

Loire

Le Bus de la famille vient dans les villages : « C'est génial pour faire les papiers »

C'est une dame en perdition sur un dossier CAF. Ou un monsieur qui n'arrive pas à obtenir son QR code pour la déchèterie. Ou encore une autre dame, qui ne veut « que parler »... Avec son bus, la Maison de la famille de l'Udaf va tous les jours au contact du public jusque dans les villages isolés.

Marie Perrin – 21 déc. 2024 à 06:00 | mis à jour le 21 déc. 2024 à 06:39 – Temps de lecture : 4 min



« Vous vous rendez compte, le bazar, si elles n'étaient pas là ? Il aurait fallu se déplacer, aller jusqu'à la ville ». Photo Marie Perrin

La dame est arrivée d'un pas décidé, avec ses cabas, jusqu'au bus coloré de l'Udaf (Union départementale des associations familiales) de la Loire. Elle vient prendre des nouvelles de son dossier CAF. « Le Bus de la famille ? C'est génial. Ça nous aide pour les papiers. Les dames sont très efficaces ».

Un pluvieux matin de décembre, sur le marché de La Fouillouse. Deux primeurs. Un boucher. Un poissonnier. Et le petit camion de la Maison de la famille. La structure, qui dispose d'un bureau fixe à Roanne, [a décidé en 2022](#) de partir au contact du public dans les campagnes.

Deux primeurs, un boucher et le bus de l'Udaf

Deux tournées, une au sud du département, l'autre au nord. Et un mot d'ordre : aider ceux qui en expriment le besoin à réaliser leurs démarches administratives.

PUBLICITE

ET LES PERFORMANCES BOOSTÉES D'AMD RYZEN™ AI.

AMD Ryzen™ AI et Windows 11
Le pouvoir de réaliser vos passion
Découvrir

Inspired by nvibeo

Ce jour-là, c'est Adeline Laurent, conseillère numérique, et Maria El Bakrioui, agent d'accueil et d'information sociale, qui sont au volant du camion. Et aux manettes des ordinateurs qu'il contient. Deux petits bureaux, pour la confidentialité. Une imprimante, bien sanglée pour ne pas verser dans les virages. Une machine à café. Et une palette de compétences : allocations familiales, déclaration des revenus aux impôts, demande de carte d'identité ou de passeport, [changement de carte grise](#), prime d'État à la rénovation de logement.

« Nous avons été formées sur ces sujets. Nous sommes des agents de premier niveau : nous possédons l'information de base, mais nous ne sommes pas des expertes. S'il faut approfondir, nous contactons des référents ».

« Je ne me voyais pas scanner tous les documents sur mon imprimante maison ! »

On grimpe dans le Bus de la famille, labellisé France Services, pour appeler à l'aide sur des situations différentes. À Rive-de-Gier, un monsieur qui s'occupe seul de son frère malade est venu chercher des renseignements sur des papiers d'identité. Adeline en a profité pour glisser quelques conseils concernant [le rôle des aidants](#). « Je lui ai donné des contacts, il faut qu'il sache qu'il peut être épaulé ».

Elle se souvient d'une dame, à Saint-Héand, qui vivait seule. Son voisin l'aidait dans ses démarches, il est décédé. Alors, la dame se présentait chaque fois que le Bus des familles venait. « Elle avait des questions sur sa retraite, un éventuel

Newsletter. L'essentiel de la semaine

Chaque samedi
scrivez-vous
"L'essentiel de
la semaine", et
retrouvez notre
édition des
articles qu'il ne
vous allait pas
rater
les sept
prochains jours.

S'INSCRIRE

Peut
contenir
des
publicités
Vous
pouvez
vous
désinscrire
à tout
moment
depuis
votre
espace
client.

déménagement. Mais elle voulait surtout parler. Ça arrive souvent. Nous faisons aussi du lien social ».

Dans le camion, ce matin-là, la bataille pour les allocs se poursuit. « J'ai déjà fait tout mon dossier de retraite avec elles, reprend la personne aux cabas. Je ne me voyais pas scanner tous les documents sur ma petite imprimante maison ! Et puis, vous vous rendez compte, le bazar si elles n'étaient pas là ? Il aurait fallu se déplacer, aller jusqu'à la ville ».

Les nouveaux QR Codes des déchetteries apportent de nouveaux « clients »

Car c'est là tout le problème. Certaines communes de la Loire sont mal desservies. Ou les habitants n'ont pas de moyen de transport. Ou encore [la facture numérique](#) a créé un fossé infranchissable. « Aujourd'hui, tout est numérisé. Mais certains restent complètement réfractaires. Sans ordinateur, sans smartphone, il leur est impossible d'effectuer certaines démarches ».

Sur le marché de La Fouillouse, la vie continue. Les carottes ne sont pas encore cuites, le poisson est frais. Adeline, prospectus en main, est partie au contact des clients. « Les demandes peuvent venir de tous les milieux, analyse-t-elle. Actuellement, des personnes que nous n'avions encore jamais vues sont avides de renseignements pour les déchetteries, [avec les nouveaux QR Code obligatoires](#) ».

« Le mardi, c'est Rive-de-Gier »

Le rendez-vous est ritualisé. Une fois par mois dans chaque commune. Le mercredi à l'Etrat, Genilac ou Saint-Paul-en-Jarez. Le vendredi à Farnay, [Saint-Joseph](#) ou Sorbiers. « Nous nous garons sur les marchés, devant les mairies ou les églises, sur un trajet d'école. On cherche les lieux où il y a du passage. Les circuits suivent l'évolution des besoins ».

Le mardi, c'est Rive-de-Gier. « On ne va sans doute plus aller sur ce marché, car cette ville va avoir [un guichet France Services](#). Tous les six mois, on fait un point avec la commune sur laquelle on se déplace pour voir si nos services sont utiles. C'est essentiel que les mairies jouent le jeu, qu'elles assurent la communication autour de notre venue ».

« Nous sommes surprises par la gentillesse de ceux qui viennent nous voir »

Ce matin-là à [La Fouillouse](#), le Bus de la famille a reçu une petite dizaine de personnes. « Le flux est difficile à doser car on ne travaille pas sur rendez-vous. La météo peut influencer. Parfois les gens font la queue devant le camion, parfois il n'y a personne ».

Malgré les efforts de Maria, le dossier de la dame aux cabas n'est pas solutionné, compte tenu des délais de traitement de la CAF. Mais le dossier est en cours. La dame est contente. Les deux représentantes de l'Udaf aussi. « Nous sommes surprises par la gentillesse de ceux qui viennent nous voir. Ils veulent toujours nous remercier, alors que c'est un service gratuit ! ».

Contact : Maison de la famille au 04.77.43.24.69 ou www.udaf42.org

Société Conseils pratiques +