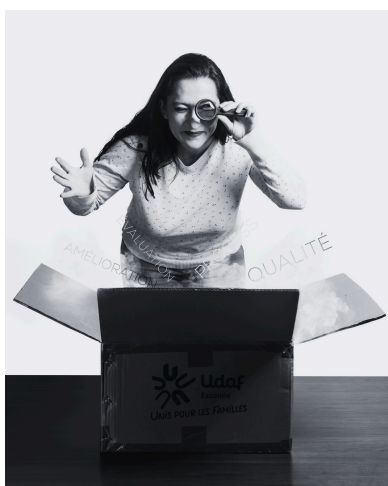


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



SOMMAIRE

<u>Les temps forts</u>	4
<u>L'institution</u>	6
<u>Le réseau associatif</u>	10
<u>Représenter et défendre les familles</u>	14
<u>Consommation et budget familial</u>	16
<u>Prestations et droits des familles</u>	20
<u>Accompagnement des vulnérabilités</u>	26
<u>Enfance et soutien à la parentalité</u>	30
<u>Dépendance, santé, vieillesse</u>	38
<u>Logement et environnement</u>	40
<u>Amélioration continue de la qualité</u>	42

LES TEMPS FORTS



29 février

Café visio pour les associations sur la mutualisation comptable.

29 février

Le comité éthique et déontologique de l'Udaf publie trois nouvelles recommandations.

3 avril

80 ans de l'Association des familles de Montgeron.

4 avril

Candidature de l'Udaf retenue par le Conseil départemental pour gérer les Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (Masp).

26 avril

Le comité des usagers du service PJM fête ses 10 ans.

27 avril

80 ans de l'Association des familles de Verrières-le-Buisson.

3 juin

Réouverture de l'accueil.

6 juin

Assemblée générale de l'Udaf.

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
---------	---------	------	-------	-----	------

15 janvier

L'équipe EducFi de la Banque de France est à l'Udaf.

23 janvier

Agrément de l'association AEDV et de France Alzheimer Essonne.

12 mars

Rencontre pour les nouveaux usagers.

12 mars

Cérémonie de remise de la Médaille de l'enfance et des familles à Aïsseta Cissé.

16 et 23 mars

Défi associatif « Ambition familles ».

8 au 22 mars

Semaine de l'argent.

26 mars

Commission médaille de l'enfance et des familles.

6 mai

Convention de partenariat entre l'Unaf et la Banque de France.

23 mai

Lancement de l'enquête de satisfaction auprès des majeurs protégés PJM.





3 et 4 octobre
L'Udaf de l'Essonne représentée au CNDPF à Paris.

1 au 31 octobre
L'Udaf participe au challenge « Mon bonnet rose ».

10 octobre
Journée de cohésion.

23 octobre
L'Udaf à la rencontre du président de l'Unccas.

28 octobre
Rdv avec le directeur territorial de la PJJ.

1 au 31 décembre
Opération « Merci pour les familles ».

7 décembre
Journée du réseau associatif.



Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
23 juillet Signature d'une convention de partenariat avec l'UDCCAS de l'Essonne.		9 septembre Ouverture du service Infos démarches en LSF. 16 et 20 septembre Semaine européenne du développement durable. 24 septembre 1ère journée de travail sur la bientraitance et les risques de maltraitance. 25 septembre L'Udaf est présente à la manifestation pour la protection des enfants. 27 septembre Lancement du projet de vidéos en facile à comprendre.		19 novembre Carrefour National des Délégués aux Prestations familiales. 21 novembre L'Udaf participe au Duoday.	



L'INSTITUTION



NOS MISSIONS

Les UdaF sont régies par le Code de l'action sociale et des familles. Elles ont pour mission de **représenter et défendre les intérêts matériels et moraux de l'ensemble des familles auprès des pouvoirs publics de leur territoire.**

L'UdaF de l'Essonne exerce cette mission à travers plus de **140 représentations locales, départementales ou nationales.**

Bénévoles et salariés y font entendre les avis et besoins des familles pour contribuer à l'élaboration des politiques publiques.

Les UdaF sont également habilitées à **gérer tout service d'intérêt familial.** L'activité est ainsi organisée autour de six domaines d'action :

Droits des familles

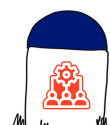
Accompagnement des vulnérabilités

Logement et environnement

Enfance et soutien aux parents

Consommation et budget familial

Dépendance
Santé
Vieillesse



GOUVERNANCE

Fin 2024, le Conseil d'administration comptait **24 membres élus ou désignés.** Les mandats électifs sont renouvelés tous les deux ans par moitié.

Ce conseil s'est réuni six fois en 2024.

Un Bureau de dix membres veille également à la bonne gestion de l'UdaF et contribue à la définition des orientations stratégiques et techniques. Il s'est réuni sept fois en 2024.

Au cours de l'assemblée générale du 6 juin 2024, le Conseil d'administration a été renouvelé pour moitié et un nouveau Bureau a été élu. À cette occasion, **Isabelle Gaillard a été réélue présidente de l'UdaF de l'Essonne.**





NOTRE STRATÉGIE

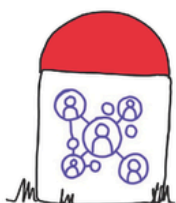


L'Udaf de l'Essonne dispose d'un plan stratégique pluriannuel : **« En route vers 2026 »**.

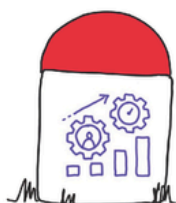
Fruit d'une démarche conjointe entre administrateurs, salariés et partenaires, il entend également contribuer à la réalisation des 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.

Le plan stratégique établit une vision partagée pour le développement de l'Udaf de l'Essonne et sert de manière transversale les ambitions de notre association.

Il est bâti autour de quatre axes :



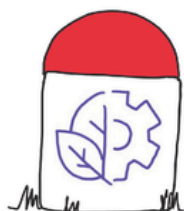
Agir en réseau
dans une cohérence
départementale



Garantir la gestion
avec une recherche
constante de performance



Contribuer à
l'innovation
associative et sociale



Conduire nos projets
dans une optique
de durabilité

Cette stratégie est déclinée et mise en œuvre au travers des projets de services et de plans d'action qui en découlent. Les avancées et résultats sont partagés régulièrement avec le Conseil d'administration et les équipes.

Elle est par ailleurs étayée par **un plan stratégique des ressources humaines et un plan de mobilité** (cf page 8). Ils contribuent à partager et déployer la stratégie de l'Udaf de l'Essonne tant dans les actions qu'elle mène que dans sa gestion.



LE TRAVAIL PARTENARIAL



La conduite de nos actions repose sur le réseau des associations familiales, sur les équipes salariées et les relations avec nos différents partenaires. Pour le déploiement de ses services, l'Udaf de l'Essonne se positionne nécessairement en complémentarité de l'offre déjà existante.

La question du partenariat est présente de façon transversale dans l'ensemble des services. **Les projets sont menés en collaboration permanente avec les institutions et les acteurs locaux.**

En 2024, les services de protection juridique des majeurs et les services de protection de l'enfance et de soutien à la parentalité ont renforcé leur démarche « d'aller vers ». **46 actions spécifiques ont été menées pour faire connaître les actions de l'Udaf** auprès des professionnels et du grand public.

Ces modalités d'intervention permettent aux partenaires et aux particuliers de mieux identifier l'Udaf de l'Essonne, ses missions et les différents services qu'elle propose aux familles et aux personnes vulnérables. L'information et l'orientation des personnes est ainsi plus efficace.

Cette stratégie est par ailleurs renforcée par la signature de conventions avec différentes structures départementales ou locales. En 2024, **l'Udaf de l'Essonne a ainsi noué de nouveaux partenariats** avec l'Union départementale des CCAS, EDF solidarité, la communauté de communes Val d'Essonne ou encore la Mairie de Vigneux-sur-Seine. Des échanges sont en cours en vue de conventionner en 2025 avec la Caf, le CIDFF et la ville de Ris-Orangis.

Par ailleurs, l'Udaf de l'Essonne contribue activement à l'organisation du salon de la vie associative. Neuf structures, opérateurs de soutien à la vie associative en Essonne, co-portent ce projet d'envergure départementale qui aura lieu en mars 2025.



Une nouvelle direction

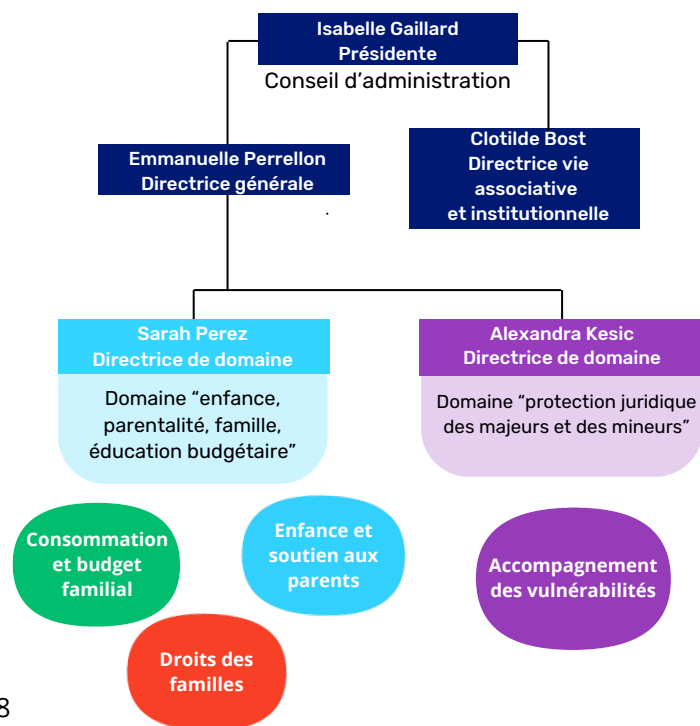


A l'été 2025, Christian Bazetoux, directeur de l'Udaf, ayant fait valoir ses droits à la retraite, c'est **Emmanuelle Perrellon qui a pris la direction générale de l'association.**

Elle était jusqu'à présent directrice des services de notre Udaf et travaille depuis de nombreuses années dans l'intérêt des familles du département.

Au cours du dernier trimestre, l'organisation générale a connu quelques évolutions visant à favoriser les échanges entre les salariés, les administrateurs, les représentants, bénévoles et usagers de la structure.

L'Udaf comptait **134 salariés** au 31 décembre 2024. Au cours de l'année, elle a accueilli **sept stagiaires**, pour des périodes d'observation ou de mise en application de leur formation initiale. L'un de ces stages a abouti à l'embauche d'une nouvelle collaboratrice en qualité d'assistante de gestion.



La stratégie RH, pour construire une marque employeur

En 2024, l'Udaf de l'Essonne a également déployé son **plan stratégique des ressources humaines** (PSRH), selon une feuille de route partagée avec l'ensemble des collaborateurs et des administrateurs.

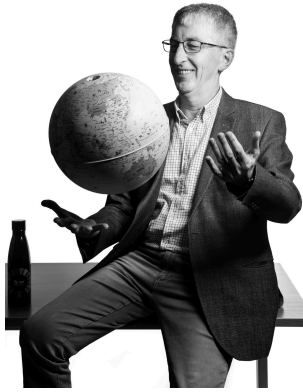
En effet, l'activité de l'Udaf de l'Essonne est essentiellement une activité de services. Les femmes et les hommes qui la mettent en œuvre sont des collaborateurs impliqués et conscients des enjeux de leurs missions au service des associations et des personnes accompagnées.

Les travaux menés ont permis d'établir trois grandes orientations :

- 1 **Faire de la qualité de vie au travail un élément constitutif de la politique RH de l'Udaf de l'Essonne.**
- 2 **Renforcer notre attractivité pour attirer de nouveaux talents et fidéliser les collaborateurs.**
- 3 **S'adapter à la plasticité de notre environnement en favorisant l'implication et la créativité de nos collaborateurs.**

Les axes de travail et la feuille de route pour 2026 ont été partagés en juin à l'ensemble des équipes et lors du séminaire du Conseil d'administration. Un point de suivi est diffusé chaque semestre, entre autres par le biais de la lettre d'information interne dont le premier numéro a été publié en décembre 2024.

Un plan de mobilité engagé



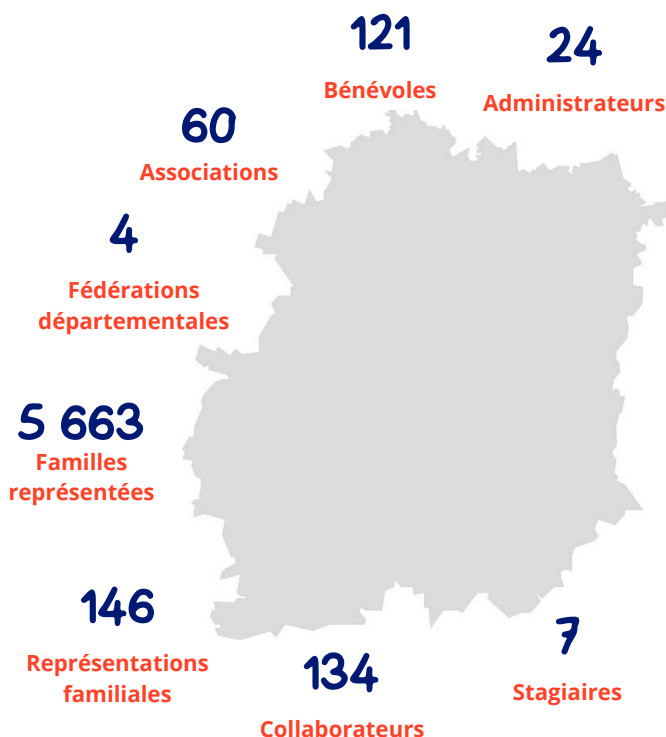
Au travers de son plan stratégique, l'Udaf s'est résolument inscrite dans **un plan de réduction des gaz à effet de serre.**

Pour cela, elle a décidé d'accompagner ses collaborateurs pour plus de sobriété énergétique en leur proposant des aides

incitatives s'inscrivant dans « le forfait mobilités durables ».

C'est pourquoi **un plan de mobilité a été mis en place au mois d'avril 2024.**

Celui-ci a été élaboré de manière participative en mobilisant des groupes de travail et en réalisant des enquêtes auprès des salariés.



Des espaces repensés pour le public et les collaborateurs

L'une des évolutions marquantes de l'année, tant pour les publics que pour les collaborateurs, a consisté à **rénové les espaces d'accueil des visiteurs et une partie des bureaux de l'Udaf.**

Les travaux se sont déroulés de novembre 2023 à mai 2024. L'objectif de ce chantier était double :

- **offrir de meilleures conditions d'accueil aux personnes accompagnées ;**
- **améliorer et sécuriser les conditions de travail des équipes.**

Cette nouvelle disposition offre de nouveaux espaces de réunion et de convivialité.

Un espace d'accueil a été repensé pour apporter une plus grande sécurité pour les visiteurs comme pour les salariés.



Les nouveaux locaux ont été inaugurés avec les personnes accompagnées début juin, avec la mise en place d'un accueil convivial, assuré par les administrateurs et les membres du comité des usagers PJM, toute la semaine d'ouverture.

Les réflexions sur l'utilisation des locaux se poursuivent dans le cadre du plan stratégique RH, notamment du point de vue de l'itinérance et de la transversalité interservices.



L'Udaf leur propose également des ateliers pratiques et des temps de travail en réseau, pour co-construire des actions au service de toutes les familles du département.



Tout au long de l'année, les services de l'Udaf et les associations travaillent ensemble au bénéfice des familles. Ces partenariats prennent différentes formes.



En février 2024, l'Udaf a animé un café visio sur la mutualisation comptable dans les associations. Pour cela, Profession sport et loisirs Francilien (PSL) a présenté une proposition pour embaucher un comptable pouvant être mutualisé par plusieurs associations.

Suite à cette présentation, aucune association familiale n'a contracté avec PSL car **même mutualisé, les associations n'ont pas les ressources financières suffisantes pour embaucher un salarié.**

Cette problématique est récurrente, pour la comptabilité, la communication ou encore la coordination des actions.

Le développement de l'emploi au sein des associations constitue un enjeu majeur pour ces dernières. Il est de plus en plus difficile d'obtenir des financements de fonctionnement.

Le développement de la logique des appels à projets annuels au détriment des subventions de fonctionnement ne permet plus aux associations d'avoir une visibilité à moyen et long terme. Les bénévoles se retrouvent de plus

en plus en difficulté au regard de la complexité des dossiers, de la gestion budgétaire, etc. Ceci engendre un épuisement des bénévoles de gouvernance qui en plus, n'arrivent pas à trouver de nouveaux bénévoles pour passer le relais.

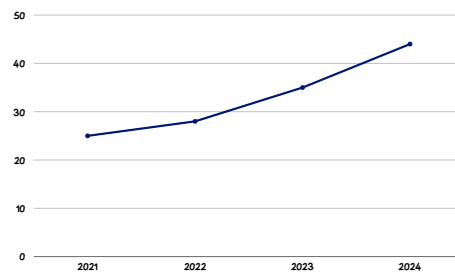


Le service des actions collectives de l'Udaf de l'Essonne est intervenu auprès des familles suivies par l'épicerie solidaire Siloe (membre associé depuis 2023) à deux reprises pour animer des ateliers collectifs autour du budget et du classement de papiers.

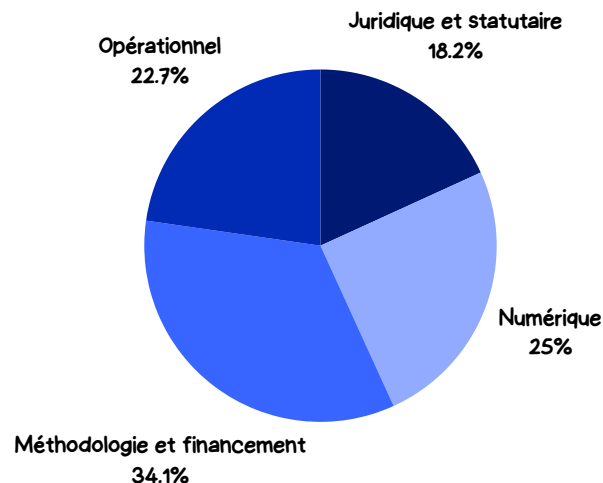
AEDV est une nouvelle association adhérente à l'Udaf. L'Udaf était présente



lors du salon de la parentalité du Sud Essonne organisé par l'association en mai 2024 à Etampes. L'association a été accompagnée tout au long de l'année dans la révision de ses statuts et l'accompagnement à la méthodologie de projet.



Évolution du nombre de demandes au service vie associative



Répartition des demandes par domaine

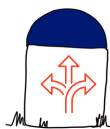


L'Udaf de l'Essonne a participé au comité stratégique du dispositif de soutien aux parents déficients intellectuels qui a été lancé en 2023.

Le deuxième semestre 2024, l'Udaf de l'Essonne a travaillé avec le Foyer « Vignes-et-Tilleuls » de l'Adapei91 sur la réalisation de capsules vidéos en Facile à comprendre pour les personnes en mesure de protection.



Depuis août 2024 le service de la vie associative travaille avec l'association Génération II citoyenneté intégration dans le cadre de l'organisation d'un événement pour fêter les 25 ans de l'association en mai 2025. De plus, deux ateliers collectifs ont été animés par l'Udaf au profit des familles adhérentes à Génération II.



LES AXES 2025

- Permettre à l'Udaf de l'Essonne d'**être toujours plus représentative des familles de l'Essonne** en augmentant son nombre d'associations familiales.
- Mettre en place des commissions sectorielles réunissant les associations, les représentants familiaux et les collaborateurs de l'Udaf pour travailler sur des sujets en lien avec les préoccupations des familles et des associations. Elles viseront à **permettre à l'Udaf de jouer pleinement son rôle de porte-parole des familles auprès des pouvoirs publics**, en associant l'ensemble des parties prenantes à la démarche.
- Mettre en place une réflexion collective pour **imaginer des réponses en termes de mutualisation de moyens** (compétences, prestataires, financements...).



En 2024, deux associations membres de l'Udaf de l'Essonne ont célébré leurs 80 ans. Elles ont également été mises à l'honneur le 7 décembre lors de la journée du réseau associatif, à l'occasion de la journée mondiale du bénévolat.



80 ANS en 2024

- Créer entre tous les adhérents en dehors de toutes catégories et considérations politique, religieuse, de catégorie sociale ou de nationalité un esprit d'entraide mutuel.
- Réaliser des actions d'entraide mutuelle en matière sociale et d'éducation.
- Aider à l'intégration des familles en les orientant vers différents services.

“ Au cours des 80 ans de l'association, les activités ont pu varier et s'adapter au cours du temps. Si cela fait de nombreuses années que nos bénévoles se consacrent aux mêmes activités de soutien scolaire, d'enseignement du français et d'aides administratives, nous constatons que, dans le contexte actuel des difficultés de l'enseignement et du déploiement du numérique, la demande pour ces domaines ne cesse de croître. ”

Pascal Ruy
Présidente

147
familles
adhérentes

70
bénévoles

Nos activités



Aide à la rédaction de courriers administratifs
Accompagnement scolaire
Apprentissage du Français pour les adultes



www.assofamilles-verrieres91.fr



80 ANS en 2024

Rapprocher les familles de Montgeron et des environs, lors d'activités accessibles au plus grand nombre, qui évoluent dans le temps. Améliorer le quotidien des familles.

521
familles
adhérentes

95
bénévoles

Nos valeurs



écoute
convivialité

solidarité
entraide

Nos activités



sociales
culturelles

sportives
artistiques

“ Pour servir agréablement les autres, il suffit de laisser parler et écouter son cœur. ”

Danielle Prylecki,
Présidente de 2010 à 2024



www.famillesmontgeron.com





NOS REPRÉSENTATIONS DANS CE DOMAINE



- France Active Seine et Marne Essonne.
- Ressources urbaines.
- Collège départemental consultatif du Fond de Développement pour la Vie Associative.
- France Bénévolat Essonne.
- Conseil local de la vie associative d'Évry-Courcouronnes.



UNE ÉDITION CITOYENNE, MULTICULTURELLE ET INTERGÉNÉRATIONNELLE

MERCI À NOS PARTENAIRES :



Les 19 et 23 mars 2024, l'Udaf de l'Essonne et ses partenaires organisaient la quatrième édition du défi associatif « Ambition Familles » : **deux jours pour permettre aux associations de l'Essonne de construire leurs projets sur le thème « citoyen à tout âge ».**

Dix équipes ont pris part à cette édition. Elles ont bénéficié d'un accompagnement par les experts de l'accompagnement associatif en Essonne.

Après la présentation des projets devant le jury, quatre prix ont été décernés :

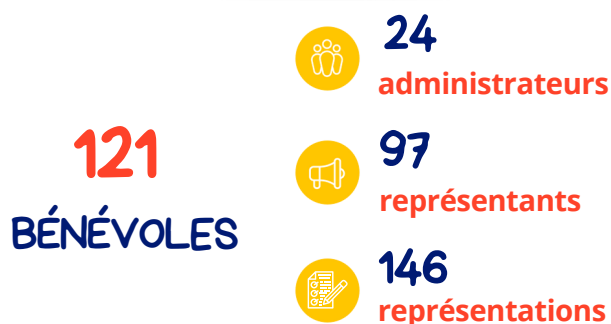
- 1er prix, à l'association Abrihandicap, pour son projet **Resotrac qui vise à faciliter l'accès aux soins aux personnes allophones.**
- 2ème prix, à l'association À l'éveil de la vie, pour son projet de **bus favorisant le lien avec et entre les familles et le soutien aux familles dans le sud Essonne ;**
- 3ème prix, à l'association Reconnexion Évry Sud, pour son projet de **sorties en familles et de soutien à la parentalité.**
- Un prix spécial, remis par l'association Nous N'ours a également été attribué à La Compagnie Des Mistigris – Lumi en scène pour son projet d'**ateliers intergénérationnels de ré-emploi de vêtements.**

Le défi associatif est un véritable laboratoire d'innovations pour les associations et un accélérateur pour le montage des projets. Ce format permet aux équipes candidates de bénéficier d'un lien direct avec les institutions et les structures qui agissent avec et pour les associations en Essonne. Durant ces deux journées, chacune était spécifiquement accompagnée par un expert. Différents temps collectifs de sensibilisation ont été proposés : la méthodologie de projet, le budget d'une action, ou encore l'art du pitch. Les associations ont pu mettre en pratique les conseils de nos partenaires de façon immédiate et concrète pour construire et présenter leur projet.

REPRÉSENTATION ET DÉFENSE DES FAMILLES



CHIFFRES CLÉS



NOS MISSIONS

La première des missions exercée par les Udaf est de **porter la voix des familles auprès des pouvoirs publics**. Pour cela, elle s'appuie sur un réseau de 120 bénévoles.

3 196

heures de
bénévolat



1,76

équivalent
temps plein



JOURNÉE DU RÉSEAU

Samedi 7 décembre 2024, les associations familiales et les représentants familiaux se sont réunis pour la journée annuelle du réseau associatif de l'Udaf de l'Essonne. Cette rencontre avait lieu dans les locaux de l'Association des familles de Viry-Châtillon.

La matinée était consacrée à la mise en place de commissions thématiques en 2025 à l'Udaf de l'Essonne.

Ces commissions réuniront associations familiales, représentants familiaux et collaborateurs de l'Udaf.

L'un des objectifs de ces commissions en 2025 sera de **construire collectivement les axes de travail et porter les positions politiques de notre réseau départemental, dans l'intérêt des familles**.



C'EST LE MOMENT DE DEVENIR REPRÉSENTANT FAMILIAL !



**Devenez
Représentant familial**



à la **CPAM**
Caisse primaire
d'assurance maladie

Faites-vous connaître
auprès de **votre Udaf** !



**Devenez
Représentant familial**



à la **CAF**
Caisse d'allocations
familiales

Faites-vous connaître
auprès de **votre Udaf** !

Plus d'informations :

tapez www.udaf91.fr
ou scannez ce QR code





CONSOMMATION ET BUDGET FAMILIAL



NOS MISSIONS

Les actions conduites dans le domaine de la consommation et du budget familial visent à :

- améliorer la **prévention, l'éducation et renforcer les conseils budgétaires** auprès de tout public ;
- **prévenir des situations de (sur)endettement** en proposant des alternatives évaluables ;
- **agir aux côtés des personnes** pour permettre l'ouverture des droits et favoriser une gestion budgétaire autonome.

L'Udaf de l'Essonne assure des permanences dans différents lieux du département et intervient dans le domaine de la consommation et du budget familial au travers de différents services :

- le Point conseil budget (PCB) et le microcrédit ;
- les actions collectives ;
- l'aide éducative et budgétaire.



CHIFFRES CLÉS

Point conseil budget



425

ménages suivis



586

entretiens menés



18

lieux de permanence

Actions collectives



615

participants



64

ateliers

Aide éducative et budgétaire



1

microcrédit



10

mesures ASLL en moyenne / mois



21

personnes accompagnées lors des permanences au Ministère de l'économie et des finances



L'action de l'Udaf dans le domaine de l'accompagnement budgétaire est de plus en plus reconnue par les acteurs du territoire. En témoignent :

- la pérennisation des permanences PCB, avec **18 lieux d'accueil du public** ;
- la nouvelle convention conclue avec Action Logement, qui fixe de nouveaux critères d'accompagnement pour les accompagnements sociaux liés au logement (ASLL) ;
- l'obtention du marché public suite à l'appel d'offres du Ministère de l'économie et des finances pour des permanences de conseil en économie sociale et familiale (CESF) ;
- le développement des actions collectives.

Le service a sans cesse fait évoluer sa pratique, pour s'ajuster aux demandes de terrain et aux évolutions de l'équipe.

Les collaborateurs qui assurent cette activité le font suite à un appel à volontariat, en complément de leurs fonctions premières.

Cela permet une certaine souplesse mais nécessite également des ajustements de fonctionnement constants, qui doivent sans cesse s'adapter pour répartir la charge au mieux entre les membres de l'équipe.

L'activité Point Conseil Budget est inscrite dans le cadre de la Convention d'objectifs entre l'Unaf et l'Udaf de l'Essonne, relative à la part 2 du fonds spécial.

En 2024, le service PCB a enregistré **248 nouveaux contacts et réalisé 749 entretiens**, dont 136 lors des permanences « hors les murs » et **33 visites à domicile**.

115 ménages ont déposé un dossier de surendettement pendant l'accompagnement.

239 dossiers ont pris fin en 2024 dont 32% avec atteinte des objectifs initiaux.

Beaucoup de dossiers sont clôturés en raison d'une perte de contact ou de rendez-vous non honorés par les demandeurs.

La permanence d'Étampes s'est délocalisée à la Maison France Services et celle de Milly-la-Forêt a pris fin faute de sollicitations sur ce secteur.

Nos permanences PCB



Concernant les actions collectives, **une augmentation importante du nombre d'ateliers** est à souligner. En moyenne, cinq interventions sont organisées chaque mois, ce qui a permis de toucher **615 participants**.

Ces temps d'animation pédagogiques et ludiques permettent une **approche accessible des questions liées au logement, au surendettement, à la santé, au fonctionnement du budget**.

Pour mener ces ateliers, l'équipe s'est étoffée au cours de l'année et un important travail de partage de compétences a été mené entre les collaborateurs. Cette coopération entre les professionnels permet au service de répondre à davantage de sollicitations, et ainsi d'augmenter le nombre de personnes bénéficiaires.



Ce déploiement d'un panel varié de modalités d'intervention est rendu possible grâce à la constitution et au renouvellement constant d'une équipe pluridisciplinaire de professionnels qualifiés.

Concernant ces activités, au cours de l'année, l'Udaf a accueilli différents partenaires qui ont souhaité découvrir les services de l'intérieur. Ainsi, la DGCS, la DDETS et le Service Educfi de la Banque de France sont venus rencontrer les équipes pour mieux connaître les modalités d'intervention de l'association et assister à des entretiens ou des animations avec le public accompagné. Enfin, les actions menées dans le domaine de la consommation et du budget sont régulièrement partagées avec l'ensemble du réseau Unaf-Uraf-Udaf et lors de journées professionnelles organisées par l'Unaf.

LA 5^{ÈME} SEMAINE DE L'ARGENT



L'Udaf de l'Essonne et ses partenaires ont organisé la cinquième semaine de l'argent en Essonne, du 18 au 22 mars 2024. Cette manifestation annuelle répond à **une forte demande d'information, de la part des partenaires comme des usagers**.

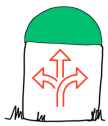
L'objectif de la semaine est

- de **permettre aux professionnels et au grand public, d'avoir connaissance des acteurs et des services qui peuvent être mobilisés en cas de difficultés,**
- de **connaître des dispositifs ou actions pour mieux maîtriser la gestion de son budget.**

C'est dans le cadre de son service Point Conseil Budget que l'Udaf de l'Essonne a proposé les ateliers et rencontres qui ont rythmé une fois encore cette semaine événementielle.

Cette année, l'Udaf s'est davantage consacrée à l'organisation d'ateliers collectifs à travers toute l'Essonne pour pouvoir parler du budget et d'éducation budgétaire avec un plus grand nombre d'habitants.

178 participations au total ont été recensées.



LES AXES 2025



Forte de l'expérience acquise dans ce domaine, l'Udaf de l'Essonne souhaite **renforcer en interne les équipes dédiées à l'animation des Points Conseils Budget**. Ce renforcement permettra de poursuivre son engagement dans la prévention des situations de difficulté financière, d'expulsion locative ou encore de surendettement.

Pour cela, **elle poursuivra en 2025 les actions d'information en direction du grand public et des professionnels susceptibles d'orienter les personnes vers les différents dispositifs d'accompagnement budgétaire**. Ces deux démarches conjointes viseront à permettre aux bénéficiaires potentiels de repérer plus facilement ces services.

En ce qui concerne plus spécifiquement les actions collectives :

- ouverture des sessions des « Jeudi de l'info » à un plus large public ;
- diffusion du jeu pédagogique créé par le service : « T'assures, j'assure » ;
- participation au groupe de travail « actions collectives » de l'Unaf, pour réaliser deux livrables destinés aux professionnels et futurs prescripteurs.

Pour poursuivre le développement des actions dans le domaine « consommation et budget des familles », la création d'espaces d'échange avec les partenaires est incontournable. L'équipe s'y attachera en 2025.

De même, l'équipe renouvellera le temps fort de la « semaine de l'argent », qui permet, là encore, de diffuser largement l'information aux professionnels et au grand public.



REPRÉSENTATIONS DANS CE DOMAINE



- Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC).
- Commission départementale de surendettement de la Banque de France.
- Jury pour la mise en œuvre des diplômes de professions funéraires.





PRESTATIONS ET DROITS DES FAMILLES



NOS MISSIONS

Ce domaine réunit des activités variées :

- les actions liées au soutien à la parentalité numérique ;
- la médiation familiale ;
- les mesures d'accompagnement social personnalisé (Masp) ;
- la Médaille de l'enfance et des familles ;
- le service Infos démarches en Langue des Signes Française (ID LSF) ;



CHIFFRES CLÉS



2

nouveaux services : ID LSF et Masp



8

récipendaires de la médaille de l'enfance et des familles



640

entretiens d'information à la médiation familiale



130

médiations familiales terminées



**Infos
Démarches
LSF**

06 98 63 51 25

id-lsf@udaf91.fr

**Vous êtes sourd
ou malentendant ?**

Infos Démarches LSF (ID LSF) est un service en Langue des Signes Française (LSF) proposé par l'Udaf de l'Essonne.

Infos Démarches LSF vous accompagne et vous informe pour vos démarches administratives.

Avec le soutien de :



NOS REPRÉSENTATIONS DANS CE DOMAINE

- Centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS-CIAS) - 76 sièges pourvus.
- Conseil Économique, Social et Environnemental de l'Essonne (Cese) - collège solidarité et insertion familiale / enfance.
- Conseil départemental d'accès au droit (CDAD).
- Centre d'information des droits de la femme et des familles (CIDFF).
- Cultures du cœur Essonne.
- Caisse d'allocations familiales.
- Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM).

LE CENTRE COMMUNAL (OU INTERCOMMUNAL) D'ACTION SOCIALE

Le CCAS est chargé d'une action générale de prévention et de développement social dans les communes. Il joue un **rôle essentiel dans le développement des solidarités au niveau des communes**, apportant des réponses très concrètes à une population en situation de précarité.

Le CCAS est présidé par le maire de la commune et géré par un conseil d'administration constitué d'élus locaux et de représentants d'associations, dont l'Udaf. **L'Udaf peut ainsi désigner un représentant des familles dans chaque CCAS du département.**

Grâce à cette forme de « démocratie participative », le CCAS travaille avec les associations locales sous des formes multiples : soutien financier, participation à des commissions de travail, initiatives communes, etc. La mission de prévention est également primordiale et doit intervenir le plus en amont possible pour éviter de n'intervenir que face à des difficultés très avancées.

Les représentants prennent part aux Conseils d'administrations des CCAS aux côtés des élus et des autres représentants associatifs. **C'est un moyen de participation à la politique sociale locale et à la défense des familles en apportant des réponses concrètes sur les questions qui concernent de près les familles : le logement, les transports, l'aide alimentaire, etc...**

L'Udaf de l'Essonne est présente dans 76 CCAS du département. Les élections municipales de mars 2026 seront suivies de très près par le renouvellement des membres des Conseil d'administration des CCAS. Il s'agira donc pour l'Udaf de mobiliser fortement son réseau afin de pouvoir faire ses propositions de candidats pour assurer ce renouvellement. L'objectif étant de garantir dans un grand nombre de CCAS l'expression de la solidarité collective à l'égard des personnes qui ont besoin d'être aidées.

Pour y parvenir, **l'Udaf sait notamment pouvoir compter sur l'UDCCAS de l'Essonne. Nos deux associations ont allié leurs forces via la signature d'une convention de partenariat en juillet 2024.** Cette convention consolide les relations entre nos deux structures pour favoriser des coopérations de nature à renforcer et promouvoir les actions de chacun au profit des plus fragiles.



The graphic features the Udaf logo (a stylized sun with rays) and the text "UNIS POUR LES FAMILLES" above the word "Udaf". Below this, the text "Devenez Représentant familial" is written in large, bold letters. To the right, there is a stylized illustration of a man and a woman. Below the illustration, the text "au CCAS/CIAS" is written in large, bold letters, followed by "Centre communal ou intercommunal d'action sociale" in smaller text. At the bottom, a dark blue box contains the text "Faites-vous connaître auprès de votre Udaf !" in white and orange letters.

Devenez Représentant familial
au **CCAS/CIAS**
Centre communal ou intercommunal d'action sociale

Faites-vous connaître
auprès de **votre Udaf !**

Médiation familiale

Le service de médiation familiale a connu **une augmentation de son activité et a dépassé les attentes des prescripteurs**, avec :

- 640 entretiens d'information ;
- 312 séances de médiation ;
- 130 médiations terminées.

Le service est bien repéré sur le territoire. Il est reconnu par les partenaires, avec qui un travail actif et efficace est déployé, de même qu'entre les associations de médiation familiale du territoire et la Caf. C'est ainsi qu'un questionnaire de satisfaction commun inter-associations a été élaboré et déployé en 2024.

Pour développer la connaissance du service, l'équipe a contribué à l'animation de différentes rencontres :

- en juin, information multi partenariale sur la base militaire d'Ollainville auprès d'une trentaine de professionnels ;
- du 14 au 18 octobre, interventions dans le cadre de la semaine de la médiation, notamment dans un lycée, auprès des collaborateurs de l'Udaf et participation à une conférence table-ronde sur le thème « quelle place pour l'enfant / l'adolescent en médiation familiale ? »

Autre fait marquant, la **mise en place d'un nouveau logiciel de suivi de l'activité**, intervenue en septembre 2024, permettra un pilotage encore plus fin dès l'année 2025.

Cependant, l'arrêt des TMFPO (tentatives de médiation préalables obligatoires) laisse craindre une diminution de l'activité. Toutefois, une nouvelle expérimentation sera mise en place par le législateur en 2025, avec l'injonction à la médiation et les financements de la Justice seront maintenus. Des évolutions dans la composition de l'équipe, avec deux départs, fin 2024 et début 2025, sont également anticipées.

Mesure d'accompagnement social personnalisé (Masp)

La mesure d'accompagnement social personnalisé (Masp) a pour objectif d'accompagner tout usager qui perçoit des prestations sociales et dont la santé et/ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'il éprouve à gérer ses ressources. Il s'agit d'un accompagnement social individualisé.

Le service a été créé en mai 2024, suite à l'appel à projets lancé par le Conseil départemental et remporté par l'Udaf de l'Essonne.

Quelques éléments chiffrés au 31 décembre :

- 14 Masp ;
- 47 visites à domicile réalisées ;
- 62 entretiens téléphoniques.

Cette mesure permet **un accompagnement de proximité, avec entre autres deux visites par mois en moyenne avec les bénéficiaires**.

Cependant, la mise en œuvre de la Masp pâtit de délais administratifs souvent trop longs pour que l'Udaf de l'Essonne puisse percevoir les ressources des usagers.

Pour épauler les professionnels, **une commission Masp a été mise en place en interne**, permettant d'échanger de manière collective sur les accompagnements des usagers qui bénéficient de cette mesure, et ainsi adapter la prise en charge.

Une rencontre bilan avec les services du Département s'est tenue le 17 décembre, visant à faire le point sur les premiers mois d'exercice des Masp par l'Udaf. Ce bilan est très positif et **les partenaires ont exprimé leur satisfaction relative au service rendu**.

L'équipe souligne d'ailleurs la fluidité des échanges et la collaboration avec le Conseil départemental de l'Essonne.

Toutefois, cette mesure souffre d'une méconnaissance de la part des partenaires. En lien avec le Département, **des actions visant à favoriser la reconnaissance de ce dispositif et ce type d'accompagnement ont été menées en 2024 et se poursuivront en 2025**.

Informations Démarches en Langue des Signes Française (ID LSF)

Le service a débuté son activité en septembre 2024. Il s'agit de la reprise d'une action menée par l'association Aide Info Sourds (AIS) jusqu'en avril 2024. Pour cette première année, le service ID LSF bénéficie du soutien du Conseil départemental et de la CPAM.

ID LSF s'adresse à l'ensemble des habitants du département de l'Essonne, plus particulièrement aux personnes sourdes et à leurs proches.

Il vise à :

- **accompagner les personnes sourdes dans leurs démarches** auprès des services compétents sur le plan social, administratif et budgétaire, afin de faciliter l'insertion de ce public et assurer un suivi de chaque situation ;
- **œuvrer pour un meilleur accès des personnes sourdes au système de santé** et contribuer à leur prise en charge psychologique lorsque leur situation l'impose ;
- **développer des permanences d'accueil en LSF** facilitant l'accès aux droits pour les personnes sourdes.

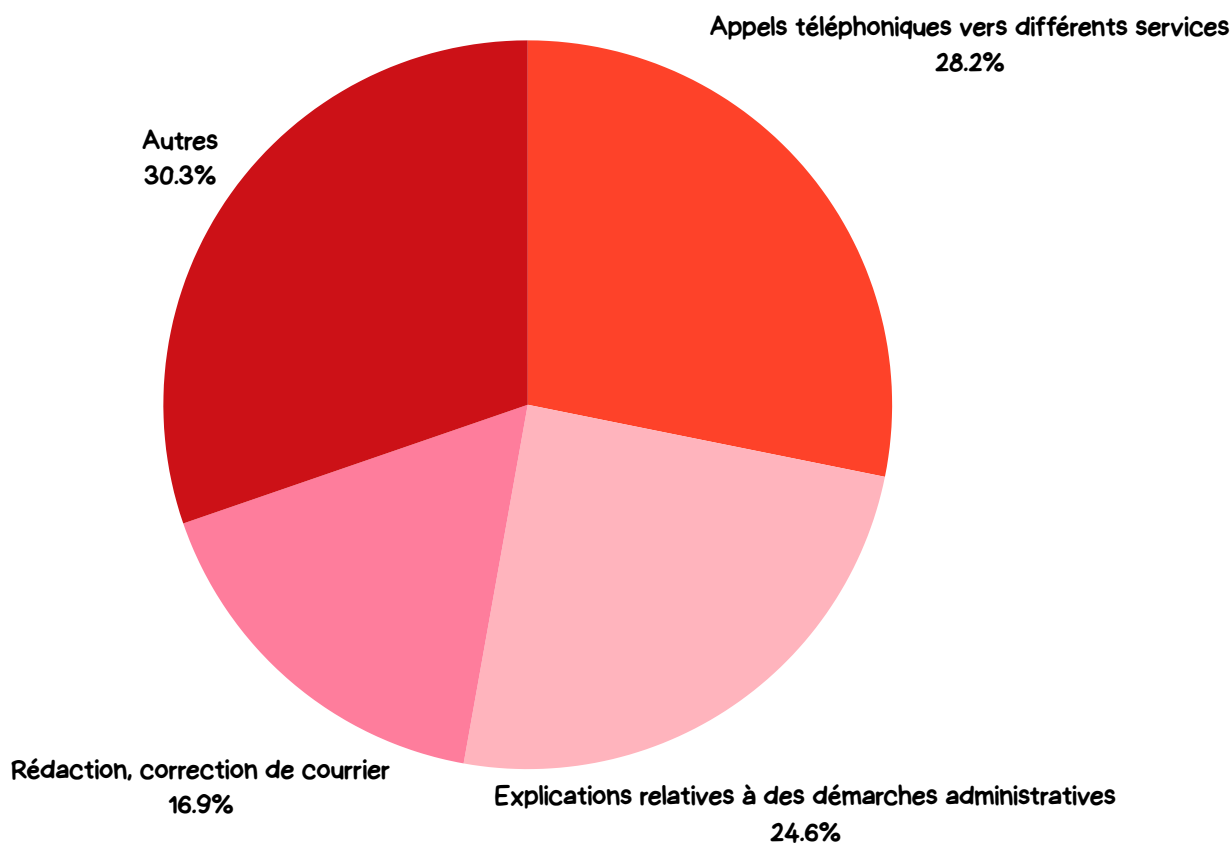
ID LSF est pleinement effectif depuis le 3 septembre 2024. Les premiers chiffres montrent son intérêt pour le public sourd.

Nombre et origine des demandes

Sur la période de septembre à décembre 2024, **142 démarches ont été réalisées.**

Les personnes prennent majoritairement attache avec le service grâce à WhatsApp ou par mail. Il s'agit majoritairement de personnes qui avaient recours à ce service lorsqu'il était assuré par AIS. Il convient également de souligner que de nouvelles personnes, orientées par les partenaires, bénéficient de cet accompagnement.





Nature des demandes au service ID LSF en 2024

Ces démarches concernent :

- **l'action sociale, le handicap ou les prestations sociales pour 28% ;**
- **la santé et les démarches avec l'Assurance maladie pour 26%.**

Il apparaît que l'accompagnement des personnes sourdes dans ces domaines en particulier, est un enjeu majeur pour le service.

Différents axes de travail sont identifiés pour développer l'accompagnement des personnes sourdes :

- poursuivre l'information du grand public et des acteurs du territoire sur le service et ses actions ;
- développer les contacts avec les partenaires du territoire, sous le prisme de l'accompagnement spécifique des personnes sourdes ;
- conduire des actions pour contribuer à faire mieux reconnaître et prendre en charge les personnes sourdes dans les établissements de santé.

Il s'agira entre autres d'aboutir à l'ouverture de différents lieux de permanences, en lien avec des structures ou des services existants en Essonne, afin de permettre aux personnes d'accéder à ID LSF à Évry et dans d'autres communes.

La commission thématique « santé » de l'Udaf sera en charge d'accompagner ce projet. Composée de bénévoles membres d'associations familiales et de professionnels de l'Udaf, elle s'appuiera sur les représentants des usagers du système de santé qui siègent dans les établissements de santé du département au nom de l'Udaf, pour faire entendre son message et ses propositions auprès des acteurs locaux.

Un travail de fond doit être réalisé en 2025 pour pérenniser le service financièrement. Les premières permanences ont ouvert début 2025 et les salariés de l'Udaf vont être formés à l'accueil des usagers sourds par l'apprentissage des signes de base en langue des signes.

Médaille de l'enfance et des familles

L'Udaf de l'Essonne assure le secrétariat de la Médaille de l'enfance et des familles, qui lui est confié par la Préfecture. La commission d'attribution réunit des membres de l'Udaf, de la Préfecture et des personnes elles-mêmes médaillées.

Cette distinction tient compte des différentes formes de parentalité et du rôle de bénévoles et professionnels intervenant auprès des familles et assurant l'accueil du jeune enfant et la protection de l'enfance.

Pour l'année écoulée, **huit dossiers de demande ont été instruits en 2024.**

Par ailleurs, avec l'Udaf, la Préfète a saisi le Ministère des solidarités et des familles afin de proposer la candidature de Madame Michèle Franck, directrice de CEPFI, association de prévention, de formation et d'insertion. Par arrêté ministériel du 1er décembre 2024, la Médaille de l'enfance et des familles lui a ainsi été attribuée afin de rendre hommage à ses mérites.



Parentalité numérique

Au premier trimestre 2024, l'Udaf a été conviée à participer aux travaux visant à élaborer la feuille de route départementale « France numérique ensemble ».

La Préfecture de l'Essonne porte la feuille de route, dans le cadre de la gouvernance France Numérique Ensemble.

La thématique inclusion numérique est intégrée au SDAASP (Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public) et a fait l'objet, durant toute l'année, d'une concertation avec les partenaires du territoire, dont l'Udaf.

Dans le même esprit, l'Udaf a œuvré à développer les liens avec la Caf afin de faire connaître et accompagner le label « Parents, parlons numérique ». Des contacts sont en cours afin de réunir les structures labellisées et de leur proposer un espace d'échange, de mise en commun et de renforcement des pratiques. La mise en place de ce réseau devrait aboutir au cours de l'année 2025.



L'Udaf a également eu la possibilité d'échanger avec deux structures associatives souhaitant mettre en place des actions dédiées au soutien à la parentalité sur les questions numériques, pour envisager des collaborations.

Ces actions sont inscrites dans le cadre de la Convention d'objectifs entre l'Unaf et l'Udaf de l'Essonne, relative à la part 2 du fonds spécial.



ACCOMPAGNEMENT DES VULNÉRABILITÉS



NOS MISSIONS

Ce domaine d'action réunit les services de protection juridique des majeurs (PJM) et d'information et de soutien aux tuteurs familiaux (ISTF).

Le service de protection juridique des majeurs (PJM) assure la prise en charge des mesures de protection (des biens et/ou des personnes) suite à la désignation de l'Udaf par les juges des tutelles majeurs et/ou mineurs.

Dans une démarche complémentaire, le service d'information et de soutien aux tuteurs familiaux (ISTF) s'adresse aux personnes appelées à exercer ou exerçant des mesures de protection juridique des majeurs dans le cadre familial. Il s'agit d'un service gratuit d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation au profit des familles.



NOS REPRÉSENTATIONS DANS CE DOMAINE

- Commission d'agrément des mandataires judiciaires.
- Commission de sélection d'appel à projets foyer jeunes travailleurs (DDETS).
- Commission de sélection d'appel à projets centre provisoire d'hébergement (DDETS).
- Commission de sélection d'appel à projets social - Conseil départemental.

Protection Juridique des Majeurs (PJM)



CHIFFRES CLÉS



2 065

mesures PJM en cours
au 31 décembre 2024



227

nouvelles mesures



250

fins de mesures au cours de l'année



6 686

visites à domicile ou entretiens
réalisés sur l'année dans le cadre des
mesures PJM

L'Udaf de l'Essonne exerçait 2 065 mesures judiciaires de protection des majeurs au 31 décembre 2024. Elles se répartissaient de la façon suivante (en moyenne sur l'année) :

- 627 tutelles ;
- 1 299 curatelles renforcées ;
- 52 curatelles simples ;
- 29 mandats spéciaux ;
- 38 mesures de subrogé tuteur ou curateur.

S'y ajoutaient également 46 mesures de protection juridique des mineurs et 29 tutelles ou curatelles Ad'hoc.



Les caractéristiques de ces différentes mesures sont détaillées sur le site de l'Udaf.

L'exercice de ces mesures est particulièrement complexe et éprouvant pour les professionnels, du fait des conditions de santé, des conditions sociales et économiques des personnes accompagnées, qui vivent souvent des situations de grande vulnérabilité.

La solidarité au sein du service permet de faire face aux difficultés rencontrées dans des situations conflictuelles ou violentes, que rencontrent souvent les équipes.

Le soutien qui peut leur être apporté est donc essentiel. À ce titre, l'Udaf a déployé des actions spécifiques en 2024 :

- la **rénovation de l'espace d'accueil du public** et les travaux réalisés permettent un accueil plus sécurisé et plus de confidentialité dans les entretiens ;
- de **nouveaux groupes d'analyse des pratiques** ont été mis en place pour tous les membres du service, quelle que soit leur fonction, en faisant appel à un cabinet spécialisé ;
- un **troisième poste de référent technique a également été créé**, afin de renforcer le soutien apporté aux équipes au quotidien et accompagner les premiers pas des nouveaux collaborateurs.

Le renforcement des équipes a permis de poursuivre un accompagnement de qualité, tout en développant de nouvelles actions.

Les difficultés de recrutement sont malheureusement récurrentes dans notre secteur d'activité, et ont engendré des vacances de postes à différents moments de l'année.



Ainsi, **la promotion des métiers du secteur social auprès des futurs professionnels est un enjeu majeur** pour les futurs recrutements et s'inscrit dans le cadre du Plan stratégique RH de l'Udaf. Des informations ont été proposées sur des salons des métiers et au sein d'organismes de formation. L'Udaf a également accueilli des stagiaires tout au long de l'année, notamment dans le cadre du Certificat national de formation (CNC), stages dont certains ont donné lieu à des embauches.

Au-delà des difficultés propres à l'exercice de ces mandats, le service rencontre certains freins. En interne, le service éprouve toujours des difficultés à établir des inventaires complets dans le délai légal de 3 mois et 6 mois.

L'inventaire nécessite un travail important de compilation d'informations à la date de la mesure de protection. Certains organismes mettent du temps à répondre aux sollicitations de l'Udaf, et plusieurs visites à domicile sont alors nécessaires pour établir et faire signer cet inventaire.

Autres freins qu'il convient de souligner :

- **certaines tribunaux tardent à renouveler des mesures**, ce qui entrainent des difficultés au quotidien pour les personnes protégées concernées (suspension des ressources par la Caf, avec la banque, ...) ;
- **dans le secteur psychiatrique**, les sorties d'hospitalisation par manque de lits, les difficultés dans le suivi, le manque de personnels **constituent des mises en danger pour les personnes protégées elles-mêmes et pour les professionnels qui les accompagnent** ;
- les systèmes de sécurité informatique de la CPAM bloquant les transmissions d'informations aux professionnels, complexifient le travail au quotidien.



La participation des personnes accompagnées à l'exercice de leur mesure et au fonctionnement de l'Udaf reste un leitmotiv pour l'Udaf. **Le Comité des usagers PJM a ainsi célébré ses 10 ans d'existence.** Il a aussi poursuivi la rédaction et la diffusion de sa Gazette trimestrielle et deux représentants ont participé à une réunion de Bureau de l'Udaf (cf. chapitre « Amélioration continue de la qualité »).

Projet majeur pour le service : **l'adaptation en Facile A Lire et à Comprendre (Falc) de différents documents remis aux personnes accompagnées, pour faciliter leur compréhension de la mesure qui les concerne et leur permettre d'en être véritablement acteurs, selon leurs capacités individuelles** (cf. focus ci-après).

Ce projet connaîtra une nouvelle étape de son développement au premier semestre 2025, avec la diffusion des vidéos réalisées par les participants.

En 2025, le service connaîtra par ailleurs une réorganisation, avec la création d'un poste de directrice du domaine juridique.

Il s'agira également de poursuivre les réflexions et travaux pour

- **renforcer le soutien aux équipes ;**
- **maintenir l'accueil de stagiaires** notamment CNC pour améliorer et/ou soutenir les recrutements ;
- **réorganiser le poste de conseiller financier** afin de le rendre plus efficient ;
- **améliorer les délais pour la réalisation des inventaires ;**
- **poursuivre le travail d'adaptation des documents en Falc** avec les usagers et les professionnels, en lien avec les autres associations tutélaire et les mandataires indépendants du département.

FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

Depuis 2023, l'Udaf de l'Essonne travaille sur l'adaptation de ses documents en Facile à lire et à comprendre (Falc).

Proposer des documents en Falc à nos bénéficiaires est la garantie de leur fournir une information de qualité et compréhensible. C'est une étape de plus pour leur permettre d'être acteurs de leur accompagnement.

Depuis septembre 2024, l'Udaf de l'Essonne s'est dotée de documents en Falc (livrets d'accueil, chartes, règlement de fonctionnement, charte de la bientraitance, plans d'accès, etc.) pour les personnes accompagnées.

En 2024, un financement de la DDETS (Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités) a été obtenu pour animer un groupe de travail interprofessionnel visant à élaborer des supports en Falc communs à tous. Celui-ci est aussi composé de quatre personnes en mesure de protection.



Le groupe de travail a bénéficié en avril 2024 d'une formation de deux jours, animée par Isabelle De Groot de l'association « Le Pas de côté ». À l'issue de cette de formation, **le groupe a produit une charte de la personne accueillie et des fiches de présentation des mesures en Falc.** Ces documents sont disponibles en téléchargement sur le site internet de l'Udaf.

De septembre à décembre 2024, l'Udaf de l'Essonne a travaillé avec l'association Baka et l'Adapei de l'Essonne pour adapter ces documents en vidéo Falc. Le lancement de ces vidéos est prévu le 10 avril 2025 au CinéMassy et elles seront par la suite disponibles sur la chaîne Youtube de l'Udaf.



Le service ISTF propose **une aide technique aux aidants concernés par la mise en place ou l'exercice d'une mesure de protection**. Il propose des rendez-vous individuels et des actions collectives, à destination des familles, des bénéficiaires et des professionnels.

Ce service est assuré par les référents techniques du service de protection juridique des majeurs, avec l'appui des professionnels du service.

L'activité du service en termes d'entretiens avec des tuteurs familiaux reste stable par rapport à 2024. Les vacances de postes sur le service PJM, évoquées précédemment, ont eu un impact sur l'activité du service ISTF.

Pourtant, l'équipe a déployé de très nombreux **rendez-vous partenariaux et actions collectives avec les particuliers**. Il s'agissait de faire connaître ses activités et d'aller à la rencontre des parties prenantes pour développer les modalités d'information et d'accompagnement :

- les « rendez-vous des tuteurs familiaux » ont été programmés chaque trimestre, en visio et en salle et un temps convivial avec les tuteurs familiaux a été proposé en juin ;
- l'équipe est intervenue deux fois au sein du groupe des aidants à l'hôpital gériatrique des Magnolias ;
- le service est allé à la rencontre des équipes de chacun des établissements de la Société Philantropique Serge Dassault ;
- une présentation des mesures de protection a été organisée auprès des partenaires en lien avec le Clic.

À travers ces démarches, **le service renforce sa présence sur le territoire et auprès des tuteurs familiaux**. Les « rendez-vous » trimestriels sont attendus par une partie des participants et de nouvelles personnes participent également à chaque séance.



CHIFFRES CLÉS



127

personnes renseignées par le service ISTF



20

actions collectives à destination des aidants et des professionnels



2

réunions partenariales avec les CCAS du territoire



3

RDV des tuteurs familiaux

Cette démarche est d'autant plus nécessaire que les changements de magistrats dans les tribunaux de proximité n'ont pas permis le maintien des permanences au sein des tribunaux. Celles-ci seront relancées en 2025.

Le service proposait également une permanence mensuelle au sein du tiers-lieu « Chez Eva », à Massy. L'interruption brutale de l'activité de l'association qui gère le lieu a, de fait, mis un terme à ces rendez-vous d'information.

Les actions menées auprès des partenaires et de leurs publics, dans une démarche « d'aller vers », permettent de renforcer la connaissance des dispositifs et des mesures de protection, par les professionnels et le grand public.

Ces partenariats se développent également grâce aux actions collectives. La communication autour du service et de ses différentes modalités d'action sera développée en 2025.



ENFANCE ET SOUTIEN À LA PARENTALITÉ



Ce domaine d'activité réunit les services suivants :

- mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF) ;
- enquêtes sociales ;
- Lire et faire lire ;
- le parrainage de proximité.

CNDPF / CRDPF

L'Udaf participe activement aux travaux du **Carrefour national des délégués aux prestations familiales (CNDPF)** depuis 2004. Il s'agit d'un espace d'échanges et de co-construction pour les professionnels du secteur.

Les 2 et 3 octobre, deux familles suivies par le service ont témoigné lors du forum du CNDPF, à Paris. Ces témoignages forts et marquants, plein de courage, ont été appréciés par les professionnels présents et ont permis la mise en valeur du travail d'accompagnement réalisé.

Par ailleurs, depuis 2023, l'Udaf de l'Essonne s'est vue confier l'organisation du CRDPF Ile-de-France (Carrefour régional). Pour impulser une nouvelle dynamique au niveau régional, elle a organisé dans ses locaux une journée de rencontre entre les acteurs franciliens. Celle-ci s'est tenue en novembre 2024.



NOS REPRÉSENTATIONS DANS CE DOMAINE

- **Carrefour National des Délégués aux Prestations Familiales / CNDPF.**
- Commission départementale d'agrément pour l'adoption.
- Conseil de familles des pupilles de l'État.
- Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents / Reaap.
- Schéma départemental de l'accompagnement des familles / Sdaf.
- Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance / ODPE.
- Conseil départemental de l'Éducation Nationale / CDEN.
- Conseil départemental de la jeunesse et des sports et de la vie associative - formation plénière / CDJSVA.



Aide à la gestion du budget familial



NOS MISSIONS

Dans le cadre de l'Aide à la gestion du budget familial, la mission de l'Udaf est de protéger les enfants en aidant les parents à mieux gérer leur budget.

Ainsi, il s'agit de sécuriser les prestations familiales afin qu'elles soient utilisées dans l'intérêt des enfants, de redonner une place aux parents et d'agir avec eux pour construire une protection durable et travailler un retour à l'autonomie.

Au cours de l'année, le service a vu son activité augmenter de 80 mesures, pour un total de 571 mesures en gestion au 31 décembre.

Les professionnels constatent qu'ils interviennent de plus en plus dans des situations très dégradées. Ils observent également un durcissement des politiques locales ces dernières années et **un nombre d'expulsions en augmentation.**

Enfin, comme pour les autres services, l'équipe fait face à **des difficultés de recrutement, liées à l'attractivité du secteur social et à la rémunération telle qu'établie par la convention collective,** relativement faible, au regard de la mission assurée.

Concernant la gestion des mesures de protection, il convient de souligner **le taux important de retour à l'autonomie en fin de mesure par rapport à d'autres dispositifs de prise en charge.**

Ainsi, 100 mesures ont pris fin au cours de l'année et parmi elles, 44 avaient atteint leurs objectifs. Cependant, les fins de mesure AGBF pour non collaboration de la famille sont encore trop importantes (16 en 2024).

L'une des forces de la mesure d'aide à la gestion du budget familial repose sur les visites à domicile une fois par mois. Ces contacts très réguliers avec les familles permettent de garantir un accompagnement de proximité au plus près des besoins.



Le service a renforcé les liens avec les familles qu'il accompagne grâce à la **création du pôle de consultation des familles,** permettant de donner la parole aux familles accompagnées.

Cette consultation a mobilisé 15 collaborateurs du service AGBF, et a permis d'affiner les pratiques du service, d'identifier les axes d'amélioration et réfléchir à une meilleure prise en charge des usagers.

De **nombreuses rencontres partenariales** ont eu lieu tout au long de l'année dans le but d'être mieux identifiés et faire connaître la mesure AGBF. Ces démarches ont été réalisées notamment avec un grand nombre de bailleurs sociaux, la Préfecture de l'Essonne, les Magistrats du Tribunal pour enfants d'Évry, la PJJ, la participation active des collaborateurs de l'Udaf aux commissions de l'épicerie sociale Épisode, ou encore avec la Caf.

La présence du service dans des instances de représentation importantes comme la Ccapex et les Cli constitue également l'un des leviers de développement de l'activité.

Le maintien des liens étroits avec les partenaires est une nécessité, afin d'assurer un accompagnement de qualité : **il est indispensable d'intensifier encore les rencontres avec les partenaires pour faire connaître la mesure AGBF** le plus largement possible, afin qu'elle puisse être sollicitée en amont d'une situation irrémédiablement compromise.

CHIFFRES CLÉS

 **571**
mesures AGBF gérées
au 31 décembre 2024 (+ 80 mesures en
2024)

 **44 %**
retour à l'autonomie

 **1 682**
enfants suivis

 **3 915**
visites à domicile

 **16**
fins de mesure pour non collaboration

 **234**
familles interrogées dans le cadre
des enquêtes de satisfaction
réalisées sur l'année

LES AXES 2025

Le service souhaite, en 2025 :

- poursuivre les démarches pour **faire connaître la mesure AGBF**, le cadre de ses interventions et ses limites, pour renforcer et développer davantage le partenariat ;
- **pérenniser les actions de l'Udaf au sein du CNDPF et du CRDPF Ile-de-France** (Carrefour national/régional des délégués aux prestations familiales) ;
- **renforcer sa présence dans les instances de représentation** au niveau local et/ou départemental afin d'y porter la voix des familles ;
- favoriser la communication à destination des familles.

La participation des familles à la vie du service sera également renforcée par le recueil de leur parole avec le pôle de consultation de l'Udaf.

L'organisation de temps conviviaux avec une journée dédiée aux familles sur le dernier trimestre 2025 est également envisagée, de même que leur participation aux commissions de suivi AGBF.



Les enquêtes sociales



NOTRE ACTION

L'objectif d'une enquête sociale est d'**apporter un éclairage pertinent, étayé par des éléments factuels et tangibles sur une situation, afin que le juge l'ayant ordonnée soit en mesure de statuer.**

Les situations traitées sont particulièrement complexes et les enquêtes sont conduites en binômes depuis 2023.

Cette activité a connu un tournant au cours de l'année 2024. En effet, le terme « enquête sociale » a été abrogé par décret le 2 octobre 2023, en vue de l'application de la Loi n° 2022-140 du 7 février 2022 portant diverses dispositions en matière d'assistance éducative. L'enquête sociale civile, uniquement dans le cadre de la protection de l'enfance, est désormais remplacée par la MJIE (**mesure judiciaire d'investigation éducative**), dont les conditions sont différentes. L'année a donc été celle de la transition entre ces deux modalités d'intervention.

Le nombre d'enquêtes est passé de 20 en janvier à six en décembre. L'Udaf s'est vue attribuer une nouvelle habilitation par la Cour d'appel de Paris et la prestation de serment des enquêteurs a eu lieu le 19 décembre 2024, au Palais de justice.

Pour appuyer les professionnels dans cette mission, le psychologue du service, spécialisé dans la protection de l'enfance, est régulièrement mobilisé. Il apporte ainsi une plus-value aux investigations.

Par ailleurs, des commissions de suivi d'enquêtes sociales permettent d'échanger autour des investigations menées et de la réflexion sur les préconisations qui seront portées par l'équipe et adressées au Magistrat prescripteur de chaque enquête.



CHIFFRES CLÉS



6

nouvelles enquêtes sociales
reçues en 2024



6

enquêtes étaient en cours durant
l'année 2024



100 %

des rapports envoyés dans les délais



6 mois

durée moyenne d'investigation



LES AXES 2025

Le service s'attachera à renforcer les liens avec les Juges aux affaires familiales du Tribunal judiciaire d'Évry, afin de se voir confier davantage d'enquêtes.

Le parrainage de proximité



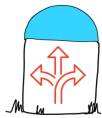
NOS ACTIONS

Le parrainage de proximité est un dispositif qui permet de mettre en relation un enfant et un bénévole qui devient son parrain ou sa marraine. Il s'agit de **permettre à l'enfant de pouvoir compter sur un adulte de confiance, qui l'accompagne dans son chemin de vie et l'aide à grandir, dans la durée.**

L'activité de parrainage de l'Udaf de l'Essonne reste très modeste, mais stable. Le service ne bénéficiant pas, à ce jour, de soutiens financiers ou opérationnels au niveau local, cela constitue un frein certain à son essor.

Les parrainages mis en place en 2023 et 2024 perdurent. Ils sont suivis par la collaboratrice en charge de l'action.

Le service a également pris part aux travaux menés par l'Unaf, avec les unions départementales, pour la mise à jour du « petit guide utile du parrainage de proximité ». Le fruit de ces travaux sera disponible courant 2025 sur le site internet de l'Unaf.



LES AXES 2025

L'année à venir sera décisive pour le parrainage de proximité tel qu'il est mis en œuvre à l'Udaf. Les enjeux sont les suivants :

- **mettre en place un partenariat pérenne** avec les acteurs locaux et en particulier avec le Département ;
- **développer la communication sur ce dispositif**, notamment via les réseaux ;
- **renforcer les moyens du service** pour assurer un suivi plus marqué des parrainages en cours ;
- **organiser des journées festives ou culturelles** et des groupes de parole thématiques pour les parrains ;
- **disposer d'un point ressources** pour les parrains et les professionnels.



CHIFFRES CLÉS



6
parrainages actifs en 2024



4
enfants en attente de parrainage



4
nouveaux candidats au parrainage

CONFIANCE SOLIDARITÉ INTERGÉNÉRATIONNELLE OUVERTURE
BÉNÉVOLAT PARTAGE ENGAGEMENT DURABLE LIEN AFFECTIF
PROXIMITÉ RÉCIPROCITÉ SOUTIEN ÉDUCATIF





NOTRE ACTION



L'action Lire et faire lire est co-pilotée par l'Udaf de l'Essonne et la Ligue de l'enseignement depuis 2000.

L'objectif : **transmettre le goût de la lecture aux enfants en proposant des séances de lecture intergénérationnelles dans les structures éducatives et les communes conventionnées.**

Lire et faire lire est une action inscrite dans la convention pluriannuelle d'objectifs conclue entre l'Unaf et l'Udaf de l'Essonne, au titre de la part 2 du fonds spécial. Cela permet à l'équipe de travailler avec le soutien de l'ensemble du réseau Unaf-Uraf-Udaf.

Un dispositif dynamique :

La progression du nombre de bénévoles se poursuit (+91 bénévoles). L'arrivée de nouveaux bénévoles s'opère essentiellement lors de la rentrée scolaire et lors des campagnes de recrutement menées par l'association nationale Lire et faire lire.

L'implication des 27 relais locaux ou coordinateurs municipaux est capitale pour le déploiement de Lire et faire lire sur le département. Ils assurent le lien entre les bénévoles de leur secteur et les établissements, l'accueil des nouveaux bénévoles et les rendez-vous avec les nouvelles structures.



Rencontres et formations :

Les rencontres proposées tout au long de l'année répondent à des besoins de bénévoles sur différentes thématiques : lecture à voix haute, lire de la poésie, la gestion des émotions des enfants, conte en musique, lire aux tout petits, etc. Ces rencontres constituent également des possibilités de faire découvrir d'autres outils de lectures aux bénévoles, tels que le raconte tapis, le slam, le kamishibai, les livres animés, etc.

Les bénévoles se sont mobilisés pour participer à trois salons du livre en Essonne et partager des lectures avec les jeunes visiteurs. Une belle occasion de faire connaître Lire et faire lire.



De nouveaux lieux d'intervention

Parmi les nouvelles demandes des structures, certaines nous amènent à diversifier les partenariats au-delà des écoles et des structures petite enfance. C'est le cas notamment avec :

- le Samu social de Paris pour des lectures dans un hôtel social à Savigny-sur-Orge ;
- l'association « Lire c'est vivre », pour des lectures à la Maison d'arrêt de Fleury-Mérogis.

Ces nouveaux partenariats permettent au dispositif de s'implanter dans des structures qui accueillent une grande diversité de familles et de déployer la présence du livre dans la vie de tous les enfants.

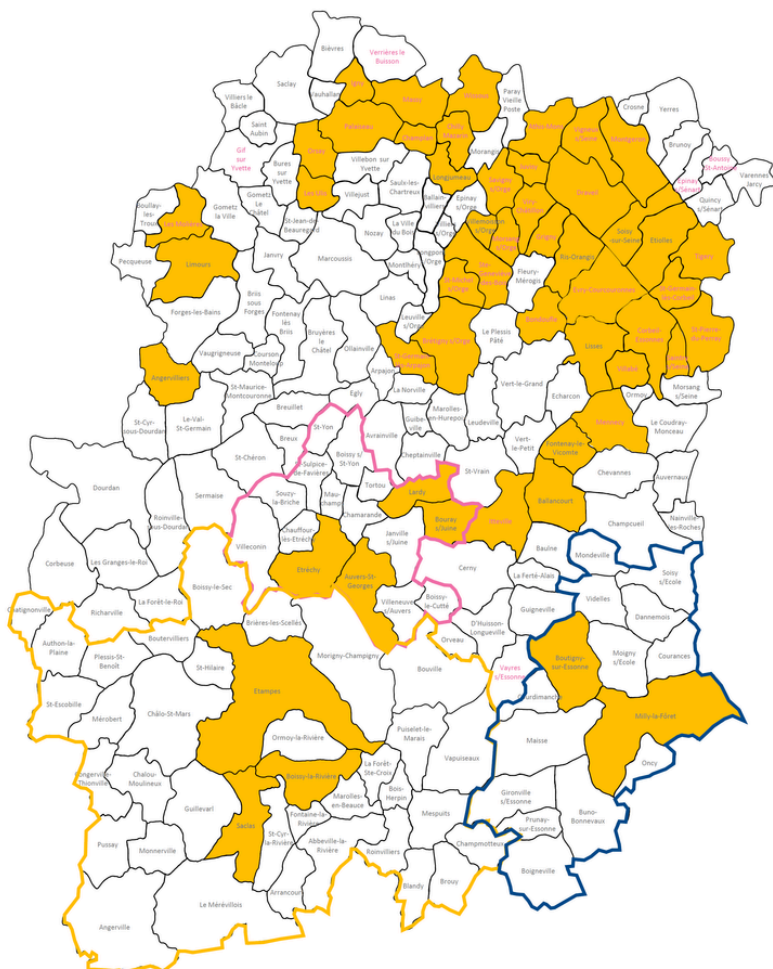


Concernant « Lire c'est vivre », c'est en septembre 2024 que ce nouveau partenariat a été conclu. L'association a pour objet de **développer la lecture en milieu carcéral**. Une dizaine de bénévoles interviennent depuis à la Maison d'arrêt de Fleury-Mérogis, les mercredis et samedis, auprès des enfants qui rendent visite à leurs proches détenus.

Les temps forts

Parmi les temps forts qui ont rythmé l'année, le bilan départemental Lire et faire lire Essonne s'est tenu le 11 juin : 70 bénévoles se sont retrouvés à Savigny-sur-Orge, ville nouvellement labellisée « ma commune aime Lire et faire lire ». La matinée était consacrée à des outils et techniques de lecture : slam, raconte-tapis, contes en musique, kamishibai. L'après-midi, la compagnie le Quartet buccal a donné une représentation de son spectacle "Les femmes aux yeux ouverts sont dangereuses".

Implantation départementale



Conventions signées avec :

- Communauté de communes des deux vallées
- Communauté de communes Entre Juine et Renarde
- Communauté d'agglomération de l'Etampois Sud Essonne

Lire et faire lire fête ses 25 ans en 2025. L'association nationale propose différents événements et rencontres pour la célébration de cet anniversaire avec entre autres des rencontres régionales et des lectures publiques de bénévoles. Lire et faire lire en Essonne fêtera également cet anniversaire avec :

- **un concours photo** intitulé #jaimelFL. Le principe est simple : mettre en scène et en photo son livre préféré ! Il peut s'agir d'un livre coup de cœur du moment, d'un livre préféré ou porte bonheur. Les bénévoles peuvent se mettre en scène avec le livre, des accessoires, seul ou à plusieurs, selon ce que leur inspire l'ouvrage choisi ;
- **marques-pages « 25 ans »** : une collection de marques-pages a été réalisée pour les 25 ans de l'action. Ils sont distribués aux bénévoles lors des rencontres organisées tout au long de l'année.



+ 300
bénévoles



+ 17 000
séances de lectures réalisées
aux enfants



+ 270
structures conventionnées



27
relais référents au niveau local



40
rencontres proposées
(520 participations)



DÉPENDANCE SANTÉ

VIEILLESSE



NOS MISSIONS

Ces sujets sont traités de façon transverse par les actions déployées dans les différents services de l'Udaf.

L'Udaf ne déploie pas, à ce jour, d'activités spécifiques rattachées à ce domaine mais traite ce sujet de façon transverse à travers ses différentes actions et représentations.

Elle exerce également des représentations familiales dans des instances départementales prenant ces sujets en charge.



CHIFFRES CLÉS



11

bénévoles



13

établissements de santé publics ou privés



168

réunions sur l'année 2024



NOS REPRÉSENTATIONS DANS LE DOMAINE « DÉPENDANCE, SANTÉ, VIEILLESSE »

- Centre local d'information et de coordination gérontologique du cœur de l'Essonne (Clic).
- Comité départemental de l'aide médicale d'urgence de la permanence des soins et des transports sanitaires (CODAMUPS-TS).
- **Commission des usagers dans 13 établissements de santé (CDU).**
- Commission consultative de retrait d'agrément
- Union Régionale des Associations Agréées d'Usagers du Système de Santé - collège famille (URAASS).



COMMISSION DES USAGERS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

L'Udaf de l'Essonne est une association agréée « santé » : certains de ses membres bénévoles représentent les usagers au niveau local dans les établissements de santé publics ou privés.

Leur mission principale est de défendre les droits des usagers et d'améliorer la qualité de l'accueil et la sécurité des soins.

Le terme « Usagers » désigne toute personne venant dans l'établissement pour une consultation, un examen, une hospitalisation programmée ou en urgence ainsi que les visiteurs, familles ou amis d'un patient.

Les représentants des usagers (RU) sont les porte-paroles des usagers, ils veillent au respect de leurs droits, défendent leurs intérêts, les accompagnent dans leurs réclamations et toutes démarches administratives.

Ils peuvent également leur fournir conseils et informations sur différents services offerts par l'établissement. Ils sont à leur écoute pour recueillir leurs suggestions d'amélioration de la qualité de prise en charge.

Les RU participent à l'évaluation de la qualité, la sécurité de la prise en charge des usagers et à l'élaboration de propositions d'amélioration.

Au-delà des commissions des usagers, ils peuvent également siéger dans d'autres instances de l'établissement, pour suivre, par exemple, les risques d'infections associées aux soins, la prise en charge de la douleur, l'amélioration de la qualité de la prestation alimentation-nutrition, l'usage des médicaments et des dispositifs stériles, etc.

En fonction des établissements de santé et des méthodes de travail mises en place, les représentants des usagers désignés par l'Udaf ont participé à différentes actions en 2024 :

- tenue de permanences pour les usagers au sein de l'établissement ;
- participation à la réalisation de documents destinés aux patients (ex : création de fiches santé, refonte du questionnaire de sortie) ;
- enquêtes au lit des patients pour recueillir leurs expériences ;
- réflexion sur des outils pour améliorer le parcours patient ;
- participation à des événements : semaine de la dénutrition, prévention « l'été en santé » ;
- test des accès aux différents services pour identifier les difficultés pouvant perturber le parcours des usagers en situation de handicap ;
- intégration aux groupes de travail de l'équipe Recherche et innovation pour la mise en place de la santé numérique (Mon espace santé, télésurveillance en oncologie) ;
- participation aux « staff d'information » destinés aux professionnels de santé mais accessibles à un public d'usagers ;
- participation aux choix d'aménagement des chambres.

Au sein de l'Udaf de l'Essonne, une Commission « santé » réunit ses RU qui siègent dans les établissements du département. La commission s'est réunie deux fois en 2024. C'est un lieu d'échanges pour mettre en commun les pratiques et les actions menées. Ce retour d'expériences permet à chacun de renforcer et d'améliorer ses actions au sein du ou des établissements où il siège.



570

heures de bénévolat

168
réunions

11
bénévoles



LOGEMENT ET ENVIRONNEMENT



NOS ACTIONS



- Semaine européenne du développement durable.
- Travaux de recherche autour de l'habitat inclusif.
- Participation au webinaire Uraf avec les représentants régionaux du domaine.
- Plan de mobilité (Cf. page 9).

Du 16 au 20 septembre 2024, l'Udaf de l'Essonne a animé **la semaine européenne du développement durable (SEDD)**.

À cette occasion, des actions de sensibilisation pour développer les mobilités douces auprès de ses collaborateurs et des associations ont été programmées pour faire le lien avec l'adoption du plan de mobilité.



NOS REPRÉSENTATIONS DANS CE DOMAINE



- Commission d'attribution des prestations logement de la Caf / CAPL.
- **Commission des impayés locatifs sur l'Essonne/ Clil.**
- Commission Coordination des Actions de Prévention des Expulsions / Ccapex.
- Agence de l'eau Seine Normandie - Comité de bassin Seine Normandie / AESN *.
- Association départementale pour l'information sur le logement / Adil.
- Commission communale d'accessibilité Évry-Courcouronnes / CCA.
- Commission consultative des services publics locaux dans 3 communes et 1 communauté de communes / CCSPL.
- Commission locale d'amélioration de l'habitat de l'Essonne.
- Conférence intercommunale du logement sur 3 communautés d'agglomérations / CIL.
- **Conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques / Coderst *.**
- Établissement public territorial Grand-Orly Seine Bièvre.
- Semardel.
- Syndicat des Eaux Ouest Essonne.
- Syndicat intercommunal d'assainissement et de restauration des cours d'eau / Siarce.
- Syndicat mixte Essonne Numérique.
- Essonne mobilité.

** Représentations assurées dans le cadre de l'agrément de l'Udaf de l'Essonne en tant qu'association de défense des consommateurs.*

CODERST (CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE L'ENVIRONNEMENT ET DES RISQUES SANITAIRES ET TECHNOLOGIQUES

Le CoDERST concourt à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi, dans le département, des politiques publiques dans les domaines de la protection de l'environnement, de la gestion durable des ressources naturelles et de la prévention des risques sanitaires et technologiques. **Il est chargé d'émettre un avis sur les projets d'actes réglementaires et individuels en matière d'installations classées, de déchets, et protection de la qualité de l'air et de l'atmosphère, d'eaux destinées à la consommation humaine et de police de l'eau et des milieux aquatiques.**

En tant que représentant des familles, les deux bénévoles désignés par l'Udaf étudient les dossiers d'aménagements afin d'évaluer les risques environnementaux et sanitaires liés à ces projets. Ils veillent à la prise en compte des impacts éventuels sur les familles, notamment en matière de logement, de santé et d'environnement.

En 2024, l'instance s'est réunie pour délibérer sur :

- le suivi d'activité des centres de dépollution des véhicules ;
- l'implantation des centres de données ;
- le contrôle de l'eau (production eau potable, eaux pluviales, rivières, irrigation) ;
- l'implantation d'entrepôts de stockage ;
- la création / modification de chambres funéraires.

Ce sont parfois des dossiers techniques et complexes qui nécessitent de nombreuses recherches et d'acquérir de nouvelles connaissances très spécialisées pour pouvoir évaluer correctement les risques et contribuer de manière efficace aux discussions.

Les avis émis par le CoDERST n'ont pas de valeur décisionnaire, à l'exception des dossiers concernant "l'insalubrité de l'habitat", mais sont une aide à la prise de décision du Préfet. Les avis des représentants sont très souvent repris dans les arrêtés préfectoraux. Néanmoins depuis quelques mois, de nouvelles règles de suivi des politiques d'aménagements s'appliquent.

Les services dédiés de la Préfecture sont amenés à traiter une partie des dossiers sans présentation pour avis au CoDERST. Seul l'arrêté préfectoral est transmis pour information aux membres.

Bien qu'étant informés du contenu de l'arrêté, les représentants n'ont plus accès aux dossiers déposés par les pétitionnaires, ce qui réduit les possibilités d'intervention pour la défense des intérêts des familles.

COMMISSION DES IMPAYÉS LOCATIFS

L'Udaf de l'Essonne a participé à plus de 230 commissions en 2024 sur 25 communes avec plus de 2 600 dossiers étudiés.

L'Udaf propose des rendez-vous post commissions pour lesquelles une mesure d'accompagnement est préconisée (131 MJAGBF, 8 orientations PCB, 2 MASP). Des mesures PJM peuvent également être préconisées.

Les équipes de l'Udaf de l'Essonne :

- proposent les rendez-vous post commissions aux familles pour lesquelles une mesure d'accompagnement gérée par les services de l'Udaf est préconisée ;
- assurent le suivi et les contacts à prendre avec les locataires suite aux préconisations ;
- se rendent au domicile des familles en difficulté seules ou avec un partenaire de la MDS, du CCAS et le travailleur social de la société logeuse ;

L'Udaf continue à être sollicitée pour participer à de nouvelles CLI dans le département, et en dehors de celles-ci par les partenaires pour proposer des mesures AGBF aux familles.

La présence de l'Udaf aux CLI permet de consolider notre partenariat avec les acteurs sociaux des autres services et d'être également mieux repérés sur le département.

En 2025, l'Udaf sera présente dans sept CLI supplémentaires sur les communes de Sainte-Geneviève-des-Bois et de Grigny. Des interventions auprès des partenaires se poursuivront pour informer sur les modalités de mise en place de la MJAGBF et les contours du mandat.

AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ



NOTRE DÉMARCHE



L'Udaf de l'Essonne est membre de Covalence, association loi 1901 et groupement de coopération, depuis sa création en juillet 2008. Cela permet la mutualisation des fonctions supports avec les Udaf adhérentes à savoir, les Udaf d'Eure-et-Loir, de l'Essonne et de Seine-Saint-Denis.

C'est à ce titre que le service qualité de Covalence accompagne l'Udaf de l'Essonne dans la mise en œuvre de son plan stratégique, de ses projets de services et de sa politique qualité. Cette dernière a été révisée début 2024.

Ces orientations et stratégies alimentent un plan d'action qui est lui-même enrichi au fil de l'eau par les différents apports liés à la démarche qualité. Le suivi est réalisé grâce à un logiciel dédié proposé par Ageval ; réel outil d'accompagnement à la qualité et à la gestion des risques.

Renouvellement d'autorisation d'exercer

Le service mandataire judiciaire à la protection des majeurs (PJM) ainsi que le service délégué aux prestations familiales (AGBF) sont soumis à une autorisation d'exercer. **La Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) a renouvelé les deux autorisations d'exercer** le 28 novembre 2024 et ce, pour une durée de 15 ans.

Ce renouvellement fait suite à la réussite de l'évaluation de ces deux services par le nouveau dispositif déployé par la Haute Autorité de Santé (HAS).



L'ORGANISATION DE LA DÉMARCHE QUALITÉ



Depuis 2005, **l'Udaf de l'Essonne est certifiée ISO 9001** par Intertek pour ses trois principales missions :

- donner avis aux Pouvoirs Publics ;
- représenter officiellement auprès des Pouvoirs Publics l'ensemble des familles ;
- gérer tout service d'intérêt public.

Le service qualité de Covalence supervise le Système de Management de la Qualité et s'assure, en lien avec la direction de l'Udaf de l'Essonne, du suivi de chaque processus. Cela se traduit par une surveillance régulière grâce à la conduite de revues de processus, de direction mais aussi par la tenue d'audits internes menés par des collaborateurs formés et engagés dans cette démarche. Le rythme des audits est d'environ 18 mois, hormis pour les processus PJM et AGBF qui sont audités une fois par an.

Le suivi résulte aussi de l'implication des équipes :

- l'équipe d'encadrement qui assure une mission de pilotage d'un ou plusieurs processus ;
- l'ensemble des salariés qui sont parties prenantes au quotidien dans l'amélioration continue.

Le service qualité est également en charge de la gestion des risques ; cela se traduit par le suivi des cartographies des risques et la mise en place d'actions correctives pour limiter ces risques. Ce travail est toujours réalisé en lien avec la direction de l'Udaf et par les pilotes de processus.





VALIDATION DE L'AUDIT DE SUIVI



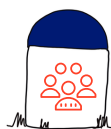
En 2023, la certification ISO 9001 de l'Udaf a été renouvelée pour 3 ans. Durant ce cycle, un audit de suivi a lieu tous les ans, réalisé par Intertek. Le dernier a eu lieu les 13 et 14 juin 2024.

De nombreux points forts ont pu être constatés lors de cet audit. Quelques faiblesses ont été indiquées et des opportunités ont également été proposées, comme la mise en place d'un tableau de fréquentation de l'accueil ou encore la formalisation d'aide-mémoires pour le service comptabilité.

Tous ces points ont été intégrés dans le plan d'action pour s'assurer de leur mise en place et ainsi mesurer leur efficacité.

“
La qualité n'est pas une action
c'est une habitude »

ARISTOTE



LE COMITÉ ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE



Il est constitué de 12 membres et animé par la responsable qualité. Il s'est réuni trois fois en 2024 et a pu produire des recommandations sur les sujets tels que :

- Quelle posture professionnelle adopter face au don/cadeau d'une personne accompagnée ?
- Respecter les choix d'une personne accompagnée lorsque ce choix peut s'opposer au principe de protection ?

Une nouvelle recommandation verra le jour début 2025 sur le sujet de la santé et de la place du professionnel dans les décisions liées à la santé de la personne accompagnée.

Le Comité Éthique et Déontologique peut être sollicité par toute personne, professionnelle ou non, bénéficiaires ou non, via le site internet de l'Udaf de L'Essonne.

Les recommandations sont également disponibles sur le site internet.



2024, CONTINUITÉ DES TRAVAUX ENGAGÉS



« La qualité n'est pas une action – c'est une habitude ». Cette citation d'Aristote est mise en application à l'Udaf de l'Essonne puisque l'équipe d'encadrement et les collaborateurs sont pleinement investis au quotidien. Ils sont régulièrement mobilisés et participent à la démarche d'amélioration continue à travers différentes instances et projets.

C'est ainsi qu'en 2024, ils ont :

- **renforcé le suivi des réclamations**, des événements indésirables, des incidents, des suspicions de faits de maltraitance et des litiges et contentieux, par le maintien d'un comité de suivi animé deux fois par an par la responsable qualité et composé de professionnels et cadres ;
- **pérennisé les Commissions internes** auxquelles participent l'équipe d'encadrement, les bénévoles et le service qualité ;
- **créé une procédure « litiges contentieux »**, en lien avec l'assurance responsabilité professionnelles de l'Udaf ;
- **mis en place une enquête de satisfaction** à destination des personnes accompagnées par le service PJM ;
- **déployé plusieurs enquêtes thématiques** à destination des familles suivies par le service AGBF ;
- **finalisé le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels**, en lien avec le service ressources humaines de Covalence ;
- **travaillé sur de nouveaux outils de suivi** de la qualité et **révisé le système documentaire** pour faire évoluer les pratiques et mieux mesurer l'efficacité des actions et objectifs mis en place ;
- **déployé les réflexions éthiques** à travers différentes instances : commissions de suivi, commissions cas complexes, comité éthique et déontologique, groupes d'analyses de la pratique, réunions thématiques organisées par le psychologue ;
- **renforcé la réflexion sur la bientraitance** et les risques de maltraitance.



ENQUÊTE DE SATISFACTION POUR LES PJM ET ENQUÊTES THÉMATIQUES POUR LES AGBF



Pour le domaine de protection juridique des vulnérabilités, courant 2024, une enquête de satisfaction a été diffusée via la *Gazette* à l'ensemble des personnes suivies par le service Protection Juridique des Majeurs.

136 personnes ont répondu et 85% d'entre eux sont satisfaits de l'accompagnement qui leur est proposé.

70% sont satisfaits de la fréquence des rendez-vous avec nos services et 85% de la qualité des échanges, de l'écoute, de la discrétion et de la confidentialité de leur délégué et/ou assistante.

Des axes d'amélioration ont également été soulignés, à savoir :

- transmettre de l'information sur les différents thèmes tels que l'exercice de votre citoyenneté ou la prévention à la santé ;
- améliorer les possibilités de participation aux prises de décision de l'Udaf ;
- travailler sur un support pour communiquer sur les offres de loisirs, les activités sportives et culturelles proche du domicile des personnes.

Concernant le service AGBF, deux enquêtes ont été menées par le pôle consultatif des familles. Elles portaient sur les thèmes suivants :

- la communication avec les familles ;
- le soutien à la parentalité.

117 familles ont répondu à la première enquête. Plus de 92% d'entre elles se sentent en confiance et écoutées ; elles trouvent que le délai de réponse est satisfaisant et que les visites à domicile facilitent les échanges.

Toutefois, plus de 80% des familles n'ont pas connaissance du service réclamations et des modalités de saisine ; il s'agit donc d'un axe d'amélioration à prévoir.

Concernant l'enquête sur le soutien à la parentalité, 118 réponses ont été enregistrées. 93% prennent en compte les conseils de leur délégué et plus de 98% se sentent respectées dans les décisions et choix qu'elles prennent concernant leurs enfants. 76% souhaiteraient que des activités soient proposées par le service AGBF pour leurs enfants ; un axe de travail est donc en cours à ce sujet.



POLITIQUE STRATÉGIQUE DE LA BIENTRAITANCE ET DE GESTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE



Un des engagements de l'Udaf de l'Essonne est de **soutenir et d'accompagner les professionnels pour qu'ils puissent renforcer leurs compétences et les acculturer aux différentes recommandations de bonnes pratiques professionnelles**. C'est ainsi qu'en 2024, un travail important a été réalisé sur les sujets liés à la bientraitance et aux risques de maltraitance.

12 professionnels ont ainsi été accompagnés par le cabinet Eliane Conseil et le service qualité.

Différents documents ont été produits et complètent les outils déjà existants comme la charte de la

bientraitance ou le plan de prévention des risques de maltraitance déjà existants à l'Udaf de L'Essonne :

- une politique stratégique de la bientraitance et de gestion des risques de maltraitance ;
- une procédure de déclaration de suspicion de faits de maltraitance ;
- une cartographie des risques de maltraitance ;
- un support de sensibilisation à destination de l'ensemble des professionnels de l'Udaf.

C'est ainsi que le 7 novembre 2024, le Comité Éthique et Déontologique a validé la politique stratégique de la bientraitance et de gestion des risques de maltraitance.

LES AXES 2025

Pour maintenir les réflexions engagées à travers les différentes instances et les groupes de travail engagés qui permettent d'alimenter la démarche d'amélioration continue, certains axes de travail ont été définis pour 2025 :

- sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à la bientraitance et aux risques de maltraitance à travers trois journées dédiées permettant de s'approprier ces thématiques ;
- impliquer d'avantage les personnes accompagnées aux instances de l'Udaf ;
- continuer le travail de refonte des outils à destination des personnes accompagnées pour une meilleure appropriation et connaissance ;
- organiser un événement pour fêter les 20 ans de certification de l'Udaf de l'Essonne à la norme Iso 9001.

De plus, il est prévu en 2025 :

- la participation d'une animatrice du comité des usagers et de la responsable qualité au groupe de travail national sur l'expression et la participation des personnes accompagnées organisé par l'Unaf ;
- la participation de la responsable qualité au groupe de travail national sur la démarche d'amélioration continue de la qualité organisé par l'Unaf.

DROITS ET EXPRESSION DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Le travail de facilitation sur les différents outils de la loi 2002-2 devant être remis aux personnes accompagnées a permis une meilleure accessibilité de ces documents pour l'ensemble de ces personnes.

De plus, un des axes du plan d'action, découlant de l'évaluation de la Haute Autorité de Santé mais aussi de la norme Iso 9001 ou encore de la loi 2002-2, prévoit une implication encore plus forte des usagers dans les différentes instances de l'Udaf de l'Essonne.

C'est à ce titre que des personnes accompagnées par nos services siègent au Comité Éthique et Déontologique ou encore à des réunions de Bureau ou participent à des temps d'échanges plus conviviaux comme l'action « boîtes de Noël ».



Le comité des usagers - PJM

Le Comité a célébré ses 10 ans d'existence en 2024. Il est composé d'une trentaine de participants, usagers du service de protection juridique des majeurs. Des professionnels et les proches des personnes accompagnées peuvent également y prendre part.

Chaque trimestre, le Comité se réunit à l'Udaf. Les participants se savent investis d'une mission de représentation de l'ensemble des personnes accompagnées par le service. Ils ont pleinement conscience d'être les acteurs et vecteurs de l'amélioration du fonctionnement des activités portées par l'Udaf.

Le comité s'est réuni en janvier, pour une session ludique consacrée à la compréhension du budget. Des améliorations relatives aux libellés sur les relevés de comptes qui leur sont adressés ont été recensées à cette occasion.

La séance d'avril a été consacrée à la célébration des 10 ans d'exercice de cette instance. Une frise temporelle a permis de retracer les principales avancées apportées par le comité : amélioration des informations délivrées par les banques, mise en place de cartes de paiement et non plus de retrait uniquement, renforcement de l'information délivrée aux personnes accompagnées, etc. Des photos souvenirs et un livre d'or ont évidemment permis de garder trace de ce moment unique !

En juin, une visite énigme « sur les traces d'Arsène Lupin », à Paris, a permis à une quinzaine de participants de découvrir les grands boulevards de la capitale et leurs curiosités architecturales ou historiques.

En septembre, année olympique oblige, une douzaine de membres du comité ont eu l'opportunité d'assister à une session d'athlétisme dans le cadre des jeux paralympiques, au Stade de France. Une journée humide, mais surtout inoubliable !

En octobre, la réunion du Comité était consacrée à la rencontre d'une mandataire privée, pour découvrir ses modalités de travail et leur incidence sur l'accompagnement mis en place auprès des personnes protégées. Un second temps de la rencontre a permis d'échanger autour de l'organisation du calendrier hebdomadaire d'un mandataire, pour identifier ensemble des recommandations de bonne pratiques, tant à destination des personnes accompagnées que des professionnels.

S'ajoutent à ces rendez-vous, l'élaboration du journal trimestriel *La Gazette du comité*, adressé par courrier à l'ensemble des personnes accompagnées par le service, la participation de certains membres au comité éthique et déontologique, aux journées d'accueil des nouveaux usagers, à la semaine événementielle de réouverture de l'espace d'accueil de l'Udaf, ... Le Comité est étroitement associé à chaque temps fort de la vie de l'Udaf.

Le comité envisage également, pour l'année 2025 :

- de développer ses échanges avec d'autres instances de participation des personnes accompagnées au sein du réseau des Udaf ;
- de bénéficier d'une formation aux premiers secours ;
- de mettre en place des ateliers numériques dédiés.





MISE EN CONFORMITÉ AU RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES



En 2024, le Délégué à la Protection des Données désigné auprès de la CNIL pour l'Udaf de l'Essonne est en charge de piloter la mise en conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018 et ce, en étroite collaboration avec le responsable de traitement.

De par leurs activités, les services de l'Udaf de l'Essonne et de Covalence collectent, traitent, conservent et archivent de nombreuses données personnelles, parfois sensibles, des personnes accompagnées mais aussi des salariés, adhérents et bénévoles.

Des outils, adaptés à la compréhension de chacun ont été mis en place pour que les personnes accompagnées puissent connaître et exercer leurs droits mais aussi pour anticiper d'éventuelles violations de données. Des chartes ont également été mises en place pour les activités nécessitant le consentement du bénéficiaire.

Cela permet d'améliorer la qualité des services rendus aux usagers et de promouvoir les droits des personnes.

Ce travail est réalisé en étroite collaboration avec les fonctions supports de Covalence en charge de la sécurité informatique ainsi qu'avec notre prestataire Synergie. Ce dernier est en charge de nos logiciels métiers qui réalise également des sessions de cybersécurité à destination des professionnels de l'Udaf de l'Essonne.



315 square des Champs-Élysées
91 080 Évry-Courcouronnes

Tél. 01 60 91 30 30

www.udaf91.fr