



Rapport d'Activité 2015



Édition du 05/05/2016

Céline BOYER



DIFFUSION D'INFORMATION

Refonte de notre site internet :

Ce remaniement a permis de le rendre plus attractif, plus moderne, plus pertinent et plus facile d'accès pour les familles et associations familiales (en ligne depuis l'été 2015).

L'Udaf 95 met à disposition des informations aux familles via notre site Internet www.udaf95.fr



Le Site Internet de l'Udaf du Val d'Oise est un outil indispensable pour la présentation de nos activités, de nos services et d'informations aux familles.

Il est également utilisé pour des questionnaires en ligne.



CHIFFRES CLEFS de la Famille



L'Udaf a également un rôle d'**information aux familles**, c'est pourquoi elle envoie régulièrement des informations sous forme de courriers, plaquettes, dépliants et autres supports aux Mouvements et Associations, aux Représentants par secteur, aux Administrateurs et à nos Délégués dans les Ccas pour une plus large diffusion auprès des familles valdoisiennes.

Ces informations émanent de nos partenaires, du Conseil départemental, de l'Unaf, de la Caf, des organismes de défenses de consommateurs, etc. et par conséquent recouvrent l'ensemble des secteurs d'intervention de l'Udaf.

Pour des raisons économiques et environnementales, l'Udaf envoie les informations et documentations essentiellement par voix électronique puis par courrier pour ceux qui le désirent.

De nombreux envois ont été effectués en 2015.

Parmi ces informations, à noter :

- Fiches pratiques Conso,
- L'aide à la complémentaire santé,
- La lettre du Réaap 95,
- Les études qualitatives
- Chiffres clés de la famille,
- Orientation scolaire
- La lettre Microcrédit,
-



STATISTIQUES 2015

Ce service est assuré par le service de l'Institution

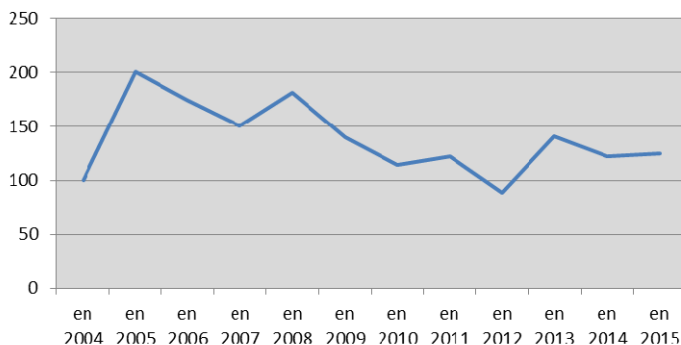


Claudine Godet

Céline Boyer



Evolution des demandes



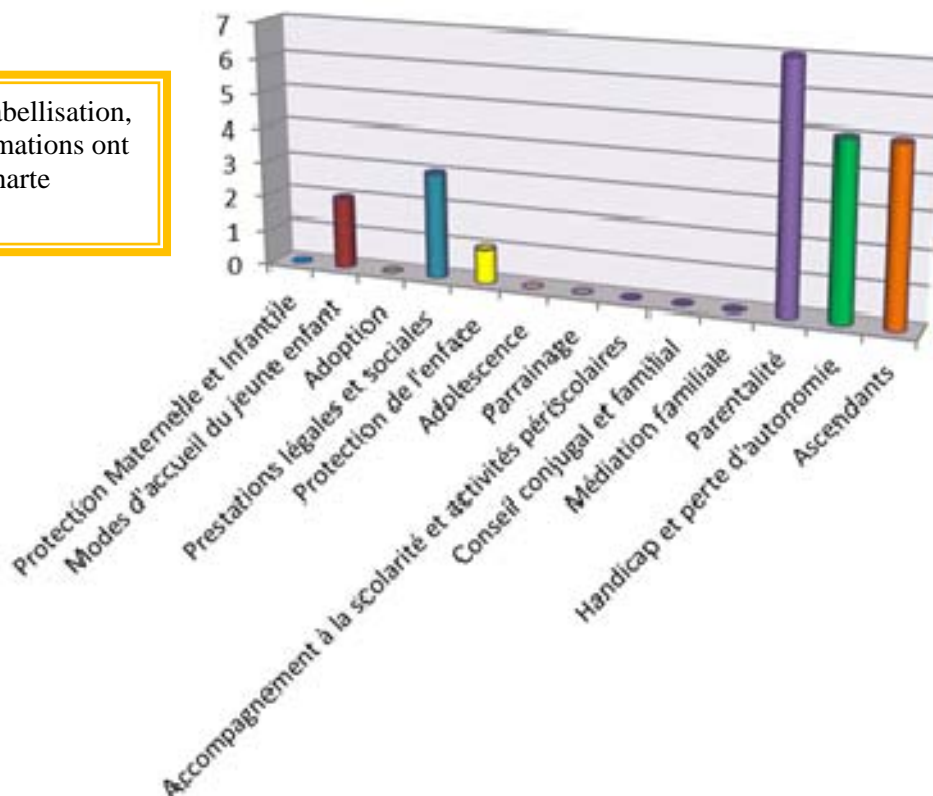
L'Udaf a enregistré **125 contacts** pour l'année 2015.

Les demandes se font principalement par téléphone. (Quelquefois par mail et rarement par courrier).

A savoir : Lors d'un entretien (contact), la personne peut demander plusieurs renseignements. Nous prenons en compte uniquement le renseignement principal.

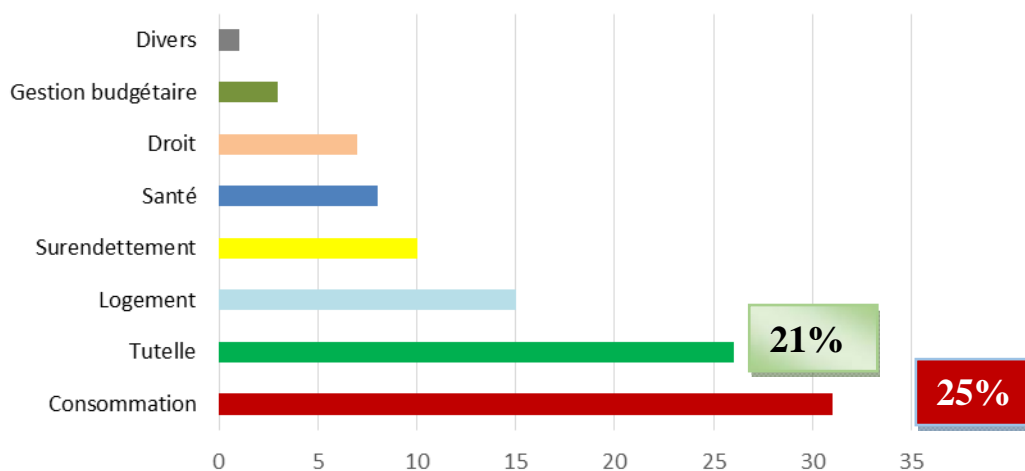
Demands par secteur selon la charte parentalité

Dans le cadre de la labellisation, les domaines d'informations ont été classés selon la charte parentalité.



Néanmoins, l'Udaf 95 reçoit également d'autres demandes qui n'apparaissent pas dans le classement initial et qui nous a paru important de présenter.

Autres demandes



Le domaine de la **consommation** reste l'un des secteurs pour lequel nous recevons le plus de demande de renseignements.

Nous remarquons également que les questions relatives au domaine de la tutelle ont nettement diminuées. En effet, en 2010, 25% des demandes de renseignements portaient sur cette activité. Or, depuis 2011, le nombre de demandes a considérablement chuté.

Cela s'explique par la mise en place d'un Service d'information spécifique « **Aide aux tuteurs familiaux** ». Ce dernier répond aux interrogations, oriente les familles et parfois même les professionnels. (*Pour en savoir plus, voir chapitre Aide aux tuteurs familiaux du présent document*)

ACTIONS PARTICULIERES

- **ENQUETE AUPRES DES PARENTS SUR LA REFORME DES RYTHMES SCOLAIRES**



Cette enquête a été réalisée grâce à la mobilisation de près de 3000 familles. Les résultats de cette enquête ont été mis en ligne en 2015. L'Udaf 95 a diffusé ces résultats.

Comme vous pourrez le constater les résultats sont mitigés. En effet, si les nouvelles activités périscolaires pratiquées par les enfants sont plutôt bien perçues, il ressort assez nettement que cette réforme n'apparaît pas d'emblée favorable au bien-être des enfants. On note par ailleurs des difficultés de conciliation entre vie professionnelle et vie familiale pour de nombreux parents. On peut également observer dans cette enquête que certains enfants ne participent pas aux activités proposées, ce qui est regrettable au regard des objectifs initiaux de la réforme.

- **INTERVENTION VPA Le Galilée, le 22 janvier 2015**



L'association « Vivre Parmi les Autres » du Val d'Oise a sollicité l'Udaf pour une intervention de 1h30, **le 22 janvier 2015**, à destinations des familles sur le domaine de la tutelle.

L'intervention portait sur :

- 1/ la procédure de demande de mise sous mesure de protection,
- 2/ la présentation des différentes mesures de protection,
- 3/ les contours de l'intervention et ses limites,
- 4/ questions diverses et distribution de documents

- **INTERVENTION MSA de Cergy, le 12 mars 2015**



La Mutualité sociale agricole (Msa) a aussi sollicité l'Udaf pour une intervention de 2h30, **le 12 mars 2015**, dans le cadre des réunions d'information et d'échanges qu'elle organise en partenariat avec l'Association Alzheimer 95 à destinations des familles sur le domaine de la tutelle

Cette intervention s'est déroulée au sein des locaux de la Msa à Cergy. Une dizaine de personnes étaient présentes, ayant tous, dans leur entourage, une personne atteinte de la Maladie d'Alzheimer.

L'intervention portait sur :

- 1/ la procédure de demande de mise sous mesure de protection,
- 2/ la présentation des différentes mesures de protection,
- 3/ les obligations du tuteur/curateur vis-à-vis de la personne protégée, de la famille et du Juge des tutelles.
- 4/ questions diverses et distribution de documents.

- **INTERVENTION MSA de Luzarches, le 7 avril 2015**



La Mutualité sociale agricole (Msa) a aussi sollicité l'Udaf pour une intervention de 2h00, **le 7 avril 2015**, dans le cadre des réunions d'information et d'échanges qu'elle organise en partenariat avec l'Association Alzheimer 95 à destination des familles.

Cette intervention s'est déroulée au sein des locaux de la MSA à Luzarches. Une dizaine de personnes étaient présentes, ayant tous, dans leur entourage, une personne atteinte de la Maladie d'Alzheimer.

Cette intervention était identique à celle organisée sur Cergy.

- **INTERVENTION A LA MAISON DES SYNDICATS de Cergy, le 3 novembre 2015**



La CFDT Retraités du Val d'Oise a sollicité l'Udaf dans le cadre d'une réunion d'information sur le thème « Tutelle et Curatelle ». Mesdames Ameryckx, Chef de service et Marie-José BESSA sont intervenues pendant une heure et ont pu répondre aux questions de la salle. Christiane Chauvet Jacquet, Présidente, a également pu intervenir sur la présentation de services.

- **REUNION D'INFORMATION « Gestion du Budget et surendettement », le 24 novembre 2015**



Christian Goyer, représentant Udaf au sein de la banque de France a animé une après-midi d'information sur le thème « Gestion du budget et surendettement ».

Au programme :

- 1/ définition du surendettement
- 2/ dépôt d'un dossier de surendettement en Banque de France
- 3/ l'intérêt de construire un budget familial
- 4/ questions, débats, échanges

- **ADIL 95 : « Les dispositifs Asll/Fsl, Fnavdl, Masp, Maj, Aest, Mjagbf, Curatelle, Tutelle : cadre juridique et mises en œuvre » , le 10 décembre 2015 à Corneilles en Parisis.**



Idl 95 (Initiatives pour le Droit au Logement pour tous) a organisé le 10 décembre 2015 un colloque sur les différents dispositifs dont ceux de la protection juridique des majeurs pour lesquels l'Udaf 95 est intervenue.

Aline Ameryckx, Chef de service Mjpm, a présenté le cadre légal de la protection des Majeurs vulnérables aux côtés de la responsable de la cellule Masp du Conseil départemental du Val d'Oise.



Marie-José Bessa, déléguée mandataire et Aline Ameryckx ont également pris la parole, aux côtés de la Chef de service de l'Apajh afin de présenter les mesures de protections : Sauvegarde de justice, Curatelle et Tutelle et ainsi répondre aux questions de la salle.

CRESUS Ile-de-France :

Une permanence conseils/ assistance / Surendettement

Le **1^{er} octobre 2014**, l'Udaf du Val d'Oise a signé une convention de partenariat avec l'Association Cresus Ile de France.



Cette association a pour mission d'apporter aide et conseils aux personnes ou aux familles:

- qui rencontrent des difficultés financières (surendettement, déséquilibre du budget, compte bancaire débiteur, exclusion bancaire)
- qui souhaitent retrouver une situation financière durablement équilibrée.

C R E S U S

L'objectif de cette action est d'apporter :

- Le soutien aux familles qui le souhaitent dans la gestion de leur budget
- La recherche et la réflexion sur la place de l'individu et son rôle d'acteur dans la société de consommation
- La sensibilisation des familles aux pièges de la publicité
- L'information et la formation des jeunes et plus généralement des familles à la gestion du budget familial
- La formation à la gestion d'un crédit
- L'aide si nécessaire à la constitution d'un dossier de surendettement
- Des outils d'information, de prévention et d'intervention

C'est une permanence qui s'adresse aux familles et à toute personne en situation de fragilité financière qui ont besoin :

- de conseils,
- d'être aidées dans la gestion de leur budget,
- de présenter un dossier de surendettement.

Deux permanences sont assurées tous les jeudis (accueil uniquement sur RDV).



La première permanence est assurée par Rose-Marie GRU, **les jeudis de 9h à 12h.**

Rose-Marie GRU est membre de l'association Crésus Ile-de-France.



La seconde permanence est assurée par Christian Goyer, **les jeudis de 14h00 à 17h00** dans les locaux de l'Udaf 95.

Christian Goyer est représentant de l'Udaf 95 à la Commission de surendettement de la Banque de France et membre de l'Association Crésus Ile-de-France.



Dépliant en cours de réalisation

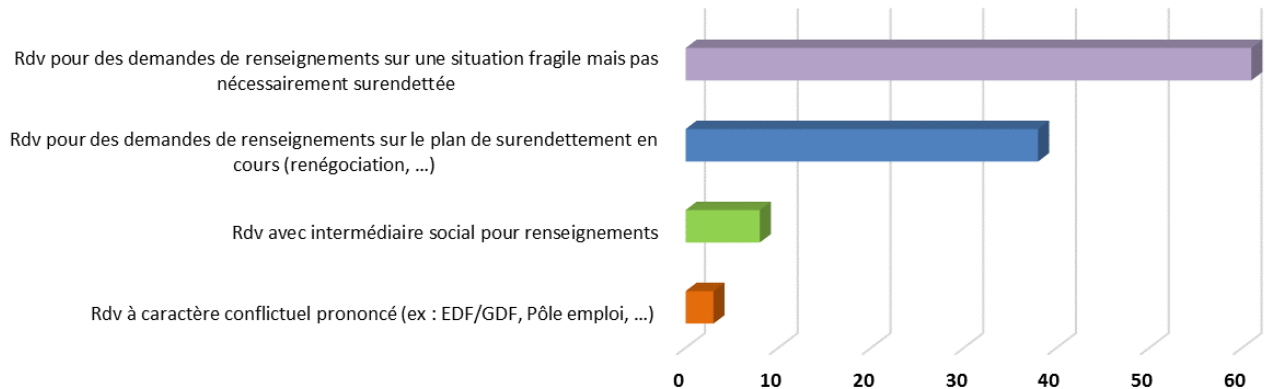
La prise de rendez-vous est assurée par le secrétariat de l'Udaf 95. Elles sont gratuites et sans engagement de l'utilisateur. Pour les personnes les plus éloignées ou ayant de grandes difficultés de déplacement, le contact entretien peut se faire par téléphone.

En 2015, **56 permanences** ont été tenues.

146 rendez-vous ont été fixés et 110 ont été réalisés.

Taux de présence aux rendez-vous
75 %

Les différentes demandes



Pour les usagers en situation de surendettement :

60% des rendez-vous avaient pour objet le dépôt d'un dossier de surendettement en banque de France,

30% pour un nouveau dépôt suite à un moratoire ou suite à une nouvelle détérioration de la situation financière et

10% pour des renseignements divers sur leur plan de surendettement.

Les usagers peuvent revenir à plusieurs reprises. 80% des cas, c'est pour compléter leur dossier de surendettement et les 20% restant pour demander des explications par rapport à un courrier de la Banque de France.

Bien que systématiquement demandé, rare sont les personnes qui nous contactent pour nous faire part des suites données à leur dossier.

AIDE AUX TUTEURS FAMILIAUX

Le service « Aide aux tuteurs familiaux » est ouvert depuis le 1^{er} janvier 2011.

En sa qualité d'Association familiale, l'Udaf du Val d'Oise a toujours été, et continue d'être, à la disposition des familles, pour les assister dans leurs difficultés sociales ou leur proposer des aidants familiaux.

Depuis de nombreuses années, nous répondons aux questions des familles sur les thèmes de la consommation, du surendettement, du logement et notamment de la tutelle et de la curatelle. Le nombre de demandes augmentant chaque année, l'Udaf 95 se doit d'y répondre.

Ce service permet **d'apporter des réponses aux questions des familles par téléphone ou par mail**. Des **rendez-vous**, au sein même de nos locaux, peuvent être pris **pour aider les familles dans leurs démarches**.



Marie José Bessa, Déléguée mandataire à l'Udaf 95 assure les permanences de ce service d' « **Aide aux tuteurs familiaux** ».



Service d'Aide aux Tuteurs Familiaux

La protection juridique est « un devoir des familles et de la collectivité publique ». La loi réaffirme le principe de priorité familiale.

L'UDAF souhaite favoriser les solidarités inter et intra générationnelles. C'est dans cet esprit qu'elle met ce service à disposition des familles.



Elle est joignable par téléphone au 01.30.75.04.52 (permanences téléphoniques : lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h à 12h30).

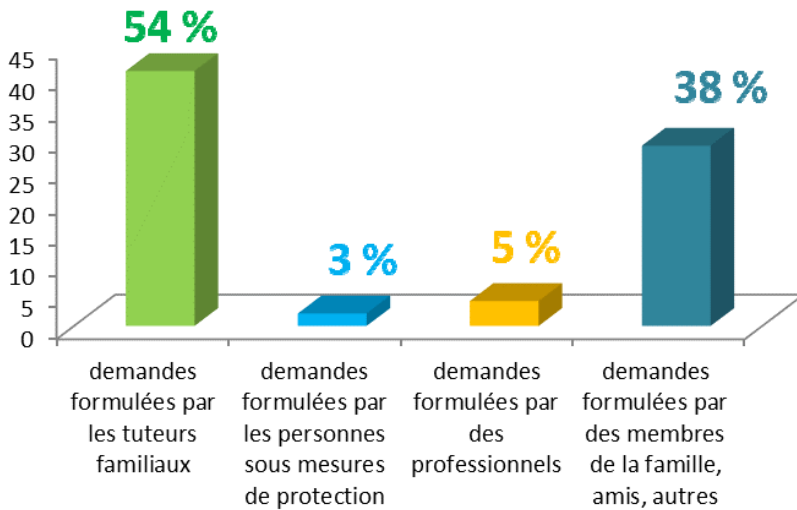
Plusieurs Udaf se sont réunies à l'Unaf afin de réaliser une plaquette « Aide aux Tuteurs Familiaux » personnalisable pour chaque département. Cette plaquette a été diffusée auprès de notre réseau familial ainsi qu'auprès des différents tribunaux du département.

Evolution des demandes depuis l'ouverture du service ATF



L'activité du service ne cesse d'augmenter



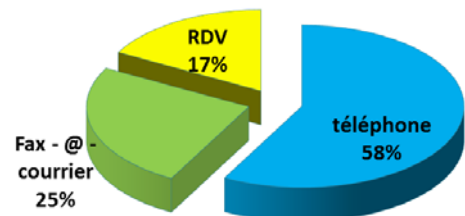


54% des demandes sont formulées par des tuteurs familiaux. Ce sont les Tribunaux d'instance, les assistantes sociales et/ou les structures d'accueil qui les orientent vers l'Udaf 95.

Les $\frac{3}{4}$ des demandes se font par téléphone. Chaque **appel** dure en moyenne **13 minutes**.

Les **rendez-vous** se déroulent dans les locaux de l'Udaf 95 et durent en moyenne **1h30**.

Activité du service



Les demandes concernent en priorité :

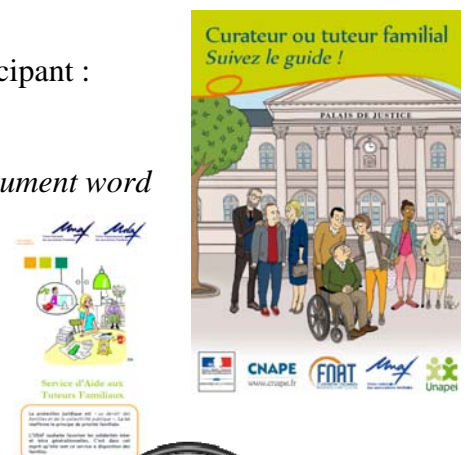


- L'aide à la rédaction d'une requête au Tribunal d'instance,
- L'aide à la déclaration d'impôt,
- La vente immobilière,
- La succession,
- Le transfert de fond,
- La liste des médecins experts
- Les frais de gestion,
- La procédure pour une mise sous mesure de protection,
- La réalisation d'un inventaire immobilier,
- La rédaction d'un compte de gestion.

Régulièrement, l'Udaf est sollicitée pour des interventions s'adressant tant à des professionnels qu'à des particuliers.

Lors des interventions, l'Udaf remet un dossier à chaque participant :

- le Guide du curateur familial édité par l'Unaf,
- la Charte des droits et libertés de la personne protégée (*document word imprimé par l'Udaf*),
- le dépliant du service.



OBSERVATOIRE DE LA FAMILLE



Pour une meilleure connaissance des familles, de leurs besoins, de leurs attentes, l'Udaf du Val d'Oise a mis en place un observatoire des familles car, mieux connaître et comprendre les familles valdoisiennes, c'est aussi mieux les défendre.

Renouer ou consolider les liens familiaux en partageant des loisirs et des vacances avec ses enfants est un élément essentiel du bien-être des familles. C'est un véritable moyen d'épanouissement qui permet à toute la famille de se retrouver et de se (re)découvrir sous un nouveau jour. Cependant, toutes les familles n'ont pas ou plus la possibilité d'offrir ce cadre d'évasion à leurs enfants ; et encore moins de le partager avec eux. En 2014, la moitié des personnes ne sont pas parties en vacances car elles n'en avaient pas les moyens financiers. De plus, les habitudes des familles ont évolué : elles ne partent plus dans les mêmes conditions qu'avant. C'est pour toutes ces raisons **que nous avons décidé de leur donner la parole à ce sujet.**

Leur avis est donc essentiel, pour mieux adapter et développer des actions en direction des familles.

Pour participer à cette étude, leurs coordonnées ont été sélectionnées par la Caisse nationale des Allocations familiales qui coopère avec l'Unaf pour la réalisation de cette enquête et a été destinataire des résultats. Les réponses ont été **totale**



Thème retenu : *« Vacances et loisirs en Famille »*

Les grands axes de ce questionnaire portaient sur :

- Les activités à la maison et les activités extérieures pratiquées par les enfants et les parents : conditions, organisation, les moments privilégiés ...
- Raison des choix des activités : concertation / compromis / contraintes financières / contraintes géographiques / contraintes matérielles ...
- Comment se fait la transmission du goût de certaines activités par les parents à leurs enfants ?
- Représentation des vacances / choix du type de vacances et fréquence.
- Quelles contraintes les familles rencontrent-elles pour passer des vacances en familles ?
- Relation parents/enfants lors des vacances en famille.
- Quelles aides à destination des familles pour les vacances ?

Diffusion des questionnaires :

Le questionnaire, comportant une quinzaine de questions, a été envoyé le 15 avril 2015. La date limite de dépôt était fixée au 10 juillet 2015.

Traitement des données :

Le traitement des données a été confié à Essec Solutions Entreprises. Les résultats sont en ligne sur notre site internet ainsi que la synthèse réalisée par Danielle Tychyj, référente de l'action.



Conclusions



Madame, Monsieur, cher(e) Collègue,

L'Union départementale des associations familiales du 95 a mission de service public de représenter et de défendre toutes les familles du Val d'Oise.

Présenter et donner notre avis

Elle est la pointe du combat que nous menons tous ensemble afin de préserver les familles confrontées aux difficultés quotidiennes. Notre institution constitue une des colonnes vertébrales qui en s'adaptant au temps présent, influence notre pays et notre pacte républicain dans un environnement instable.

Animer et soutenir le réseau

Grâce à vous tous : 29 associations familiales, 5 mouvements, 120 représentants ... nous faisons valoir la voix de toutes les familles dans le département. Le pluralisme qui nous caractérise, donne sens aux diverses réalités de terrains. L'Udaf agit pour une politique familiale globale et adaptée en direction du bien commun et des générations futures.

Observer, étudier et rechercher

C'est notre rôle de relayer auprès des pouvoirs publics, les attentes, les écoutes et les débats sur les grands sujets de société. Proposer à tous notre position est notre mission.

Notre expertise reconnue par tous dans le domaine de la famille constitue autant d'atouts aux services des missions confiées à la représentation familiale.

Représenter l'Udaf

Notre rapport d'activité représente la vie de notre Udaf tout au long de l'année 2015. Ampleur de la tâche, variété des domaines, voix des familles, tel est ce que vous lirez dans ce document. Il est constitué par vous tous : documents, rapports, avis que vous nous avez confiés tout au long de ces mois.

Merci à vous tous, bénévoles, mais également à l'ensemble des collaborateurs de l'Udaf pour avoir donné le meilleur d'eux même à construire cette œuvre collective.

La Présidente,
Christiane Chauvet Jacquet