





## DIFFUSION D'INFORMATION

L'Udaf 95 met à disposition des informations aux familles via notre site Internet [www.udaf95.fr](http://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.

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 voie électronique puis par courrier pour ceux qui le désirent.

De nombreux envois ont été effectués en 2017.

## STATISTIQUES 2017

Ce service est assuré par le service de l'Institution



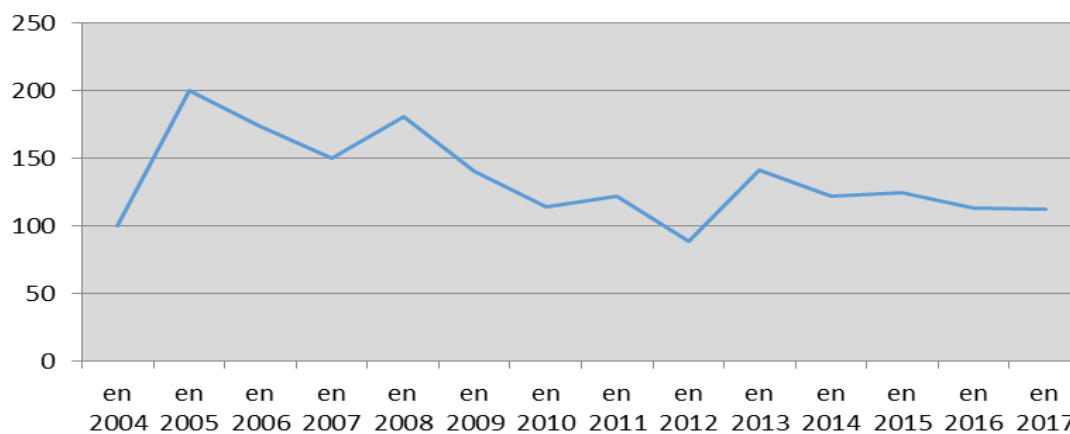
Claudine Godet

Céline Boyer



### Statistiques

#### Evolution des demandes

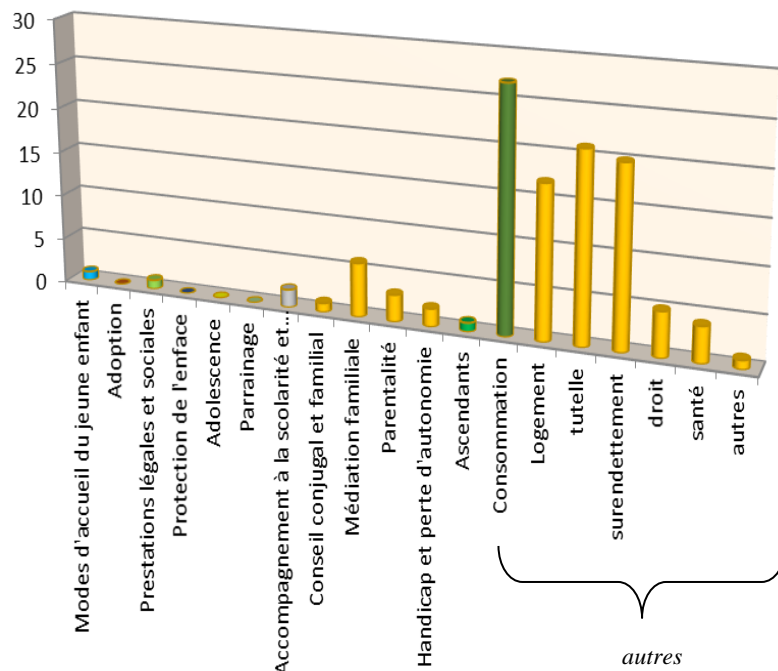


L'Udaf a enregistré **112 contacts** pour l'année 2017. L'activité demeure stable.

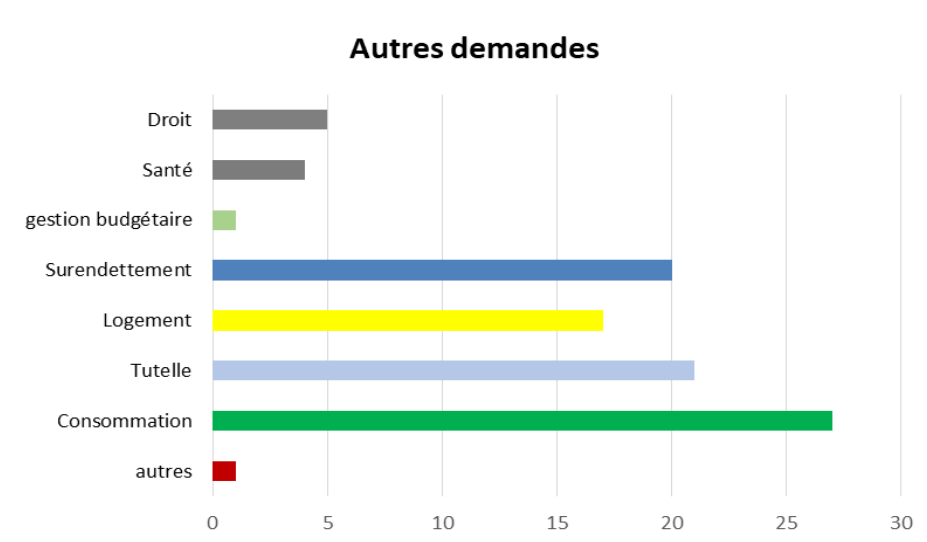
Les demandes se font principalement par téléphone, quelquefois par mail et rarement par courrier.

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

## Demandes par secteur selon la charte parentalité



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



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

Les questions relatives au surendettement et à la tutelle sont toujours importantes.

## ACTIONS PARTICULIERES

### • Intervention ESAT de Saint-Leu, le 16 mars 2017

L'Etablissement de Service d'Aide par le Travail (ESAT) de Saint-Leu a sollicité l'Udaf pour une intervention de 2h30, le **16 mars 2017**, auprès de professionnels travailleurs sociaux afin de leur délivrer une information collective.

Cette intervention s'est déroulée au sein de leurs locaux. Une dizaine de personnes étaient présentes.

L'intervention s'est organisée autour des thèmes suivants :

- 1/ Procédure de demande de mise sous mesure de protection,
- 2/ Présentation des différentes mesures de protection,
- 3/ Les contours de l'intervention et ses limites
- 4/ Questions diverses et distribution de documents.

\*\*\*\*\*

Lors de toutes 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.



Nouvelle version 2016

- **Famillathlon 95**

**Le Famillathlon est un évènement national, unique et fédérateur.**



Il a pour vocation de faire découvrir ou redécouvrir aux différentes générations le plaisir et les bienfaits générés par le sport et les activités sportives ; de motiver les familles à prendre du temps pour les pratiquer régulièrement !



Parce qu'il est de plus en plus difficile de concilier la vie de famille avec la vie professionnelle, le Famillathlon invite les familles à prendre du temps pour pratiquer du sport ensemble lors d'une grande journée nationale... mais aussi toute l'année !

Cette grande manifestation, c'est :

- . un rendez-vous pour les familles pour partager et pratiquer gratuitement les nombreux sports et animations proposés.
- . des activités et animations ouvertes à toutes les générations et toutes les aptitudes
- . des **ateliers d'information sur la prévention, la santé, la solidarité...**
- . l'intégration d'handisports

En quelque sorte « **Soyons sport en famille !** ».

Le **Famillathlon 95** s'est déroulé le **Dimanche 24 septembre 2017** au Golf Hôtel Mont Griffon de Luzarches.

De nombreux stands ont présenté **des activités sportives, ludiques et culturelles et animations podium.**

L'Udaf 95 a apporté sa contribution pour cette deuxième édition.

- **Semaine de la Parentalité**



La deuxième édition de l'évènement parentalité "**Etre parent, une aventure**" s'est déroulée du **13 au 20 novembre 2017**. Près de 135 actions locales réparties sur 46 communes se sont tenues toute cette semaine pour faire découvrir aux parents l'ensemble des richesses du territoire du territoire en matière de parentalité (groupe de parents, conférence-débat, ateliers parents-enfants ...)

Les manifestations de la semaine ont remporté un franc succès et sont en nette progression par rapport à l'an passé (75 actions pour 46 communes).

Fort de ce succès, le Comité départementale de soutien et d'accompagnement à la parentalité du Val d'Oise est à l'initiative du nouveau site Internet [www.reaap95.org](http://www.reaap95.org) « Etre parent une aventure Val d'Oise ».

reaap95.org  
**Etre parent.** *une Aventure*  
Val d'Oise

Il comprend désormais une partie dédiée aux parents (futru parent, parent d'un jeune enfant, parent d'un adolescent...) qui y trouveront des informations générales, des ressources et des contacts de proximité.

L'autre partie du site s'adresse aux acteurs de la parentalité (professionnels et bénévoles qui mettent en place des actions pour les parents). S'y trouvent aussi les appels à projets et l'actualité du réseau départemental.



## CRESUS Ile-de-France :

### Une permanence conseils/ assistance / surendettement

Le **1<sup>er</sup> 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.

**Une permanence est assurée** (accueil uniquement sur RDV).



La permanence est assurée par Rose-Marie GRU, **les mardis de 9h à 12h**.  
Rose-Marie GRU est membre de l'association Crésus Ile-de-France.

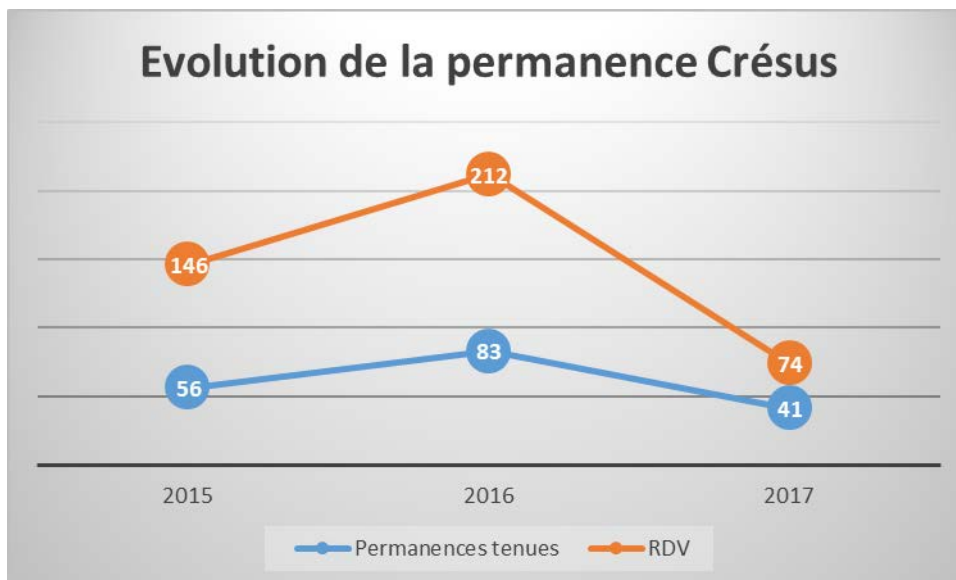
Notre deuxième bénévole, Christian GOYER, a souhaité arrêter son bénévolat.

La prise de rendez-vous est assurée par le secrétariat de l'Udaf 95.  
Elles sont gratuites et sans engagement de l'utilisateur.

En 2017, **41 permanences** ont été tenues ses soins.  
**74 rendez-vous** ont été fixés.

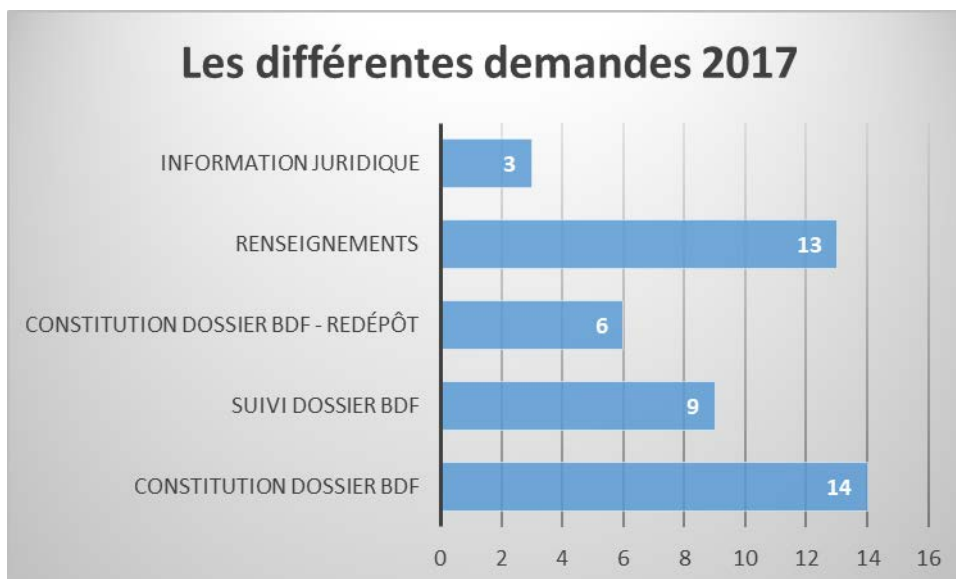
- 45 usagers ont honoré leur rendez-vous
- 29 usagers ont annulé leur rendez-vous ou ne sont pas venus,  
Soit au total : 55 % de présences.





L'absence du deuxième bénévole a quelque peu perturbé les prises de rendez-vous. Un certain nombre de demandes ont été redirigées vers Crésus Ile-de-France à Paris. Les besoins sont bien réels et nous regrettons de ne pas pouvoir faire face aux sollicitations des usagers.

Sur les 45 rendez-vous honorés, la constitution d'un dossier de surendettement et des renseignements sont à quasi-égalité.



## INFORMATION ET SOUTIEN AUX TUTEURS FAMILIAUX (ex Aide aux tuteurs familiaux)

Le service « Aide aux tuteurs familiaux » est ouvert depuis le 1<sup>er</sup> 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**.

Dans le cadre de l'information et du soutien aux tuteurs familiaux, les actions peuvent se décliner de **manière individuelle ou collective**.



Marie-José Bessa, Déléguée mandataire à l'Udaf 95 assure les permanences de ce service.

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.

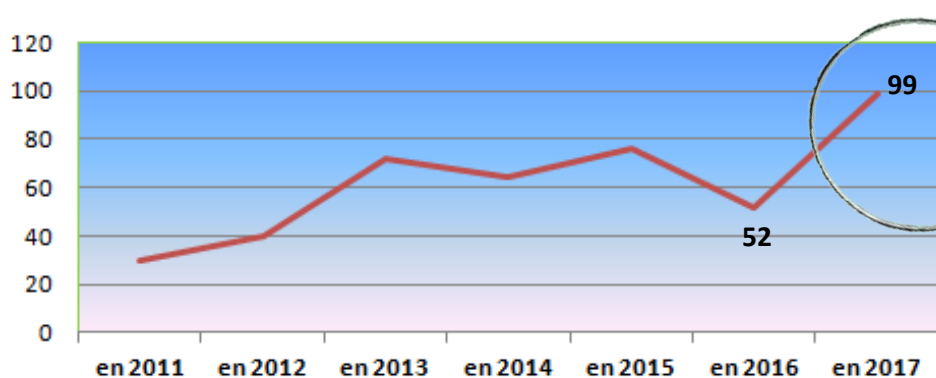
L'expérience du service dit « Atf » a conduit l'Udaf 95 à répondre à l'appel à projet « Istf » par le biais d'une convention annuelle d'objectifs pour 2017 signée par l'Udaf 95 et la Direction départementale de la cohésion sociale, le 2 novembre 2017. Notre service devient « **Information et soutien aux tuteurs familiaux** ».

## Statistiques 2017

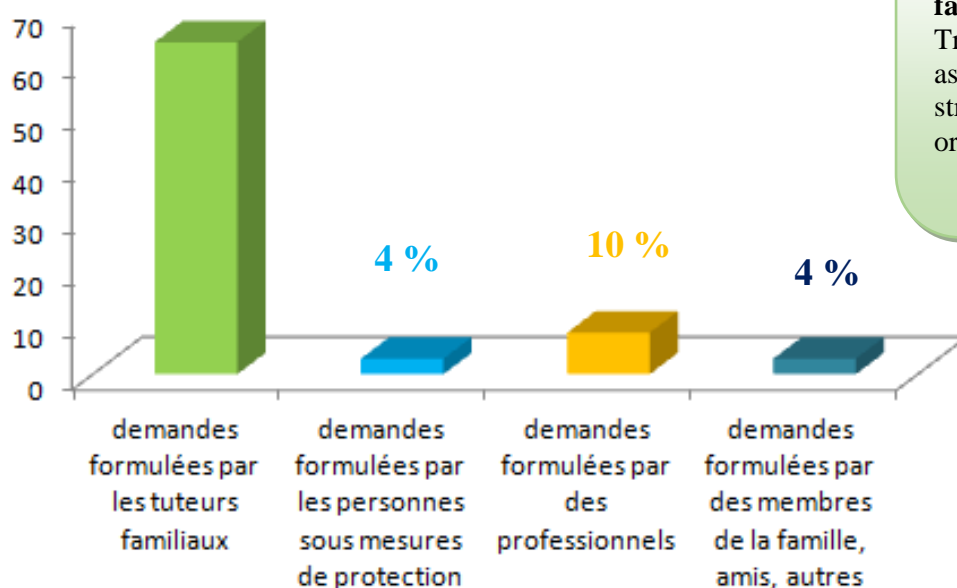
Cette année, nous avons noté **une augmentation significative** du nombre de demandes de renseignements notamment par téléphone. Le **nombre de rendez-vous physique individuel ne cesse d'augmenter** chaque année. La plupart des entretiens individuels portent sur la réalisation de documents (inventaire, compte de gestion, requête).



### Evolution des demandes depuis l'ouverture du service



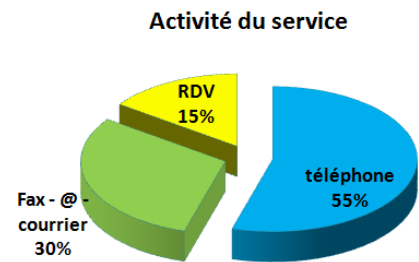
**+ 48 %** de demandes par rapport à l'année précédente



**82 %** 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 trois-quarts des demandes se font par téléphone.  
Chaque **appel** dure en moyenne **15 minutes**.

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



#### 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.

## OBSERVATOIRE DES FAMILLES



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.



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.

***Thème retenu en 2017 : « Familles avec 3 enfants ou plus aujourd'hui »***

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 **totalement anonymes**.

L'échantillonnage portait sur 3 000 allocataires du département, avec une consultation en ligne.

**Les grands axes de ce questionnaire** ciblaient les préoccupations et les attentes des parents d'enfants de 3 enfants et plus en apportant un comparatif (si possible) avec les autres types de familles, autour de 4 axes :

- Les familles nombreuses : quelles représentations ? quelles aspirations ? quelles valeurs ?
- Les difficultés rencontrées par ces familles
- Quelles solutions ces familles adoptent-elles pour faire face à leurs difficultés ?
- Quelle est l'opinion de ces familles sur les politiques publiques ? Quelles améliorations souhaiteraient-elles y apporter ?

#### **Traitement des données :**

Le traitement des données a été assuré par le porteur du projet, Danielle Tychyj, administratrice.

Les résultats sont en ligne sur notre site Internet ainsi que la synthèse.

#### **Conclusions de l'observatoire :**

Les familles qui ont répondu sont des familles non recomposées dont les conjoints sont mariés. Les réponses concernant les catégories socio-professionnelles ne sont pas assez nombreuses pour être significatives. A 60 % les familles estiment que la vie est plus difficile que pour leurs parents, et pensent qu'elles n'ont pas une bonne image dans la société. L'indice de satisfaction de la vie de famille se situe à 8/10 en moyenne, avec 25 % de réponses à 6 et 75 % de réponses à 9.

Les motivations en faveur de la famille nombreuse sont principalement :

- « Développer une solidarité entre mes enfants »
- « M'épanouir personnellement »

Les difficultés, qui ne semblent pas dépendre sensiblement du nombre d'enfants au foyer, se concentrent sur la gestion du budget familial. Les postes les plus impactés au niveau des difficultés sont les loisirs et les vacances.

La solidarité familiale joue pour les aides financières occasionnelles et pour la garde des enfants dans les temps extrascolaires, garde du soir et les congés scolaires.

L'ensemble des dispositifs d'aide aux familles nombreuses sont assez bien connus et pas toujours utilisés.

**Les familles aimeraient des améliorations sur les dispositifs qu'elles connaissent le mieux.**

## POINT CONSEIL BUDGET

Porteur du Projet : Jacqueline Janssens



Inscrit dans le plan quinquennal de lutte contre la pauvreté, les Points conseil budget sont appelés à devenir la colonne vertébrale de la politique publique de prévention du surendettement.

Le Point Conseil Budget de l'Udaf du Val d'Oise se traduit par

- une permanence d'accueil du public avec des entretiens individuels (uniquement sur rendez-vous)
- des réunions d'information dites "Les mardis de l'info" (1 fois par mois).

Il n'a pas été possible en 2017 d'organiser des réunions d'information dites « Les mardis de l'info », Christian Goyer, bénévole qui en assurait l'animation, a arrêté son bénévolat.

Le porteur du projet, Jacqueline Janssens, a également souhaité arrêter son bénévolat en fin d'année 2017. Responsable du service Microcrédit, elle n'a malheureusement pas eu la possibilité, en 2017, de s'investir dans cette activité Pcb1, le service Microcrédit étant assez chronophage. Cependant, dans le cadre du service Microcrédit, elle était amenée à faire de la gestion budgétaire auprès des usagers.