

# SERVICE D'AIDE AUX TUTEURS FAMILIAUX

## RAPPORT D'ACTIVITES 2013



# SERVICE D'AIDE AUX TUTEURS FAMILIAUX RAPPORT D'ACTIVITES 2013

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 2013, 5 réunions publiques ont été organisées sur différents sites géographiques afin de répondre à la nécessité de proximité. (Dinan - Guingamp - Lannion - Loudéac - Saint-Brieuc). Viennent s'ajouter deux interventions comme prévues dans nos orientations de l'année dans deux établissements, le FOA et l'EHPAD de St-Thomas de Villeneuve à Moncontour et la MAS des Roseaux du CHS Bon Sauveur de Bégard. De plus nous avons été également sollicités par d'autres partenaires pour apporter des informations soit en direction de tuteurs familiaux ou de professionnels.

Lors de ces différentes réunions publiques, nous avons reçu 370 personnes dont 184 au titre de nos réunions habituelles (117 en 2012). On peut constater une forte mobilisation et augmentation du public lors de ces réunions.

Les thèmes abordés en 2013 ont été les suivants :

- ✓ Les différentes mesures de Protection
- ✓ Protection de la personne et protection des biens.
- ✓ Les démarches à réaliser lors de l'ouverture d'une mesure de protection.
- ✓ La révision de la mesure de protection.

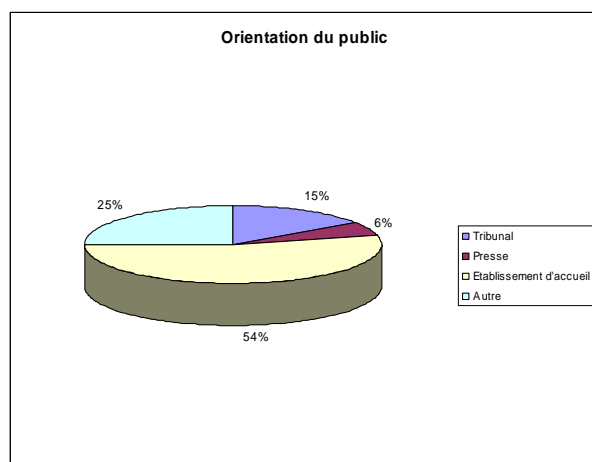
Ces interventions collectives nous permettent de sensibiliser un public plus large (élus, responsables de structures, médecins....) et renforcent l'assise, la reconnaissance du dispositif au sein de notre territoire géographique. Désormais, le dispositif est autant repéré auprès des tuteurs familiaux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

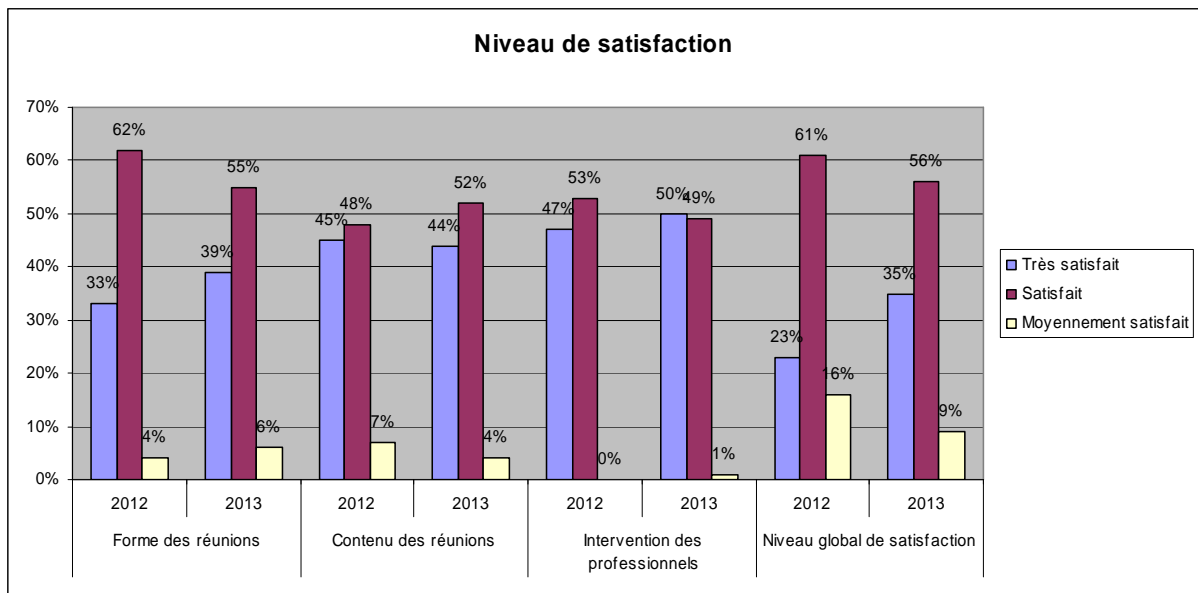
A la fin de ces séances, un questionnaire de satisfaction est remis aux participants ; après dépouillement nous constatons un fort taux de satisfaction soit 91% des réponses tant sur le plan organisationnel que sur le contenu et la forme des réunions.

Aussi au vu de cette croissance, nous conserverons cette diversification d'intervention 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 et Lannion) 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 terme de ces rencontres, nous recueillons l'avis des personnes présentes par le biais d'un questionnaire de satisfaction. Nous avons réceptionné 112 questionnaires.





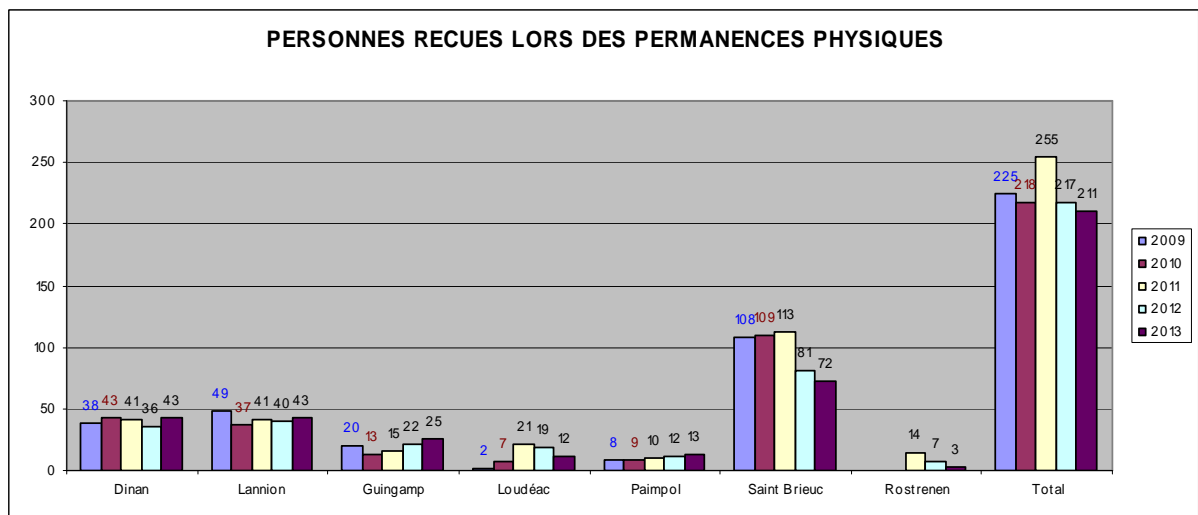
Au regard des réponses obtenues, comme en 2012, nous constatons un bon niveau de satisfaction tant sur le plan organisationnel que sur le contenu et la forme des réunions.

### 🚧 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 :

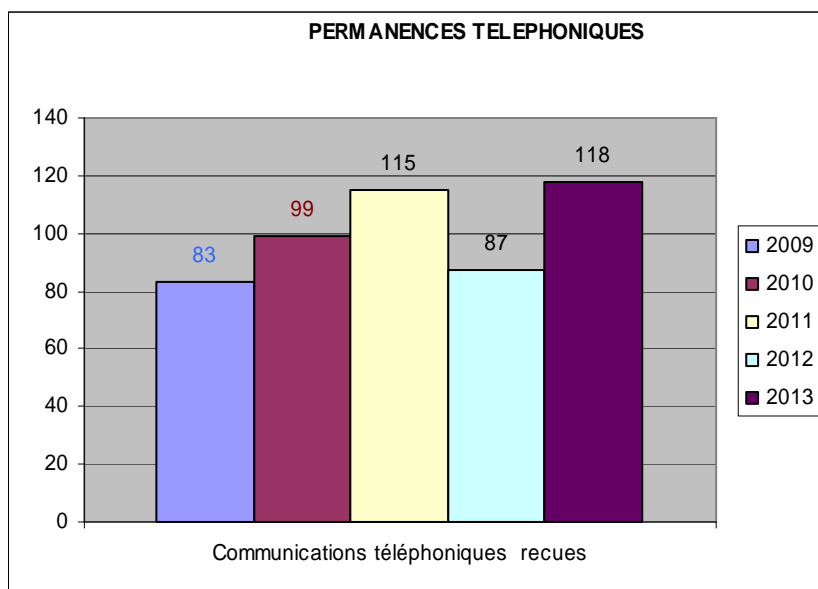
- ✓ Dinan (toutes les semaines)
- ✓ Guingamp (deux fois / mois)
- ✓ Paimpol (deux fois / mois)
- ✓ Saint-Brieuc (toutes les semaines et un samedi / mois)
- ✓ Lannion (toutes les semaines)
- ✓ Loudéac (deux fois / mois)
- ✓ Rostrenen (deux fois / mois)



En 2013, nous avons reçu 211 personnes sur les différents sites (217 en 2012). Le taux de fréquentation est élevé sur les pôles de St Brieuc, Dinan et Lannion, les permanences de Rostrenen mises en place en 2011 restent peu fréquentées néanmoins elles répondent à un souci de proximité. Sur l'ensemble de toutes les permanences confondues nous constatons une stabilité.

## Les permanences téléphoniques :

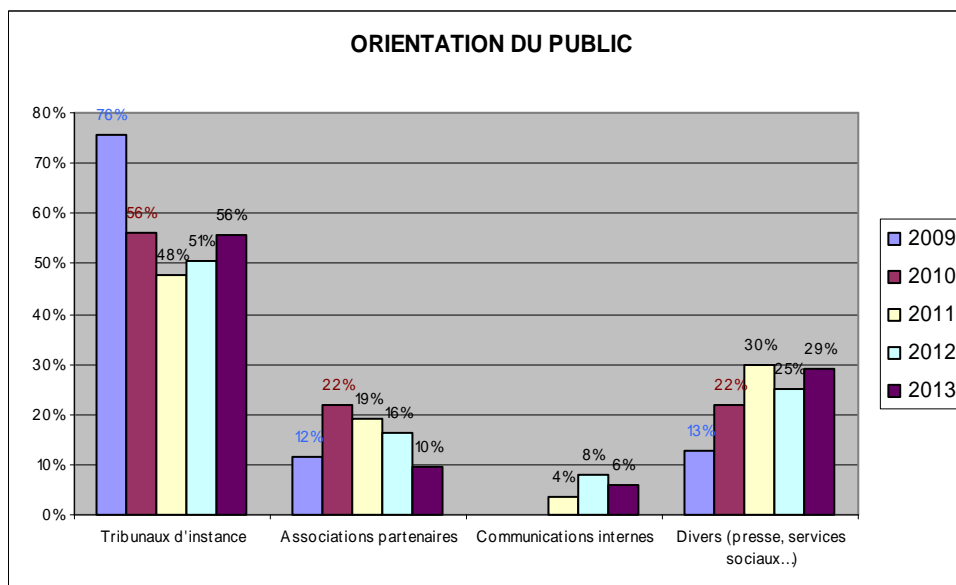
Des permanences téléphoniques sont tenues à raison d'une demi journée par semaine et à tour de rôle. Après une chute des communications en 2012, nous constatons qu'une remontée s'est opérée en 2013, en effet 118 personnes ont pu bénéficier de ce service (87 en 2012).



## Les orientations du public vers nos permanences physiques :

L'agenda partagé mis en place en janvier 2012 a permis de structurer les prises de rendez-vous en faisant office de guichet unique pour le public concerné en permettant 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

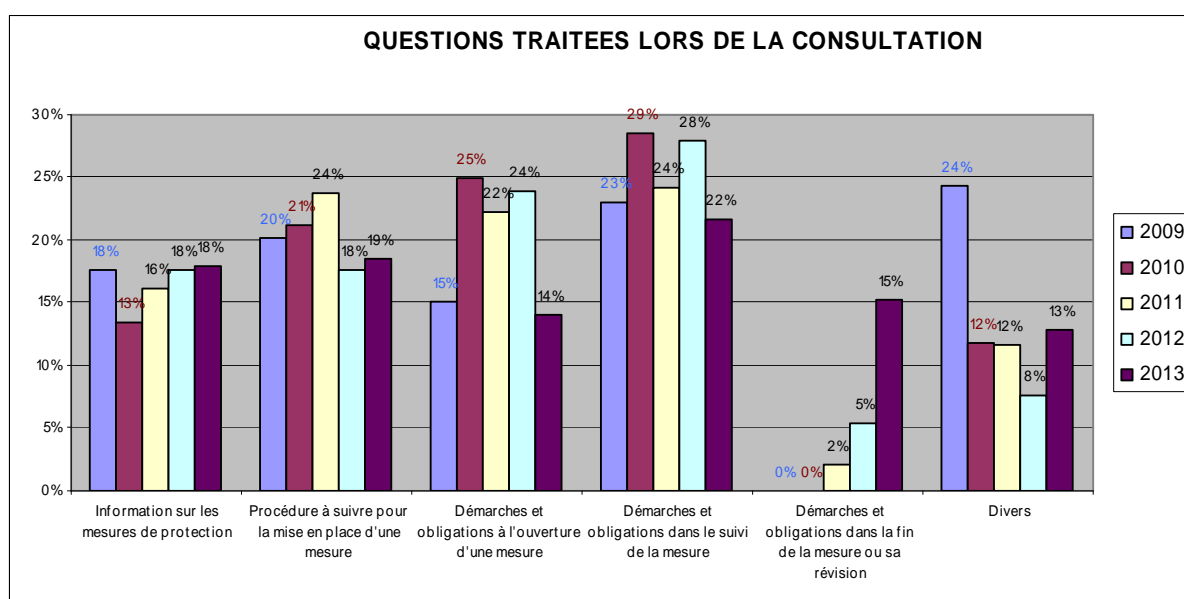
A noter que la communication interne prend une part non négligeable, il nous faut continuer à sensibiliser les différents salariés de nos services.

Les associations partenaires, notamment les établissements médico-sociaux, relaient correctement l'information auprès des familles ce qui nous amènent à considérer 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. Toutefois en 2013, il est à noter que la part des questions liées à la fin de mesure est en forte augmentation du fait du questionnement des tuteurs familiaux par rapport à la révision de mesures arrivant à leur terme le 31/12/2013.

## 2. LES REALISATIONS DE 2013

- ✓ Elargissement des réunions publiques aux établissements et aux partenaires tout en maintenant 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.
- ✓ Certains de nos objectifs définis pour 2013 n'ont pu se réaliser notamment le travail de communication à travers la presse mais seront engagés en 2014.

### **3. LES PERSPECTIVES ET PROJETS 2014 :**

- ✓ Les réunions publiques : 5 sont prévues, à St Briec le 17 avril - Guingamp le 15 mai - Dinan le 19 juin - Lannion le 25 septembre - Loudéac le 23 octobre. 2 réunions au sein des institutions médico-sociales, ESAT de Tréguier et de Dinan. Les thèmes qui seront abordés cette année. Procédure de la mise en œuvre d'une mesure de protection
  - Les différentes mesures de protection
  - Obligations du curateur ou tuteur en matière bancaire et budgétaire
  - Information portée aux majeurs
  - La notion de confidentialité
- ✓ Echanges via la vidéoconférence avec une ou deux associations du grand ouest, pour faire suite au colloque de novembre 2012, afin d'échanger sur les outils et les pratiques mises en œuvre.
- ✓ Communication à partir de la presse départementale pour présenter le dispositif

### **4. 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.