



# Rapport d'Activité 2018



Édition du 31/01/2019





## 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 2018.

## STATISTIQUES 2018

Ce service est assuré par le service de l'Institution



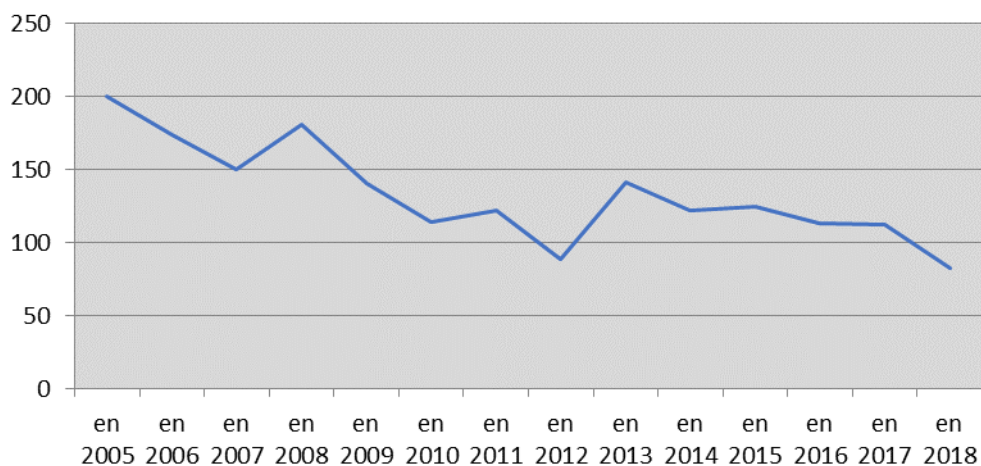
Claudine Godet

Céline Boyer



### Statistiques

#### Evolution des demandes



L'Udaf a enregistré **82 contacts** pour l'année 2018. L'activité est en baisse.

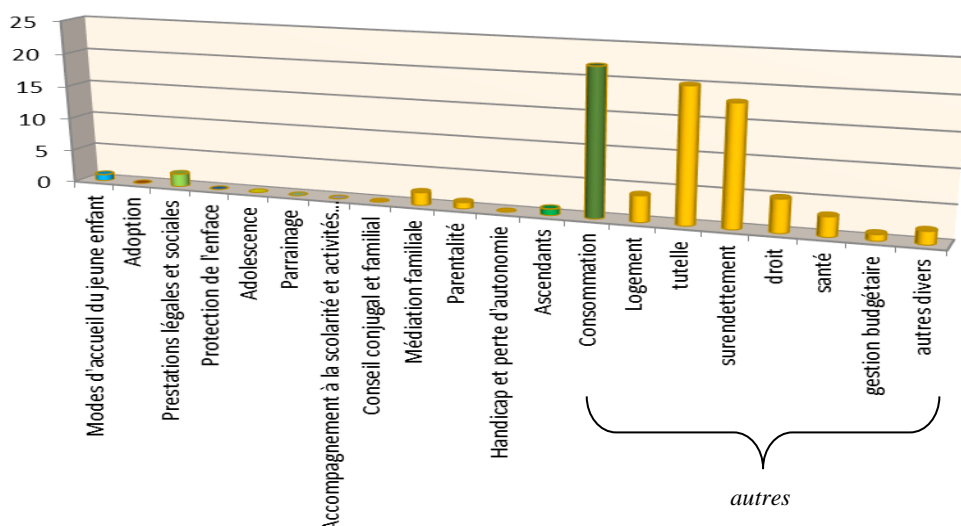
Répartition des demandes : 66 femmes et 16 hommes.

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

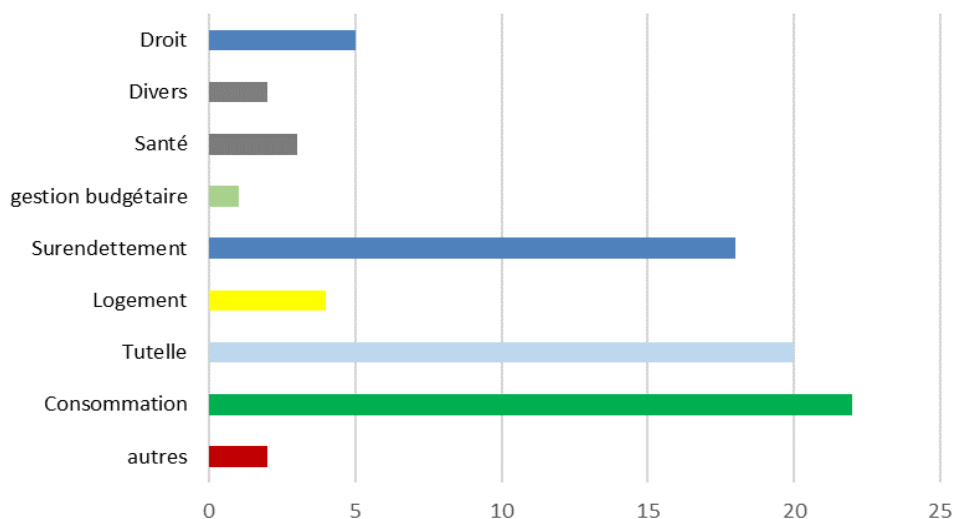
*A savoir* : Lors d'un entretien (contact), la personne peut demander plusieurs renseignements. Nous prenons en compte uniquement le renseignement principal.

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.

### Demands par secteur selon la charte parentalité



### Autres demandes



Le domaine de la **consommation** reste l'un des secteurs pour lequel nous recevons le plus de demandes de renseignements, suivi de près par la tutelle et le surendettement.

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

## ACTIONS PARTICULIERES

### . Semaine de la Parentalité

Le Comité départemental d'accompagnement et de soutien à la Parentalité du Val d'Oise regroupe de nombreuses institutions : Préfecture, Caf, Conseil départemental, Education Nationale et des associations. Il organise depuis 2016 une manifestation dédiée aux parents, afin de rendre visible la politique de soutien à la parentalité.

Elle est co-élaborée chaque année avec les acteurs qui mettent place des actions pour les parents, qu'ils soient professionnels ou bénévoles.

Elle valorise les actions type café des parents, échanges d'expériences entre parents, temps partagé entre parents et enfants autour d'une activité, temps d'échanges parents-professionnels... Ces actions doivent être gratuites et ouvertes à toutes, qu'elles aient un label ou un financement parentalité et/ou qu'elles soient portées par des collectivités locales.



La troisième édition de l'évènement parentalité "**Etre parent, une aventure 3**" s'est déroulée du **12 au 21 novembre 2018**.

Près de 127 actions locales réparties sur 40 villes se sont tenues toute cette semaine pour faire découvrir aux parents l'ensemble des richesses du territoire en matière de parentalité (groupe de parents, conférence-débat, ateliers parents-enfants ...)

**Un blog** est dédié à l'organisation de l'évènement.

Suite à l'évolution du site internet

[www.reaap95.org](http://www.reaap95.org), porté par le comité départemental d'accompagnement et de soutien à la parentalité du Val d'Oise, un blog dédié à l'évènement « Etre parent une aventure » a été créé.



[www.reaap95.org](http://www.reaap95.org) est un site destiné à la fois aux parents et aux acteurs de la parentalité qui sera le reflet de l'animation de réseau dynamique qui a lieu sur notre territoire.

Celui-ci est organisé en 3 parties :

- Des informations et des ressources, organisées par thématiques pour les parents
- Des informations et des ressources pour les porteurs d'actions parentalité (bénévoles et professionnels)
- L'actualité de l'évènement annuel « être parent une aventure »

## . Partenariat avec Crésus Ile de France

Le **1<sup>er</sup> octobre 2014**, l'Udaf du Val d'Oise a signé une convention de partenariat avec l'Association Crésus Ile de France afin d'assurer une permanence conseils / assistance / surendettement.



C R E S U S

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.

### 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).

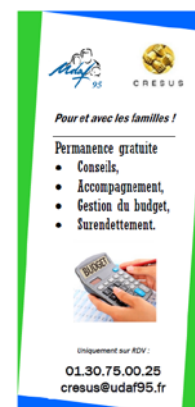
La permanence est assurée par Rose-Marie GRU, **les mardis de 9h à 12h**.  
Rose-Marie GRU est membre de l'association Crésus Ile-de-France.

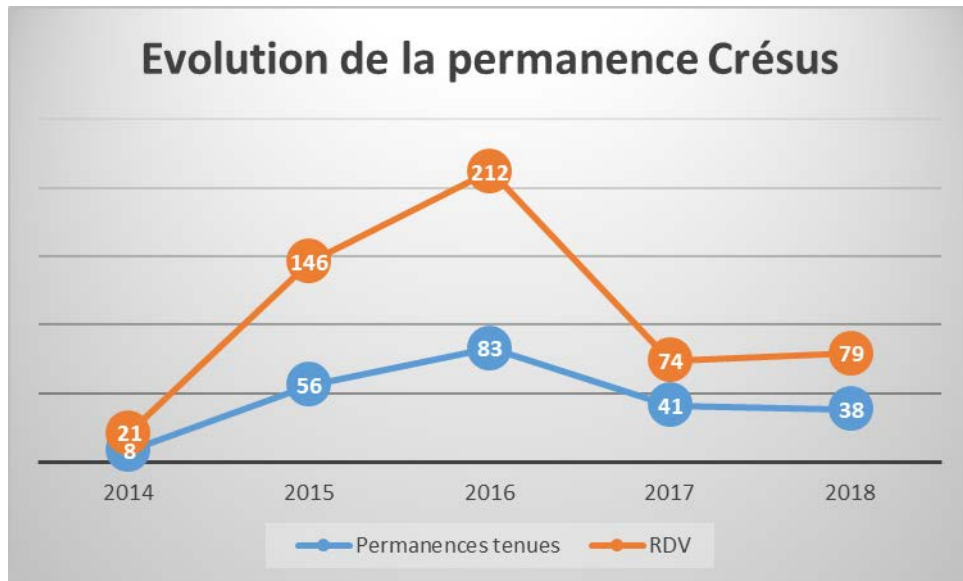
La prise de rendez-vous est assurée par le secrétariat de l'Udaf 95.  
Elles sont gratuites et sans engagement de l'utilisateur.

En 2018, **38 permanences** ont été tenues par ses soins.  
**79 rendez-vous** ont été fixés.

- **46** usagers ont honoré leur rendez-vous.
- **33** usagers ont annulé leur rendez-vous ou ne sont pas venus,  
Soit au total : **58 %** de présence.

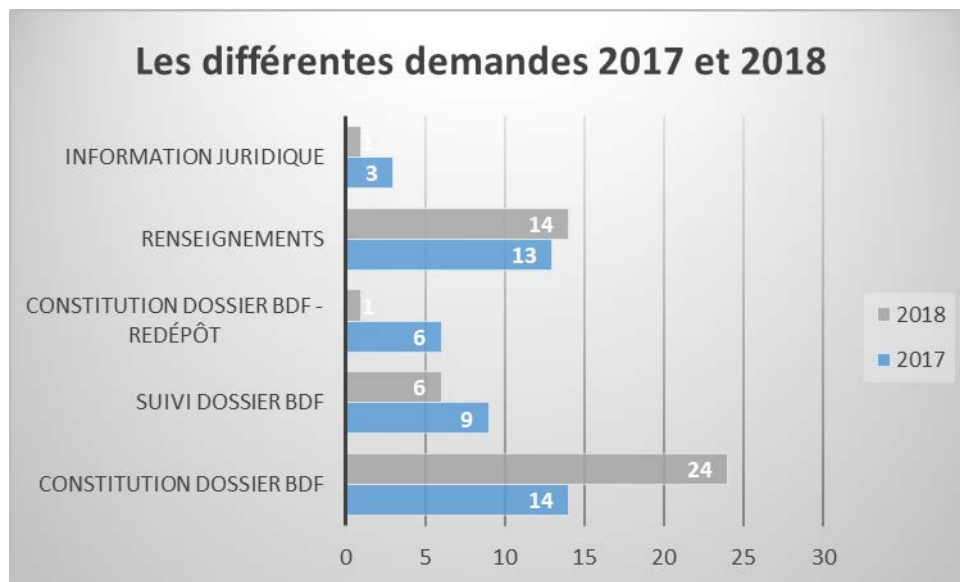
La durée d'un entretien varie entre 1h30 et 2h00. Plusieurs rendez-vous sont parfois nécessaires.





L'absence du deuxième bénévole a quelque peu perturbé les prises de rendez-vous en 2018. 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 46 rendez-vous honorés, la constitution d'un dossier de surendettement arrive largement en tête (les demandes ont quasiment doublé), puis viennent des demandes de renseignements, puis le suivi du dossier déposé à la Banque de France.





## . **Information et soutien aux tuteurs familiaux** (ex. : aide aux tuteurs familiaux)

Le service « Information et soutien 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.

L'expérience du service dit « Istf » 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** ». Ce partenariat se poursuit depuis cette date.

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 « Information et Soutien 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.

En plus des rendez-vous sur site, ce service est sollicité pour intervenir en différents lieux du département auprès de professionnels travailleurs sociaux ou de familles afin de leur délivrer une information collective.

### **Deux interventions en 2018 :**

- le **18 septembre 2018**, à Ermont, à la demande de la Cramif, en partenariat avec Agvmrs, Msa, Agircc-Arcco, Klésia et Malakoff Médéric, sur la présentation des mesures de protection. 9 enquêtes de satisfaction ont été collectées.

- le **17 octobre 2018**, en notre siège social, sur la procédure de mise sous mesure de protection et les différentes mesures de protection: 7 enquêtes de satisfaction collectées.

Toute intervention s'articule autour de quatre axes :

- 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 toute intervention, 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.



### **Statistiques 2018**

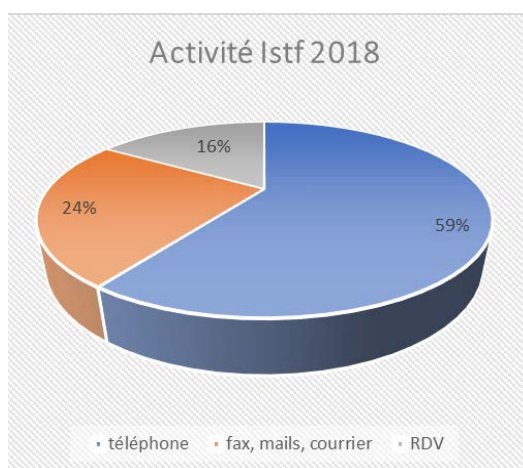
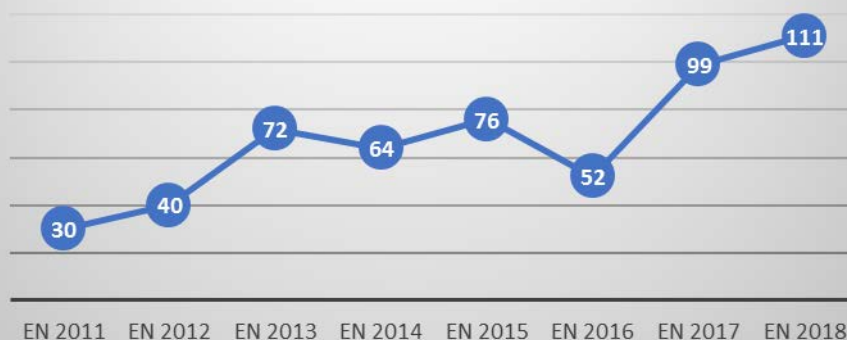
L'année 2018 s'est traduite par **66** appels téléphoniques, **27** contacts par courriel, **18** rendez-vous en nos bureaux, soit **111 demandes** et deux interventions collectives.

Sur les 18 rendez-vous individuels, 13 enquêtes de satisfaction ont été collectées.

Depuis plusieurs années, les demandes sont en hausse constante.



## Evolution des demandes depuis l'ouverture du service



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.



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 2018 : « La Place des grands-parents dans la vie familiale »*

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**ment anonymes.

L'échantillonnage portait sur 6 000 allocataires du département, avec une consultation en ligne.

Avec la mise en place de la nouvelle loi RGPD, l'envoi des questionnaires aux allocataires de la Caf 95 n'a pu être fait que début décembre 2018.

La restitution des résultats est prévue en février/mars 2019.

Cette enquête permettra d'exprimer l'étendue des solidarités familiales ainsi que les attentes et les obstacles que rencontrent les familles pour construire ces liens intergénérationnels et de mieux connaître les relations entre grands-parents – enfants – et petits-enfants.

#### **Traitement des données :**

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

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

## . Point conseil budget 1

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 niveau 1 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 2018 d'organiser des réunions d'information dites « Les mardis de l'info », le bénévole qui en assurait l'animation, a arrêté son bénévolat le 31.12.2017.

Le porteur du projet, bénévole également, a aussi souhaité arrêter son bénévolat en fin d'année 2017. Les rendez-vous sur l'année 2018 n'ont pas pu être mis en place.

L'Udaf 95 mène depuis la fin de l'année 2018 une étude sur la faisabilité de redémarrage de cette activité. D'autres Udaf ont été contactées pour recenser leurs expériences, leurs outils, leur fonctionnement afin de dresser un état des lieux et proposer un plan d'actions pour la redynamisation de notre Pcb1 en 2019.

\*\*\*\*\*