



FAMILLES DE FRANCE

Service administratif et d'accès aux droits à domicile de la Fédération départementale Familles de France du Maine et Loire (49)

Les services de la fédération départementale comportent :

- 1 permanence de défense des consommateurs, logement, surendettement - 1 salariée juriste, 12 bénévoles (dont 2 à l'antenne de Cholet)
- 1 service d'accompagnement administratif à domicile (12 bénévoles à plein temps) – novateur et porteur

La fédération départementale fédère 3 associations locales (Saumur, Angers, Segré) + une succursale locale à Cholet

Présentation du service administratif et d'accès aux droits à domicile

Depuis la mise en place du service il y a 9 ans, la fédération est de + en + connue et reconnue et progresse sur le terrain de l'accès aux droits par la mobilité et la disponibilité des bénévoles.

Date de création : 2015

12 bénévoles à plein temps (en 2015 : 1 bénévole et 1 salarié, en 2020 : 5 bénévoles)

Il a été créé pour apporter une aide aux personnes qui ne peuvent se déplacer facilement, soit par l'âge soit par le manque de mobilité, suite au besoin détecté par Didier Rivollet (président) et Isabelle Cadeau (juriste).

En outre, les personnes en demande ne sollicitent pas les structures sociales existantes près de chez elles.

La mise en projet du service administratif à domicile pour répondre au besoin de ces personnes a été étudiée en lien avec le centre local d'information et de coordination (Clic), la Maison des Solidarités (MDS), assistantes sociales de quartiers, du CHU d'Angers, de l'armée.

Le lien avec les assistantes sociales est une bonne entrée en matière car elles ne peuvent aller au-delà du conseil ; le montage du dossier d'accès aux droits et son suivi relève d'une prise en charge supplémentaire et complémentaire aux assistantes sociales qui est assuré par les bénévoles du service bénévole mobile administratif.

Publics cibles

Personne seule ou en couple, âgées, à mobilité réduite, porteuse de handicap ou en maladie.

100 dossiers annuel/ 291 ont été traité à domicile en 2023

Rythme des demandes par semaine : 5 à 8 demandes

Profil des bénévoles

Le bénévole de ce service est un tiers de confiance, retraités avec des compétences en relation avec :

- le traitement de dossier sociaux
- des fonctions juridiques

Type de bénévolat

Pour de l'accompagnement de longue durée (la personne âgée peut par exemple entrer en maison de retraite et le bénévole la suivre jusqu'à sa dernière demeure et heure).

Familles de France – Fédération nationale reconnue d'utilité publique
Agréée mouvement jeunesse et éducation populaire – Agréée organisation de consommateurs
Agréée association d'usagers du système de santé

28, Place Saint Georges 75009 Paris – Tél. : 01 44 53 45 90
E-mail : contact@familles-de-france.org – Site : www.familles-de-france.org

Les conditions d'exercice de l'accompagnement administratif tiennent compte du respect du physique et moral envers les personnes, à la confidentialité des échanges, n'intervient pas pour des démarches notariales.

L'accompagnement administratif place le bénévole dans un rôle de relai non de remplacement de la personne.

Il est attaché à la personne et non à la famille de la personne dont il assure le suivi administratif, voir patrimonial. Tant que la personne n'est pas sous tutelle/curatelle, il est son représentant de confiance. Le tuteur peut toutefois lui demander de poursuivre son suivi.

Chaque bénévole :

- décide de la personne qu'il souhaite suivre
- gère son emploi du temps

Recrutement actuel des bénévoles

Par l'intermédiaire de la plateforme benevolt : <https://devenez-benevole.familles-de-france.org>

Par le bouche-à-oreille

Type d'actions suivies

Régulières : paiement factures mensuelles, ...

Ponctuelles : déclaration d'impôts, CAF ou CPAM, inscription à l'EHPAD (plateforme dédiée sur la ville d'Angers)

Outils mis à disposition par la fédération départementale pour formaliser la relation de gré à gré entre le bénévole et la personne suivie

1. une convention d'accompagnement élaborée par le précédent Président de la fédération départementale, avocat, Maître Bouvet
2. un mandat de représentation (qui n'est pas une procuration)
3. une fiche de suivi de chaque visite (si le bénévole tombe malade le suivi peut être ainsi assuré par un autre bénévole)

Par ailleurs : la fédération départementale organise des conférences

Exemples : lutte contre les anarques, faire attention aux achats en ligne, au démarchage à domicile.

Composition et fonctionnement de l'équipe

L'équipe est constituée pour partie de retraités anciennement banquier, juriste, gestionnaire de patrimoine, assistantes sociales, du Clic.

Rythme des visites chez les personnes aidées : variable (1 fois par mois, tous les 15 jours ou 1 fois par semaine)

Les bénévoles peuvent aussi rendre service à la personne aidée en lui faisant des courses ou aller à la pharmacie, dépanner une machine éventuellement)

Les bénévoles se réunissent bénévoles tous les 5 à 6 semaines pour un échange d'expériences

Formation des nouveaux bénévoles

La formation passe par une visite en binôme avec celui qui va l'emmenant visiter la personne suivie et lui montrer comment se présenter, se comporter (mise en situation et relationnel adéquat). Une seconde visite est effectuée par le nouveau bénévole accompagné de son binôme.

Présentation de la démarche du service

Objectifs

Faire en sorte que les personnes :

- ne se posent plus de questions créant de l'anxiété
- restent chez elles le plus longtemps possible

Familles de France – Fédération nationale reconnue d'utilité publique
Agréée mouvement jeunesse et éducation populaire – Agréée organisation de consommateurs
Agréée association d'usagers du système de santé

28, Place Saint Georges 75009 Paris – Tél. : 01 44 53 45 90
E-mail : contact@familles-de-france.org – Site : www.familles-de-france.org

Déclencheur de la relation

Création d'un lien de confiance absolue pour un accompagnement de longue durée à domicile

Pourquoi à domicile : parce que la personne est chez elle ce qui la rassure et le bénévole lui demande les documents sans générer de déplacements.

Evaluation du besoin

La première action est de procéder avec la personne à un tri et un classement des papiers, ce qui permet au bénévole d'évaluer son l'importance du travail de mise en place de l'aide à apporter.

Paiement de la cotisation et des frais de gestion

Utilité du service et des bénévoles



Le banquier apprécie que la personne soit aidée et accompagnée dans ses démarches

Précautions utiles



- Ne pas se présenter brusquement, rester au service et à l'écoute de la personne
- Ne pas avoir de préjugés
- Mettre la distance suffisante pour l'accompagnement / respect de la personne et limite de l'affectivité
- Rester l'accompagnant de la personne et non de la famille
- Représenter la personne sans la remplacer
- Ne pas prendre la carte bancaire de la personne pour retirer de l'argent
- Dans le cas où la famille de la personne aidée souhaite cesser son accompagnement, il ne tient qu'à elle de l'exprimer sans l'implication de sa famille (protéger sa liberté d'action)
- Pour les démarches administratives sur internet, les bénévoles ne doivent pas donner leur adresse personnelle ni celle de la fédération départementale (au risque de voir la mise en relation en mode prestataire) mais créer une adresse générique personnelle

Question sur le cadrage juridique du service :

1. La limite de l'action du bénévole et de sa responsabilité : elles sont encadrées par les termes de la convention
2. L'emploi d'une adresse mail générique dans une relation de gré à gré de service, évite l'ingérence et le mélange dans la vie privée du bénévole
3. La fédération départementale ne prend pas d'assurance étant donné que la relation s'établit de gré à gré entre le bénévole et la personne suivie, il n'y a pas lieu de le prévoir. Ce sont les assurances des parties concernées qui interagissent (responsabilité civile).
4. Les organismes ne reconnaissent pas tous les tierces personnes : la fédération nationale interpellera les pouvoirs publics pour une mise en place systématique. Exemple : remplissage de la déclaration en ligne de la feuille d'impôt par une tierce personne (case à cocher sans devoir donner une adresse mail).