

SERVICE D'AIDE AUX TUTEURS FAMILIAUX

RAPPORT D'ACTIVITES 2014



SERVICE D'AIDE AUX TUTEURS FAMILIAUX RAPPORT D'ACTIVITES 2014

Les trois associations départementales, ACAP, APM et UDAF répondent aux normes législatives en vigueur énoncées dans la loi du 5 mars 2007 pour apporter des réponses et une aide aux tuteurs familiaux du département.

Elles assurent ce service par une organisation, un encadrement et du personnel qui se définit comme suit :

- ✓ Des permanences physiques d'information
- ✓ Des permanences téléphoniques
- ✓ Des réunions publiques.

1. LES ACTIVITES :

▪ Les réunions publiques d'information :

En 2014, cinq réunions publiques ont été organisées sur différents sites afin de répondre à la nécessité de proximité. (Dinan - Guingamp - Lannion - Loudéac - Saint-Brieuc). Auxquelles s'ajoutent deux interventions conformément à nos orientations des années précédentes dans deux établissements,

Lors de ces différentes réunions publiques, nous avons reçu 136 personnes (184 en 2013). Nous avons également répondu à une sollicitation de l'association France Alzheimer pour une information de 15 tuteurs familiaux. Nous constatons une baisse de la fréquentation des réunions collectives d'information (- 26 %), avec une proportion de professionnels et d'élus de plus en plus importante.

Plusieurs hypothèses peuvent expliquer cette baisse de fréquentation :

- ✓ La difficulté d'obtenir les adresses des tuteurs familiaux à partir des tribunaux d'instance.
- ✓ La répétition des réunions sur un même lieu.
- ✓ Une augmentation de la fréquentation à ces réunions en 2013, du fait de l'obligation de révision de toutes les mesures antérieures à la mise en place de la réforme des tutelles. En effet en 2014 nous sommes revenus au taux de fréquentation de l'année 2012.

Les thèmes qui ont été abordés en 2014 sont les suivants :

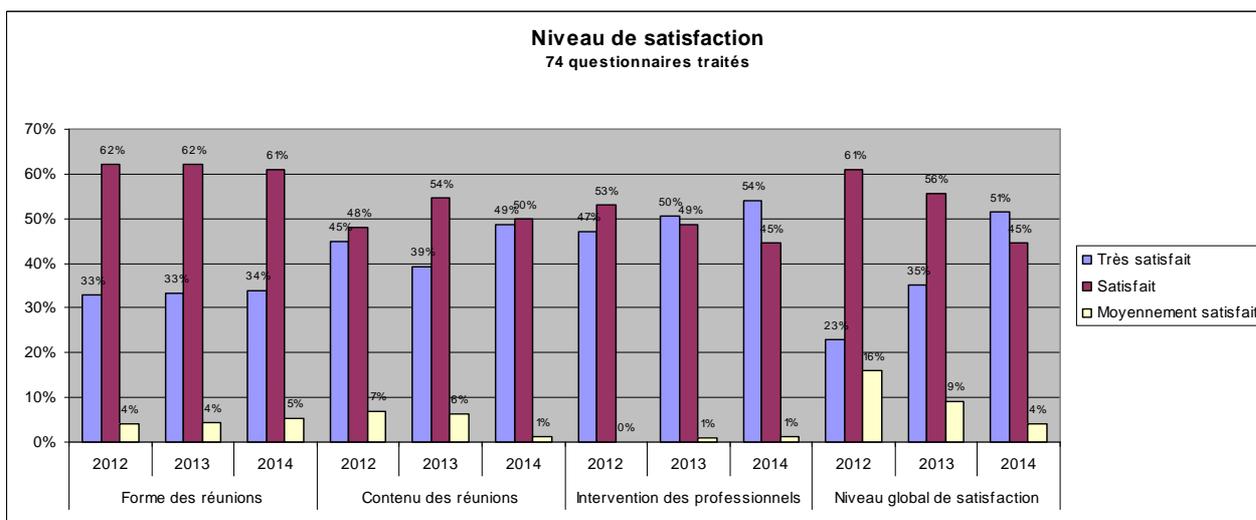
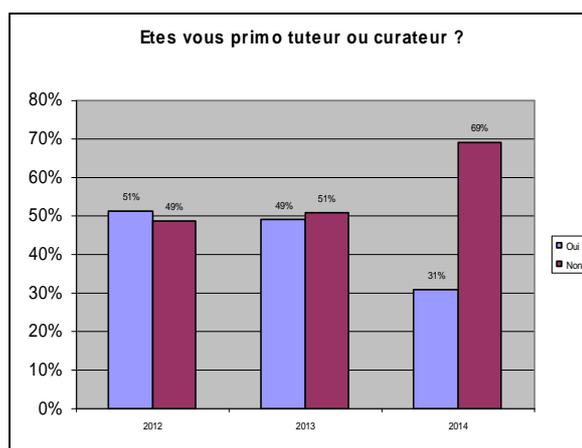
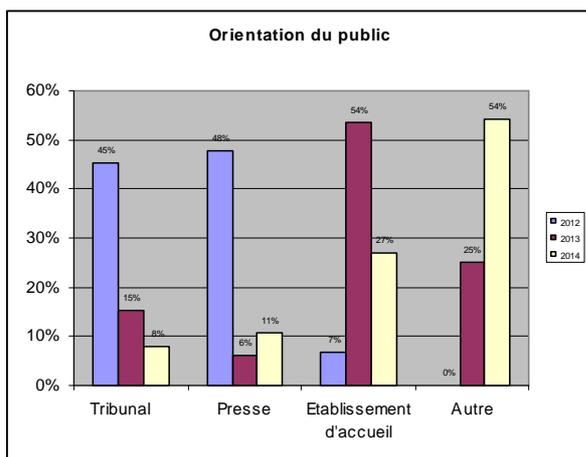
- ✓ La procédure pour la mise en œuvre d'une mesure de protection
- ✓ Les différentes mesures de protection
- ✓ Les obligations du curateur ou du tuteur en matière bancaire et budgétaire
- ✓ Les informations portées aux majeurs
- ✓ La notion de confidentialité.

Ces interventions collectives nous permettent de sensibiliser un public plus large (élus, responsables de structures, médecins....) et renforcent l'assise, la reconnaissance du dispositif au sein de notre territoire géographique. Désormais, le dispositif est également bien repéré de nos différents partenaires.

A la fin de ces séances, un questionnaire de satisfaction est remis aux participants. Nous avons réceptionné 74 questionnaires, après dépouillement nous constatons un fort taux de satisfaction, soit 96 % des réponses tant sur le plan organisationnel que sur le contenu et la forme des réunions.

Nous souhaitons maintenir cette diversité d'interventions entre réunions publiques et établissements partenaires. Nous allons maintenir notre action notamment dans les communes de plus grande importance et celles où subsistent les tribunaux d'instance (Dinan, St-Brieuc, Loudéac, Guingamp) mais également en direction des établissements médico-sociaux du département.

Lors de ces réunions publiques, un livret de soutien et d'information aux tuteurs familiaux est remis à chaque participant. Ce livret se veut actif, évolutif en fonction des modifications législatives et des besoins du public concerné.



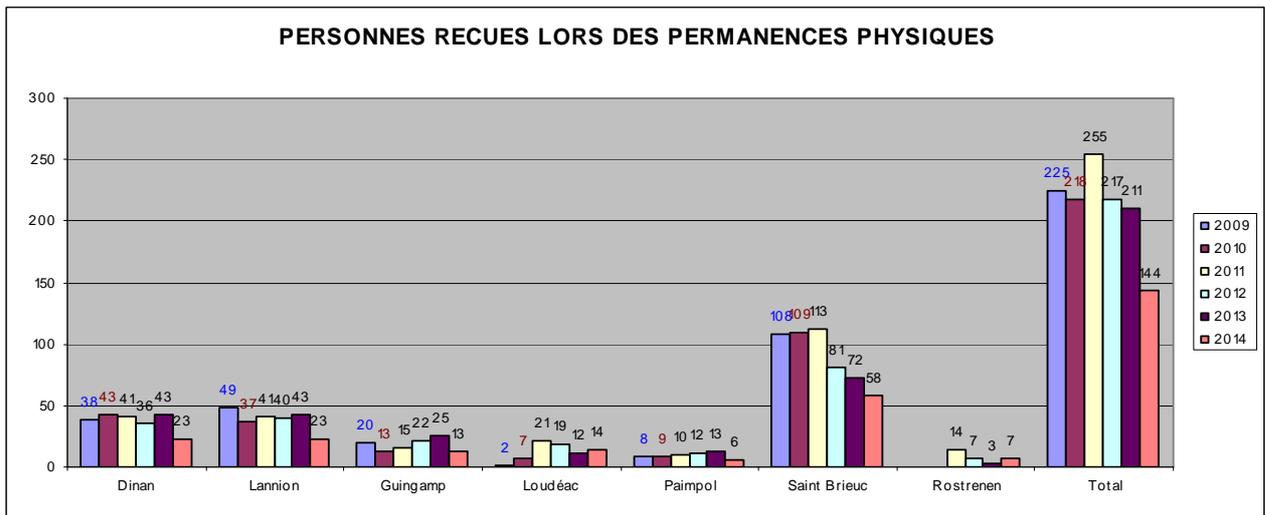
Au regard des réponses obtenues, comme en 2013, nous constatons un bon niveau de satisfaction tant sur le plan organisationnel que sur le contenu et la forme des réunions. Nous constatons également une baisse conséquente des primo tuteurs à ces réunions.

Les permanences physiques :

Des permanences sont réalisées à tour de rôle par des intervenants des trois associations suivant un planning annuel établi en début d'année.

Les permanences se tiennent à :

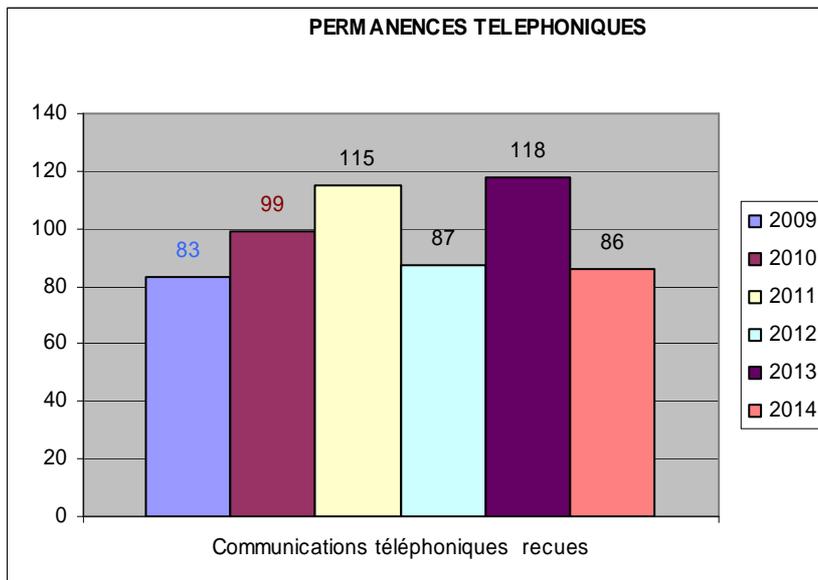
- ✓ Dinan (toutes les semaines)
- ✓ Guingamp (deux fois / mois)
- ✓ Paimpol (deux fois / mois)
- ✓ Saint-Brieuc (toutes les semaines et le dernier samedi / mois)
- ✓ Lannion (toutes les semaines)
- ✓ Loudéac (deux fois / mois)
- ✓ Rostrenen (deux fois / mois)



En 2014, nous avons reçu 144 personnes sur les différents sites (211 en 2013). Le taux de fréquentation est plus élevé sur les pôles de St Briec, Dinan et Lannion. Les permanences de Rostrenen mises en place en 2011 et de Paimpol, restent peu fréquentées néanmoins elles répondent à un souci de proximité. Sur l'ensemble de toutes les permanences confondues nous constatons une baisse de fréquentation, excepté sur le site de Loudéac.

Les permanences téléphoniques :

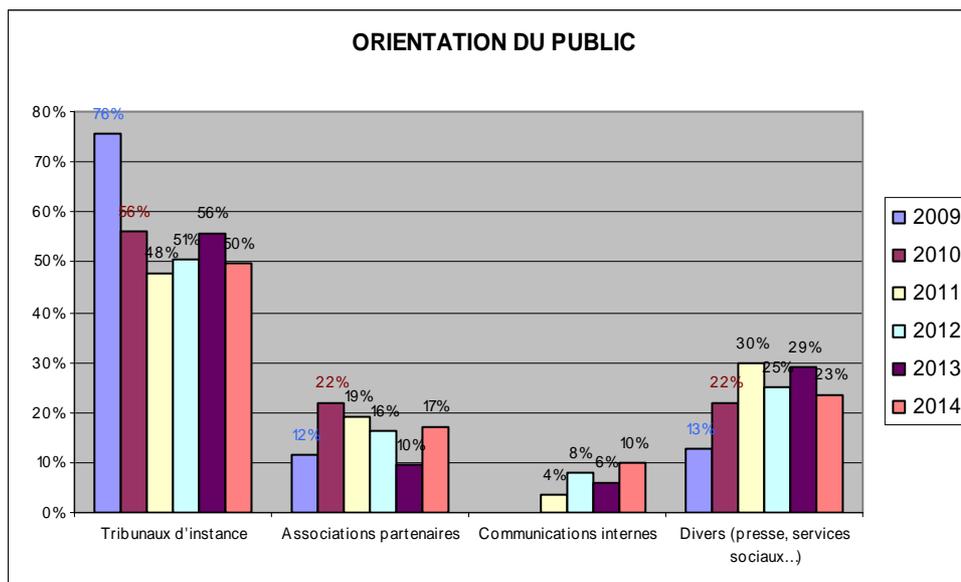
Des permanences téléphoniques sont tenues à raison d'une demi journée par semaine et à tour de rôle. Après une remontée des communications en 2013, nous constatons comme en 2012 une nouvelle baisse des sollicitations, en effet 86 personnes ont pu bénéficier de ce service (118 en 2013 et 87 en 2012).



Les orientations du public vers nos permanences physiques :

L'agenda partagé mis en place en janvier 2012, permet de structurer les prises de rendez-vous en faisant office de guichet unique pour le public concerné et permet une prise de rendez-vous immédiate quelle que soit l'association recevant la communication téléphonique.

Cet outil permet à chacune des associations de visualiser directement les différents rendez-vous et évite ainsi aux demandeurs de réitérer plusieurs fois un appel téléphonique.



Les trois tribunaux du département restent majoritaires sur l'orientation du public

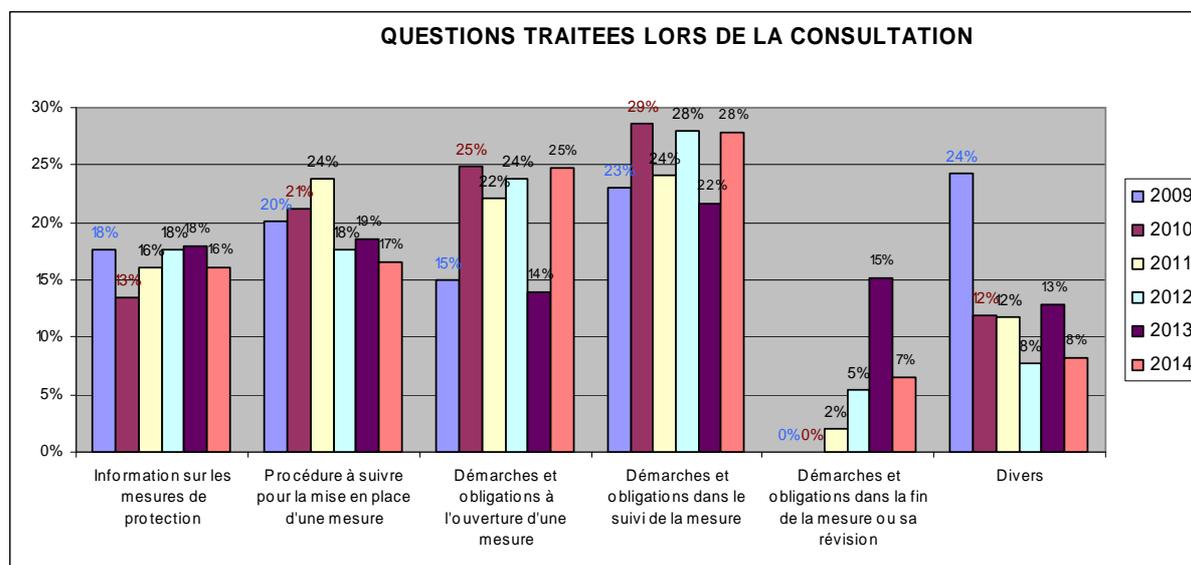
A noter que la communication interne prend une part non négligeable. Il nous faut continuer de sensibiliser les différents salariés de nos services.

Les associations partenaires, notamment les établissements médico-sociaux, relaient correctement l'information auprès des familles. Ce constat amène à envisager un partenariat renforcé pour l'organisation de réunions publiques au sein même des établissements et en direction des familles.

Il nous faut maintenir une communication soutenue par le biais des affiches, des plaquettes et des sites Internet respectifs.

Les questions traitées lors de la consultation :

Une fiche d'entretien est systématiquement utilisée par les intervenants lors de l'entretien. Ce document nous permet une analyse des demandes et besoins des familles nous sollicitant.



Elles restent majoritairement liées aux démarches et obligations de la mesure au cours de l'ouverture et le suivi. La question des démarches et obligations à l'ouverture d'une mesure augmentent de façon significative.

LES REALISATIONS DE 2014

- ✓ Maintien des réunions publiques dans les établissements tout en continuant l'information sur les principales villes du département.
- ✓ Poursuite de la diffusion du livret de soutien et d'information remis à chaque réunion et entretien individuel. Il reçoit un vif intérêt auprès de tuteurs familiaux et professionnels.
- ✓ Rencontre des chefs de services avec l'ADAJ 35 pour préparer une journée d'échange de pratiques, d'outils et de mise en commun de nos réflexions concernant le fonctionnement d'un service d'aide aux tuteurs familiaux.
- ✓ Certains de nos objectifs définis pour 2014 n'ont pu se réaliser notamment le travail de communication à travers la presse mais devront être engagés en 2015.

2. LES PERSPECTIVES ET PROJETS 2015 :

✓ Cinq réunions publiques sont prévues pour l'année 2015

- St Briec le 9 avril
- Guingamp le 4 juin
- Dinan le 17 septembre
- Loudéac le 14 octobre

Ainsi que trois réunions au sein des institutions médico-sociales.

Les thèmes qui seront abordés cette année :

- Qu'est ce qu'une mesure de protection juridique ?
 - Je suis désigné tuteur familial, quelles démarches accomplir ?
 - Je suis tuteur familial, quelles sont mes obligations ?
 - En fin de mesure, quelles démarches accomplir ?
- ✓ Organisation d'une journée avec l'ADAJ 35 d'échange de pratiques, d'outils et de mise en commun de nos réflexions concernant le fonctionnement d'un service d'aide aux tuteurs familiaux.
- ✓ Communication à partir de la presse départementale pour présenter le dispositif.
- ✓ Revoir certains les lieux de permanences afin qu'ils soient plus adaptés au public.

3. CONCLUSION :

Le dispositif de soutien aux tuteurs familiaux met en évidence le besoin d'informations recherchées par les intéressés mais aussi par nos partenaires avec qui les collaborations se renforcent. Ce service géré conjointement par les trois associations tutélaires du département est de plus en plus connu et reconnu. La formalisation de nos outils de travail et de communication (agenda partagé – plaquettes d'information – questionnaire de satisfaction – document de soutien...) nous permet d'apporter des réponses adaptées aux intéressés. Néanmoins la baisse de fréquentation du public de nos actions doit être prise en compte en recentrant nos interventions auprès des tuteurs familiaux et en développant des actions de communications.