

# RAPPORT D'ACTIVITE 2016

**SERVICE REGIONAL D'INFORMATION ET DE  
SOUTIEN AUX TUTEURS FAMILIAUX**

**NORD PAS DE CALAIS**

# SOMMAIRE

Fonctionnement du service.....	3
Fondements légaux et réglementaires.....	3
Historique du service.....	3
Une démarche formalisée .....	5
Fonctionnement du service.....	7
Financement.....	7
Pilotage.....	7
Organisation interne .....	8
Coordination.....	8
Secrétariat .....	8
Evaluation de l'activité du service .....	8
Activités 2016 du service.....	9
Communication .....	9
Interventions proposées aux familles .....	10
Accueil du public.....	11
Information en « amont » .....	14
Information et soutien pendant l'exercice de la mesure de protection .....	16
Actions d'informations collectives .....	23
Echanges divers .....	24
<i>« Protéger un proche ou se protéger : Tous concernés !</i> .....	25
Perspectives 2017.....	26

## Fonctionnement du service

### Fondements légaux et réglementaires

La loi du 5 mars 2007 a réformé le champ de la protection des majeurs vulnérables vers l'affirmation de la priorité familiale dans l'exercice des mesures à l'égard des personnes protégées. Pour mettre en œuvre cette mission, les tuteurs familiaux bénéficient d'un nouveau droit, celui : « *de bénéficier à leur demande, d'une information qui leur est dispensée dans les conditions fixées par décret* ». Le décret du 30 décembre 2008 encadre l'information et le soutien aux tuteurs familiaux.

Selon l'article R. 215-15 du Code de l'Action Sociale et des Familles, l'information est « *délivrée sous la forme d'un document ou sur internet* ». Elle doit comporter :

- « *un rappel du fait que la protection d'une personne vulnérable est d'abord un devoir des familles, et subsidiairement une charge confiée à la collectivité publique,*
- *une explication précise du contenu des principes fondamentaux de la protection que sont le principe de nécessité, de subsidiarité et le principe de proportionnalité,*
- *une présentation de la législation sur la protection des personnes majeures vulnérables,*
- *le contenu de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée,*
- *la description du contenu des mesures de protection juridique des majeurs,*
- *l'énoncé des droits et obligations de la personne chargée d'exercer la mesure de protection.* »

En 2010, l'écriture d'un schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales est engagée par la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale, comme le prévoit la loi du 5 mars 2007. Une des orientations politiques régionales est de « *déployer un soutien aux tuteurs familiaux* », partant du constat que seul un tiers des mesures de protection juridique est confié à un proche dans la région (environ la moitié au niveau national).

### Historique du service

Dès 2007, avant la mise en œuvre officielle de la réforme, l'UDAF du Nord a organisé des informations collectives dispensées à l'époque par un notaire et des personnes expérimentées dans le champ de la protection juridique des personnes vulnérables. Ces séances d'information à destination des familles et tuteurs familiaux avaient pour but de présenter la législation ainsi que certains dispositifs tels que le mandat de protection future.

A compter de 2009, les UDAF du Nord et du Pas de Calais inscrivent, dans le cadre de leur convention d'objectifs avec l'UNAF, la mise en place d'une étude de faisabilité pour la création d'un service dédié aux tuteurs familiaux (comme le pratiquent des UDAF gestionnaires de services mandataires). Elles commencent dans le même temps à mettre en place des actions d'information et de soutien aux tuteurs familiaux. Ces actions sont à l'époque autorisées et financées par les Directions Départementales de la Cohésion Sociale du Nord et du Pas de Calais.

Dans le cadre du schéma régional, la DRJSCS souhaite dès 2011 développer à titre expérimental un dispositif régional. Le projet doit s'appuyer sur un maillage régional associant les UDAF du Nord et du Pas de Calais, les services de Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs et la Justice. Le service doit couvrir l'ensemble des tribunaux d'instance de la région. Ce projet vise à développer un dispositif cohérent et harmonisé garantissant aux familles, et aux tuteurs familiaux en particulier, une organisation lisible et la même qualité d'intervention.

Un projet de service est élaboré avec les différents partenaires participant à l'information et au soutien des tuteurs familiaux. Une subvention annuelle de la DRJSCS est versée pour financer la coordination effectuée par l'UDAF du Nord, en lien avec l'UDAF du Pas de Calais.

En 2012, des réunions de coordination entre les UDAF et les Services Mandataires à la Protection des Majeurs sont organisées afin d'établir collectivement des indicateurs d'activités, de créer des outils harmonisés et de formaliser des conventions de partenariat.

Les UDAF et les services associatifs mandataires judiciaires ont sollicité, auprès de chaque Procureur de la République, les autorisations nécessaires à l'exercice de l'activité. Dès lors, des permanences sont mises en place sur chaque ressort de tribunal d'instance afin de proposer des rendez-vous individuels aux tuteurs familiaux.

En 2015, le Service Régional d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux entame sa troisième année pleine de fonctionnement.

## Une démarche formalisée

La convention attributive de subvention entre la DRJSCS et l'UDAF du Nord est renouvelée chaque année depuis 2011.

Cette convention prévoit que l'UDAF du Nord, « à son initiative et sous sa responsabilité », mette en œuvre une action proposant « *aux familles et aux partenaires un service unique d'information et de soutien aux tuteurs familiaux sur la région Nord-Pas de Calais, adressé en particulier :*

- *aux personnes se questionnant sur la nécessité de solliciter une mesure de protection judiciaire pour un proche,*
- *aux personnes appelées à exercer ou en charge d'une mesure de protection pour un proche,*
- *aux personnes mandatées dans le cadre d'un mandat de protection future ».*

Pour mettre en œuvre cette mission, l'UDAF du Nord porte la coordination des interventions d'information et de soutien aux tuteurs familiaux, en lien avec l'UDAF du Pas de Calais et en partenariat les services associatifs mandataires judiciaires volontaires. Le SRISTF s'appuie sur un réseau de professionnels et de structures permettant la mutualisation des compétences et des ressources.

L'action de chaque partie est formalisée dans une convention. Neuf services mandataires judiciaires participent au SRISTF :

- dans le Pas de Calais : l'ATPC, le SAAP de La Vie Active, l'UDAPEI 62
- dans le Nord : l'AGSS de l'UDAF, ARIANE, ATINORD, ASAPN, le CCAS de Tourcoing, la SIP de Maubeuge.

Les conventions signées avec les services mandataires prévoient leur engagement volontaire par la mise à disposition de personnels qualifiés, détenteurs du Certificat National de Compétence « Mandataire judiciaire à la protection des majeurs » ou exerçant la fonction de chef de service.

Le SRISTF intervient sur l'ensemble des ressorts des tribunaux d'instance de la région (sauf Hazebrouck) :

- dans le Pas de Calais : Arras, Béthune, Boulogne-sur-Mer, Calais, Montreuil, Saint-Omer
- Avesnes-sur-Helpe, Cambrai, Douai, Dunkerque, Lille, Maubeuge, Roubaix, Tourcoing, Valenciennes.

Avec l'idée de capitaliser les ressources existantes sur chaque territoire, les lieux de permanence ont été choisis pour permettre l'orientation des familles vers les actions utiles à l'exercice de leur mission.

Ainsi, les permanences sont assurées dans des Points d'Accès au Droit ou des Maisons de la Justice et du Droit, dans les Points Info Familles, dans les Maisons des Associations ou antennes de services sociaux.

## Fonctionnement du service

### Financement

Le SRISTF a bénéficié en 2016 d'une subvention de la DRJSCS, financeur principal du dispositif, d'un montant de 80 000€ auquel s'ajoute un report de la subvention 2015 d'un montant de 21 893€.

Une subvention de 5000€ est également accordée par le CDAD du Nord dans le cadre de la participation du service à l'accès au droit des personnes.

Enfin, les deux UDAF n'ont pas participé au financement de l'activité du service, l'activité ISTF n'étant plus inscrite dans la convention d'objectifs UNAF-UDAF.

### Pilotage

Le comité de pilotage est l'organe stratégique et décisionnaire qui définit les orientations liées à l'activité du service. Le comité de pilotage du SRISTF 59 62 est co-animé par un représentant de la DRJSCS et l'UDAF du Nord.

Sont membres de ce comité : la DRJSCS, l'UDAF du Nord, l'UDAF du Pas de Calais, les services associatifs mandataires judiciaires à savoir l'ASAPN, ATI Nord, l'AGSS de l'UDAF, l'UDAPEI 62, ARIANE, La Vie Active, l'ATPC, le CCAS de Tourcoing, la SIP, des représentants de la Justice (juge des tutelles, Substitut général à la Cour d'Appel de Douai, Conseiller à la chambre de la protection des majeurs de la Cour d'Appel), le CREAL.

En 2016, le comité de pilotage s'est réuni à deux reprises :

- le 3 février 2016 : proposition de stratégie de communication, présentation du budget prévisionnel 2016, dématérialisation des outils, sollicitation des associations pour des actions collectives
- le 17 octobre 2016 : bilan de l'activité à mi année, perspectives du service (grande région, structuration juridique), financement 2017
- le 9 décembre 2016 : point sur l'activité, bilan de la matinée d'information « Anticipation de la vulnérabilité » du 19 novembre, réorganisation de la coordination

## Organisation interne

### Coordination

Depuis 2014, le temps dédié à cette mission a été ajusté. D'un temps plein nécessaire à la création du service et à la mise en place des partenariats, la coordination est supportée aujourd'hui à mi-temps par un salarié mis à disposition par l'UDAF du Nord. Les deux UDAF se sont rencontrées le 22 avril pour faire le point sur le fonctionnement du service.

Afin de permettre la communication en temps réel des rendez-vous proposés aux familles et tuteurs familiaux, un agenda partagé a été créé, agenda consultable par les services mandataires participant aux interventions du service.

L'organisation des plages de permanences est coordonnée avec les services mandataires judiciaires et les lieux de permanence.

### Secrétariat

Depuis février 2014 et la mise en place d'un numéro de téléphone unique, le secrétariat régional est assuré par un salarié mis à disposition par l'UDAF du Pas de Calais sur un mi-temps. Il est en charge de l'accueil des familles, de leur orientation en fonction de leur demande. Pour ce faire, il gère notamment l'agenda partagé des permanences.

### Evaluation de l'activité du service

Chaque intervention du service est recensée dans des fiches spécifiques : accueil, « amont », permanence (mensuelle, hebdomadaire, hors permanence). Ces fiches permettent d'évaluer l'activité par des indicateurs élaborés par le comité de pilotage lors de la création du service.

Elles renseignent sur :

- nombre d'interventions : accueil téléphonique, amont de mesure, rendez-vous (physique, téléphonique) en permanences et hors permanence
- canaux de connaissance du service
- profil des demandeurs : sexe, tranche d'âge, lieu de résidence, lien avec le majeur
- type de mesure concernée
- nature de la demande



## Activités 2016 du service

L'enquête menée par le CREAM fin 2015 avait permis de repérer ce qui fonctionnait dans le service mais aussi ce qu'il fallait améliorer. A l'occasion d'échanges autour du développement de la communication en milieu d'année, le comité de pilotage a décidé de faire appel à un professionnel de la communication pour proposer des pistes stratégiques de communication pour les années à venir.

### Communication

L'année 2016 a donc commencé par un point sur la communication actuelle et future à engager pour faire connaître le dispositif d'information et de soutien aux tuteurs familiaux. Marie-Odile Guérin, consultante en communication associative, a mené ce travail en repérant les forces et faiblesses du service, les réseaux actifs et les réseaux dormants vers lesquels il fallait promouvoir le service et engager des partenariats.

La stratégie de communication répond à différents critères sur lesquels il faut ou il faudra s'appuyer : l'identité du service, les outils de communication existants, la déclinaison de l'activité, les objectifs de la stratégie de communication et la proposition d'évènements.

Globalement, un travail devra être mené autour de l'accessibilité et de la clarté des informations de promotion du service et des outils techniques utilisés, ceci afin d'être compréhensible aux publics cibles que sont les familles et les mandataires intervenant pour le service. D'autre part, il faudra veiller à la datation, l'actualisation et la diffusion des outils encore méconnus des intervenants et des partenaires. Sur un registre plus organisationnel, M-O Guérin propose d'évoluer vers une structuration juridique du service pour intégrer des partenaires des champs sociaux, médico-sociaux et sanitaires.

Afin d'assurer une meilleure diffusion de l'information, pourquoi ne pas avoir une personne référente du service dans chaque TI ? (comme c'est le cas avec certaines associations mandataires) Quant aux réseaux « sociaux », la priorité de la communication doit être portée vers les CCAS et têtes de réseaux, la CAF et la CPAM. Une idée à exploiter est de repérer les supports de communication des associations et institutions et de communiquer les actualités et évènements du service.

Compte tenu du potentiel important d'utilisateurs dans la région, l'objectif stratégique de la communication pour le service est d'augmenter le taux de notoriété auprès des tuteurs familiaux afin d'accroître le nombre d'appels vers le service. Au-delà d'un objectif quantitatif, il faut se démarquer de la concurrence potentielle en défendant la particularité de l'offre de ce service qu'est la gratuité des interventions proposées.

## Interventions proposées aux familles

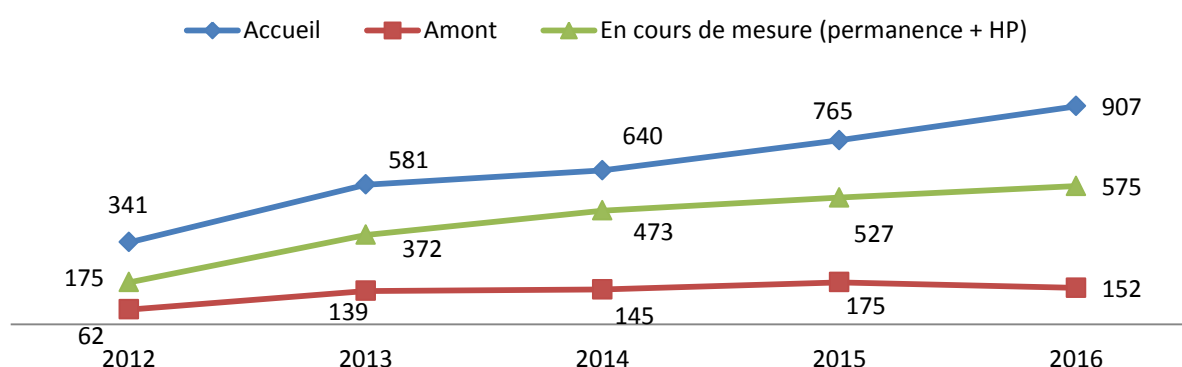
Dès 2012, un accueil téléphonique, des permanences, ainsi que des temps d'informations collectifs et individuels ont été mis en place.

Les interventions proposées par le service sont confidentielles et gratuites pour toutes les familles. Comme le prévoit le décret de 2008, l'information délivrée doit être « *objective et impartiale. Elle n'a pas pour objet d'influencer la personne qui la reçoit dans les décisions relatives à la situation personnelle, patrimoniale, financière et économique de la personne protégée.* » Dans la mesure où les interventions du service délivrent, entre autre une « *information générale des personnes sur leurs droits et obligations* », le SRISTF participe au dispositif d'accès au droit des citoyens.

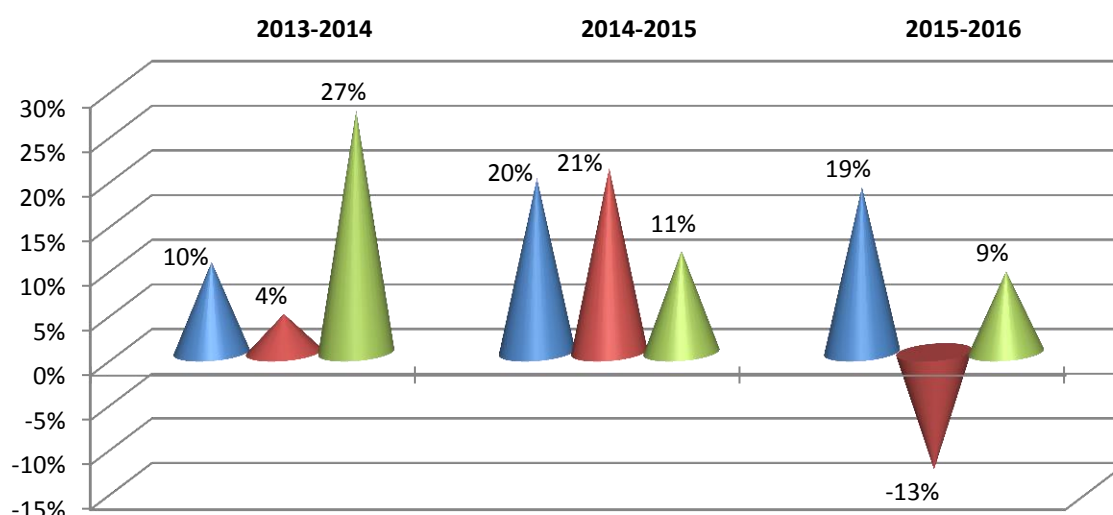
Le SRISTF a été sollicité **toutes actions confondues près de 1500 fois** :

- **907 personnes** ont contacté le **secrétariat** du service
- **152 personnes** ont bénéficié d'une information en **amont** de mesure
- **575 personnes** ont bénéficié d'un rendez-vous individuel, téléphonique ou physique, **pendant l'exercice** d'une mesure de protection

### Volume de l'activité



### Evolution de la demande



## Accueil du public

Jusque 2013, l'accueil téléphonique était assuré par les secrétariats des UDAF du Nord et du Pas de Calais, selon le département de résidence de l'appelant. Depuis février 2014, l'accueil téléphonique est unique. Il est ouvert tous les matins du lundi au vendredi.

Une fiche de contact est établie, elle recense le département d'origine de la personne, le canal de connaissance du service, le sexe du demandeur, sa demande (« amont », mesure prononcée, autre), l'orientation proposée.

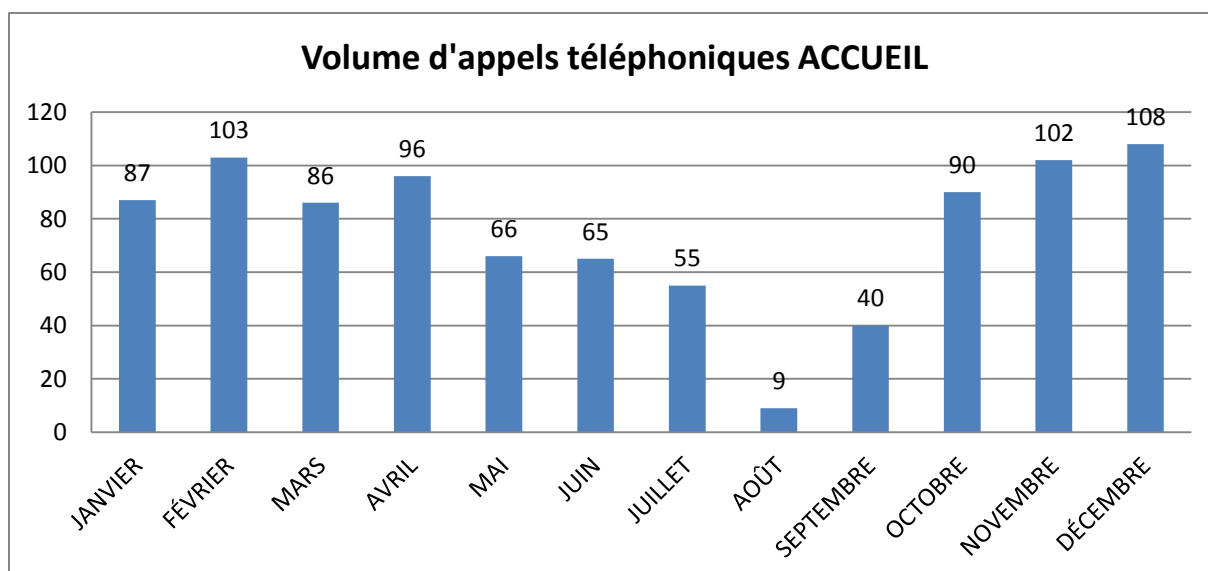
En fonction de leur besoin, le secrétariat oriente les familles vers les différentes interventions proposées par le service :

- vers une intervention, téléphonique ou physique, en amont de mesure dispensée par un juriste du Point Info Famille de Lille Métropole ou par un mandataire judiciaire pour des informations plus techniques
- vers une permanence physique sur rendez-vous (permanences mensuelles dans chaque ressort de Tribunaux d'Instance) et sans rendez-vous (permanences hebdomadaires à Lille et Arras). Cet accueil physique est assuré par des professionnels qualifiés, mis à disposition par les services mandataires associatifs.

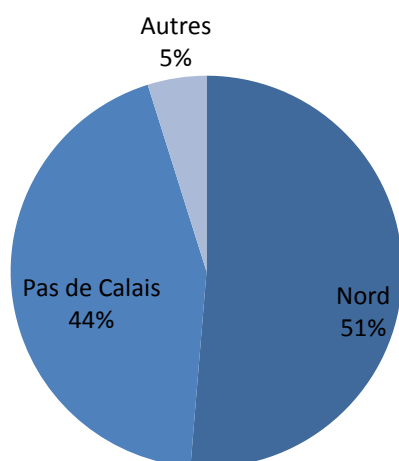
En 2016, le secrétariat a répondu 907 personnes : 51% du Nord et 44% du Pas de Calais, 5% d'appelants sont originaires d'un autre département. Les contacts téléphoniques ont augmenté d'environ 20% par rapport à 2015. L'activité mensuelle est assez homogène depuis 2014.

De plus en plus de mails sont adressés au service ([tuteurfamilialnpdc@gmail.com](mailto:tuteurfamilialnpdc@gmail.com)): 66 mails ont été traités dont 49 de particuliers (demande de rdv, de documentation, de conseils) dont 22 provenant du formulaire rempli transmis via l'espace dédié à la protection des majeurs du CREAI.

Plus de 5700 personnes ont visité l'espace familles de l'espace ressources dédié à la protection des majeurs. Les rubriques les plus visitées sont celles qui évoquent le juge des tutelles (1469 visites), le tuteur familial (1105 visites), les mesures de protection (1061 visites), comment protéger (866), le mandataire professionnel (713) et le SRISTF (546).



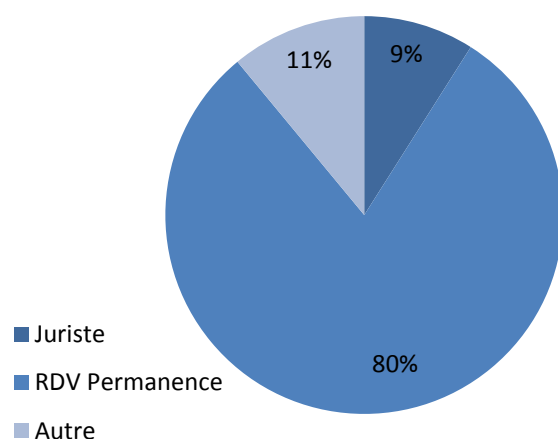
### Département d'origine des personnes - ACCUEIL



Le service répond autant aux tuteurs familiaux originaires de la région qu'à ceux qui exercent une mesure pour un majeur résidant dans la région, ce qui explique en partie le nombre de demandes de personnes originaires d'autres départements.

Les deux tiers des appelants sont des femmes, cette proportion reste la même depuis 2013.

### Orientation des personnes - ACCUEIL



Les demandes et orientations pour de l'information « en amont » restent très importantes et confirment le besoin des familles d'être informées sur la protection des majeurs en général, sur les démarches à engager selon leur situation.

Majoritairement, les personnes ont toujours connaissance du service par le biais des tribunaux et des partenaires ayant en charge des personnes majeures vulnérables. Les campagnes de communication sont toujours actives dans les médias (journaux gratuits notamment), par affichage ou via des réunions d'information.

## Information en « amont »

L'information délivrée « en amont » porte sur les différentes mesures de protection et les modalités de demande d'ouverture (lieu du TI, requérants, requête). Elle est délivrée par un juriste mis à disposition par l'UDAF du Nord, et aujourd'hui en charge du Point Info Famille.

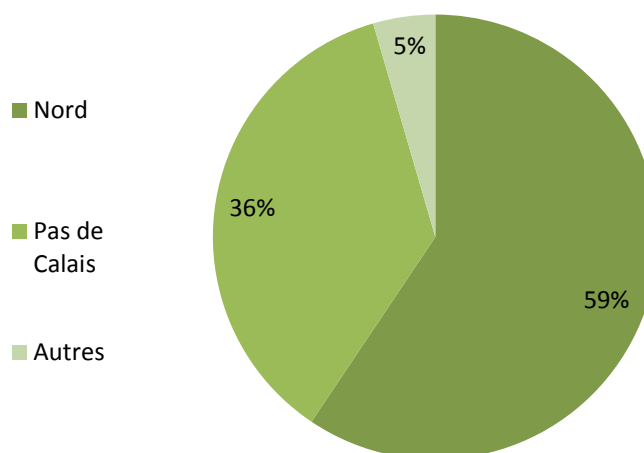
Elle peut si nécessaire être dispensée localement en permanence quand la situation exige l'expertise d'une mandataire judiciaire.

Dans le cas de demande d'informations relative aux dispositifs de protection hors cadre judiciaire (régimes matrimoniaux, successions...), les familles sont orientées vers les professionnels adéquats.

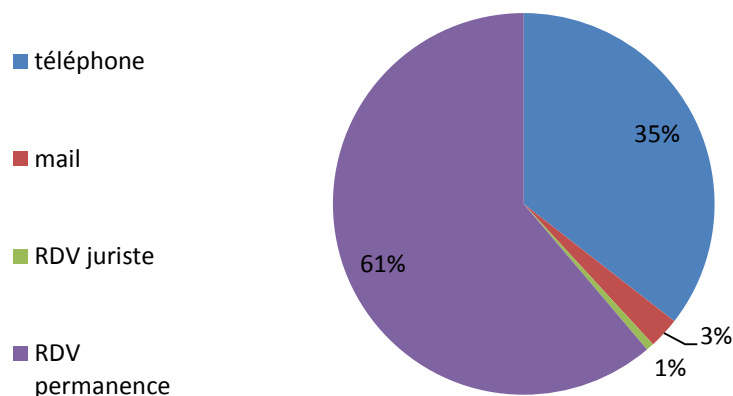
L'information en amont fait régulièrement l'objet d'actions d'informations collectives mises en place par le SRISTF et les services mandataires judiciaires (voir page 23), à la demande de partenaires ou via le Point Info Famille.

En 2016, 152 personnes ont été recensées pour avoir sollicité le service et recevoir de l'information « en amont » de mesure ou du soutien dans les démarches d'ouverture de mesure (175 en 2015). L'intervention « en amont » représente toujours le quart des demandes des familles auprès du service. Cette activité a augmenté d'environ 10% depuis 2013.

### Département du demandeur - AMONT



### Mode d'intervention - AMONT

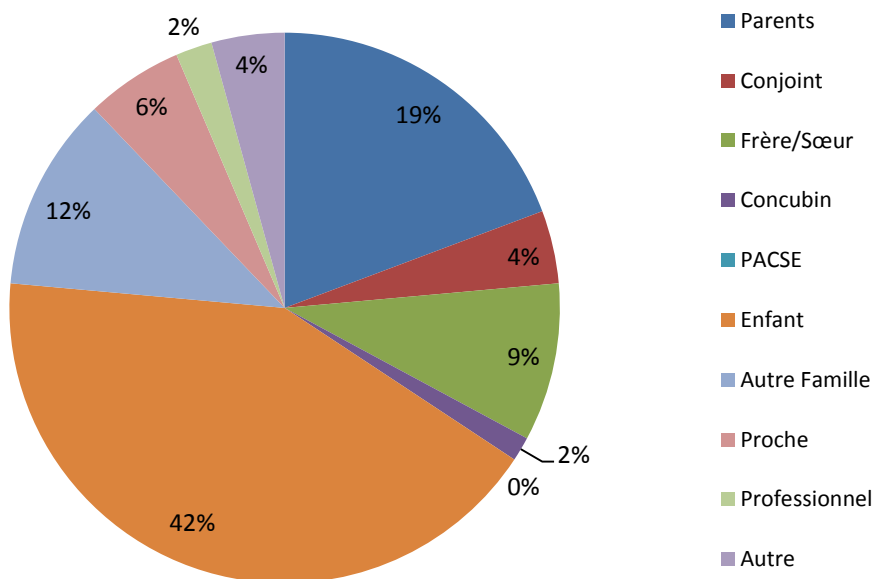


La proportion des modes d'intervention s'est inversée depuis 2014. En effet, les demandes de rendez-vous avec un mandataire judiciaire sont aujourd'hui majoritaires. Ces interventions plus techniques sont souvent complémentaires aux informations téléphoniques délivrées en première ligne par le juriste ou lors d'actions d'informations collectives.

Les demandes en amont sont souvent celles de proches qui gèrent déjà les démarches administratives et financières de la personne et qui s'interrogent sur la nécessité de la mesure ou sur les impacts de l'ouverture d'une mesure (situations de parents d'enfants en situation de handicap proches de la majorité ou parents vieillissants ; entrée du majeur en établissement pour personne âgée ou en situation de handicap).

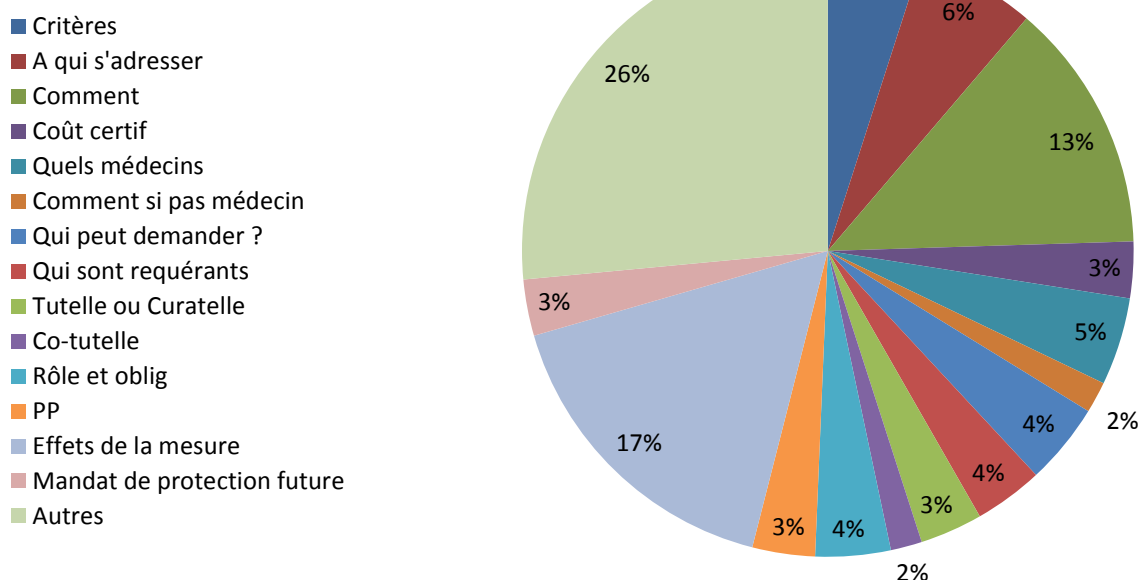
Les proches qui contactent le service sont majoritairement des familiers et particulièrement les parents, enfants et frères et sœurs de la personne majeure protégée. Près de la moitié des personnes amenées à s'interroger sur l'éventualité d'une mesure, sont le ou les enfants du majeur à protéger, ce qui nous laisse à penser que les mesures familiales concernent majoritairement des personnes âgées en perte d'autonomie.

### Lien avec le majeur - AMONT



Les demandes des personnes « en amont » de mesure sont très variées. Pour 152 rendez-vous, les intervenants abordent en moyenne une à deux thématiques lors des entretiens.

### Nature de la demande - AMONT



## Information et soutien pendant l'exercice de la mesure de protection

### *En permanence*

Les services mandataires judiciaires à la Protection des Majeurs ainsi que les UDAF se sont engagés à mettre à disposition des personnes qualifiées au titre de l'expérimentation, afin de dispenser l'information aux tuteurs familiaux.

Depuis 2012, les permanences mensuelles couvrent l'ensemble des ressorts des tribunaux d'instance de la région (sauf Hazebrouck). Les rendez-vous en permanence sont programmés pour une heure, ce qui porte en moyenne à trois rendez-vous maximums par permanence. Le dispositif a été étendu depuis 2014. Des permanences supplémentaires hebdomadaires sont organisées à Lille et à Arras, afin d'élargir les plages horaires proposées aux personnes et de répondre aux demandes urgentes ou aux personnes ayant des problèmes de mobilité. Le mandataire en charge de cette permanence assure une permanence téléphonique et physique, avec ou sans rendez-vous.

En 2016, un lieu de permanence a été trouvé pour recevoir les familles sur le ressort d'Hazebrouck (au CLIC). Les premières ont commencé en septembre.

Les expérimentations, mises en place dans les tribunaux en 2015, ont été poursuivies en 2016. Celles organisées au Tribunal d'instance d'Arras et de Lille proposent une permanence mensuelle avec des rdv rapides où il s'agit seulement d'aiguiller les personnes dans les démarches à faire une fois l'ordonnance prononcée. 16 permanences se sont tenues, et seules 9 personnes se sont présentées.

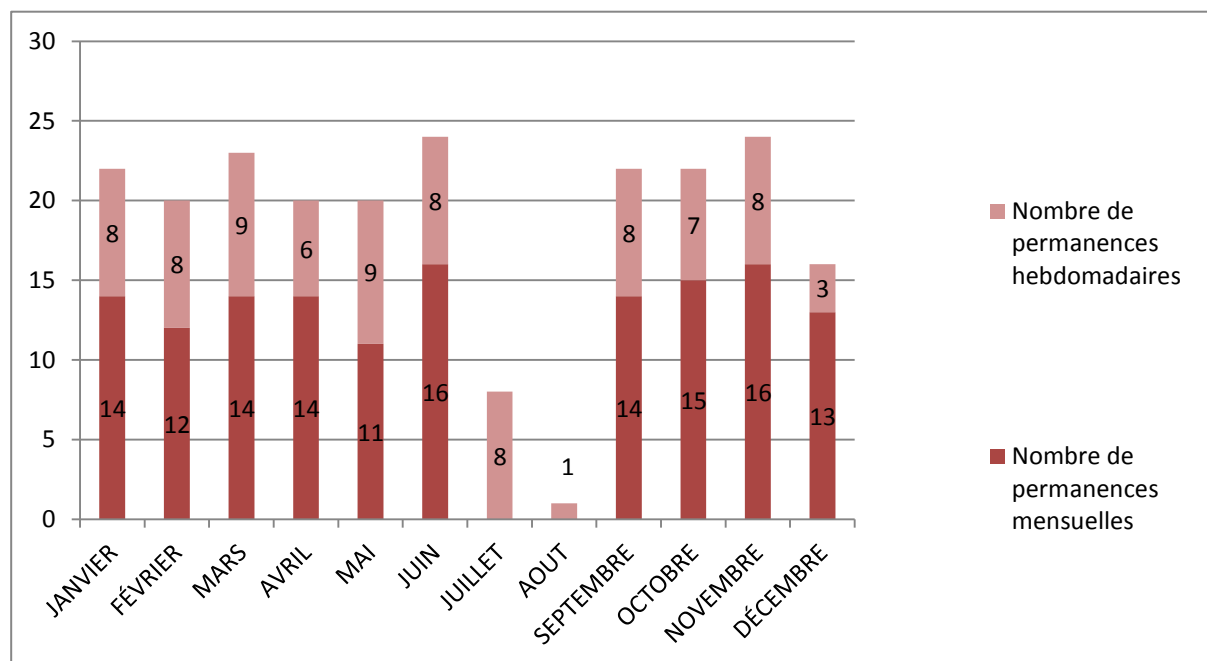
L'autre expérimentation a lieu au TI de Valenciennes à la demande de la Vice-Présidente. Une action d'informations collective par trimestre est proposée aux familles requérantes et aux familles/ proches nouvellement nommés. 3 réunions ont été organisées (les 24 mars, 22 juin et 12 octobre) et ont rassemblé en moyenne une dizaine de personnes.

En 2016, le service a assuré 229 permanences. Le nombre de plages proposées s'est stabilisé par rapport à 2014, le nombre de permanences annulées diminue (39 en 2016, 57 en 2015), depuis notamment l'instauration des mails de rappels auprès des services mandataires.

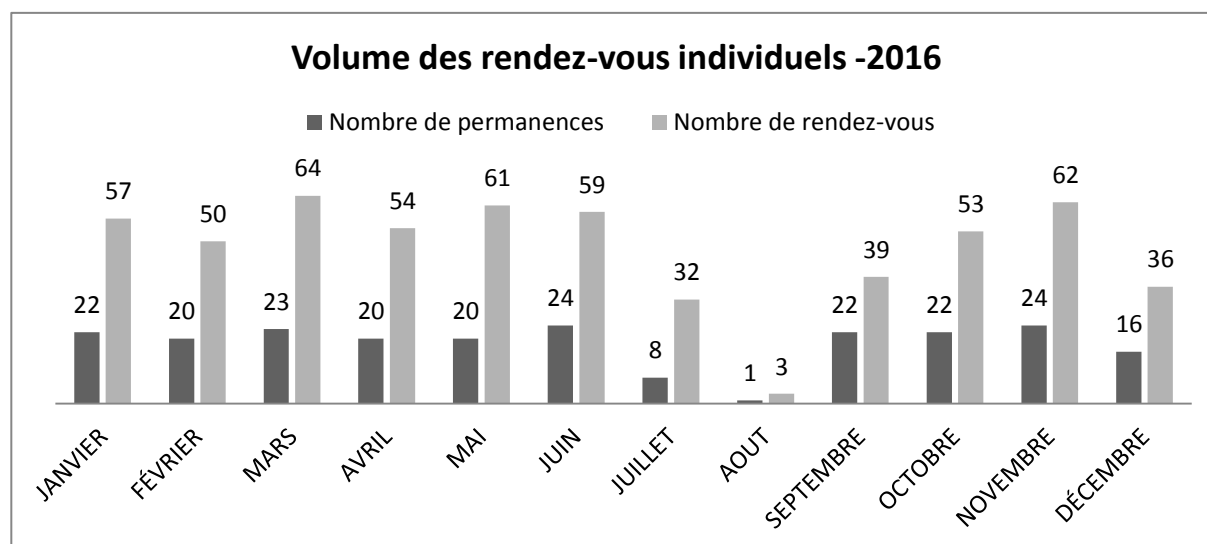
Sur ces 229 permanences, 139 permanences mensuelles ont été mises en place entre janvier et décembre (sauf période estivale), 83 permanences hebdomadaires à Lille et Arras, et 16 permanences au TI d'Arras et de Lille. Ces permanences ont reçu 570 familles ou tuteurs familiaux.

Les statistiques présentées sont issues des fiches remplies par les mandataires. 67 fiches n'ont pas été envoyées à la coordination, soit environ 12% de l'activité des permanences.



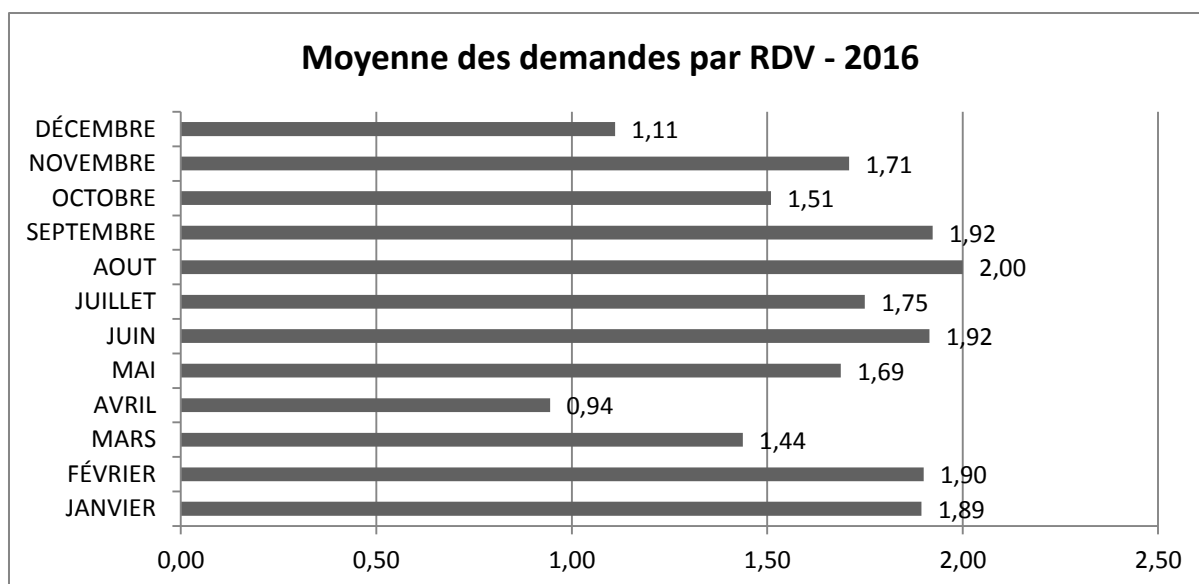


Les permanences mensuelles ne sont pas mises en place quand aucun rendez-vous n'est programmé, ou sont exceptionnellement annulées en cas de jour férié ou d'impossibilité de mettre à disposition un mandataire. L'annulation de permanences diminue d'année en année : 39 permanences n'ont pas été organisées (57 en 2015), soit moins de 30% du dispositif potentiel.

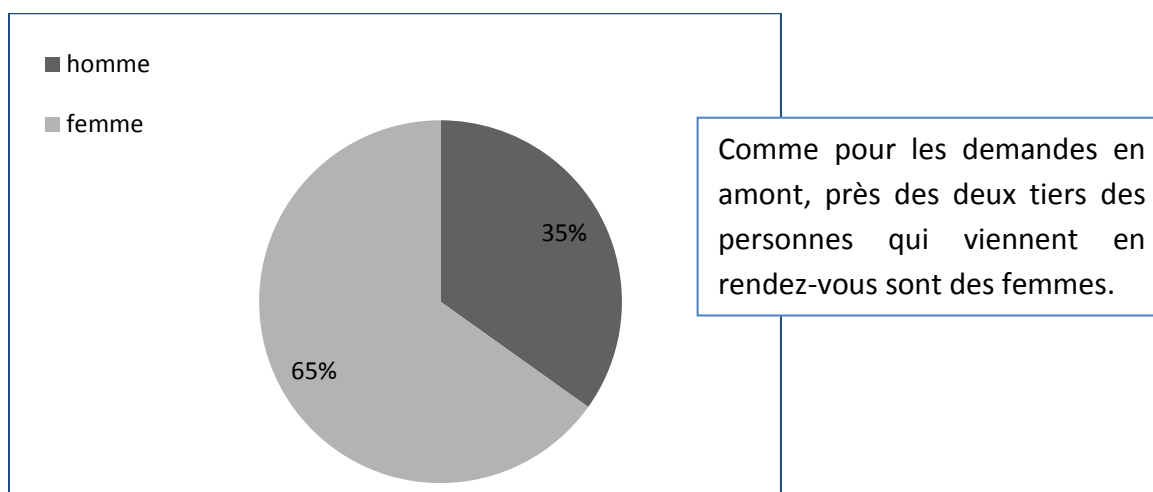


En moyenne, 20 permanences se tiennent mensuellement. Ce sont 51 familles qui sont reçues tous les mois (47 familles en 2015<sup>1</sup>) : 27 dans les permanences mensuelles et 24 dans les permanences hebdomadaires.

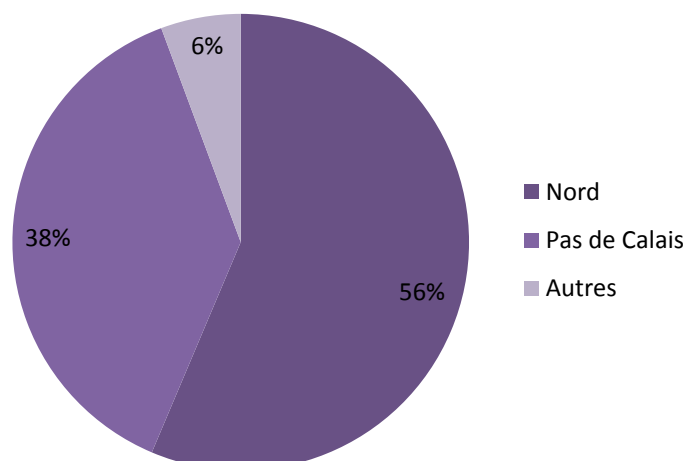
<sup>1</sup> Une coquille s'était glissée dans le RA 2015, ce n'est pas 77 familles qui étaient reçues tous les mois mais 47 familles.

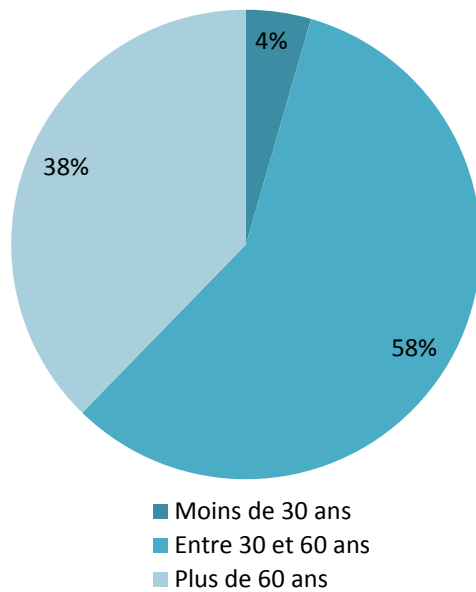


Les demandes (thématiques) sont légèrement plus importantes dans les permanences hebdomadaires (1,66) que dans les mensuelles (1,57). Août n'est pas significatif dans la mesure où il n'y a eu qu'une seule permanence.

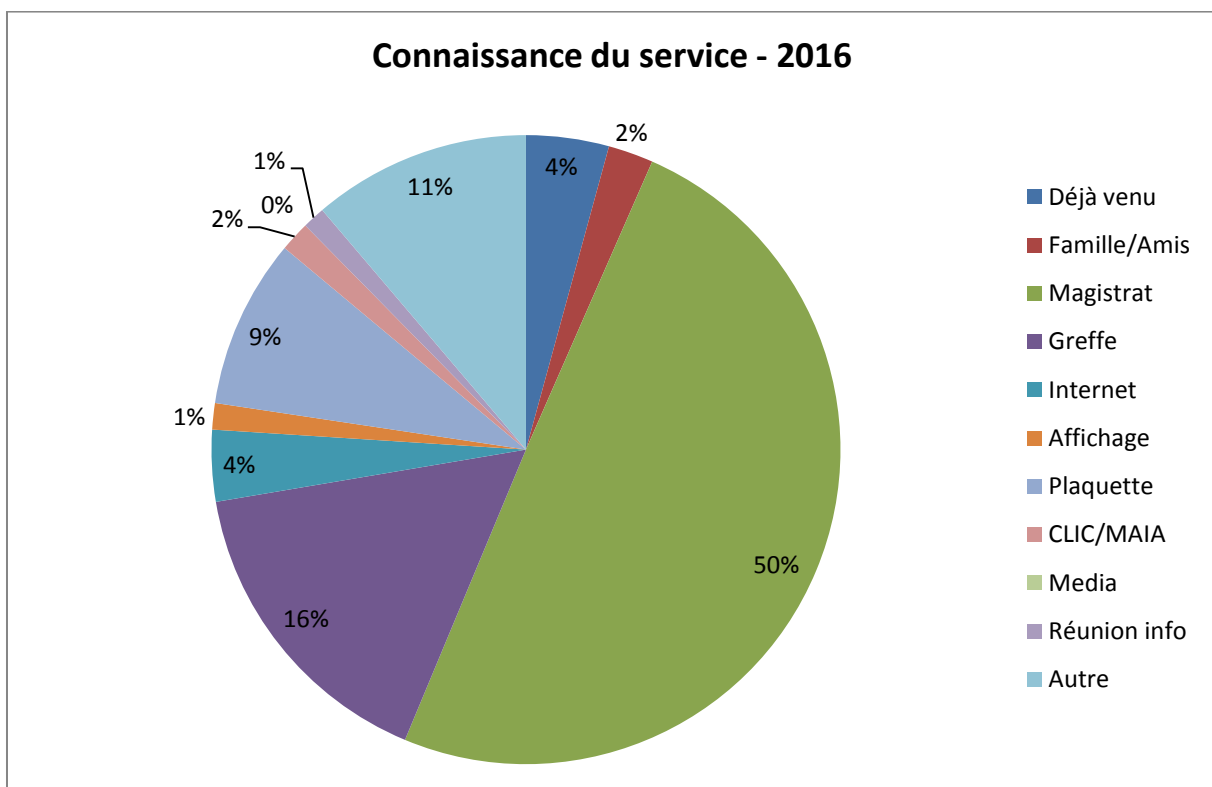


Globalement, un peu plus de familles du Nord sont reçues en rendez-vous, du fait du volume de mesures prononcées plus important. Le nombre de rdv est plus important dans le Nord dans les permanences hebdomadaires mais la proportion est inverse pour les rdv en permanences mensuelles, la programmation est plus importante dans le Pas de Calais.

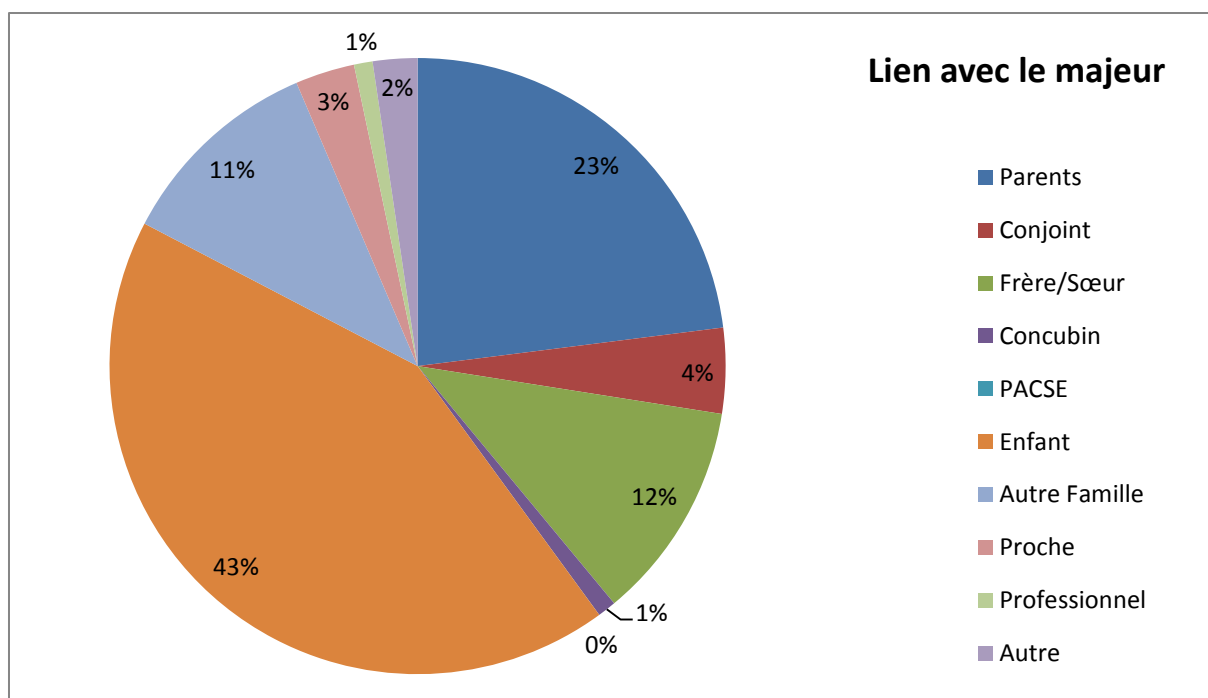




Près des 2/3 des personnes sollicitant le service ont moins de 60 ans, elles sont donc dans la tranche active de la population. Les fiches d'interventions ne recensaient pas cette variable dans les années précédentes. Ces proportions confirment les remontées du secrétariat et des intervenants de terrain qui évoquent régulièrement la difficulté pour les personnes de se rendre aux rdv dans les plages proposées. Beaucoup d'utilisateurs du service sont en effet obligés de prendre congés.

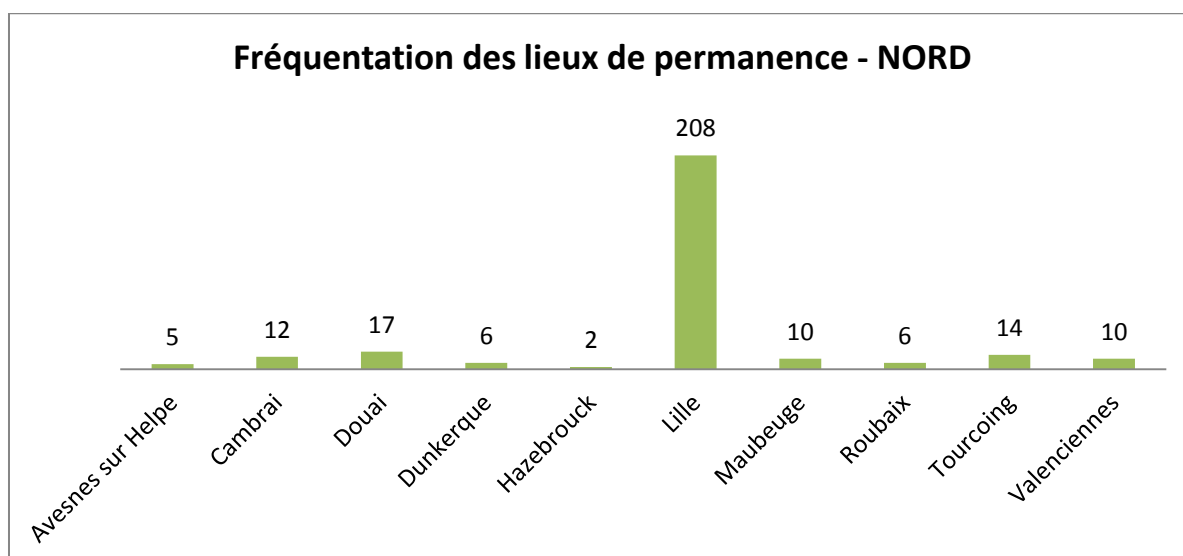


Le graphique ci-dessus confirme que le principal canal de connaissance du service est le tribunal (magistrats et greffes), pour les 2/3 des personnes reçues en permanence. La plaquette est également un outil de communication important, de même que la consultation des pages internet.

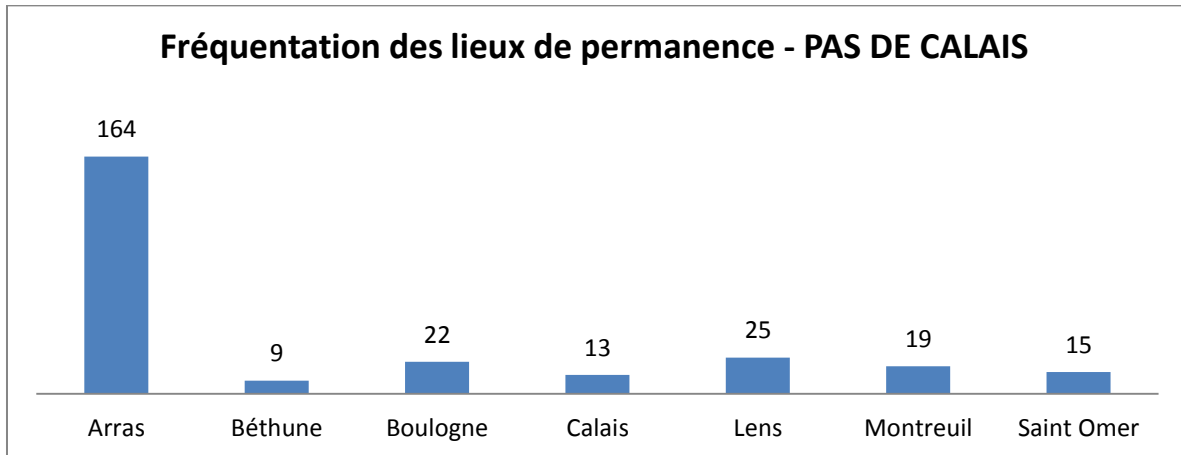


Les personnes en lien avec le majeur restent globalement les mêmes depuis la création du service : parents, enfants, frères et sœurs. Cependant, on constate toujours que les personnes sollicitant le service sont en grande partie les enfants du proche concerné. Pour ce qui concerne les parents, ce sont ceux d'enfants en situation de handicap qui approchent la majorité ou de jeunes majeurs. D'autres s'interrogent sur la protection d'un enfant dont ils ont la charge après leur décès ou en cas de perte d'autonomie.

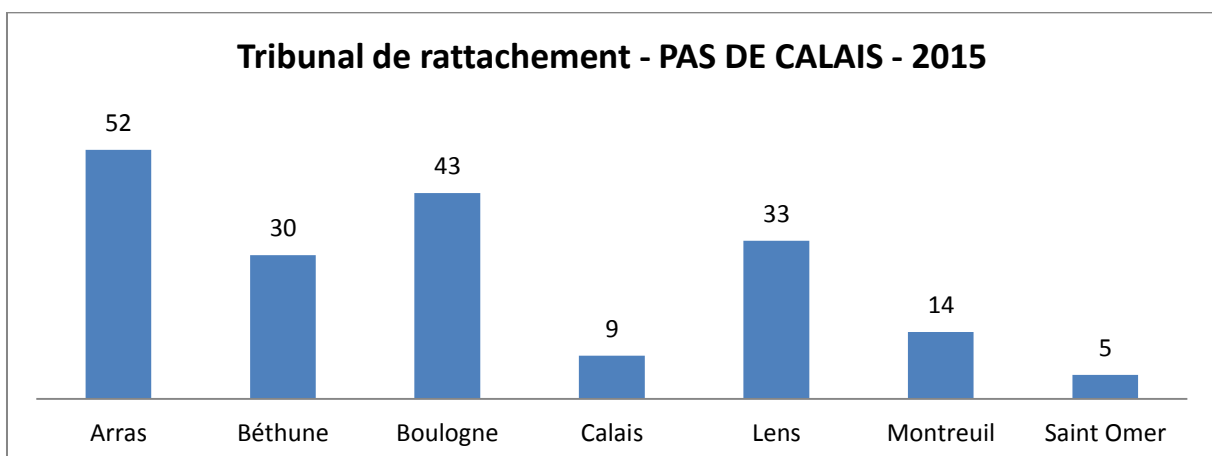
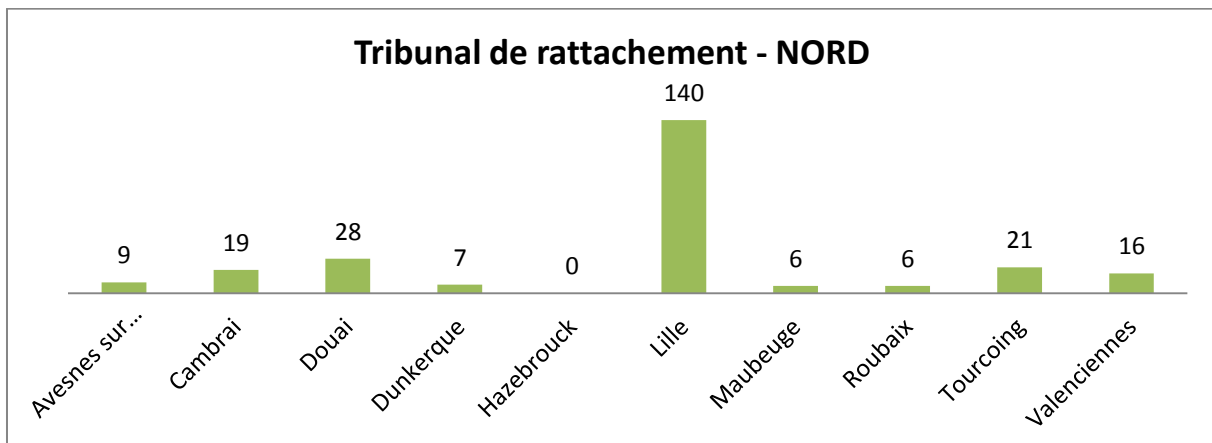
Les lieux de permanence fréquentés sont majoritairement Lille et Arras, respectivement 36,5% et 28,8% des rendez-vous proposés. Cette forte proportion est liée au fait que les permanences hebdomadaires ont été proposées toute l'année.



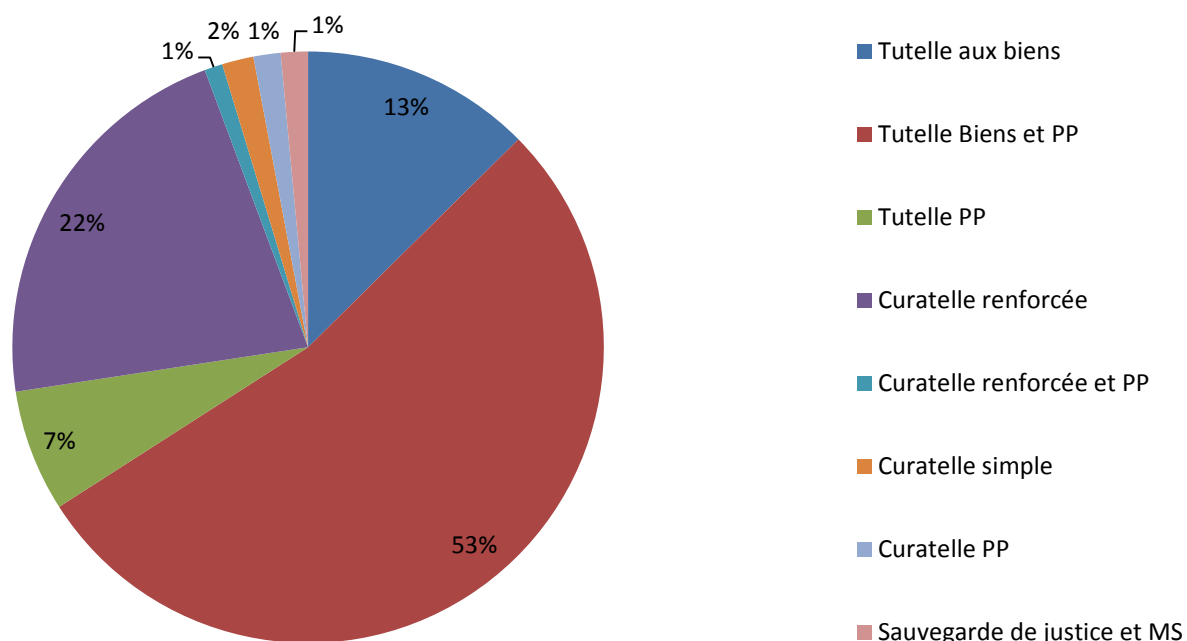
Les rendez-vous téléphoniques représentent une part importante de l'intervention des mandataires en permanence hebdomadaire : 189 appels téléphoniques pour 130 rdv physiques, soit environ 60% de l'activité hebdomadaire et plus du tiers de l'activité totale. Le principe de venir sans rdv à ces permanences ne rencontre pas un grand succès : seules 7 personnes se sont déplacées spontanément.



Au regard des tribunaux de rattachement des mesures, on peut constater que les tuteurs familiaux se déplacent facilement, et parfois loin pour les habitants du Pas de Calais.

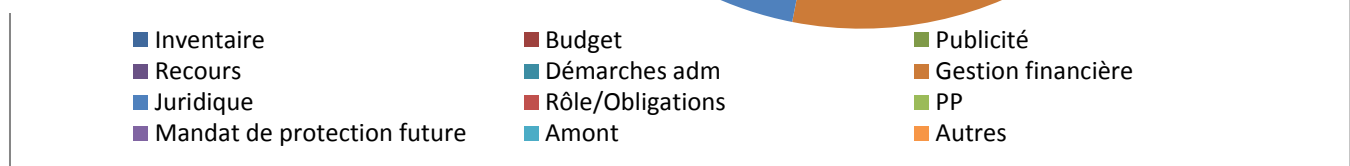
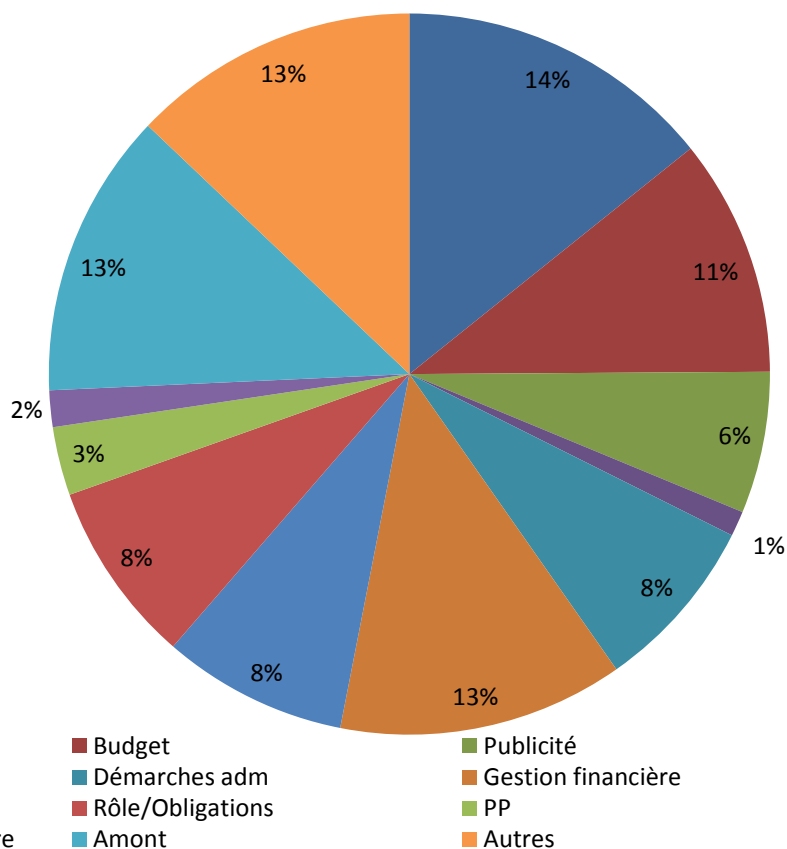


Comme depuis 2014, les mesures de protection exercées par les familles sont pour les trois quart des mesures de tutelle, majoritairement aux biens et à la personne, et des mesures de curatelle renforcée. Les autres mesures sont à la marge.



Les demandes des tuteurs sont très variées, néanmoins les questions relatives à la thématique financière représentent les sollicitations les plus importantes. Pour le tiers des demandes, elles concernent les démarches liées à la mise en place de la mesure : budget, inventaire, publicité, recours.

L'autre grande thématique qui préoccupe les tuteurs familiaux est la « question juridique » : requête, vente immobilière, obsèques...



## Actions d'informations collectives

### Actions collectives

- 7 janvier : Maison des aidants de Lille (env. 15 particuliers)
- 20 février : intervention à la journée du Comité Consultatif Régional de l'URAPEI (env. 400 personnes, familles et professionnels)
- 28 avril : Maison des aidants de Roubaix (env. 10 particuliers)
- 30 avril : UNAFAM (env. 100 familles)
- 5 juillet : Point Info Famille (2 particuliers)
- 30 septembre : groupe de réflexion Pôle autonomie du Conseil départemental Lille métropole (40 professionnels)
- 3 octobre : Association Evasion, Orchies (env. 15 personnes)
- 13 octobre : Point Info Famille
- 19 novembre : matinée d'informations sur l'anticipation (env. 70 personnes, env. 2/3 de particuliers, 1/3 de professionnels)
- 28 novembre : Point Info Famille
- 14 décembre : SACS de Villeneuve d'Ascq (env. 20 personnes : 10 particuliers/ 10 professionnels)

### Manifestations diverses

- 15 juin : Forum MGEN de Lille
- 16 juin : Forum Malakoff Erquinghem-Lys
- 8 octobre : Village associatif de Lille
- 4 novembre : Forum MGEN, Maison des usagers



## Echanges divers

### *Réunions internes aux partenaires du SRISTF*

- Comité de pilotage : 3 février, 17 octobre et 9 décembre
- Réunion des mandataires 20 juin
- Groupe de travail de mandataires (habilitation familiale et obligation alimentaire) : 22 septembre
- Rencontre UDAF 62 : 6 octobre
- Réunions groupe « Evènement – 19 novembre » 29 avril, 7 octobre et 7 novembre

### *Rencontres partenariales*

- 21 janvier : service de greffe du TI d'Arras
- 8 février : Vice-présidente à l'Autonomie du CD 62
- 1<sup>er</sup> mars : directeur de l'ASRL
- 10 mars et 23 juin : comité de pilotage du CDAD du Nord
- 21 mars : Vice-présidente du TI
- 25 mars : visite de Laurence Rossignol, Ministre de la Famille
- 18 avril : CCAS de Tourcoing
- 10 juin : AG de l'APEI de Denain
- 24 juin : AG du Centre Hélène Borel
- 1<sup>er</sup> juillet : inauguration Service Tutélaire de La Vie Active
- 2 août : Vice-présidente à l'Enfance-Familles du CD 59
- 30 août et 11 octobre : rencontre de la DRJSCS 59-62
- 20 mai : réseau handicap Lille Conseil départemental du Nord
- 29 avril : CDAPH 59
- 8 septembre : TI Douai
- 28 octobre : rdv Président APEI Roubaix-Tourcoing
- 29 novembre : intervention au CA du CREA

### *Echanges nationaux*

- 14 mars : rencontre réseau ISTF / UNAF-UDAF
- 14 octobre : visite de l'IGAS



## « Protéger un proche ou se protéger : Tous concernés ! Comment anticiper la vulnérabilité ? »

*Matinée d'informations – Samedi 19 novembre à Lille*



**Contenu :**

**Quelles alternatives à la tutelle ? Régimes matrimoniaux, procurations, mandat de protection future, habilitation familiale...** Présentation par **Emilie PECQUEUR**, Magistrat à la Cour d'Appel de DOUAI

**Forum – visite des stands :** Mandat de protection future, Régimes matrimoniaux, Habilitation familiale, Assurance-vie/ contrats obsèques, Directives anticipées, Procurations, Accès au droit, Mesures sociales, Accompagnement budgétaire, Aide aux aidants, Mesures associatives, Espace ressource CREA

**Enquête de satisfaction :** Sur les 70 personnes qui y ont participé, 53 d'entre elles nous ont donné leur avis (26 particuliers, 13 professionnels, 14 n'ont pas répondu à cette question). La moyenne de satisfaction est de 9,11, sur une échelle de 1 à 10 (25 personnes notent 10, 13 personnes notent 9 et autant notent 8, 1 personne note 7 et une dernière nous octroie la moyenne). Le créneau horaire a unanimement convenu aux participants (4 personnes auraient souhaité un créneau en soirée).

L'intervention de Mme Pecqueur a été très appréciée tant sur la compréhension des sujets que sur leur présentation.



## Perspectives 2017

- Recherche et réactivation de **partenaires financiers** : CARSAT, Conseils départementaux, CDAD
- Réorganisation de la **coordination départementale** et travaux pour une **harmonisation régionale** Hauts de France
- Mise en place du **numéro spécial** : 0 806 80 20 20 au 1<sup>er</sup> mars 2017
- Développer les **actions collectives** en direction des familles
- Poursuivre l'**expérimentation de permanences** dans les tribunaux
- Reprendre les **rencontres les services de greffes** des TI pour envisager la complémentarité des interventions proposées aux tuteurs familiaux
- Poursuivre les démarches engagées auprès des acteurs du **champ de l'aide aux aidants** sur les questions d'anticipation et de démarche d'ouverture d'une mesure de protection, notamment
- Réfléchir à l'**optimisation des données** statistiques
- Poursuivre la **valorisation du SRISTF** au niveau local et national