



AGIR POUR LES FAMILLES



UDAF 44
**Union départementale
des associations familiales
de Loire-Atlantique**

35 rue Paul Bert CS 10509 - 44105 Nantes cedex 4
Standard 02.51.80.30.00 Fax 02.51.80.30.10
ww.udaf44.fr

PORTER LA VOIX DES FAMILLES	P. 7
ACCOMPAGNER LES PERSONNES EN DIFFICULTÉS.....	P. 11
CULTIVER L'INNOVATION SOCIALE.....	P. 17
SE MOBILISER POUR LE RESPECT DES FAMILLES	P. 21
L'UDAF 44 EN QUELQUES CHIFFRES	P. 24

AGIR POUR LES FAMILLES

SOLIDARITÉ
RESPONSABILITÉ
RESPECT
UNIVERSALITÉ

La famille est le lieu de toutes les solidarités.
Pour les préserver, l'Udaf 44 agit avec et pour les familles.

AVEC les familles car nous ne sommes pas là pour faire à leur place mais avec elles. C'est dans cet esprit de responsabilité que salariés et bénévoles de l'Udaf 44 se mobilisent pour faciliter le quotidien des familles. Ensemble, nous veillons au respect des droits fondamentaux des personnes (intimité, information, intégrité physique), à leur accès aux droits (logement, santé, pouvoir d'achat, éducation, culture) et à leur implication dans la construction d'un projet de vie.

POUR les familles car l'Udaf 44 s'engage à les défendre, quels que soient leur origine, leur lieu de vie et leur composition. Ce principe d'universalité existe aussi par la diversité des associations qui composent notre union.

Quoi de mieux que l'action pour faire vivre ces valeurs
de solidarité, responsabilité, respect et universalité ?

Tous les jours, bénévoles et salariés de l'Udaf 44 partagent la conviction qu'agir pour les familles, c'est : porter la voix des familles, accompagner les personnes en difficultés, cultiver l'innovation sociale et se mobiliser pour le respect de leurs droits.



AGIR POUR LES FAMILLES...

PORTER LA VOIX DES FAMILLES

LE COUP DE POUCE QUI FAIT LA DIFFÉRENCE

Si vous deviez attendre plus de 6 mois pour soigner une carie ou faire un détartrage ? Jusqu'en décembre 2013, la plupart des personnes en situation de handicap mental de l'agglomération nantaise étaient dans ce cas. Une association de défense des personnes déficientes mentales, adhérente à l'Udaf 44, a sollicité son appui pour soutenir sa démarche : alerter les pouvoirs publics sur cette situation intolérable. Un courrier a été envoyé à l'Agence Régionale de Santé (ARS) signé par l'Udaf 44. Cette initiative a été suivie des faits. Six mois après, le CHU de Nantes a ouvert un poste de dentiste en capacité à recevoir et exercer des soins bucco-dentaires auprès des personnes en situation de handicap mental.

LA PETITE VOIX QUI PORTE LA PAROLE DES AUTRES

Fabienne est bénévole dans une association adhérente à l'Udaf 44. Elle porte « la parole des familles qui ne peuvent pas exprimer leurs besoins » au sein d'un organisme où se décide l'attribution des logements sociaux.

« Je suis représentante des familles au sein d'une commission d'attribution des logements. Je suis en quelque sorte un intermédiaire entre les familles et les bailleurs sociaux. Si j'ai choisi de m'engager sur ce volet, c'est que je considère que le logement est à la base de tout : avoir un toit, c'est permettre à toutes les familles de se construire. Le logement est le premier espace vital où chacun fait l'apprentissage quotidien d'un savoir-vivre collectif. Sans logement, comment voulez-vous trouver une place dans la société et être acteur de cette société ? C'est pour ces raisons que je me bats au quotidien pour que chacun puisse disposer d'un logement conforme à ses aspirations et besoins. Quand je siégerai à la commission d'attribution des logements, je veille à ce que le logement proposé à la famille corresponde à l'état de santé de chacun, à la composition familiale aussi. S'il y a des enfants, je veille, par exemple, à ce qu'il y ait une école et des transports publics à proximité. Autre point important aussi : le reste à vivre. Je m'assure que le montant du loyer ne mette pas en péril le budget de la famille. Et tant que tous ces critères ne sont pas remplis, je continue jusqu'à être entendue. Être représentant familial, c'est porter la parole des familles qui ne peuvent pas ou n'osent pas exprimer leurs besoins. »

UNE REPRÉSENTATION DE LA DIVERSITÉ DES COMPOSITIONS ET PROBLÉMATIQUES FAMILIALES

L'Udaf 44 réunit une centaine d'associations familiales du département qui évoluent chacune dans des domaines très divers : aide à domicile, éducation, formation, handicap, rupture familiale, vacances et loisirs et vie quotidienne. Les personnes engagées auprès de ces associations se mobilisent quotidiennement autour d'actions développées pour les familles. Cette connaissance des réalités familiales permet à l'Udaf 44 de proposer des porte-paroles volontaires.

Plus de 200 bénévoles portent en effet la voix des familles dans plus de 200 instances départementales, représentant tous les domaines de la vie quotidienne : logement, adoption, violences conjugales, enfance, adolescence, prestations sociales, santé, handicap, hôpitaux, consommation, personnes âgées, transport, gestion de l'eau, aides alimentaires, rénovation de l'habitat.

Les salariés de l'Udaf 44 contribuent aussi à faire entendre la voix des familles qu'ils accompagnent au quotidien. En effet, salariés et bénévoles se rencontrent pour faire le point sur les situations familiales à remonter auprès de ces instances départementales.

L'Udaf 44 fait connaître ces réalités familiales à l'Unaf, qui représente toutes les familles au niveau national. C'est ainsi que la voix des familles se fait entendre aussi au sein des ministères d'Etat.





AGIR POUR LES FAMILLES...

ACCOMPAGNER LES PERSONNES EN DIFFICULTÉS

LE MANDATAIRE JUDICIAIRE LES CONTOURS D'UN MÉTIER MÉCONNU

Un accident grave, le handicap mental, les troubles psychiatriques, le vieillissement, la maladie d'Alzheimer... sont autant d'évènements qui peuvent altérer – momentanément ou irrémédiablement – les facultés mentales et/ou physiques d'une personne.

Comment expliquer simplement le métier de mandataire judiciaire à la protection des majeurs ?

Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs de l'Udaf 44 est un professionnel assermenté par l'Etat qui assiste ou représente entre 60 et 110 adultes dans les actes importants de la vie civile (gérer son argent et son patrimoine, signer un contrat, se marier...). Toutefois, la personne décide seule des actes relatifs à sa personne (choix de son domicile, relations personnelles, soins). Plusieurs fois par an, le mandataire judiciaire se rend au domicile de la personne protégée ou bien dans l'établissement dans lequel elle réside (maison de retraite, foyer pour personne en situation de handicap, prison...).

« Nous intervenons sur la problématique du budget, du logement, de l'emploi, de la justice, de la santé, de la mobilité. Nous trouvons les bons interlocuteurs qui aideront la personne protégée dans son quotidien. Un véritable travail de partenariat ! Pour résumé, nous veillons à faire valoir leurs droits, à ce qu'ils perdurent et à protéger leurs intérêts. »

Comment prenez-vous les décisions pour préserver les intérêts de la personne protégée ?

« Nous touchons à l'intimité et gérons l'argent des majeurs protégés. Nous discutons avec eux avant de prendre une décision et nous nous assurons qu'ils comprennent les conséquences sur leur quotidien. Pour que la décision soit suivie d'actes, il nous faut nécessairement rechercher leur adhésion. En cas de profond désaccord, nous pouvons toujours faire appel au juge des tutelles : il prendra position s'il estime que les intérêts de la personne sont en danger. »

Qui peut décider d'une mesure de protection juridique ?

Seul le juge des tutelles en a le pouvoir. En fonction de la situation et des capacités de la personne, le juge décide de lui laisser plus ou moins d'autonomie.

Mais avant de décider de mettre quelqu'un sous mesure de protection, une expertise médicale est nécessaire pour justifier de l'altération des facultés mentales. Ensuite, lorsque cette altération est confirmée, le juge propose en priorité à la famille d'exercer la mesure. Le juge nomme un mandataire judiciaire lorsqu'aucun membre de l'entourage ne peut exercer la mesure.

*Le mandataire judiciaire
à la protection juridique des majeurs
recherche toujours l'adhésion
de la personne protégée
et favorise son autonomie.*

L'INTERVENANT SOCIAL LE BUDGET : LA PIERRE ANGULAIRE DE L'ÉQUILIBRE FAMILIAL

Les intervenants sociaux de l'Udaf 44 accompagnent des femmes et des hommes, avec ou sans enfant, en travaillant plus spécifiquement sur leur budget.

Dans quels domaines intervenez-vous ?

L'intervenant social de l'Udaf 44 intervient dans tous les domaines de la vie quotidienne : logement, santé, éducation. Dans chacune de ces thématiques, nous voyons avec la famille comment elle fonctionne ; nous veillons aussi à ce qu'elle ait accès aux aides auxquelles elle peut prétendre.

Nous sommes amenés aussi à travailler avec elle sur son budget. Soit, en préventif, lorsqu'un nouveau projet de vie peut avoir une incidence sur le budget (naissance d'un enfant, départ en retraite,...). Ou soit, lorsqu'un accident de la vie provoque le déséquilibre de son budget (séparation, perte d'emploi,...).

Comment faites-vous pour travailler autour du budget ?

Tout est question d'échanges et de co-construction. Lors du premier rendez-vous avec la famille, nous prenons le temps de les écouter, de comprendre leur histoire, leurs habitudes et leurs projets. C'est le temps du diagnostic. C'est d'ailleurs souvent à ce moment-là que nous découvrons des problèmes autres qu'une simple difficulté à gérer un budget : maladie chronique, risque d'expulsion, coupure d'électricité, perte de confiance en soi.

Suite à ce premier rendez-vous, nous établissons ensemble un budget pour le mois à venir. À chaque rencontre, nous faisons le point. Si besoin, nous identifions ensemble les freins et les appuis (personnes ressources, institutions...). Pour une amélioration durable de sa situation, la famille doit être partie prenante de son accompagnement.

Comment les familles vivent-elles cet accompagnement ?

La base de toute réussite dans ce domaine, c'est l'échange, l'écoute et la bienveillance. Pour comprendre leur fonctionnement et accéder aux papiers nécessaires au suivi, nous prenons le temps de les rencontrer à leur domicile, de discuter avec elles. Rencontrer les personnes sur leur lieu de vie permet d'instaurer un lien de confiance plus rapidement.

L'intervenant social rencontre les personnes à leur domicile, ce qui permet d'instaurer plus facilement un lien de confiance.

LES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT DE L'UDAF 44

Les pouvoirs publics confient à l'Udaf 44 la gestion de services d'intérêt familial. C'est dans ce cadre qu'une centaine de salariés accompagnent plus de 2 500 personnes dans la gestion de leur vie quotidienne.

Délégués aux prestations familiales, mandataires judiciaires, psychologues, intervenants sociaux, juristes, secrétaires, comptables s'organisent autour de 6 activités :

- **La protection juridique des majeurs** : pour protéger les personnes vulnérables et préserver leurs intérêts
- **L'accompagnement social** : pour accompagner les personnes en difficultés
- **La protection de l'enfance** : pour aider les parents à gérer leur budget lorsque les prestations familiales ne sont pas utilisées pour les besoins primaires des enfants
- **Le conseil budgétaire** : pour prévenir les dérèglements du budget familial en cas d'accident de la vie ou d'événement particulier
- **Le soutien à la parentalité avec l'Espace Rencontre** : pour permettre à un parent d'exercer son droit de visite dans un lieu neutre et sécurisé
- **Le soutien aux tuteurs familiaux** : pour soutenir et informer les familles qui gèrent la tutelle ou la curatelle d'un de leur proche

protection juridique
des majeurs

ACCOMPAGNEMENT
SOCIAL

protection
de l'enfance

Mda 44

2630 personnes
accompagnées

soutien
à la parentalité

SOUTIEN
AUX TUTEURS
FAMILIAUX

conseil
budgétaire

110 salariés



CULTIVER L'INNOVATION SOCIALE

L'HABITAT PARTAGÉ

Le dispositif Famille Gouvernante répond aux besoins de logement accompagné pour des personnes souffrant de handicap psychique.

L'Udaf 44 accompagne des personnes cumulant maladie mentale, isolement et précarité, parfois incapables de vivre seules dans leur logement. Elles font l'aller et retour entre les services de psychiatrie, les hôtels sociaux et la rue. Fort de ce constat et après plusieurs mois de préparation, l'Udaf 44 a ouvert le premier dispositif Famille Gouvernante sur Nantes en juin 2015.

Le dispositif Famille Gouvernante propose à des personnes (groupe de 5 à 6 résidents), ne pouvant vivre de façon autonome et ne relevant plus d'une hospitalisation, d'être colocataires d'un logement.

Une gouvernante est présente 365 jours par an pour accompagner les résidents dans l'organisation de leur vie quotidienne – repas, entretien de l'appartement, hygiène corporelle et vestimentaire, suivi des soins et des traitements médicaux. Les liens qui se tissent entre les colocataires, autour de la gouvernante, leur permettent de vivre dans un cadre stable et rassurant.

Au delà de la réponse aux besoins de sécurité et de premières nécessités, le dispositif Famille Gouvernante constitue également une réponse à l'isolement et au besoin d'accompagnement vers plus d'autonomie des personnes.

L'articulation entre soins, hébergement et accompagnement est une nécessité qui passe par une collaboration étroite entre les acteurs des secteurs sanitaire et social du département.

*Le dispositif Famille Gouvernante est un lieu
de vie rassurant et structurant pour
les personnes souffrant de handicap psychique.*

LE LIEN DÉNOUE LES PROBLÈMES DU QUOTIDIEN.

Complicé parfois de trouver le bon interlocuteur pour résoudre un problème du quotidien... Le LIEN – Lieu d'Information d'Ecoute et d'orientation – centralise tous les contacts utiles et vous aide à vous repérer pour trouver une solution à vos problèmes.

Gaël vient de se séparer de sa conjointe. Son ex-compagne a le droit de garde des enfants et a déménagé à 250 km de chez lui. Il se doute qu'une montagne de démarches se dresse devant lui. Cependant, il ne sait pas par où commencer. Il réalise à peine sa séparation.

« La plupart du temps, les personnes m'appellent ou viennent me voir en me présentant leur situation, du type « Je viens de me séparer. Que dois-je faire ? ». À moi ensuite, d'échanger avec eux pour identifier précisément les problèmes à régler. Dans le cas de Gaël, nous avons décomposé et analysé sa situation en plusieurs problématiques : le logement, l'éloignement géographique, l'accès aux droits, la relation avec l'autre parent. Dans ce cas précis, comme dans la majorité des situations, le processus est toujours le même : lors d'un premier contact, j'envoie aux personnes, qui ont sollicité l'aide du LIEN, une liste référençant les interlocuteurs utiles, propres à leur situation. J'explique le rôle de chacun en fonction de la démarche à effectuer. »

15 jours à 3 semaines plus tard, l'intervenante du LIEN rappelle chaque personne qui a sollicité son aide. « Je repère ainsi si la demande a été formulée correctement, si les contacts transmis sont adaptés à la situation, etc. Ce rappel est fortement apprécié ; les personnes sont sensibles à l'attention qui leur est portée ». Cette attention particulière, c'est la force du LIEN : un espace au sein duquel s'établissent des contacts humains. « Plus je rencontre les partenaires, mieux je comprends leurs missions. Je renforce ainsi mon efficacité à orienter les personnes reçues. ».

Le LIEN est le lieu au sein duquel vous obtiendrez l'écoute nécessaire à la compréhension de votre situation. Ce lieu facilite la relation entre l'utilisateur et les organismes. Il n'a, en aucun cas, pour objet de se substituer aux ressources existantes mais bien au contraire, de valoriser les compétences des structures locales.

*Le Lien est avant tout
un espace d'information
et d'écoute à dimension humaine,
ouvert à tous.*



INNOVATION SOCIALE : ENCORE ET TOUJOURS

Les bénévoles et salariés de l'Udaf 44 sont en prise directe avec les familles du département.

Habitat partagé, mobilité, accès aux droits, conseil budgétaire, inclusion bancaire sont des sujets sur lesquels l'Udaf 44 répond de façon innovante en proposant : le LIEN et Famille Gouvernante, par exemple.

L'Essentiel, magazine trimestriel de l'Udaf 44, valorise aussi les initiatives de territoire innovantes qui améliorent le quotidien des familles du département.



SE MOBILISER POUR LE RESPECT DES DROITS DES FAMILLES

SE MOBILISER JUSQU'À OBTENIR GAIN DE CAUSE

Lorsqu'un ou plusieurs usagers n'arrivent plus à se faire entendre, ils peuvent solliciter l'Udaf 44 qui activera son réseau d'interlocuteurs privilégiés pour dénouer certaines situations et jouer le rôle de médiateur.

En ce matin d'avril, Pierre reçoit un courrier bien particulier : on lui annonce qu'il ne peut plus percevoir d'aide au logement et qu'il doit rembourser un trop perçu de plus de 2 000 €.

« On m'explique par téléphone et par courrier que j'aurais dû déclarer le changement de statut de l'immeuble dans lequel je réside depuis 5 ans, en résidence touristique. Information qui ne m'a jamais été communiquée. Par conséquent, je n'ai plus le droit à l'aide au logement et je ne sais pas comment je vais boucler le mois. Et nous sommes plusieurs locataires dans ce cas-là. »

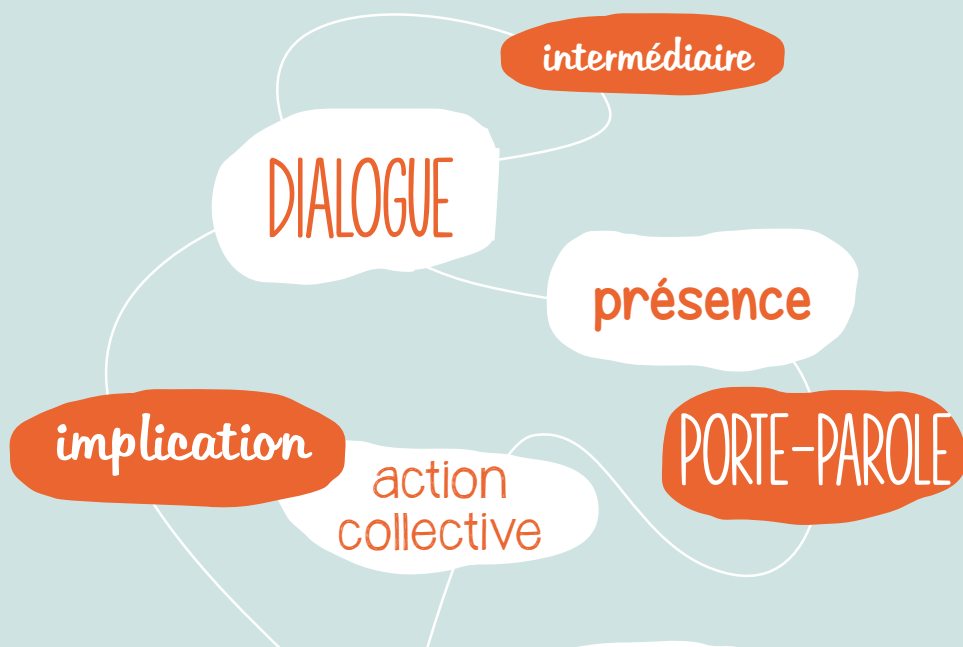
Après une brève recherche sur internet, Pierre contacte l'Udaf 44. « J'ai lu que cette association défend les intérêts des familles auprès des pouvoirs publics. Alors, j'ai tenté ma chance. » Après plusieurs échanges téléphoniques, l'Udaf 44 décide de lui apporter son aide dans ses démarches administratives afin de prouver sa bonne foi.

« Nous avons joué les intermédiaires entre les locataires, leur bailleur privé et la Caisse d'allocations familiales. Notre avantage : avoir des représentants familiaux dans le secteur du logement et au sein des organismes de protection sociale.» complète une bénévoles de l'Udaf 44. Cette interconnaissance de nos structures facilite le dialogue.

Plusieurs échanges avec la Caf et des recherches auprès du bailleur privé mettent en évidence une erreur de ce dernier qui n'a pas signalé le changement de statut, ni à la Caf, ni à ses locataires.

Cette absence d'information se répercute de façon dramatique sur le locataire qui se trouve désormais dans l'incapacité d'honorer son loyer et de rembourser les sommes dues involontairement à la Caf. Grâce à la mobilisation de l'Udaf 44 et à sa représentation au sein des instances départementales, le dossier de Pierre s'est conclu sur une note positive avec le rétablissement de ses droits et l'annulation de ses dettes.

*Une des missions premières de l'Udaf 44 :
porter la voix des familles
au sein des instances départementales.*



SE MOBILISER POUR PRÉSERVER LE BIEN-ÊTRE DES FAMILLES

Dès lors où les intérêts matériels et moraux des familles sont en danger, l'Udaf 44 peut être sollicitée pour mener une action collective et la porter devant toutes les juridictions.

La priorité est toujours donnée au dialogue grâce notamment à la présence et à l'implication de nos porte-paroles volontaires, appelés aussi représentants familiaux, au sein des organismes publics et para-publics.

Ces contacts privilégiés facilitent le dénouement des situations portées à notre attention.



70 ANS
D'EXISTENCE

30 000 FAMILLES
REPRÉSENTÉES

200 BÉNÉVOLES*

100 ASSOCIATIONS
ADHÉRENTES

110 SALARIÉS

2 600 PERSONNES
ACCOMPAGNÉES

✳ 200 bénévoles siégeant dans les instances suivantes : Centres communaux d'action sociale (CCAS) et CIAS / Conseil de famille des pupilles de l'État / Commission d'agrément des personnes qui souhaitent adopter / Sauvegarde de l'Enfance / Commission départementale d'action contre les violences faites aux femmes / Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Réaap) / Conseil départemental de l'éducation nationale (CDEN) / Schéma départemental des services aux familles de Loire-Atlantique / Conseil départemental de prévention de la délinquance / Conseil départemental de la jeunesse, des sports et de la vie associative (CDJSVA) / Caisse d'allocations familiales (Caf) / Commission locale d'insertion / Comité départemental de lutte contre les exclusions / Nantes Métropole Habitat / OPH Silène / Habitat 44 / Association départementale d'information sur le logement en Loire-Atlantique (Adil) / Association d'insertion solidarité logement (AISL) / Soliha / Fonds de solidarité pour le logement (FSL) / Commission départementale de conciliation / Commission départementale Droit au logement opposable (Dalo) / Commission départementale commune soumise à l'article 55 de la loi SRU (Solidarité et renouvellement urbain) / Commission spécialisée de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (Ccapex) / Plan départemental d'actions en faveur du logement des plus défavorisés (PDALPD) / Comité d'expansion économique (Codela) / Commission départementale d'aménagement commercial / Comité départemental de la consommation / Commission consultative des services publics locaux de la communauté urbaine de Nantes / Commission consultative des services publics locaux de la mairie de Nantes / Commission consultative de Sainte-Luce-sur-Loire / Commission municipale des opérations funéraires / Commission des diplômes pour les métiers funéraires / Commission départementale d'organisation et de modernisation des services publics / Commission départementale du commerce non sédentaire / Comité des usagers chargé d'améliorer le fonctionnement de la Préfecture, de la délivrance des cartes grises et des permis de conduire / Commission de sélection d'appels à projets médico-sociaux du département de Loire-Atlantique / Commission de sélection d'appels à projets sociaux pour les projets autorisés par le Préfet / Commission locale des usagers de la Préfecture / Commission locale des transports publics particuliers de personnes / Commission consultative des services publics locaux de la mairie de Nantes / Conseil de développement de Nantes Métropole / Conseil de développement du pays de Retz / Conseil départemental d'insertion / Caisse primaire d'assurance maladie de Loire-Atlantique (CPAM) / Clic du pays de Pontchâteau, Saint-Gildas-des-Bois, Loire et Sillon / Commission locale de l'eau pour l'élaboration d'un schéma d'aménagement et de gestion de l'eau de la baie de Bourgneuf et du marais breton / Communauté de communes du pays d'Ancenis (Compa) / Conférence de territoire du département de Loire-Atlantique / Office des retraités et personnes âgées de Nantes / Mutualité sociale agricole 44-85 (MSA) / Syndicat départemental d'alimentation en eau potable de Loire-Atlantique / Commissions des usagers (CDU) des centres hospitaliers Loire Vendée Océan, Erdre et Loire, Georges Daumezon, de Maubreuil et de Savenay, du CHU de Nantes, des Psysades à Bouguenais, du centre Le Bodio à Pontchâteau, du centre MPR Côte d'Amour CRF Les Océanides, de l'hôpital privé Le Confluent, des hôpitaux locaux de Clisson, de Courcoué-sur-Logne et du pays de Retz / Conseil départemental métropolitain de la citoyenneté et de l'autonomie (CDMCA 44), Conseils de surveillance du centre hospitalier de Saint-Nazaire et du CHU de Nantes



AGIR POUR LES FAMILLES

