

COMPTE-RENDU DU "CAF'ECHANGES" DU 13 JANVIER 2017

Présents : 29 personnes

- **UDAF** : Nada HIMDI, Emeline BARELLE, Jennifer FROMM, Delphine SHEUER, Roselyne Wexler (stagiaire) et Christine OUSSOU (stagiaire)
- **Animateur de la navette**: Jean-Christophe BOURGALLE
- **Bénéficiaires** : 17 majeurs protégés
- **Groupe de pilotage** : Mme GRUND, Monsieur SCHNEIDER
- **Adhérents de la navette + professionnels de la navette**

Jean-Christophe de la Navette, introduit brièvement la deuxième édition du Café social et laisse la parole à Xavier.

Il rappelle que le Café social est une rencontre entre l'UDAF et les bénéficiaires, sous forme de projet interactif, avec notamment des réunions de préparation en amont, incluant des bénéficiaires actifs.

Le lieu se veut participatif : un ordre du jour est défini, selon les demandes et débats qui ont eu lieu lors du café social précédent.

Les questions personnelles ne seront en revanche pas traitées.

Il est rappelé qu'une boîte à suggestion est mise à disposition, et que Mme GRUND, du groupe de pilotage, se tient à la disposition pour écrire les remarques et questions de ceux qui le souhaitent.

1. Rappel des règles de fonctionnement qui ont été établies ensemble

- Respecter les autres par le langage, pas de violences verbales ou 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

2. Synthèse de la réunion précédente

Un compte-rendu a été rédigé suite au dernier café social du 07 octobre 2016: ceux qui souhaitent un exemplaire peuvent l'avoir ce jour ou sur demande,

Il n'y aura pas d'envoi systématique : les 650 bénéficiaires suivis par le service de Mulhouse sont déjà invités par courrier à venir participer au café social, donc par soucis d'économie et d'écologie, on ne fera pas d'envoi d'office, mais uniquement à la demande.

3. Retour sur les éléments déposés dans la boîte à suggestions lors de la réunion précédente

- « Aurons-nous un compte-rendu ? »

Oui, nous remettons un exemplaire à la demande à chaque personne qui le souhaite.

- « Qui va assumer les frais d'essence utilisés pour venir au café social ? »

Personne, la démarche de venir étant libre, chacun assume lui-même les frais de transport engagés pour se rendre au Café social.

4. Présentation par Rosine WEXLER, stagiaire au sein du service de protection des majeurs, du Powerpoint sur le sujet proposé ce jour

« La communication avec l'UDAF et la gestion de l'urgence »

5. Questions suite au Powerpoint

- Un bénéficiaire dit qu'il attend toujours longtemps avant de réussir à avoir quelqu'un au téléphone.

Réponse : Comme expliqué dans le Powerpoint, le standard est un carrefour, qui redirige vers quelqu'un de disponible. L'idéal étant de chercher à joindre en priorité son délégué pendant ses heures de permanence ou le secrétariat tous les après-midis de 14h00 à 16h00.

Précision d'un mandataire : il est important en téléphonant au standard, de penser à se présenter et donner son nom et prénom. Cela permet une gestion plus rapide de l'appel téléphonique, et évite aussi d'avoir le mauvais interlocuteur.

- Demande d'un bénéficiaire : Est-ce normal que le délégué n'ait plus de répondeur ?

Réponse : Nous essayons d'uniformiser au maximum les pratiques, mais pour la boîte vocale, chaque mandataire fait comme il le souhaite. En effet, le répondeur peut par exemple être facilement saturé et ne pas donner satisfaction dans son utilisation.

- Intervention d'un bénéficiaire : Rappel que le standard ne prend pas les messages, mais que c'est le secrétariat qui accomplit cette tâche tous les après-midis.

Elle trouve également qu'il faudrait vraiment téléphoner à l'UDAF « quand on (*les bénéficiaires*) va mieux, parce que si on téléphone en étant en colère, agacé, la communication va prendre plus de temps. On risque en plus de ne pas réussir à avoir notre réponse.

Réponse : Il faut vraiment avoir à l'esprit que durant les deux heures de permanence téléphonique du secrétariat, le téléphone sonne quasi continuellement. De fait, les bénéficiaires peuvent parfois avoir l'impression que le service est plus expéditif, mais c'est uniquement par soucis d'efficacité et ainsi pouvoir répondre à l'appel suivant.

- Question d'un bénéficiaire : Est qu'il y aurait une possibilité de permanence à Thann ?

Réponse : Il existe déjà une permanence sur le secteur de Thann. Trois mandataires tiennent à tour de rôle une permanence les trois premiers jeudis du mois.

6. Echanges autour de la notion de l'urgence avec exemples comme supports

Lorsque vous téléphonez, c'est que forcément pour vous il y a une question à traiter.

Mais nous-mêmes devons ensuite ordonner les priorités de traitements.

- Exemple de la TV ou du téléphone en panne

Est-ce une urgence ou non ?

Réponses des bénéficiaires : «Non», «Pas vraiment»,...

Réponses du personnel UDAF : Les secrétaires vont poser des questions à la personne qui téléphone, pour chercher à savoir si elle est seule, si elle dispose d'un autre téléphone, etc.

Si la personne a un téléphone fixe ET un téléphone portable, il n'y a pas d'urgence.

La situation de chacun a besoin d'être évaluée.

- Exemple de l'achat de vêtements

On ne gèrera pas la situation de la même manière pour une personne qui souhaite profiter de soldes, ou faire un achat par plaisir, ou pour une personne qui par exemple n'a pas paire de chaussure adaptée à la saison.

- Exemple des courses

Pour les courses, c'est la même démarche.

Est qu'il y a urgence ? Est que le frigo est vide ? La personne est-elle entourée ? Y-a-t-il un portage de repas ?

Encore un fois, la situation est évaluée au cas par cas.

Il est important de se souvenir que lorsque le secrétariat vous questionne, c'est vraiment pour évaluer au mieux l'urgence, et non pour s'insinuer dans la vie privée des bénéficiaires.

- Question d'un bénéficiaire : « Est-il possible d'avoir un bon en fin de mois? »

Cela dépend une fois de plus de la situation de chacun. Sinon il y a aussi la possibilité de pouvoir récupérer un colis alimentaire chez Caritas, par exemple. Il faut essayer au maximum d'anticiper les besoins.

Intervention d'une bénéficiaire pour dire que les bénéficiaires, dont elle fait partie, doivent essayer de se gérer un minimum, car ils en sont capables.

➤ Exemple du déplacement

Si un départ est prévu dans un mois : ce n'est pas une urgence, le mandataire pourra traiter la demande.

Si par exemple un proche est décédé et que cela nécessite un déplacement rapide, le mandataire, son binôme ou un conseiller technique pourra traiter l'urgence.

Précisions d'un mandataire: Sauf situation particulière, les vacances peuvent attendre le retour du délégué mandataire .Le projet doit être construit et réfléchi. D'autre part, c'est bien selon votre budget, et avec l'argent dont vous disposez, qu'on regarde si le départ, même en urgence est possible. Malheureusement s'il n'y a que peu d'argent, même si il y a une raison justifiée de partir rapidement, ce ne sera pas possible. C'est pour cette raison qu'on essaye de réaliser des économies sur les comptes épargne tout au long de l'année.

➤ Exemple du déménagement

Même si la situation est pressante, un déménagement dans l'urgence n'est pas possible.

Un bénéficiaire illustre la question de l'urgence par un incendie ayant eu lieu dans son immeuble en expliquant que c'est les pompiers qui était compétant et non l'UDAF,

7. Questions diverses

- Intervention d'un bénéficiaire : elle a eu l'occasion de venir à l'UDAF, et a trouvé qu'elle a été bien accueillie. Elle s'est rendue compte du travail fourni par le personnel de l'UDAF, et ne se trouve pas toujours très courtoise à l'égard du service.
- Question d'un bénéficiaire : il pense qu'on devrait revoir le standard, qu'il ne trouve pas adapté. Il exprime la nécessité, soutenu par d'autres bénéficiaires, d'un message d'attente car il a régulièrement à faire avec le standard qui ne répond pas,

Réponse : L'UDAF a fait l'acquisition d'un nouveau dispositif technique, mais le soucis est le même au niveau de l'engorgement, car des mêmes personnes appellent très souvent.

Précision importante : chaque secrétaire répond à deux lignes l'après-midi, or quand les secrétaires sont en ligne, cela sonne «dans le vide», alors qu'en réalité, elles sont déjà au téléphone.

- Question d'un bénéficiaire : Vu le grand nombre de problèmes avec le standard, pourquoi l'UDAF n'achète pas un nouveau standard.

Réponse d'un mandataire : l'UDAF est une association, donc contrairement aux entreprises, elle ne fait pas de bénéfices. Par conséquent il y a des choix budgétaires à faire et des priorités à définir .Il y a cinq ans, nous avons fait l'acquisition d'un nouveau logiciel et cela a eu un coût très important. Néanmoins la direction lit tous les comptes rendus et sera informé de vos réclamations récurrentes concernant le standard et l'idée de changer la logistique.

- Intervention de plusieurs bénéficiaires : Ils ne trouvent pas forcément idéal que la permanence d'accueil se fasse le matin.

Réponse : On fera remonter cette information, néanmoins il faut avoir à l'esprit qu'une permanence d'accueil l'après-midi laisse moins de temps pour traiter l'urgence en elle-même.

- Question d'un bénéficiaire sur l'ouverture de comptes pour les enfants.

Réponse : La mesure de protection ne s'étend pas aux enfants. Les personnes sous mesure de protection conservent leurs droits parentaux. Si les bénéficiaires rencontrent des difficultés, on peut leur remettre un document signé précisant qu'ils peuvent agir sans notre accord.

- Question d'un bénéficiaire sur le fait que le médecin leur demande toujours l'accord du mandataire, pour chaque séance de soins.

Réponse : On peut très bien lui faire un courrier ou un mail indiquant notre accord pour telle durée de soins ou pour tels soins.

- Question d'un bénéficiaire : Comment fait-on pour souscrire un abonnement téléphonique sans carte bancaire ?

Réponse : Il faut passer par son mandataire car un abonnement a des conséquences sur le budget. Effectivement l'absence de carte bancaire rend difficile la souscription mais nous avons la possibilité de contourner ses difficultés,

- Question d'un bénéficiaire : Qu'en est-il de l'excédent qui se trouve sur les comptes ?

Réponse : Cela dépend de ce qui est prévu avec le mandataire, et du budget de chacun. S'agissant de la carte de retrait du bénéficiaire, celle-ci peut être paramétrée, ou bloquée au solde disponible, par exemple. Il n'y a pas UN fonctionnement à l'UDAF, certains ont une carte de retrait, d'autres pas, certains ont l'argent au mois, d'autres à la semaine, pour certains la carte est plafonnée, pour d'autres elle est bloquée au solde... Cela dépend de l'évaluation qui a été faite avec le mandataire, et de l'autonomie de chacun.

- Question d'un bénéficiaire : Souvent les faxes ne sont pas faits comme prévu par le mandataire.

Réponse : En réalité, les banques disent souvent ne pas l'avoir reçu, mais nos services ne rangent pas le document sans s'assurer de recevoir un accusé réception du fax. Souvent nous repassons des faxes que les banques sont supposées avoir d'ores et déjà reçu. Néanmoins il peut y avoir des incidents chez nous aussi,

- Question d'un bénéficiaire sur le droit de vote.

Réponse : En curatelle simple et renforcée, le droit de vote est maintenu. En tutelle, il ne l'est pas, mais le Juge des tutelles peut lever cette interdiction de droit de vote.

- Question d'un bénéficiaire, qui se demande comment faire car il n'a plus électricité dans les communs de son immeuble.

Réponse : ceci relève d'une question relative à une situation individuelle, Soit la personne voit directement avec le bailleur, le syndic, le concierge si il y en a un, soit il demande à son mandataire de s'en charger si il n'est pas en capacité de le faire.

- Question d'une bénéficiaire : Le message sur les répondeurs des mandataires n'est souvent pas adapté. Par exemple la date de retour annoncée dépassée depuis quelques temps.

Réponse : En effet, nous comprenons que cela puisse être énervant. Nous allons essayer d'y penser pour que cela arrive le moins souvent possible.

- Question d'un bénéficiaire : Il a un enfant né début d'année, et n'a rien pu lui offrir depuis.

Réponse : Avez-vous fait la demande auprès de votre mandataire ? Réponse négative de la personne. Il est normal dans ce cas de ne pas avoir reçu d'argent supplémentaire, le délégué mandataire ne pouvant pas se souvenir de toutes les dates d'anniversaires ou de ce genre d'événements. Il faut au maximum anticiper les demandes.

- Question d'un bénéficiaire sur les possibilités de manifester un désaccord ou un mécontentement.

Réponse : Comme indiqué dans le DIPM, c'est tout à fait possible d'adresser un courrier au chef de service, Il est aussi possible de s'adresser au Juge des tutelles qui demandera au mandataire de donner son point de vue ou ses explications sur la situation.

Remerciements adressés aux personnes qui sont venues, et information transmise qu'un compte-rendu de cette réunion sera diffusé pour ceux qui le souhaitent.