



PROTECTION

Le guichet unique d'information et de soutien aux aidants familiaux

- Service gratuit
- Accompagnement dans les démarches administratives
- Aide à l'accès aux droits
- Lien avec d'autres services
- Orientation vers des groupes de soutien, de parole, des formations.

06 95 97 01 19  
isaf@udaf01.fr

Le point conseil budget

- Service gratuit et labellisé dans le cadre du plan pauvreté
- Soutien des premières difficultés financières
- Ouvert aux particuliers et aux entrepreneurs
- Implantation sur les cantons de Replonges, Attignat, Saint-Étienne-du-Bois et Bourg 1 et 2.

06 95 97 01 19  
pcb@udaf01.fr

Une nouvelle ère pour l'action familiale

L'UDAF S'ENGAGE SUR UNE DYNAMIQUE D'EXPANSION

# La Famille s'agrandit !

Nouveaux logo, slogan, collaborateurs et services : la rentrée 2019 est sous le signe d'une nouvelle dynamique à l'UDAF. Dans cet élan, l'institution familiale se développe pour répondre à de nouveaux besoins.

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

Pour constater le dynamisme de l'UDAF, il suffit de se rendre au siège. En un an, l'institution familiale est passée de deux à six salariés. Ces embauches, diverses et complémentaires ont permis la conception de projets et la mise en œuvre de nouveaux services. On a même dû pousser les murs ! Tout a commencé avec **Sarah El Ouali**. En charge du développement associatif, elle s'occupe aussi des nouveaux projets et services dans le champ de l'action familiale. « *Je ne suis pas issue du social mais de l'entrepreneuriat* » explique-t-elle. Après un bilan de compétences, elle se réoriente pour valoriser sa fibre sociale et donner du sens aux projets qu'elle porte. « *Pour l'UDAF, sa vision entrepreneuriale est une chance de sortir du moule social et associatif pour trouver une nouvelle impulsion et bousculer les méthodes et les pratiques de la maison* » indique **Céline Charière**, animatrice de la politique familiale. Ce croisement de regards a été précieux pour redéfinir la stratégie du service en accord avec les besoins du territoire et en se positionnant sur les appels d'offres correspondants.

« Pour nous, il est prioritaire de faire évoluer l'image de l'UDAF, trop souvent cantonnée à la protection des majeurs » explique Sarah El Ouali. « En nous ouvrant à d'autres champs d'action en adéquation avec les attentes des familles, nous entendons restituer à l'action familiale sa place dans la vie associative locale. »

## UNE PALETTE DE SERVICES ÉTENDUE

Après avoir sondé les besoins, écouté les partenaires et proposé de nouvelles réponses, deux services ont vu le jour depuis l'été : le guichet unique d'information et de soutien aux aidants familiaux et le point conseil budget. Leur structuration s'est faite en lien avec **Coralie Bono**, conseillère en économie sociale et familiale de formation. Arrivée en juillet, elle est la référente des deux services et assure les suivis individuels pour le volet budgétaire et les aidants. L'été a servi à mettre en place les volets techniques et partenariaux pour un démarrage à la rentrée. « *Nous aspirons prochainement à proposer ces services au plus grand nombre de familles en ayant un rayonnement départemental* » prévoit Coralie Bono. ■



En suivi individuel, Coralie Bono dispense des conseils sur la gestion budgétaire à partir d'un diagnostic des ressources et des dépenses. Les interventions peuvent concerner le surendettement, le lien avec les créanciers, le micro-crédit, la gestion des dettes...

ZOOM

## Un guichet pour aider les aidants

Pour ne plus être perdus dans la jungle des services, l'UDAF met en place un guichet unique destiné aux aidants.

Dans le réseau associatif de l'UDAF, la question des aidants est dans beaucoup d'esprits. C'est de ce constat qu'a émergé le guichet unique d'information et de soutien aux aidants familiaux. Ce lieu ressource apporte une aide générale aux aidants confrontés à la dépendance, au handicap, à la vieillesse ou la maladie. « *Pour l'instant, il y a deux types de cas : un aidant qui ne connaît rien et ne sait pas où aller et une personne qui voit beaucoup de choses et est perdue* » décrit Coralie Bono. « *Mais aucun suivi ne se ressemble. L'objectif est d'être un guichet unique avec une arborescence de tout ce qui existe pour orienter au mieux.* »

## UN FONCTIONNEMENT SOUPLE

Plusieurs modalités d'accueil sont possibles : par téléphone, pendant les permanences au siège ou



© Anne-Isabelle Glinet

à domicile, sur rendez-vous. Le suivi peut aller d'une réponse ponctuelle à un accompagnement plus poussé, toujours sans engagement de durée pour un dispositif qui se veut adaptable avec un format chaleureux. Reste à sensibiliser le plus grand nombre à son existence. D'abord auprès des partenaires pour identifier toutes les réponses existantes sur le territoire. Ensuite auprès des aidants aux profils très divers pour que le service soit identifié comme guichet unique. ■

## Un point conseil budget pour aider sur l'argent

Depuis octobre, le point conseil budget propose des accompagnements individuels aux personnes confrontées à des difficultés financières.

Les Points conseils budgets ont vocation à répondre à un besoin social, notamment pour les personnes en situation de rupture (familiale, veuvage, chômage, retraite) mais ils permettent aussi de repérer les personnes en difficultés, non connues des services sociaux, décrypte Coralie Bono. En cas de difficultés, il renforce l'efficacité de la procédure de surendettement par un accompagnement personnalisé. Des permanences permettent l'accueil du grand public au siège de l'UDAF et, à terme, au plus près des lieux de vie grâce à des partenariats avec les collectivités, les MSAP (Maison de services au

public) ou les lycées. Une attention particulière sera portée aux quartiers prioritaires Politique de la ville de la Croix Blanche et la Reysouze. Côté prévention, des sessions d'informations collectives à thèmes seront organisées autour des économies d'énergie, de la gestion d'un budget... L'objectif est de proposer des sessions larges, partenariales et non-stigmatisantes pour sensibiliser le plus grand nombre, dès le plus jeune âge, et réduire l'endettement. Des actions collectives seront mises en place dans des missions locales, des lycées, des centres sociaux. ■

En plus



## Protéger les données, protéger les usagers

Depuis 2018, le RGPD (Règlement général sur la protection des données) vise à rattraper le retard de la pratique en matière de protection des données personnelles. Depuis mai, **Laurane Raimondo** travaille à une mise en conformité qui se révèle cruciale alors que la protection judiciaire des majeurs et l'institution familiale traitent des données sensibles, notamment sur la santé.

Même si les nouveaux services et leurs outils neufs ont un avantage, ce chantier permanent s'étalera sur trois ans. « *Le social est une zone grise sans jurisprudence. Il faut composer avec la législation et la réalité du terrain : les professionnels n'avaient pas l'habitude de travailler en ce sens* » explique-t-elle. À elle de travailler avec ces acteurs de la conformité pour, progressivement, faire évoluer les pratiques, arriver à plus de transparence et garantir l'exercice du droit des personnes.



## Les UDAF unies

L'adoption par l'UNAF en juin d'une nouvelle identité visuelle a permis à l'UDAF de revoir en profondeur sa stratégie de communication. Plus moderne, elle s'appuie sur le nouveau logo, la nouvelle charte graphique et le slogan « Unis pour les familles ». Ces repères sont déclinés sur tous les supports de présentation de l'UDAF, expliquant sa diversité et sa dynamique et faisant connaître les nouveaux services. Côté numérique, une page Facebook va être lancée pour toucher un nouveau public tandis que le site Internet sera revu en profondeur.