

RAPPORT  
D'ACTIVITÉ

20  
23

UNIS  
POUR LES  
FAMILLES

PROMOUVOIR - REPRÉSENTER - DÉFENDRE



Udaf  
Eure-et-Loir

À ADOPTER LORS DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE  
DU JEUDI 15 JUIN 2024



## LE MOT DU PRÉSIDENT

On entend partout, à longueur de journée, qu'il y a un « réveil de la conscience ».

Étrange ! Etions-nous assez endormis pour ne pas voir ce qu'il se passe autour de nous ?

Et de quelle conscience veut-on parler : la conscience morale, industrielle, politique, collective, sociale, professionnelle, de la famille ?

Et la conscience de quoi : de la vie en général, de la misère, de la sécurité, de ceux qui ont besoin d'être aidés ? Allez savoir !

Pour ma part, je préfère croire que c'est la conscience sociale qui prime, celle qui côtoie la morale et particulièrement la morale de l'action. Pour cela il faut être convaincu de ce que l'on fait. *« La conviction est la conscience de l'esprit »* disait Chamfort.

Ce sont nos actes qui parlent pour nous, pas nos paroles et nos déclamations.

Aristote disait : *« Ce qu'il faut apprendre à faire ; c'est en le faisant que nous le faisons ».*

Parce que tout est question de dignité, d'amour propre, de conscience professionnelle, pour faire coïncider le fond et la forme.

Cela, tous les personnels des UDAF, des URAF et de l'UNAF en sont « conscients ».

Il n'y a aucune forme d'hypocrisie et on n'a pas besoin de se réveiller pour savoir si on est conscient de ce que l'on fait.

Heureusement ! Car c'est une forme de respect que nous devons à ceux dont on s'occupe.

*« Ce n'est pas la conscience des hommes qui détermine leur être ; c'est inversement leur être social qui détermine leur conscience ! » (Karl Marx)*

YVAN KUNTZ  
Président





## SOMMAIRE

<b>L'UDAF</b>	<b>7</b>
Ses missions et son réseau	8
Activités de l'URAF	10
Au plus près des familles	11
Les conventions d'objectifs UNAF - UDAF	12
Le mouvement familial en Eure-et-Loir	13
✱ Les membres adhérents	13
✱ Les membres associés à l'UDAF	16
✱ La conférence des mouvements	16
Les familles adhérentes de l'UDAF	17
Le Conseil d'Administration de l'UDAF	18
Le personnel de l'UDAF au 31 décembre 2023	19
<b>PÔLE INSTITUTION FAMILIALE</b>	<b>21</b>
La représentation des familles	22
Psychologie, sociologie et droit de la famille / éducation, formation, petite enfance et loisir	24
Grands équilibres économiques et sociaux - vie quotidienne	25
Habitat - cadre de vie - environnement - développement durable	26
Santé	27
CCAS / Collectivités territoriales	28
Allo Info Familles	29
Information et soutien aux aidants et tuteurs familiaux	30
Le café des parents	32
Le conseil conjugal et familial	34
L'éducation affective, relationnelle et sexuelle	35
La médiation familiale	37
Lire et faire lire	39
Médaille de l'Enfance et des Familles	40
<b>PÔLE ACTION SOCIALE</b>	<b>41</b>
Le service ABF	43
✱ La mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial	43
✱ La tutelle aux biens des mineurs	48
✱ Le service PCB	52
- Le "Pass Assistance" Action Logement Services®	52
- Le microcrédit personnel	54
- L'information sur le surendettement - PCB	56
Le service Protection des Majeurs	57
Le service de médiation animale - Pôle équicie	64
Les activités transversales	65
✱ Le service comptabilité et informatique	65
✱ Le pôle accueil	66
Démarche d'amélioration de la qualité	67
<b>CONCLUSION</b>	<b>69</b>



**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<sup>1</sup> 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 2020 par la DDETSPP<sup>2</sup>) ;

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, 2020 et 2021 pour ses Points 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 ?**

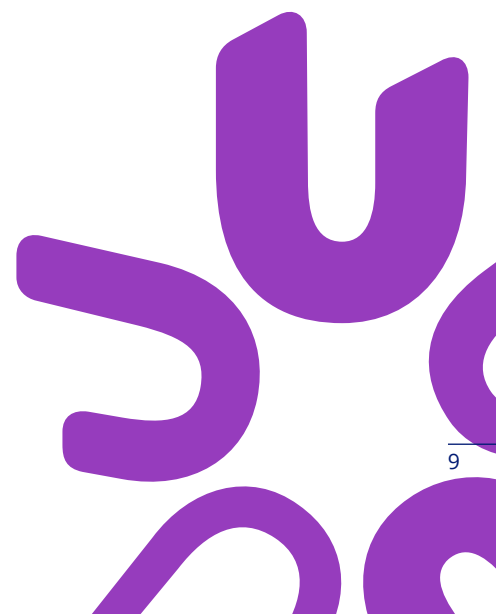
L'Union Régionale des Associations Familiales est l'organe de coordination des UDAF de la région Centre-Val de Loire.

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.

<sup>1</sup>ARS : Agence Régionale de Santé

<sup>2</sup>DDETSPP : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations



## ACTIVITÉ DE L'URAF CENTRE-VAL DE LOIRE

**20 représentations régionales**  
**13 représentants familiaux**  
**+ de 1500 heures de bénévolat**



Observatoire régional de santé, comité régional de l'habitat et de l'hébergement, comité opérationnel Educfi, CRESS, LMA, CREAL...

### Participation à la diffusion des résultats régionaux du dernier Observatoire des familles



### Coordination régionale

- Dispositifs régionaux "Cap'Asso" et "Programme de formation des dirigeants bénévoles"
- Groupes de travail régionaux "PJM", "MJAGBF", "Vie associative" et "Points Conseil Budget"

### Temps forts 2023 coorganisés avec l'Unaf et les Udaf de la région

Rencontre régionale pour le développement associatif

Conférence régionale des mouvements familiaux

Journée d'échanges avec Anne Caron-Dégliose et Fabrice Gzil autour des repères pour une réflexion éthique des mandataires judiciaires à la protection des majeurs

Formation "les délégations et le document unique de délégation"

### Nouveau site Internet



### Réseau Unaf-Udaf-Uraf

- Participation au groupe de travail national "outils de la représentation"
- Participation aux Conseils des Régions du 30 mars et du 16 novembre
- Participation aux rencontres Présidents-Directeurs du 25 mars et du 25 novembre
- Participation au groupe de travail des permanents Uraf

### Réunions institutionnelles

- Conseil d'administration le 17 mars 2023
- Conseil d'administration le 2 mai 2023
- Assemblée générale ordinaire le 25 mai 2023
- Conseil d'administration le 18 octobre 2023
- Conseil d'administration le 12 décembre 2023

**18 administrateurs**  
**+ de 400 heures de bénévolat**

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 2023 à différentes manifestations et rencontres. Autant d'occasions de présenter sur le stand de l'UDAF l'ensemble des mouvements adhérents ainsi que les activités des services de l'UDAF où des permanences sont assurées par des membres de l'UDAF et par des représentants des différents mouvements.

---

## AU PLUS PRÈS DES FAMILLES

---

Durant l'année 2023, 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'informations 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 met un espace documentaire à disposition des administrateurs, des associations et du public, qui présente les activités de l'Institution, 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).



**Les familles euréliennes peuvent également obtenir des informations en consultant le site de l'UDAF : [www.UDAF28.fr](http://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 2022 jusqu'en 2026. Ces conventions reçoivent également un avis motivé de la part des services de la D.D.E.T.S.P.P. La dernière convention a été prorogée jusqu'au 31 décembre 2026.**

Les actions conventionnelles programmées de 2022 à 2026 sont les suivantes :

**Action n°1**

Développer et animer des ateliers de soutien dans la fonction parentale.

**Action n°2**

Accompagner et soutenir les aidants familiaux.

**Action n°3**

Habitat inclusif - Habitat accompagné Partagé et Inséré dans la vie locale.








## LE MOUVEMENT FAMILIAL EN EURE-ET-LOIR

### Les membres adhérents

Au 31 décembre 2023,  
l'UDAF regroupait 21 mouvements familiaux  
(dont 2 fédérations départementales à recrutement  
général ; 1 fédération à recrutement spécifique (ne  
perçoit pas les 10% du Fonds spécial) ; 1 confédération  
mise en sommeil) soit plus globalement  
73 associations familiales locales.

### LES MOUVEMENTS FAMILIAUX À RECRUTEMENT GÉNÉRAL

La part 1 du fonds spécial versée par l'UNAF s'élevait à 150 349,83 € en 2023. Le montant de l'aide aux mouvements représente 10% du fonds spécial versé par l'UNAF, soit 15 034,98 €. Après versement aux 2 fédérations actives des 10% de l'aide totale aux mouvements, 1 503,50 € par fédération, soit un total de 3 007,00 €, le solde à pourvoir à l'ensemble des associations est de 12 027,99 € (soit 3,22 € par adhérent) :

		Aide aux mouvements 2023 (au 31.12.22)
	<b>Association Familiale Protestante La Rencontre (AFPR)</b> Aucune famille adhérente déclarée Pas de Président actuellement	Association en sommeil
	<b>Fédération AFC</b> 2 associations locales 184 familles adhérentes Président : M. Sylvain DEFONTAINE	1 503,50 € au titre de fédération départementale  634 € en lien avec le nombre d'adhérents
	<b>Confédération Syndicale des Familles (CSF28-Ud)</b> Aucune famille adhérente déclarée Pas de Président actuellement	Confédération en sommeil
	<b>Fédération des Familles Rurales (FR)</b> 30 associations locales 1 352 familles adhérentes Présidente : Mme Liliane CORDIOUX	1 503,50 € au titre de fédération départementale  3 918 € en lien avec le nombre d'adhérents des associations
	<b>Fédération des Familles de France (FF)</b> 4 associations locales 378 familles adhérentes	Fédération en sommeil  1 419 € en lien avec le nombre d'adhérents des associations

### LES MOUVEMENTS FAMILIAUX À RECRUTEMENT SPÉCIFIQUE DE TYPE ÉDUCATIF OU PROFESSIONNEL

		Aide aux mouvements 2023
	<b>Maison Familiale Rurale (MFR)</b> 1 association 147 familles adhérentes Présidente : Mme Nadine LEMAIRÉ	515 € en lien avec le nombre d'adhérents
	<b>Fédération départementale ADMR</b> 26 associations locales 1 062 familles adhérentes Présidente : Mme Michelle BELLANGER	2 561 € en lien avec le nombre d'adhérents des associations


## LES MOUVEMENTS FAMILIAUX À RECRUTEMENT SPÉCIFIQUE DE TYPE « SOCIAUX »

		Aide aux mouvements 2023
	<p><b>Association Départementale des Amis et Parents d'Enfants souffrant d'une Déficience Intellectuelle (ADAPEI-Papillons Blancs)</b> Mouvement départemental 136 familles adhérentes Président : M.Yannick BERNIER</p>	470 € en lien avec le nombre d'adhérents
	<p><b>Association Départementale de Parents d'Enfants Déficients Auditifs (ADPEDA)</b> Mouvement départemental 23 familles adhérentes Président : M. Nicolas BORNE</p>	71€ en lien avec le nombre d'adhérents
	<p><b>Enfance et Familles d'Adoption (EFA)</b> Mouvement départemental 21 familles adhérentes Président : M. Christophe YNDEN</p>	39 € en lien avec le nombre d'adhérents
	<p><b>Union Nationale des Amis et Familles de Malades Psychiques (UNAFAM)</b> Mouvement départemental 107 familles adhérentes Déléguée départementale : Mme Christine GEORGES-ZAGULA</p>	277 € en lien avec le nombre d'adhérents
	<p><b>Jumeaux et Plus Association Départementale</b> Mouvement départemental Aucune famille adhérente déclarée Pas de Président actuellement</p>	Association en sommeil
	<p><b>Délégation APF France Handicap (Association des Paralysés de France)</b> Mouvement départemental 62 familles adhérentes Délégué départemental : M. Vincent SIMON</p>	232 € en lien avec le nombre d'adhérents
	<p><b>Association Nationale Jonathan Pierres Vivantes (ANJPV)</b> Mouvement départemental 28 familles adhérentes Présidente : Mme Diane KHAMCHANH</p>	87 € en lien avec le nombre d'adhérents



## MOUVEMENT FAMILIAL À RECRUTEMENT SPÉCIFIQUE REGROUPANT DES FAMILLES MONOPARENTALES

		Aide aux mouvements 2023
	<p><b>Association des conjoints survivants (FAVEC 28)</b> Mouvement départemental 17 familles adhérentes Présidente : Mme Arlette MARIE-SORET</p>	97 € en lien avec le nombre d'adhérents


## ASSOCIATION FÉDÉRÉE DÉPARTEMENTALEMENT OU RÉGIONALEMENT N'ÉTANT RATTACHÉE À AUCUNE FÉDÉRATION NATIONALE

		Aide aux mouvements 2023
	<p><b>Autisme Eure-et-Loir</b> Mouvement départemental 63 familles adhérentes Président : M. Yannick BERNIER</p>	235 € en lien avec le nombre d'adhérents

## LES GROUPEMENTS À BUT FAMILIAL

		Aide aux mouvements 2023
	<p><b>Association des Familles de Trau'matisés Crâniens et Cérébro-lésés d'Eure-et-Loir (AFTC)</b> Mouvement départemental 24 familles adhérentes Président : M. Joël HUELLOU</p>	106 € en lien avec le nombre d'adhérents
	<p><b>A DOMICILE 28 (ADEDOM)</b> Mouvement départemental Aucune famille adhérente à déclarer Président : M. Stéphane VIEL</p>	Association en sommeil au 31.12.2023 1 267 € en lien avec le nombre d'adhérents au 31.12.2022

## ASSOCIATION INDÉPENDANTE POUR L'AIDE À LA FAMILLE

		Aide aux mouvements 2023
	<p><b>La Vie en Partage</b> Mouvement départemental 27 familles adhérentes Présidente : Mme Ghislaine de MONTANGON</p>	103 € en lien avec le nombre d'adhérents



## 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



**France ALZHEIMER**

Président : M. Michel BARRIER



**Habitat et Humanisme d'Eure-et-Loir**

Présidente : Mme Annie FORTIER



**La Cerise sur le Gâteau**

Président : M. Éric BÉAREZ

## 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 26 janvier 2023. Elle était consacrée à l'échange entre les mouvements.





Pour être agréée comme membre actif de l'UDAF, toute association familiale doit adresser sa demande au Président de l'UDAF, répondre aux conditions imposées par l'article L. 211-1 du code de l'action sociale et des familles et être déclarée en préfecture depuis six mois au moins lors de son agrément. Elle doit obligatoirement joindre à cette demande les documents énoncés au règlement intérieur. De même, toute section départementale ou locale d'une association familiale nationale visée à l'article L. 211-4 du code de l'action sociale et des familles peut solliciter son agrément en qualité de membre actif de l'UDAF. Le nombre de familles adhérentes pour l'année 2023 est :

## LES FAMILLES ADHÉRENTES DE L'UDAF

ASSOCIATIONS	Au 31/12/2023			Au 31/12/2022			Variation du nombre d'associations	Variation du Nombre de familles
	Nombre	Nombre de familles (*)	Nombre de suffrages	Nombre	Nombre de familles (*)	Nombre de suffrages		
Associations Familiales Catholiques	2	184	842	2	197	851	0%	-6.60%
Familles Rurales	30	1 352	3 408	31	1 218	3 125	-3.25%	11%
Familles de France	4	378	685	5	482	946	-20%	-21.58%
Maison Familiale Rurale	1	147	420	1	160	468	0%	-8.13%
ADMR	26	1 062	1 731	25	796	1 339	4%	33.42%
ADAPEI (Papillons blancs)	1	136	342	1	146	374	0%	-6.85%
Parents d'enfants déficients auditifs	1	23	78	1	22	69	0%	4.55%
Enfance et Familles d'Adoption	1	21	46	1	12	27	0%	75%
Familles de Malades Psychiques (UNAFAM)	1	107	292	1	86	220	0%	24.42%
APF France Handicap	1	62	115	1	72	132	0%	-13.89%
Jonathan Pierres Vivantes	1	28	48	1	27	48	0%	3.70%
Conjoints survivants (FAVEC)	1	17	19	1	30	33	0%	-43.33%
Autisme Eure-et-Loir	1	63	146	1	73	169	0%	-13.70%
Association des Familles de Traumatisés Crâniens (AFTC)	1	24	47	1	33	69	0%	-27.70%
A. Domicile 28 (ADEDOM)	0	0	0	1	394	626	-100%	-100%
La Vie en Partage	1	27	48	1	32	56	0%	-15.63%
<b>TOTAUX</b>	<b>73</b>	<b>3 631</b>	<b>8 267</b>	<b>75</b>	<b>3 780</b>	<b>8 552</b>	<b>-2.67%</b>	<b>-3.94%</b>

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

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'UDAF (AU 31 DÉCEMBRE 2023)

Administrateurs	Mouvements	Fonction au Bureau
M. ALONSO Didier	Jonathan Pierres Vivantes	
Mme ALVES Chantal	ANPEDA	
M. BARRIER Michel*	Famille de France	Membre du bureau
M. BÉAREZ ÉRIC	APF France Handicap	Membre du bureau
Mme BELLANGER Michelle	ADMR	
Mme BRISAVOINE Rachel*	Familles Rurales	
Mme CARRÉ Nicole*	Familles de France	
Mme CLÉDAT Nicole*	Familles de France	
Mme CORDIOUX Liliane	Familles Rurales	
M. DOUTRIAUX Nicolas*	Association Familiale Catholique	Trésorier
Mme FOSSE Annick*	Familles Rurales	
M. HUELLOU Joël	AFTC	
Mme HUILLERY Denise*	ADMR	Secrétaire
Mme JEANDROZ Dorine*	Familles de France	
Mme JONNIER Marie-Annick	UNAPEI	
M. KUNTZ Yvan*	Familles de France	Président
Mme LOUW Jocelyne*	ADMR	Trésorière-adjointe
Mme MARCEUL Charlotte*	Association Familiale Catholique	Vice-présidente
Mme MARIE-SORET Arlette	FAVEC	
Mme MARTIN Anne*	Familles Rurales	
Mme MILON Janine*	FAVEC	
Mme de MONTANGON Ghislaine	La Vie en Partage	
Mme RIVAUD Sylvie	ADEDOM / Familles Rurales	
M. SÉVILÉANU Jean-Michel*	Familles de France	Secrétaire-adjoint
Mme GEORGES-ZAGULA Christine	UNAFAM	
Mme VANDERMEERSCH Martine	Autisme	Membre du bureau

Le Conseil d'Administration de l'UDAF est composé pour moitié de membres désignés par les mouvements, pour l'autre moitié de membres élus lors de l'assemblée générale, tous les 2 ans, par tiers sortant. Le conseil d'administration compte 26 membres.

(\*) Membres élus.

### LA VIE STATUTAIRE DE L'UDAF

#### Les réunions de Bureau :

Le Bureau s'est réuni à 3 reprises sur l'année 2023 (27 février, 24 avril, 23 octobre).

#### Les réunions du Conseil d'Administration :

Le Conseil d'Administration s'est réuni à 5 reprises sur l'année 2023 (19 juin, 28 mars, 27 juin, 19 septembre, 28 novembre).

Enfin, une Assemblée Générale Ordinaire s'est tenue le 15 juin 2023.

## LE PERSONNEL DE L'UDAF AU 31 DÉCEMBRE 2023

**78** salariés dont 72 en CDI  
et 6 en CDD  
(dont 2 pour remplacement)

Organisés selon l'organigramme  
figurant à la page suivante

### 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...

Ancienneté  
moyenne  
**10**  
ANS

Moyenne d'âge  
**43,5**  
ANS

Les 78 salariés (70.39 équivalent temps plein) se répartissent de la manière suivante :



54 personnes à temps plein (soit 69.23 %)  
24 personnes à temps partiel (soit 16,08 équivalent temps plein 30.77 %)

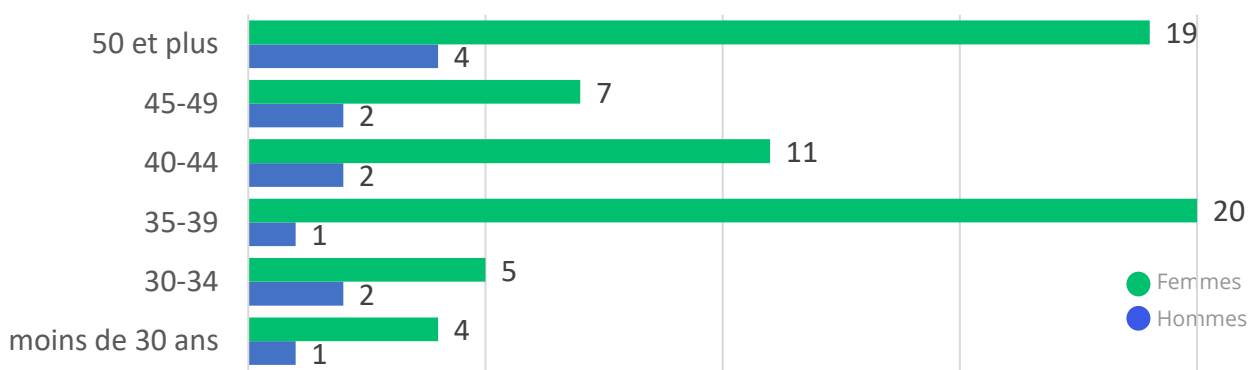


66 femmes (soit 84.61%)  
12 hommes (soit 15.39 %)



72 salariés « non cadre » (soit 92,30 %)  
6 salariés « cadre » (soit 7.70 %)

### PYRAMIDE DES ÂGES



### Mouvements de personnel importants Formations réalisées

L'année 2023 a connu des mouvements de personnel importants (plus d'entrées que de sorties de salariés).

Le nombre d'heures de formation réalisé par l'ensemble du personnel de l'UDAF pour l'année 2023 est de 2 595 heures contre 931 heures l'an dernier.

### Relations 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.

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Yvan KUNTZ  
Président

Eric MONGILLON  
Directeur Général

Gwladys LEROY  
Directrice Adjointe

## INSTITUTION FAMILIALE

## Direction

Assistante de direction

## Action familiale

1 Coordinateur Institution Familiale

3 conseillères conjugales et familiales

## Médiation familiale

3 médiatrices familiales  
1 secrétaire Médiation

## ACCUEIL

4 agents d'accueil

1 psychologue

1 référente Droits des Personnes Accompagnées

1 chargée de missions et procédures

## Médiation animale

1 Équicienne  
1 secrétaire

COMPTABILITÉ INFORMATIQUE  
ADMINISTRATION DU PERSONNEL

Karim CHEMLAL

Directeur Administratif et Financier

1 comptable, administration du personnel – 1 référente RH

2 techniciens informatique

Comptabilité services sociaux  
5 agents comptables tutelles

SERVICE « ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE  
ET FAMILIAL »

## Paulo MESQUITA

Responsable du service  
1 secrétaire

## Délégués aux prestations Familiales

Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial

4 délégués aux prestations familiales  
2 secrétaires

## Point Conseil Budget (PCB)

Action logement, Microcrédit, Surendettement, Bilan socio-économique PRP, Info. collectives...

2 conseillères en Economie Sociale et Familiale  
1 secrétaire

## Tutelle Aux Biens Des Mineurs

Paulo MESQUITA (agglo. Chartres et secteur Nord)

1 déléguée aux tutelles aux biens des mineurs (secteur Sud)  
1 secrétaire

SERVICE « PROTECTION DES MAJEURS »  
Mesures Judiciaires à la Protection des Majeurs  
Mesures d'Accompagnement Judiciaire

Christophe LE MERRER Responsable de service  
1 secrétaire

## Pôle juridique patrimonial financier

2 délégués conseiller juridique, patrimonial et financier  
1 secrétaire

## Pôle « majeurs à domicile »

1 coordinatrice Pôle « Majeurs à domicile » Secteur Nord  
1 secrétaire  
6 délégués à la protection des majeurs  
2 secrétaires

1 coordinateur Pôle « Majeurs à domicile » Secteur Sud  
1 secrétaire  
7 délégués à la protection des majeurs  
2 secrétaires

Marie PARDESSUS Responsable de service  
1 secrétaire

## Pôle ouverture et clôture de mesures

3 délégués à la protection des majeurs  
2 secrétaires

1 Secrétaire / mission spéciale Zéro papier

## Pôle « majeurs en établissement »

1 déléguée multi-secteur « établissement/domicile »  
1 coordinatrice Pôle « Majeurs en Établissement »  
1 secrétaire  
6 délégués  
2 secrétaires



**PÔLE**  
**FAMILLE**  
**PARENTALITÉ**

# 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 2023, ce réseau représente **133** personnes. Depuis maintenant 4 ans, nous pouvons remarquer une légère augmentation des nouveaux bénévoles. Nombre d'entre eux nous ont connus grâce à leur famille ou leurs amis, eux mêmes engagés dans une association familiale adhérente à l'UDAF. En 2023, nous avons pu recruter 4 nouveaux représentants bénévoles. 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'UDAF, de l'UNAF et de l'ensemble du mouvement familial.

En 2023, c'est :  
**133 bénévoles impliqués**  
dans 143 représentations soit plus de 600 réunions

PSDF / EFPEL*	GEES / VQ*	HCV / EDD*	Santé	CCAS / CT*
8 instances 8 bénévoles 35 réunions	12 instances 17 bénévoles 50 réunions	18 instances 16 bénévoles 150 réunions	19 instances 24 bénévoles 200 réunions	86 instances 88 bénévoles plus de 600 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 lien 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.

**Les représentants familiaux ont ainsi pu participer à 4 rencontres durant l'année 2023 :**

Date	Type de réunion	Thème abordé
6 Déc	Formation représentant familiaux	Habitat Inclusif : Quelles modalités d'ouverture et de fonctionnement ?
10 Fev	Réunion représentant santé	Actualité des Représentants santé en Cdu
14 Juin 20 Oct	Réunion des Représentants CAF	Actualité CAF / UDAF

*Ces rencontres ont réuni près de 20 bénévoles (administrateurs et représentants familiaux confondus).*

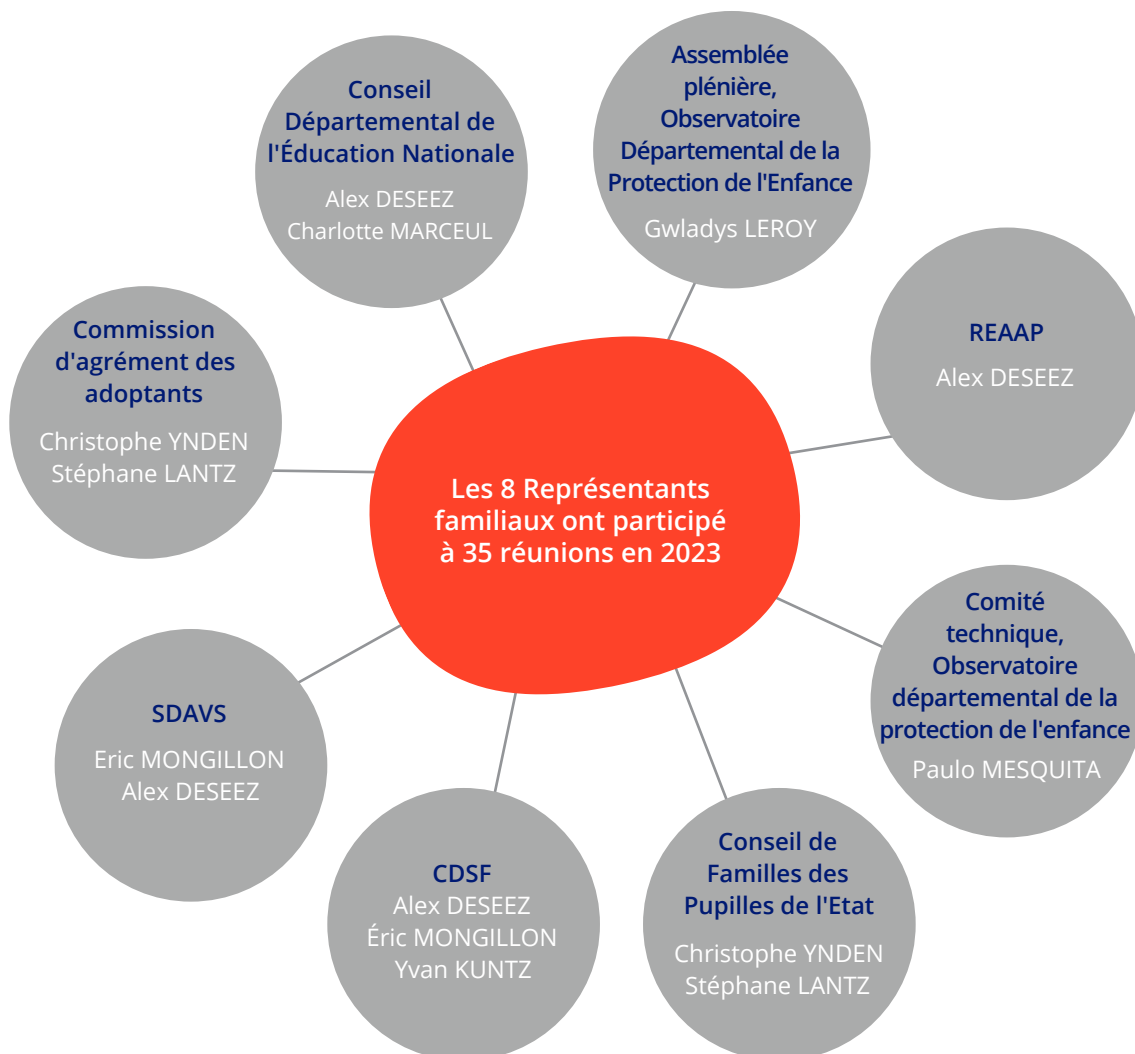


Pour l'année à venir, nous continuerons de proposer de nouvelles journées de formation spécifiques en fonction des besoins des représentants familiaux.

## 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

C.D.S.F. : Comité 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.

“

Les 17 représentants familiaux ont participé à 50 réunions en 2023

### Commission de surendettement

.....  
Paulo MESQUITA

### Commission départementale des taxis et des voitures de petite remise

.....  
Nicole CLEDAT  
Geneviève COQUIN

### MSA Beauce Coeur de Loire

.....  
Brigitte OZAN

### Chambre des Notaires

.....  
Janine MILON  
Nicole CLEDAT

### CDCA

.....  
Alex DESEEZ  
Nicolas DOUTRIAUX

### Comité local des usagers Agglomération drouaise

.....  
Yvan KUNTZ

### Jury pour la création de réparations pénales

.....  
Gwladys LEROY  
Yvan KUNTZ

### Commission tripartite des taxis de l'agglomération drouaise

.....  
Nicole CLEDAT

### Commission tripartite des taxis de l'agglomération chartraine

.....  
Nicole CLEDAT

### CCSPL du SDE 28

.....  
Éric MONGILLON  
Yvan KUNTZ

### CAF 28 CA et commissions internes

.....  
Sophie AUGUSTE  
Éric BÉAREZ  
Liliane CORDIOUX  
Noéline LEROY  
Charlotte MARCEUL  
Sylvie RIVAUD  
Séverine LEVY  
1 poste à pourvoir

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 ».

2023 fut marqué par l'élection de la présidente de la CAF de l'Eure-et-Loir. En effet, Madame Sophie AUGUSTE, Représentante des familles depuis de nombreuses années à la CAF, a été élue à ce poste au combien important.

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 16 représentants familiaux ont participé à 150 réunions en 2023

## 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'accèsion à la propriété, l'amélioration et l'adaptation de l'habitat, le droit au logement opposable, l'accès et le maintien dans le logement, etc.

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**  
Christine ANQUETIL

**SOLIHA SOLIHA AIS (Agence Immobilière Sociale) Conseil d'administration**  
Sylvie RIVAUD

**Conseil départemental de l'habitat**  
Michel PASQUER

**Commission de médiation DALO**  
Gwladys LEROY  
Annie SALAÛN<sup>3</sup>

**CCAPEX Commissions plénières et sous-commissions**  
Michèle BORDIER<sup>1</sup>  
Hugues de CHAMMARD<sup>1</sup>  
1 poste vavant

**CCAPEX Commissions plénières et sous-commissions**  
Annie SALAÛN<sup>3</sup>  
Jean-Luc ANQUETIL<sup>1</sup>  
Philippe VISERY<sup>2</sup>

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

**PLH**  
Yvan KUNTZ  
Jean-Luc ANQUETIL<sup>1</sup>  
Alex DESEEZ

**Nogent Perche Habitat Conseil d'administration et commission d'attribution**  
Alice CHRISTMANN

**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**  
Philippe VISERY<sup>2</sup>

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 et au responsable de la CCAPEX. Pour autant, le rôle du représentant familial reste de représenter l'ensemble des familles euréliennes en toute neutralité et impartialité.

**Instance de suivi des situations complexes dans le domaine de l'habitat**  
Guillaume DURAND

## 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.

### PDALHPD

Alex DESEEZ  
Gwladys LEROY

### CDEAMFEE - FSL

Michèle BORDIER<sup>1</sup>  
Charlotte MARCEUL

### CIL de Chartres Métropole

Jean-Luc ANQUETIL<sup>1</sup>  
Michèle BORDIER<sup>1</sup>

### Chartres Habitat Métropole Conseil d'administration

Jean-Luc ANQUETIL<sup>1</sup>

### ADIL 28 - 45

Gwladys LEROY

**CDU - CALME**  
Michelle METAYER  
Roselyne HUET

**Hôpital de Châteaudun**  
Conseil de surveillance et  
commissions internes  
Christelle ROUIDI

**Hôpital de Bonneval**  
Conseil de surveillance  
Annie SALAÛN

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

**Hôpital de Dreux**  
CDU et commissions 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**  
Sandrine QUENOUILLE  
1 poste à pourvoir

**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

**CDU du COREL**  
Christiane LETERTRE  
Annick FOSSE

**Hôpitaux de Chartres**  
CDU  
Rachel BRISAVOINE  
Denise RENO  
Edith LAGRANGE GIRARD  
Rachida MOUNI

**Hôpitaux de Chartres**  
Conseil de surveillance  
Yvan KUNTZ

**CICAT**  
Gwladys LEROY

**Psychiatrie de territoire**  
Gwladys LEROY  
Yvan KUNTZ

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.

*ADIL : Association Départementales d'Information sur le Logement*

*ADOC : Association pour le Dépistage Organisé des Cancers*

*CALME : Centre d'Action Libérateur Mal-être Ethylique*

*CDEAMFEE : Commission Départementale des Aides au Maintien des Fournitures d'Énergie, d'Eau et de téléphone*

*CDU : Commission Des Usagers*

*CIL : Centre d'Information sur le Logement*

*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*

*COREL : Centre d'Onco-Radiothérapie en Eure-et-Loir*

*CTS ARS : Conseil Territorial de Santé de l'Agence Régionale de la Santé Région Centre-Val de Loire*

*PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées*

*PPSAS : Parcours Préventif en Santé Affective et Sexuelle*

Les 24 représentants  
familiaux ont participé  
à 200 réunions en 2023

---

## CCAS COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

---

Les **88** représentants  
familiaux  
ont participé à  
plus de **200**  
réunions en 2023

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)  
75 représentants

Conseil de  
développement  
Agglo du Pays  
de Dreux  
Nicole CLEDAT

CIAS  
Chartres  
Métropole - Conseil  
d'administration  
Charlotte MARCEUL  
Jean François  
MORIZEAU

Conseil de  
développement  
Chartres Métropole  
Éric MONGILLON  
Yvan KUNTZ

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  
Jocelyne 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

---

## ALLO INFO FAMILLES

---

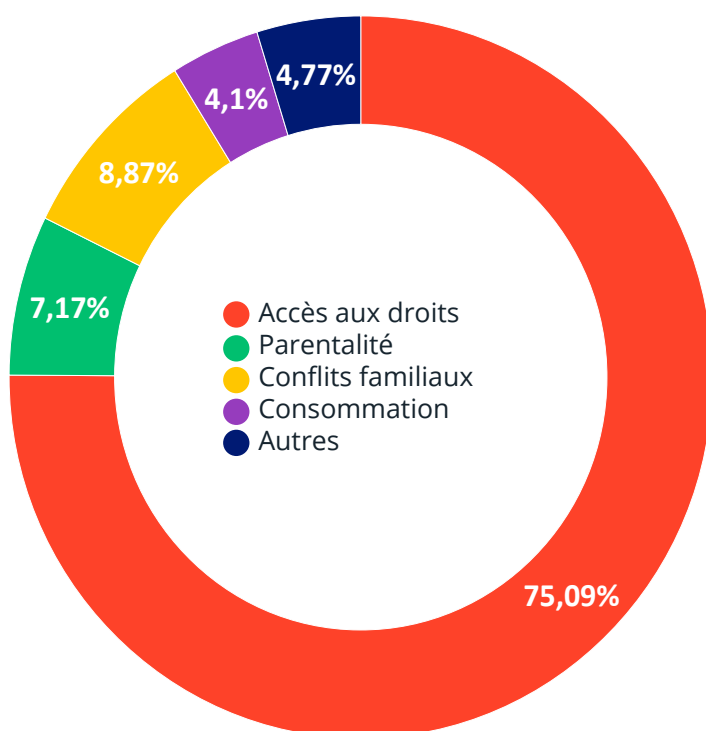
Ce dispositif s'adresse à toute famille, quelle que soit sa situation sociale et familiale : usager, professionnel ou bénévole.

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.

Nous pouvons constater que l'activité de ce service a connu une augmentation. On peut constater une augmentation significative du nombre de prises de contacts autour de l'accès aux droits.

En 2023, nous recensons un total de 293 prises de contacts dont 219 appels téléphoniques, 27 courriels reçus et 47 personnes qui se sont présentées physiquement dans nos locaux évoquant des questionnements ou problématiques dans différents domaines et plus particulièrement les suivants :



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

“

Chaque demande est prise en charge par le Coordinateur du pôle Famille Parentalité 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 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 à 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.
- 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 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 :

- Ceux ayant été nommés tuteurs ou curateurs pour l'un des membres de leur famille
- Les personnes aidantes qui accompagnent au quotidien une personne en situation de dépendance
- Les aidants qui souhaitent prendre connaissance de leurs droits.

## L'interview



**“ Qui êtes-vous ?**  
Je m'appelle Alex Deseez je suis Coordinateur du Pôle Famille Parentalité à l'UDAF de l'Eure-et-Loir.

### Qu'est-ce que l'ISATF ?

C'est un service qui s'adresse aux aidants et tuteurs familiaux. L'objectif de ce service c'est de pouvoir écouter, accompagner et orienter si nécessaire des aidants familiaux et des tuteurs familiaux.

### Qu'est-ce qu'un aidant ou un tuteur familial ?

Ce sont 2 statuts bien différents. Un aidant familial est une personne qui accompagne un proche au quotidien dans les actes de la vie quotidienne [...]. Et un tuteur familial accompagne juridiquement la personne suite à une décision de justice dans le cadre de son accompagnement administratif et financier. Toutefois, un tuteur familial est aussi étroitement en lien avec un aidant puisqu'un tuteur est aussi aidant.

### Que propose ce service ?

Ce service est une ligne d'information par téléphone, mail ou rencontre physique [...]. Ayant pour objectif d'écouter, d'accompagner, d'orienter les aidants et les tuteurs familiaux de manière individuelle ou par le biais de formations collectives auprès de structures associatives ou des institutions qui viennent en aide aux adultes en situation de handicap notamment, [...], pour expliquer ce qu'est ce statut de tuteur familial ou d'aidant et pour leur expliquer leur droit en tant qu'aidant, aidé et tuteur.

### Qu'a fait l'UDAF pour les Tuteurs et les Aidants Familiaux ?

En 2023, ce service a accompagné et orienté plus de 150 personnes par téléphone, par mails ou sur rendez-vous. De plus

de nombreuses actions collectives ont pu être mises en place sur l'ensemble du département, notamment à destination des aidants familiaux, comme le salon des aidants familiaux, la caravane des aidants familiaux ou encore handivillage. Cette année fut marquée par la mise en place de partenariats durables avec des nouveaux organismes médico-sociaux (PEP, APF) en contact quotidiennement avec des tuteurs ou des aidants familiaux.

### Y a-t-il des tendances pour 2024 ?

Pour 2024 nous souhaitons pérenniser les partenariats mis en place au cours des années précédentes, notamment avec les DAME, les foyers d'hébergement et les SAVS du département. L'UDAF est impliquée, depuis sa création, dans l'organisation et la mise en place du salon des aidants familiaux qui a lieu chaque année depuis maintenant 5 ans et souhaite continuer de s'investir dans cet événement majeur pour les aidants familiaux eurélien. De plus nous avons souhaité, avec le soutien de la Responsable de l'Espace Ressources Handicap, géré par les PEP28, relancer le forum annuel « L'avenir Handiscuter » qui avait pour objectif de mettre en lumière les services gravitant autour du handicap sur l'ensemble de notre département. La nouvelle édition de 2023 a rencontré un réel succès. En effet, plus de 120 professionnels étaient présents pour tenir les stands et nous avons pu accueillir plus de 200 visiteurs. Pour 2024, le comité de pilotage a souhaité réitérer l'expérience. Ainsi le forum aura lieu en septembre dans l'Espace Gérard Philippe du Coudray.



Pour répondre à l'ISATF, 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. 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 »

L'accompagnement proposé par l'UDAF est assuré par le Coordinateur de l'Action Familiale, Éducateur Spécialisé de formation.

Ce service rencontre une augmentation de fréquentation par rapport à l'année 2022.

Nous constatons que les familles qui prennent contact avec le service ISATF sont régulièrement orientées par nos partenaires mais aussi grâce à la communication mise en place depuis près de 3 ans autour de nos activités et plus particulièrement pour les aidants familiaux.

Concernant les interventions extérieures nous avons pu intervenir auprès de structures partenaires.

L'objectif étant d'informer et de sensibiliser les professionnels ou encore les personnes accueillies de la structure aux différentes

mesures de protection mais aussi aux rôles qu'ils peuvent avoir dans la mise en place d'une mesure de protection.

De plus, l'UDAF de l'Eure-et-Loir est aussi investie dans les forums ou salons thématiques. Ainsi, en 2023, nous avons participé activement à l'organisation et à la mise en place du Salon des Aidants familiaux qui s'est déroulé sur la commune de Luisant, au forum Handivillage organisé par l'APF, France Handicap, France Alzheimer et Profession Sport au Forum "Handiscuter" géré par l'UDAF et les PEP 28.

En 2023, nous recensons un total de

**155**  
prises  
de contacts  
dont :

**94** appels  
téléphoniques,



**40** rencontres

**21** courriels  
reçus



## LE CAFÉ DES PARENTS



Créé en 2009, cet accompagnement collectif est proposé aux parents du territoire eurélien, et permet d'aborder des thématiques variées autour de la parentalité.

*Le « Café des parents » est un espace de partage et d'écoute entre parents dont l'objectif principal est de mettre en valeur, à travers l'échange et les apports de la professionnelle, la capacité à « être parent ».*

En effet le soutien à la parentalité, ce n'est pas « faites ceci, surtout pas cela » mais bien d'aider les parents à être en accord avec eux-mêmes dans un cadre éducatif bienveillant.

Il s'agit parfois de susciter des améliorations, d'orienter vers d'autres horizons, parfois même de rompre l'isolement et dans tous les cas de passer un moment agréable et stimulant.

Les conseillères conjugales et familiales qui animent ces groupes, s'assurent que les échanges se déroulent dans le respect des opinions de chacun, de la confidentialité et d'un temps de parole équilibré entre les participants.

Elles réalisent, au préalable, un travail de recherche affiné afin d'enrichir la séance par le biais de supports écrits, de vidéos ou encore d'images afin d'alimenter les réflexions du groupe.

Chaque intervention est préparée en lien avec les équipes des structures porteuses de l'action afin de répondre au mieux aux besoins des familles.

Soutenue par la Caisse d'Allocations Familiales, la Mutualité Sociale Agricole, 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 venant ici, je rencontre d'autres personnes qui se posent des questions comme moi et je me sens ainsi moins seule »



« c'est convivial, il y a souvent le café et des petits gâteaux »



« les thèmes sont variés, nous les choisissons ensemble »



« je suis venue pendant mon arrêt de travail, je me suis sentie moins seule »

« c'est un peu comme une parenthèse en venant ici, et puis on est tous pareils, tous des parents mais en même temps tous bien différents, du coup on apprend des uns et des autres »





### Fréquentation

La fréquentation varie de 3 à 22 parents à chaque rencontre.

### Déroulement des séances

Une séance dure en moyenne 1h30 à 2h00 et demande un temps de préparation aux conseillères conjugales et familiales de près de 2h par intervention.

Lors des séances, un support écrit est remis à chacun, récapitulant quelques grandes idées, en lien avec la thématique abordée, ce qui permet d'ouvrir la discussion.

Sur le support, les parents retrouvent une rubrique « pour aller plus loin » avec un lien emmenant vers des lectures, tant pour les adultes que pour les enfants, des podcasts, des films, des documentaires, des jeux, une citation inspirante. L'idée est aussi qu'avec ce support le parent qui a assisté à la rencontre puisse en parler avec son conjoint, sa conjointe.

### Exemples de thème

"La sexualité de nos ados  
l'éducation de nos chers  
enfants, faisons-nous des  
différences entre les filles / les  
garçons ?"

"Les relations amicales de nos  
enfants"

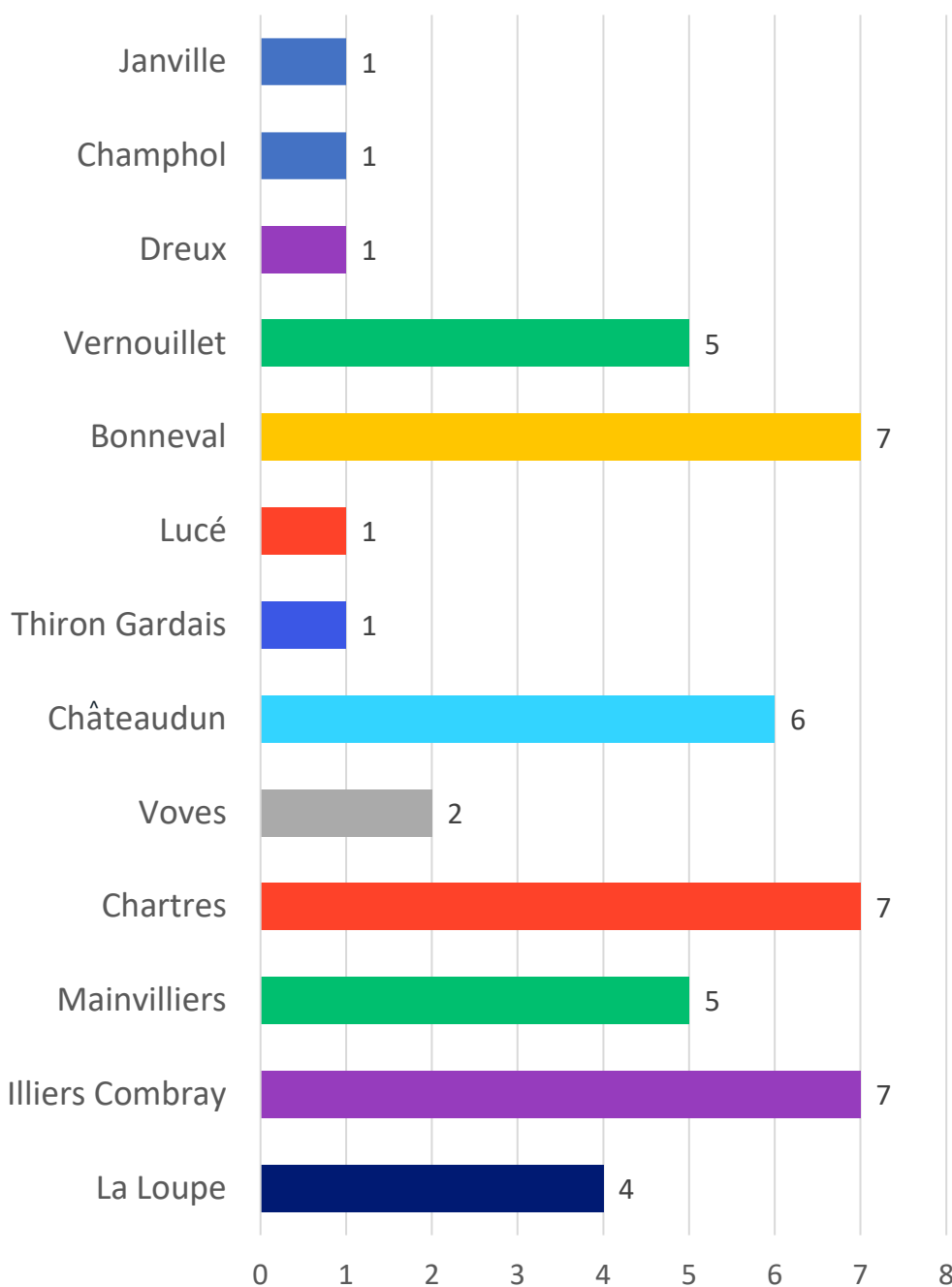
"Limite et frustration"

### L'année 2023

L'année 2023 a connu une augmentation du nombre de séances de "Café des Parents". De plus on peut remarquer un développement important des interventions dans les structures du médico-social et communal avec notamment la création de nouveaux partenariats avec les DAME, les Centres Sociaux Éducatifs ou encore de nouvelles communes de notre département.

“

En 2023, 48 séances de « Café des Parents » ont eu lieu dans 13 communes et dans 14 structures différentes





50 entretiens ont été réalisés en 2023

## CONSEIL CONJUGAL ET FAMILIAL

*Ce service est soutenu par la Délégation Départementale aux droits des femmes et à l'égalité. Dans ce cadre le service a obtenu en 2019 la labélisation « Établissement d'Information et de Conseil Conjugal et Familial (EICCF).*

Proposé depuis 2009, le conseil conjugal et familial a pour objet d'accompagner les couples, les parents ou les familles qui rencontrent des difficultés dans leur relation, ou pouvant être confrontés à un événement douloureux, complexe et déstabilisant.

Les entretiens sont menés par des conseillères conjugales et familiales diplômées (formation de 3 ans, créée par la loi de 1972) qui bénéficient d'une supervision professionnelle et de formation continue. Elles sont tenues au secret professionnel.

Carl Rogers explique que l'écouter doit avoir dans son approche trois dispositions essentielles : l'**empathie**, la **congruence** et un **regard bienveillant** et ce, sur chaque membre du couple.

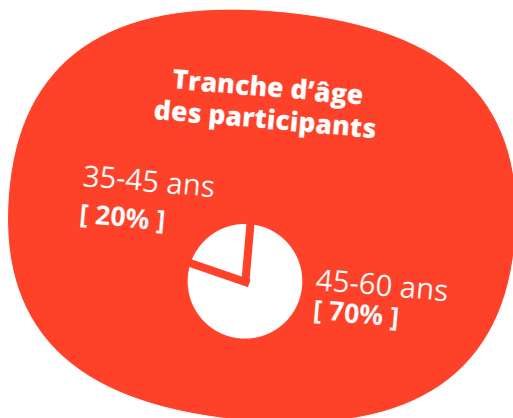
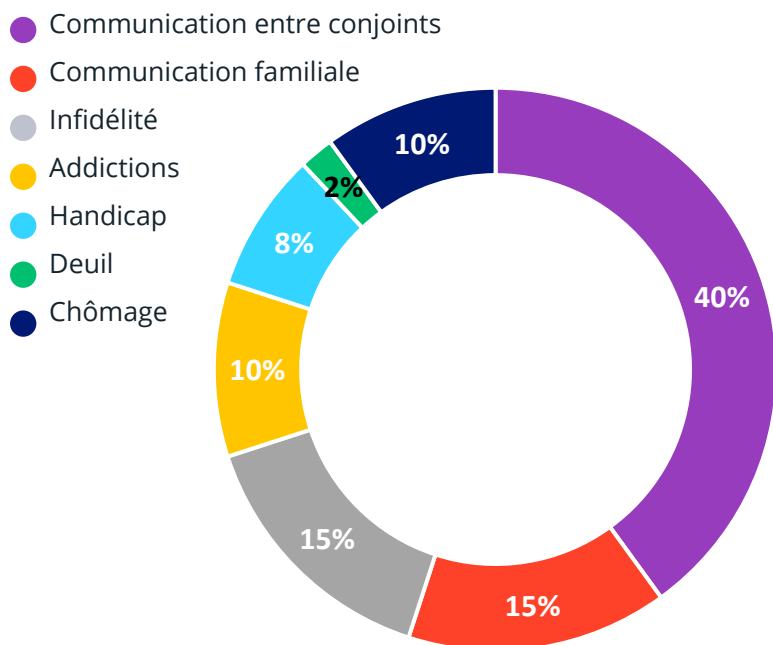
Les conseillères conjugales et familiales aident des couples et des familles à communiquer, à comprendre l'origine du problème, dans un lieu neutre, afin de les aider à trouver par eux-mêmes les solutions envisageables pour améliorer la situation. Elles reçoivent aussi des personnes seules rencontrant une problématique conjugale ou familiale.

L'expérience apprend qu'il n'y a, bien souvent pas de faute mais des responsabilités partagées qui appartiennent à l'un et à l'autre et que chacun découvrira progressivement.

Ces professionnelles peuvent être amenées à orienter les personnes reçues vers d'autres partenaires, en fonction de la problématique identifiée (médiateur familial, psychologue, médecin traitant, travailleur social, juriste, etc.).

### Quelques chiffres en 2023

### Sujets abordés (certaines personnes reçues cumulent les problématiques suivantes) :



---

## L'ÉDUCATION AFFECTIVE, RELATIONNELLE ET SEXUELLE

---

Mises en place depuis 2013 pour répondre aux dispositions de l'article L 312-16 du code de l'éducation, les séances d'Éducation Affective Relationnelle et Sexuelle (EARS) sont un temps de partage entre les jeunes et la professionnelle, pour échanger librement sur leurs questionnements.

*Les séances d'EARS ont pour objectif d'apporter des informations et de faire réfléchir les participants autour de différentes thématiques comme la sexualité, le genre, l'égalité, le harcèlement, la puberté, le respect, la place dans le groupe ou encore l'IVG.*

Ces interventions permettent de préparer les adultes de demain à une future autonomie et à une meilleure connaissance d'eux-mêmes et des relations aux autres.

Ces interventions sont mises en place par des conseillères conjugales et familiales, en lien avec les besoins locaux et les structures accueillantes. Elles sont proposées sur l'ensemble du département aux établissements scolaires (du CE2 à la 3ème) ainsi qu'aux structures du secteur social et médico-social (DAME, CHRS, CSE, PJJ, Foyer d'hébergement pour jeunes, ALSH, etc.)

Les salariées du service de parentalité de l'UDAF bénéficient de formations continues, en liens avec leurs fonctions et les besoins évolutifs des familles.

“

Le service d'Éducation Affective Relationnelle et Sexuelle est soutenu par la Délégation Départementale aux Droits des Femmes et à l'égalité et bénéficie de deux agréments de l'État. Ainsi l'UDAF de l'Eure-et-Loir est reconnue comme :

- \* Établissement de Vie Affective Relationnelle et Sexuelle (EVARS) et propose, à ce titre un centre de documentation, ouvert à toutes et tous, installé dans nos locaux.
- \* Établissement d'Information de Conseil Conjugale et Familial (EICCF), permettant la mise en œuvre de Conseil Conjugal et Familial ainsi que d'entretien préalables à l'Interruption Volontaire de Grossesse (IVG)



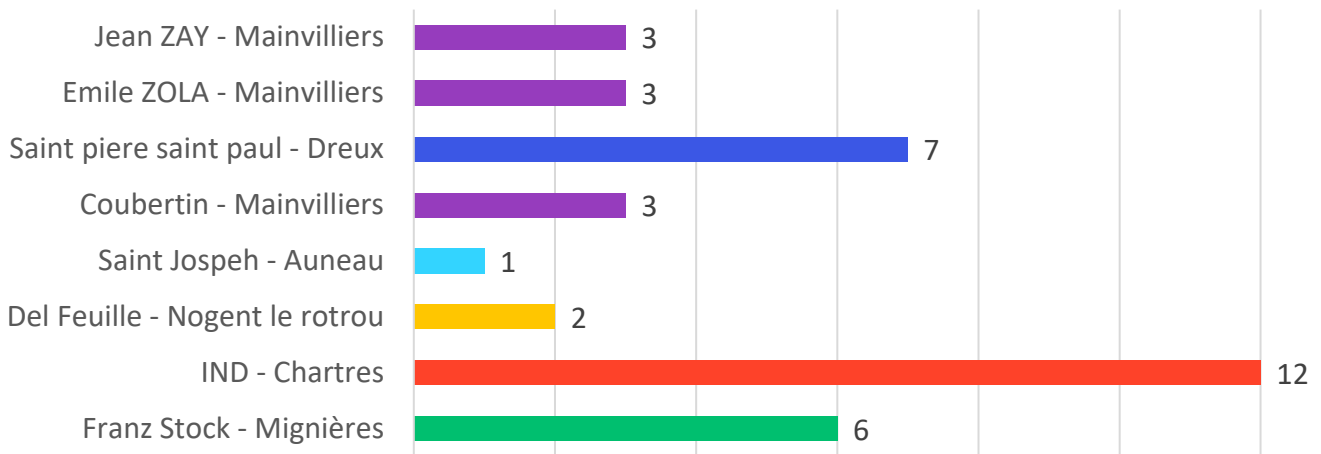
**Fait marquant en 2023**

L'année 2023 fut marquée par une forte augmentation des interventions en EARS (77 séances) mais aussi par la création et le développement d'actions avec les partenaires du secteur social et médico-social. En effet les séances avec les structures déjà partenaires ont

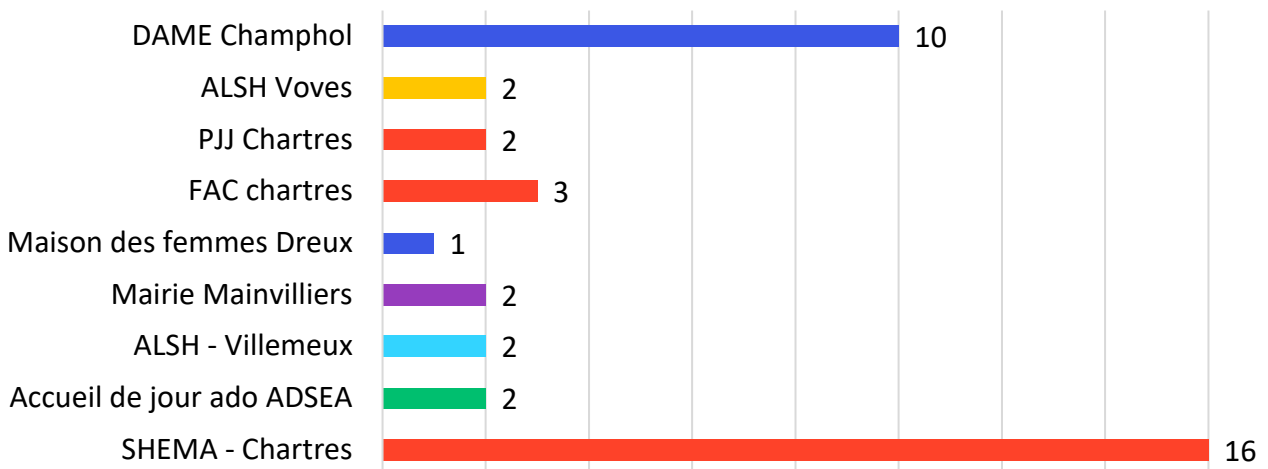
été maintenues et de nouvelles ont vu le jour, notamment avec les DAME du département. Pour citer un exemple de nouveau partenariat le DAME de Champhol a souhaité sensibiliser l'ensemble des jeunes pris en charge (130 personnes) sur la thématique du harcèlement. Pour ce faire une

professionnelle a travaillé avec la structure afin de créer une intervention, sur mesure pour les différents groupes d'âges, utilisant des supports comme les photolangages, scénettes, témoignages ou encore vidéos.

**Nombre de séance dans le milieu scolaire**



**Répartition de séance dans un établissement social et médico-social**



# LA MÉDIATION FAMILIALE

Ce service est conventionné par la CAF et soutenu financièrement par la MSA, le Conseil Départemental, le Ministère de Justice, la CNSA et l'UNAF

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 médiation aidants-aidés** nouveau service créé en 2020 grâce au partenariat UDAF 28 - UNAF - CNSA, pour accompagner les aidants et les aidés dans une problématique familiale et/ou intergénérationnelle.

La demande de médiation familiale peut être spontanée ou sur orientation du Juge aux Affaires Familiales ou encore par le Juge des enfants, 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-divulgaration 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 de l'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 est composé de 3 Médiatrices Familiales, titulaires du Diplôme d'État de Médiateur Familial, d'une Secrétaire et d'un coordinateur.

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



- Chartres - dans les locaux de l'UDAF ou en centre-ville (69%)
  - Châteaudun - dans les locaux de la Résidence Habitat Jeunes (7 dossiers)
  - Nogent-le-Rotrou - dans les locaux du Pôle Enfance Famille (13% dossiers)
- Par téléphone ou visio (11%)

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. Si les personnes souhaitent s'engager dans une médiation familiale, 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.

**235**  
dossiers  
ont été **OUVERTS**

**471** entretiens  
de médiation  
ont eu lieu

- Dont 286 entretiens d'information pour un total de 319 bénéficiaires.
- Dont 183 séances de médiation.

**74**  
processus  
ont été effectués

- 20 Processus ont mené à des accords écrits
- 27 Processus se sont terminés par des accords oraux ou un apaisement
- 37 processus n'ont pas abouti à des accords ou ont été interrompus

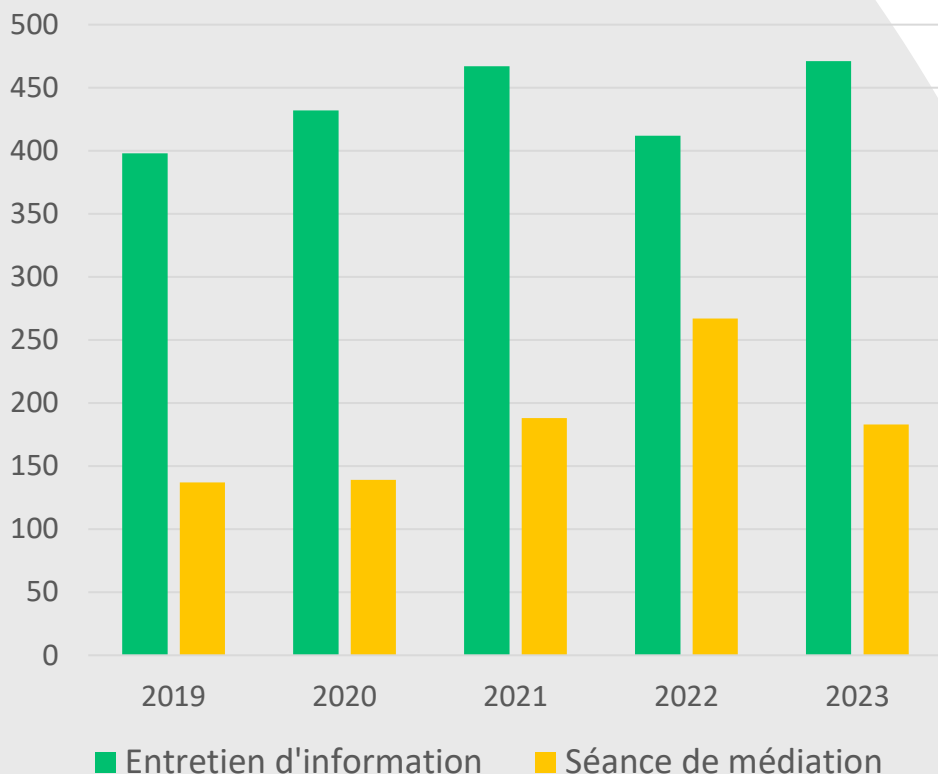
**29**  
**ACTIONS**  
de promotion



ont eu lieu pour un total de 601  
bénéficiaires :

- Information à la Médecine du travail
- Salon des aidants
- Octobre bleu Ma retraite, j'en profite
- Présentation à la PMI de Dreux
- Présentation à l'Aide Sociale à l'Enfance
- Forum Handiscuter
- Forum de la santé mentale

Évolution de l'activité



**692**   
**APPELS**  
téléphoniques  
reçus par le secrétariat de  
la Médiation Familiale



## LIRE ET FAIRE LIRE

### Association nationale

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

En pratique, cette action permet aux bénévoles lecteurs de réaliser des lectures quotidiennes à des groupes d'enfants dans des structures scolaires, périscolaires, 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.

Depuis le début de la mise en place de cette action sur notre territoire, la coordination était à la charge de La Ligue de l'Enseignement. Depuis 2016, l'UDAF travaille de concert avec La Ligue de l'Enseignement pour coordonner et animer le réseau de bénévoles ainsi que les structures accueillantes. De plus, les Coordinateurs proposent des formations aux lecteurs bénévoles mais aussi des actions en lien avec les projets proposés par la Fédération nationale.

« 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).

71

lecteurs  
bénévoles

14

communes  
différentes mettent  
en place cette  
action en 2023







En 2023, la commission s'est réunie pour statuer sur les 2 demandes reçues. Ainsi les 2 familles concernées se sont vues recevoir le diplôme et la Médaille dans leur commune.

## LA MÉDAILLE DE L'ENFANCE ET DES FAMILLES

Créée en 1920, la Médaille de l'enfance et des Familles 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, selon les critères établis par la loi.

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.

La remise du diplôme et de la médaille se demande désormais dans les mairies des récipiendaires. Cela permet d'impliquer les élus des différentes localités et de faciliter cette démarche républicaine.

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 deux entités :*

**Le service « Accompagnement Budgétaire et Familiale » A.B.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 et le Point Conseil Budget qui mène des actions diversifiées en lien avec la gestion budgétaire.

**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 été de nouveau obtenu par l'UDAF en décembre 2022, renouvelable tous les ans, par tacite reconduction pour une durée de quatre ans.

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.

**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 « A.B.F », pour la partie M.J.A.G.B.F. le service « protection des majeurs » et le service de médiation animale : l'équicie, l'accompagnement social par le cheval, 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 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 leur sont confiées et à soutenir l'intérêt des familles et des personnes accompagnées.

## LE SERVICE A.B.F

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

### LES MISSIONS

Dans le cadre de la protection de l'enfance, la M.J.A.G.B.F. a 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

À la fin de l'année 2023, le service comptait **10,60** équivalent temps plein en personnel, assurant le bon exercice des mesures. À ce jour, un seul délégué n'est pas détenteur du CNC car il vient d'arriver. Sinon, tous les délégués aux prestations familiales sont détenteurs du CNC nécessaire à l'exercice du métier de délégué. Les derniers diplômés doivent prêter serment auprès du Procureur de la République au Tribunal Judiciaire de Chartres.

L'année 2023 a vu le départ à la retraite de deux délégués.

4 délégués aux prestations familiales (soit 3,80 E.T.P), travailleurs sociaux diplômés d'État, 2 secrétaires assistant les délégués (1,80 E.T.P.).

L'année 2023 aura été une année où le travail d'information auprès des partenaires commence à porter ses fruits. En effet, le service a effectué de **nombreuses rencontres** pour renforcer le partenariat et porter les effets positifs de la mesure auprès des différents prescripteurs possibles :

La rencontre annuelle avec **les juges des enfants** pour faire le point sur les liens entre le service et le tribunal mais aussi dans l'idée de répondre au plus près des attentes des juges. Ils réaffirment la qualité des accompagnements et la bienveillance des délégués pour les familles.

Une rencontre avec **les services d'AEMO** du secteur du dunois pour réaffirmer notre partenariat et la complémentarité de nos mesures.

Les services de **l'Aide Sociale à l'Enfance** durant laquelle nous avons pu échanger avec les inspecteurs territoriaux et le responsable de service. Nous avons pu évoquer la baisse des mesures confiées à notre service sans pouvoir apporter de raisons si ce n'est qu'eux font face à une baisse des mesures administratives d'accompagnement en économie sociale et familiale.

Nous avons **participé aux réunions des MDSC** du Dunois et du Perche afin de présenter le service, les déléguées et les missions de base des mesures exercées. Cela aura permis également de changer sur les freins du travail partenarial et de pouvoir apporter des réponses nouvelles pour faire évoluer ce partenariat

Nous avons **convié la nouvelle directrice Enfance et Famille du Conseil Départemental**. Cette rencontre a permis une présentation élargie du service et des mesures AGBF. À la suite de cette présentation, une participation du service afin de présenter en profondeur nos missions est envisagée sur une réunion de coordination des SERAD du département en janvier 2024.

A contrario, l'activité du service est en légère hausse avec **27 nouvelles mesures** contre **22**. Le flux de sortie reste proche des années précédentes dans le cadre des accompagnements proposés. La situation des familles accompagnées a subi une forte dégradation encore cette année.

Au niveau régional avec l'URAF, le travail entre les différentes UDAF perdure. Outre le recueil de données pour l'élaboration de statistiques, une journée régionale est en préparation afin de réunir les délégués aux prestations familiales autour de thématiques en lien avec les accompagnements.

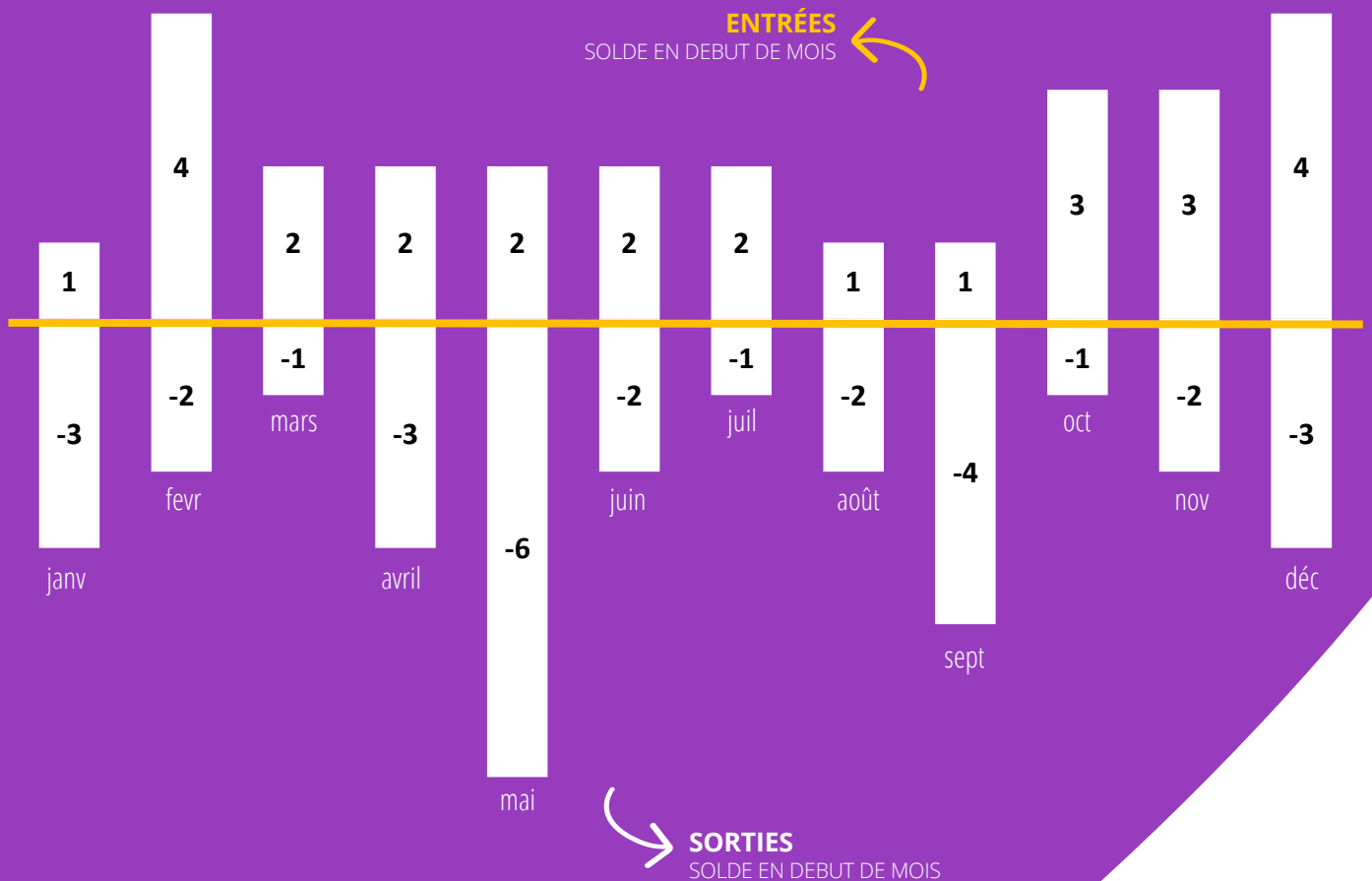
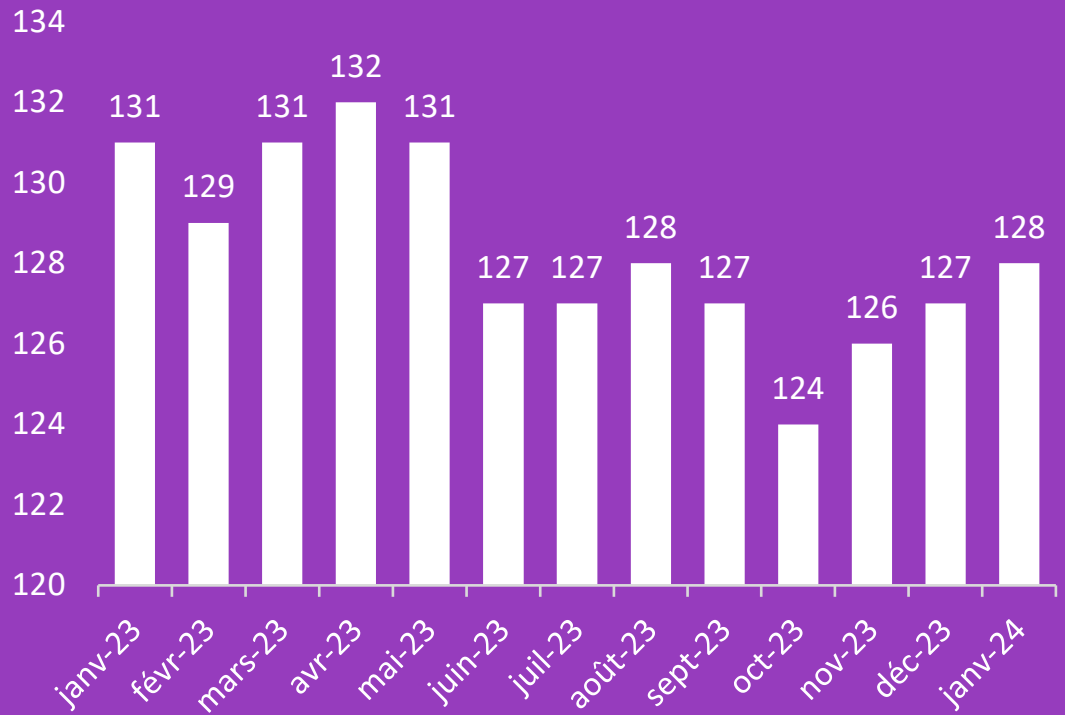
Au niveau national avec l'UNAF, le groupe de travail poursuit son recueil d'informations avec pour objectif de faire remonter les données de terrain auprès des pouvoirs publics.

## ÉVOLUTION DES MESURES M.J.A.G.B.F EN 2023

### L'ACTIVITÉ

L'activité a connu en 2023 une légère hausse.

Le service s'est vu confier 27 nouvelles mesures avec 30 fins de mesure contre 38 en 2022.



## 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 **131** échéances de mesure judiciaire d'aide à la gestion de budget familial en 2023, soit **77** mainlevées et **104** mesures renouvelées (dont 9 sans audiences).

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, **50 %** le sont au motif de mainlevée de la mesure en raison de l'atteinte totale ou partielle des objectifs d'autonomie.

Les **182** M.J.A.G.B.F. exercées durant l'année 2023 (contre 169 en 2022) représentent la protection de **433** enfants contre 353 enfants en 2022.

La situation des mesures confiées au service se sont fortement dégradées avec un endettement plus conséquent et de manière quasi systématique lié aux loyers et aux charges du logement. En

effet, l'endettement moyen des familles suivies par le service a subi un bond en avant depuis la crise sanitaire. La dette moyenne de loyer s'élevait à 3 325 € en 2019 et elle est passée à 7 253 € en 2022 avec notamment 22 mesures d'expulsion en cours sur les 28 mesures confiées au service. En 2023, sur les 30 mesures reçues, l'endettement reste similaire. A cela s'ajoute également des charges de logement qui peinent à être régularisées. L'impact de l'augmentation des différentes charges (électricité et gaz) commencent à se faire ressentir sur les budgets des familles avec des régularisations de charges importantes. Une tendance qui se confirme au niveau national puisque l'observatoire de la Banque de France confirme une légère hausse du nombre de dossiers de surendettement pour les particuliers pour des motifs similaires.

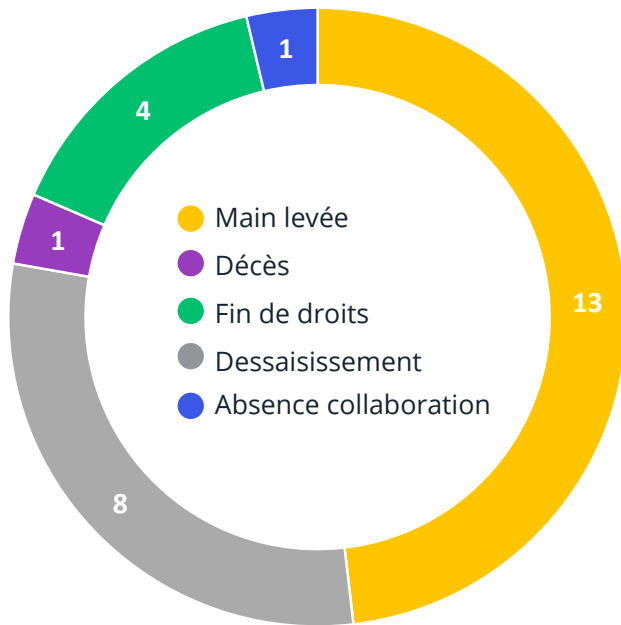
**16** familles ont été concernées cette année avec un voire deux passages en CCAPEX. Le travail en partenariat trouve toute sa logique dans ces situations afin de sauvegarder les lieux de vie des familles et leur permettre de se focaliser sur d'autres difficultés.

L'activité du service est répartie durant l'année 2023 avec **30** sorties de mesures pour seulement **27** entrées.



## ÉTUDE DE POPULATION

### Motifs de clôture des MJAGBF en 2023



### Situation familiale

Sur les **182** familles, **93** sont monoparentales, **49** en couple dont 9 sont des familles recomposées (1 non renseignée).

### Situation professionnelle

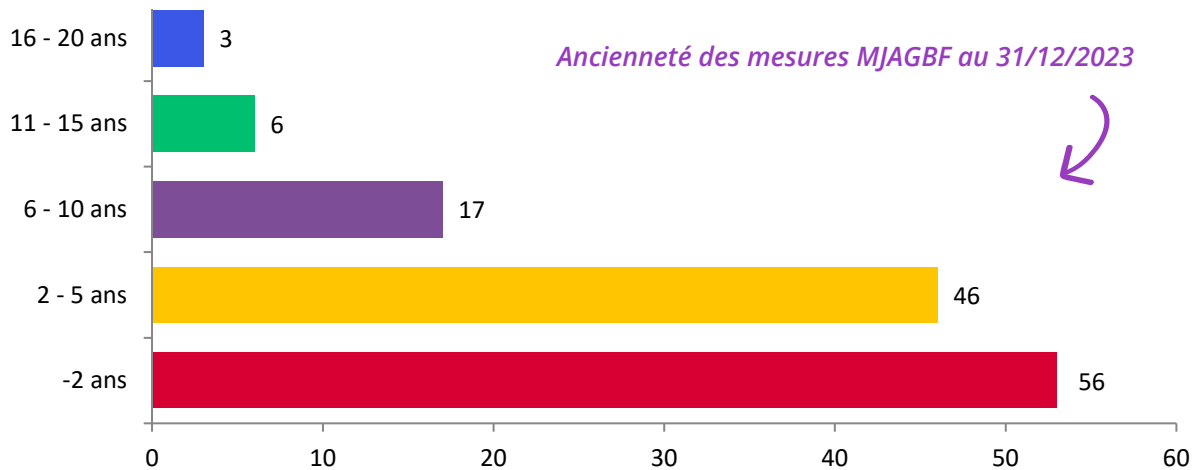
**51** parents sont en situation professionnelle stable dans le cadre d'un CDI, **4** sont auto-entrepreneurs et **26** en emploi précaire (C.D.D.-Intérim) et **119** des personnes ne travaillent pas.

### Mesure éducative

Sur les **433** enfants scolarisés concernés par une M.J.A.G.B.F., **239** 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.).

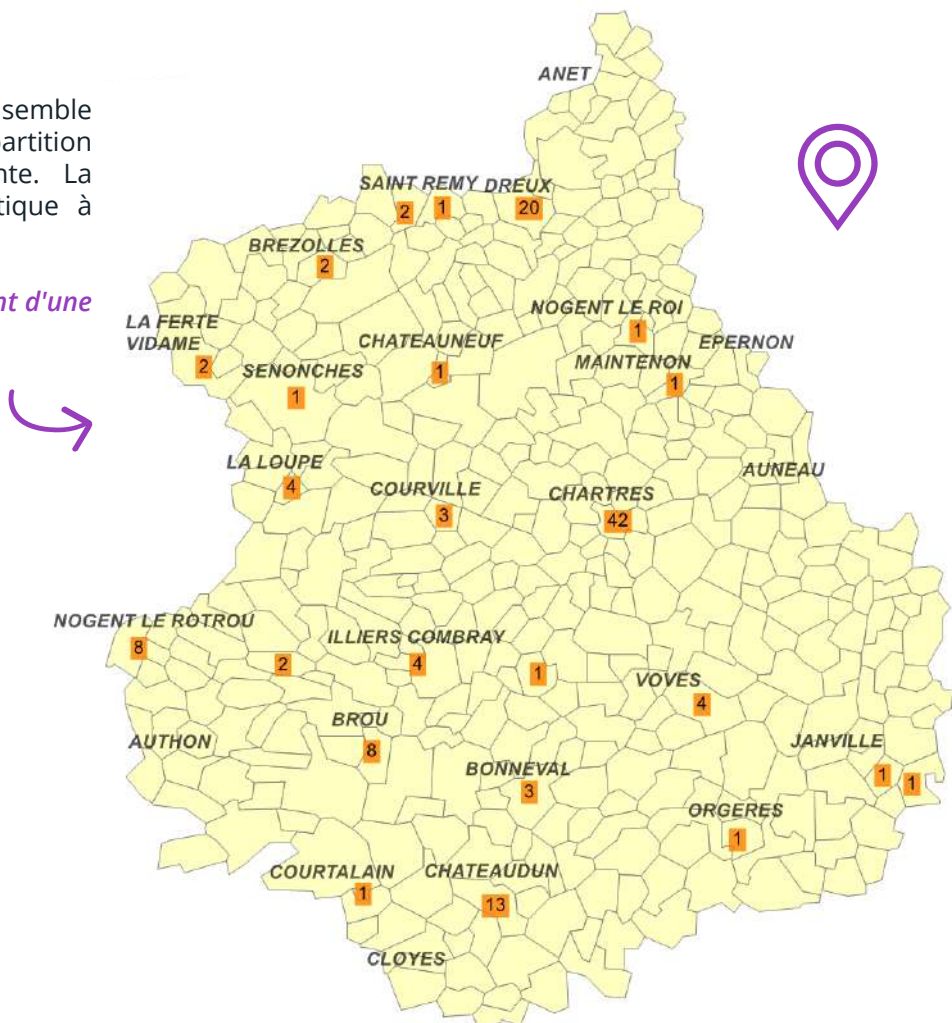
### Ressources

Pour **96** familles, en sus des prestations familiales, les ressources sont constituées pour tout ou partie de R.S.A.



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 2023 (personnes hors département : 1)*



Les familles vivent, pour **98** d'entre elles, dans le parc locatif social et **35** dans le parc privé. **5** familles sont propriétaires ou en accession à la propriété.

**29** logements sont considérés comme inadaptés dont **21** pour surpopulation et **8** pour insalubrité.

**10** 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 7 l'an passé et **1** hébergée chez un tiers contre 7 l'an passé.

Le risque d'expulsion pèse sur **21** familles contre 24 en 2022 et **4** ont déjà connu l'expulsion. **17** expulsions ont pu être évitées contrairement à 20 en 2022.

En 2023, le service D.P.F. a proposé **1 059** rencontres aux familles, principalement des visites à domicile mais également des accompagnements physiques (contre 644 en 2022). **153** rendez-vous n'ont pu avoir lieu du fait de l'absence de la famille ce qui a engendré par la suite **179** entretiens téléphoniques.

Par ailleurs, le service a participé à **18** synthèses ou réunions de coordination avec des partenaires et à **122** audiences.

L'exercice des Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion de Budget Familial génère de nombreux déplacements. Le service D.P.F. comptabilise **553** sorties (contre 434 en 2022) pour un total de **29 159** kms (contre 26 738 en 2022).





## 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 2022 suite à un nouvel appel d'offre qui prend fin au 3 décembre 2026.

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

### L'ACTIVITÉ

Au cours de l'année 2023, l'UDAF a assuré l'exercice de **31** mesures de Tutelles aux Biens des Mineurs ; dont **11** mesures présentes en fin d'année 2022 et **10** nouvelles mesures ad'hoc.

Les **31** mineurs concernés se répartissent en fratries composées d'une famille de 3 enfants, 3 familles de 2 enfants, et de 22 familles avec 1 seul enfant.

Au 31 décembre 2023, nous dénombrons l'exercice de **21** Tutelles aux Biens des Mineurs, (12 TBM + 10 ad'hoc) suite aux fins de mesure pour **1** jeune ayant atteint la majorité.

Date	Nouveaux dossiers	Fin de mesure majorité	Total
Report			25
Janvier			25
Février		1	24
Mars			
Avril	4	1	27
Mai		1	26
Juin	1		27
Juillet		1	26
Août		1	25
Septembre	1	1	25
Octobre		3	22
Novembre	1		23
Décembre	2		25
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>300</b>





La répartition par année de naissance des 31 mineurs est la suivante :



2020	2017	2015	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
1	2	2	1	2	1	2	4	4	4	8

*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, soit 12 TBM + Ad'hoc.



L'année 2023 est restée identique à 2022. Nous avons été nommés pour des tutelles ad'hoc dans la réalisation d'actes spécifiques (succession, contestation de paternité...) Le renouvellement de notre habilitation en fin d'année 2022 pour une durée de 3 ans va nous permettre de poursuivre

nos actions notamment dans la gestion budgétaire auprès des adolescents afin de les sensibiliser à la question de l'argent en vue de préparer leur majorité. Nous remarquons cette année une augmentation des mandats ad'hoc pour des missions plus diversifiées avec notamment la nomination de

l'UDAF dans un conseil de famille dans un rôle de subrogé et de co-tuteur. Une nomination qui ne s'éloigne pas pour autant de nos compétences initiales puisque nous avons été nommés dans le cadre de la gestion patrimoniale.



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 2023, les 3 nouvelles mesures ont été prononcées en raison de mesures Ad'hoc.

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.

La diversification des mesures outre les mesures propres à la gestion de biens, augmente. Nous sommes aujourd'hui nommés pour des mandats ad'hoc qui vont de la procédure de contestation de paternité à la représentation d'un mineur dans une société familiale en passant par la nomination de l'UDAF dans un conseil de famille dans un rôle de gestion et de contrôle. Nous venons d'être nommés également, et c'est une première, dans une procédure pénale auprès d'un mineur en tant qu'auteur de faits.



L'année 2023 a vu l'activité se stabiliser malgré des entrées et des sorties de mesures globalement égale (9 entrées et 9 sorties). Nous poursuivons nos accompagnements avec deux axes majeurs qui sont la préservation du patrimoine des mineurs mais aussi par anticipation de leur majorité un travail de sensibilisation à la gestion budgétaire.

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	5
Consultation des dossiers au tribunal	4
Interrogation du fichier FICOBA (Fichier national des comptes bancaires et assimilés)	3
Blocage des comptes auprès des organismes bancaires	2
Contact avec les établissements financiers (Ouvertures/clôtures de comptes – mouvements de fonds – Placements)	6
Contact avec le Tribunal (Requêtes – Notes d'information)	8
Contact avec des tiers (Notaires – Avocats – etc.)	5
Contact avec les familles	17
Visite à domicile	0
Etablissement de comptes-rendus de gestion/fiche de situation	20

Soit un total de **70 actions** contre 53 l'an passé.

Parmi ces 70 actions, 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 4 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 de la loi, 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 deux Conseillères en Économie Sociale et Familiale (C.E.S.F), assistées 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 2020 et 2021, nous avons obtenu trois labellisation P.C.B. Cela nous permet d'avoir une couverture complète du Département (un sur le Nord, un sur le Sud et un sur Chartres et son agglomération). Cette couverture a permis la mise en place de permanences dans les zones rurales,

notamment dans 11 Maisons France Service, et ainsi faciliter l'accès aux P.C.B à des personnes dont la mobilité freine les démarches administratives mais aussi et surtout l'accompagnement budgétaire.

Ce service regroupe plusieurs activités :

- Le « Pass assistance » d'Action Logement Services®,
- Le microcrédit personnel
- Le P.C.B - Éducation budgétaire

## LE « PASS ASSISTANCE » POUR ACTION LOGEMENT SERVICES®

### LES MISSIONS

Depuis 2005, l'UDAF de l'Eure-et-Loir intervient par convention dans le cadre du 1% logement.

D'abord avec le CIL de l'Eure-et-Loir, puis avec PROCILIA, et, depuis 2016 avec le Pass Assistance® d'Action Logement Services, l'UDAF assure des prestations d'évaluation et d'accompagnement social et budgétaire de salariés d'entreprises privées rencontrant des difficultés.

Dans le cadre de la convention pluriannuelle 2022-2023 signée le 11 juillet 2023, l'UDAF :

- \* Effectue une évaluation socio-budgétaire, nécessitant d'établir un diagnostic complémentaire de la situation et de formuler des préconisations,
- \* Réalise un accompagnement social et/ou budgétaire du salarié en difficulté, dans le cadre d'un contrat d'accompagnement social signé, d'une durée de 3 à 6 mois. Il est renouvelable jusqu'à 18 mois (diagnostic complémentaire inclus, en accord avec le service et Action Logement Services) et il fait l'objet, à son échéance, d'un rapport de mission indiquant l'évolution de la situation.
- \* Par ailleurs, les règles d'éligibilité à l'accompagnement ont évolué dans le cadre de la convention 2023 puisque les salariés intérimaires doivent justifier d'au moins 600 heures de travail sur les 12 derniers mois ou être engagés dans une mission d'au moins 3 mois.

## L'ACTIVITÉ

Début janvier 2023, un accompagnement socio-budgétaire était en cours ou demandé pour **21** ménages (contre 30 en 2022) :

- ▶ **3** suivis débutés en 2021, renouvelés en 2022 et arrivés à échéance en 2023,
- ▶ **18** suivis débutés ou demandés en 2022, dont 15 sont arrivés à échéance et 3 ont été poursuivis en 2023.

**25** suivis nous ont été orientés en 2023 (contre 37 l'an passé) dont 11 sont arrivés à échéance dans l'année et 3 ont commencé l'année suivante.

Au total, nous nous sommes vus confier **46** mesures d'accompagnement, en file active, sur 2023 contre 67 en 2022.

Nous avons fini l'année avec **17** suivis en cours ou demandés, contre 21 début janvier.

En 2023, sur les 46 situations, **11** ménages sont constitués de couples avec enfants à charge, **2** couples sans enfant, **15** sont des femmes célibataires (dont 8 avec des enfants à charge) et **18** situations sont des hommes célibataires (dont 2 avec enfant à charge).

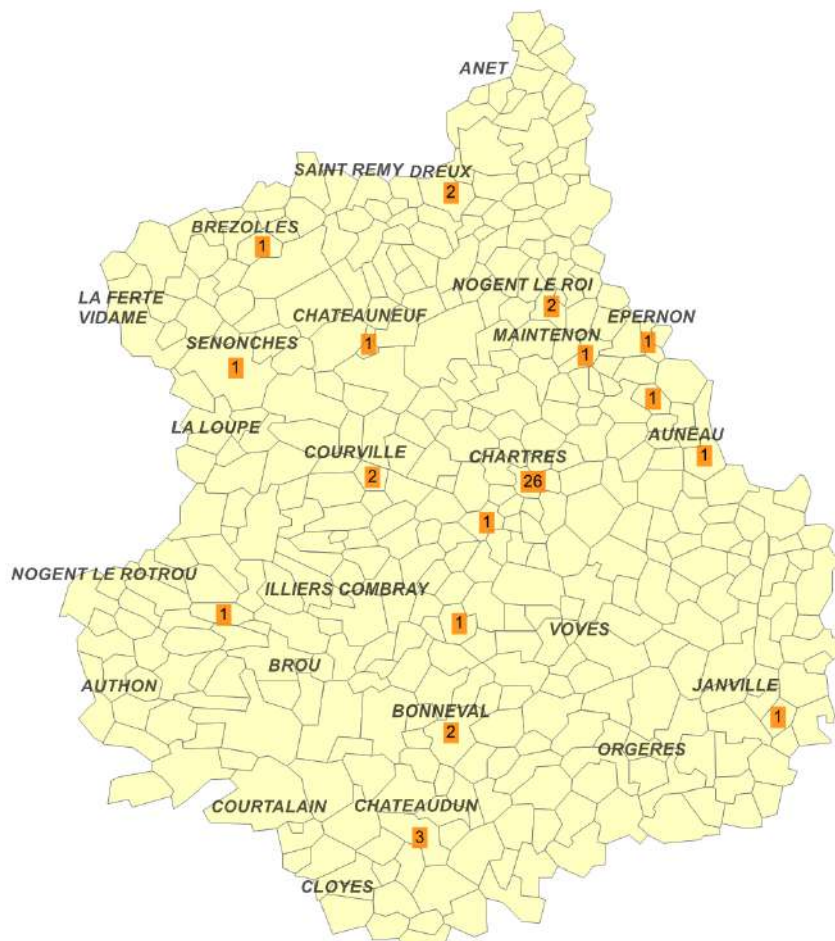
En ce qui concerne les situations professionnelles, nous constatons que **65 %** des ménages sont salariés en contrat à durée indéterminée (pour au moins un des membres si couple).



Répartition des dossiers Action Logement en 2023



Nous constatons que les familles nouvellement orientées vers notre dispositif (46 en 2023) sont dans des situations de plus en plus complexes et dégradées, ce qui nécessite une forte réactivité de leur part et de la nôtre. Les Conseillères en Économie Sociale et Familiale ont réalisé différents dossiers : 11 Banque De France, 1 DALO et 16 CCAPEX avec remise de rapports en urgence, appui logement locatif, préparation et accompagnement en audience, etc... Ce qui représente un volume équivalent à 2022 en proratisant le nombre de suivis. Une dérogation qui s'accroît avec 16 procédures d'exclusion, soit 34% de suivis en 2023.



## 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 8 000 € sont remboursables sur une durée maximale de 36 mois (72 mois au-delà de 5 000 €).

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



### 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 2023, la liste des prescripteurs compte le Conseil Départemental de l'Eure-et-Loir pour les services d'action sociale et d'insertion, Action Logement Services®,

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 la BNP Paribas, la Caisse d'Épargne via Parcours Confiance, le Crédit Agricole via Point Passerelle, le Crédit Mutuel et CREA-SOL (Crédit Accompagnement Solidarité) anciennement la Banque Postale.

Pour ce qui concerne l'activité en matière de demande de financement, l'UDAF a eu **144** contacts concernant le microcrédit (contre 156 en 2022) dont 25 orientés par l'environnement social (contre 62 l'an passé).



156 dossiers de pré-demande ont été transmis auprès des demandeurs de microcrédit (contre 123 en 2022) et 62 dossiers ont été reçus complétés directement par les partenaires prescripteurs ou les demandeurs de microcrédits.

62 dossiers ont été déposés auprès de l'UDAF et ont donné lieu à une étude du projet de financement, contre 88 en 2022. Sur les 41 projets retenus pour présentation à un partenaire bancaire, 22 microcrédits ont été accordés (soit 35%). En 2023, c'est la 1<sup>ère</sup> année depuis 3 ans que le nombre d'acceptations est supérieur au nombre de refus.

Sur les 22 dossiers accordés, 16 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.

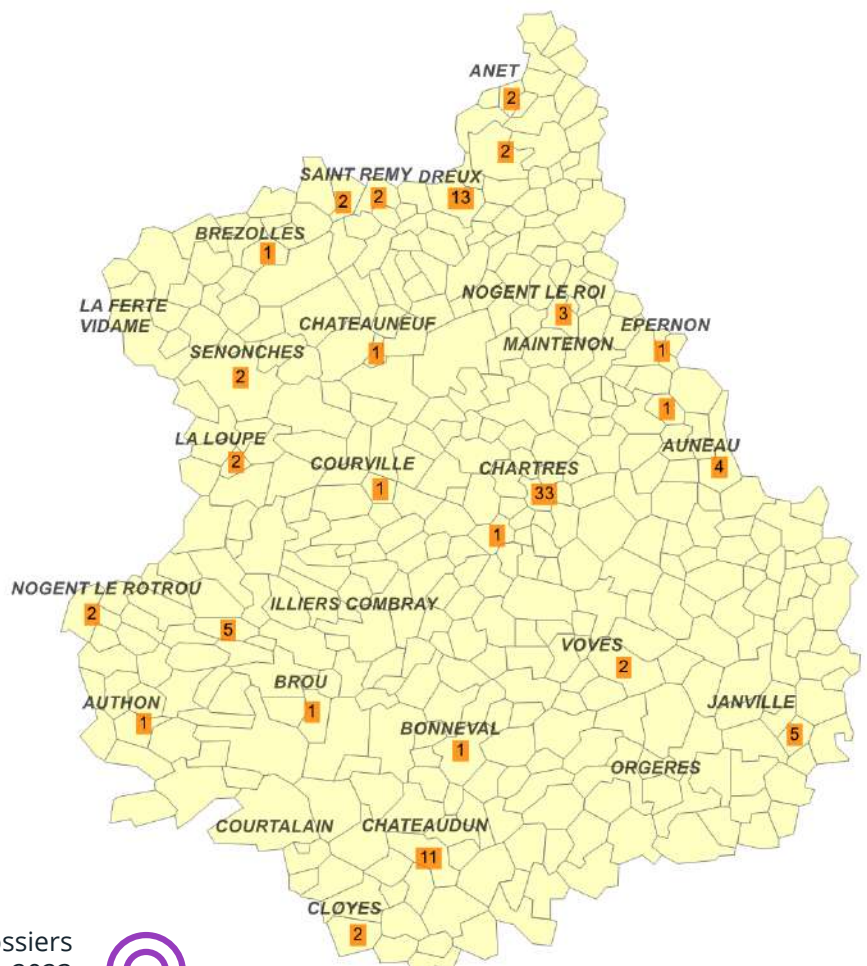
Cependant, entre le montant maximum d'emprunt, les coûts d'acquisition d'un véhicule, les frais d'assurance et les frais d'entretien

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.

Nous remarquons une stabilisation dans le dépôt de dossiers aboutis.

Les partenaires bancaires restent difficilement mobilisables dans les dispositifs du microcrédit. Même si une amélioration se fait ressentir, le niveau d'exigence reste élevé et l'avis au Microcrédit Personnel assez restreint.

L'UDAF est uniquement financée par la CDC, au dossier déposé en banque.



Répartition des dossiers microcrédit personnel pour 2023





Enfin, en décembre 2023, nous avons été conviés par la Banque de France à participer à la remise en place de la commission départementale de l'inclusion financière. Cette commission travaille sur les leviers existants ou à créer dans le cadre de l'inclusion financière des particuliers.

## 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.

Les Conseillères en Économie Sociale et Familiale de l'UDAF se situent auprès de ces familles dans un rôle d'information et de conseil.

Pour les situations nécessitant un accompagnement spécifique ou plus global, les C.E.S.F. assurent une réorientation auprès de l'acteur social le plus adapté à prendre en charge la famille.

### L'ACTIVITÉ

Le soutien des familles se traduit par près de 100 rendez-vous physiques, téléphoniques, ainsi que des échanges par 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). Un deuxième label a été obtenu fin 2020 et un troisième en 2021.

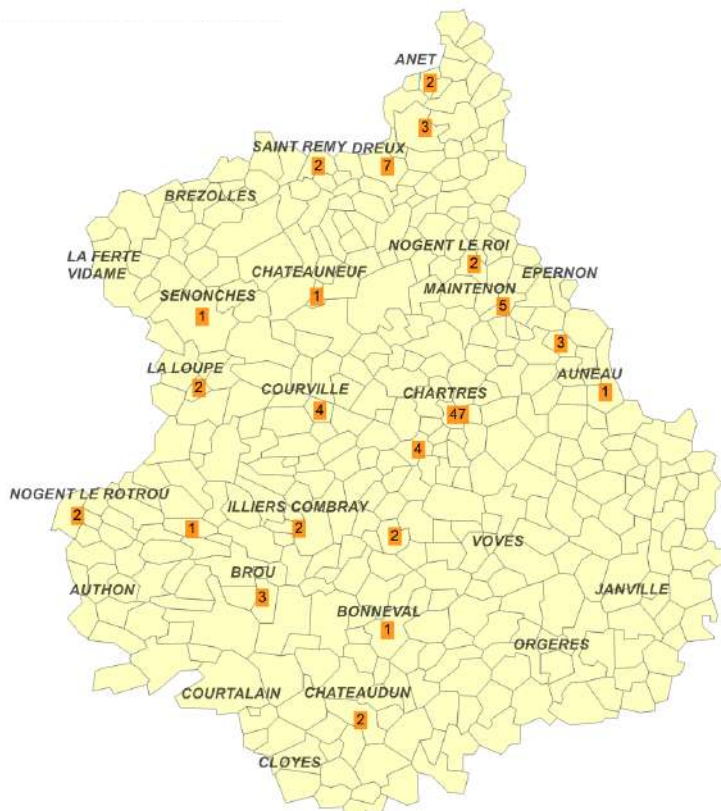
L'activité consiste en un accompagnement budgétaire classique mais également dans le cadre du surendettement après avoir effectué un diagnostic financier et social pour un public large (majeurs résidants sur le 28 sans accompagnement social). En 2023, nous avons eu **100** contacts (41 en 2022), nous avons reçu ou accompagné **88** personnes (64 en 2022) et effectué **237** entretiens (110 en 2022).

*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.*

Durant l'année 2023, le PCB dans le cadre de ses accompagnements budgétaires a proposé et animé des actions collectives auprès de différents publics. Tout d'abord, en partenariat avec la Banque de France, les CESF ont animé 10 sessions auprès des publics jeunes dans le cadre du service national universel pour une sensibilisation à la gestion administrative et budgétaire.

A cela s'ajoute 7 actions collectives auprès d'adultes en formation inscrit dans un dispositif d'insertion. Ces actions ont permis de sensibiliser 73 personnes. Des questionnaires de satisfaction remis à chaque participant nous ont permis d'évaluer nos interventions :

-  53 % sont très satisfaits
-  37 % sont plutôt satisfaits
-  3 % sont satisfaits
-  7 % ne se prononcent pas



Répartition des dossiers PCB en 2023  
(Adresses non renseignées : 3)





---

## 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 janvier 2022, un 2<sup>ème</sup> responsable de service a en charge le pôle ouverture et le pôle établissement. L'autre responsable de service ayant à sa charge le pôle domicile et le pôle Délégués Conseil Juridique et Patrimonial (DCJP).

#### **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.

#### **Ouverture et clôture des mesures**

Le Pôle "Ouverture/Clôture" assure la mise en place administrative et bancaire des nouveaux mandats qui sont confiés au service et répond à nos obligations légales d'inventaire en début de mesure. Le secrétariat du Pôle intègre aussi les missions de clôture administrative des mesures qui ont pris fin.

#### **Établissement**

Le pôle "Établissement" qui assure un accompagnement auprès des usagers institutionnalisés (maison de retraite, Foyers pour personnes handicapées, Foyers-Logement, etc.) et garantit la mise en place de référents par établissement.

#### **Conseil Juridique et Patrimonial**

Le pôle "Conseil Juridique et Patrimonial" accompagne les équipes du service sur des actions juridiques spécifiques. Chaque délégué CJP a son domaine d'intervention (respectivement gestion immobilière et gestion financière). Ils sont soutenus par 0,2 ETP de secrétariat. Le pôle assure également la gestion des mandats ad'hoc.



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.

Cette organisation tend à rationaliser 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.



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 Certificat National de Compétence (C.N.C) M.A.J., un délégué est dédié à ces mesures par secteur « Domicile » (Nord et Sud).

**Une Secrétaire** est détachée auprès des Responsables de Service. 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 se charge du suivi et de l'envoi des inventaires.

**Une 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.



41 équivalents temps plein de personnel contribuaient en fin d'année 2023 à la bonne réalisation des missions du service. Encadrée par 2 responsables de service, épaulée par 3 coordinateurs à mi-temps, l'équipe est principalement composée de :

- 2 Responsables de Service (1,8 E.T.P)
- 3 coordinateurs (mi-temps coordinateurs / mi-temps délégués), soit 1,5 E.T.P
- 3 délégués à la protection des majeurs (2,80 E.T.P.) en charge de l'ouverture administrative des mesures et des premières diligences
- 16 délégués à la protection des majeurs à domicile (soit 14,1 E.T.P),
- 8 délégués à la protection des majeurs en établissement (soit 6,1 E.T.P)

- 9 secrétaires (8 E.T.P.) qui assistent les délégués dont 2 spécifiquement pour les ouvertures et les clôtures de mesures
- 2 délégués conseillers juridique et patrimonial (2 E.T.P)
- 1 secrétaire Responsable de Service (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.

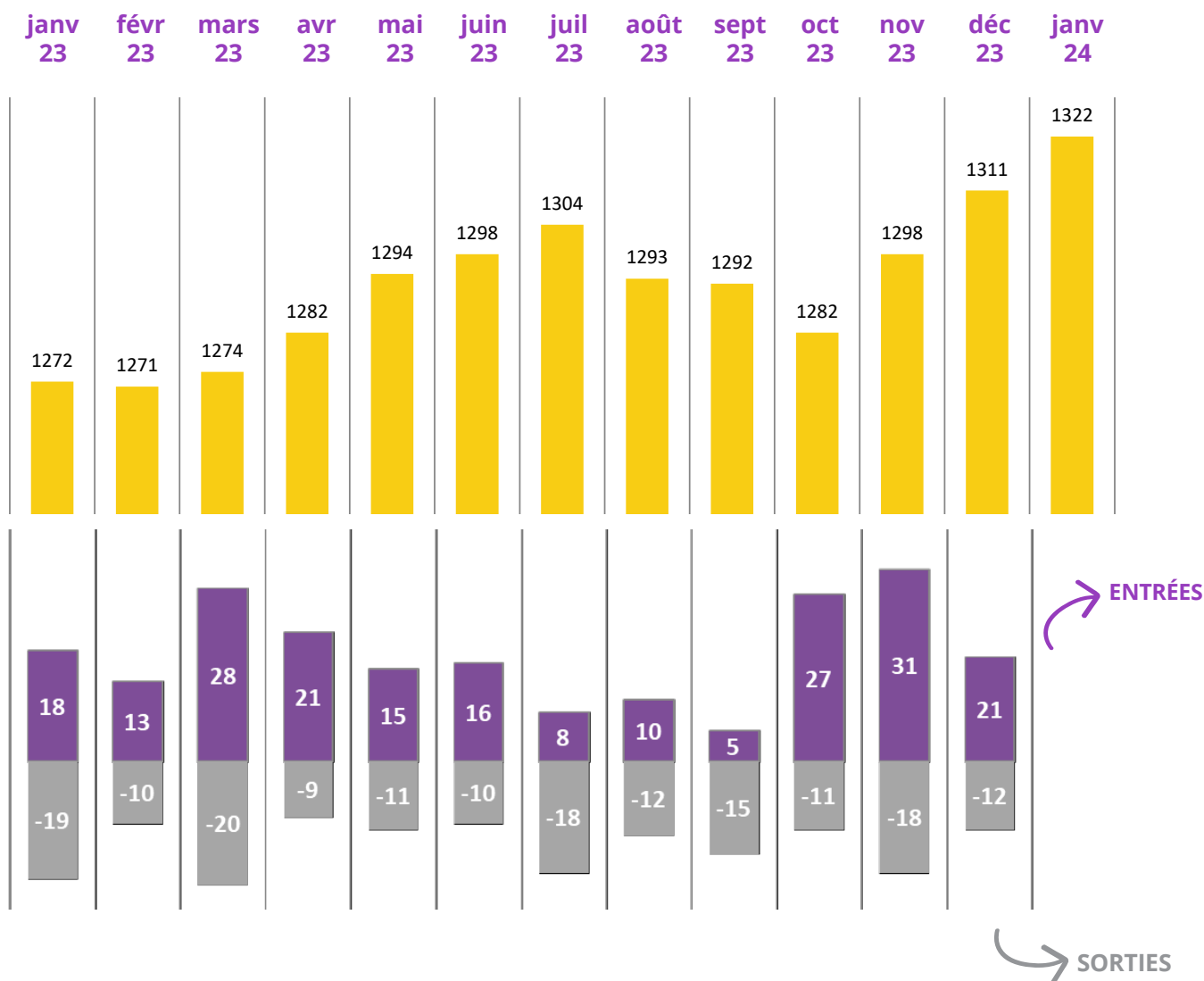
Ils doivent par ailleurs prêter serment comme le prévoit la loi.



En 2023, l'activité du service « Protection des majeurs » a augmenté. Nous avons un solde positif de 45 mesures contre 44 l'an dernier avec 1322 mesures de protection au 31 décembre 2023.

## L'ACTIVITÉS

Évolution des mesures MJPM en 2023



Pour reprendre la réelle dimension de l'activité du service, il faut mettre en avant les flux entrants et sortants de mandats judiciaires. L'UDAF a été nommée en 2023 pour **213** nouvelles mesures.

Parallèlement, le service a connu **165** fin de mesures sur cette même période.

Les raisons de l'activité exceptionnelle ces dernières années semblaient conjoncturelles et s'expliquent par la crise sanitaire et l'activité accrue du bureau du Procureur. Force est de constater que cette forte activité perdue depuis 3 ans et semble avoir des causes plus structurelles qu'imaginées.

Il est évident que la crise sanitaire a

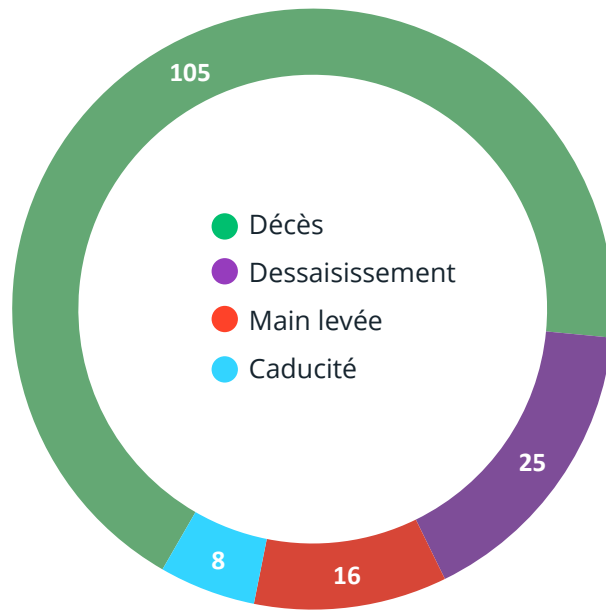
fragilisé le territoire et la population déjà isolée de l'Eure-et-Loir. Un constat renforcé par les difficultés à recruter sur certains secteurs pour les services médicaux, sociaux et médico-sociaux, avec un accompagnement de la personne forcément plus complexe et des demandes de mise sous protection qui augmentent en conséquence. De plus les Juges des contentieux de la protection ont renouvelé leur confiance sans faille dans la qualité du travail et l'investissement apportés par les personnes qui composent le service. Et cette confiance s'exprime aussi dans le nombre de nouveaux mandats pour lesquels l'UDAF est désignée en 2023.

Même si les financeurs n'ont

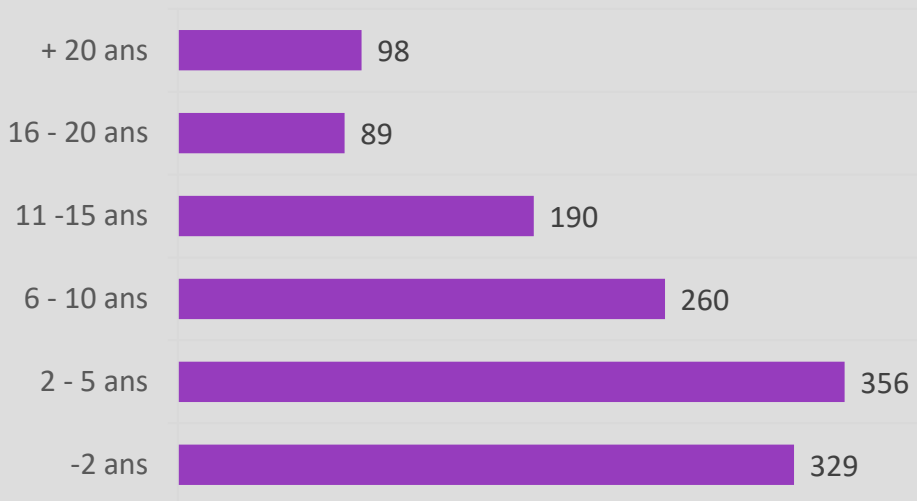
accompagné que partiellement cette tendance de fond pour soutenir le service en répondant seulement en partie à nos demandes budgétaires pour 2023, nous avons maintenu le renforcement en personnel du service pour garantir l'effectivité de notre travail et la qualité de notre accompagnement auprès des majeurs protégés. Au regard des perspectives d'évolution de l'activité, des moyens supplémentaires ont été demandés pour 2024.

Le motif principal de la clôture des mesures, tout comme l'an passé, est le décès de la personne protégée (105).

Motifs de clôture M.J.P.M. en 2023



### Ancienneté des mesures MJPM en 2023

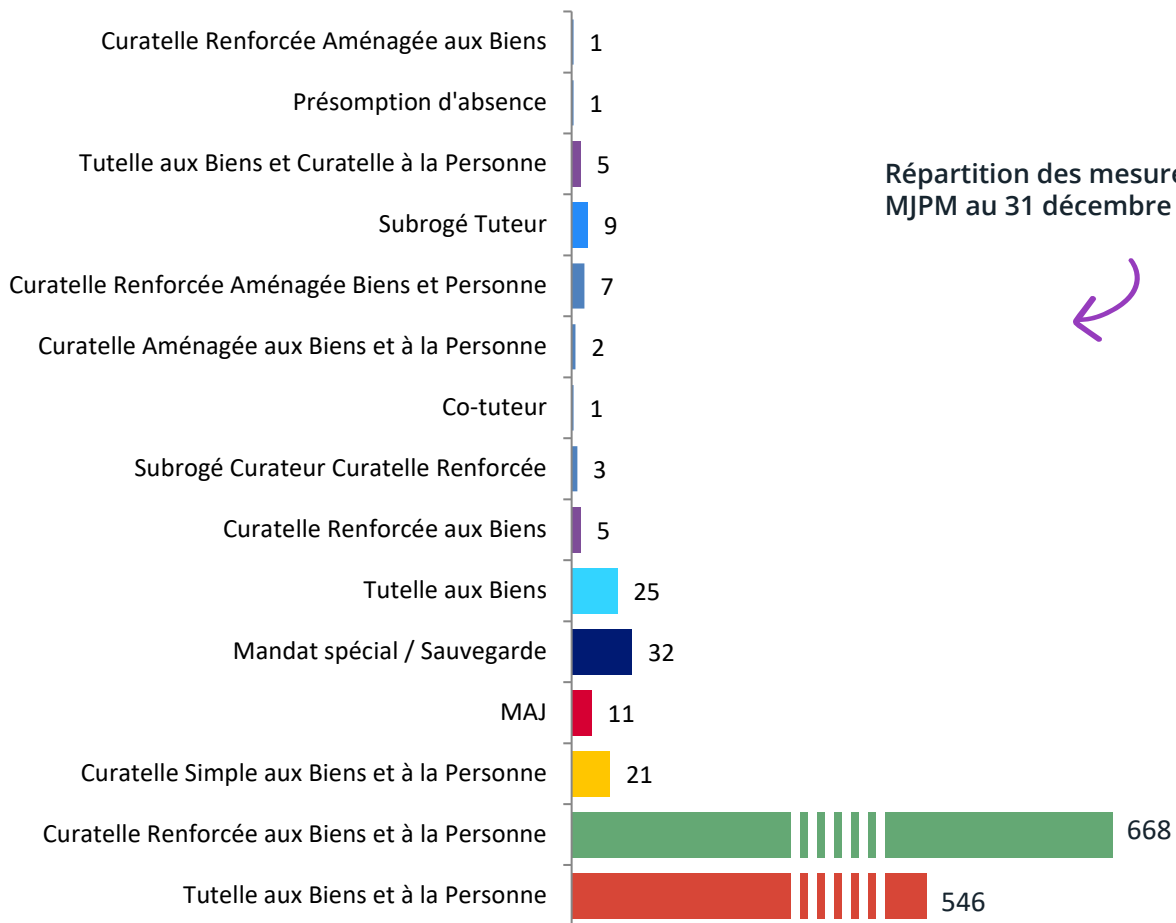


Le nombre de mesures exercées au 31 décembre 2023 s'établit à **1 322** contre 1 291 en 2022 (mesures ad'hoc non comprises). Le nombre de mesures ayant une ancienneté de moins de 2 ans a progressé passant de 349 à **326**.

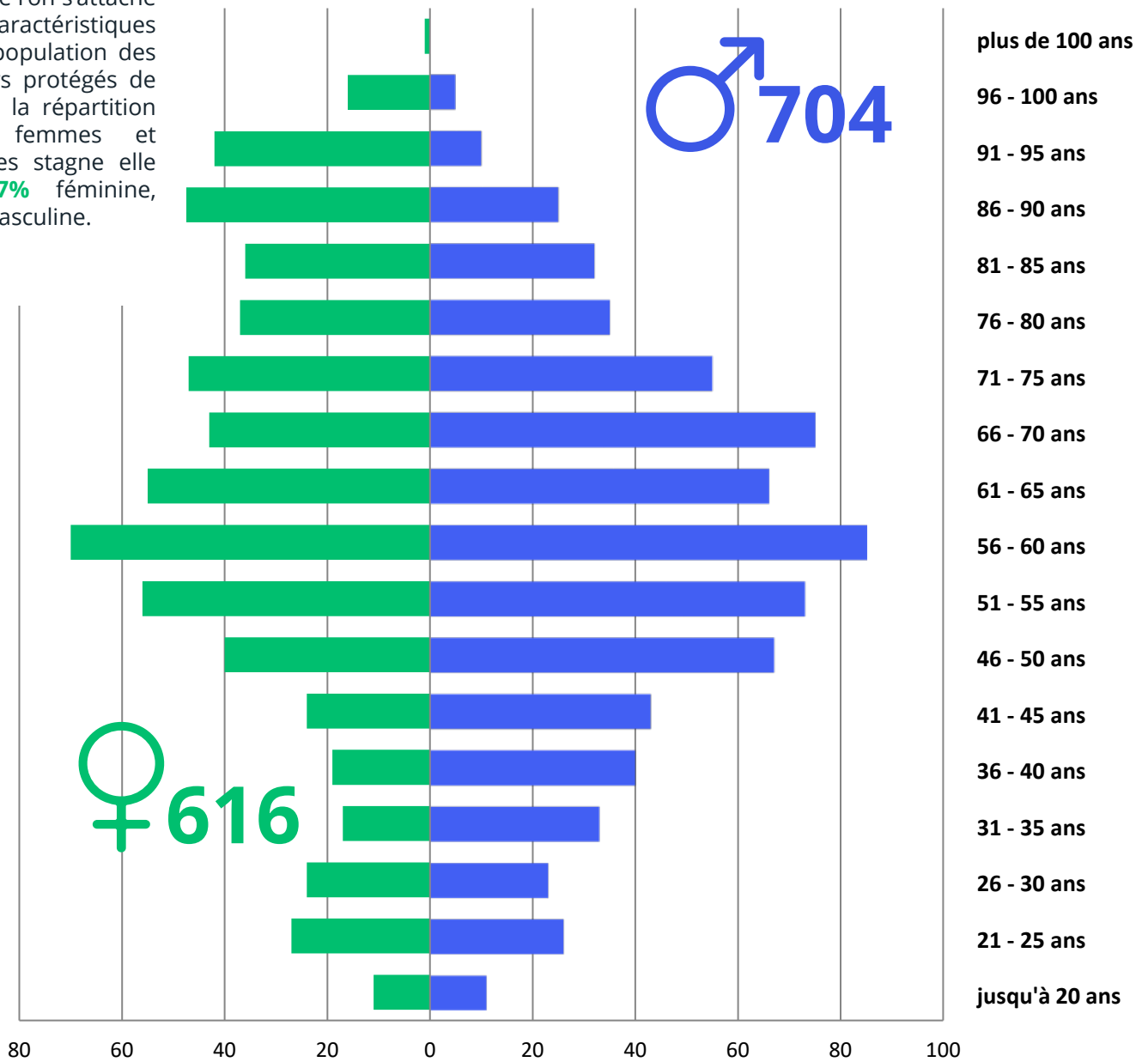
Pour ce qui concerne la répartition du type de mesure exercée par le service, la curatelle renforcée, qui confère assistance et conseil, arrive toujours en première position ; comparativement aux autres mesures, son nombre augmente chaque année.



Répartition des mesures MJPM au 31 décembre 2023



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 **47%** féminine, **53%** masculine.



### Pyramide des âges MJPM 2023

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 51-55 ans, ce sont les hommes qui sont majoritaires. Toujours chez les femmes, on constate un pic sur la tranche 55 à 60 ans.

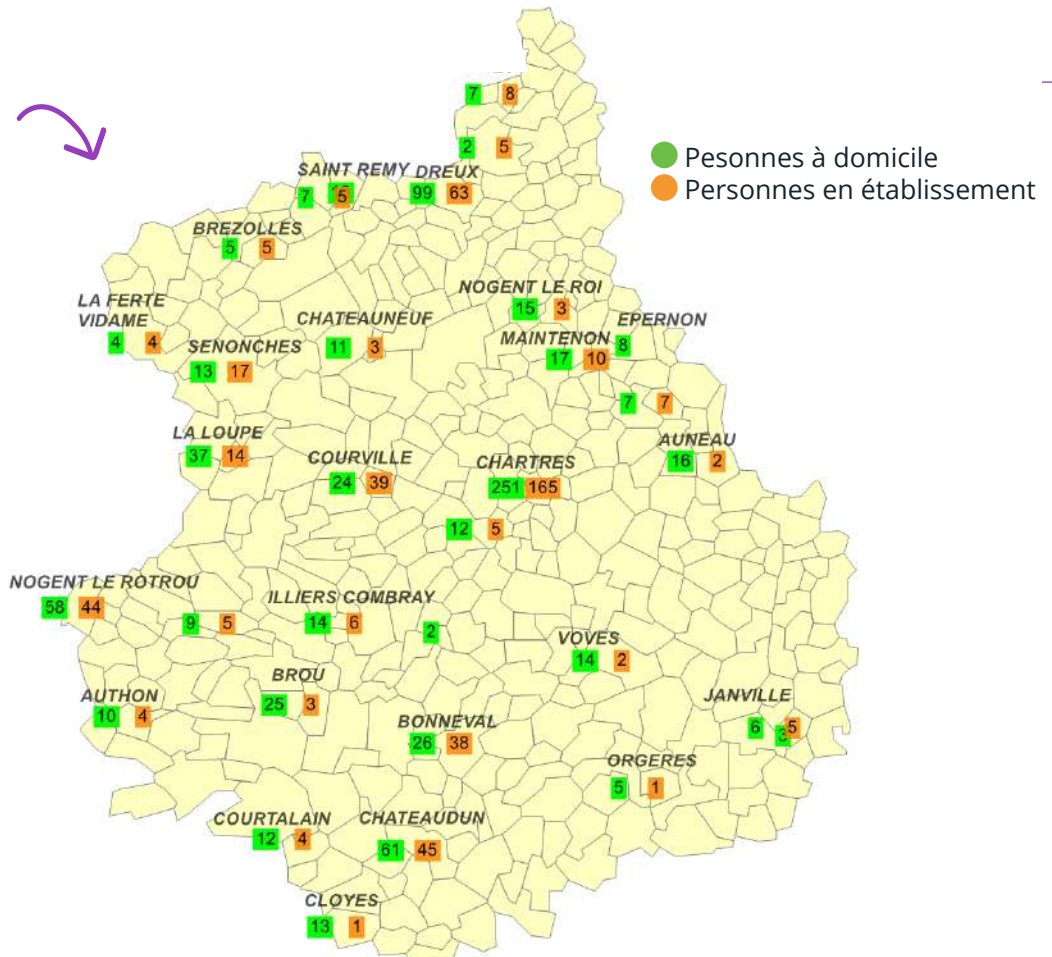


## Répartition des personnes sous mesure de protection selon le mode de résidence au 31 décembre 2023

Hors département : 28 dont 8 en Belgique

Les personnes protégées résident pour **37.3%** en établissement contre **62.7%** à domicile. Les pourcentages sont quasiment identiques à ceux de l'an passé.

Pour le pôle domicile, le déséquilibre du nombre de mesures entre le secteur Sud et le secteur Nord est moins flagrant que l'année dernière, il est d'**1** ETP.



## REMARQUES

Selon les données enregistrées par les délégués en 2023, sur le progiciel UNI-T MG, 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 **8 097** actes (contre 6 489 en 2022), comprenant **3 371** rencontres avec les usagers (contre 1 972 l'an passé), dont **2 799** visites à domicile. **117** rendez-vous n'ont pu avoir lieu du fait de l'absence de l'utilisateur (contre 40 en 2022).

Le nombre de rendez-vous à l'UDAF a augmenté : **262** contre 131, le nombre de rendez-vous hors domicile (lieu neutre, mairie, centres sociaux...) a augmenté : **193** contre 97, la dangerosité de certains majeurs ne permettant pas au délégué d'être seul et isolé chez l'utilisateur.

Les synthèses et réunions de coordination avec les partenaires sont au nombre de **107** au lieu de 86, qui prouvent notre volonté d'échanger au maximum et de débloquer la majorité des situations.

Les correspondances avec le tribunal sont au nombre de **3 306** dont **1 384** rapports de diligence et **708** requêtes. **285** convocations au tribunal ont été enregistrées sur l'année (événements UNI-T).

L'exercice des mesures de protection des majeurs génère bien entendu de nombreux déplacements. Le service M.J.P.M. comptabilise donc **2 082** sorties pour un total de **117 884** km contre 1 626 sorties pour un total de 105 984 km en 2022.

En 2023, et après une interruption de 3 ans liée à la crise sanitaire, 2 délégués se sont rendus en Belgique durant 3 jours pour aller à la rencontre des 8 majeurs protégés résidents dans des structures de ce pays.





En 2023 le service a été suspendu suite au congé maternité de l'équicienne. Il sera de nouveau opérationnel début 2024.

## LE SERVICE DE MÉDIATION ANIMALE PÔLE ÉQUICIE



Depuis le mois de janvier 2022, le service de médiation animale (ouvert en septembre 2021) n'a pas démenti son succès.

L'équicie est un accompagnement social, dans le champ de la médiation animale, qui se caractérise par la rencontre avec le cheval. L'idée est de s'appuyer sur l'établissement d'une relation positive avec le cheval afin d'aider la personne à :

Mobiliser et développer ses capacités

Développer des apprentissages

Améliorer des comportements

Réduire des altérations

Ainsi, le cheval anime une envie qui permet de créer et de faciliter la rencontre et la relation d'aide. C'est une ouverture vers l'extérieur en complément des accompagnements habituels. Les ateliers d'équicie sont des espaces d'expérimentation : **expérimentation de ses capacités, parfois insoupçonnées, de sa manière d'être avec les autres... La notion de plaisir est ici prédominante !**

L'équicie est le premier métier du champ de la médiation animale à avoir été reconnu et inscrit au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) de 2014 à 2020. De ce fait, c'est un métier qui ne peut être pratiqué que par des professionnels reconnus et certifiés de l'École Européenne d'Équiciens.

Le public accueilli est très varié : Enfance en situation de handicap (autisme, trisomie 21, déficience intellectuelle), adolescents en difficulté sociale, adultes traumatisés crâniens, adultes en situation de précarité sociale ou encore aillant besoin de soutien dans leur parentalité, ainsi que certaines personnes venant pour les aider à faire face à des chocs émotionnels.



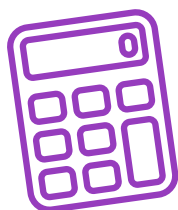




Les professionnels du service comptabilité saisissent chaque jour dans le logiciel métier, les factures reçues des usagers afin que les délégués en prennent connaissance et en ordonnent le paiement.

## LES ACTIVITÉS TRANSVERSALES

### LE SERVICE COMPTABILITÉ ET INFORMATIQUE



Le service comptabilité « tutélaire », sous la responsabilité du Directeur 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 DAF gère également la comptabilité de l'institution et de tous les services de l'UDAF assisté d'une comptable et d'une référente RH.

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,

#### Exécution

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 **145 782** opérations comptables (contre 136 137 en 2021) qui se répartissent comme suit :

2022	Virements	Montant moyen	Bons d'achat	Montant moyen	Prélèvements	Montant moyen	Total
Service « protection des majeurs » pour 29 977 factures	84 352	238,93 €	2 551	129,90 €	61 636	177,67 €	<b>148 539</b>
Service « D.P.F. » pour 1 547 factures	6 677	195,86 €	304	96,75 €	68	125,45 €	<b>7 039</b>
<b>Total pour 25 524 factures</b>	<b>91 019</b>	<b>219,56 €</b>	<b>2 855</b>	<b>117,83 €</b>	<b>61 704</b>	<b>160,08 €</b>	<b>155 578</b>

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 **6 496** au 31 décembre 2023 (contre 6 494 au 31 décembre 2022) et représentent une masse financière globale de **60 568 531 €**.

Au sein du service, un technicien informatique assure le bon fonctionnement des outils, logiciels et matériels nécessaires aux missions.

## LE PÔLE ACCUEIL

*Suite à un problème de collecte de données, nous n'avons pas pu avoir tous les éléments chiffrés précis.*

### Accueil physique

Ce sont plus de **3 800** personnes qui ont été accueillies physiquement à l'UDAF en 2023, soit une hausse d'environ 74 %. Environ 1 300 personnes sont venues sans rendez-vous, 168 ont laissé un message, 724 ont été reçues par un délégué 94 par des secrétaires et 67 par les responsables de services.

Environ 450 personnes sont venues uniquement déposer des documents.

### Accueil téléphonique

L'accueil téléphonique représente quant à lui, plus de **32 000** appels ayant obtenu une réponse. La moyenne du nombre d'appels est de **2 620** par mois. Plus de **11 000** appels ont été transmis aux délégués et plus de **1 600** aux secrétaires.

Lorsque les communications ne peuvent pas être transmises, faute d'interlocuteur disponible (temps de réunion, déjà en ligne...), environ **7 500** personnes ont fait le choix de rappeler, d'autres, de laisser un message, environ **7 600** messages ont été pris par les agents d'accueil et transmis aux différents destinataires.

L'augmentation du nombre de personnes accompagnées, ayant des troubles du comportement, a également été constatée et a eu pour conséquence un accroissement du nombre d'agressions, notamment à l'accueil. En 2018, nous avons 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 l'intervention des forces de l'ordre à plusieurs reprises et un arrêt maladie. En 2023, le nombre de fiches d'incident a été au nombre de **6**.

“

Avec plus de 1 300 personnes accompagnées par les services sociaux, un accueil physique et téléphonique est assuré notamment pour les usagers et les partenaires.

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 sous la responsabilité de la Directrice Adjointe.



### 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 une partie du courrier sortant des différents services. Un travail se poursuit pour favoriser les envois par mail. L'optimisation des envois de courriers reste une préoccupation afin de réduire le volume et les coûts inhérents. Nous développons l'utilisation de Maileva (envoi des courriers par mail sur une plateforme qui se charge de l'impression, la mise sous plis et de l'affranchissement) afin de limiter les coûts et envois par courrier. Malgré tout, le nombre d'affranchissements sur l'année 2023, soit **18 660** plis expédiés par courrier, (contre 21 895 en 2022) et **26 687** par Maileva (contre 27 711 en 2022) montre l'importance de la correspondance postale et plus largement de l'activité.

“

L'objectif pour 2024 est de poursuivre les éliminations, recenser les archives restantes et créer un protocole d'archivage répondant aux critères du RGPD et de la CNIL  
La certification de la GED est toujours en cours, nous espérons qu'elle sera effective en 2024.

## DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Durant l'année 2022, l'institution avait commencé à appréhender le nouveau système d'évaluation des ESSMS de la Haute Autorité de Santé (HAS). L'ancien système, composé de deux évaluations (interne et externe), est désormais terminé et remplacé par une seule évaluation unique, quinquennale et basée sur un référentiel commun à tous les établissements sociaux et médico-sociaux. L'institution a été informée courant 2023 de la période de son évaluation par les autorités de tarification qui se déroulera sur le dernier trimestre 2024. En attendant et sur les recommandations de l'HAS, l'UDAF de l'Eure-et-Loir a décidé de s'engager en 2023 dans une autoévaluation de ses services.

Cette autoévaluation se fait conjointement avec l'UDAF de l'Essonne et de Seine Saint Denis dans le cadre du groupement COVALENCE.

Les objectifs de l'autoévaluation sont :

- \* De **préparer les professionnels** des services MJPM et DPF et les personnes accompagnées au nouveau dispositif, de les impliquer mais aussi de les rassurer,
- \* De **disposer des documents** de preuve associés aux critères ou a minima, intégrer leur formalisation dans le plan d'amélioration de la qualité des prestations,
- \* D'**identifier les axes de progression** et engager des processus d'amélioration préalable à l'évaluation.

Pour la réalisation de l'autoévaluation, chaque UDAF a constitué un groupe COPIL composé pour l'UDAF 28 du Directeur Général, de la Directrice Adjointe, des Responsables et Coordinateurs des services MJPM, du Responsable de service DPF et du Référent des droits des personnes accompagnées. Les groupes ont été accompagnés par le cabinet Éliane Conseil. Un premier temps de formation conjoint aux 3 COPIL a été réalisé en janvier 2023 afin d'appréhender le nouveau dispositif ; puis des temps d'accompagnement internes à chaque UDAF ont été organisés afin de définir plus précisément l'organisation de la réalisation de l'autoévaluation.

À l'UDAF de l'Eure-et-Loir, les professionnels des équipes ont été les premiers à être interrogés sur le référentiel durant le second trimestre 2023. Les entretiens avec la gouvernance se sont quant-à eux déroulés à la rentrée 2023. S'organisent actuellement les entretiens avec les personnes accompagnées des services DPF et MJPM.

Pour mener à bien cette autoévaluation, l'institution a aussi fait le choix d'investir dans un logiciel qualité qui, entre autres, permet de centraliser l'ensemble des réponses aux différents entretiens et de produire de nouveaux plans d'action. L'objectif est de développer l'utilisation de ce logiciel pour en faire un support clé dans la démarche d'amélioration de la qualité des services.

Concernant la mise en conformité de l'Institution au Règlement Général à la Protection des Données (RGPD), en 2022 l'UDAF avait beaucoup axé son travail sur l'élaboration de nombreux supports informant salariés et personnes accompagnées sur le traitement de leurs données à caractère personnel. **En 2023, l'UDAF a davantage travaillé sur la gestion de ses archives en procédant à de nombreuses éliminations ou versements aux archives départementale.** A titre d'exemple, près de 1000 dossiers ont été détruits sur les services DPF et MJPM, 90 sur le service PCB et environ 250 sur le service de médiation familiale.



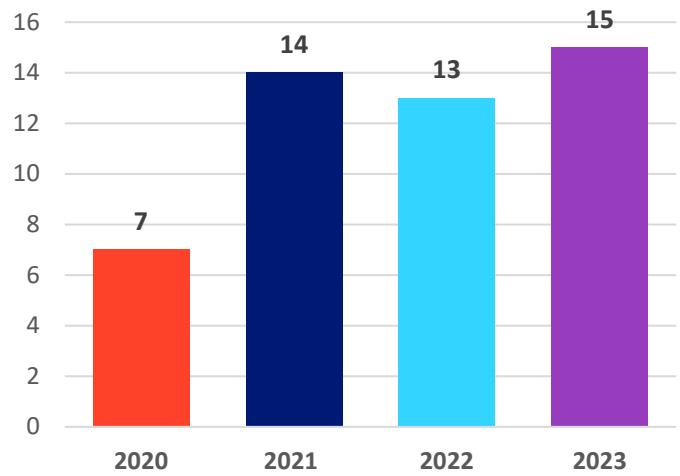
Afin d'ancrer davantage la notion de qualité dans les services, et de répondre aux attendus de la future évaluation, l'objectif pour 2024 est également de définir une véritable **politique d'amélioration de la qualité** en commençant notamment par effectuer des analyses et retours réguliers sur les réclamations, évènements indésirables et demandes d'exercice de droits.

En 2023, par exemple, l'institution a traité **15** réclamations.

En plus des courriers reçus et traités par le Référent des Droits des Personnes Accompagnées, désormais nous gérons aussi les réclamations issues des réseaux sociaux. En effet, les personnes accompagnées laissent de plus en plus leurs avis sur le site internet ou le Facebook de l'UDAF et nous considérons que ces avis doivent être traités au même titre qu'une réclamation classique.

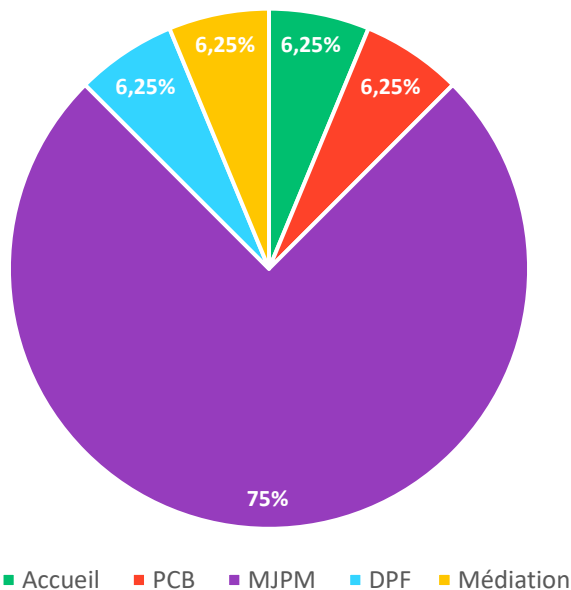
**30%** des réclamations proviennent des réseaux sociaux

Nombre de réclamations traitées :



Parmi les sujets récurrents abordés les personnes se plaignent de la difficulté à joindre certains services ou évoquent leurs problèmes à résoudre des formalités administratives souvent liées non pas au service de l'UDAF mais aux organismes externes.

Pourcentage des réclamations par services :



Enfin, nous avons reçu une demande d'exercice de droit en 2023, de la part d'une personne qui n'est plus accompagnée par le service MJPM. C'est une demande d'effacement de données pour laquelle nous avons apporté une réponse défavorable puisque le délai d'utilité administrative, défini en accord avec les archives départementales, est de 10 ans après la fin du mandat.

Quant-à la déclaration des évènements indésirables, la procédure a été travaillée sur 2023 et sera effective en 2024 en lien avec l'utilisation du logiciel AGEVAL.

“

L'année 2023 a été une année riche, 2024 sera une année qui marquera l'histoire de l'UDAF.

## CONCLUSION



Continuité de l'harmonisation des pratiques et création de nouvelles procédures



Les objectifs 2024



Améliorer la participation des personnes accompagnées :  
Réflexion "portes ouvertes" dans nos nouveaux locaux



Finalisation de la mise en conformité RGPD



Développement de projets innovants, toujours et encore...



Finalisation de notre démarche d'archivage



Déménagement et inauguration de nos nouveaux locaux.

מטמ



**Retrouvez-nous sur**

[www.udaf28.fr](http://www.udaf28.fr)

 UDAF 28

---

6 rue Charles Coulomb - CS 20011  
28008 CHARTRES Cedex

02 37 88 32 55  
[contact@udaf28.fr](mailto:contact@udaf28.fr)