, la plateforme ALMA 22 a connu une augmentation du nombre de dossiers. Ce phénomène n'est pas sans impacter l'organisation interne des équipes. Cette évolution témoigne d'une meilleure identification des numéros d'appels et de notre dispositif, d'une libération de la parole au regard des situations de maltraitance.

Dès la première évaluation téléphonique, une suspicion suffisamment caractérisée conduit à l'ouverture immédiate d'un dossier individualisé. Chaque cas est alors pris en charge dans le respect du cadre éthique et juridique de la Fédération 3977.

Tendances observées en 2024

- Une part importante des situations de maltraitance subies par les personnes âgées et

notamment les femmes à domicile et dont les auteurs relèvent de la sphère familiale contrairement aux personnes en situation de handicap.

- Une augmentation des appels provenant de personnes souffrant de troubles psychiques ou de fragilités en santé mentale, nécessitant une écoute spécifique et des relais adaptés.
- Une évolution des cas de maltraitance intraconjugale chez les couples âgés, souvent invisibilisée, qui appelle une approche pluridisciplinaire et coordonnée.
- La durée moyenne de l'écoute et du suivi s'allonge, en lien avec le recours du pôle ressources externe (professionnels du sanitaire, médico-social, justice, etc.), mobilisé pour éclairer ou résoudre les situations les plus sensibles.

Données chiffrées de l'activité 2024

- 837 appels traités dans le cadre du suivi des situations (appels entrants et sortants).
- 144 réunions de la commission d'accompagnement organisées pour l'analyse approfondie et l'orientation des dossiers.
- 115 dossiers ouverts, répartis comme suit :



73 Situations préoccupantes dont :

- 53 personnes âgées (PA).
- 20 personnes en situation de handicap (PH).
- 10 Demandes d'accompagnement spécifiques.
- 29 Demandes d'information ou d'orientation simple.
- 3 Témoignages isolés (sans demande d'intervention). ▶

Activité de l'écoute

Chiffres clef des situations préoccupantes – Année 2024 et évolution 2023-2024

	2020	2021	2022	2023	2024	2023-24
Dossiers	53	57	71	59	73	+14
Ouverts par la plateforme	41	46	65	56	71	+ 15
Ouverts par le centre	12	11	6	3	2	- 1
Clôturés par le centre	38	46	31	39	29	- 10
Appels	466	554	693	862	837	- 25
Entrants (venant de l'extérieur)	186	232	342	417	309	- 108
Sortants (vers l'extérieur)	280	322	351	445	528	+ 83
Durée cumulée des appels (mn)	13900	16745	19094	13582	19910	+ 6328
En écoute	1405	1695	2852	1632	2428	+ 796
En suivi	12495	15050	16242	11950	17482	+ 5532
Durée moyenne par appel (mn)	53	67	54	65	64	- 1
En écoute	18	20	8	20	13	- 7
En suivi	45	47	46	45	51	+ 6

Commentaires

Les dossiers

Les chiffres 2024 sont extraits de notre système informatisé de gestion des dossiers documentés à la fois par la plateforme nationale et par ALMA 22.

Ce logiciel permet d'avoir une vision précise des dossiers, de leur contenu et d'établir ainsi le panorama de l'activité de la plateforme d'écoute, d'accompagnement, d'information et d'orientation départementale.

En 2024 : **73 dossiers identifiés préoccupants** ont été ouverts. Ce terme n'empêche pas que d'autres situations soient préoccupantes, même en l'absence de maltraitance signalée.

De 2023 à 2024 le nombre de dossiers ouverts « dits préoccupants » a augmenté de + 23,73 % soit + 14 dossiers ► **Tendance sur 5 ans : + 20 %.**

Les appels

Les appels concernent deux catégories : les Appels entrants et les Appels sortants.

En 2024 : 837 appels entrants/sortants sont répertoriés.

De 2023 à 2024 le volume des appels se situe quasiment à l'identique de 2023 (862 appels).

► **Tendance sur 5 ans : +371 appels soit 79.61 %.**

La durée moyenne des appels est en progression, du fait de situations de plus en plus complexes :

- en 2024 : 332 Heures ;

- de 2023 à 2024 : passant de 20 mn à 13 mn en écoute et de 45 mn à 51 mn en suivi –

► **Tendance sur 5 ans : +11 mn/appel soit + 20.75 %.**

Profil des dossiers ouverts

	2020	2021	2022	2023	2024	2023-24
Victimes	53	57	71	59	73	+ 14
Hommes	16	18	17	18	27	+ 9
Femmes	37	39	54	40	46	+ 6
18 – 60 ans	0	6	15	10	19	+ 9
61 – 75 ans	13	13	14	7	20	+ 13
75 ans et plus	31	38	42	42	36	- 6
Situation de handicap	9	12	20	15	20	+ 5
Lieu de survenue						
A domicile	35	46	45	40	55	+ 15
En établissement	18	11	26	19	18	- 1
Appelants						
Hommes	11	17	14	9	27	+ 18
Femmes	42	40	57	50	46	- 4
Victime elle-même	15	15	20	18	20	+ 2
Proche famille	22	25	38	31	35	+ 4
Professionnels	10	05	07	6	16	+ 10
Autres	06	12	06	4	12	+ 8
Personne mise en cause						
Entourage familial	29	30	32	23	42	+ 19
Professionnels ou établissement	15	21	36	27	23	- 4
Autres	09	6	03	9	18	+ 9
Type de maltraitances						
Psychologiques	19	20	21	19	25	+ 6
Physiques	08	6	09	6	13	+ 7
Sexuelles	0	2	03	2	0	- 2
Médicales	0	3	05	5	5	=
Négligences (actives et passives)	09	8	16	13	14	+ 1
Financières	05	15	09	6	8	+ 2
Non-respect des droits (Privation de citoyenneté)	04	3	07	6	6	=
Besoin d'écoute/souffrance/isolement	0	0	0	1	0	- 1

Commentaires sur les dossiers ouverts en 2024

- Les Maltraitements signalés relèvent majoritairement du domicile.
- Forte représentation de femmes parmi les victimes.
- La proportion des personnes en situation de handicap reste toutefois encore faible quant au recours à la plateforme d'écoute malgré les campagnes de communication et les actions de sensibilisation déployées sur le Département. Toutefois ce constat est conforme aux statistiques nationales.

Le profil des victimes

83 victimes dont principalement des femmes.

► **Tendance sur 5 ans : + 56.60 %.**

Lieu de survenue

5 à domicile et 19 en institution. De 2023 à 2024 : augmentation de 62.5 % à domicile et une légère baisse de 11.11% à domicile -

► **Tendance sur 5 ans : + 5.55 % en établissement et de 85.71% à domicile.**

Le profil des appelants

L'entourage familial appelle en majorité et principalement des femmes. On note quand même une forte augmentation des appelants Hommes en situation de handicap.

Le profil des personnes mises en cause

Les personnes les plus souvent mises en cause dans les situations sont pour les victimes en établissement : les professionnels et pour les victimes à domicile : l'entourage familial.

► **Tendance sur 5 ans :**

+44.82 % l'entourage familial ;

+53.33 % les professionnels et établissements.

Le type principal de maltraitance

La maltraitance psychologique, la maltraitance par négligence (passive et active) et la maltraitance physique sont en première ligne des plaintes.

► **Tendance sur 5 ans :**

+31.58 % maltraitements psychologiques

+62.50 % maltraitance physique

+55.55 % maltraitance par négligence (active et passive).

Chiffres Clefs



Analyse des 73 situations dites préoccupantes

53 victimes
âgées de 60 ans et +



20 victimes
situation de handicap de 18 ans et +



Profils des victimes

67.92 % de femmes (36)
18.87 % d'hommes (10)
7.55 % de groupes (4)
5.66 % de couples (3)

50 % de femmes (10)
45 % d'hommes (9)
5 % de groupes (1)



Lieux de la maltraitance

73.58 % Domicile (39)
26.42 % Etablissement (14)

80 % Domicile (16)
20 % Établissement (4)



Maltraitements principales exprimées

121 plaintes → 78,06%

34.71% psychologique ▪ **21.49%** négligence passive ▪
11.57% physique ▪ **9.92%** financière ▪ **9.09%**
 privation de citoyenneté ▪ **7.44%** négligence active ▪
4.96% médicale ▪ **0.83%** sexuelle

34 plaintes → 21,95%

50% psychologique ▪ **17.65%** négligence passive ▪
8.82% négligence active ▪ **8.82%** privation de
 citoyenneté ▪ **8.82%** physique ▪ **5.88%** financière



Profils des appelants

33 femmes / 20 hommes

49.06% entourage familial ▪ **28.30%** professionnel ▪
15.09% victime ▪ **3.77%** ami(e) ▪ **1.89%** bénévole ▪
1.89% famille éloignée

13 femmes / 7 hommes

60% victime ▪ **15%** entourage familial ▪ **15%**
 professionnel ▪ **5%** médecin ▪ **5%** ami(e)



Profils des auteurs présumés et relations avec les victimes

60.38% famille ▪ **22.64%** EHPAD ▪ **5.66%**
 professionnel ▪ **3.77%** voisin ▪ **1.89%** résident ▪
1.89% ami(e) ▪ **1.89%** Administration
1.89% famille éloignée

35% famille ▪ **15%** professionnels médicaux ▪ **10%**
 voisins ▪ **10%** entreprise ▪ **5%** services sociaux ▪ **5%**
 résident ▪ **5%** hôpital ▪ **5%** protection juridique
5% professionnel privé ▪ **5%** ami(e)

La plateforme itinérante de prévention

Des programmes et des dispositifs labellisés

La plateforme itinérante du centre ALMA 22 est issue de la politique volontariste associative d'ALMA 22 qui s'inscrit dans une dynamique de prévention des maltraitances et du harcèlement à travers des programmes adaptés, des actions ciblées et dispensées en proximité auprès de différentes structures et acteurs du territoire départemental des Côtes d'Armor.

L'équipe mobile

Une équipe de moniteurs assure des actions de sensibilisation et de prévention auprès de divers publics.

Ces interventions abordent notamment :

- la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées ou en situation de handicap ;
- la promotion de la bientraitance ;
- la prévention du harcèlement envers les jeunes en situation de handicap.

Modalités d'intervention, d'une durée de 1 à 2 heures par intervention sur site après convention signée.

Des programmes modulables, en fonction :

- du contexte et de l'actualité des structures ;

Établissements et services concernés

Établissements et services pour personnes âgées
Professionnels, aidants, résidents, familles, bénévoles, personnes accompagnées, membres du Conseil de la vie sociale.

Établissements et services pour personnes en situation de handicap

Professionnels, aidants, jeunes et adultes accompagnés, familles, bénévoles, Conseil de la vie sociale.

Autres actions concernées dans le cadre de partenariats

- **Théâtre-Débat** : avec des partenaires privés
- **Forums** : participation à des événements collectifs en lien avec les partenaires institutionnels ou associatifs.
- **Stands d'information/documentation** : animés lors de journées thématiques ou portes ouvertes

- des besoins spécifiques des stagiaires ou des publics rencontrés.

Des fascicules adaptés en FALC (Facile à lire et à Comprendre) pour les stagiaires en situation de handicap.

Des supports pédagogiques labellisés

- « Droits des usagers de la santé » ;
- « Solidaires Handicap » ;
- « Tous concernés, tous mobilisés ».

Demande de Contact

Tél : 02 96 33 11 11

Mail : prevention@alma22.fr

Établissements de formation aux métiers du sanitaire et médico-social

Profiles visés : étudiants infirmiers, aides-soignants, ambulanciers, éducateurs spécialisés, etc.

Autres instances et réseaux

Associations, accueillants familiaux, institutions publiques, élus locaux, collectivités territoriales...

(en lien avec collectivités, associations, caisses de retraite, etc.) ;

- **Conférences thématiques** : organisées avec ou par les collectivités locales, associations, ou d'autres acteurs concernés.

Bilan 2024 de la plateforme itinérante de prévention

En 2024, l'activité a nécessité une intervention soutenue de la part de la coordination administrative et de l'équipe mobile de moniteurs au regard de la croissance des demandes sollicitées par divers acteurs du département.



Financement du pôle prévention en 2024

- L'Etat (DDETS – Préfecture).
- Le conseil départemental.
- Les agglomérations (Saint Briec -Dinan -Lannion).
- La conférence des financeurs (solde appel à projet 2023-2024).
- La CPAM (assurance maladie).



33 Conventions signées

- 21 Établissements et services pour personnes âgées (PA) ou en situation de handicap (PH).
- 4 Établissements SSR.
- 5 Établissements de formation sanitaire et du médico-social.
- 1 Association titulaire.



9 Partenariats établis

- 7 Forums professionnels.
- 2 Forums grand public avec conférences.



1190 personnes sensibilisées et formées

- 562 stagiaires professionnels et étudiants.
- 628 grand public.

Depuis 2019, 5466 stagiaires ont été formés

(pour mémoire : 2020 pas d'activité COVID et 2021 pas d'accès dans les EHPAD).

(En heures)	2019	2020*	2021	2022	2023	2024	23-24	%
Temps de préparation des sensibilisations et formations	384	0	480	500	520	540	+20	+3.85%
Temps d'animation des actions de sensibilisation ou de formation	210	0	104	143	182	183	+1	+0.55%

Étudiants – 71 participants

Sensibilisation dans les centres de formation aux métiers du sanitaire et du médico-social :

- IFAS de Tréguier : élèves infirmiers.
- Lycée Balavenne.
- GRETA – Lycée Félix Le Dantec (Lannion) et Lycée Auguste Pavie (Guingamp).
- IFAS de Plérin.

Professionnels en établissement – 301 participants

- Personnel et résidents d'EHPAD.
- Professionnels d'établissements de santé (ex. : CH2P de Lamballe).
- Résidences autonomie.

Jeunes et adultes en situation de handicap – 110 participants

- Foyers de vie.
- Établissements et services de l'association ALTYGO.

Professionnels en Soins de Suite et Réadaptation (SSR) – 24 participants

Équipe des Châtelets.

Professionnels de la protection juridique – 56 participants

- Association APM 22 (association tutélaire).

Actions de sensibilisation grand public – 108 participants

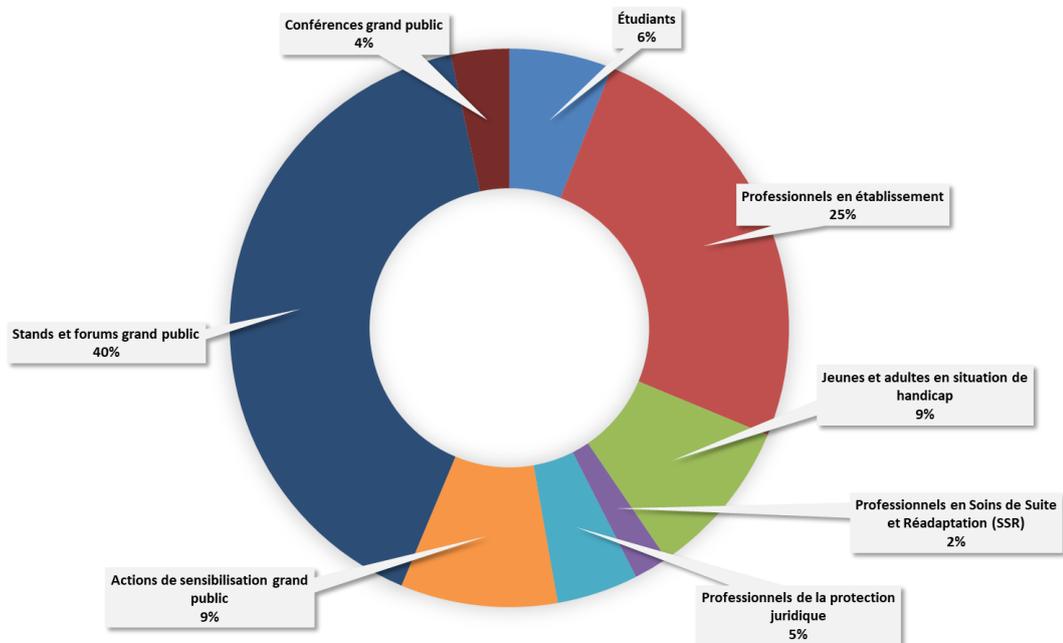
- CTPS « Accompagner la personne âgée » – Grand Pré de Langueux.
- Club des CVS – Adapei Nouelles (Saint-Brieuc).
- GEM « Vivre au pluriel » – Adapei Nouelles (Saint-Brieuc).

Stands et forums grand public – 480 participants

- CTPS – Grand Pré de Langueux.
- Assemblée générale de HANDICAP 22.
- Forum « Bag'âge Santé » – CIAS Saint-Brieuc Agglomération.
- Forum de la Maison des Usagers – Fondation Bon Sauveur à Bégard.

Conférences grand public – 40 participants

- CTPS – Grand Pré de Langueux.
- Forum « Bag'âge Santé » – CIAS Saint-Brieuc Agglomération.



Communication et diffusion des actions

Le centre ALMA 22 bénéficie du soutien actif de son réseau pour sa communication :

- la Fédération 3977 (réseaux nationaux, magazine) ;
- les collectivités locales ;
- les institutions ;
- les collectifs ;
- les associations et partenaires départementaux.

Le site internet www.alma22.fr permet de télécharger librement l'ensemble des documents de communication mis à disposition.

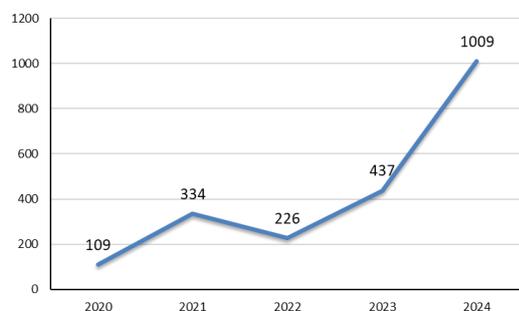
Déploiement du plan de communication en 2024

Le plan de communication d'ALMA 22 s'est articulé autour de plusieurs axes :

Campagne d'envoi de kits de sensibilisation

Envoi gratuit d'un kit comprenant affiches, dépliants et flyers (également téléchargeables en ligne) à 147 EHPAD du département.

Journal des visites sur le site internet alma22.fr



Campagnes de presse et relais institutionnels

Publications dans les journaux et supports des collectivités partenaires, notamment :

- communauté de communes de Lannion-Trégor ;
- Saint-Brieuc Agglomération ;
- villes de Dinan et de Saint-Brieuc ;
- association des maires du département (via le Journal des Maires) ;
- livret du ministère de l'Intérieur.

Promotion des permanences d'écoute

Diffusion des numéros d'appel d'ALMA 22 dans les quotidiens départementaux Le Télégramme et Ouest-France.

Supports créés en 2024

- Un guide de prévention en FALC : « Dites stop au harcèlement » pour les jeunes en situation de handicap..
- Un fascicule « les mots à utiliser » pour les professionnels.
- Un dépliant bilan des actions menées par le pôle itinérant de prévention.
- Une brochure 4 pages de l'Observatoire des alertes de maltraitances, accompagnée d'une cartographie départementale des situations préoccupantes par arrondissement.

(En heures)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Temps consacré à l'élaboration de supports	100	100	100	100	100	100
Temps consacré à la diffusion des supports	48	48	48	48	48	48

Représentations et partenariats

À l'échelle nationale

- ALMA 22 est membre actif du groupe de travail de la Commission nationale de lutte contre les maltraitances et de promotion de la bientraitance, piloté par le ministère des Solidarités et de la Santé et l'Association PRISM.
- La présidente d'ALMA 22 siège au Conseil fédéral de la Fédération 3977.

Relations avec l'ARS Bretagne

Au titre de son agrément pour représenter les usagers dans les établissements sanitaires et hospitaliers, ALMA 22 siège en tant que membre titulaire dans les instances suivantes :

- commission des Usagers (CDU) des Châtelets GROUPE vYV, établissement SSR ;
- CDU d'Altygo, établissement pour enfants en situation de handicap ;
- fondation du Bon Sauveur – Val josselin (santé mentale).

Participation aux instances régionales de l'ARS :

- CTS Armor ;
- CRDU ;
- CRSA Bretagne, en tant que membre suppléant à la séance plénière.

Coopération avec le Conseil départemental des Côtes-d'Armor

Au sein de la CDCA, ALMA 22 siège avec voix délibérative :

- commission des personnes âgées ;
- commission conjointe d'appels à projets médico-sociaux ARS/CD22/CISAAP ;
- commission consultative de retrait d'agrément des assistants familiaux ;
- comité de suivi du schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et délégués aux prestations familiales (2021–2026).

Autres représentations :

- commission des droits à l'autonomie des personnes handicapées de la MDPH (siège en tant que titulaire, arrêté conjoint CD22/Préfecture) ;

- coopération internationale Pologne–Côtes-d'Armor : participation à l'action sur les maltraitances faites aux femmes dans la région d'Ostroda.

Partenariats avec les collectivités locales (2024)

- Saint-Brieuc Armor Agglomération :
 - . participation au CISPD sur l'observatoire des violences intrafamiliales ;
 - . contribution aux actions de prévention santé du CIAS.
- Collaboration avec diverses communes du département dans le cadre de forums.

Partenariats associatifs (2024)

- Présidence de l'association Handicap 22.
- Parrainage du GEM "Vivre au pluriel" (Adapei-Nouvelles).
- Membre du bureau de l'ADAJ.
- Membre du collège du DAC Cap Santé Armor Ouest.
- Membre du CA de OHE Prométhée.
- Actif au sein du dispositif Monalisa.

Conventions en 2024

- Fédération 3977 : convention d'adhésion.
- ALTYGO : convention de mise à disposition de bureaux.
- CPAM : convention de soutien financier.
- GROUPAMA : convention financière.
- GEA / Adéliance : mise à disposition de personnel.
- Partenaires divers : conventions de mise à disposition de ressources humaines.
- Présence Verte : convention du 4 août 2021.

Projet de conventions

- Maison de Protection des Familles de la Gendarmerie (MPF22).
- Conseil départemental des Côtes-d'Armor.

Vie associative

Composition du bureau et conseil d'administration au 31 décembre 2024.

Membres du bureau

- Anne-Marie Berthault Présidente
- Joël Mahé Vice-président du pôle prévention
- Anne Martin Vice-présidente de la plateforme d'écoute et 'accompagnement
- Anne Martin Secrétaire
- Marie-Jo Le Barrier Trésorière
- Jacques Le Men Trésorier Adjoint

Conseil d'Administration

7 Administrateurs

- Anne Marie Berthault
- Mado Danielou
- Jeanine Desbois
- Marie Jo Le Barrier
- Roger Le Run
- Joël Mahé
- Michel Roger

8 Administrateurs désignés par des mouvements

- ADAJ Théophile Le Diuron
- ADALEA Pierre Grellard
- ADAPEI NOUELLES Jacques Le Men
- ADMR 22 Anne Martin
- FNADEPA Sylvia Gannat – Viviane Helard
- GEM Vivre au pluriel Martine Rannou
- UDAF Marie Cécile Le Bris
- UNA Bretagne Maryannick SURGET

Réunions statutaires et instances de gouvernance

L'année 2024 a été rythmée par les réunions statutaires prévues par les statuts associatifs, garantissant la transparence, le suivi stratégique et la prise de décisions collectives :

- 1 assemblée générale annuelle, réunissant l'ensemble des membres, a permis de valider le rapport moral, le rapport d'activité et les orientations futures ;
- 5 réunions de Bureau, organe exécutif de l'association, ont assuré la gestion courante, le suivi des projets et la validation des engagements partenariaux ;
- 3 réunions du Conseil d'Administration ont rassemblé les administrateurs pour statuer sur les décisions majeures et suivre la mise en œuvre des projets du centre.

Réunions internes d'animation des pôles

Pour renforcer la coordination des actions et garantir une approche partagée entre les bénévoles, plusieurs comités de pilotage ont été organisés :

- 2 comités de pilotage dédiés au pôle d'action de sensibilisation, réunissant les moniteurs de prévention autour de l'organisation de la plateforme itinérante, des outils pédagogiques et des actions ciblées.
- 2 comités de pilotage de la plateforme d'écoute et d'accompagnement, impliquant les écoutantes référentes, ont permis d'ajuster les pratiques d'écoute, de partager les actualités du réseau national et d'aborder les situations complexes.

Zoom sur la formation interne en 2024

L'année 2024 a également été marquée par un engagement fort en faveur de la formation continue et de la montée en compétences des bénévoles et salariés impliqués dans les missions du centre :

- 5 bénévoles ainsi qu'une salariée mise à disposition ont bénéficié d'une formation spécialisée animée par Frédérique Rubatat, formatrice nationale de la Fédération 3977, axée sur l'écoute active, le traitement des alertes et l'accompagnement des victimes de maltraitance.
- 20 bénévoles issus des différents pôles (écoutantes, conseillers référents, moniteurs) ont participé à des séminaires internes organisés par ALMA 22, favorisant l'interconnaissance, l'appropriation des outils communs, le partage de pratiques et le renforcement du travail en réseau.

(en heures)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2019-24	%
Temps consacré à la formation des bénévoles	60		64	78	31	28	- 32	-53.33%

Rapport financier

Les Produits Principaux en 2024

ALMA 22 bénéficie de subventions annuelles pour son fonctionnement :

- Etat : 8 000 euros ;
- Conseil départemental : 4 500 euros.

Les actions déployées sur les territoires du Département en direction des personnes en situation de vulnérabilité ont permis à l'association d'être éligible à des financements complémentaires ces dernières années notamment par la conférence des financeurs, les agglomérations et villes, la CPAM ainsi que le partenariat établi pour des actions ciblées en 2023 avec Malakoff Humanis et Groupama en 2024 pour une programmation d'action théâtre débat (2025 – 2026).

- 2024**
- Dinan Agglomération : 1000 €.
 - Lannion Trégor communauté : 2000 €.
 - Saint-Brieuc Agglomération CISPD (pôle prévention) : 1000 €.
 - Saint-Brieuc Agglomération CISPD (harcèlement) : 1500 €.
 - Ville de Saint-Brieuc : 500 €.
 - CPAM : 3500 €.

-
- 2023**
- Conférence des Financeurs : solde du phasage du versement.
 - Saint-Brieuc Agglomération : 1000 €.
 - Malakoff Humanis : 8551 €.

-
- 2022**
- Conférence des Financeurs : 12400 €, coordination pôle prévention phasage sur 2022-2023.
 - CPAM : 4000 €.
 - Saint-Brieuc Agglomération : 1000 €.

-
- 2021**
- Conférence des Financeurs : 8000 € avec un phasage du versement sur 2 années (2021- 2022).

-
- 2020**
- Concours label droits des usagers : 1 000 € ARS/ CRSA.

-
- 2019**
- Trophée des associations régionales : 5 500 € CMB Bretagne (label concours).
 - Don Associatif : 1300 € UNAPEI Bretagne.

-
- 2018**
- Conférence des Financeurs : 5 650 € (phasage 2018).
-

Les Charges principales de 2024

- Déménagement dans les nouveaux locaux et loyer.
- Achats de matériel informatique et de téléphonie.
- Renouvellement des mises à disposition des personnels par les agences Partnaire et le GEA / Adéliance.
- Frais de téléphonie et de communication (supports documentaires).
- Frais de déplacements des bénévoles.
- Renouvellements des adhésions (Fédération 3977 – Handicap 22 – Adapei Nouelles – OHE Prométhée).

Compte de résultat 2024

Charges	2024	2023	Produits	2024	2023
60 - Achats	5 532	1 431	70 - Ventes de prestations	11 572	16 178
EDF - GDF		0	Prestations de services (actions)	11 092	7 347
Fournitures & petit équipement		0	Prestations Théâtre Débat (Malakoff)		8 551
Fournitures de bureau	1 654	1 431	Cotisations des Adhérents	480	280
Nouveaux Equipements	3 879				
61 - Services extérieurs	2 712	770	74 - Subventions d'exploitation :	29 200	25 740
Location Immob.	2 100		Subvention Conseil Départemental	4 500	4 500
Maintenance	443	606	Subvention AGGLO St BRIEUC	2 500	1 000
Entretien & réparation		0	Subvention DDETS (Préfecture)	8 000	8 000
Assurances (Responsabilité civile)	169	164	Subvention CPAM	3 500	0
			Ville de St Brieuc	500	
			Dinan Aglo.	1 000	
			Lannion Trégor	2 000	
Divers (Frais colloque...)			A. à P. Conf. des Financeurs :		4 800
			A. à P. Conf. des Financeurs : coordination	7 200	7 440
62 - Autres services extérieurs	32 144	29 811	CCAS ville de Saint Brieuc	-	-
Personnel extérieur à l'entreprise	20 298	13 869	75 - Produits divers de gestion	0	1 920
Publications, documentations	4 169	631	Dons		1 920
Frais déplacements bénévoles	671	1 823			
Frais déplacements Fédération	949	834			
Frais déplacements Formation	972	819			
Frais de CA et AG	1 012	770			
Frais de Téléphone	1 000	1 040			
Frais postaux	623	742			
Services bancaires & divers	126	121	76 - Produits financiers	998	872
Frais Divers et Cotisations associations	438	1 243	Produits des Participations		
Missions réceptions	1 562	1 186	Intérêts livret Bancaire	998	872
Formation des bénévoles	323	968	Autres produits financiers		
Frais Action Théâtre Débat		5 764			
Divers	130				
63 - Impôts & taxes	0	0			
64 - Charges de personnel			77 - Produits exceptionnels	197	0
Rémunération du personnel			Surexercice antérieur	197	
Charges sociales			Autres		
Autres charges de personnel					
65 - Charges diverses de gestion	0	0	78 - Reprise s/ amortissements et	0	0
			Reprise sur provisions		
66 - Charges financières			Report subvention exercice antérieur		
67 - Charges exceptionnelles			non utilisée		
Charges sur exercice antérieur			79 - Transfert de charges		
Valeur comptable éléments d'actif cédés	0				
68 Dotation amortissements et		1 313			
Dotation amortissements immobilisations		1 313			
Dotation aux provisions exceptionnelles					
Report en Fonds Dédies					
	1 449	11 386	Déficit		
Excédent	1 449	11 386	(Résultat négatif)		
(Résultat positif)					
Total des Charges	41 967	44 711	Total des produits	41 967	44 711
86 - Emploi des contributions volontaires en nature			87 - Contributions volontaires en nature		
Personnels bénévoles	65 000	100 000	Bénévolat	65 000	100 000
Mise à disposition gratuite de biens et services	900	1 800	Prestations en nature	900	1 800
Dons en nature	1 000	1 000	Dons en nature	1 000	1 000
Total des Emplois des	66 900	102 800	Total des Produits des	66 900	102 800

Bilan de l'exercice 2024

au 31 décembre 2024

ACTIF	2024	2023	PASSIF	2024	2023
Immobilisations corporelles Nettes			Capitaux propres	46 813	45 364
Immobilisations Brutes	2 852	1 580	Fonds associatif		
Amortissement	-2 852	-1 580	Résultat Excédent ou Déficit	1 449	11 386
			Report à nouveau	32 664	21 279
Immobilisations financières	1 580	1 580	Réserve pour projet associatif		
			Provisions pour risques	12 700	12 700
Total Créances			Dettes à Court Terme	4 006	1 626
Clients & comptes rattachés			Fournisseurs & comptes rattachés		
Autres Créances	2 189	1 318	Personnel à payer		
Autres Créances (Produits à recevoir)	2 189	1 318	Organismes sociaux		
Débiteurs - créditeurs divers			Dettes fiscales		
			Autres dettes (Charges à payer)	4 006	1 626
Total Trésorerie	46 913	43 245	Intérêts courus		
Compte bancaire	3 224	2 054	Intérêts courus à payer		
Livret épargne	43 689	41 192			
Caisse					
Charges constatées d'avance	136	846	Produits constatés d'avance		
TOTAL ACTIF	50 819	46 990	TOTAL PASSIF	50 819	46 990

Orientations 2025 et au-delà

En 2025, ALMA 22 va poursuivre sa feuille de route sur différents axes :

- En recourant à des professionnels et à des bénévoles qualifiés dans le développement de ses 2 missions.
- En élargissant son socle de personnes ressources dans l'accompagnement et la résolution des situations préoccupantes.
- En poursuivant sa dynamique de développement de projets par du partenariat notamment avec GROUPAMA dans la mise en place d'action théâtre débat.
- En déployant ses campagnes de communication pour poursuivre la visibilité de ses actions.
- En s'associant aux événements locaux d'autres acteurs institutionnels et associatifs (Opération brioches Adapei-Nouvelles – Semaine bleue – Campagnes contre les violences – Forums).
- En formalisant les démarches vers les institutions au regard du futur dispositif départemental de lutte contre les maltraitances liées à la loi « bien vieillir ».
- En recherchant des ressources financières complémentaires par du mécénat afin de poursuivre l'ancrage de ses activités sur le Département.
- En assurant une veille sur les appels à projets et labellisations.
- En poursuivant la promotion des actions de sensibilisation auprès de nouveaux partenaires par des propositions de programmes adaptés aux attentes des professionnels et usagers des établissements et services.

Infos pratiques.

ALMA 22 ■

Centre départemental des Côtes d'Armor
BP 64618 – 22046 Saint Brieuc Cedex 2

02 96 33 11 11

contact@alma22.fr
www.alma22.fr

Le Courage de voir, le Choix d'en parler

■ 3977

Fédération 3977 contre les maltraitances
BP 30030 - 75960 PARIS CEDEX 20

Numéro de la plateforme nationale : 3977 (*service et appel gratuits*)

7 jours sur 7 de 9h à 19h (sauf jours fériés)

Formulaire de contact accessible via le site internet **3977.org**

Accessibilité aux personnes sourdes et malentendantes

du lundi au vendredi de 9h à 17h30 via la page dédiée sur le site internet **3977.org**



ALMA 22
BP 64618 – 22046 Saint Brieuc Cedex 2

Soutenu par



Association loi 1901 - Siret n° 497 720 987 000 21– Membre de la Fédération 3977 contre les maltraitances

ALMA 22 est une association reconnue d'intérêt général et agréée
par l'ARS Bretagne pour représenter les usagers