

L'UDAF DE L'AIN CONTRIBUE AU SERVICE D'INFORMATION MIS EN PLACE DEPUIS FÉVRIER

Un numéro cristal pour accompagner les tuteurs familiaux

L'UDAF DE L'AIN N'AVAIT PAS ATTENDU LA DIRECTIVE NATIONALE POUR INSCRIRE DANS SA CONVENTION D'OBJECTIFS L'AIDE AUX TUTEURS FAMILIAUX. ELLE FAIT PARTIE DES TROIS ASSOCIATIONS MANDATAIRES QUI GÈRENT, À LA DEMANDE DE L'ÉTAT, UN DISPOSITIF D'INFORMATION FIABLE.

Catherine Michon, directrice de l'UDAF de l'Ain, sait que le sujet est sensible : dans le cadre de cette réforme, les tuteurs et curateurs familiaux prennent toutes leurs dimensions. Ils ont besoin d'une information de confiance pour accepter l'exercice de cette mission. Le service de protection des majeurs qui s'est fortement développé ces dernières années avait donc déjà une expérience : « Chez nous, tous les mandataires sont en mesure de contribuer au numéro d'appel et d'assurer une permanence. »

« Cette augmentation des tuteurs familiaux se justifie par la volonté de l'État de diversifier l'offre et de réduire les coûts des mesures de protection. Dans le cadre du service ISTF (information et soutien aux tuteurs familiaux), les demandes sont du conseil, de l'orientation ou une demande de soutien aux démarches à entreprendre. Le juge aura à décider s'il confie la tutelle à la famille, à une association tutélaire ou à un mandataire privé. »

Au passage, Catherine Michon rappelle que son service respecte des exigences fortes : protéger la personne et ses biens, assurer la confidentialité, respecter le choix de la personne. « Nous sommes au carrefour de multiples attentes et exigences, à un moment critique de la vie de la personne où tout va à vau-l'eau. On nous demande de réussir là où certains dispositifs ont échoué. C'est passionnant, mais ça demande beaucoup de rigueur et un fort engagement partenarial. »

L'encadrement législatif de la tutelle et de la curatelle est en mouvement depuis la réforme de 2007. La ministre de la Justice a promis lors des Assises de la protection juridique de remettre à plat les régimes de protection pour mieux garantir l'autonomie et la volonté des personnes protégées. Le développement de l'habilitation familiale et la mesure unique feraient partie des pistes proposées au législateur. ●

Samia Hamitouche, cheffe d'unité soutien aux publics pôle solidarité et accès aux droits à la DDCS

« En six mois, le service a réalisé les objectifs prévus pour un an. »

→ **Pour vous, ce numéro d'appel est aussi un outil destiné aux professionnels.**

L'État soutient le dispositif car les mesures de protection juridique doivent être confiées prioritairement aux familles. Nous voulons aussi qu'il soit connu des éducateurs et des cadres car il constitue un premier niveau d'information vers lequel orienter. Ils ont donc été eux aussi ciblés lors de la diffusion de la plaquette.

→ **Vous venez de dresser un premier bilan avec vos partenaires de la Justice et des associations mandataires. Satisfaite ?**

Les juges des tutelles étaient moins bien représentés que les associations. Le nombre de dossiers les rend moins disponibles. Le greffe de Nantua, par exemple, apprécie ce dispositif parce qu'il a été moins sollicité sur l'ouverture d'une mesure. C'était bien l'objectif. Nous tirons un bilan positif : en six mois, le service a réalisé les objectifs prévus pour un an. Nous devons veiller à freiner nos ambitions.

→ **Parce que ?**

Parce que la DDCS de l'Ain a engagé 32 000 € en 2017 (pour la mise en place, l'information, la rémunération d'un temps partiel...). Nous reconduisons en 2018. Un financement au-delà et plus substantiel n'a pas été écarté.

→ **Quelles sont les pistes d'amélioration du service rendu ?**

Le contenu du site www.tuteursfamiliaux01.org est perfectible ; nous voulons élargir encore plus l'information à destination des professionnels ; nous devons éviter le "parasitage" et mieux déterminer ce qui relève des trois associations gestionnaires du service d'information et des greffes. Nous attachons beaucoup d'importance à la protection juridique des majeurs parce que c'est un des publics les plus vulnérables. Grâce à de nouvelles procédures encore plus strictes, nous venons d'agréer cinq mandataires privés pour diversifier l'offre. Et nous tenions aussi à ce que les professionnels le sachent. ●

IL RÉPOND AU 0 806 70 20 60

« Il faut d'abord sécuriser »

Il n'a rien d'un répondeur, ni d'un serveur vocal. Il ne lit pas dans le numéro cristal. Pas besoin de taper 2 ni de rappeler plus tard. Avec lui, l'appel est rassurant et assuré. Khalid Hajjani fait partie des personnes qui prennent leur tour pour répondre au numéro gratuit d'information. Bien dans sa peau de mandataire arrivé au service des tutelles de l'UDAF en 2006 avec une maîtrise en Droit et un mouchoir de Cholet, sa ville d'origine. Bien aussi dans ce service qui est passé du second au rez-de-chaussée à force de forcer. Bien dans sa tête quand il parle de son expérience professionnelle. Elle lui est précieuse pour répondre aux appels. Il doit rassurer une voix, renseigner précisément des questions imprécises posées par des parents ou des enfants, ou des personnes qui se renseignent sur une mesure qui va les concerner. « Aller au greffe du tribunal, ça leur paraît une montagne. Au téléphone, il faut



d'abord sécuriser, être ensuite le plus pratique possible. À nous de les rassurer. »

L'appel téléphonique permet de garder l'anonymat mais il n'épargne pas d'entrer en partie dans l'intime de la situation personnelle. Il faut du tact pour l'apprécier et beaucoup de conscience

professionnelle pour ramener la protection à sa juste mesure.

Khalid Hajjani répond avec scrupule : oui, on peut suspendre une mesure de protection ; non, les choses ne sont pas imposées par le mandataire ; oui, la personne conserve encore des droits... Il ne pratique pas autrement, à visages découverts, durant ses permanences ou lors de ses rendez-vous. Chaque entretien lui donne l'occasion d'être à l'écoute. Il sait à qui et de quoi il parle : des personnes vieillissantes, des jeunes qui ont un peu tendance à ruer dans les brancards de la mesure, des personnes de plus en plus connectées qui se renseignent en ligne, mais comme ça ne fait pas tout... « Il faut jongler avec tout cela. Aucun cas ne se ressemble. Quand je reçois des personnes, je ne sais pas si elles ont appelé et c'est peut-être un de mes collègues qui lui a répondu. » ●

Priorité à l'information

→ Le Service de soutien aux tuteurs familiaux répond à une directive de l'État. Pour l'appliquer dans l'Ain, la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) a réuni autour d'une même table les trois associations mandataires de l'Ain (l'ATMP, l'UDAF 01 et l'ATPA) pour leur confier trois missions :

- la mise en place du service gratuit d'information en octobre 2017 ;
 - l'ouverture d'un numéro cristal d'appel en février 2018 : 0 806 70 20 60 ; cette permanence téléphonique fonctionne du lundi au vendredi, de 9 à 12 heures et de 14 à 16 heures ;
 - la possibilité d'entretiens sur rendez-vous. Un site a été mis en place : www.tuteursfamiliaux01.org
- Une plaquette a été diffusée dans les tribunaux, les CCAS, les associations importantes comme l'Adapei. Elle a aussi été adressée en format numérique aux mandataires. Avec soixante-dix appels depuis sa création - soit une forte augmentation -, le service correspond bien à une attente. ●



→ Associations mandataires, État et Justice se sont retrouvés fin juin pour un premier bilan.