RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

UNIS POUR LES FAMILLES

PROMOUVOIR - REPRÉSENTER - DÉFENDRE

Udaf Eure-et-Loir

ADOPTÉ LORS DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU JEUDI 24 SEPTEMBRE 2020

LE MOT
DU PRÉSIDENT

Yvan KUNTZ

Un journal a titré dans sa rubrique politique : « A la recherche d'un second souffle »

Bien sûr il parlait du gouvernement, sûrement pas des familles et des institutions qui les accompagnent afin d'améliorer leur vérité quotidienne, encore moins de « social ».

L'UNAF, tous les jours, en dialogue permanent avec les ministères concernés, essaie de résoudre et d'améliorer les problèmes de ceux qui peinent.

Les UDAF, en synergie avec les URAF, quotidiennement, tentent de trouver des solutions, avec leurs partenaires locaux. Mais si les directives nationales ne sont pas toujours claires, alors comment résoudre les problèmes ?

Ceux qui oeuvrent tous les jours à ces tâches, présidents, directeurs, collaborateurs, bénévoles dans leurs représentations, peuvent se décourager devant des questions sans réponse.

Les politiques se complexifient. Celles, publiques, se trouvent sans arrêt avec des contraintes renforcées, qui s'opposent parfois entre elles.

A l'heure de nouvelles décisions à prendre à la suite des élections, qu'en sera-t-il de la réforme territoriale, de la loi sur la bioéthique, des lois sociales pour la représentation et la défense des familles (mono-parentales et autres), de la baisse des APL ou des prestations de la CAF, de l'aide aux étudiants, aux personnes porteuses de handicap, quel qu'il soit, et leurs aidants, des lois sur la santé...etc ?

W.A.Ward a écrit : « Le pessimiste se plaint du vent, l'optimiste se dit que le temps va changer, le réaliste ajuste les voiles ».

Doit-on passer du pessimisme à l'optimisme en attendant d'être réaliste ? Ou doit-on se résoudre à être fataliste ? Dans quelle direction va souffler le vent ?

Gageons que nous ferons tout, avec le courage et l'abnégation nécessaires que je connais à tous ceux qui travaillent avec et pour les familles , afin d'orienter les voiles dans le bon sens.

YVAN KUNTZ
Président

SOMMAIRE

L'UDAF 6

Ses missions et son réseau 6
Au plus près des familles 8
Les conventions d'objectifs UNAF - UDAF 9
Le mouvement familial en Eure-et-Loir 10
- Les membres adhérents
- Les membres associés à l'UDAF
- La conférence des mouvements

Les familles adhérentes de l'UDAF 14
Le Conseil d'Administration de l'UDAF 15
Le personnel de l'UDAF au 31 décembre 2019 16

PÔLE INSTITUTION FAMILIALE 18

La représentation des familles 18
Psychologie, sociologie et droit de la famille / éducation, formation, petite enfance et loisir 20
Grands équilibres économiques et sociaux - vie quotidienne 21
Habitat - cadre de vie - environnement - développement durable 22
Santé 23
CCAS / Collectivités territoriales 24
Observatoire départemental des familles 25
Allo Info Familles 26
Information et soutien aux aidants et tuteurs familiaux 27
Le café des parents 29
Le conseil conjugal et familial 31
L'éducation affectice, relationnelle et sexuelle 32
La médiation familiale 33
Lire et faire lire 35
La médaille de la famille 36

PÔLE ACTION SOCIALE 37

Le service DPF 38
- La mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial
- La tutelle aux biens des mineurs

Le service PCB 46
- Le "Pass Assistance" Action Logement Services®
- Les procédures de rétablissement personnel
- Le microcrédit personnel
- L'information sur le surendettement

Le service Protection des majeurs 51
Les activités transversales 58
- Le service comptabilité et informatique
- Le pôle accueil

Démarche d'amélioration de la qualité 60

CONCLUSION

L'UDAF 28

SES MISSIONS
ET SON RÉSEAU

L'UDAF de l'Eure-et-Loir est l'institution officielle de représentation des familles sur l'ensemble du département, reconnue d'utilité publique. Elle a été créée le 25 octobre 1945 à la suite de l'ordonnance du 3 mars 1945.

Les quatre missions légales que l'UDAF exerce sont définies par l'article L 211-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

DONNER LEUR AVIS
« Donner leur avis aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial et leur proposer les mesures qui paraissent conformes aux intérêts matériels et moraux des familles ».

REPRÉSENTER
« Représenter officiellement auprès des pouvoirs publics l'ensemble des familles et, notamment, désigner ou proposer des délégués des familles aux divers conseils, assemblées ou autres organismes institués par l'État, le département, la commune ».

GÉRER TOUT SERVICE
« Gérer tout service d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estimeront devoir leur confier la charge ».

EXERCER
« Exercer devant toutes les juridictions, sans avoir à justifier d'un agrément ou d'une autorisation préalable de l'autorité publique,... l'action civile relative aux faits de nature à nuire aux intérêts matériels et moraux des familles... ».

La défense des intérêts matériels et moraux de l'ensemble des familles du département est la mission première de l'UDAF. Pour que la représentation des familles se fasse de manière globale tout en intégrant toutes les diversités et sensibilités, le Conseil d'Administration est composé de membres émanant de l'ensemble des mouvements familiaux adhérents à l'UDAF.

L'UDAF de l'Eure-et-Loir est agréée, autorisée ou reconnue en tant que :

Association de défense des consommateurs depuis 1973 ;

Association pour représenter les usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique depuis 2006 (agrément renouvelé en 2018 par l'ARS[1] Centre-Val de Loire) ;

Association pour exercer des représentations et des activités en faveur du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées depuis 2010 (agrément renouvelé en 2015 par la DDCSPP[2]) ;

Association éducative complémentaire de l'enseignement public depuis janvier 2012 ;

Association inscrite sur la liste établie par le Procureur de la République, des personnes et structures habilitées à délivrer une information auprès des personnes appelées à exercer ou exerçant une mesure de protection juridique des majeurs ;

Association labellisée en 2019 pour son Point Conseil Budget ;

Plateforme départementale du microcrédit personnel depuis janvier 2014 ;

Établissement d'Information, de Consultation ou de Conseil Familial (EICCF), reconnaissance DDCSPP depuis 2015.

Qu'est-ce que l'UNAF ?

En 1945, face aux défis de la reconstruction du pays, le gouvernement s'est trouvé confronté à l'urgence d'une politique familiale volontariste et ambitieuse. L'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF) est née de la volonté d'organiser le dialogue entre les pouvoirs publics et les familles représentées par leurs associations.

Le 3 mars 1945, une ordonnance institue l'UNAF et les UDAF. Une loi renforcera leurs missions en 1975, en favorisant la représentation des mouvements familiaux nationaux.

Qu'est-ce que l'URAF ?

L'Union Régionale des Associations Familiales est l'organe de coordination des UDAF de la région Centre-Val de Loire.

Elle est à l'écoute permanente de toutes les UDAF et agit pour une promotion et une protection des intérêts familiaux au niveau régional, quels qu'ils soient.

L'UDAF de l'Eure-et-Loir est membre de l'URAF Centre-Val de Loire et participe aux différentes réunions de travail qui s'y déroulent.

[1] *ARS : Agence Régionale de Santé*
[2] *DDCSPP : Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations*

Afin d'être au plus près des familles et de leur apporter toutes les informations nécessaires concernant l'association, ses services ainsi que le mouvement familial, l'UDAF de l'Eure-et-Loir a participé durant l'année 2019 à différentes manifestations et rencontres. C'est ainsi l'occasion de présenter sur le stand de l'UDAF l'ensemble des mouvements adhérents ainsi que les activités des services de l'UDAF. Des permanences ont été assurées par des membres de l'UDAF et par des représentants des différents mouvements.

Durant l'année 2019, le service de l'action familiale a poursuivi son implication dans le domaine du soutien à la parentalité :

- en enrichissant ses partenariats par des rencontres de professionnels extérieurs également concernés par cette thématique ;
- en poursuivant le développement des actions actuellement en place.

Le coordinateur de l'action familiale a participé à différentes rencontres réunissant des partenaires institutionnels et associatifs. Ces temps d'échange ont notamment permis à l'UDAF de répertorier les actions et services existants sur les différents territoires du département dans le domaine de la parentalité et de la famille. Cet état des lieux permet ainsi de mieux cerner et comprendre les besoins locaux des familles. Cette démarche partenariale a également montré l'importance d'échanger respectivement sur les actions développées et de réfléchir ensemble à la problématique du soutien à la parentalité. Elle tend à se poursuivre et à s'étendre sur l'ensemble du territoire eurélien.

Nous notons également que ces temps de partage, individuels ou collectifs, permettent aux partenaires une meilleure connaissance des missions de l'UDAF et des actions menées auprès des familles.

Cette communication est une source supplémentaire d'information pour les familles sur les actions qui peuvent leur être proposées par les services de l'UDAF.

C'est au travers de ces différents temps et lieux que l'UDAF renforce sa proximité et sa visibilité auprès des familles de l'ensemble du département et permet de mieux appréhender leurs aspirations et leurs besoins.

Enfin l'UDAF possède un espace documentaire à disposition des administrateurs, des associations et du public, qui présente les activités de l'UDAF, des associations adhérentes et des partenaires départementaux sur différents domaines de la vie des familles. Ce lieu est également labélisé comme Espace d'information sur la Vie Affective Relationnelle et Sexuelle E.V.A.R.S. par la D.R.D.F.E (Direction Régionale des Droits des Femmes et de l'Égalité).

AU PLUS PRÈS **DES FAMILLES**

Les familles euréliennes peuvent également obtenir des informations en consultant le site de l'UDAF : www.UDAF28.fr ou la page Facebook « UDAF28 ».

Au-delà de la présentation des activités et de l'actualité de l'UDAF, ces sites permettent également de s'informer sur les actualités locales et nationales du mouvement familial et des structures partenaires (manifestations, conférences, actualités législatives, communiqués de presse UNAF, rapports, etc.).
Afin d'en faciliter l'accès, sur simple inscription en ligne, il est possible d'être destinataire de la « newsletter », deux fois par mois, présentant les nouveautés parues sur le site internet.

LES CONVENTIONS D'OBJECTIFS **UNAF - UDAF**

Dans le cadre de la réforme du Fonds Spécial de 2005, le principe des conventions d'objectifs entre l'UNAF et les UDAF a été mis en place (depuis le 1er janvier 2007).

L'UDAF de l'Eure-et-Loir a donc signé une convention avec l'UNAF en 2007, en 2010, en 2013 et une nouvelle en 2016 jusqu'en 2020. Ces conventions reçoivent également un avis motivé de la part des services de la D.D.C.S.P.P.

Les actions conventionnelles programmées de 2016 à 2020 sont les suivantes :

Action n°1
« Observatoire Départemental des Familles » cette action, qui vise à approfondir la connaissance des familles euréliennes afin de mieux cerner leurs attentes et leurs besoins, n'a été validée que pour l'année 2016 par le Ministère. Les résultats de l'enquête « Parent d'enfants de 6 à 12 ans » et leur analyse permettent ainsi d'avoir des éléments concrets afin d'intervenir auprès des pouvoirs publics tant départementaux que nationaux (cette analyse est ensuite transmise à l'UNAF). Cette enquête est mutualisée au niveau de l'URAF qui regroupe l'ensemble des UDAF de la région Centre-Val de Loire. Ainsi, des éléments de comparaison sont collectés régionalement.

Action n°2
« Réseau d'entraide et de soutien à la Parentalité » cette action est axée sur l'aide des parents pour renouer le dialogue au sein de la famille, les aider à prendre conscience de leur « compétence » de parents et les aider à déculpabiliser par un accompagnement et un soutien dans leur fonction parentale.

Action n°3
« Lire et Faire Lire » cette action a pour objet de :

- Donner le goût et l'envie de lire aux enfants, provoque le plaisir d'aller dans une bibliothèque pour choisir des livres qu'ils liront ensuite à la maison ;
- Permettre à des personnes plus âgées de transmettre leur goût pour la lecture, le plaisir de lire un livre ;
- Créer un lien intergénérationnel entre les personnes à la retraite et de jeunes enfants afin que chacun puisse s'enrichir de l'autre.

Action n°4
« Information et soutien au budget familial » l'objectif de cette action est d'apporter un soutien et d'accompagner les familles dans la résolution de situations de surendettement, de favoriser l'appropriation et la gestion autonome d'un budget familial sain et équilibré et d'aider à l'accès ou au maintien de conditions de vie décentes.

Action n°5
« Point Conseil Budget » cette action vise à favoriser l'information et l'accompagnement budgétaire auprès des familles euréliennes, en difficulté financière et non connues des services sociaux.

LE MOUVEMENT FAMILIAL **EN EURE-ET-LOIR**

Les membres adhérents

Au 31 décembre 2019, l'UDAF regroupait 21 mouvements familiaux (dont 4 fédérations départementales ; 1 confédération mise en sommeil) soit plus globalement 81 associations familiales locales. Ces associations se répartissent de la manière suivante :

LES MOUVEMENTS FAMILIAUX À RECRUTEMENT GÉNÉRAL

	Aide aux mouvements 2019
Association Familiale Protestante La Rencontre (AFPR) 1 association Aucune famille adhérente déclarée Pas de Président actuellement	Association en sommeil
Fédération AFC 2 associations locales 191 familles adhérentes Président : M. Antoine HARMEL	1.408,75 € au titre de fédération départementale 422 € en lien avec le nombre d'adhérents
Confédération Syndicale des Familles (CSF28-Ud) 3 associations locales Aucune famille adhérente déclarée Pas de Président actuellement	Association en sommeil
Fédération des Familles Rurales (FR) 39 associations locales 1 741 familles adhérentes Présidente : Mme Liliane CORDIOUX	1.408,75 € au titre de fédération départementale 3 691 € en lien avec le nombre d'adhérents des associations
Fédération des Familles de France (FF) 5 associations locales 590 familles adhérentes Présidente : Mme Colette PREVOSTEAU	1.408,75 € au titre de fédération départementale 1 366 € en lien avec le nombre d'adhérents des associations

LES MOUVEMENTS FAMILIAUX À RECRUTEMENT SPÉCIFIQUE DE TYPE ÉDUCATIF OU PROFESSIONNEL

	Aide aux mouvements 2019
Maison Familiale Rurale (MFR) 1 association 232 familles adhérentes Président : M. Claude CAVALIER	490 € en lien avec le nombre d'adhérents
Fédération départementale ADMR 23 associations locales 900 familles adhérentes Présidente : Mme Michelle BELLANGER	1 724 € en lien avec le nombre d'adhérents des associations

LES MOUVEMENTS FAMILIAUX À RECRUTEMENT SPÉCIFIQUE DE TYPE « SOCIAUX »

	Aide aux mouvements 2019
Association Départementale des Amis et Parents d'Enfants souffrant d'une Déficience Intellectuelle (ADAPEI-Papillons Blancs) Mouvement départemental 151 familles adhérentes Président : M. Jean de MONTCHALIN	360 € en lien avec le nombre d'adhérents
Association Départementale de Parents d'Enfants Déficients Auditifs (ADPEDA) Mouvement départemental 24 familles adhérentes Présidente : Mme Sandrine POTTIER	49 € en lien avec le nombre d'adhérents
Enfance et Familles d'Adoption (EFA) Mouvement départemental 28 familles adhérentes Président : M. Christophe YNDEN	49 € en lien avec le nombre d'adhérents
Union Nationale des Amis et Familles de Malades Psychiques (UNAFAM) Mouvement départemental 79 familles adhérentes Délégué départemental	151 € en lien avec le nombre d'adhérents
Fédération Départementale de la Médaille de la Famille (FDMF) Mouvement départemental Aucune famille adhérente déclarée Pas de Président actuellement	Association en sommeil
Jumeaux et Plus Association Départementale Mouvement départemental Aucune famille adhérente déclarée Pas de Président actuellement	Association en sommeil
Délégation APF France Handicap (Association des Paralysés de France) Mouvement départemental 68 familles adhérentes Délégué départemental : M. Vincent SIMON	168 € en lien avec le nombre d'adhérents
Association Nationale Jonathan Pierres Vivantes (ANJPV) Mouvement départemental 36 familles adhérentes Présidente : Mme Diane KHAMCHANH	72 € en lien avec le nombre d'adhérents

LES MOUVEMENTS FAMILIAUX À RECRUTEMENT SPÉCIFIQUE REGROUPANT DES FAMILLES MONOPARENTALES

	Aide aux mouvements 2019
Association des conjoints survivants (FAVEC 28) Mouvement départemental 42 familles adhérentes Présidente : Mme Arlette MARIE	98 € en lien avec le nombre d'adhérents

ASSOCIATIONS FÉDÉRÉES DÉPARTEMENTALEMENT OU RÉGIONALEMENT N'ÉTANT RATTACHÉES À AUCUNE FÉDÉRATION NATIONALE

	Aide aux mouvements 2019
Autisme Eure-et-Loir Mouvement départemental 89 familles adhérentes Présidente : Mme Martine VANDERMEERSCH	192 € en lien avec le nombre d'adhérents

LES GROUPEMENTS À BUT FAMILIAL

	Aide aux mouvements 2019
Association des Familles de Traumatisés Crâniens et Cérébro-lésés d'Eure-et-Loir (AFTC) Mouvement départemental 27 familles adhérentes Présidente : Mme Ghislaine NIQUE	53 € en lien avec le nombre d'adhérents
Association de Familles Victimes d'Accidents de la Circulation (AFVAC) Mouvement départemental Aucune famille adhérente déclarée Pas de Président actuellement	Association en sommeil
A DOMICILE 28 (FNAAFP) Mouvement départemental 402 familles adhérentes Président : M. Laurent JARRIGE	976 € en lien avec le nombre d'adhérents

ASSOCIATIONS INDÉPENDANTES POUR L'AIDE À LA FAMILLE

	Aide aux mouvements 2019
La Vie en Partage Mouvement départemental 17 familles adhérentes Présidente : Ghislaine de MONTANGON	Adhésion au cours de l'année 2019

Les membres associés à l'UDAF

Ce sont des associations Loi 1901 qui ne constituent pas une association familiale au sens de l'article L 211-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles mais dont les activités apportent un soutien aux familles.

Les membres associés n'ont pas de siège au Conseil d'Administration de l'UDAF, mais peuvent être invités à titre consultatif aux Conseils d'Administration, aux diverses commissions et à l'Assemblée Générale. Ils ne produisent pas de liste d'adhérents et ne règlent pas de cotisation.

Enfin, ils reçoivent de l'UDAF, toutes les informations nécessaires à leur collaboration.

Association pour la Défense des Familles et de l'Individu victimes de sectes (ADFI) Eure-et-Loir/Sarthe	Présidente : Mme Claudine LEPAREUR Permanence à l'UDAF : le 1er mercredi après-midi de chaque mois
France ALZHEIMER	Présidente : Mme Aurélie RISACHER
Habitat et Humanisme d'Eure-et-Loir	Président : M. Claude VALLEE

La conférence des mouvements

L'UDAF œuvre chaque jour pour la défense des intérêts des familles. Elle ne peut accomplir cette mission que grâce au maillage associatif du mouvement familial qui compose son Conseil d'Administration.

Afin que chaque mouvement familial puisse s'exprimer et présenter ses projets et ses préoccupations, l'UDAF organise annuellement (en début d'année) une conférence des mouvements.

Il s'agit d'une rencontre qui se veut un temps d'échange, d'étude et d'information entre les mouvements, qui permet à chacun de mieux connaître le mouvement familial pour ensuite initier des coopérations inter-associatives.

Cette rencontre a eu lieu le 30 janvier. Elle était consacrée à l'échange entre les mouvements.

La répartition des familles adhérentes par mouvement est la suivante :

LES FAMILLES ADHÉRENTES **DE L'UDAF**

ASSOCIATIONS	Au 31/12/2018		Au 31/12/2019		Variation du nombre d'associations	Variation du Nombre de familles
	Nombre	Nombre de familles (*)	Nombre	Nombre de familles (*)		
Association Familiale Protestante La Rencontre	0	0	0	0	0	0%
Association Familiale Catholique	2	198	2	191	0	-3,54%
Confédération Syndicale des Familles	0	0	0	0	0	0%
Familles Rurales	39	1732	39	1741	0	0,52%
Familles de France	5	641	5	590	0	-7,96%
Maison Familiale Rurale	1	230	1	232	0	0,87%
ADMR	22	808	23	900	4,55%	11,39%
ADAPEI (Papillons blancs)	1	169	1	151	0	-10,65%
Parents d'enfants déficients auditifs	1	23	1	24	0	4,35%
Enfance et Familles d'Adoption	1	23	1	28	0	21,74%
Familles de Malades Psychiques (UNAFAM)	1	71	1	79	0	11,27%
Médaille de la Famille	0	0	0	0	0	0%
Jumeaux et Plus	0	0	0	0	0	0%
Associations des Paralysés de France	1	79	1	68	0	-13,92%
Jonathan Pierres Vivantes	1	34	1	36	0	5,88%
Conjoints survivants (FAVEC)	1	46	1	42	0	-8,70%
Autisme Eure-et-Loir	1	90	1	89	0	-1,11%
Association des Familles de Traumatisés Crâniens (AFTC)	1	25	1	27	0	8%
AFVAC	0	0	0	0	0	0%
A Domicile 28 (FNAAFP)	1	458	1	402	0	-12,23%
La Vie en Partage	0	0	1	17	100%	100%
TOTAUX	**79**	**4627**	**81**	**4617**	**2,53%**	**-0,22%**

(*) Nombre de familles selon la liste électorale UDAF, après traitements administratifs.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'UDAF **(AU 31 DÉCEMBRE 2019)**

Le Conseil d'Administration de l'UDAF est composé des membres suivants

Administrateurs	Mouvements	Fonction au Bureau
Mme ALVES Chantal	ANPEDA	
Mme BELLANGER Michelle	ADMR	
Mme BOUILLY Maryline	Association des Paralysés de France	
M. BOZET Christian	ADMR	Membre du bureau
Mme BRISAVOINE Rachel	Familles Rurales	
Mme CLEDAT Nicole	Familles de France	
Mme CORDIOUX Liliane	Familles Rurales	
Mme CROGUENNEC Madeleine	Familles de France	
Mme de MONTANGON Ghislaine	La Vie en Partage	
M. DOUTRIAUX Nicolas	Association Familiale Catholique	Trésorier
Mme FAUDET Dominique	ADMR	
Mme GAMBIN Laurence	MFR Beaumont les Autels	
M. HUELLOU Joël	As des Familles de Traumatisés Crâniens	
Mme HUILLERY Denise	ADMR	Secrétaire
Mme JEANDROZ Dorine	Familles de France	
Mme JONVEL Jolaine	Jonathan Pierres Vivantes	
M. KUNTZ Yvan	Familles de France	Président
Mme LOUW Jocelyne	ADMR	Trésorier adjoint
Mme MARCEUL Charlotte	Association Familiale Catholique	Vice-présidente
Mme MARIE Arlette	FAVEC	
Mme MILON Janine	FAVEC	
Mme MOUNI Rachida	Association des Paralysés de France	
M. NAUDIN Yves	Association Familiale Catholique	
Mme RUAULT Jacqueline	Familles de France	
M. SEVILEANU Jean-Michel	Familles de France	Secrétaire adjoint
Mme VANDERMEERSCH Martine	Autisme	Membre du bureau

LA VIE STATUTAIRE DE L'UDAF

Les réunions de Bureau :
Le Bureau s'est réuni à trois reprises sur l'année 2019 (25 février, 23 avril et 21 octobre).

Les réunions du Conseil d'Administration :
Le Conseil d'Administration s'est réuni à cinq reprises sur l'année 2019 (10 janvier, 26 mars, 25 juin, 24 septembre et 26 novembre).

Enfin, une Assemblée Générale Ordinaire s'est tenue le 6 juin 2019.

LE PERSONNEL DE L'UDAF **AU 31 DÉCEMBRE 2019**

66 salariés
CDI et aucun CDD (hors remplacement notamment de 4 congés maternité)

Organisés selon l'organigramme figurant à la page suivante

Ancienneté moyenne **9** ANS

Moyenne d'âge **42** ANS

ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS
QUALIFIÉS ET COMPÉTENTS

Les interventions auprès des familles que les services de l'UDAF effectuent quotidiennement nécessitent la présence dans les équipes de professionnels qualifiés et compétents dans des domaines très variés tels que le social, le juridique, le conseil et la gestion budgétaire, l'administratif, la comptabilité, la logistique et le technique…

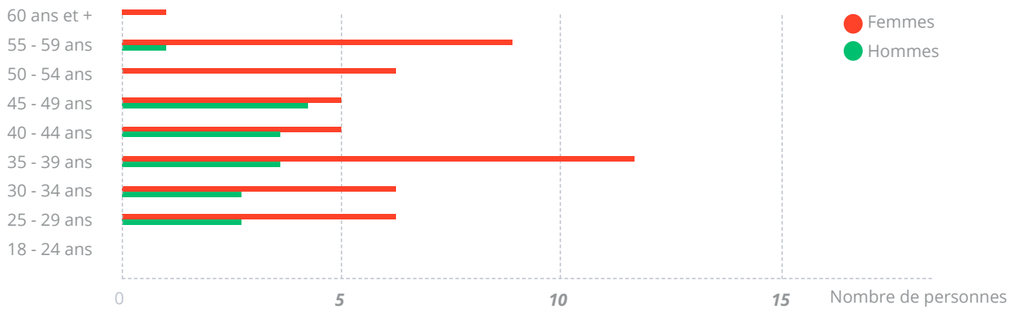
Les 66 salariés (59,88 équivalent temps plein) se répartissent de la manière suivante :

47 personnes à temps plein (soit 71,20 %)
19 personnes à temps partiel (soit 12,88 équivalent temps plein 28,80 %)

51 femmes (soit 77,30 %)
15 hommes (soit 22,70 %)

61 salariés « non cadre » (soit 92,50 %)
5 salariés « cadre » (soit 7,50 %)

PYRAMIDE DES ÂGES



Mouvements de personnel importants

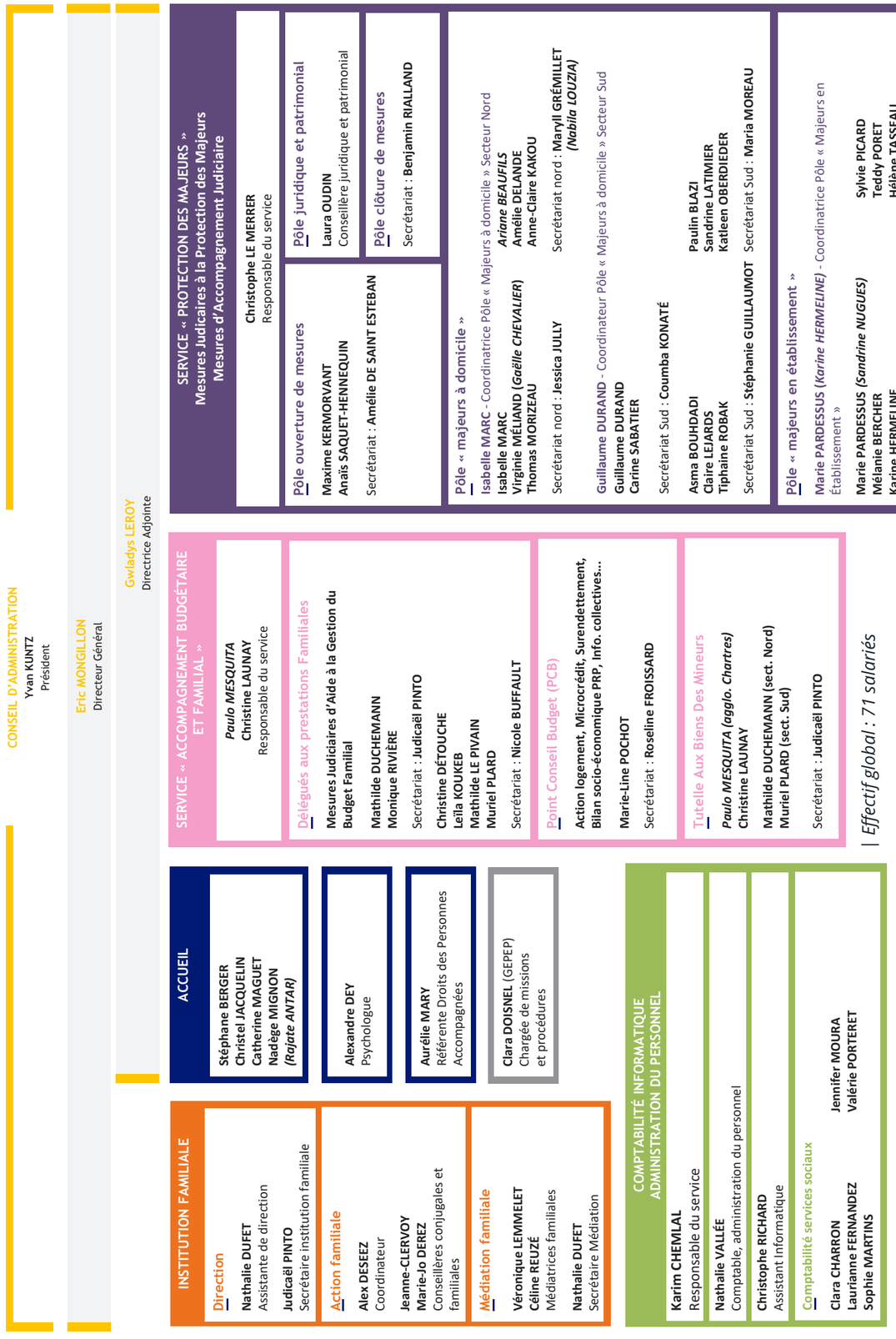
L'année 2019 a connu des mouvements de personnel importants (plus d'entrées que de sorties de salariés) ainsi que cinq naissances d'enfants de salariées.

Formations réalisées

Le nombre d'heures de formation réalisé par l'ensemble du personnel de l'UDAF pour l'année 2019 est de 872 heures.

Relation de travail

Enfin, les relations de travail entre l'UDAF et ses salariés sont régies par la convention collective nationale de travail des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées du 15 mars 1966.



PÔLE INSTITUTION FAMILIALE

LA REPRÉSENTATION DES FAMILLES

L'UNAF et les UDAF ont été créées en 1945 avec pour mission principale de promouvoir, représenter et défendre les familles et leurs intérêts.

Toute instance traitant d'une thématique en lien avec les familles fait état dans sa composition, par décret ou arrêté préfectoral, de la présence attendue d'un représentant des familles. L'UDAF de l'Eure-et-Loir est alors sollicitée par différentes institutions pour siéger au sein de ces instances, délibératives ou consultatives.
Pour y répondre, l'UDAF propose la désignation de représentants familiaux. Un représentant familial est un bénévole, adhérent d'une association familiale adhérente à l'UDAF.

Notre rôle est d'apporter un avis objectif, neutre et apolitique pour tout ce qui a trait aux intérêts matériels et moraux des familles euréliennes.

Pour 2019, ce réseau représente 127 personnes. Lors des dernières années, nous avions constaté une baisse du nombre de bénévoles mais 2019 aura été pour l'UDAF une année favorable puisque nous avons pu accueillir 3 nouveaux représentants familiaux au sein de notre réseau. Pour autant, nous restons dans une recherche constante de mobilisation de nouveaux bénévoles pour assurer le renouvellement et la continuité de l'engagement de ceux qui s'impliquent depuis de nombreuses années.
Accueillir de nouvelles personnes au sein de notre réseau est pour le mouvement familial un enrichissement certain. Pour cela, nous avons engagé une réelle réflexion autour de l'accueil individualisé de ces nouveaux bénévoles au sein de l'UDAF, leur intégration au sein du réseau et le soutien dans leur mission de représentation.

En tant qu'acteurs de proximité auprès des familles, les représentants familiaux ont connaissance de leurs difficultés et sont force de proposition et d'évolution auprès des acteurs de terrain (partenaires, collectivités, syndicats, associations, etc.). Ils permettent de faire évoluer les politiques familiales, sociales locales, les dispositifs existants, de faire connaître le positionnement de l'UNAF et de l'ensemble du mouvement familial.

En 2019, c'est : 127 bénévoles impliqués dans 140 représentations soit 667 réunions

PSDF / EFPEL*	GEES / VQ*	HCV / EDD*	Santé	CCAS / CT*
9 instances	11 instances	15 instances	18 instances	90 instances
9 bénévoles	16 bénévoles	21 bénévoles	25 bénévoles	90 bénévoles
36 réunions	44 réunions	135 réunions	182 réunions	270 réunions

**PSDF /EFPEL : Psychologie, Sociologie et Droit de la Famille / Éducation, Formation, Petite-Enfance et Loisirs*
**GEES / VQ : Grands Équilibres Économiques et Sociaux / Vie Quotidienne*
**HCV / EDD : Habitat – Cadre de Vie / Environnement – Développement Durable*
**CCAS / CT : Centres Communaux d'Action Sociale / Collectivités Territoriales (Communautés de communes, EPCI, Communes, Métropoles)*

Afin d'accompagner ces bénévoles dans leur mission de représentation, l'UDAF leur propose des temps réguliers d'information et de formation, tout au long de l'année :

- Les Rencontres de l'UDAF : réunions sur une demi-journée ou une journée entière avec l'intervention d'un intervenant local ou extérieur, présentant ses actions, ses missions et/ou un dispositif spécifique ou encore une thématique en liens avec les nouvelles réformes mises en place. Tout administrateur UDAF et représentant familial peut y participer, leur présence respective permet d'enrichir les échanges à l'ensemble du réseau afin de créer des liens et de partager leurs expériences. Dans l'intérêt d'y associer l'ensemble des Mouvements, les Présidents des mouvements adhérents et associés sont également conviés à ces temps forts. Un compte-rendu des informations reçues est systématiquement envoyé à tous les bénévoles du réseau UDAF ;

- Des journées nationales proposées par l'UNAF sur des thématiques ou actualités concernant les familles.

Les représentants familiaux ont ainsi pu participer à 9 rencontres durant l'année 2019 :

Date	Type de réunion	Thème abordé
15 Mai	Rencontre de l'UDAF	L'inclusion des enfants en situation de handicap
17 Juin	Rencontre de l'UDAF	Prévenir et accompagner les usagers de drogues
10 Sept	Rencontre de l'UDAF	La stratégie nationale de santé
26 Sept	Rencontre de l'UDAF	Difficultés, conflits et violences dans les familles
19 Nov	Formation URAASS Centre-Val de Loire	Le rapport de la commission des usagers : y participer, l'exploiter
17 oct	Rencontre annuelle des représentants familiaux en CCAS	L'accessibilité
16 Nov	Journée UNAF (Paris)	Journée nationale de la CAF
20 Nov	Rencontre de l'UDAF	Loi logement – Loi Elan, RUA
4 Déc	Journée UNAF (Paris)	L'assurance maladie

Ces rencontres ont réuni près de 80 bénévoles (administrateurs et représentants familiaux confondus).

Cette dynamique de réseau se maintient depuis 4 ans mais nous constatons un manque de régularité dans la participation à ces réunions de la part de certains représentants. En 2020 nous tenterons de redynamiser ces journées d'information nécessaires pour les représentants afin qu'ils puissent continuer à « actualiser » leurs connaissances et savoirs.

PSYCHOLOGIE, SOCIOLOGIE ET DROIT DE LA FAMILLE
ÉDUCATION, FORMATION, PETITE-ENFANCE ET LOISIRS

Ce pôle aborde des thématiques complémentaires et transversales, en lien avec la famille, l'éducation et la parentalité, telles que :

- Les droits des familles,
- Les droits et la protection des enfants,
- Le soutien à la parentalité et l'éducation,
- Les conflits familiaux,
- La formation des jeunes,
- Le périscolaire, l'extrascolaire et les loisirs,
- Les discriminations et l'accès aux droits.

A.F.C.A.S.A. : Association pour la Formation aux Carrières de l'Action Sociale et de l'Animation
R.E.A.A.P. : Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents
S.D.S.F. : Schéma Départemental des Services aux Familles
S.D.A.V.S : Schéma Départemental de l'Animation de la Vie Sociale

GRANDS ÉQUILIBRES ÉCONOMIQUES ET SOCIAUX
VIE QUOTIDIENNE

Ce pôle concerne des domaines en lien avec :

- Les politiques familiales et sociales locales,
- La gestion du budget des familles et la consommation,
- L'accès et le développement des services de proximité,
- La mobilité.

Commission de surendettement	Commission départementale des taxis et des voitures de petite remise	MSA Beauce Coeur de Loire	CAF 28 CA et commissions internes
Marie France DENIS	Nicole CLEDAT Geneviève COQUIN	Bernard PERRIOT	Sophie AUGUSTE-MILON Rachida MOUNI Liliane CORDIOUX Marie France DENIS

CAF 28 CA et commissions internes	CDCA	Commission tripartite des taxis de l'agglomération drouaise	Comité local des usagers Agglomération drouaise
Charlotte MARCEUL Dorine JEANDROZ Séverine LEVY Noéline LEROY	Véronique ANDRE Nicolas DOUTRIAUX	Nicole CLEDAT	Yvan KUNTZ

Commission tripartite des taxis de l'agglomération chartraine	Chambre des Notaires	CCSPL du SDE 28
Nicole CLEDAT	Janine MILON Nicole CLEDAT	Éric MONGILLON Yvan KUNTZ

Les 16 représentants familiaux ont participé à 44 réunions en 2019

La commission de surendettement est en corrélation avec les missions menées par le Point Conseil Budget de l'UDAF qui propose notamment de l'information au surendettement.

Il en est de même pour la CDCA qui est en lien avec nos actions auprès des aidants et tuteurs familiaux mais également avec le service « Protection des Majeurs ».

CDCA : Commission Départementale de la Citoyenneté et de l'Autonomie
CDEAMFEE : Commission Départementale des Aides au Maintien des Fournitures d'Énergie, d'Eau et de téléphone
CCSPL : Commission Consultation des Services Publics Locaux
SDE : Syndicat Départemental d'Energies
CDAC : Commission Départementale de l'Aménagement Commercial

> Les 21 représentants familiaux ont participé à 135 réunions en 2019

HABITAT - CADRE DE VIE
ENVIRONNEMENT - DÉVELOPPEMENT DURABLE

Ce pôle aborde les thèmes suivants :

L'habitat et le logement : les aides, le parc social et privé, l'accession à la propriété, l'amélioration et l'adaptation de l'habitat, le droit au logement opposable, l'accès et le maintien dans le logement,

L'environnement et le développement durable : la précarité énergétique, la gestion des déchets, l'écologie, les éco-labels et éco-gestes, les énergies renouvelables, etc.

Habitat Eurélien Conseil d'administration et commission d'attribution
Chantal BOUQUERY

SOLIHA SOLIHA AIS (Agence Immobilière Sociale) Conseil d'administration
Alex DESEEZ

Conseil départemental de l'habitat
Michel PASQUER

Commission de médiation DALO
Gwladys LEROY
Annie SALAÜN

CDEAMFEE - FSL
Michèle BORDIER
Charlotte MARCEUL

CCAPEX Commissions plénières et sous-commissions
Dominique FAUDET
Michèle BORDIER
Hugues De CHAMMARD

CCAPEX Commissions plénières et sous-commissions
Annie SALAÜN
Madeleine COUTELLE
Gwladys LEROY

Logement Dunois Conseil d'administration et commission d'attribution
Annie SALAÜN
Michel PASQUER

PLH
Yvan KUNTZ
Jean Luc ANQUETIL
Alex DESEEZ

CIL de Chartres Métropole
Jean-Luc ANQUETIL
Michèle BORDIER

Nogent Perche Habitat Conseil d'administration et commission d'attribution
Janine BERTHELOT

Commission de médiation du code de la construction et de l'habitat
Éric MONGILLON

COATEL Commission d'admission "Maison Relais"
Aurélie MARY
Guillaume DURAND

Habitat Drouais Conseil d'administration
Jacqueline RUAULT

Chartres Habitat Métropole Conseil d'administration
Jean-Luc ANQUETIL

Il peut arriver que certaines situations présentées notamment lors des commissions CCAPEX et DALO puissent concerner des personnes accompagnées par les services de l'UDAF. Quand le délégué référent de la situation a connaissance de ce passage en commission, il rédige une note, transmise au représentant familial concerné, qui pourra alors la communiquer lors de la réunion. Pour autant, le rôle du représentant familial reste de représenter l'ensemble des familles euréliennes en toute neutralité et impartialité.

CCAPEX : Commission Coordination des Actions de Prévention des Expulsions
PLH : Parcours Local de l'Habitat
DALO : Droit au Logement Opposable

SANTÉ

Ce pôle concerne les thématiques suivantes :

- Les droits et la prise en charge des usagers dans le système de santé français ;
- L'hôpital : représentation des usagers, place des aidants familiaux ;
- L'organisation des soins et de la santé publique.

CDU - CALME
Michelle METAYER
Roselyne HUET

Hôpital de Châteaudun
Conseil de surveillance et commissions internes
Christelle ROUIDI

Hôpital de Bonneval
Conseil de surveillance
Annie SALAÜN

Hôpital de La Loupe
CDU et Conseil de surveillance
Danièle DROUET
Josette VARENNE

Hôpital de Dreux
CDU et comissions internes
Monique ROBILLARD
Christian BOZET

Hôpital de Nogent le Rotrou
CDU ET Conseil de surveillance
Françoise VAGANAY
Denise HUILLERY

CDU - Les Hôpitaux privés de Chartres
Chantal ALVES
Jocelyne LOUW

CTS ARS et commissions sectorielles
Martine VANDERMEERSCH
Monique ROBILLARD

CPAM - Conseil d'administration et commissions internes
Rachel BRISAVOINE
Denise LESTRAT

ADOC 28
Marie-Thérèse COQUEMONT

CODAMUPS
Janine MILON
Nicole CLEDAT

Comité départemental des soins palliatifs
Madeleine CROGUENNEC

EHPAD Nogent le Rotrou
Conseil de vie sociale
Françoise VAGANAY

PPSAS
CLS Agglo Dreux
Alex DESEEZ

ONCO 28
Marie-Thérèse COQUEMONT

CDU du COREL
Christiane LETERTRE
Denise RENOU
Annick FOSSE

Hôpitaux de Chartres
CDU
Rachel BRISAVOINE
Denise RENOU
Edith LAGRANGE GIRARD

Hôpitaux de Chartres
Conseil de surveillance
Yvan KUNTZ

CICAT
Gwladys LEROY

> Les 26 représentants familiaux ont participé à 183 réunions en 2019

Les représentants de ce pôle échangent fréquemment sur les problématiques locales dans le domaine de la santé. Ils s'investissent notamment de manière collégiale dans la démarche du groupement hospitalier de territoire.

L'UDAF, grâce à ses représentants, est très active et impliquée dans ce domaine et souvent consultée pour avis par les institutions concernées telles que l'Agence Régionale de Santé.

CDU : Commission Des Usagers
CALME : Centre d'Action Libérateur Mal-être Ethylique
CODAMUPS : Comité Départemental de l'Aide Médicale de l'Urgence, de la Permanence de Soins et du transport sanitaire
CODERST : Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques
ADOC : Association pour le Dépistage Organisé des Cancers
CTS ARS : Conseil Territorial de Santé de l'Agence Régionale de la Santé Région Centre-Val de Loire
COREL : Centre d'Onco-Radiothérapie en Eure-et-Loir
PPSAS : Parcours Préventif en Santé Affective et Sexuelle

CCAS
COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Les 90 représentants familiaux ont participé à 270 réunions en 2019

Ces instances abordent notamment :

- Les besoins et constats locaux
- Les services proposés aux habitants et leur accessibilité
- Le « bien-vivre ensemble » et la citoyenneté

CCAS Conseil d'administration (et autres commissions internes)
79 représentants

Conseil de développement Agglo du Pays de Dreux
Nicole CLEDAT

CIAS Chartres Métropole - Conseil d'administration
Charlotte MARCEUL
Christiane LETERTRE

Conseil de développement Chartres Métropole
Éric MONGILLON

Conseil de développement SMET du canton de Maintenon
Jocelyne LOUW

Conseil de développement Coeur de Beauce
Philippe ROUSSEAU

Jury Diplômes Funéraires
Éric MONGILLON

Conseil de développement SMET Entre Beauce & Perche
Roselyne HUET

CCSPL Agglo du Pays de Dreux
Joselyne VIGNON

CCSPL Commune de Mainvilliers
Christiane LETERTRE
Michel PASQUER

SIA du Perche
Françoise VAGANAY

Conseil de développement du Perche
Françoise VAGANAY
Denise HUILLERY

CCSPL : Commission Consultative des Services Publics Locaux
SIA : Syndicat Intercommunal d'Aménagement
SMET : Syndicat Mixte d'Etude Territoriale
SMEP : Syndicat Mixte d'Etudes et de Programmation

OBSERVATOIRE DÉPARTEMENTAL
DES FAMILLES

L'Observatoire départemental des familles est une enquête menée régulièrement auprès des familles sur des thèmes précis, définis par un comité de pilotage national de l'UNAF au sein duquel le Coordinateur de l'Action Familiale est membre. Les sujets sélectionnés sont en lien avec la famille et leur vie quotidienne (emploi, santé, éducation, logement, consommation, loisirs, etc.). Le travail de ce groupe effectué en 2019 a permis de définir la thématique et le questionnaire de l'année : « Avoir 3 enfants ou plus aujourd'hui ».

L'une des vocations de l'Observatoire est de permettre à l'UDAF d'informer et de renseigner les pouvoirs publics et institutionnels sur les attentes et les préoccupations des familles.

La synthèse de ces données amène à des pistes de réflexion qui peuvent être utilisées par des partenaires pour justifier de la mise en place d'actions locales.

Les données analysées peuvent également être utiles aux représentants familiaux de l'UDAF pour exprimer l'avis et les besoins des euréliens dans les instances où ils siègent.

Annuellement, une enquête est ainsi réalisée, par le biais d'un conventionnement CNAF / UNAF / UDAF. Depuis 2016, elle est envoyée de manière aléatoire à 6 000 familles euréliennes, par voie dématérialisée (courriel).

Unaf
UNIS POUR LES FAMILLES
RÉSEAU NATIONAL DES Observatoires DES Familles

Edito
Marie-Andrée BLANC
Présidente de l'UNAF

LE RÔLE DES GRANDS-PARENTS DANS LA VIE FAMILIALE

Les grands-parents incarnent le lien intergénérationnel qui dépasse la seule famille « nucléaire » (enfants et parents) et replace la famille dans une généalogie[1].

Des enquêtes ont été consacrées aux grands-parents : il s'agissait le plus souvent d'interroger les grands-parents eux-mêmes[2] sur leur rôle, leurs envies. L'enquête de l'Observatoire des Familles consacrée aux grands-parents présente l'originalité de s'adresser aux parents d'enfants mineurs pour les interroger sur leurs attentes et leurs pratiques quant au rôle donné aux grands-parents dans leur propre vie familiale. De ce fait, nous avons interrogé, des parents allocataires (Cnaf) ayant au moins un enfant.

Travailler sur le rôle des grands-parents c'est interroger deux grandes problématiques familiales : la transmission et la construction du lien intergénérationnel ; la place des solidarités familiales intergénérationnelles dans la vie familiale.

La transmission est au cœur des fonctions de la famille : les grands-parents, vecteurs de mémoire, ont un rôle souvent essentiel dans cette fonction de transmission. Sur quels aspects sont-ils particulièrement attendus ? Les attentes et les pratiques sont-elles les mêmes pour les grands-parents de la lignée paternelle et ceux de la lignée maternelle ? Au-delà de ces attentes, quelles sont les modalités concrètes de construction et de maintien du lien avec des grands parents, certes désormais plus actifs mais aussi souvent plus éloignés géographiquement et plus mobiles ? Quelle est la place du recours aux nouvelles technologies pour entretenir et faciliter ces liens ?

Autre dimension importante de notre enquête : quelle importance pour les solidarités et aides concrètes apportées par les grands parents ? Le thème des solidarités familiales a fait l'objet d'importants travaux surtout à la fin des années 1990[3]. Plus récemment, des travaux mesurent la contribution des grands parents à la garde des jeunes enfants[4]. Dans le but de décrire plus ces solidarités de façon plus exhaustive, notre enquête a distingué les grands types d'aides : aides financières ou non financières (services) ; régulières ou ponctuelles.

A travers cette enquête nous espérons mieux mettre en évidence la contribution très variée des grands-parents à la vie des familles.

[1] Voir sur les grands-parents les travaux de C. Attias-Donfut et M. Segalen, Le siècle des grands-parents (2001) https://www.autrement.com/ouvrage/le-siecle-des-grands-parents-claudine-attias-donfut-martine-segalen (2001) et C. Attias-Donfut et M. Segalen, Grands-parents. La famille à travers les générations, Éditions Odile Jacob, 2007, 360 p. Sur les relations intergénérationnelles : A. Régnier-Loilier et E. vivas, « les déterminants de la fréquence des rencontres entre parents et enfants », in Portraits de Familles (enquête Erfi), INED, 2009. Voir aussi le sondage réalisé par Notre temps et la CNAV : « La nouvelle vie des grands-parents », https://www.notretemps.com/famille/actualites-famille/sondage-nouvelle-vie-grands-parents,i183187.
[2] Même si d'autres enquêtes ont aussi abordé ce point de vue, notamment juste après la naissance des enfants. Voir A. Thalineau et L. Nowik, « Place des grands parents après la naissance du nouveau-né – Étude NL 13
Revue des politiques sociales et familiales, n°126, 1er trimestre 2018, p. 9-20

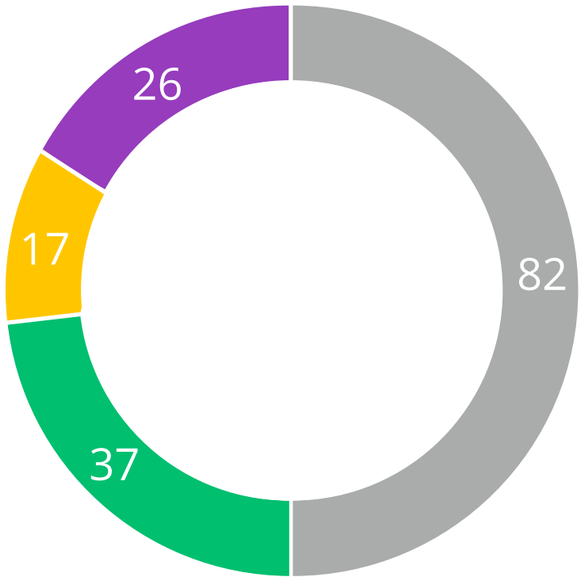
ALLO INFO **FAMILLES**

Ce dispositif s'adresse à toute famille, quelle que soit sa situation sociale et familiale : usager, professionnel ou bénévole.

Accessible par téléphone ou par courriel, son but premier est d'informer et orienter les familles dans leur demande sur toute thématique en lien avec la vie quotidienne et familiale (accès aux droits, emploi, logement, consommation, budget, santé, loisirs, éducation, famille, violence conjugale...).

L'UDAF bénéficie d'un réseau développé de partenaires et de professionnels. On constate que ces mêmes partenaires font parfois appel à « Allo Info Familles » pour des questions restées sans réponse dans leurs propres services.

En 2019, le nombre de prises de contacts a légèrement baissé par rapport à 2018 : soit 145 prises de contacts dont 90 appels téléphoniques, 34 courriels reçus et 21 personnes qui se sont présentées physiquement dans nos locaux évoquant des questionnements ou problématiques dans les domaines suivants :



Les données du graphique indiquent la répartition des premiers contacts reçus en fonction des thématiques.

- Accès aux droits
- Parentalité
- Budget / Surendettement
- Consommation

Chaque demande est prise en charge par le Coordinateur de l'Action Familiale de l'UDAF, travailleur social de formation, qui tente d'identifier précisément la demande en effectuant une évaluation globale de la situation et d'y apporter une réponse adaptée.

La spécificité, voire la complexité de certaines demandes nécessite parfois la sollicitation des services internes de l'association ou des partenaires extérieurs avant d'apporter une réponse sûre à la personne. Ce service n'est pas une simple banque de données. Le Coordinateur s'attache à orienter les familles vers l'interlocuteur le plus adapté, en fonction de la problématique évoquée.

INFORMATION ET SOUTIEN AUX AIDANTS **ET TUTEURS FAMILIAUX**

La gestion d'une mesure de protection juridique n'est pas simple. Les tuteurs familiaux manquent souvent d'informations. La complexité et la technicité de l'exercice peuvent amener de l'inquiétude voire une démission du tuteur. Les tuteurs familiaux sont en attente d'informations, d'orientation et de soutien technique.

Par définition un aidant familial accompagne, par défaut ou par choix, un proche dépendant (enfant ou adulte en situation de handicap, personne âgée vulnérable) en perte d'autonomie, de façon occasionnelle, récurrente ou permanente. Depuis les deux dernières années les demandes grandissantes d'aide, d'orientation ou d'accompagnement des aidants ont poussé l'UDAF de l'Eure-et-Loir à intégrer le terme « aidant » dans cette appellation Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux (ISTF) pour devenir Information et Soutien aux Aidants et Tuteurs Familiaux (ISATF).

C'est la raison pour laquelle, forte à la fois de sa mission générale d'accompagnement des familles et de son savoir-faire en matière de tutelle, l'UDAF a le souhait de maintenir son action d'Information et de Soutien aux Aidants et Tuteurs Familiaux : l'ISATF.
La loi du 5 mars 2007 précise que la protection juridique est « un devoir des familles et de la collectivité publique ». Elle réaffirme le principe de priorité familiale. Ce principe est en partie consacré par un droit nouveau pour les tuteurs familiaux, qui « bénéficient à leur demande, d'une information qui leur est dispensée dans des conditions fixées par décret ».

Dans ce cadre, le service de l'UDAF propose :

- Des informations d'ordre général : en amont d'une mesure de protection, durant l'exercice et à la clôture de la mesure (cadre juridique, droits et obligations, conséquences, etc.).
- Du soutien technique : le soutien est personnalisé et varie en fonction de chaque situation. Il peut porter sur les documents à rendre au juge des tutelles et leur formalisation (réalisation de l'inventaire, rédaction et mise en forme de requêtes, information sur l'élaboration du budget mensuel, etc.) ou encore des questions sur le droit des personnes accompagnées mais aussi des aidants qui nous contactent.

Nous distinguons trois profils de personnes nécessitant une aide ponctuelle :

- Celles ayant été nommées tuteurs ou curateurs pour l'un des membres de leur famille et rencontrant des difficultés ou questionnements dans la gestion quotidienne de la mesure.
- Les personnes aidantes qui accompagnent au quotidien une personne en situation de dépendance et se questionnent sur sa vulnérabilité, sur une éventuelle demande de mise sous protection juridique. Ces personnes sont alors demandeuses d'une explication claire et complète sur les protections juridiques pour une aide à la prise de décision.
- Les aidants qui souhaitent prendre connaissance de leurs droits (répits, congés, lieux d'accueil de la personne accompagnée, etc.)

Pour y répondre, l'UDAF propose :

- Une aide individuelle, par téléphone ou par courriel : information, conseil, orientation et soutien technique auprès des aidants, pour les tuteurs et curateurs familiaux mais également auprès de familles dont aucune mesure de protection juridique n'est encore prononcée pour la personne à protéger.

- Des interventions collectives dans des structures d'accueil ou d'hébergement pour enfants et adultes en situation de handicap ou personnes âgées pour sensibiliser à la notion de protection juridique auprès des parents, conjoints ou enfants de la personne prise en charge mais où aucune mesure n'a été initiée. De plus nous mettons en place des actions collectives auprès des professionnels des structures du secteur social et médico-social permettant d'appréhender au mieux les démarches administratives ainsi que l'utilité d'une mise sous protection d'une personne accompagnée.
- Une rubrique spécifique sur son site internet « Aidants et Tuteurs Familiaux » qui permet aux familles souhaitant des informations à ce sujet d'avoir un premier niveau d'information, tant sur le cadre légal de ces procédures que pour une aide dans la gestion de la mesure. Des fiches techniques, des documents types, des liens et de la documentation y sont proposés.

En 2019, l'UDAF a été contactée à 73 reprises sur ce sujet par des personnes souhaitant une information ou un soutien. Les appels téléphoniques ou courriels ont souvent donné lieu à d'autres échanges et à l'envoi postal ou électronique de documentation complémentaire.
Nous constatons que de nombreuses personnes, qui nous consultent à titre individuel, sont orientées par les tribunaux judiciaires de Chartres et de Dreux, qui nous identifient comme un partenaire ressource dans l'accompagnement des tuteurs familiaux.

Nous avons également informé des personnes lors de plusieurs forum :

- « L'Avenir Handiscuter » qui s'est tenu le 21 mai et qui réunissait l'ensemble des partenaires œuvrant dans le champ du handicap. L'UDAF a participé au comité de pilotage de cet événement dans le cadre de cette mission d'information et de sensibilisation.
- « Les Aidants Parlons-en » qui s'est tenu le 10 décembre et avait pour objectif de mettre en lumière les différents organismes pouvant apporter un soutien pour les aidants familiaux. L'UDAF participe activement au comité de pilotage de cet événement.

  Parallèlement à ces accompagnements individuels, 11 interventions collectives ont eu lieu en 2019, ayant nécessité pour chacune d'entre elles, une réunion de préparation avec le responsable de service MJPM.
  Notre intervention a pour intérêt premier de sensibiliser et d'informer sur les causes et les conséquences d'engager une mesure de protection. Ces échanges permettent aux personnes de mieux comprendre le sens et l'impact de ces procédures et, pour certains, de les aider dans leur prise de décision.

Nous sommes ainsi intervenus :

- À la demande de la MDA dans nos locaux.
- Au forum « Handiscuter » qui a permis de faire connaître notre service et ainsi recevoir un grand nombre de demandes d'interventions dans différentes structures associatives départementales
- Auprès du DAME Léopold Bellan à Châteaudun pour sensibiliser de futurs majeurs à l'utilité d'une mesure de protection en fonction de leur problématique.
- Auprès des services de l'association « Vers l'Autonomie », à 2 reprises, pour sensibiliser des jeunes majeurs à l'utilité d'une mesure de protection en fonction de leur problématique.
- Au salon « Les Aidants Parlons-en » qui a permis de faire connaître notre service, de proposer plusieurs créneaux de rendez-vous personnalisés mais aussi recevoir un grand nombre de demandes d'intervention dans différentes structures associatives départementales.
- Auprès de l'EHPAD de Senonches pour sensibiliser les aidants et tuteurs qui gèrent leurs proches hébergés dans la structure.
- Auprès du Foyer d'Accueil Chartrain afin de présenter le service et l'accompagnement que nous proposons.
- Auprès de la Maison Saint Fulbert (Ordre de Malte) afin de sensibiliser les professionnels qui accompagnent les hébergés présentant une déficience mentale aux différentes mesures de protection.
- Auprès de familles d'accueil, à 2 reprises, par le biais des formations dispensées par la MDA.
  Ces interventions tendent à se développer et nous recevons des sollicitations d'autres partenaires, de type EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes), IME (Instituts Médico-Éducatifs), CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale), MDA (Maison de l'Autonomie).

Pour répondre à ces demandes, l'organisation interne de l'UDAF mobilise actuellement deux professionnels, l'un de formation juriste et l'autre travailleur social, une complémentarité qui enrichit les réponses apportées aux personnes.

LE CAFÉ **DES PARENTS**

Créé en 2009, cet accompagnement collectif proposé à tout parent évolue et se développe tant sur les thématiques abordées que sur le maillage territorial.

Soutenue par la Caisse d'Allocations Familiales, la Mutualité Sociale Agricole, la Région Centre-Val de Loire, le Conseil Départemental et l'UNAF (dans le cadre des Conventions d'Objectifs), cette action est intégrée à la politique locale engagée dans le cadre du soutien à la parentalité.

En 2016, l'UDAF a obtenu la labellisation par le réseau national « Parents solos & Compagnie » pour le groupe spécifique qui se tient à Chartres.

Le « Café des parents » est un espace / temps de partage et d'écoute réciproques entre parents dont l'objectif principal est de mettre en valeur, à travers l'échange, leurs capacités à « être parent ». Il s'agit également, pour certains, de les rassurer dans leur rôle et leur manière d'agir ou d'interagir avec leurs enfants.

Ces échanges constructifs entre parents se déroulent dans le respect des opinions de chacun, de la confidentialité des échanges et d'un temps de parole équitable pour chaque participant.

Les thèmes abordés lors de ces rencontres mensuelles sont liés à la parentalité et à l'éducation, mais aussi aux relations avec la famille élargie, avec les amis, les voisins, et plus généralement à l'organisation de la vie quotidienne. Des événements précis dans la vie des familles peuvent également être évoqués : la rentrée scolaire, la reprise du travail, le deuil, les séparations, etc. Ce sont les participants eux-mêmes qui définissent les thématiques d'une séance à l'autre.

Voici plusieurs exemples de thématiques abordées lors de ces groupes de parole :

- **La question du harcèlement**
- **La communication non violente, ou comment communiquer avec sérénité ?**
- **L'évolution de nos besoins avec les nouvelles technologies**
- **Parents, prendre du temps pour soi**
- **Comment articuler autorité et liberté ?**
- **Comment réagir face aux colères de nos enfants ?**
- **La gestion des émotions**
- **Parents d'hier, parents d'aujourd'hui, parents de demain**

La conseillère conjugale et familiale qui anime ces groupes réalise, en amont des séances, un travail de recherche afin d'introduire la séance par l'étude d'un support (livret, vidéo, chanson, article). Cette base de discussion amène les participants à partager leur avis et leur expérience, voire même des conseils.

Pour la mise en place de chacun de ces groupes, l'UDAF a une démarche semblable : Est-ce que la création de ce groupe répond à un besoin local identifié ? Quel partenaire local pourrait être porteur (et mobilisateur) de l'action ? C'est avec ce partenaire que sont signées des conventions partenariales faisant état des modalités d'intervention.

Fréquentation

La fréquentation varie de 3 à 9 parents à chaque rencontre.

Déroulement des séances

Le bilan sur le déroulement des séances est positif tant sur l'implication des participants (participation régulière) que sur la richesse des échanges et le bien-être exprimé par les parents.

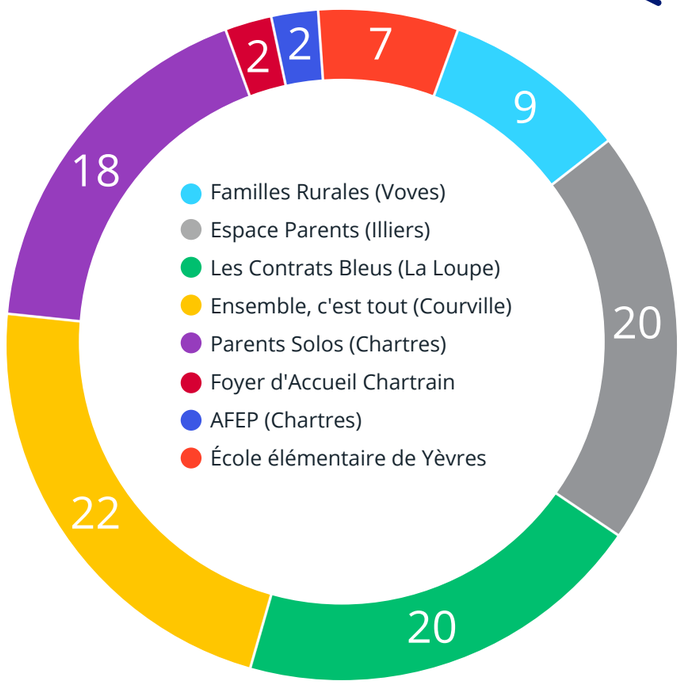
L'année 2019

De manière globale, l'année 2019 est dans la continuité des années précédentes : pérennisation des partenariats en place, poursuite du déploiement de l'action sur des territoires dépourvus de ce type d'accompagnement et recherche de financements complémentaires.

Communication

Nous tentons de redynamiser le groupe du « Café des Parents Solos » qui a lieu à Chartres grâce à une communication accrue notamment auprès des journaux locaux, du site internet et de la page Facebook de l'UDAF.

En 2019, 48 séances de « Café des Parents » ont eu lieu, avec 8 partenaires différents



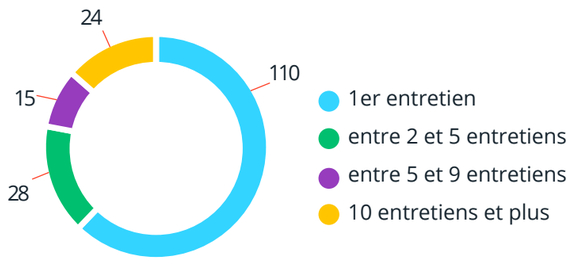
CONSEIL CONJUGAL **ET FAMILIAL**

Proposé depuis 2009, l'UDAF dispose depuis 2017 d'une reconnaissance par l'ARS en tant qu'Etablissement d'Information, de Consultation ou de Conseil Familial (EICCF). En 2019 cette reconnaissance est devenue Etablissement de Vie Affective Relationnelle et Sexuelle (EVARS).

Le conseil conjugal et familial a pour objet d'accompagner les couples, les parents ou les familles qui rencontrent une difficulté à un moment de leur vie (communication intrafamiliale difficile voire rompue, difficulté éducative, infidélité, chômage, séparation, handicap, deuil, etc.).
Les entretiens sont menés par une conseillère conjugale et familiale diplômée (formation de 3 ans, créée par la loi de 1972) qui participe tous les deux mois à un groupe d'analyse de pratiques. Elle est liée par le secret professionnel.

La conseillère conjugale et familiale aide des couples et des familles à communiquer, à comprendre l'origine du problème, dans un lieu neutre, afin de les aider à trouver par eux-mêmes les solutions envisageables pour améliorer la situation.
Elle reçoit aussi des personnes seules (avec une problématique conjugale ou familiale).
Cette professionnelle peut être amenée à orienter les personnes reçues vers d'autres partenaires, en fonction de la problématique identifiée lors du premier entretien (médiateur familial, psychologue, médecin traitant, travailleur social, juriste, etc.).

177 entretiens ont été réalisés en 2019 :



Quelques données extraites des fiches de synthèse saisies pour chaque entretien en 2019 :

82% des personnes sont venues en couple

Connaissance du service des proches qui ont eux-mêmes bénéficié du service ou via le site internet de l'UDAF

Tranche d'âge

26-35 ans

36-45 ans

31,5 €
Coût moyen de la séance

17h - 20h
Les plages horaires les plus sollicitées sont le samedi matin et le mercredi en fin de journée

Les lieux d'habitation des personnes reçues (48 communes recensées)

49% Chartres et ses alentours

12% Agglomération drouaise

Raisons évoquées

21% liées à des différences sociales et/ou culturelles
16% liées à l'organisation quotidienne de la famille
13% en lien avec le manque de confiance en soi et en l'autre
13% pour des difficultés d'éducation et en lien avec la parentalité

15 entretiens ont conclu à une fin d'accompagnement et 5 à une orientation vers un autre accompagnement

L'UDAF tente de faciliter au mieux l'accès à ce service, sur le plan financier mais également en termes d'accessibilité : en plus de Chartres, Courville-sur-Eure et Illiers-Combray, une permanence mensuelle existe à Dreux depuis avril 2017 grâce à un partenariat avec l'association ICN qui met à disposition ses locaux un jeudi après-midi par mois.
Nous avons aussi créé un partenariat sur la commune de Nogent le Rotrou et plus particulièrement avec la Maison du Tertre qui permet de mettre en place une permanence mensuelle dans leurs locaux.
Pour 2020, nous souhaitons développer cette activité sur la commune de Châteaudun où nous pouvons observer une demande exponentielle d'information. Ainsi nous avons sollicité la CAF sur cette commune afin de pouvoir intervenir dans leurs locaux.

L'ÉDUCATION AFFECTIVE, **RELATIONNELLE ET SEXUELLE**

> L'intervention en Éducation Affective, Relationnelle et Sexuelle (E.A.R.S.) a pour intérêt de prendre en considération les bouleversements des adolescents, en parler avec eux et leur apporter des repères leur permettant d'exercer leur esprit critique. Il s'agit de les amener à se questionner sur les relations à soi et à autrui.

En 2013, l'UNAF et les UDAF ont obtenu un agrément par le Ministère de l'Éducation Nationale en tant qu'association éducative complémentaire à l'enseignement public, ce qui a ainsi permis la mise en place de ce dispositif par l'UDAF de l'Eure-et-Loir. De plus, depuis 2017 nous bénéficions d'une reconnaissance par la DDCSPP et plus particulièrement de la délégation départementale aux droits des femmes et à l'égalité en tant qu'Etablissement d'Information, de Consultation ou de Conseil Familial (EICCF). En 2019 cette reconnaissance est devenue Etablissement de Vie Affective Relationnelle et Sexuelle (EVARS) et nous a permis d'obtenir une subvention supplémentaire, valorisant ainsi l'investissement et le travail mis en place sur ces sept dernières années.

Cette reconnaissance nous permet aujourd'hui de mettre en place un centre de documentation ouvert à tous sur toutes les thématiques liées à l'éducation affective, relationnelle et sexuelle.

Beaucoup de jeunes évoluent dans un monde où ils sont parfois perdus devant la diversité des informations reçues et où il est essentiel de leur apporter un temps de réflexion sur tout ce qui a trait à la sexualité et plus généralement aux relations affectives et sociales.

Dans ce cadre, l'UDAF de l'Eure-et-Loir propose des interventions ponctuelles dans les établissements scolaires, animées par une Conseillère Conjugale et Familiale et une Educatrice à la Vie Scolaire, toutes deux salariées.

Depuis trois ans, les interventions se font en binôme au sein de ces établissements. Cela permet d'enrichir leurs interventions et de mutualiser les moyens.

Ces séances durent environ 1h30 et ont lieu une fois par an par classe. Pour permettre un échange plus libre, chaque classe bénéficie de deux séances : l'une pour les filles et l'autre pour les garçons.

Les échanges portent sur des sujets et questionnements différents en fonction des groupes : la sexualité, l'amitié, la confiance, l'engagement, l'égalité, le respect de soi, la tolérance, la contraception, les genres, etc.

Pour définir les conditions d'organisation et de fonctionnement de ces séances, des conventions sont établies et signées par les deux parties (établissement/UDAF).

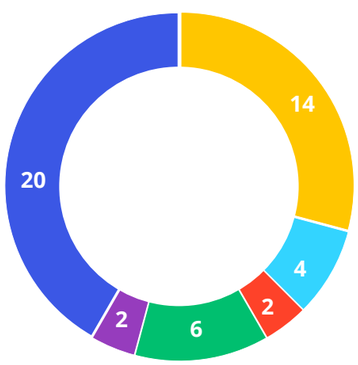
Une participation financière est demandée aux établissements scolaires pour permettre l'intervention de la conseillère conjugale et familiale de l'UDAF. L'obtention de subventions de l'Etat nous a permis de ne pas augmenter les tarifs durant l'année 2019.

Cette action tend à se développer et les sollicitations se multiplient. Initialement prévues pour les collégiens, des interventions sont désormais effectuées auprès de lycéens mais aussi de plusieurs classes de CM1 et CM2. Ces interventions nécessiteront évidemment une réflexion autour du mode d'intervention qui devra être adapté à l'âge des jeunes et aux besoins identifiés par le corps enseignant.

De plus, et à la demande de partenaires, cette action pourrait s'ouvrir à toute structure éducative ou sociale accueillant des adolescents.

En 2019, 48 séances ont été réalisées par la conseillère de l'UDAF, réparties sur 6 établissements scolaires

- Collège Sainte Marie (Chartres)
- Collège Saint Pierre / Saint Paul (Dreux)
- Collège Sainte Cécile (Châteaudun)
- Collège Saint Joseph (Auneau)
- Collège Delfeuille (Nogent le Rotrou)
- Institut Notre Dame (Chartres)



LA MÉDIATION **FAMILIALE**

Proposée initialement aux parents désireux de maintenir leurs rôles parentaux au-delà de la séparation, la médiation familiale s'adresse aujourd'hui à la famille dans sa diversité : parents, adolescents, grands-parents, fratries adultes, familles recomposées, etc.

Elle est un mode privilégié de règlement alternatif des conflits. En fonction des besoins des personnes, il existe :

- La médiation entre parents séparés pour par exemple : organiser l'après séparation ;
- La médiation intergénérationnelle pour par exemple : prendre une décision de placement d'un proche dépendant ;
- La médiation parents / adolescents pour des difficultés de communication ou en rupture de lien
- La médiation entre parents et grands-parents en rupture de lien avec leurs petits-enfants ou en prévention.

La demande de médiation familiale peut être spontanée ou sur orientation du Juge aux Affaires Familiales au cours notamment d'une procédure de séparation. Dans tous les cas, elle se mettra en place uniquement si les personnes concernées en sont d'accord.

Elle permet de restaurer la communication et d'aider les personnes à trouver leurs solutions et des accords mutuels, avec l'aide d'un tiers qualifié et impartial : le médiateur familial.

Ce professionnel intervient selon des principes déontologiques définis pour cet accompagnement : le consentement libre et éclairé des personnes, la confidentialité des entretiens, la non-divulgation à des tiers des accords conclus et l'impartialité.
Si les personnes le souhaitent, un protocole d'accord peut être rédigé. Il leur est possible de le faire homologuer par le Juge aux Affaires Familiales. L'homologation de leur protocole lui donne force exécutoire, comme l'est un jugement.

Dans le cas où la rencontre physique entre les personnes n'est pas possible (éloignement géographique ou impossibilité de se déplacer), le Service de Médiation Familiale de l'UDAF d'Eure-et-Loir propose désormais la médiation par visioconférence afin de ne pas freiner la volonté des personnes et répondre à leurs besoins.

Ouvert en septembre 2016, le service de l'UDAF dispose de deux médiatrices familiales, titulaires du Diplôme d'Etat de Médiateur Familial et d'une secrétaire.

Elles peuvent recevoir les personnes sur différents lieux situés sur trois communes :

Chartres
Châteaudun
Nogent-le-Rotrou

Les personnes souhaitant mettre en place ce processus sont reçues, sur rendez-vous, par l'une des médiatrices familiales. Le premier entretien, gratuit, a pour objet de présenter aux personnes l'intérêt et le fonctionnement de cet accompagnement : des entretiens réguliers ont lieu, tous les 15 jours environ, en présence des personnes concernées. Chaque personne intégrée dans le processus participe financièrement en fonction de ses revenus personnels et selon un barème national.

Les activités liées à la Médiation Familiale
du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019 sont :

316 dossiers ont été ouverts

- 154 dossiers (49%) dans le cadre de la double convocation (orientation du Juge avant audience),
- 150 dossiers (47%) dans le cadre des médiations conventionnelles (demande spontanée des familles),
- 12 dossiers (6%) dans le cadre des médiations judiciaires / médiations ordonnées (orientation du Juge après audience).

535 entretiens de médiation ont eu lieu

- 398 entretiens d'informations sur la médiation familiale
- 137 séances de médiation
  68% dans le cadre des médiations conventionnelles,
  27% dans le cadre de la double convocation,
  5% dans le cadre des médiations ordonnées.

95 processus ont été effectués

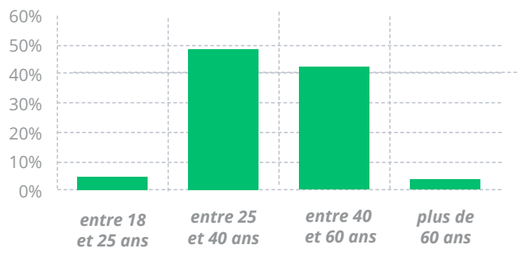
69% des processus se sont terminés avec un apaisement et/ou des accords oraux ou écrits.

45 actions de promotion

36 actions de sensibilisation collectives et/ou individuelles

36 actions de communications collectives et/ou individuelles

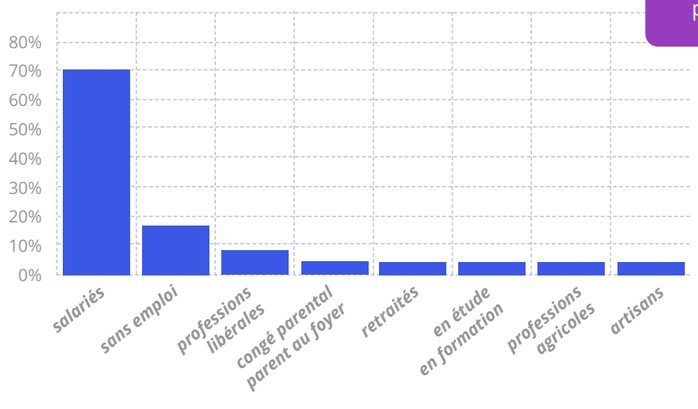
La tranche d'âge des participants en 2019



Profil des 511 personnes reçues

- La majorité des personnes a entre 25 et 60 ans (93%). Les personnes sont pour la plupart salariées et habitent sur Chartres et son agglomération (22%).
- L'activité de médiation est en constante augmentation depuis la création du Service due en partie à la stabilité des professionnels en poste.

La catégorie socioprofessionnelle des personnes en 2019



LIRE
ET FAIRE LIRE

« Lire et faire lire »
a deux objectifs complémentaires :
faire découvrir et partager
le plaisir de la lecture aux enfants tout en valorisant le lien intergénérationnel
(les « bénévoles lecteurs »
sont des personnes
âgées de 50 ans et plus).

Association nationale

« Lire et faire lire », est une association nationale créée en 1999 à l'initiative d'Alexandre Jardin et Pascal Guénée. Soutenue par le Ministère de l'Éducation Nationale, elle est animée par deux associations nationales : l'UNAF et la Ligue de l'enseignement.

4 nouvelles structures ont accueilli cette action en 2019

14 communes différentes mettent en place cette action en 2019

En pratique, cette action permet aux bénévoles lecteurs de réaliser des lectures quotidiennes à des groupes d'enfants dans des structures scolaires, péri-scolaires, privées ou associatives dans une démarche de découverte, de partage et de transmission du plaisir de la lecture.

En Eure-et-Loir, l'action « Lire et Faire lire », représente une centaine de bénévoles lecteurs et est principalement développée sur les structures scolaires et les bibliothèques. En 2019 l'UDAF a recensé 3 nouveaux bénévoles lecteurs.

Jusqu'en 2016, la coordination locale de l'action « Lire et Faire lire », était assurée principalement par une salariée de la Ligue de l'Enseignement : présentation de l'action aux structures potentielles et aux communes, formation des bénévoles, médiation entre le lecteur et la structure d'accueil, définition des modalités d'intervention, signature des conventions entre le bénévole, la structure et la commune, etc.

Les objectifs de cette action étant pleinement en corrélation avec les valeurs de l'UDAF de l'Eure-et-Loir, l'association a ainsi souhaité s'y investir davantage, dans l'intérêt de développer ce dispositif sur l'ensemble du territoire eurélien.

Il a ainsi été défini et mis en œuvre :

Nomination

La nomination de 4 bénévoles relais territoriaux, pour l'animation de l'action dans leur localité (avec en soutien le Coordinateur de l'Action Familiale pour un appui technique et administratif). Ce référent est un véritable soutien pour les Coordinateurs du réseau car il peut faire remonter les besoins des bénévoles et des structures accueillantes.

Ciblage

Le ciblage de structures partenaires, en priorisant dans un premier temps les associations familiales adhérentes et associées de l'UDAF et les partenaires associatifs avec lesquels le service de l'action familiale a déjà des liens créés dans le cadre d'autres actions (centres sociaux, micro crèches, maisons d'assistantes maternelles, associations parentales locales, Instituts Médico-Educatifs, etc.).

La mise en œuvre de ce fonctionnement s'est faite au fil de l'année avec des rencontres régulières (3 rendez-vous réalisés) avec la Coordinatrice de l'action à la Ligue de l'Enseignement d'Eure-et-Loir.

> En 2019, la cérémonie de remise des diplômes et des médailles s'est tenue le mardi 26 novembre dans les locaux de l'UDAF d'Eure-et-Loir, en présence de Madame Laurence GAMBIN, administrateur de l'UDAF et de Monsieur Yvan KUNTZ, Président de l'UDAF.

LA MÉDAILLE **DE LA FAMILLE**

Créée en 1920, la Médaille de la Famille est définie par l'article D.215-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles. Le décret du 28 mai 2013, relatif à cette distinction, élargit son champ d'attribution, notamment pour les personnes pouvant en bénéficier.

La demande de médaille peut être faite par les intéressés eux-mêmes, leur famille, ou encore par le maire de leur commune.

L'UDAF de l'Eure-et-Loir réalise et coordonne l'ensemble du dispositif : étude de la recevabilité, visite au domicile des personnes récipiendaires, organisation d'une commission interne, transmission des préconisations au Préfet, remise des diplômes, lien avec les familles et municipalités concernées.

Il existe une promotion par an où l'UDAF émet un avis. Le Préfet du département statue sur la décision définitive d'attribution.

La Présidente de la commission de la «Médaille de la Famille », Madame Laurence GAMBIN, administratrice au Conseil d'Administration de l'UDAF, a effectué la totalité des visites au domicile des familles.

Ces visites sont primordiales afin de pouvoir décider en commission si les familles sont éligibles à la Médaille.
En 2019, la commission de la Médaille de la Famille, réunissant administrateurs et salariés de l'UDAF, s'est réunie début mai pour émettre un avis sur les dossiers de candidature instruits pour la promotion.
Sur les deux récipiendaires, un s'est vu attribuer cette reconnaissance nationale. Une famille était domiciliée sur la commune de Janville et l'autre sur la ville de Maintenon.

L'UDAF porte un réel intérêt à cette distinction qui, malgré son ancienneté, évolue avec le temps. Les familles récipiendaires actuelles ne sont plus les mêmes qu'auparavant, la société dans laquelle elles vivent a également évolué. Les familles nombreuses d'aujourd'hui sont plus rares et ont des typologies variées.

Avoir 4 enfants ou plus est souvent une décision réfléchie qui demande une implication certaine des parents afin d'apporter à leurs enfants, les bases pour une insertion personnelle et sociale réussie. C'est un véritable choix, non sans conséquences, sur la vie de chaque membre de la famille.

L'UDAF tient à poursuivre son implication dans cette reconnaissance des familles.

PÔLE ACTION SOCIALE

Les services sociaux de l'UDAF de l'Eure-et-Loir sont constitués de trois entités :

Le service « Délégué aux Prestations Familiales » D.P.F. exerce principalement des Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial (M.J.A.G.B.F.). Il gère également des tutelles aux biens des mineurs.

Le Point Conseil Budget P.C.B. mène des actions diversifiées en lien avec la gestion budgétaire quotidienne.

Le service « Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs » M.J.P.M. exerce des mesures judiciaires pour personnes vulnérables, de type Tutelle, Curatelle, sauvegarde de justice et Mesure d'Accompagnement Judiciaire (M.A.J.).

Le service «D.P.F.», pour la partie M.J.A.G.B.F., et le service « protection des majeurs » relèvent de la catégorie des Établissements Sociaux et Médico-Sociaux E.S.M.S. selon le Code de l'Action Sociale et des Familles devant répondre à certaines obligations, dont les évaluations internes et externes.

Les Tutelles aux Biens des Mineurs (T.B.M.) sont exercées dans le cadre d'un appel d'offre du Conseil Départemental, le marché a de nouveau été obtenu par l'UDAF en décembre 2018.

L'activité du P.C.B. relève quant à elle de conventions avec divers partenaires et d'un financement état dans le cadre de la nouvelle labellisation.

Les activités M.J.A.G.B.F., T.B.M. et P.C.B. sont regroupées sous l'entité du service Accompagnement Budgétaire et Familial.

Les missions sont assurées par des professionnels directement rattachés à chaque service, avec le concours d'autres professionnels du **service comptabilité et informatique** ainsi que du **pôle accueil**.

Les équipes sont appliquées aux missions qui leurs sont confiées et à soutenir l'intérêt des familles et des majeurs.

L'année 2019 a été rythmée, notamment, par la poursuite de la démarche qualité et notamment par l'évaluation interne.

LE SERVICE
D.P.F

LA MESURE JUDICIAIRE D'AIDE À LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL

LES MISSIONS

La loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 de réforme de la protection de l'enfance a instauré un nouveau dispositif :

« Lorsque les prestations familiales ne sont pas employées pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants et que l'accompagnement en économie sociale et familiale prévu à l'article L. 222-3 du code de l'action sociale et des familles n'apparaît pas suffisant, le juge des enfants peut ordonner qu'elles soient, en tout ou partie, versées à une personne physique ou morale qualifiée, dite "délégué aux prestations familiales".
Ce délégué prend toutes décisions, en s'efforçant de recueillir l'adhésion des bénéficiaires des prestations familiales et de répondre aux besoins liés à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants ; il exerce auprès de la famille une action éducative visant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations ».

Dans le cadre de la protection de l'enfance, la M.J.A.G.B.F. a donc une double vocation :

Assurer les besoins des enfants par une gestion directe des prestations familiales par l'UDAF,
Accompagner la famille dans la résolution de ses difficultés afin de pouvoir retrouver une gestion adaptée et autonome des prestations.

L'ÉQUIPE

Le personnel en charge des M.J.A.G.B.F. est pluri-professionnel et pluridisciplinaire. Il est, soit rattaché directement au service, soit indirectement par des fonctions transversales.

A la fin de l'année 2019, le service comptait 10,60 équivalents temps plein en personnel, assurant le bon exercice des mesures.

Suite à l'arrêt de travail de Christine LAUNAY, Paulo MESQUITA a été recruté en interne, il intervient à 0.80 E.T.P. sur les M.J.A.G.B.F. et encadre une équipe composée de :

6 délégués aux prestations familiales (soit 5 E.T.P.), travailleurs sociaux diplômés d'État,
2 secrétaires assistant les délégués (1,80 E.T.P.).

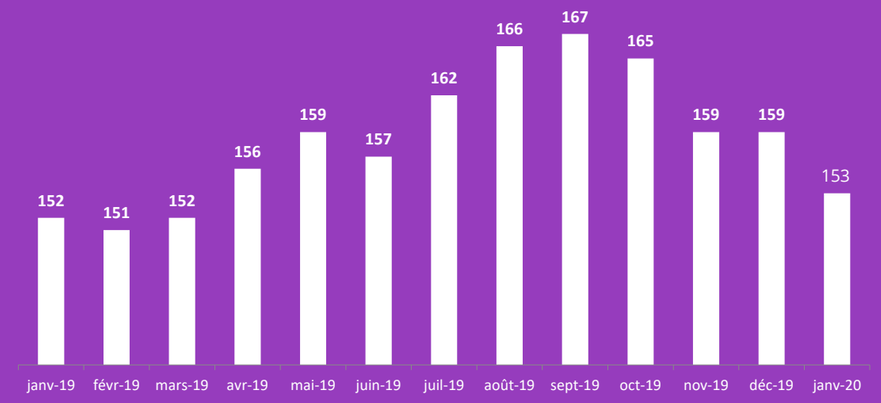
Les délégués en poste depuis plus de 2 ans satisfont aux obligations de formation et d'obtention du certificat national de compétence de délégué aux prestations familiales. Actuellement, une personne est en cours de formation. Par ailleurs, ils prêtent serment devant le Procureur de la République au tribunal judicaire de Chartres.

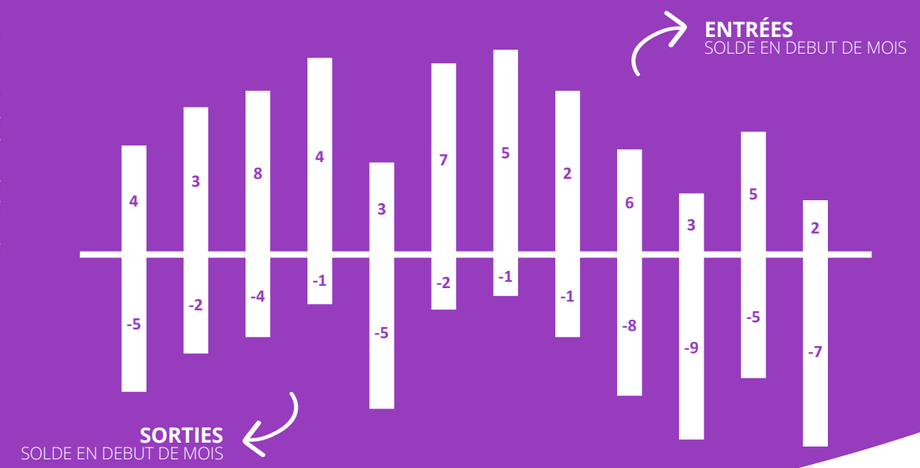
Les responsables des services D.P.F. de la région Centre-Val de Loire ont organisé, avec l'URAF, la troisième journée technique des Délégués aux Prestations Familiales. Celle-ci s'est déroulée le 18 juin 2019, à l'UDAF de Blois avec pour objectif de travailler sur des outils de communication de la mesure AGBF avec le soutien de l'URAF.

L'ACTIVITÉ

L'activité est stable. L'année 2018 s'était terminée avec un solde négatif de **- 6 mesures établissant** *au 31 décembre un total de* **152 mesures**. *L'année 2019 voit le nombre de mesures s'établir à* **153** *au 31 décembre 2019.*

Le service s'est vu confier **52 nouvelles mesures** *contre 43 l'an passé et a connu parallèlement* **51 fins de mesures** *contre 45 en 2018. Le 7 Octobre 2019, une rencontre avec les 3 juges pour enfants et la nouvelle Juge Aux Affaires Familiales chargée des Tutelles aux Biens des Mineurs, a certainement permis de poursuivre l'activité sereinement.*





L'aide éducative judiciaire à la gestion du budget par le biais des prestations familiales fait toujours ses preuves auprès des familles.

C'est en tout cas le constat qui est fait par les magistrats et l'ensemble des partenaires. Bien que judiciaire, son action est préventive face à des dérives qui peuvent être constatées en son absence. Avec le levier de la gestion des prestations, cette mesure apporte un soutien en sécurisant les moyens élémentaires de subsistance mais se veut également force de conseils auprès des parents. La famille peut alors se centrer sur la résolution de ses problèmes et éviter une dégradation pouvant être préjudiciable aux enfants.

Le service a connu **154** dates d'échéance des mesures judiciaires d'aide à la gestion de budget familial en 2019, soit **21** mainlevées et **104** mesures renouvelées.
Cela signifie pour chacune, la nécessité de dresser le bilan au regard des objectifs fixés par le juge des enfants et du document individuel de prise en charge avec la famille, conformément à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002. Le service établit alors un rapport social d'exercice de la mesure à l'attention du magistrat.

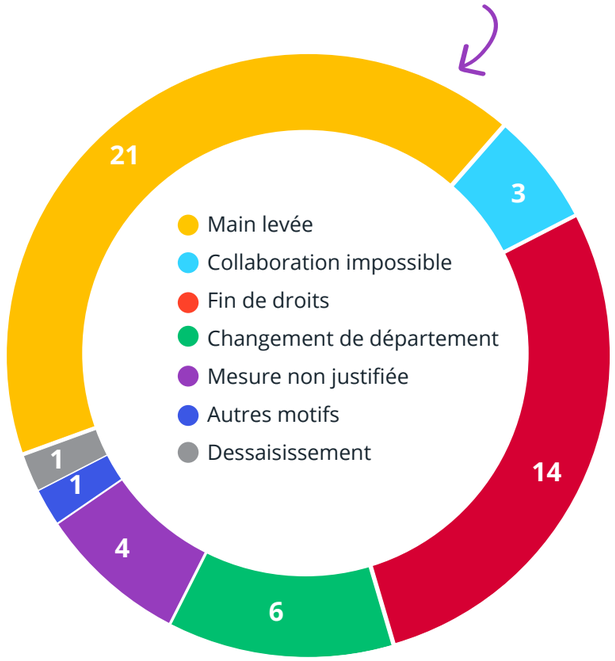
Lorsque l'on s'attache aux sorties de mesures, **42 %** le sont au motif de mainlevée de la mesure en raison de l'atteinte totale ou partielle des objectifs d'autonomie.

Les **203** M.J.A.G.B.F. exercées durant l'année 2019 (contre 246 en 2018) représentent la protection de **598** enfants contre **605** enfants en 2018.

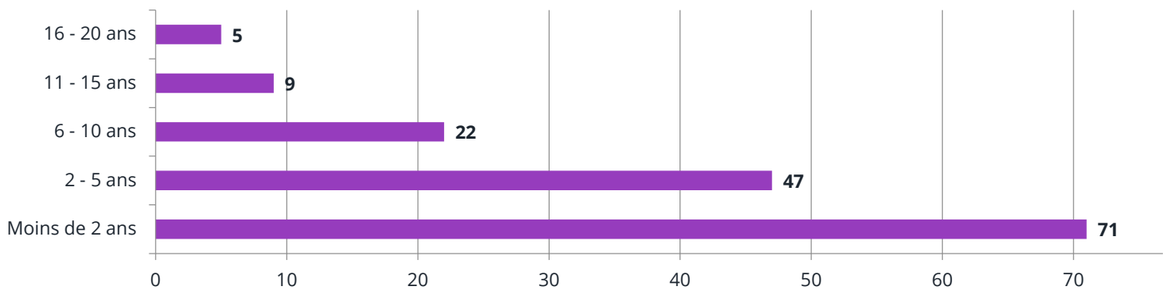
Nous constatons une réelle dégradation dans les situations nouvellement rencontrées. La problématique du logement devient systématique avec des procédures d'expulsion en préparation ou en cours. **16** familles ont été concernées cette année avec un voire deux passages en CCAPEX. Le travail en partenariat trouve toute sa logique dans ces situations afin de sauvegarder les lieux de vie des familles et leur permettre de se focaliser sur d'autres difficultés.

ÉTUDE DE POPULATION

MOTIFS DE CLÔTURE DES MJAGBF EN 2019



ANCIENNETÉ DES MESURES MJAGBF AU 31/12/2019



Situation familiale

Sur les 203 familles, 113 sont monoparentales, 90 en couple dont 55 sont des familles recomposées.

Situation professionnelle

59 parents sont en situation professionnelle stable dans le cadre d'un CDI, 3 sont auto entrepreneurs et 40 en emploi précaire (C.D.D.-Intérim). 2/3 des personnes ne travaillent pas.

Mesure éducative

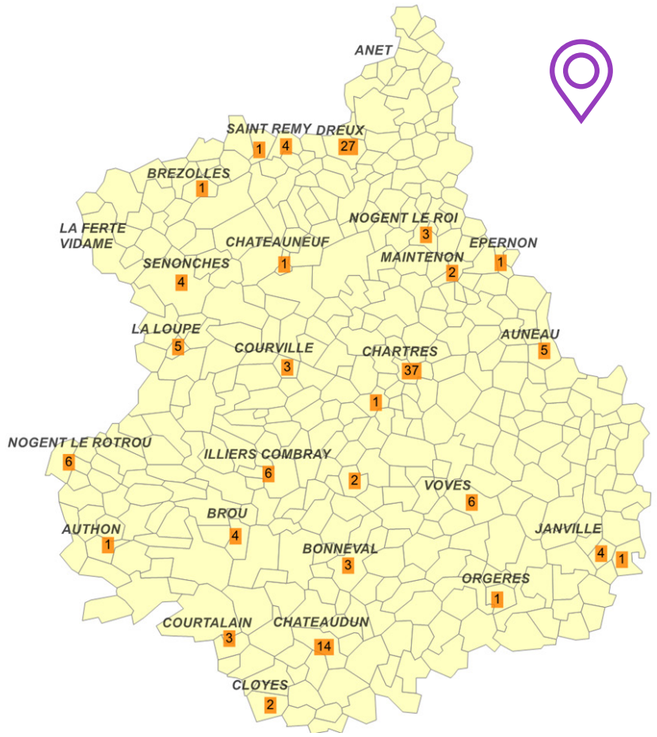
Sur les 598 enfants scolarisés concernés par une M.J.A.G.B.F., 291 enfants bénéficient également d'une autre mesure éducative (A.E.M.O. - M.J.I.E. - A.E.D. – Placement -T.I.S.F. etc.).

Ressources

Pour 108 familles, en sus des prestations familiales, les ressources sont constituées pour tout ou partie de R.S.A. contre 119 l'an passé.

Les familles résident sur l'ensemble du département selon la répartition présentée sur la carte suivante. La répartition est quasiment identique à celle de l'an passé

Répartition des familles bénéficiant d'une MJAGBF au 31 décembre 2019 (personnes hors département : 6)



Les familles vivent, pour **116** d'entre elles, dans le parc locatif social et **56** dans le parc privé. **14** familles sont propriétaires ou en accession à la propriété.
32 logements sont considérés comme inadaptés dont 13 pour surpopulation et **5** pour insalubrité.
18 familles rencontrent des difficultés budgétaires notamment dues à une incohérence entre leurs ressources et le coût de leur logement.

6 familles sont en structure d'hébergement contre 10 l'an passé et **13** hébergées chez un tiers contre 8 l'an passé.

Le risque d'expulsion pèse sur **17** familles contre 6 en 2018 et **7** ont déjà connu l'expulsion. **8** expulsions ont pu être évitées contrairement à une en 2018.

En 2019, le service D.P.F. a proposé **1.120** rencontres aux familles, principalement des visites à domicile mais également des accompagnements physiques. **233** rendez vous n'ont pu avoir lieu du fait de l'absence de la famille ce qui a engendré par la suite **16** entretiens téléphoniques.

Par ailleurs, le service a participé à **38** synthèses ou réunions de coordination avec des partenaires et à **132** audiences.

L'exercice des Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion de Budget Familial génère de nombreux déplacements. Le service D.P.F. comptabilise **683** sorties (contre 804 en 2018) pour un total de **37.266** kms (contre 40.923 en 2018).

LA TUTELLE AUX BIENS DES MINEURS

LES MISSIONS

La Tutelle aux Biens des Mineurs (T.B.M.) est une mesure judiciaire prononcée par le juge des tutelles aux biens des mineurs lorsqu'il s'avère nécessaire de protéger les biens et les intérêts d'un mineur.

En l'absence de famille pour assurer la charge tutélaire, le juge défère la mesure à la collectivité publique compétente en matière d'aide sociale à l'enfance.

Pour les situations de mineurs non pris en charge par l'aide sociale à l'enfance du département, l'UDAF exerce ces mesures pour le Conseil Départemental de l'Eure-et-Loir dans le cadre d'un marché public.

Le Conseil Départemental a confié à l'UDAF de l'Eure-et-Loir l'exercice des tutelles aux biens des mineurs qui ne bénéficient pas d'une mesure de protection de l'enfance.

Cette activité, pour le compte du département, est exercée par l'UDAF depuis 2010, le marché a été renouvelé fin 2018 suite à un nouvel appel d'offre.
Cette gestion des biens doit être un moyen d'aider l'enfant à se construire (voire se reconstruire) en mettant du sens sur son patrimoine, souvent lié à un évènement traumatique. Elle a pour objectif de répondre à l'évolution des besoins du mineur dans une démarche d'autonomisation vers la majorité.

L'ÉQUIPE

Intégré au service « Accompagnement Budgetaire et Familial », l'exercice des mesures est confié à une Déléguée aux Prestations Familiales sur le secteur Nord, une D.P.F. sur le secteur Sud et au Responsable de Service pour Chartres et l'agglomération. L'équipe est assistée par un secrétaire.

L'ACTIVITÉ

Au cours de l'année 2019, tout comme l'an passé, l'UDAF a assuré l'exercice de **29** mesures de tutelles aux biens des mineurs ; dont **24** mesures présentes en fin d'année 2018 et **5** nouvelles mesures.

Les **29** mineurs concernés se répartissent en fratries composées d'1 famille de 3 enfants, 4 familles de 2 enfants, et de 16 familles avec 1 seul enfant.

Au 31 décembre 2019, nous dénombrons l'exercice de **21** tutelles aux biens des mineurs, suite aux fins de mesure pour **8** jeunes ayant atteint leur majorité.

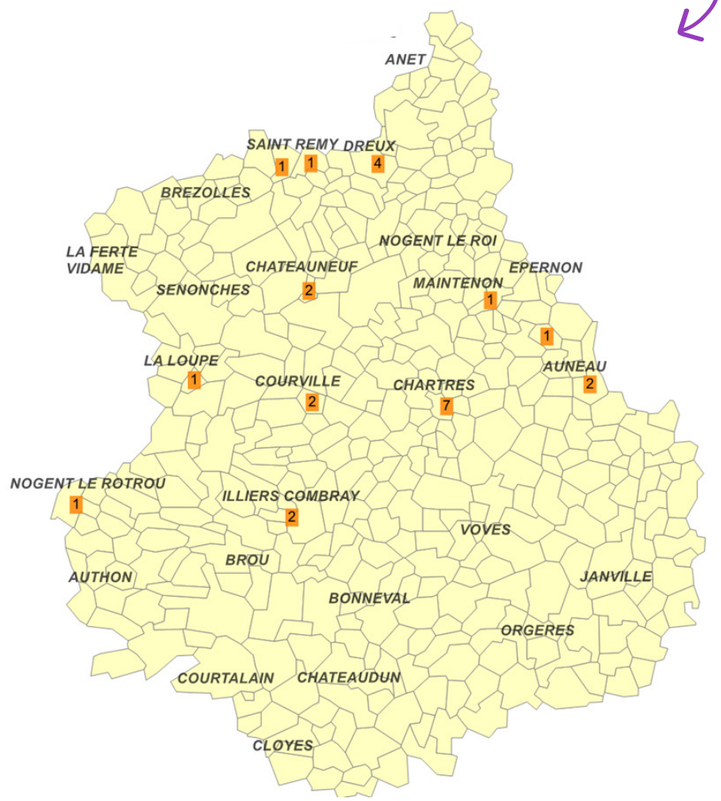
Date	Nouveaux dossiers	Fin de mesure majorité	Total
Report			24
Janvier		1	23
Février	3	2	24
Mars		1	23
Avril	1	1	23
Mai		1	22
Juin			22
Juillet	1	1	22
Août			22
Septembre			22
Octobre		1	21
Novembre			21
Décembre			21
Total	**5**	**8**	

La répartition par année de naissance des 29 mineurs est la suivante :

2012	2011	2010	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001
1	1	1	1	2	3	3	1	6	3	3

Pour chacun d'eux un projet se dessine dans le cadre des missions du mandat afin de les accompagner jusqu'à la majorité.

Les mineurs accompagnés se répartissent géographiquement sur le département de l'Eure-et-Loir comme suit (personnes hors département : 2)



A l'ouverture des mesures, nous consultons les dossiers au tribunal avant de rencontrer les familles. Ainsi, nous entretenons des liens réguliers avec le tribunal qui nous permettent, si besoin, d'obtenir des réponses aux questions particulières dans le suivi des dossiers. Ce point est devenu délicat cette année. En effet, le remplacement d'un juge et l'absence d'interlocuteur au Conseil Départemental a complexifié notre mission. Les demandes de renseignements sont restées sans réponses et nos requêtes ne sont pas traitées depuis près de 12 mois. La fusion des tribunaux ne facilite pas non plus les échanges. Ce dysfonctionnement met en attente quelques démarches notamment dans le cadre de succession.

Nous poursuivons un travail en partenariat avec les différents acteurs en charge de l'accompagnement social de la famille et relevant de la protection de l'enfance.

> Nous sommes actuellement en pleine réflexion sur le suivi proposé aux mineurs. En effet, un travail d'accompagnement budgétaire pour les mineurs approchant de la majorité ou dans le cadre d'un apprentissage avec salaire est à mettre en place. L'objectif est de proposer des bases de gestion avec des outils ludiques pour les mineurs qui le souhaitent.

Certains parents ne souhaitent pas que nous rencontrions leurs enfants, la plupart du temps du fait de leur jeune âge. Il faut souvent du temps avec certaines familles pour établir un lien, qui est parfois difficile, malgré plusieurs propositions et déplacements. Il n'est pas rare que les mineurs concernés apprennent très tardivement qu'une mesure les accompagne dans la gestion de leur patrimoine.

Cette année, nous n'avons pas eu à effectuer de liaisons avec les services en charge de l'accompagnement social de la famille et relevant de la protection de l'enfance.

Le profil des mesures demeure identique et correspond au cadre de la loi : suite au décès de l'un des parents et en raison de la vacance de tutelle ou de l'intérêt contraire du mineur et de l'administrateur légal, le juge prononce une mesure de tutelle aux biens. En 2019, les 5 nouvelles mesures ont été prononcées en raison de :

- Absence de démarche de l'administrateur légal dans le cadre d'une succession ;
- Non production de comptes-rendus de gestion ;
- Mouvements de fonds sans autorisation ;
- Abus de faiblesse sur mineur.

Nous observons que la plupart du temps les administrateurs légaux se sont trouvés en difficulté pour appliquer les règles de gestion établies par la loi, soit par méconnaissance, soit suite aux difficultés engendrées par le traumatisme vécu. Nous constatons sur les dernières mesures confiées un réel désinvestissement du parent présent et une difficulté récurrente à rencontrer l'enfant.

D'autres ont effectué des transferts de fonds sans autorisation au profit du mineur. Quelquefois les fonds ont été utilisés pour leurs propres besoins.

Nous restons vigilants sur le remboursement des sommes prélevées et mettons tout en œuvre pour la mise en place de plan de remboursement en tenant compte également de la situation sociale du parent. En cas de non respect de ce plan, une réflexion sur une procédure judiciaire se fait en fonction des possibilités financières du parent et de la volonté de l'enfant en tenant compte de son âge.

Le juge des tutelles est informé, quelle que soit la démarche entamée.
Nous avons sollicité des parents afin de mettre en place des remboursements de créances auprès de mineurs. 2 parents remboursent régulièrement, d'autres n'ont pas mis en place de plan d'apurement. Les situations sociales précaires rendent difficiles la mise en place d'apurement de manière systématique.

Enfin, nous poursuivons le travail de proximité mis en place auprès des partenaires bancaires ; dans certaines situations nous constatons que les règles de procédures ne sont pas respectées dans le cadre de l'administration légale sous contrôle judiciaire (prélèvement d'argent sans autorisation du juge).

Le tableau ci-dessous permet de donner une vision de l'activité au regard des actions menées

TYPES D'ACTIONS	Nombre de Mineurs concernés
Vérification de l'état civil des mineurs	10
Consultation des dossiers au tribunal	5
Interrogation du fichier FICOBA (Fichier national des comptes bancaires et assimilés)	5
Blocage des comptes auprès des organismes bancaires	5
Contact avec les établissements financiers (Ouvertures/clôtures de comptes – mouvements de fonds – Placements)	28
Contact avec le Tribunal (Requêtes – Notes d'information)	24
Contact avec des tiers (Notaires – Avocats – etc.)	21
Contact avec les familles	41
Visite à domicile	29
Etablissement de comptes-rendus de gestion/fiche de situation	24

Soit un total de **192 actions** contre 181 l'an passé.

Parmi celles-ci, nous maintenons les modalités mises en place pour la prise de contact avec les personnes détentrices de l'autorité parentale du mineur, à savoir :

- Proposition d'une visite à domicile au premier entretien lorsqu'il n'est pas constaté de prélèvements importants sur le compte du mineur ;
- Rendez-vous à l'UDAF dans le cas contraire, pour poser le cadre de la loi et évoquer les modalités de remboursement.

L'UDAF a effectué 8 rencontres pour la remise des comptes-rendus de gestion dans le cadre de fin de mesure. Nous continuons de rester en contact soit par téléphone, soit par courriel avec certains mineurs ou avec leurs parents.

L'UDAF reste attachée à exercer les mesures qui lui sont confiées dans le respect des conditions du marché et dans l'intérêt des mineurs.

LE POINT CONSEIL BUDGET **P.C.B**

L'ÉQUIPE

Les diverses actions sont confiées à une Conseillère en Economie Sociale et Familiale (C.E.S.F), assistée d'une secrétaire (qui exerce à temps plein depuis septembre 2019), sous la responsabilité (0,20 E.T.P.) du responsable du service d'Accompagnement Budgétaire et Familial qui regroupe le service D.P.F., les Tutelles aux Biens des Mineurs et le service P.C.B.

Suite à notre réponse à l'Appel à Manifestation d'Intérêt à l'été 2019, nous avons obtenu la labellisation P.C.B.

Ce service regroupe plusieurs activités :

- Le « Pass assistance » d'Action Logement Services®,
- Les Procédures de Rétablissement Personnel avec liquidation judiciaire
- Le microcrédit personnel
- Le surendettement

LE « PASS ASSISTANCE » POUR ACTION LOGEMENT SERVICES®

LES MISSIONS

Action Logement Services® propose aux salariés des entreprises assujetties au 1 % logement, un meilleur service dans leurs parcours résidentiels. Grâce à cette convention de partenariat, l'UDAF apporte une compétence technique en terme de prise en charge globale en lien avec la problématique logement et budgétaire.

En 2018, la convention pour le soutien aux salariés en difficultés orienté par Action Logement Services® a été modifiée, tout comme notre financement. En effet ce dernier n'est plus annuel et global, mais trimestriel et à l'acte.

Le suivi du salarié a également changé, il se fait maintenant dans le cadre d'un **contrat d'accompagnement social** signé et s'effectue de la manière suivante.

Un **diagnostic** complémentaire de la situation du salarié et de sa famille en difficulté est transmis, dans le mois qui suit le mandatement.

Lors de ce rendez-vous, nous détectons les difficultés rencontrées par le salarié, nous établissons et signons ensemble un contrat d'accompagnement social. Ce contrat retrace l'ensemble des objectifs qui devraient être atteints, durant le suivi et détermine la durée de l'accompagnement. Celui-ci est prévu pour une durée de 4 à 8 mois renouvelable dans la limite de 24 mois.

Un bilan intermédiaire et un bilan final sont établis afin d'indiquer à A.L.S. l'évolution de la situation du salarié depuis le début de l'accompagnement.

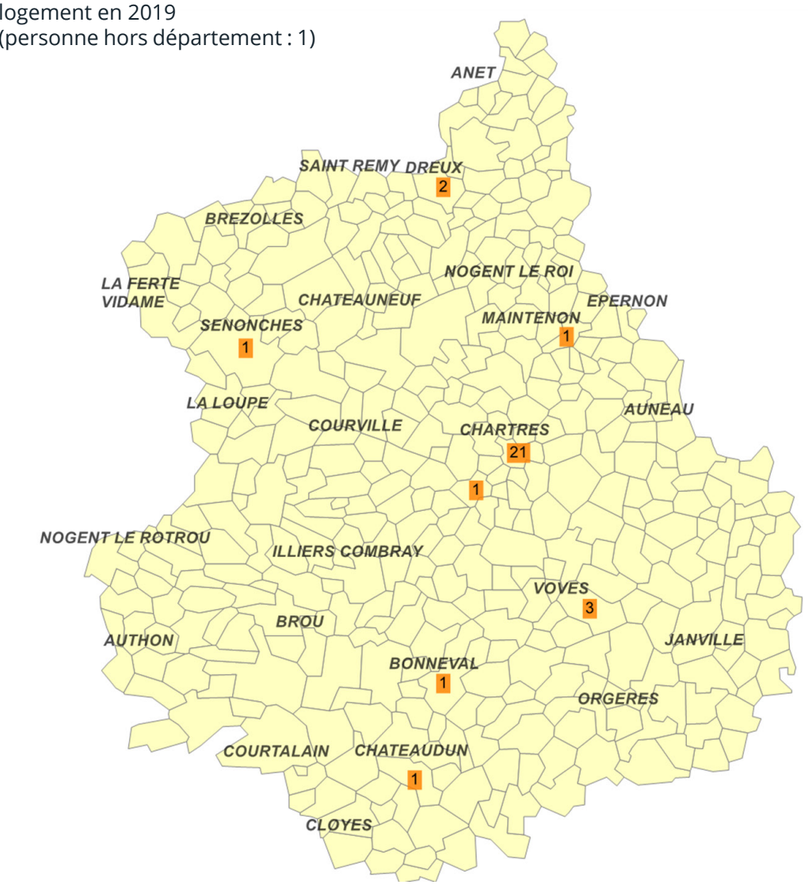
L'ACTIVITÉ

Durant l'année, Action Logement Services® nous a orienté **21** nouvelles situations, contre 14 l'an passé. En janvier 2019, un accompagnement socio-budgétaire était en cours pour **11** ménages (contre 16 en janvier 2018) :
1 suivi débuté en 2017, a été renouvelé en 2018 et est arrivé à échéance en 2019.
10 suivis ont débuté en 2019 ; dont 6 sont arrivés à échéance dans l'année.

Sur les **32** ménages accompagnés (contre 30 en 2018), **6** sont des couples dont **4** avec enfants à charge et **2** sans enfant.

Les autres ménages sont composés de **6** femmes dont **3** avec enfants et **17** hommes dont **3** avec enfants à charge.
En ce qui concerne les situations professionnelles, nous constatons que sur les **32** ménages, **19** sont salariés en contrat à durée indéterminée (pour au moins un des membres en cas de couple), alors qu'en 2017, la répartition était de **20** pour **21**… Depuis 2017, les situations se dégradent, ce qui nécessite beaucoup plus de travail.
155 rendez-vous ont été réalisés en 2019, contre 94 en 2018 et 51 en 2017. Le nombre de rendez-vous a été multiplié par 5 en 4 ans.

Répartition des dossiers action logement en 2019
(personne hors département : 1)



LES PROCÉDURES DE RÉTABLISSEMENT PERSONNEL

Dans le cadre des Procédures de Rétablissement Personnel avec liquidation judiciaire, le juge d'instance est amené à se prononcer dans les suites à donner au dossier du débiteur au regard de sa situation économique et sociale. Le juge peut alors faire appel à un mandataire habilité tel que l'UDAF. La Conseillère en ESF est donc chargée de :

- La publication au Bulletin Officiel des Annonces Civiles et Commerciales (B.O.D.A.C.C.) afin de recenser les créanciers
- La prise de contact avec le débiteur afin de convenir d'un rendez-vous, le but étant d'évaluer sa situation sur le plan social et économique
- La rédaction du bilan économique et social qui se compose d'une évaluation des éléments de l'actif et du passif du débiteur ainsi que les préconisations prévues par la loi,
- L'envoi du rapport au débiteur, au juge et aux créanciers

L'UDAF se différencie des autres mandataires (huissiers de justice) car elle est force de conseil tant sur le plan social qu'économique, elle peut repérer des éventuelles difficultés et donc proposer une orientation vers un accompagnement social.

LE MICROCRÉDIT PERSONNEL

LES MISSIONS

Le Microcrédit Personnel est un dispositif destiné à favoriser l'accès au financement de personnes exclues du crédit bancaire classique en raison de leur faible solvabilité mais disposant d'une capacité de remboursement suffisante pour réaliser un projet personnel facilitant leur insertion.

Les prêts d'un montant de 300 € à 5 000 € sont remboursables sur une durée maximale de 36 mois (48 mois au-delà de 3 000 €).

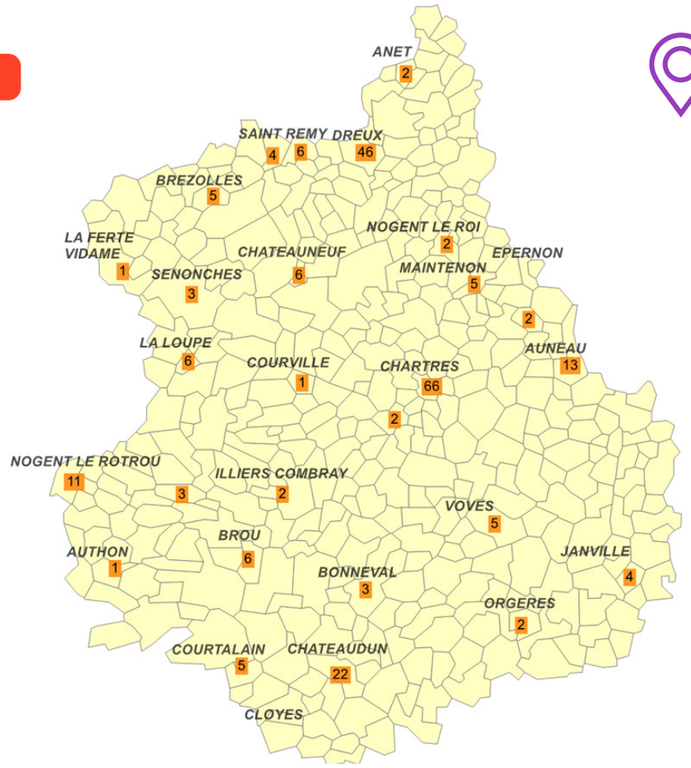
La Caisse des Dépôts et Consignations (C.D.C.) est le pilote de ce dispositif. L'UDAF y est engagée depuis 2008.

> Début 2018, une rencontre a eu lieu avec les juges des tribunaux d'instance de Dreux et de Chartres, afin d'harmoniser les pratiques (délai pour la rédaction des bilans économiques et sociaux identiques aux 2 tribunaux) et de lisser l'activité (1 PRP maximum par mois pour chaque secteur). Le but étant de poursuivre un travail de qualité.

En 2018, **7** Procédures de Rétablissement Personnel avaient été reçues (contre 18 en 2017). **1** provenant du Tribunal judiciaire de Chartres et **6** du Tribunal de Dreux.

Cette activité est très fluctuante puisqu'en 2019, aucune PRP avec liquidation judiciaire n'a été reçue.

Répartition des dossiers microcrédit personnel en logement en 2019 (personne hors département : 0)



L'ACTIVITÉ

Dans le cadre d'une nouvelle convention avec la CDC, l'UDAF est en charge depuis décembre 2013 d'animer la plateforme pour le département. Elle organise le partenariat par conventionnement avec des prescripteurs, apporte aide et conseil, et assure le développement du dispositif. Elle assure également l'instruction des dossiers de demande de prêt ainsi que la médiation auprès de partenaires bancaires avec lesquels une convention a été passée.

En 2019, la liste des prescripteurs compte le Conseil Départemental de l'Eure-et-Loir pour les services d'action sociale et d'insertion, ACTION LOGEMENT, les Restaurants du Cœur de l'Eure-et-Loir, le Co.A.T.E.L., les PEP 28 avec notamment ses deux Point Info Familles, le centre social ESPACE de Saint Georges sur Eure et les missions locales de MILOS 28 pour Châteaudun et Nogent-le-Rotrou.
Pour la réalisation des prêts, les partenaires bancaires engagés auprès de l'UDAF sont le Crédit Coopératif, la Caisse d'Epargne via Parcours Confiance, le Crédit Agricole via Point Passerelle, le Crédit Mutuel et CREA-SOL (Crédit Accompagnement Solidarité) anciennement Banque Postale.

D'autres partenaires rejoindront la plateforme de microcrédit personnel en 2020. Des projets de convention avec de nouveaux prescripteurs sont en cours, suite à la journée de présentation du PCB qui a eu lieu le 17 janvier 2020.

Pour ce qui concerne l'activité en matière de demande de financement, l'UDAF a eu **234** contacts concernant le microcrédit (contre 156 en 2018) dont **91** orientés par l'environnement social (contre 67 l'an passé).

158 dossiers de pré-demande ont été transmis auprès des demandeurs de microcrédit (contre 109 en 2018) et **76** dossiers ont été reçus complétés directement par les partenaires prescripteurs ou les demandeurs de microcrédits (contre 89 en 2018).

128 dossiers ont été déposés auprès de l'UDAF et ont donné lieu à une étude du projet de financement, contre 67. Sur les **105** projets retenus pour présentation à un partenaire bancaire, **44** microcrédits ont été accordés (soit 41%). En 2018, 45 microcrédits ont été accordés sur 67 dossiers déposés en banque (soit 67%). C'est la première année que le nombre de refus est supérieur à celui des acceptations.

Sur les **44** dossiers accordés, **38** étaient dédiés à la mobilité. Ce motif reste récurrent pour l'acquisition d'un véhicule afin de faciliter l'organisation de la vie familiale ou l'accès à l'emploi.

Cependant, entre le montant maximum d'emprunt, les coûts d'acquisition d'un véhicule, les frais d'assurance et les frais d'entretien à prévoir au regard des capacités budgétaires des ménages, ce type de projet est de plus en plus difficile à financer. S'ajoute maintenant le problème des nouveaux contrôles techniques.

Sur les **234** contacts, **150** sont des femmes et **84** sont des hommes.

Les demandeurs sont pour moitié des bénéficiaires de minima sociaux dont 21% ont un dossier à la Banque De France. Le taux a été multiplié par 2 en 4 ans.

Nous constatons localement mais également nationalement que les partenaires bancaires se désengagent partiellement concernant l'octroie de microcrédit. L'UNAF a alerté l'Etat à ce sujet et a questionné l'avenir du microcrédit alors que l'activité a quasiment triplé en 4 ans.

L'UDAF est financée au dossier déposé en banque, l'activité et le budget ont donc augmenté en 2019.

L'INFORMATION SUR LE SURENDETTEMENT - PCB

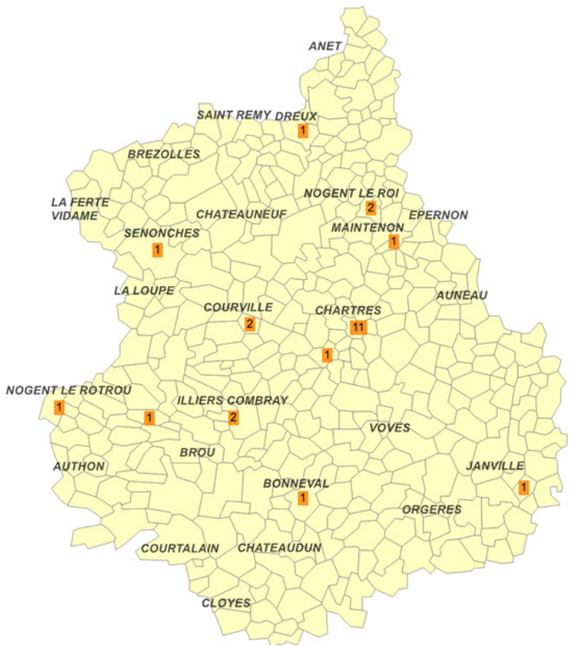
LES MISSIONS

Dans un contexte socio-économique difficile, l'UDAF a souhaité participer à la prévention du surendettement en proposant informations et conseils aux personnes et familles confrontées à des difficultés budgétaires.

Cette action est mise en œuvre dans le cadre d'une convention d'objectifs avec l'UNAF.
Intervenant en complémentarité des dispositifs institutionnels existants, ces actions s'adressent aux familles euréliennes rencontrant des difficultés budgétaires liées à une situation d'endettement et ne bénéficiant pas de suivi social.

La C.E.S.F. de l'UDAF se situe auprès de ces familles dans un rôle d'information et de conseil.

Pour les situations nécessitant un accompagnement spécifique ou plus global, la Conseillère en Economie Sociale et Familiale assure une réorientation auprès de l'acteur social le plus adapté à prendre en charge la famille.



L'ACTIVITÉ

Jusqu'à fin août 2019, 10 familles ont été soutenues :

- 8 familles, dans le cadre de la constitution d'un dossier de surendettement,
- 2 familles pour de l'information

Le soutien des familles se traduit par près de 15 rendez-vous physiques et ainsi que des échanges téléphoniques et courriels.

Dans le cadre du plan national « stratégie pauvreté », une généralisation des Points Conseil Budget à l'ensemble du territoire national a commencé en 2019. La région Centre-Val de Loire a fait partie de la première étape de déploiement, notre service I.S.B.F. a obtenu le label P.C.B., en septembre 2019 dans le cadre d'une réponse à un appel à manifestation d'intérêt régional (Plan National de lutte contre la pauvreté).

L'activité consiste à un accompagnement budgétaire classique mais également dans le cadre du surendettement après avoir effectué un diagnostic financier et social pour un public large (majeurs résidants sur le 28 sans accompagnement social). Depuis l'ouverture de ce nouveau service, nous avons eu 16 contacts, nous avons reçu 7 personnes et effectué 21 entretiens.

Ce nouveau service, absorbe toutes les activités de l'ancien service I.S.B.F. (Information et Soutien au Budget Familial). La journée de lancement officiel a eu lieu le 17 janvier 2020.

Répartition des dossiers PCB en 2019
(personne hors département : 1)

LE SERVICE
PROTECTION DES MAJEURS

LES MISSIONS

La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 a rénové le dispositif de protection juridique des majeurs :

« Toute personne majeure qui ne peut pourvoir seule à ses intérêts peut bénéficier d'une protection juridique, adaptée à son état et à sa situation.
Si une altération des facultés de la personne est médicalement constatée, le juge des tutelles peut décider qu'un régime de représentation ou d'assistance est nécessaire pour protéger les intérêts personnels et patrimoniaux de cette personne vulnérable.
Si une personne met sa santé ou sa sécurité en danger du fait de ses difficultés à gérer ses prestations sociales, une mesure d'accompagnement social personnalisé peut lui être proposée. Si cet accompagnement ne lui permet pas de gérer ses prestations sociales de façon autonome, le juge des tutelles pourra ordonner une mesure d'accompagnement judiciaire en vue de rétablir cette situation». (Décret n° 2008-1556 du 31 décembre 2008).
Dans ce cadre, le service exerce les différentes mesures de protection des majeurs que les magistrats confient à l'UDAF.

Le mandat spécial, dans le cadre de la sauvegarde de justice, est une mesure limitée dans le temps. Elle a pour effet de confier l'accomplissement d'un ou plusieurs actes déterminés. Le juge peut aussi confier une mission de protection de la personne.

La curatelle est une mesure pour les personnes qui ne sont pas hors d'état d'agir par elles mêmes. Elle confère assistance et/ou contrôle au mandataire judiciaire de manière continue dans les actes importants de la vie civile (actes liés au patrimoine, gestion des ressources...). Le juge peut aussi confier une mission de protection de la personne.

La tutelle est une mesure qui s'adresse aux personnes reconnues ne pas être en capacité d'agir par elles-mêmes. Elle confère représentation d'une manière continue le majeur dans les actes de la vie civile. Le juge peut aussi confier une mission de protection de la personne.

La mesure d'accompagnement judiciaire est prise par le juge lorsque l'aide du département dans le cadre de la Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (M.A.S.P.) n'a pas permis une gestion satisfaisante des prestations sociales et que la santé ou la sécurité de la personne reste compromise. Cette mesure qui confie la gestion des prestations dans l'intérêt du majeur vise par une action éducative à rétablir l'autonomie de l'intéressé dans la gestion de ses ressources.

L'ÉQUIPE

Depuis fin 2017, le service s'articule autour de 3 pôles :

Domicile avec deux secteurs

Le Pôle Domicile avec deux secteurs, qui divisent le département entre le Nord et le Sud. Le découpage de ces secteurs cherche à respecter au mieux les sectorisations de l'action sociale du Conseil Départemental et celles de la psychiatrie. Les majeurs vivant en Familles d'Accueil sont désormais suivis par les délégués du pôle Domicile.

Établissement

Le Pôle « Etablissement » qui reprend tous les accompagnements auprès des usagers institutionnalisés (Maisons de Retraite, Foyers pour personnes handicapées, Foyers-Logement, etc.) et qui permet la mise en place de référents par établissement.

Ouverture et clôture des mesures

Cette organisation tend à rationnaliser le fonctionnement du service et offrir aux professionnels un soutien technique de proximité. Une réelle dynamique de secteur est portée par cette coordination et la réponse apportée, notamment aux situations complexes, est ainsi plus efficiente.

La mission des coordinateurs est également de former et accompagner l'intégration des nouveaux délégués et ainsi assurer dans les meilleures conditions leurs prises de poste.

Un pôle ouverture de mesure est en œuvre depuis 2010 pour assurer la mise en place administrative des mesures et le respect des obligations de début de mesure et, notamment, la réalisation de l'inventaire de patrimoine. La nouvelle organisation a permis de revoir la procédure d'ouverture de mesures afin qu'elle soit plus rapide et plus efficiente.

Pour ce qui est de la spécialisation de certains professionnels du service, plusieurs profils sont à mettre en avant :

Deux Délégués à la Protection des Majeurs, travailleurs sociaux de formation initiale, se voient confier les Mesures d'Accompagnement Judiciaire (M.A.J.). Validé par un C.N.C. M.A.J., un délégué est dédié à ces mesures par secteur « Domicile » (Nord et Sud).

Une Secrétaire est détachée auprès du Responsable de Service (0,50 E.T.P.). Elle est notamment en charge du compte-rendu des différentes réunions (réunions de service, de coordination et de secteurs), du suivi de l'activité de service et accompagne les nouvelles secrétaires recrutées. Elle est également secrétaire (0,50 E.T.P.) au pôle ouverture des mesures et se charges des inventaires immobiliers.

Un Délégué Conseiller Juridique et Patrimonial intervient de manière transversale sur le service, à la demande des délégués validée par le Responsable de service, sur les actions à mener en gestion patrimoniale (estimations et ventes immobilières, placements financiers, actes notariés etc.). Il prend également en charge la gestion des Mandats Ad'Hoc qui nous sont confiés par le Juge des Tutelles.

Un Secrétaire est en charge de la clôture administrative des dossiers suite au décès du protégé, de la mainlevée de la mesure ou du changement de mandataire judiciaire.

Le personnel du service « Protection des majeurs » est pluri-professionnel et pluridisciplinaire, il est soit rattaché directement au service, soit indirectement par des fonctions transversales.

40 équivalents temps plein de personnel contribuaient en fin d'année 2019 à la bonne réalisation des missions du service. Encadrée par un responsable de service, épaulée par 3 coordinateurs à mi-temps, l'équipe est principalement composée de :

- **3** coordinateurs (mi-temps coordinateurs / mi-temps délégués),
- **2** délégués à la protection des majeurs (2 E.T.P.) en charge de l'ouverture administrative des mesures et des premières diligences,
- **14** délégués à la protection des majeurs à domicile (soit 13.80 E.T.P.),
- **7** délégués à la protection des majeurs en établissement (soit 5,70 E.T.P.),
- **9** secrétaires (7,60 E.T.P.) qui assistent les délégués dont 2 spécifiquement pour les ouvertures et les clôtures de mesures,
- **1** délégué conseiller juridique et patrimonial (1 E.T.P.).

Les délégués à la protection des majeurs sont essentiellement diplômés d'État en travail social ou issus des filières de formation en droit.

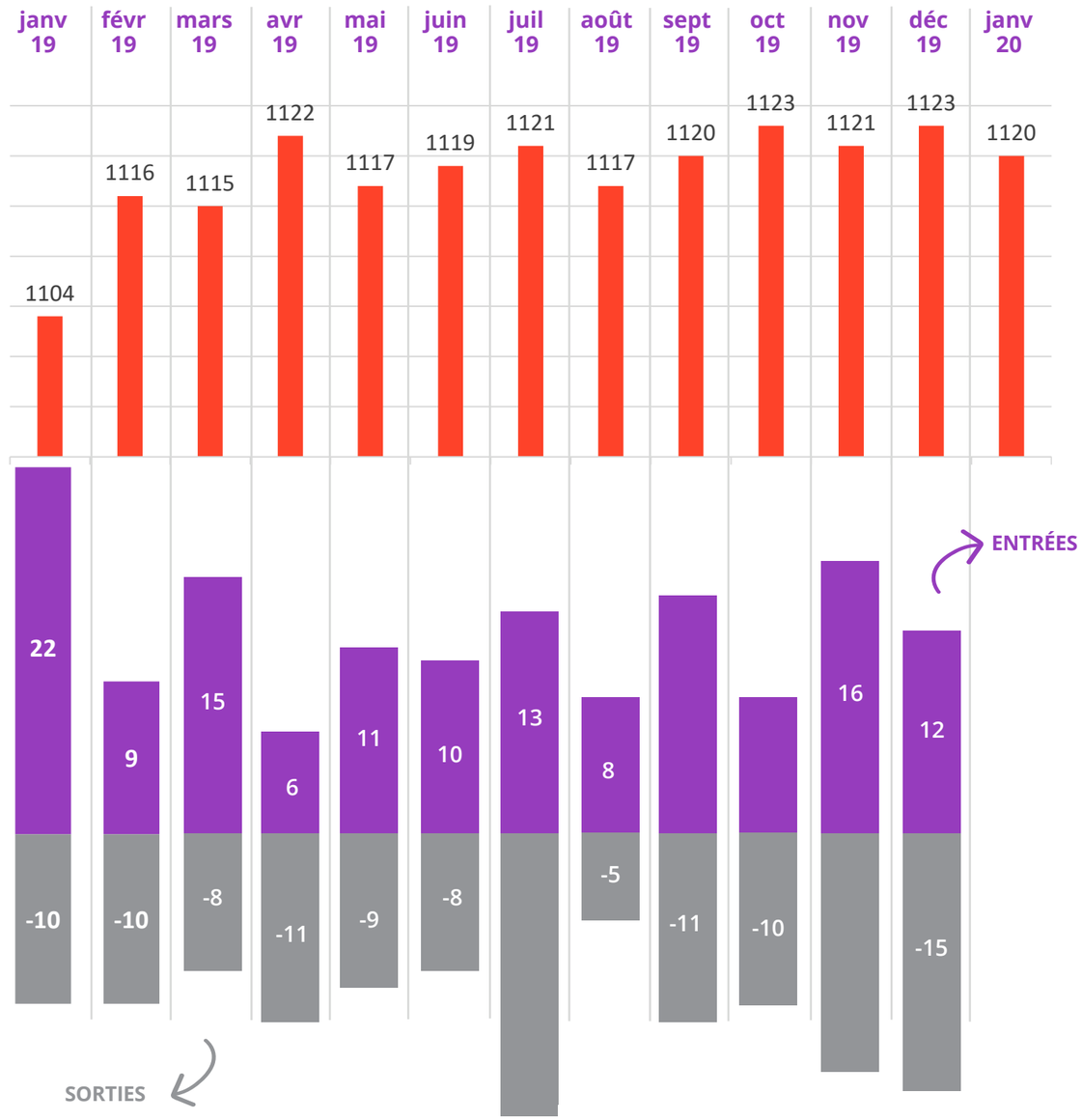
Les délégués en poste depuis plus de deux ans ont tous suivi la formation pour l'obtention du certificat national de compétence de mandataire judiciaire à la protection des majeurs.
Ils doivent par ailleurs prêter serment comme le prévoit la loi.

L'ACTIVITÉS

Evolution des mesures MJPM - MAJ en 2019

En 2019, l'activité du service « Protection des majeurs » a augmenté.

Nous avons un solde positif de 16 mesures.

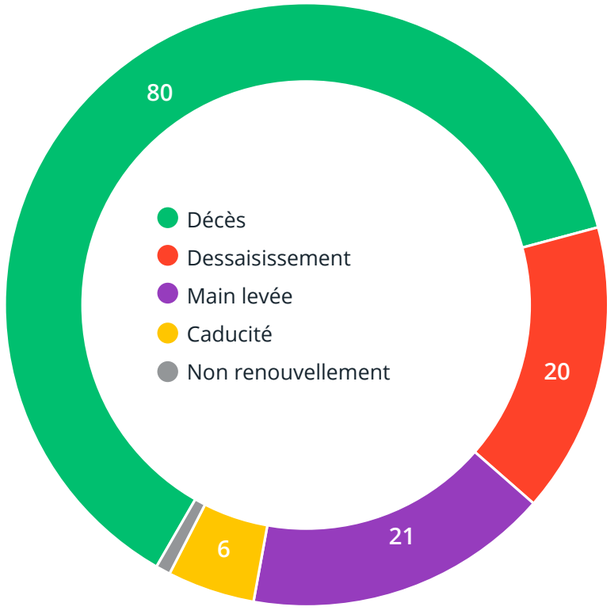


Pour prendre la réelle dimension de l'activité du service dans l'exercice de mesures de protection, il faut tenir compte des flux. L'UDAF a été nommée en 2019 pour 144 nouvelles mesures contre 120 en 2018.

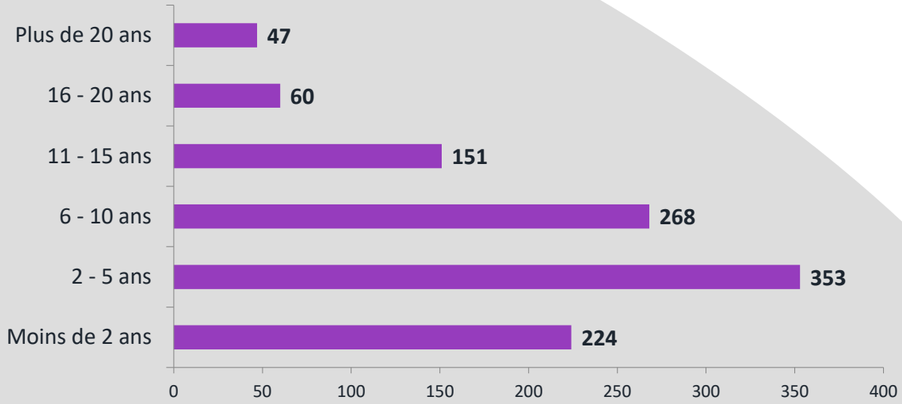
Elle a connu dans la même période 128 sorties de mesures contre 122 en 2018.
L'activité du service est continuellement dense, avec deux pics de nouvelles mesures en avril et octobre.

Le motif principal de la clôture des mesures, tout comme l'an passé, est le décès de la personne protégée (80).

Motifs de clôture M.J.P.M. en 2019



Ancienneté des mesures MJPM en 2019

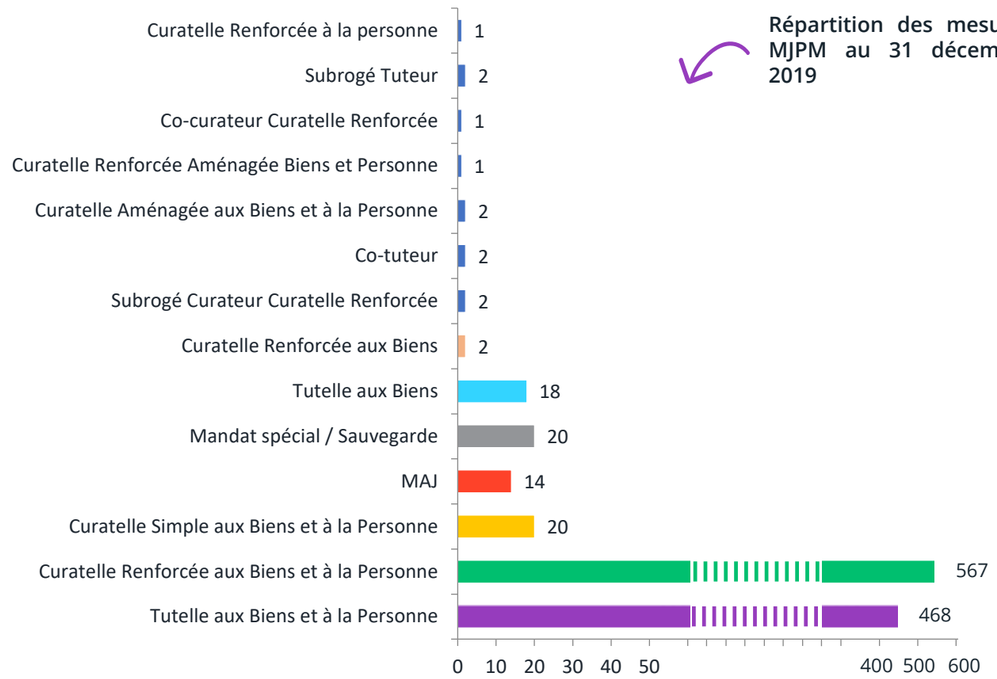


Le nombre de mesures exercées au 31 décembre 2019 s'établit à **1 120**.

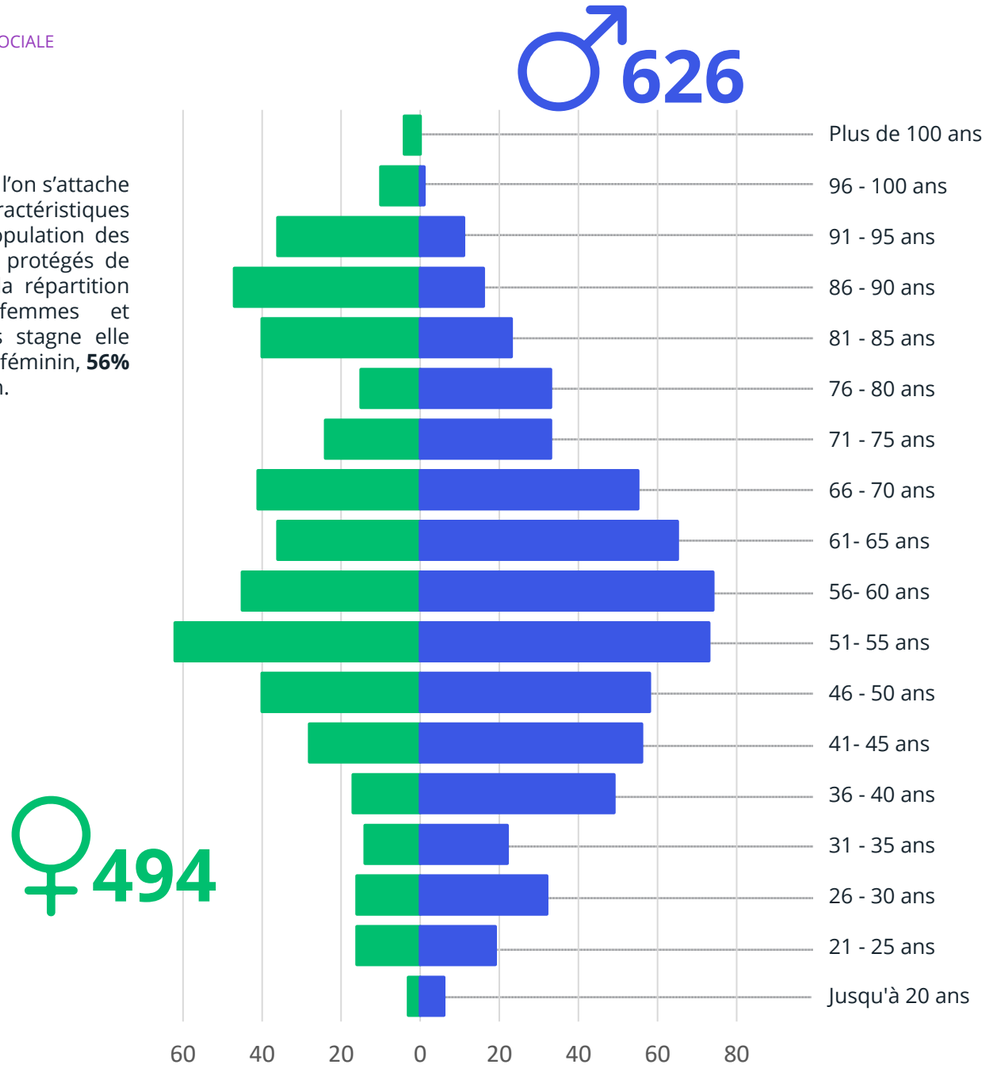
Le nombre de mesures ayant une ancienneté de moins de 2 ans a stagné.

Pour ce qui concerne la répartition du type de mesure exercée par le service, la curatelle renforcée, qui confère assistance et conseil, arrive toujours en première position ; comparativement aux autres mesures, son nombre augmente chaque année.

Répartition des mesures MJPM au 31 décembre 2019



Lorsque l'on s'attache aux caractéristiques de la population des majeurs protégés de l'UDAF, la répartition entre femmes et hommes stagne elle est **44%** féminin, **56%** masculin.



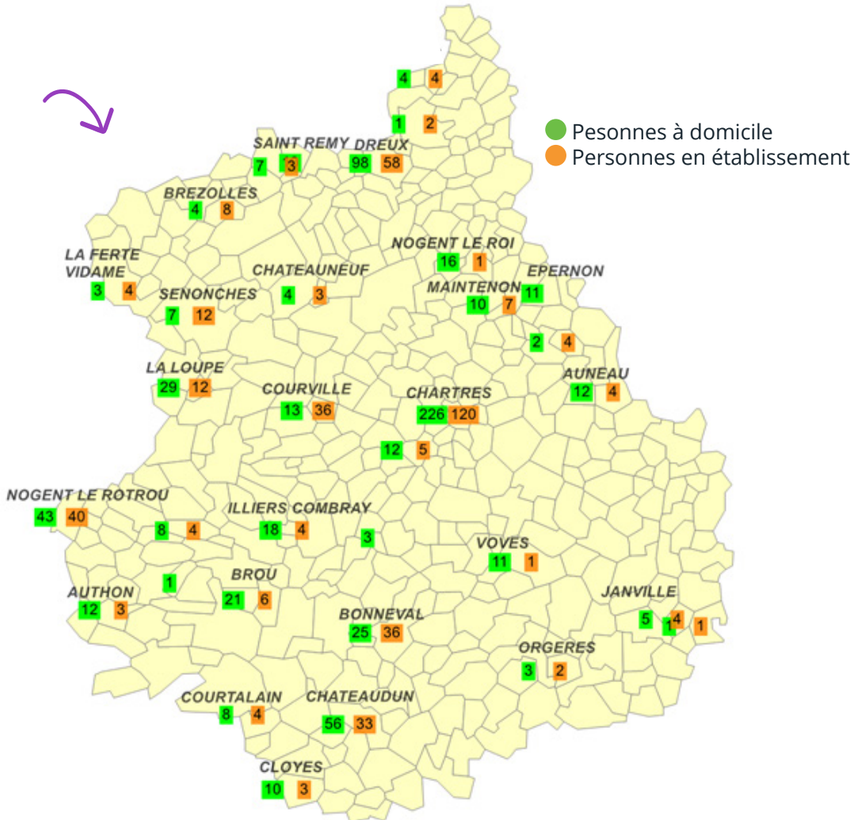
Pyramide des âges MJPM 2019

Par tranche d'âge la répartition est moins harmonieuse.
On note une tranche des plus de 80 ans importante, chez les femmes. Alors que sur la tranche 40-65 ans, ce sont les hommes qui sont majoritaires. Toujours chez les femmes, on constate un pic sur la tranche 46 à 55 ans.

Répartition des personnes sous mesure de protection selon le mode de résidence au 31 décembre 2019
Hors département : 16

Les personnes protégées résident pour 39.3% en établissement contre 60.7 % à domicile. Les pourcentages sont identiques à ceux de l'an passé.

Pour le pôle domicile, le déséquilibre entre le nombre de mesures entre le secteur Sud et le secteur Nord est flagrant. Le secteur Sud est de plus en plus sollicité, il y a maintenant, 1.80 ETP supplémentaires de délégués.



REMARQUE

Selon les données enregistrées par les délégués en 2019, sur le progiciel UNI-T, l'exercice des mesures de protection a donné lieu à de nombreuses démarches administratives, dont voici quelques éléments.

L'exercice d'une mesure de protection comporte une charge de gestion administrative et financière importante. Cependant les relations avec la personne protégée restent primordiales et essentielles.

Le service protection des majeurs comptabilise plus de **6.165** actes (contre 6.491 en 2018), comprenant **3.078** rencontres avec les usagers (contre 2.621 l'an passé), dont **2.209** visites à domicile (contre 2.104).

84 rendez-vous n'ont pu avoir lieu du fait de l'absence de l'usager (contre 52 en 2018) et **4** entretiens spécifiques par téléphone ont été menés suite à une absence imprévue du délégué, celui-ci n'ayant pu honorer un rendez-vous (contre 24 l'an passé).

Le nombre de rendez-vous à l'UDAF a baissé **132** contre 192, le nombre de rendez-vous hors-domicile (lieu neutre, mairie, centres sociaux…) a augmenté **138** contre 106, la dangerosité de certains majeurs ne permettant pas au délégué d'être seul et isolé chez l'usager.

Les synthèses et réunions de coordination avec les partenaires sont au nombre de **120**, sans compter les **86** rencontres-réseau qui prouvent notre volonté d'échanger au maximum et de débloquer la majorité des situations.

Les correspondances avec le tribunal sont également au nombre de **826**. Parmi celles-ci plus de **500** requêtes et rapports de diligence ont été transmis. **144** audiences aux tribunaux ont été enregistrées (cours d'appel de Versailles comprise), contre 130 l'an passé.

L'exercice des mesures de protection des majeurs génère bien entendu de nombreux déplacements. Le service M.J.P.M. comptabilise donc **1.859** sorties pour un total de **105.596** km, contre 2.140 sorties pour 120.935 km en 2018.

> Nous avons fait le choix de mettre en valeur le magnifique travail de statistique effectué par l'équipe du pôle domicile secteur Nord. Etude que vous retrouverez en annexe.

LES ACTIVITÉS **TRANSVERSALES**

LE SERVICE COMPTABILITÉ ET INFORMATIQUE

Le service comptabilité « tutélaire », sous la responsabilité d'un cadre responsable administratif et financier, compte 5 agents comptables pour 4,4 E.T.P. Ce service permet le bon exercice des mesures judiciaires de protection des majeurs, des tutelles aux biens des mineurs ainsi que celui des mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial et participe au bon fonctionnement du P.C.B.

Le service intervient selon le principe de séparation de :

Ordonnancement

L'ordonnancement des dépenses qui revient au délégué en charge de la mesure de protection,

Éxecution

L'exécution de l'opération comptable par les agents comptables,

Signature

La signature des mouvements comptables dont seuls des cadres et administrateurs habilités sont autorisés à faire.

Les professionnels du service comptabilité traitent et éditent tous les ordres de paiements (ordres de virements, bons d'achats, chèques) en veillant à la conformité comptable. Ils assurent aussi l'identification et l'intégration des recettes, le rapprochement et le suivi des dépenses de santé.

L'exercice des mesures tant M.J.P.M. que M.J.A.G.B.F. s'est traduit par 126.746 opérations comptables (contre 125.763 en 2018) qui se répartissent comme suit :

> Les professionnels du service comptabilité saisissent chaque jour dans le logiciel métier, les factures reçues des usagers afin que les délégués en prennent connaissance et en ordonnent le paiement.

2019	Virements	Montant moyen	Bons d'achat	Montant moyen	Prélèvements	Montant moyen	Total
Service « protection des majeurs »	75 589	474.99 €	2 426	74,08 €	40 683	86,77 €	**118 698**
Service « D.P.F. »	7 446	147,67 €	553	83,01 €	49	37,50 €	**8 048**
Total	**83 035**	**361,72 €**	**2 979**	**67,76 €**	**40 732**	**68,06 €**	**126 746**

Les agents comptables ont également en charge la saisie et la mise à jour des informations relatives au patrimoine financier des majeurs protégés et des mineurs, aux bonnes fins d'édition des comptes-rendus annuels de gestion.

Les comptes bancaires et produits de placement suivis, sont au nombre de **5.758** au 31 décembre 2019 (contre 5.869 au 31 décembre 2018) et représentent une masse financière globale de **48.527.079,07 €**.
Il est important de noter également, la présence d'un technicien informatique au sein du service qui assure le bon fonctionnement des outils, logiciels et matériels nécessaires aux missions des services sociaux.

LE PÔLE ACCUEIL

Avec plus de 1.200 personnes accompagnées par les services sociaux, un accueil physique et téléphonique est assuré pour les usagers mais également pour les partenaires et l'environnement.

4 agents (3,30 E.T.P.), s'affairent quotidiennement afin d'assurer le meilleur accueil pour chacun et d'orienter vers le bon interlocuteur.

Accueil physique
Ce sont **3.022** personnes qui ont été accueillies physiquement à l'UDAF en 2019, soit une progression de plus de 5 %. Sur ces 3.022 personnes, **2.485** concernent le service M.J.P.M. 2.099 sont venues sans rendez-vous, 396 ont laissé un message, 1.031 ont été reçues par un délégué 157 par des secrétaires.

Accueil téléphonique
L'accueil téléphonique représente quant à lui, **33.533** appels ayant obtenus une réponse, avec une moyenne de 2.800 appels par mois, soit près de 130 appels par jour. 8.377 appels ont été transmis aux délégués et 1.809 aux secrétaires.

Des dispositions ont été prises pour faciliter la fluidité des appels. Une nouvelle répartition des temps de permanences téléphoniques pour chaque délégué et secrétaire a été mise en œuvre fin 2017, il a été décidé avec l'ensemble des professionnels de maintenir cette organisation sur 2018 et 2019.

Les permanences téléphoniques sont identiques pour chaque délégué et en adéquation avec les horaires d'ouverture de l'accueil. Chacun ayant, par semaine, une permanence téléphonique de 3 heures le matin et une autre de 2 heures l'après-midi, pour le service « protection des majeurs ». Elle est d'1 heure 30 le matin et de 2 heures l'après-midi, pour le service « Délégué aux Prestations Familiales ». Un planning a été établi pour chaque professionnel.

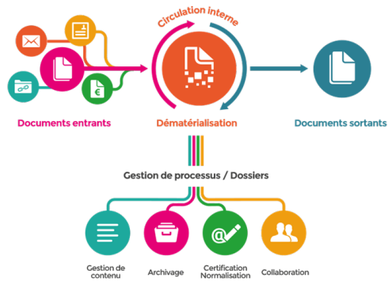
L'augmentation du nombre de personnes et d'appels reçus a eu pour conséquence un accroissement du nombre d'agressions, notamment à l'accueil. En 2018, nous avions mis en place une procédure « accueillir et rencontrer » ainsi que des consignes « incidents – violences » qui ont débouché notamment sur 10 fiches d'incident faisant remonter des faits graves : insultes, injures, menaces verbales, menaces physiques allant jusqu'à l'agression physique ayant entraîné un arrêt maladie.

En juin 2019, les agents d'accueil ont bénéficié d'une formation « gérer et prévenir l'agressivité dans l'accueil d'un public difficile » qui s'est déroulée sur 3 jours au sein de l'UDAF. Celle-ci a été très appréciée par les agents d'accueil.

Courrier entrant / sortant
La gestion du courrier entrant et du courrier sortant est la seconde activité importante du pôle accueil.

Elle consiste d'une part à ouvrir le courrier, à l'identifier et à l'orienter vers le destinataire en interne grâce à la G.E.D. (Gestion Electronique des Documents) et d'autre part à affranchir le courrier sortant des services sociaux. Un travail se poursuit pour favoriser les envois par mail.

L'optimisation des envois de courrier reste une préoccupation afin de réduire le volume et les coûts inhérents. Malgré tout, le nombre d'affranchissements sur l'année 2019, soit **42.507** plis expédiés, (contre 45.870 en 2018) montre l'importance de la correspondance postale et plus largement de l'activité socio administrative de nos services.



DÉMARCHE D'AMÉLIORATION **DE LA QUALITÉ**

L'évaluation externe a été effectuée sur le premier semestre 2017, la mise en œuvre des plans d'action prioritaires s'est poursuivie sur 2018 et 2019. L'évaluation interne a eu lieu sur le dernier trimestre 2019 et a été menée par notre Référent des Droits des Personnes Accompagnées RDPA, poste créé fin 2019 avec un recrutement en interne. Les 14 membres du comité de suivi se réunissent chaque trimestre. Celui-ci est composé de membres du conseil d'administration, cadres, RDPA, délégués D.P.F. et M.J.P.M., secrétaires D.P.F. et M.J.P.M., comptable et agent d'accueil.

Les Plans d'Actions Prioritaires permettent de reprendre toutes les préconisations du rapport d'évaluation et de prévoir, sur 7 ans, les actions à effectuer. Sur 2019, de nombreuses **actions** ont été réalisées, **les plus importantes** sont les suivantes :

Harmonisation des pratiques

La poursuite de l'harmonisation des pratiques par l'intermédiaire de la finalisation de guides de professionnels, de tableaux des procédures et la rédaction de toutes ces dernières.

Service comptable

Le service comptable a finalisé son guide et a formalisé toutes ses procédures....

Service M.J.P.M

Le service M.J.P.M. a créé le guide du professionnel qui constitue un outil essentiel à la fois pour un meilleur accompagnement des nouveaux professionnels arrivants mais aussi pour ceux déjà en poste qui peuvent ainsi s'y référer dans leur travail au quotidien.

Un travail avec les équipes a également été effectué sur des procédures internes servant de références sur les tâches de chacun et les actes pouvant ou étant à faire selon le mandat exercé. On y retrouve : les procédures « ouverture des mesures » et « clôture des mesures » (avec une différenciation selon le type de clôture : décès, dessaisissement ou main levée), « l'exonération de la participation des majeurs protégés », « les devis et travaux », « les réparations locatives » ou encore « Requêtes au juge : informations et pièces à joindre ». Un travail important a également été réalisé sur les budgets : leur formalisme d'une manière globale et en particulier sur les budgets en curatelles avec l'élaboration d'une procédure « remise de l'excédent ».

Service D.P.F.

Le service D.P.F en continuité du travail effectué en fin d'année 2018 sur la procédure « ouverture et Mise En Place des mesures MJAGBF », il a été travaillé dès début 2019, la procédure « Clôture des mesures MJAGBF » puis ont suivi la formalisation d'un ensemble de procédures permettant à la fois d'harmoniser les pratiques des professionnels et de leur permettre de bénéficier de supports pour leur travail à la fois de terrain ; procédure « cadre et rythme des visites » et administratif ; procédures « cadre et formalisation d'un rapport », « vérification des assurances », « édition et renouvellement des mesures » ou encore « information préoccupante et signalement ». Des courriers sur notre progiciel UNIT ont aussi été retravaillés tels que « la note d'information » et « le rapport au Juge » venant complémenter les procédures précédemment citées. Un gros travail a également été réalisé sur le formalisme du DIPC et un nouveau document pour mieux accompagner les familles : le Projet Personnalisé, en lien avec la mise à jour de la notice d'information.

Charte graphique

La mise en œuvre du nouveau logo et d'une nouvelle charte graphique, en lien avec l'UNAF.

Site internet

La refonte de notre site internet, en cours de finalisation.

Communication

Afin d'être bien accompagnés dans cette démarche longue et parfois technique, nous avons continué à faire appel au Groupement d'Employeurs Promoteurs d'Emplois Partagés GEPEP de Chartres, qui met à disposition 7 heures par semaine, une chargée de communication et de procédures dont le professionnalisme et la discrétion sont grandement appréciés.

> Pour conclure, l'année 2019 a été chargée et rythmée par de multiples travaux, ça ne changera pas pour 2020… en effet nos plans d'action ont des objectifs ambitieux

Les objectifs 2020

- Poursuivre l'harmonisation des pratiques
- Améliorer la participation des personnes accompagnées
- Finaliser notre nouveau projet associatif
- Rédiger les nouveaux projets de service
- Être aux normes avec le RGPD
- Lancer notre nouveau site internet
- Et nous préparer… à notre futur déménagement…

Udaf
Eure-et-Loir
UNIS POUR LES FAMILLES

Retrouvez-nous sur
www.udaf28.fr

6 rue Charles Coulomb - CS 20011
28008 CHARTRES Cedex

02 37 88 32 55
contact@udaf28.fr