

COMPTE-RENDU DU "CAF'ECHANGES"

DU 29 SEPTEMBRE 2017

Présents :

- **Professionnels** : (UDAF, GEM, DDCSPP...) : 16 personnes
- **Usagers UDAF** : 11 personnes
- **Adhérents GEM** : 5 personnes

Allocution de bienvenue de Xavier GUIOT à l'égard des personnes présentes et de Mme RINEAU de la DDCSPP, qui est présente ce jour à la demande des participants à la première réunion de Café social. La présence d'un Juge des tutelles a également été sollicitée : cette rencontre se fera lors d'une prochaine réunion.

Mme GRUND présente le concept du café social :

Né le 07 octobre 2016, le Caf 'échanges de l'UDAF se veut un lieu d'expression, de communication, et d'échanges pour les bénéficiaires du service de protection des majeurs du service. Ce projet s'est construit avec la participation active du GEM la Navette, de 4 personnes protégées, de 5 salariés de l'UDAF 68 (délégués mandataires et secrétaire) et de 2 animateurs du GEM la Navette. Cette rencontre a lieu chaque trimestre, durant 2 heures. La rencontre se passe en trois temps :

- information sur un sujet en particulier, découlant des interrogations de la réunion précédente,
- temps d'échange libre
- collation

Chaque bénéficiaire du service de Mulhouse est invité à y participer, et un compte-rendu est disponible sur le site de l'UDAF 68 ou à la demande.

Le Caf 'échanges en chiffres : le premier caf 'échanges a réuni 41 personnes dont 22 majeurs protégés, le second 29 personnes dont 19 personnes protégées, et le 3ème 27 personnes dont 17 majeurs protégés.

Monsieur Romain WURTZ indique participer au Caf 'échanges avec Françoise ROSENFELD, coordinatrice du GEM. Il rappelle les 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

Lors de la dernière réunion, des questions ont été posées lors du temps d'échange libre. Nous y avons répondu au sein du compte-rendu, qui est disponible sur le site internet ou sur demande.

Dans la boîte à suggestions/réclamations, quatre questions individuelles ont été posées et par conséquent transmises directement aux délégués mandataires concernés, et deux fiches exprimaient la volonté d'une présence plus fréquente du Directeur aux réunions du Café social.

Lors de la dernière réunion du Caf 'échanges, une présentation des rôles de la DDSCPP et du Juge des tutelles a été faite. Ce jour-là ont été posées les questions auxquelles les bénéficiaires présents souhaitaient voir répondre Mme RINAUD.

Présentation par Mme RINEAU de son rôle au sein de la DDCSPP (auparavant DDASS) :

Responsable du pôle qui finance, contrôle, autorise les services MJPM (protection des majeurs) à exercer.

Mme HAEGY, bénéficiaire qui participe au groupe de travail du Caf 'échanges, pose les questions à Mme RINEAU :

Dans quels domaines la DDCSPP intervient-elle également à part les mesures de protection ?

- Maintenant le service ACTION SOCIALE s'appelle ISSL (Inclusion Sociale, Solidarités et fonction sociale du Logement) et fait partie de la DDCSPP.
- ISSL s'occupe du logement, de l'hébergement, de l'intégration, l'aide sociale de l'Etat etc.
- C'est quoi la DDCSPP ? La Direction Départementale de la Cohésion Sociale et Protection des Populations.

Dans quels domaines la DDCSPP intervient-elle également, à part les mesures de protection ?

- Les autres services de la DDCSPP s'occupent de domaines très différents :
- *JEUNESSE et SPORT, VIE ASSOCIATIVE, EGALITE*
- *SANTE et PROTECTION ANIMALE et ENVIRONNEMENT (service vétérinaire) et SECURITE ALIMENTAIRE*
- *PROTECTION DU CONSOMMATEUR et CONCURRENCE (répression des fraudes)*

A quoi servent les frais de gestion payés par les personnes protégées ?

- Souvent ce sont les familles qui s'occupent des majeurs protégés mais ce n'est pas toujours possible
- Quand ce n'est pas la famille ce sont des professionnels nommés par le Juge qui s'occupent des majeurs et il faut les payer puisque c'est leur travail (Mandataires privés, associations tutélaires et services préposés d'établissement)

A quoi servent les frais de gestion payés par les personnes protégées ?

- Parfois, les majeurs n'ont pas assez d'argent pour payer alors c'est l'Etat qui donnent de l'argent.
- Parfois, les majeurs ont un peu d'argent et ils donnent un peu pour les frais de gestion et l'Etat participe.
- Parfois les majeurs peuvent payer leur mesure.

Comment est défini le budget des services de protection (financement des moyens) ?

- Le budget se divise en trois groupes de dépenses :
- GI : les dépenses de fonctionnement de tous les jours (le téléphone, l'essence, l'électricité)
- GII : les dépenses de personnel pour payer les tuteurs et les curateurs, les taxes etc.
- GIII : les dépenses de structures pour payer le loyer, les assurances

Comment est défini le budget des services de protection (financement des moyens) ?

- Les recettes sont essentiellement la dotation globale de financement de l'Etat et la participation des majeurs

Est-il possible qu'il y ait plus de moyens pour qu'un délégué accompagne moins de personnes ?

- Ce serait bien de donner plus de moyens pour accompagner moins de personnes mais c'est difficile.
- Le budget de l'association c'est comme une enveloppe qu'on ne doit pas dépasser

Comment l'UDAF rend des comptes à la DDCSPP ?

- L'UDAF envoie chaque année le compte administratif de l'année précédente qui retrace l'activité et le budget.
- L'UDAF transmet le suivi des indicateurs d'activité et de gestion du service et il y en a 12 !!! C'est très compliqué mais intéressant pour connaître l'activité
- L'UDAF transmet aussi le rapport d'évaluation interne sur l'organisation interne, la place des usagers, la qualité du travail
- L'UDAF aura une évaluation externe bientôt
- L'UDAF rencontre régulièrement la DDCSPP pour discuter de son activité et des difficultés éventuelles, des projets etc.

Le budget est-il décidé une fois par an, ou l'enveloppe allouée est-elle revue en cours d'année en fonction des besoins ?

Discussion sur l'enveloppe globale une fois par an, mais l'association a la main et gère, tout en étant contrôlée dans ses actions.

Comment l'UDAF est-elle contrôlée ?

- L'Etat fait des contrôles et des inspections de l'UDAF.
- L'UDAF transmet chaque année les comptes rendus de gestion des majeurs protégés aux Juges des tutelles

Est-ce que la DDCSPP contrôle individuellement les mesures et pourquoi ?

- La DDCSPP ne contrôle pas individuellement les mesures, ce sont les Juges qui contrôlent les mesures

Précision du Chef de service : c'est déjà arrivé, mais cela reste un cas isolé.

- La DDCSPP s'assure quand même que les règles soient respectées à travers des outils d'organisation interne de l'UDAF

Est-ce que les financements sont identiques selon les départements ?

- Les financements ne sont pas identiques mais sont très proches.
- La direction régionale veut que les départements travaillent à la « convergence tarifaire » c'est-à-dire qu'un département ne doit pas avoir beaucoup moins et un autre département beaucoup plus...car ce ne serait pas juste.

Est-ce que l'Alsace est mieux aidée que les autres départements ?

- L'Alsace a une situation relativement favorable

Est-ce que le passage à la Grande Région a eu des impacts sur le financement des mesures ?

- Pour le moment non mais comme il y a à présent dix départements et que certains sont moins favorisés il y aura peut-être un impact dès l'année prochaine.

Précisions suite à interpellation d'un usager :

Pour donner plus à l'un, il faut donner moins à l'autre. En effet, l'enveloppe a baissé de 200 000 euros.

Cela veut-il dire que les usagers vont payer plus cher leur mesure ?

Non, les moyens restent pareils, mais il n'y a pas plus d'argent pour d'éventuels projets.

Y a-t-il en parallèle une augmentation du nombre de personnes protégées ?

Globalement oui, mais comme il y a 6 associations et environ 25 mandataires privés, plus des services préposés, tous les dossiers de personnes protégées ne sont pas forcément attribués à l'UDAF : il y a une répartition.

S'il y a vraiment une forte augmentation l'enveloppe devra augmenter, mais cela dépendra des députés qui votent la Loi de finance.

La DDCSPP a-t-elle la possibilité de demander une enveloppe plus conséquente ?

Oui, elle demande à la Région qui relaye au Ministère une fois par an.

Les personnes protégées participent-elles au paiement de leur mesure de protection ?

Oui, les personnes participent selon leurs ressources, en fonction du tableau ci-dessous, qui figure dans le DIPM (Document Individuel de Protection des Majeurs) remis lors de l'ouverture de la mesure de protection :

TRANCHES	TAUX DE PARTICIPATION
Revenus jusqu'au montant de l'AAH ou l'ASPA + 1€	0%
Revenus supérieurs à l'ASPA ou l'AAH, jusqu'au SMIC brut inclus	7%
Revenus supérieurs au SMIC brut majoré de 150%	15%
Revenus supérieurs au SMIC majoré de 150% jusqu'à 6 fois le SMIC brut	2%

Comment solliciter directement la DDCSPP ?

On peut écrire à la DDCSPP à l'adresse suivante :
 •3 rue Fleishhauer 68026 COLMAR cedex

On peut envoyer un message à la DDCSPP :
 •dcspp-inclusion-sociale@haut-rhin.gouv.fr

La demande sera traitée comment ?

S'il s'agit d'une plainte, on sollicitera le Directeur, voire le Juge des tutelles. Mais la médiatisation est favorisée.

La DDCSPP est-elle celle qui pourra donner plus de moyens par exemple pour qu'il y ait plus de personnes qui puissent répondre au téléphone aux majeurs protégés au niveau du secrétariat ?

Oui, tout à fait, mais cela relève de ces fameux moyens sous la forme d'une enveloppe. Rappel de X.GUIOT sur la notion d'urgence, qui avait fait l'objet d'un précédent PowerPoint.

Monsieur le Directeur précise que nous ne serons jamais en mesure de répondre dans l'immédiateté, mais qu'en effet un groupe de travail vient d'être mis en place pour travailler sur l'axe d'amélioration qui pourrait être envisagé pour être plus performants sur les réponses aux appels téléphoniques. De 14h à 15h, par exemple, plus de 500 appels doivent être parfois traités au niveau du standard.

Pourquoi y-a-t-il des personnes suivies par l'UDAF mais qui se retrouvent desfois pendant 2-3 jours sans suffisamment d'argent ?

Chaque personne a des ressources différentes, il est établi avec le majeur protégé un budget. Ce qui est un fait c'est que nous faisons avec l'argent existant. Si quelqu'un a par exemple un RSA de 460 euros, nous devons faire avec ce montant pour payer le loyer, les charges, les dettes, etc., et nous donnons à la personne le « reste à vivre ». Si ce reste à vivre correspond à 30 euros par semaine, nous ne pouvons pas faire différemment malheureusement.

Comment est-ce que je peux faire pour débloquer une assurance-vie si je suis en curatelle simple ?

C'est le curateur qui verra avec vous la nécessité de débloquer les fonds qui sont en épargne ou non. Si le majeur protégé n'est pas d'accord, il a toujours la possibilité de saisir le Juge des tutelles de la situation.

Comment puis-je faire pour faire une assurance-vie au profit de ma fille qui est placée ?

Si vous faites une assurance-vie, vous désignerez un délégataire. Si cette personne est mineure, le Conseil départemental ouvrira un compte, et le Juge pourra désigner un administrateur ad hoc. Ce n'est pas le département qui percevra l'argent. Il y aura toujours une tutelle pour protéger votre fille.

Le jour où je meurs, puis-je faire en sorte que ma famille n'hérite pas de mes meubles ?

Vous pouvez prendre par avance des dispositions pour après votre mort : cela peut se discuter avec votre curateur.

Que pouvez-vous nous apporter, quel service pouvez-vous nous rendre ?

Indirectement, le fait d'être contrôlés par la DDCSPP, cela oblige les services de l'UDAF à rendre un service de qualité. (loi de 2002 : l'utilisateur est au cœur du dispositif)

Si la DDCSPP souhaite un jour venir à l'UDAF pour exercer un contrôle, l'UDAF n'a pas la possibilité de s'y opposer. En cas de problème, l'agrément pour exercer pourrait être remis en cause.

Il y aura également une évaluation externe en 2018 : un organisme tiers va évaluer le service et voir comment fonctionne l'UDAF.

Sur le thème du logement, que pourriez-vous faire pour nous ?

Il y a un accès au logement social, la prévention des expulsions locatives, la médiation entre propriétaires et locataires, tous ces dispositifs pourraient bénéficier aux majeurs protégés également.

Le Directeur précise qu'on entend laisser de plus en plus la place aux usagers pour pouvoir dire ce qui va ou ne va pas au niveau de l'UDAF : d'où également l'enquête auprès des usagers qui est effectuée une fois par an.

Un usager interpelle en disant que parfois les ordinateurs du personnel de l'UDAF ne fonctionnent pas. Pour rappel, la personne fait référence à l'ordinateur de la salle de permanence d'accueil : une dégradation de matériel avait eu lieu, et nous en attendions le remplacement.

Le Directeur précise qu'il y a parfois des désagréments, mais que nous faisons au mieux et que les moyens étant également ce qu'ils sont, nous n'avons pas de matériel haute technologie non plus, et faisons comme nous le pouvons.

Xavier GUIOT rappelle que pour toute question individuelle existe la boîte à suggestions, et les questions seront retransmises au mandataire concerné, voire au chef de service.

Il faut savoir que pour bon nombre de décisions, le délégué mandataire n'est pas seul pour décider : l'accord du Juge des tutelles est parfois requis, le mandataire peut avoir à

demander une autorisation à un responsable, etc...Au sein même de l'association, le délégué n'a pas tout pouvoir.

Y-a-t-il un délai d'imposé à l'UDAF pour répondre aux usagers ?

Cela va dépendre de chaque professionnel, de son programme, de où il en est. S'agissant d'une réelle urgence, vitale, il y aura toujours quelqu'un pour y répondre. S'il s'agit en revanche d'un besoin d'argent pour un achat ou autre, cela a son importance mais sera traité par le mandataire qui suit le dossier. En cas de problème, l'utilisateur peut demander à laisser un message à un responsable.

En cas d'absence d'un délégué (malade, par exemple), un collègue délégué ou un conseiller technique traitera la demande. Récemment, par exemple, il a été répondu par les conseillers techniques à 50 demandes dans les 72 heures.

Est-il normal qu'un majeur protégé n'ait pas ses relevés de gestion depuis un an ?

Cela n'est pas possible : tous les mois, chaque personne reçoit son état de compte : le relevé de gestion. La personne peut ne pas comprendre les informations, auquel cas elle peut voir avec son délégué pour des explications, mais cela passe par le standard qui les envoient le 5 ou le 6 du mois.

A côté de cela, une fois par an, on envoie au Juge des tutelles et au majeur protégé un compte de gestion annuel.

Le délégué peut-il intervenir dans tous les domaines de la vie du majeur protégé, comme aller voir son employeur par exemple ?

Non, ce n'est pas parce qu'existe une mesure de protection, que nous pouvons intervenir dans tous les domaines de la vie d'une personne sans son accord. On a notamment un devoir de discrétion.

Il faut savoir qu'à l'UDAF, nous accompagnons beaucoup de gens avec très peu de ressources. Nous ne gérons que ce que les gens ont comme moyens, et cela peut parfois créer des tensions ou des frustrations.

La DDCSPP participera financièrement de la même façon pour une personne en curatelle renforcée qui a quelques moyens financiers et est entourée de sa famille, que pour un majeur protégé qui vit seul, est isolé, n'a que très peu d'argent.

C'est un peu le défi que l'on a au sein du service. Le fait est que Mme RINEAU est elle également tenue à des budgets. Tous les secteurs sont touchés par la réduction de la dépense publique malheureusement.

Pour information, l'ouvrage de témoignages qui a été édité par l'UDAF 68 sur les personnes protégées et les mandataires, sert également à défendre la protection des personnes, et a montré la réalité des situations.

Clôture de la réunion, remerciements à Mme RINEAU de sa venue, et invitation à venir partager une collation.