

COMPTE-RENDU DU "CAF'ECHANGES"

DU 14/09/2018

Présents :

- Professionnels : 5 personnes
- Usagers UDAF : 15 personnes
- Adhérents GEM : 3 personnes
- Etudiants AS – ES / ISSM : 7 personnes
- Total : 30 personnes

Rappel des règles de fonctionnement :

Rappel des règles de fonctionnement qui ont été établies ensemble

- Respecter les autres par le langage, pas de violences verbales ni physiques, le respect du mandataire et de son statut
- Se présenter à l'arrivée de l'arrivant et de celui qui accueille
- Ecouter
- Lever la main pour prendre la parole
- Ne pas juger les autres
- Faire preuve d'empathie
- Poser des questions claires et courtes
- Téléphone portable sur silencieux, et ne pas y répondre en réunion

Les nouvelles de l'UDAF

- *Frais de gestion :*

Le texte de loi est sorti et applicable au 1^{er} septembre 2018. Une augmentation pour presque toutes les tranches est observée. Nous ne pouvons expliquer en détail les conséquences financières exactes pour chacun car le mécanisme est complexe et nous devons le comprendre nous-mêmes avant de l'appliquer et de l'expliquer. Chaque personne protégée par l'UDAF recevra à son domicile un courrier explicatif. Aucun frais de gestion ne sera prélevé en septembre, néanmoins deux mois de frais le seront en octobre.

- *Mouvement de personnels :*

- ✚ Madame Inès CHALGOUMI, secrétaire à MULHOUSE a été embauchée en CDI début septembre
- ✚ Madame Nathalie MAGYARD a été embauchée en CDI début juin pour remplacer Monsieur Dominique SAVARY.

➤ *Visite du Sénat :*

Le vendredi 21 septembre 2018, le Président du CA, le Directeur Général, 5 salariés de l'UDAF (Chargé de mission, Conseiller Technique et mandataires judiciaires) vont accompagner 2 étudiants de l'ISSM et 10 personnes protégées ayant participé à l'ouvrage "majeurs protégés, majeurs citoyens" au Sénat à Paris. Dans le cadre du projet photo et de la recherche en collaboration avec l'ISSM sur la question de la citoyenneté des personnes protégées, nous avons été invités par Madame Patricia SCHILLINGER, Sénatrice du Haut-Rhin.

➤ *Relevé de gestion :*

Suite à plusieurs réclamations et commentaires concernant la réception tardive des relevés de gestion, la Direction a imposé au service courrier l'envoi des relevés au plus tard le 5 de chaque mois. S'il n'y a pas de retard d'expédition, les relevés devraient être dans vos boîtes aux lettres le 7 du mois au plus tard.

➤ *Accueil au standard :*

Par le biais des Caf'échanges, à chaque rencontre mais aussi par d'autres moyens d'expression, vous nous faites régulièrement savoir votre insatisfaction quant à l'accueil par le standard téléphonique et plus précisément concernant les délais d'attente voire l'impossibilité à nous joindre par ce biais.

L'institution a effectué beaucoup de changement ces dernières années pour améliorer l'accueil téléphonique (renforcements humains, investissements informatique et technique).

Néanmoins, beaucoup de personnes protégées nous ont signalé l'impossibilité de joindre le standard. Nous souhaitons ici nous en excuser auprès de vous. Néanmoins, l'incident qui perdure encore est un incident purement technique de l'entière responsabilité de notre fournisseur "ORANGE".

L'équipe du standard a été renforcée. Actuellement, ce sont Mesdames Patricia GEHIN, Lilya GHARIANI et Yazgülü YUKSEL qui vous accueillent au téléphone et physiquement si vous vous rendez à Colmar.

➤ *Groupe de pilotage du Caf'échanges :*

Nous sommes heureux d'accueillir dans le groupe de pilotage Madame Aurélie RITZLER, Mandataire Judiciaire et Madame Rose AUBRY, coordinatrice du GEM.

Compte-rendu des étudiantes relatif à leur intervention :

Le 14 septembre 2018, nous nous sommes rendus au Groupe d'Entraide Mutuelle pour le Café social de l'UDAF.

Nous étions sept étudiantes présentes ce jour pour échanger avec les majeurs protégés.

Nous nous sommes donc présentées (formation suivie, lieu de la formation). Nous avons par la suite expliqué notre monographie et en quoi consistait ce travail nommé « Atelier de recherches ». Puis, nous avons expliqué la suite de notre travail. Monsieur GUIOT, Conseiller technique de l'UDAF 68, était également présent pour animer le Café. Nous avons pris la parole à la suite de son intervention et nous avons répondu aux quelques questions des majeurs protégés. Ensuite, nous avons demandé si des personnes étaient intéressées pour répondre à nos questions concernant notre atelier de recherche. Les majeurs protégés ont été très volontaires et enthousiastes.

Ils nous ont alors communiqué leur numéro de téléphone pour que nous puissions les recontacter dans le but d'avoir un entretien afin d'enrichir notre travail.

Enfin, nous avons échangé avec les majeurs protégés autour d'un buffet. Nous avons trouvé cela très convivial et enrichissant.

Ce moment entre l'UDAF, les majeurs protégés et nous étudiantes a été un levier pour l'avancement de notre travail. Le fait que les personnes protégées ont pu nous identifier et comprendre l'objectif de notre travail a été plus facile pour notre recherche.