Udaf Loiret
UNIS POUR LES FAMILLES

Rapport d'activités 2019

ASSEMBLEE GENERALE

Lundi 28 septembre 2020

Union Départementale des Associations Familiales du Loiret

Table des matières

I. CONNAITRE L'UDAF 7

A - LES 4 GRANDES MISSIONS 9
B - LA VIE DES INSTANCES 10
C - LES COMMISSIONS ET REPRESENTATIONS 14
D - DONNER AVIS AUX POUVOIRS PUBLICS 17
E - LES MOUVEMENTS, LES ASSOCIATIONS ET LES BENEVOLES 19

II. LES ACTIONS AU SERVICE DE TOUTES LES FAMILLES 28

A - L'ESPACE INFO FAMILLE 29
B - « LIRE ET FAIRE LIRE » 34
C - LE NUMERIQUE 35
D - LE PARRAINAGE DE PROXIMITE 36
E - LA MEDAILLE DE LA FAMILLE 36
F - LE GLANAGE ORGANISE 37
L - L'ADMINISTRATEUR AD'HOC 37

IV. LES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT SUR DELEGATIONS DES POUVOIRS PUBLICS 43

A -LE SERVICE MANDATAIRE JUDICIAIRE A LA PROTECTION DES MAJEURS (SMJPM) 45
B - LE SERVICE JURIDIQUE ET PATRIMONIAL 53
C - LE SERVICE D'ACTION EDUCATIVE EN MILIEU OUVERT (SAEMO) 55
D - LE SERVICE MESURE JUDICIAIRE D'AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL (MJAGBF) 57
E - LE SERVICE MESURE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PERSONNALISE (MASP) 63
F - LE SERVICE ESPACE RESSOURCES LOGEMENT (ERL) 70

V. L'ORGANISATION INTERNE 77

A - LES FINANCES ET LA COMPTABILITE 79
B - LE SERVICE GESTION DE L'INFORMATION (SGI) 80
C - LES RESSOURCES HUMAINES 82
D - LES SERVICES GENERAUX 84

VI. LEXIQUE 87

LES TEMPS FORTS DE L'UDAF EN 2019

Mars 2019

Rencontre sur le financement PJM

L'UDAF informe ses usagers sur la réforme de financement de la Protection Juridique des Majeurs

Le 29 avril 2019

Rencontre-débat à Montargis

"L'UDAF du Loiret organise une conférence-débat sur l'accès aux droits des personnes en situation de handicap"

Le 30 octobre 2019

Visite de M. Jean-Yves DOUCHEZ

Labellisée Point Conseil Budget (PCB), l'UDAF du Loiret accueille M. Jean-Yves DOUCHEZ, Haut Commissaire à la lutte contre la pauvreté en Région Centre Val de Loire, sur invitation de Nadine MONTEIL, Sous-Préfète de l'arrondissement de Pithiviers.

I – CONNAITRE L'U.D.A.F. DU LOIRET

A – Les 4 grandes missions

B – La vie des instances

B.1 - Le Bureau et le Conseil d'Administration
B.2 - L'assemblée Générale
B.3 - L'instance Régionale
B.4 - L'instance Nationale

C – Les commissions et représentations

C.1 – Les commissions thématiques
C.1.1 - Protection sociale
C.1.2 - Logement et budget familial
C.1.3 - Famille, parentalité
C.1.4 - Cohésion sociale

C.2 - Les commissions statutaires et institutionnelles
C.2.1 - Commission des services
C.2.2 - Commission de contrôle
C.2.3 - Commission financière

C.3 - Les représentations

D – Donner son avis aux pouvoirs publics

E – Les mouvements, les associations et les bénévoles

E.1 - La commission des mouvements
E.2 - Les associations adhérentes au 31/12/2019 et les membres associés
E.3 - La répartition du fonds spécial pour l'année 2019
E.4 - La formation des bénévoles

A – Les 4 grandes missions

L'UDAF du Loiret est une association Loi 1901 reconnue d'utilité publique qui a pour mission principale de **représenter l'ensemble des familles Loirétaines**, conformément à l'ordonnance du 3 mars 1945 instituant l'UNAF et les UDAF.

L'article L.211-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles, confère aux UDAF les quatre missions détaillées ci-dessous.

Donner son avis aux Pouvoirs Publics et proposer les mesures conformes aux intérêts matériels et moraux des familles

Représenter officiellement l'ensemble des familles du Département et notamment, désigner ou proposer les délégués des familles aux divers Conseils, Assemblées ou autres organismes institués par l'Etat, le Département, la Commune

Exercer devant toutes les juridictions l'action civile relative aux faits de nature à nuire aux intérêts des familles.

Gérer tout service d'intérêt familial dont les Pouvoirs Publics estimeraient devoir leur confier la charge.

Partenaire des pouvoirs publics, l'UDAF intervient dans le champ de l'action sociale (protection de l'enfance, protection juridique des majeurs, accompagnement budgétaire et social) et dans le champ de l'action familiale.

A travers ses missions, l'UDAF dispose de compétences efficientes et reconnues par les acteurs du champ social et médico -social dans le cadre de la lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.

L'UDAF possède également un réseau partenarial important et d'accueil de proximité grâce à son implantation dans 6 sites couvrant le département du Loiret : Orléans, Pithiviers, Gien, Montargis et Châlette sur Loing.

L'UDAF rassemble **23 mouvements familiaux adhérents, 76 associations familiales** et **8 membres associés**, soit près **de 5500 familles**.

B - La vie des instances

B.1 - Le Bureau et le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration administre l'UDAF du Loiret.
Les membres du Bureau préparent les décisions et proposent les orientations.

AU 31 DECEMBRE 2019…	
MEMBRES DU BUREAU	**MEMBRES DU CONSEIL**
Président : Gérard DEGRAVE (Elu) **Vice-Présidents :** Annie KIRGO (Elue) Marie-Odile PELLE - PRINTANIER (Désignée) **Trésorier :** Jacques DE COINTET (Elu) **Trésorier adjoint :** Robert BONSERGENT (Désigné) **Secrétaire :** Elisabeth DEMEULEMEESTER (Elue) **Secrétaire adjointe :** Eliane GERARD (Elue) **Membres :** Didier GLORET (Désigné) Gilles GUYOT (Désigné)	Arnaud BERTRAND (Elu) Monique BOURGOIN (Désignée) Sabine BRUN (Elue) Odile COMBE LABOISSIERE (Elue) Hubert COUDERT (Désigné) Annik CRAPEAU (Désignée) Guy DE CANCK (Coopté) Julien ESCOBAR (Elu) Isabelle GLOMERON (Elue) Yohann HAUDRY (Désigné) Michel JEAN (Elu) Yves LIRZIN (Désigné) Michèle MARTIN (Elue) Huguette PAPIAU (Elue) Christine PRIZAC (Elue) Jean-Pierre ROMELARD (Elu) Jacqueline SIMONNET (Désignée) Thérèse SUIRE (Désignée) Maxime YEHOUESSI (Désigné)

EN 2019

08 réunions des membres du Conseil d'Administration

06 réunions des membres du Bureau

LES DEPARTS / LES ARRIVEES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2019….

20/06/2019 :
- Démission de Monsieur Michel GRELET, trésorier
- Démission de Muriel MILLOT, membre du Bureau
- Election de Monsieur Jacques DE COINTET au poste de trésorier

15/10/2019 :
- Election de Monsieur Didier GLORET comme membre du Bureau

Bienvenue aux nouveaux membres du Conseil d'Administration !

Monsieur Yohann HAUDRY, Président de l'association APGL 45 - DESIGNE
Monsieur Guy DE CANCK, membre de l'association AFL Orléans - COOPTE

B.2 - L’assemblée Générale

L’assemblée générale définit, oriente et contrôle la politique générale de l’UDAF. Elle élit le Conseil d’Administration, valide ses orientations et ses actions et approuve les comptes.

Le mardi 11 juin 2019 : Assemblée Générale Ordinaire au siège social de l’association basé à ORLEANS.

Thématique :
Témoignages de personnes protégées et représentation musicale de l'association "scènes ouvertes"

Cette année, **l'UDAF du Loiret a décidé de donner la parole aux usagers qu'elle accompagne** afin de favoriser leur expression sur le ressenti qu'ils ont de la mesure de protection.

C'est dans une ambiance conviviale et chaleureuse que les participants ont pu ensuite apprécier la représentation musicale de l'association "Scènes Ouvertes" pour clore la partie thématique. L'association met en œuvre des actions visant la « réhabilitation sociale de personnes en difficultés psychiques », notamment par le biais de la musique et du spectacle.

L'Assemblée Générales a aussi été l'occasion de revenir sur les faits marquants, de présenter le bilan moral et financier de l'année écoulée, en présence de nombreux représentants d'associations familiales, de partenaires institutionnels, de salariés et de Monsieur Jean Paul GADAUT, administrateur de l'UNAF représentant la Présidente de l'UNAF, Marie-Andrée BLANC.

Cette rencontre a également été le moment pour Monsieur DEGRAVE, Président de l'UDAF, de distinguer 3 salariées de la remise de la médaille du travail.

B.3 - L'instance Régionale

L'Union Régionale des Associations Familiales est l'organe de coordination des UDAF de la région Centre-Val de Loire.
Elle est à l'écoute permanente des UDAF et agit pour la promotion et la protection des intérêts familiaux au niveau régional.

L'UDAF du Loiret est membre de l'URAF et participe aux différentes réunions de travail.

Membres de l'UDAF qui siègent au Conseil d'Administration de l'URAF Centre Val de Loire

- ⇨**Président :** Monsieur DEGRAVE
- ⇨**Administrateurs :** Madame KIRGO et Monsieur GUYOT

Les chargés de mission et référents Vie Associative des UDAF de la région se sont réunis à plusieurs reprises en 2019 afin d'échanger sur les pratiques et les actualités des UDAF.

B.4 - L'instance Nationale

Par les divers courriers et notes d'information, ou via intranet, l'UDAF est informée de l'actualité de l'UNAF et de ses prises de position. Par ailleurs, l'UNAF organise tout au long de l'année de nombreuses rencontres, groupes de travail, formations. L'Assemblée Générale annuelle de l'UNAF est également l'occasion de réunir l'ensemble du réseau UNAF/URAF/UDAF.

Assemblée Générale de l'UNAF

Les 22 et 23 juin 2019, des représentants de l'UDAF du Loiret ont participé à l'Assemblée Générale de l'UNAF, à Reims, sous la présidence de Marie-Andrée BLANC et réunissant plus de 530 militants, représentants familiaux et Responsables d'Unions d'Associations Familiales venus de toute la France, de Métropole et d'Outre-mer.
Le thème principal a porté sur la démocratie participative et la place des corps intermédiaires.
L'UDAF du Loiret contribue ainsi à faire valoir les intérêts des familles et à favoriser la solidarité et l'accompagnement des plus fragiles....

Rencontre annuelle des Président(e)s et Directeurs/Directrices d'UDAF

Les 23 et 24 mars, la Vice-Présidente et la Directrice de l'UDAF du Loiret ont participé à la rencontre nationale des Présidents et Directeurs d'UDAF de France à Annecy.

A cette occasion, la présidente de l'UNAF, Madame Marie Andrée BLANC, s'est exprimée sur les grands sujets actuels de politique familiale et sur la place et l'implication de l'UNAF et de son réseau, dans les chantiers et grandes stratégies mis en œuvre par les Pouvoirs Publics.

Les thèmes majeurs de ces 2 journées ont porté sur :

- ➔la place du réseau dans l'Economie Sociale et Solidaire
- ➔les projets et actions dans le domaine de l'enfance et de la parentalité

Cette rencontre a aussi permis d'aborder l'actualité du réseau.

C - Les commissions et les représentations

C.1 - Les commissions thématiques

Les commissions thématiques ont pour objet de débattre des sujets de société relevant de leur domaine, de préparer et de proposer des actions ou des avis à soumettre au Conseil d'Administration. Elles contribuent à la défense des intérêts des familles.

Ces commissions doivent également permettre de coordonner les interventions extérieures des administrateurs dans le cadre de leur représentation UDAF.

C.1.1 - Protection sociale

MEMBRES

G. DEGRAVE / R. BONSERGENT / E. DEMEULEMEESTER / G. GUYOT
MO. PELLE-PRINTANIER / JP. ROMELARD / M. YEHOUESSI

A la demande l'Agence Régionale de Santé, un appel à candidatures a été lancé auprès des représentants en poste dans les Commissions Des Usagers pour savoir s'ils voulaient se représenter, puis à l'ensemble des associations familiales adhérentes pour trouver d'autres représentants….

Les représentants UDAF sont présents dans 15 établissements du Département.

C.1.2 – Logement / environnement et budget familial

MEMBRES

G. DEGRAVE / R. BONSERGENT / S. BRUN / D. GLORET / A. KIRGO / M. YEHOUESSI / T. SUIRE

➔ Plusieurs rencontres dans l'année en lien avec l'actualité du logement.

C.1.3 - Famille, parentalité

MEMBRES

G. DEGRAVE / A. CRAPEAU / E. DEMEULEMEESTER / E. GERARD / A. KIRGO / M. MILLOT
H. PAPIAU C. PRIZAC / JP. ROMELARD / J. SIMONNET

➔ Travail en lien avec la formation des bénévoles autour de la campagne CCAS.

C.1.4 - Cohésion sociale

MEMBRES

G. DEGRAVE / A. BERTRAND / S. BRUN / A. CRAPEAU / I GLOMERON / G. GUYOT / J. SIMONNET

➔ Travail en lien avec les différentes représentations de l'UDAF du Loiret sur le Département.

C.2 - Les commissions statutaires et institutionnelles

C.2.1 - Commission des services

En 2019, la commission des services a poursuivi son travail sur la réorganisation des services de l'UDAF, l'actualité des politiques publiques, l'accessibilité des bâtiments, la révision du Document Unique de Délégation (DUD) et la réorganisation de l'Espace Info Famille

MEMBRES
G. DEGRAVE / D. BOMPAS / C. PRIZAC / R. BONSERGENT / D. GLORET / M. JEAN

C.2.2 - Commission de contrôle

Par fondement statutaire - article 15, la commission de contrôle a poursuivi en 2019 son travail de révision des statuts et du règlement intérieur de l'UDAF mais a aussi procédé à la vérification des listes des adhérents et à l'agrément de nouvelles associations.

MEMBRES
A. KIRGO / M. JEAN / H. PAPIAU / MO. PELLE-PRINTANIER / JP. ROMELARD / R. BONSERGENT

C.2.3 - Commission financière

En 2019, **la commission financière** a supervisé la tenue des comptes, préparé les budgets, présenté au Conseil d'Administration toutes les décisions et orientations financières et préparé le rapport financier pour l'assemblée générale.

MEMBRES
G. DEGRAVE / A. ADOBET / M. GRELET –J. DE COINTET / J. ESCOBAR / A. KOZINA

C.3 - Les représentations

En 2019, près de **120 représentants bénévoles,** désignés par l'UDAF pour être les "porte parole" des familles, ont exercé leur mandat de représentation auprès **de 122 instances départementales** (comités, commissions ou conseil d'administration).

Le conseil d'administration de l'UDAF a procédé au renouvellement de la **désignation de représentants dans les instances suivantes** :

- Représentation des usagers dans le cadre de la mise en œuvre des diplômes pour certaines professions du secteur funéraire
- ADIL du Loiret
- MSA Beauce Cœur de Loire

Et à la **modification des désignations suivantes, suite à démission des représentants en poste** :

- CCAS de Fleury Les Aubrais
- CAF du Loiret
- Conseil de familles des pupilles de l'Etat

FAMILLE / ENFANCE / PARENTALITE

Représentations associées

CAF du Loiret
Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)
Commission attribution place en crèche- Ville d'Orléans
Commission d'agrément pour l'adoption
Commission départementale des services aux familles
Conseil de famille des Pupilles de l'Etat
Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA – collège personnes handicapées et personnes âgées)
Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance
Contrat de prévention et de sécurité Montargis
Fondation Val de Loire
Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance (ODPE)
Réseaux d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents

PROTECTION SOCIALE / SANTE

Représentations associées

Mutualité Sociale Agricole (MSA)
Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Loiret (CPAM)
Comités des Usagers (CDU) dans 13 établissements de santé
Conseil de surveillance dans 4 établissements publics de santé
Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)
Commission de sélection d'appel à projet social ou médico-social - Préfecture du Loiret
Groupe d'Action Locale (GAL) - Pays Loire Beauce
Conseil Territorial de Santé (CTS)
Groupement Hospitalier de Territoire (GHT)
ORPADAM Clic Montargis
Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH)

COHESION SOCIALE

Représentations associées

Commission d'aide juridictionnelle de Montargis
Commission départementale d'information des populations sur les grands équipements énergétiques
Commission locale d'information auprès de la CNPE (centrale nucléaire) de Dampierre en Burly
Commission d'aide juridictionnelle - Tribunal de Montargis
Plan de protection de l'atmosphère de l'agglomération d'Orléans
Comité consultatif des services publics locaux Orléans Métropole (CCSPL)
Comité d'usagers des particuliers de l'administration fiscale
Comité local des usagers - Préfecture du Loiret

DIVERS

Représentation des usagers dans le cadre de la mise en œuvre des diplômes pour certaines professions du secteur funéraire

LOGEMENT ET BUDGET FAMILIAL

Représentations associées

Fédération Solidaire pour l'Habitat (SOLIHA)
Commission départementale d'examens des situations de surendettement
Les résidences de l'Orléanais (O.P.H)
LOGEM Loiret
Commission Coordination Actions Prévention Expulsions locatives (CCAPEX)
Commissions de Conciliation des Expulsions Locatives (CCEL)
Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD)
Commission de médiation (Loi DALO)
Agence Départementale d'information sur le logement (ADIL)
Commission Locale de l'Amélioration de l'Habitat Orléans Métropole - (CLAH)
Conférence Intercommunale du Logement (CIL) - CC Val de Sully, Giennois et Montargois

D - Donner son avis aux Pouvoirs Publics

Tout au long de l'année 2019, l'UDAF a participé aux assemblées générales des associations familiales adhérentes, des différents partenaires ainsi que divers colloques, conférences et manifestations organisés dans le département.

Interlocuteur des pouvoirs publics dans la défense des intérêts des familles, **l'UDAF du Loiret alerte régulièrement les pouvoirs publics et les associations familiales sur les mesures qui risquent de fragiliser les familles**.

L'UDAF du Loiret formule un avis sur le projet de règlement départemental d'aide sociale du Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA)

Des représentants de l'UDAF du Loiret ont participé à la révision du règlement départemental d'aide sociale du Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA), en sa séance des 16 et 17 janvier 2019.
Le règlement départemental d'aide sociale définit les règles selon lesquelles sont accordées les prestations d'aide sociale relevant du département et des prestations extra-légales mises en place par le Conseil Départemental.
Instaurée par la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, le CDCA est consulté sur l'ensemble des schémas et des programmes qui concernent les personnes âgées et les personnes handicapées et renforce la démocratie participative des acteurs associatifs concernés par les politiques de l'autonomie

L'UDAF du Loiret contribue à la réflexion sur la transformation de l'offre médico-sociale et aux effets du virage inclusif

Le 16 Janvier 2019, des représentants de l'UDAF du Loiret ont participé à la rencontre de l'autonomie organisée par le Conseil Départemental du Loiret sur "Les réponses aux besoins d'accompagnement des personnes vivant à domicile".
Il s'agit de la 2ème conférence départementale consacrée à l'inclusion par l'habitat des personnes en situation de handicap, une 1ère rencontre ayant eu lieu en septembre 2018.
En effet, le virage inclusif qu'entendent promouvoir les politiques publiques concernant le champ de la santé, prévoit une évolution de l'offre médico-sociale et sanitaire.
Cette rencontre marque l'engagement du Département pour accompagner le changement de pratiques des acteurs concernés par la mise en œuvre de formules d'habitat innovantes.

L'UDAF du Loiret participe aux Assises Nationales du Carrefour National de l'Action Educative en Milieu Ouvert (CNAEMO)

Les 27, 28 et 29 mars, des représentants de l'UDAF du Loiret ont participé aux 39èmes Assises Nationales du Carrefour National de l'Action Educative en Milieu Ouvert (CNAEMO) à Chalon Sur Saône sur le thème :

« POUR UNE PROTECTION UNIVERSELLE ET INCONDITIONNELLE DE L'ENFANT ».

Durant ces 3 jours, le CNAEMO a tenté d'apporter des éléments de réponse en s'appuyant sur des débats, des réflexions, des échanges et des analyses portés par des intervenants issus de divers champs de compétences.

Cela a été aussi l'occasion pour les professionnels qui œuvrent en faveur de la protection de l'enfance et plus particulièrement du milieu ouvert de se réunir et de confronter leurs idées et leurs pratiques.

E - Les mouvements, les associations et les bénévoles

E.1 - La conférence des mouvements

La conférence des mouvements est une instance de concertation et d'information réunissant l'ensemble des associations membres de l'UDAF du Loiret. Il s'agit d'un outil essentiel pour faire vivre l'échange et l'information entre les associations familiales, elle est indispensable au bon déroulement démocratique de l'UDAF.

En 2019, la conférence des mouvements **« a fait sa rentrée » le mercredi 25 septembre 2019** dans les locaux de l'UDAF du Loiret.

A l'ordre du jour…

- Tour de table des associations présentes
- Désignation d'un Président (mandat de 2 ans)
- Répartition des sièges au sein du CA de l'UDAF du Loiret
- Echanges sur la révision du projet associatif de l'UDAF du Loiret

Cette rencontre est un outil essentiel de concertation et de consultation primordial pour faire vivre l'échange et l'information.

E.2 - Les associations adhérentes au 31/12/2019 et les membres associés

Les mouvements adhérents à recrutement général

AFCO / Association Familiale Catholique de l'Orléanais
Maison Saint Vincent – 51 Boulevard Aristide Briand – 45000 ORLEANS
Tél : 02 46 09 88 72

Familles Rurales / Fédération départementale
1 rue d'Aquitaine – 45380 LA CHAPELLE ST MESMIN
Tel : 02 38 65 48 80

Familles de France / Fédération départementale
2, rue Jean Philippe Rameau - 45057 ORLEANS Cedex 01
Tel : 02 38 71 99 32

CDAFAL / Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques
1, allée Anne de Bourg - 45000 ORLEANS
Tel : 02 38 54 52 74

AFP SILOE 45 / Association Familiale Protestante SILOE 45
135, rue Saint Marc - 45000 ORLEANS
Tel : 02 38 53 14 12

Les mouvements adhérents à recrutement spécifique

MFREO / Maisons Familiales Rurales d'Education et d'Orientation
16, rue de Gradoux – 45800 ST JEAN DE BRAYE
Tel : 02 38 76 43 11

ADFCL / Association départementale de la Famille du Cheminot
19 ter, rue Jean Jaurès - 45400 FLEURY LES AUBRAIS

ADMR / Aide à Domicile en Milieu Rural / Fédération départementale
32 Bis, Rue de Bagneux - BP 45268 - 45145 ST JEAN DE LA RUELLE Cedex
Tel : 02 38 70 50 51

Jumeaux et Plus
Mairie - 45140 INGRE
Tél : 02 38 43 82 04

APF France Handicap
27 Avenue de la Libération, 45000 ORLEANS
Tel : 02 38 43 28 53

EFA / Enfance et Familles d'Adoption
2, rue Jean Philippe Rameau - 45057 ORLEANS Cedex 01
Tel : 02 38 71 99 32

Association Départementale des conjoints survivants
46 ter rue St Catherine - 45000 ORLEANS
Tel : 02 38 53 20 24

Jonathan Pierres Vivantes
46 ter rue St Catherine - 45000 ORLEANS
Tél : 02 38 86 62 38

UNAFAM / Union des Familles et Amis de Malades Mentaux
17, Avenue Alain Savary, 45000 ORLEANS
Tél : 02 38 86 17 43

APGL
Association des Parents et futurs parents Gays et Lesbiens
16, rue du Vieux Bourg – 45750 ST PRYVE ST MESMIN
(Adresse postale)
Tel : 06 81 95 30 95

Les associations adhérentes indépendantes et non fédérées

Association de familles de Gien
Mairie - 3, Chemin de Montfort – BP 99 - 45503 GIEN cedex
Tél : 02 38 29 80 00

Association familiale de Marcilly en Villette
Mairie - 62, place de l'église - 45240 MARCILLY EN VILLETTE
Tél.: 02 38 76 10 19

Beauce – Val Service
4, rue du Docteur Pierre Legris 45310 PATAY
Tél : 02 38 74 62 37

Association Familiale d'Olivet
Mairie - 283, rue du Général De Gaulle – 45160 OLIVET
Tél : 02 38 63 89 00

Association Familiale d'Orléans
2, rue Jean Philippe Rameau - 45057 ORLEANS Cedex 01
Tel : 02 38 71 99 32

Association Familiale de St Hilaire
Mairie – 494 route d'Orléans – 45160 ST HILAIRE ST MESMIN
Tél : 02 38 76 30 24

Association Familiale de St Jean Le Blanc
Mairie –Place de l'église – 45650 ST JEAN LE BLANC
Tél : 02 38 71 99 32

Association Familiale de Saran
2, rue Jean Philippe Rameau - 45057 ORLEANS Cedex 01
Tel : 02 38 71 99 32

Les membres associés

Les membres associés sont des associations de Loi 1901 qui ne constituent pas une association familiale au sens de l'article L 211-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Les membres associés n'ont pas de siège au conseil d'administration de l'UDAF, mais peuvent être invités à titre consultatif aux réunions du conseil d'administration, aux diverses commissions et à l'assemblée générale.

Ils ne produisent pas de liste d'adhérents et ne règlent pas de cotisation.

A Domicile 45
8, Boulevard de Québec - 45000 ORLEANS
Tel : 02 38 24 07 08

ASSEPH
Association d'Entraide pour les Handicapés
188 r Pressoir Aubry - 45160 OLIVET
Tél : 02 38 83 07 14

Association Alzheimer 45
14, rue Bannier - 45000 ORLEANS
Tel : 02 38 62 05 47

Association des Usagers
« A Pithiviers, l'Hôpital c'est vital ! »
72, Avenue de la République - 45300 PITHIVIERS
Tel : 02 38 30 16 85

Association Familiale de Chécy
7, rue du Port - 45430 Chécy
Tél : 02 38 91 19 07

Dialogue Autisme
86, rue du pont Lazin, B.P. 248 - 45162 OLIVET Cedex
Tel : 02 38 66 34 75

Les Amis de Pierre
9, rue Jules Lemaître - 45000 ORLEANS
Tel : 02 38 54 35 05

Le Cercle des Ages
Association d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
4 rue Adolphe Crespin, BP 1242 - 45002 ORLEANS Cedex 01
Tel : 02 38 77 44 55

Habitat et Humanisme 45
14, rue Sainte Anne – 45000 ORLEANS
Tel : 02 38 54 94 11

76 associations familiales
23 mouvements familiaux adhérents
8 membres associés
5447 familles adhérentes

Les associations adhérentes à l'UDAF ont toutes le caractère d'association familiale régie par l'article L211-9 du Code de l'Action Sociale et des Familles dont la composition permet d'établir le nombre de suffrages revenant à chacune des associations.

En particulier, ne peuvent y figurer les personnes morales ou les célibataires sans enfant.

L'UDAF doit également s'assurer de ne comptabiliser qu'une seule fois les voix d'une même famille, même en cas d'adhésions multiples. Elle ne doit pas retenir les voix de familles extra-départementales éventuellement comptées sur leur département de résidence.

La tenue des listes d'adhérents et le versement de la cotisation annuelle correspondante sont des obligations pour toutes les associations familiales qui, si elles ne s'y soumettent pas, sont mises « en sommeil » pour l'année en cours.

Nous notons encore une baisse importante du nombre d'adhérents et de suffrages pour 2020.

Trois associations réactivées **mais également 1 mouvement à recrutement général mis en sommeil** (CSF)

Le contrôle des adhérents hors-département a encore représenté un travail volumineux par rapport au nombre de familles finalement concernées ➔ Aucune variation au final pour cette année.

Nous notons encore cette année la part importante du nombre d'adhérents ressortant comme « non votant » du fait de leur situation familiale.

En 2019, plus de 700 adhérents « militants », proches de la famille et très attachés aux liens familiaux, souvent aidants familiaux, se sont investis parfois beaucoup plus que d'autres adhérents votants…**et ils ne sont pas comptabilisés**.

La commission des mouvements a été réactivée en 2019 et plusieurs axes de réflexions sont prévus pour 2020.

Suite à la révision des statuts et du règlement intérieur, **la répartition des postes** au sein du Conseil d'Administration a été revue.

Un contrôle particulier est mené au moment de la demande d'adhésion d'une association. La commission de contrôle s'attache à vérifier à ce que tous les documents soient fournis et à ce que la mention « défense et représentation de l'ensemble des familles » apparaisse bien dans les statuts transmis.

LES FAMILLES ADHERENTES A L'UDAF DU LOIRET

	Adhérents au 31 décembre 2018			Adhérents au 31 décembre 2019			Variations en %		Part dans total en %
	Nombre d'associations	Nombre de familles	Nombre de suffrages	Nombre d'associations	Nombre de familles	Nombre de suffrages	Familles	Suffrages	Part dans Total
Familles Rurales	37	1902	4658	39	1807	4241	-4.94	-8.91	31.35
Associations indépendantes	8	1503	3192	8	1516	3101	-13.06	-19.48	22.92
M.F.R.	6	826	2790	6	860	2886	4.12	3.44	21.33
UNAFAM	1	256	649	1	259	637	1.17	-1.85	4.71
C.D.A.F.A.L.	3	231	573	3	256	617	10.82	7.68	4.56
Jumeaux et Plus	1	104	523	1	99	499	-4.81	-4.59	3.69
A.F.C.O.	1	168	786	1	95	487	-43.45	-38.04	3.60
A.P.F. France Handicap	1	110	213	1	98	185	-10.91	-13.15	1.37
AFP Siloé 45	1	41	173	1	41	173	0.00	0.00	1.28
A.D.F.C.L.	1	98	184	1	86	159	-12.24	-13.59	1.17
Association des Conjoints Survivants	1	141	146	1	134	139	-4.96	-4.79	1.03
Familles de France	3	83	154	3	72	126	-13.25	-18.18	0.93
E.F.A.	1	44	131	1	45	123	2.27	-6.11	0.91
Jonathan Pierres Vivantes	1	48	94	1	48	95	0.00	1.06	0.70
A.D.M.R.	7	23	43	7	23	43	0.00	0.00	0.32
A.P.G.L. 45	0	0	0	1	8	20	/	/	0.15
C.S.F.	1	60	136	0	0	0	/	/	/
TOTAL	**74**	**5638**	**14445**	**76**	**5447**	**13531**	**-3.49**	**-6.75**	

E.3 - La répartition du fonds spécial pour l'année 2019

Attribution du Fonds Spécial à l'UDAF du Loiret (part I)	**151 707,79 €**
Attribution de 10 % du Fonds Spécial de la 1ère part A répartir entre les Fédérations et les Associations	**15 170,78 €**

Fédérations à recrutement général	**4 551,23 €**
10% pour la Fédération des Familles Rurales	1 517,08 €
10% pour la Fédération des Familles de France	1 517,08 €
10% pour le Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques	1 517,08 €
Associations	**10 619,55 €**
Adhérents déclarés pour l'année 2019 : 5 638 (Liste au 31 décembre 2018)	

Montant attribué par adhérent	**≈ 1,88 €** (1,883566 €)

	Nombre d'Adhérents	Montant Alloué en euros
Association Familiale Catholique d'Orléans	**168**	**316,44 €**
Confédération Syndicale des Familles	**60**	**113,01 €**
Jonathan Pierres Vivantes	**48**	**90,41 €**
Enfance et Familles d'Adoption	**44**	**82,88 €**
Associations Aide à Domicile en Milieu Rural (7 asso.)	**23**	**43,32 €**
Association Familiale d'Orléans	**35**	**65,92**
Association Familiale de St Hilaire St Mesmin	**74**	**139,38**
Association Familiale de St Jean Le Blanc	**161**	**303,25**
Association Familiale Protestante Siloé 45	**41**	**77,23 €**
Association Départementale de la Famille du Cheminot	**98**	**184,59**
Association Familiale de Marcilly en Villette	**173**	**325,86**
Association départementale des conjoints survivants	**141**	**265,58**
Association des Paralysés de France	**110**	**207,19**
Jumeaux et Plus	**104**	**195,89**
Associations Familiales Laïques (3 associations)	**231**	**435,10**
U.N.A.F.A.M.	**256**	**482,19**
Association Familiale d'Olivet	**246**	**463,36**
Beauce Val Services	**462**	**870,21**
Association familiale de Gien	**312**	**587,67**
Association familiale de Saran	**40**	**75,34**
Familles de France (3 associations)	**83**	**156,34**
Maisons Familiales Rurales (6 associations)	**826**	**1555,83**
Familles Rurales (37 associations)	**1902**	**3582,55**
TOTAL GENERAL	**5638**	**10619,54**

E.4 - La formation des bénévoles

Grâce au soutien du Fonds pour le Développement de la Vie Associative (FDVA) et la région Centre Val de Loire, l'UDAF a pu mettre en œuvre le programme de formations des bénévoles détaillé ci-dessous.

Intervention de Madame Magali BERTRAND, Directrice de l'ADIL du Loiret, sur actualité des évolutions politiques liées au logement

Le jeudi 21 novembre 2019, l'UDAF du Loiret a organisé, dans ses locaux, une formation sur l'actualité liée au logement dans le Loiret.
Madame Magali BERTRAND, Directrice de l'ADIL 45, a été sollicitée pour animer la rencontre. Les points suivants ont été traités :

- Rappel des missions de l'ADIL du Loiret
- Priorités en matière de politique de logement
  - *Lutte contre l'habitat indigne*
  - *Prévention des expulsions locatives*
  - *Rénovation énergétique des logements*
  - *Le traitement des copropriétés dégradées*

La représentation dans les CCAS

En 2019, l'UDAF du Loiret a renouvelé **sa campagne d'information à destination des membres des Conseils d'administration des CCAS.**

Thématique abordée : le surendettement
Intervention de la banque de France : Madame BASTIANI et Monsieur LIGERON

Programme

- ***Droits et devoirs en situation de surendettement***
- ***Information en vue des prochaines élections municipales de 2020***
- ***Partages d'expérience entre les représentants des CCAS***

- **Mercredi 16 octobre 2019 - 18 h - Orléans**
  Siège social de l'UDAF du Loiret - 2 rue Jean Philippe Rameau
- **Mercredi 06 Novembre 2019 - 18h - St Denis de l'Hôtel**
  Salle polyvalente - Avenue des Fontaines
- **Mercredi 13 Novembre 2019 - 18h - Gien**
  Maison des Associations - 1 rue Paulin Enfert
- **Mercredi 20 Novembre 2019 - 18h - Neuville aux Bois**
  La Pichardière (salle Madelin) - 5, rue Just Roux
- **Mercredi 27 Novembre 2019 - 18h - Meung sur Loire**
  Salle des fêtes Alain Corneau - Rue du Pont
- **Mercredi 04 décembre 2019 - 18h Châlette sur Loing**
  Maison des associations (salle Max Nublat) - 32, rue Claude Debussy

Une 50aine de participants

II – LES ACTIONS AU SERVICE DE TOUTES LES FAMILLES

A – L’ESPACE INFO FAMILLE

B – L’ACTION « LIRE ET FAIRE LIRE »

C – LE NUMERIQUE

D – LE PARRAINAGE DE PROXIMITE

E – LA MEDAILLE DE LA FAMILLE

F – LE GLANAGE SOLIDAIRE OGANISE

G – L’ADMINISTRATEUR AD’HOC

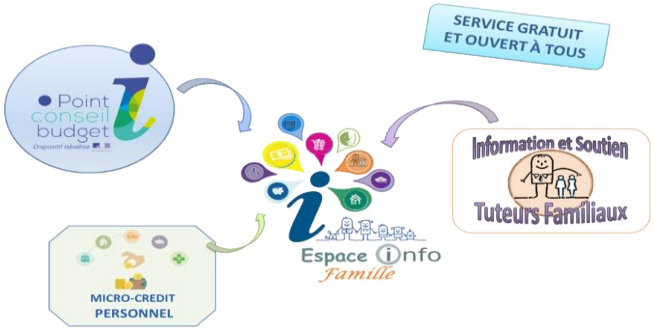
A – L'Espace Info Famille

L'Espace Info Famille de l'UDAF du Loiret - Accompagnement Social Budgétaire et Familial

L'Espace Info Famille (EIF) est un service d'informations, d'orientations et de conseils sur tous les domaines de la vie familiale.

Depuis 2018, et dans le cadre de la réorganisation interne des services de l'UDAF, les actions de l'Espace Info Famille se répartissent selon deux axes de développement :

- Les actions liées à l'Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux (ISTF)
- Les actions liées à l'Information et Soutien au Budget Familial (ISBF)

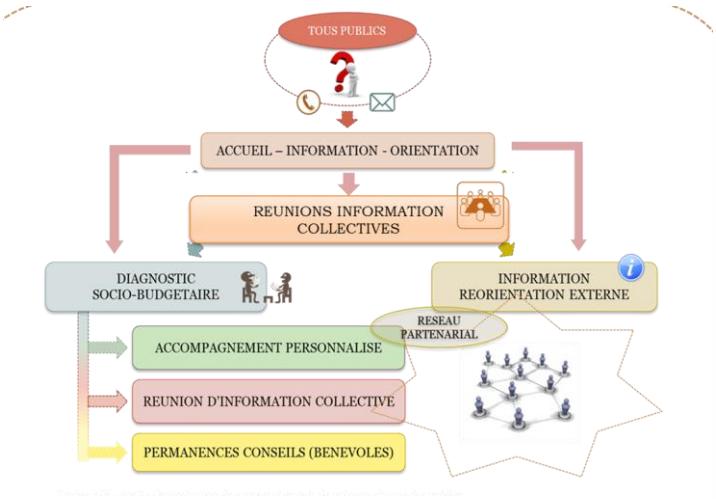


Développée depuis 2016, l'Information et Soutien au Budget Familial (ISBF), appellation encore non labellisée des Points Conseil Budget nationaux (PCB), met en œuvre des actions individuelles et collectives à destination des tous publics, en matière d'Aide Educative Budgétaire.

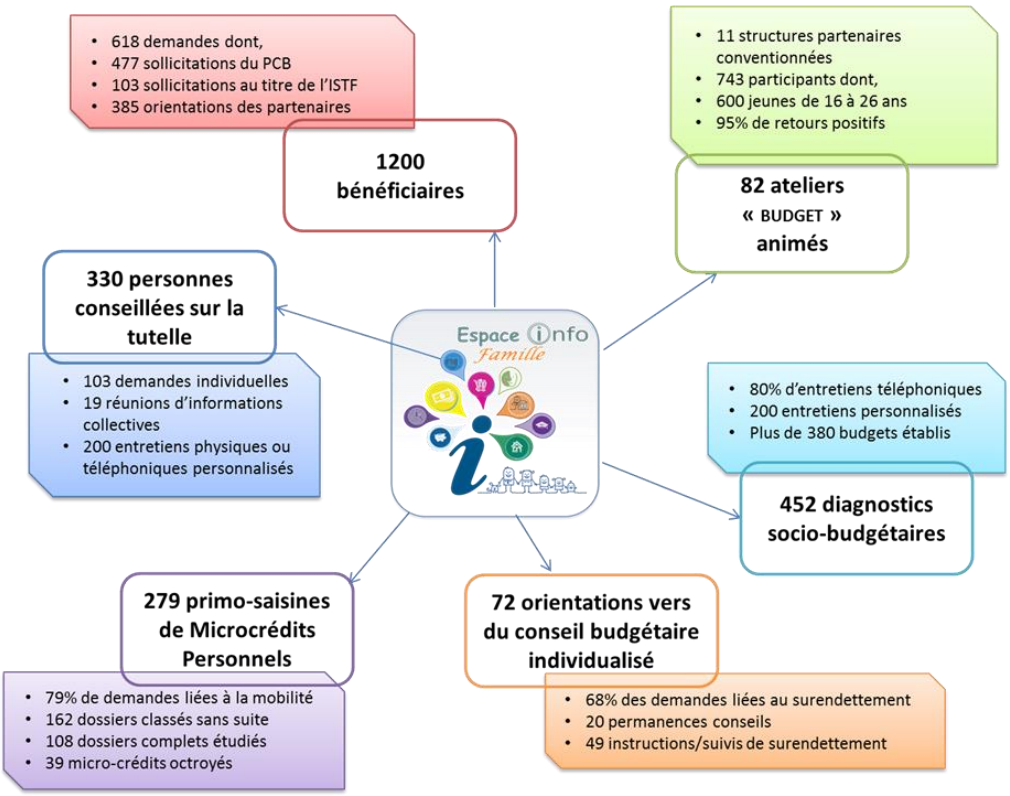
Plateforme Départementale pour le Micro-Crédit Personnel, et forte de son expérience en matière d'accompagnement budgétaire, l'UDAF du Loiret s'est vue labellisée « Point Conseil Budget (PCB) », en juillet 2019.

Activité et faits marquants en 2019 :

L'Espace Info Famille dispose d'un accueil dédié lors de deux permanences téléphoniques hebdomadaires, pour une orientation ciblée vers les diverses actions de soutien et de conseil à destination des tous publics.

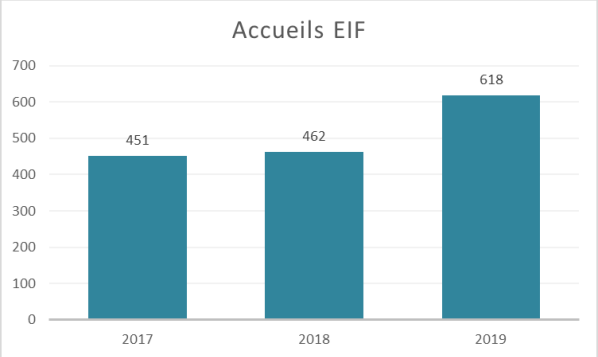


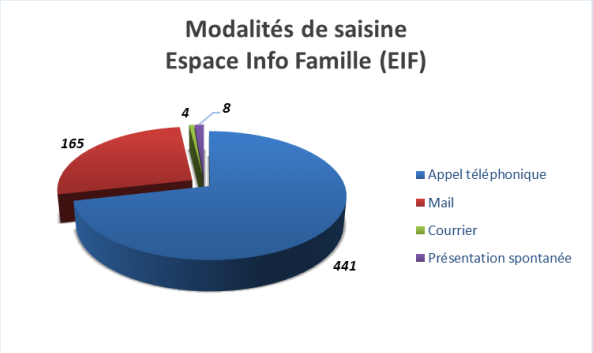
❖ *Chiffres clés 2019 de l'Espace Info Famille (ASBF)*



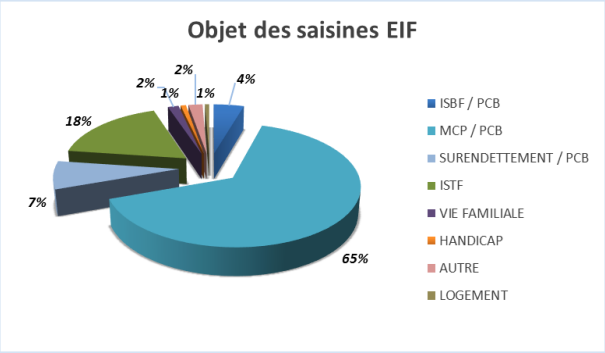
❖ Les accueils de l'Espace Info Famille

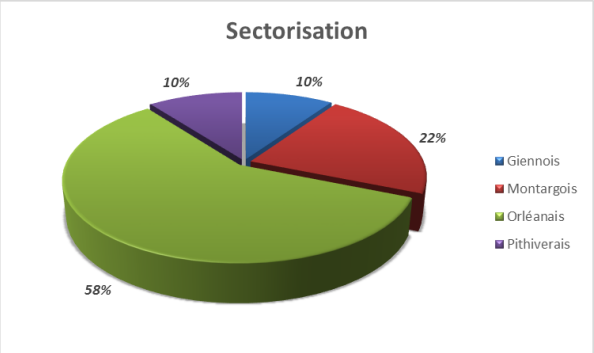
618 personnes ont sollicité l'Espace Info Famille de l'UDAF du Loiret sur l'année 2019 (462 en 2018).





Les sollicitations de l'Espace Info Familles sont en augmentation cette année : d'une part, la mise en œuvre de permanences d'accueil dédiées a limité la déperdition des sollicitations ; d'autre part, la refonte des supports de communication a permis aux publics de mieux identifier le service et ses modalités d'accès par téléphone (71%) et par messagerie (27%).





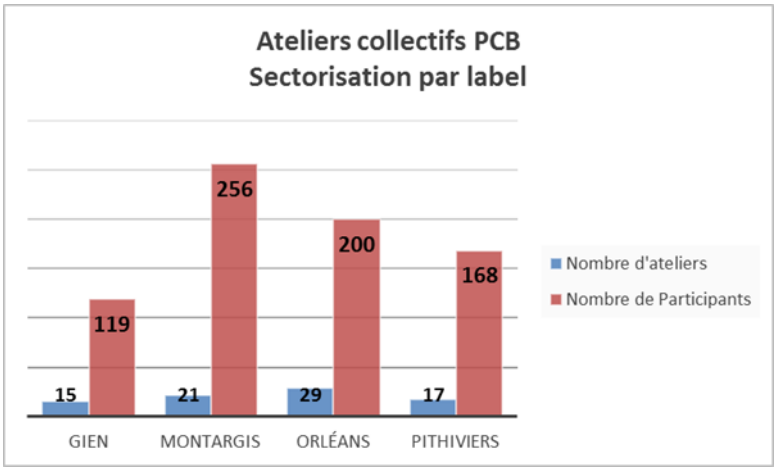
Majoritairement, les publics sont orientés par nos partenaires (63% des demandes). Les saisines ciblent prioritairement le Point Conseil Budget, et plus particulièrement la plateforme « Micro-Crédit Personnel » (MCP).

Sur les 618 personnes qui ont sollicité l'Espace Info Familles depuis le 1er janvier 2019, 85% ont été orientés vers 1 entretien diagnostic socio budgétaire personnalisé réalisé par les professionnels du service : 452 entretiens diagnostics effectifs en 2019 - 410 en 2018. 4% ont été réorientés vers des partenaires.
Grâce à ses actions individuelles et collectives, l'Espace Info Famille, a informé, orienté et accompagné plus de **1300 ménages** loirétains sur des questions d'ordre familial et budgétaire sur l'année 2019.

❖ Le Point Conseil Budget

L'UDAF du Loiret a obtenu deux labels couvrant l'ensemble du territoire départemental : un premier label sur le secteur Orléans-Pithiviers, et un second sur le territoire Est du Montargois et du Giennois.

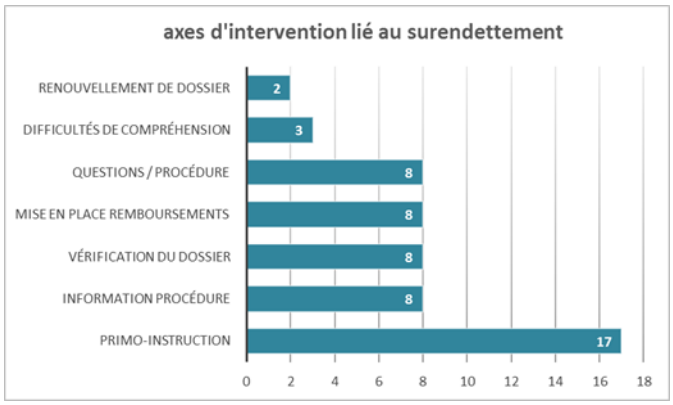
82 ateliers collectifs ont été animés sur la thématique budgétaire sur l'année 2019, auprès de 743 personnes participantes (48 ateliers réalisés pour 478 participants en 2018).

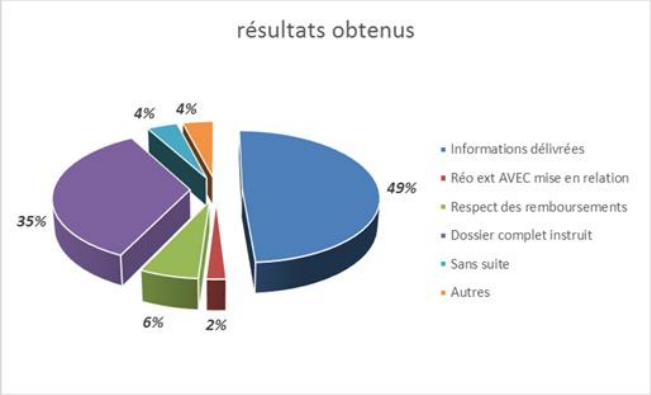


72 ménages ont été orientés vers nos prestations de conseil budgétaire individualisé en prévention et traitement du surendettement (44 en 2018).

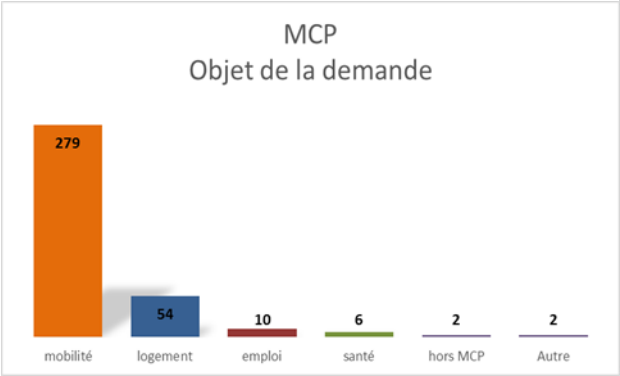
On observe une augmentation des demandes en matière de surendettement, ces flux récents amenant à distinguer deux axes d'intervention :

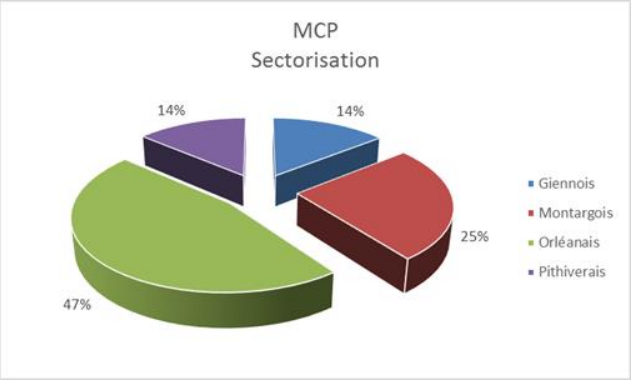
- D'une part, l'accompagnement des publics relevant d'un Conseil Budgétaire Individualisé (23 ménages)
- D'autre part, l'accompagnement dédié aux ménages surendettés (49 ménages)





362 personnes ont sollicité le Point Conseil Budget au titre du Micro-Crédit Personnel en 2019 (353 en 2018).





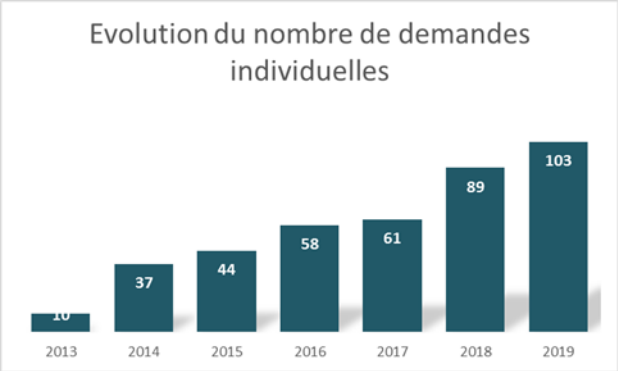
79% des demandes de micro-crédit sont relatives à la mobilité, pour laquelle l'achat d'un véhicule constitue l'objet principal.

Les demandes de micro-crédit proviennent de l'ensemble du territoire départemental ; avec une plus large représentation sur le secteur orléanais.

Banques	Dossiers complets transmis	Avis favorables	Avis défavorable	En cours d'étude / réinstruction	Refus / banque	Octrois effectifs
BANQUE POSTALE/CREASOL	59	30	18	12	20	29
CAISSE EPARGNE	31	6	3	31	3	6
CREDIT AGRICOLE	10	1	8	1	8	1
CREDIT MUTUEL	8	3	5	8	5	3
Total	**108**	**40**	**34**	**52**	**36**	**39**

Seuls 39 micro-crédits ont pu être octroyés, pour un taux d'octroi à 14 % (17% en 2017 et 2018) pour les primo-saisines, et qui s'élève à 36% pour les dossiers complétés présentés.

❖L'Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux (ISTF)



103 demandes individuelles au 31/12/2019, soit près de 170% d'augmentation d'activité en 3 ans.

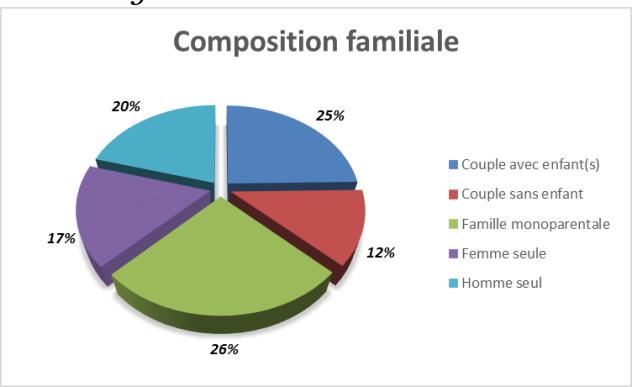
80% des demandes sont relatives à des demandes d'informations soit en amont, soit dans lors la mise en place d'une mesure de protection (55% en 2018).

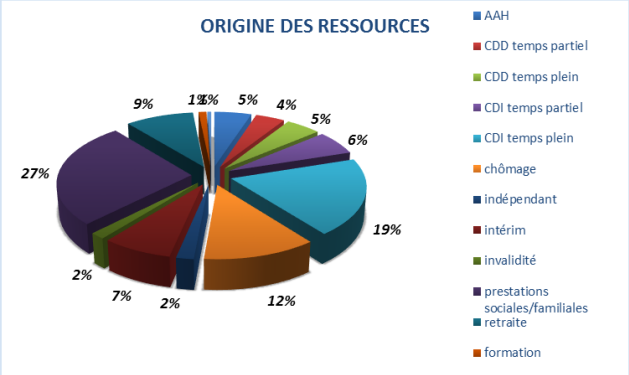
Plus de **220 entretiens ont été réalisés cette année, dont 54 entretiens physiques personnalisés,** afin d'adapter au mieux l'information donnée et le soutien technique à la situation, parfois complexe, de la personne protégée ou à protéger.

Au total, 19 réunions d'informations collectives ont été réalisées auprès des partenaires du champ médico-social et des tuteurs familiaux couvrant l'ensemble du département (10 réunions en 2017 – 21 en 2018)**.**

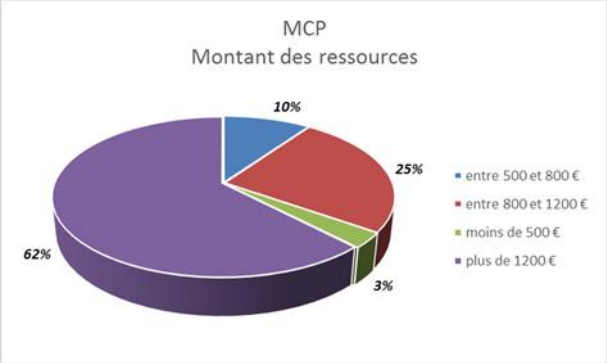
TYPOLOGIE DES PUBLICS **:**

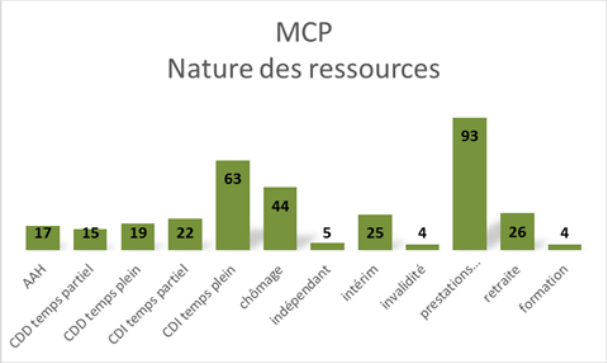
Données générales accueil



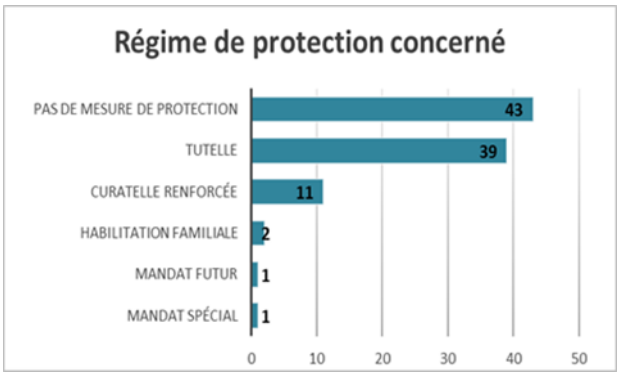


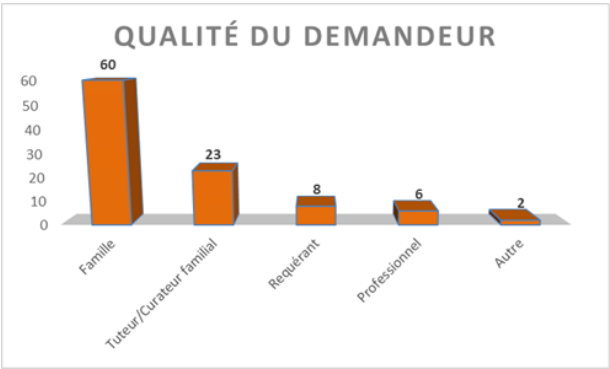
Données MCP / PCB





Données ISTF





PARTENARIAT (développement et coordination) :

11 structures partenaires ont conventionné avec l'UDAF45 pour la mise en œuvre des actions collectives liées au budget en 2019 (Missions locales, INFREP, MFR, PEP 45, ADAPEI, MDD, …).
En 2019, 3 organismes sont sous convention avec l'UDAF pour permettre le suivi de leurs salariés (l'Université d'Orléans, le Ministère des finances- services du Loiret et Orange SA).
Les ménages demandeurs d'un micro-crédit personnel peuvent choisir parmi 4 banques partenaires du dispositif porté par la Caisse des Dépôts et Consignations : La Banque Postale via « Créasol » ; Le Crédit Agricole via « Passerelle » ; La Caisse d'Epargne via « Parcours Confiance » ; Le Crédit Mutuel

Les orienteurs vers l'Espace Info Famille sont un relais précieux dans l'accompagnement des personnes accueillies : Maisons du Département, Pleyades, Espace Ressource Logement, CCAS, Banque de France, CAF, MSA, …

Perspectives 2020

- Développement du partenariat sur les territoires ruraux dans le cadre du label PCB
- Développement d'actions complémentaires (convention avec Action Logement)
- Nouvel Appel à Manifestation d'Intérêt PCB
- Consolidation des actions en faveur de l'inclusion numérique
- Structuration des interventions collectives ISTF, par territoire et en intra auprès des structures PA - PH

B – L'action « Lire et faire lire »

« Lire et faire lire », a deux objectifs complémentaires : faire découvrir et partager le plaisir de la lecture aux enfants tout en valorisant le lien intergénérationnel (les « bénévoles lecteurs » sont des personnes de 50 ans et plus).

En pratique, cette action permet aux bénévoles lecteurs de réaliser des lectures quotidiennes à des groupes d'enfants dans des structures scolaires ou périscolaires dans une démarche de découverte, de partage et de transmission du plaisir de la lecture.

Dans le Loiret, la coordination de l'action « Lire et faire lire », est assurée principalement par la Ligue de l'enseignement. Dans le cadre de la convention d'objectifs UNAF/UDAF, **l'UDAF du Loiret accompagne la ligue de l'enseignement dans l'action Lire et Faire Lire** et axe ses actions sur :

- La communication du dispositif,
- le 1er accueil administratif et la prise de renseignements des bénévoles,
- la signature des conventions tripartites entre la structure accueillante, la ligue de l'enseignement et l'UDAF,
- la participation à la journée départementale annuelle du dispositif
- la participation à la journée nationale du dispositif
- la participation à des évènements visant à promouvoir le dispositif

Activité et faits marquants en 2019 :

- Signature de **18 conventions de partenariat** avec la Ligue de l'Enseignement et des Municipalités.

- **31 janvier 2019** : rencontre partenariale UDAF / Ligue dans les locaux de la ligne de l'enseignement suite à la restructuration de leurs services : échanges sur l'année écoulée, réflexions autour des actions à mener en commun

- **16 mai 2019** : participation de l'UDAF du Loiret à un forum **« Bienvenue à la retraite »**

- **05 novembre 2019** : Participation à l'organisation de la journée départementale Lire et Faire Lire sur le Montargois, en partenariat avec la ligue et l'ORPADAM CLIC de Montargis **(20ème anniversaire de Lire et Faire Lire)**. Partage d'expériences avec d'autres structures.

Perspectives 2020

- Participer à l'organisation de la journée Lire et Faire Lire départementale,
- Promouvoir le dispositif auprès des services internes de l'UDAF et des structures partenaires,

C – Le numérique

L'inclusion numérique par l'accès aux droits et la gestion budgétaire

- Formation des professionnels internes dédiés sur l'animation de groupes « Accès aux droits et Numérique » (février 2019 en partenariat avec WeTechCare)

- Communication et identification des actions en développement de l'UDAF en faveur de l'inclusion numérique sur le site « Les bons Clics » (janvier 2019)

- Repérage des partenariats et formalisation des coopérations dans la co-construction de parcours d'accès aux droits des publics, par l'apprentissage de l'utilisation des outils numériques d'une part, et des démarches en ligne d'autre part (février 2019 - partenariat initié avec Harmonie Mutuelle)

- Initiation à la gestion budgétaire à l'appui d'une application numérique : accompagnement sur l'appropriation de l'utilisation d'application de gestion budgétaire lors des ateliers collectifs « budget » :

    - Depuis le dernier trimestre 2019, l'application Pilote Budget est présentée, en complémentarité des ateliers pédagogiques sur la gestion budgétaire. La mise en pratique via l'application libre d'accès, permet une appropriation renforcée des notions relatives aux ressources, aux dépenses et au reste à vivre.

    - 41 jeunes ont été initiés en 2019 à l'utilisation de cette application numérique, comme vecteur de responsabilisation et d'autonomie de gestion.

    - D'autres supports et outils d'inclusion numérique continueront d'être déployés en 2020 pour potentialiser les actions éducatives budgétaires réalisées dans le cadre du PCB.

D – Le parrainage de proximité

A compter de la création de l'association PARRAINONS ! 45 fin 2018, l'UDAF du Loiret a poursuivi son action en apportant son soutien administratif, notamment pour :

- La rédaction et mise à jour des statuts de l'association
- L'instruction du dossier de déclaration en Préfecture
- La mise à jour de divers documents administratifs
- Le relais des informations et des demandes reçues à l'UDAF
- Poursuite des réflexions et actions engagées autour de l'accueil des Mineurs Non Accompagnés, toujours en partenariat avec la MFR d'Ascoux.

Activité et faits marquants en 2019 :

Juin 2019 : Accueil de 8 jeunes mineurs par la MFR d'Ascoux - partage d'expériences avec les élèves de la MFR, visite, repas et temps partagés

E – La médaille de la famille

La médaille de la famille est une distinction honorifique décernée aux personnes :

- qui élèvent ou qui ont élevé au minimum quatre enfants de nationalité française,
- qui ont contribué à des services exceptionnels rendus dans le domaine de la famille.

Elle permet de rendre hommage à leurs mérites et de leur témoigner la reconnaissance de la Nation. (art. D215-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles).

Le dossier est examiné par le maire de la commune concernée, par la commission UDAF avant d'être adressé en préfecture pour décision. ➲ **La médaille de la famille est attribuée chaque année par arrêté préfectoral.**

En 2019, 8 dossiers ont été reçus et ont fait l'objet d'un avis favorable.

F – Le glanage solidaire organisé

<u>Rappel du principe :</u> Mobiliser des exploitants agricoles et des « glaneurs » pour réaliser une action de glanage encadrée afin de redistribuer les produits à l'association de la Banque Alimentaire du Loiret.

Activité et faits marquants en 2019 :

Recherches de nouveaux partenariat, promotions du dispositif…

Pour mener à bien cette action, nous devons nous adapter aux périodicités et aux « petits caprices » de la météo.
Aussi, en 2019, les conditions climatiques et le manque de temps ne nous ont pas permis d'organiser de session de glanage.

G – L'administrateur ad'hoc

La fonction d'administrateur *ad hoc* porte sur la représentation des intérêts civils et l'accompagnement des enfants pour lesquels les représentants légaux ne peuvent intervenir, en matière pénale et civile.

Les magistrats (Procureur, Juge d'Instruction, Juge pour Enfants) peuvent désigner l'UDAF ès administrateur ad hoc à divers stades des procédures, afin de garantir cette représentation dans le cadre précis de l'affaire citée.

Il s'agit selon les situations, de pouvoir solliciter un avocat à même de représenter et défendre les intérêts des mineurs tout au long de la procédure.

L'administrateur rencontre aussi les enfants concernés, tant que cela reste possible et peut faire sens pour les mineurs. Il convient alors de présenter le rôle de l'administrateur, et d'apporter toute clarification utile sur les différentes phases et enjeux liés à la procédure en cours.

Le professionnel peut également accompagner physiquement les enfants aux rendez-vous et audiences liés à l'affaire ; opérer parfois en médiation avec l'environnement social, familial et partenarial selon les situations. Il est ainsi dépositaire de la parole, des questions, des souhaits des mineurs ; l'administrateur peut donc être sollicité lors des audiences à l'égard de cette relation spécifique pour mieux cerner les enjeux et intérêts dans le jugement qui doit être rendu.

Une fois le jugement rendu, le rôle de l'administrateur peut évoluer, en cas de dommages et intérêts à gérer pour le compte du mineur victime. En effet, le jugement signifie la fin du rôle de l'accompagnant auprès de l'enfant. L'UDAF est alors désignée dans l'administration précisément liée à la gestion des fonds, et ce jusqu'à la majorité de l'enfant.

Nécessitant des compétences juridiques et relationnelles, l'activité fonctionne par à-coups, tant sur le volume global que sur le rythme des situations traitées par les administrateurs.

Le suivi des divers mandats, phases et procédures est donc complexe, d'autant que les durées d'administration sont très variables.

C'est une activité, par ses missions en particulier auprès des mineurs victimes, très engageante émotionnellement pour les professionnels.

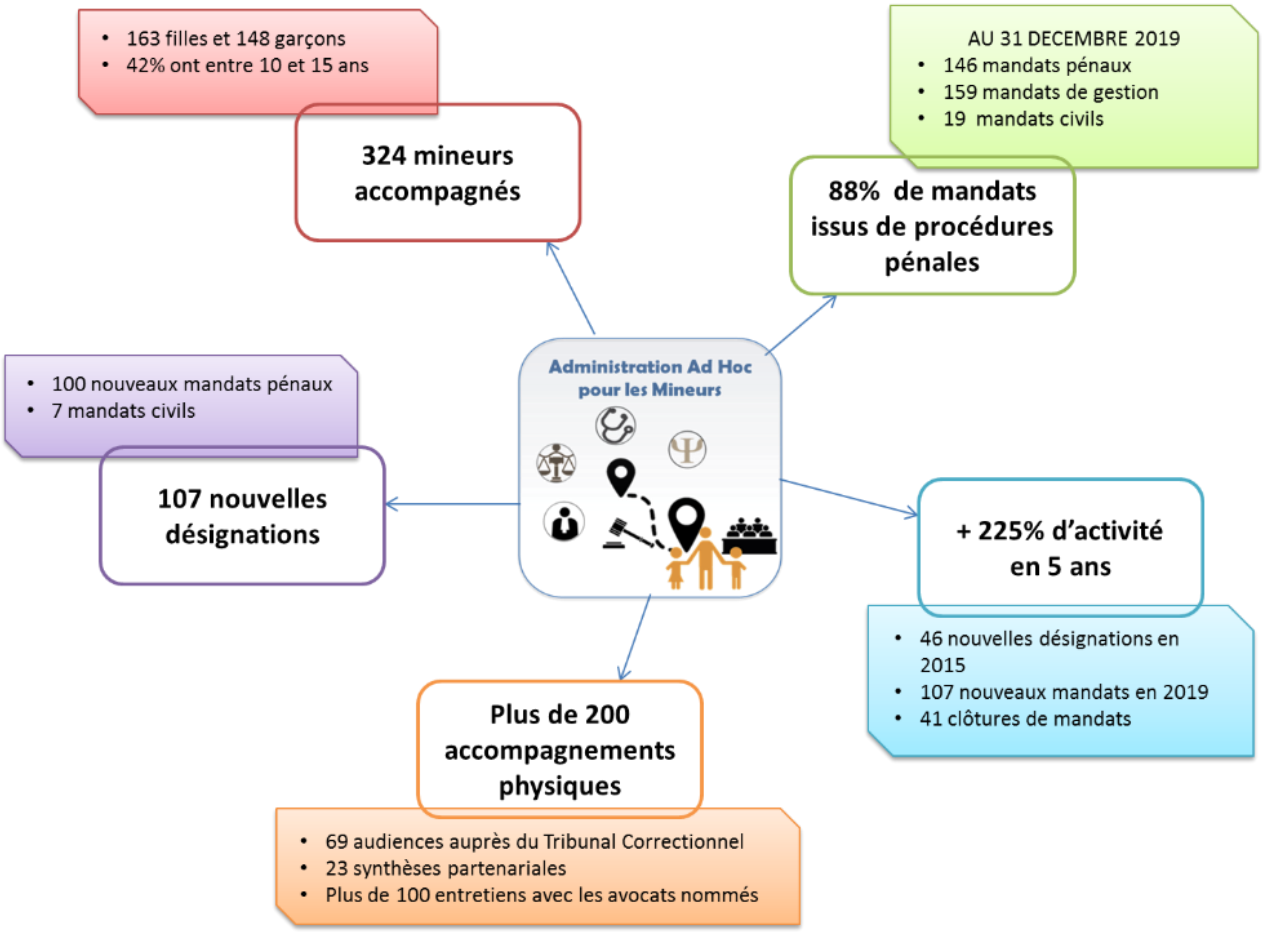
Activité et faits marquants en 2019 :

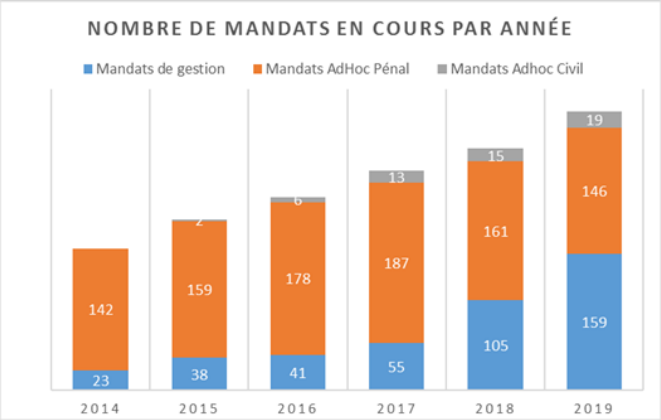
Les administrateurs ad hoc sont intégrés au service d'Accompagnement Social Budgétaire et Familial de l'UDAF du Loiret. Ce service a fait l'objet d'une structuration dans le cadre de la réorganisation générale des services de l'UDAF en 2018.

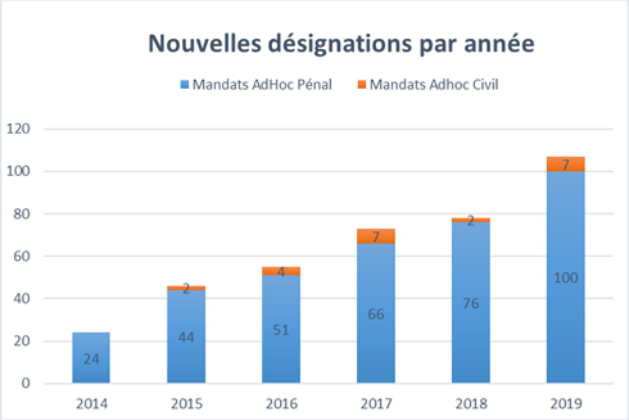
Afin de valoriser au mieux l'exercice de ces mandats, qui nous sont confiées par les magistrats des deux tribunaux du département, cette nouvelle configuration a permis de :

- Distinguer et répertorier les différents mandats exercés (pénaux, civils, mandats de gestion)
- Mettre en place des outils de suivis à même d'identifier les différentes phases des procédures, et de soutenir l'administrateur dans l'exercice des mandats
- Recentrer l'exercice départemental sur l'équipe basée à Orléans, avec des temps partiels dédiés :
  - 3 administrateurs investis dans l'exercice des mandats pénaux
  - 1 administrateur référent des mandats civils
  - 1 administrateur en charge de la supervision des mandats de gestion
  - 2 assistantes dédiées : une première assistante technique sur les mandats pénaux et civils, une seconde assistante sur les mandats de gestion
- Purger les mandats à clôturer et facturations correspondantes
- Simplifier la procédure de facturation
- Elaborer une procédure d'exercice des mandats, de la désignation jusqu'à la majorité des enfants, en passant par les modalités de gestion des dommages et intérêts.

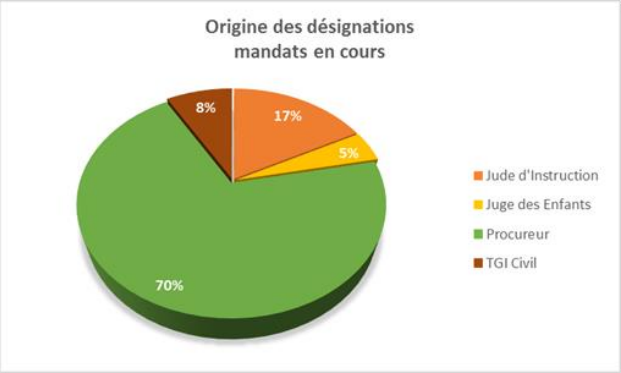
Malgré les difficultés de financement des mandats ad'hoc depuis plusieurs années, le Conseil d'Administration de l'UDAF du Loiret a souhaité confirmer l'engagement de l'association dans la défense des intérêts des mineurs victimes de violences : un colloque a été organisé par l'UDAF en avril 2018, et une conférence de financement a eu lieu le 24 septembre 2019 afin de mobiliser tous les acteurs territoriaux et financeurs potentiels sur ce thème.

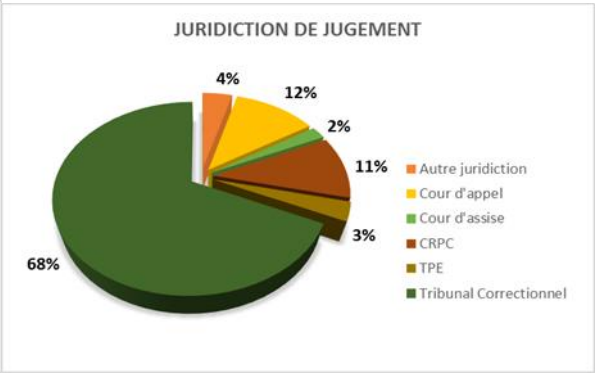






En file active, 324 mandats d'administration ad hoc sont exercés au 31 décembre 2019 (281 en 2018).

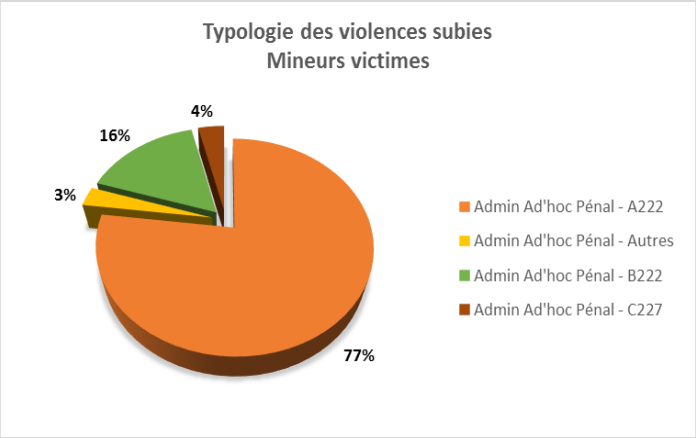




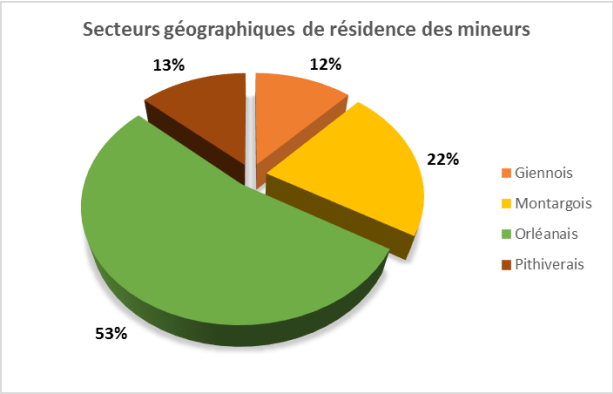
69 jugements ont eu lieu cette année, dont 1 désignation datant de 2014 (jugement aux assises) ; 7 de 2017 ; 14 de 2018 ; et 47 de 2019 sur les 107 nouveaux mandats confiés (13 sont programmées sur ce début 2020).

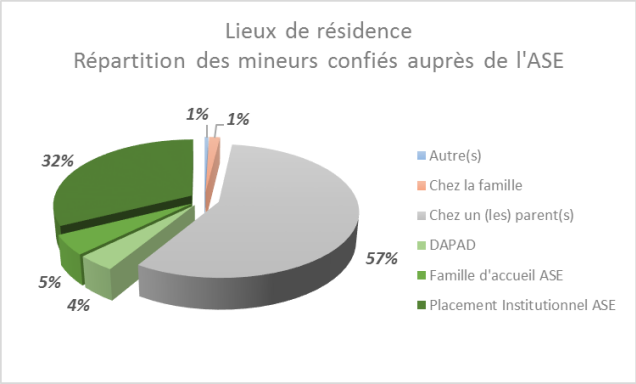
La majorité des affaires concerne des actes de violences portés sur les mineurs, et fait l'objet d'un jugement auprès du tribunal correctionnel.

<u>TYPOLOGIE DES PUBLICS :</u>

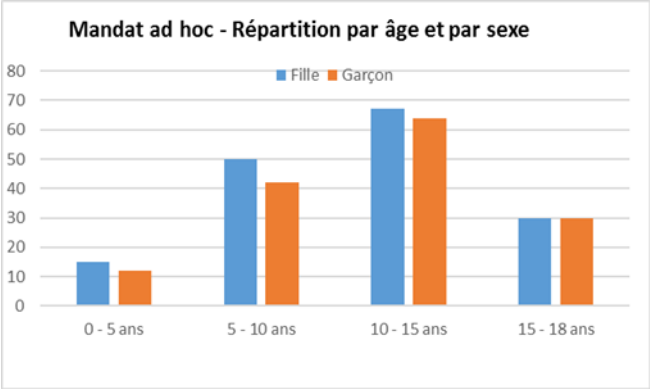


- Admin Ad'hoc Pénal - A222 => mandats pénaux relevant des articles 222 et suivants (violences)
- Admin Ad'hoc Pénal - B222 => mandats pénaux relevant des articles 222 et suivants (atteintes sexuelles)
- Admin Ad'hoc Pénal - C227 => mandats pénaux relevant des articles 227 et suivants (abandon, délaissement, soustraction aux obligations légales parentales, etc…)
- Admin Ad'hoc Pénal – Autres => mandats avec cumuls des infractions ci-dessus ou autres typologies





Plus de 50% des mineurs résident sur l'orléanais, et 41% sont confiés auprès de l'Aide Sociale à l'Enfance.



Près de la moitié des enfants victimes accompagnés a moins de 10 ans lors de notre désignation.

<u>PARTENARIAT (développement et coordination) :</u>

Les administrateurs ad hoc sont en lien constant avec :

- Les avocats nommés, pour la représentation des mineurs dans le cadre des affaires citées
- Les services de la Protections de l'Enfance, dont les professionnels de la CRIP (Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes), de l'Aide Sociale à l'Enfance et des pôles de préventions et de protection des Maisons du Département, les assistants familiaux, qui sont des interlocuteurs privilégiés dans l'accompagnement des mineurs victimes
- L'UMJ (Unité Médico-Judiciaire) du Centre Hospitalier Régional, les médecins experts, psychologues et autres professionnels du champ médicolégal qui contribuent à l'évaluation et l'analyse de l'état des jeunes victimes, de leurs dommages et de leurs perspectives de dépassement des situations subies.
- Les magistrats des différentes cours concernées qui sont à même de solliciter notre expertise particulière, en fonction des situations et lors des audiences dédiées.

Les familles et/ou proches des victimes font l'objet d'une attention particulière et d'un travail de médiation spécifique, selon les situations et leur implication utile dans le soutien des enfants victimes.

Perspectives 2020

La structuration de l'activité en 2019 relative à l'exercice des mandats d'administration ad hoc pour les mineurs, doit se poursuivre en 2020.
Il s'agira de pouvoir :

- Evaluer les besoins d'étayage du service et mettre en œuvre les outils possibles pour y répondre :
    - En termes de moyens financiers pour assurer la pérennité et la qualité de prise en charge des mineurs
    - En termes d'accompagnement des pratiques professionnelles :
        - ✓ Recherche de formations adaptées pour inscription au Plan de formation
        - ✓ Mise en place d'une démarche d'analyse de pratiques dédiées
        - ✓ Développement de la coréférence sur les situations accompagnées
- Communiquer sur le dispositif, alerter sur les difficultés rencontrées et valoriser les missions réalisées dans ce cadre par les professionnels de l'UDAF auprès des pouvoirs publics, des partenaires et financeurs : il s'agit de préserver tant que possible cette activité, en faveur des enfants victimes de violences.

III – LES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT SUR DELEGATION DES POUVOIRS PUBLICS

A – LE SERVICE MANDATAIRE JUDICIAIRE A LA PROTECTION DES MAJEURS (S.M.J.P.M.)

B – LE SERVICE JURIDIQUE ET PATRIMONIAL

C – LE SERVICE D'ACTION EDUCATIVE EN MILIEU OUVERT (S.A.E.M.O.)

D – LE SERVICE MESURE JUDICIAIRE D'AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL (M.J.A.G.B.F.)

E – LE SERVICE MESURE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PERSONNALISE (M.A.S.P.)

F – LE SERVICE ESPACE RESSOURCES LOGEMENT (E.R.L.)

A – Le Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (S.M.J.P.M.)

Le Pôle Protection Juridique des Majeurs de l'UDAF du Loiret exerce les mesures de tutelle, curatelle, mandat spécial et MAJ sur décision du Juge des contentieux de la protection.
Pour le département du Loiret, nous avons deux juridictions :

- Le Tribunal d'Orléans pour le secteur d'Orléans et Pithiviers
- Le Tribunal de Montargis pour le secteur de Montargis et Gien

À ce Pôle, est également rattaché un service juridique.

Le nombre total de mesures exercées par notre service au 31 décembre 2019 était de **2140**.

Qui est concerné par les mesures de protection judiciaire ?

La protection juridique s'adresse aux personnes ayant leurs facultés altérées par un accident, une maladie ou un handicap, les rendant incapables de défendre leurs intérêts.

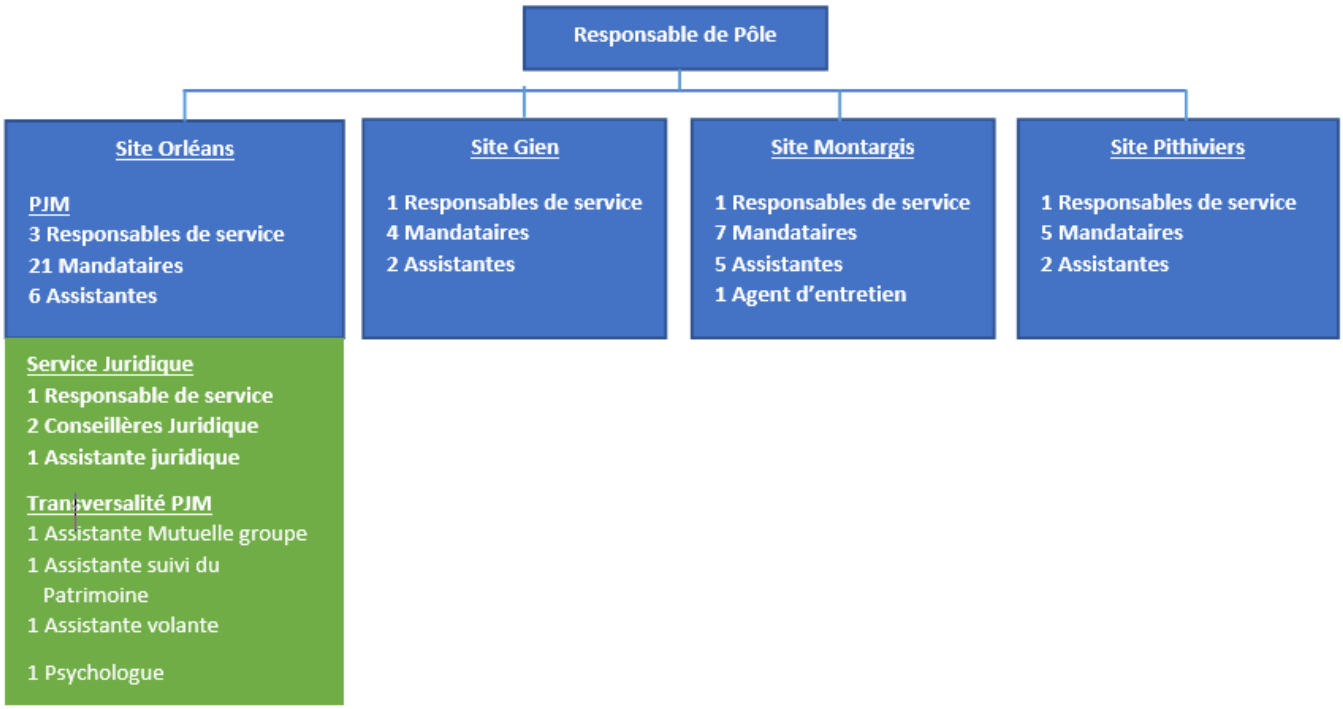
Un juge peut alors décider d'une mesure de protection juridique telle qu'une :

- Tutelle
- Curatelle (simple ou renforcée)
- Sauvegarde de justice
- Habilitation judiciaire pour représentation du conjoint
- Habilitation familiale
- Mesure d'accompagnement Judiciaire
- Mandat de protection future

Contexte législatif

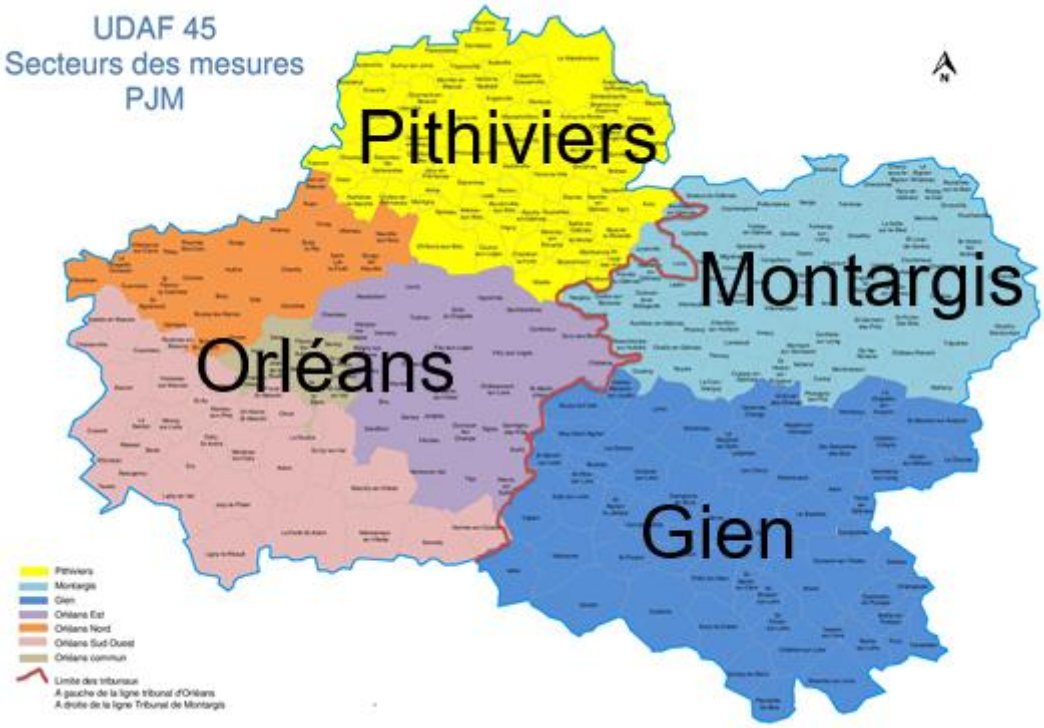
La loi du 5 mars 2007 (loi n° 2007-308) annonçant la réforme de la protection juridique des majeurs est appliquée depuis le 01/01/2009. Actualisant le dispositif légal, précédemment régi par la loi du 03/01/1968.
Par sa décision n°2019-778 DC du 21 mars 2019, le Conseil constitutionnel s'est prononcé sur la loi de programmation et de réforme pour la justice, dont il avait été saisi par quatre recours parlementaires. Le 23 mars 2019, le Président de la République a donc promulgué la loi n° 2019-222 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice.
La protection des personnes vulnérables est modifiée par les articles 9, 10, 11, 12, 29 et 30 de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019.
Cette loi a été publiée au Journal officiel du 24 mars 2019.

Organisation du Pôle PJM :



Les secteurs géographiques de l'UDAF45 :

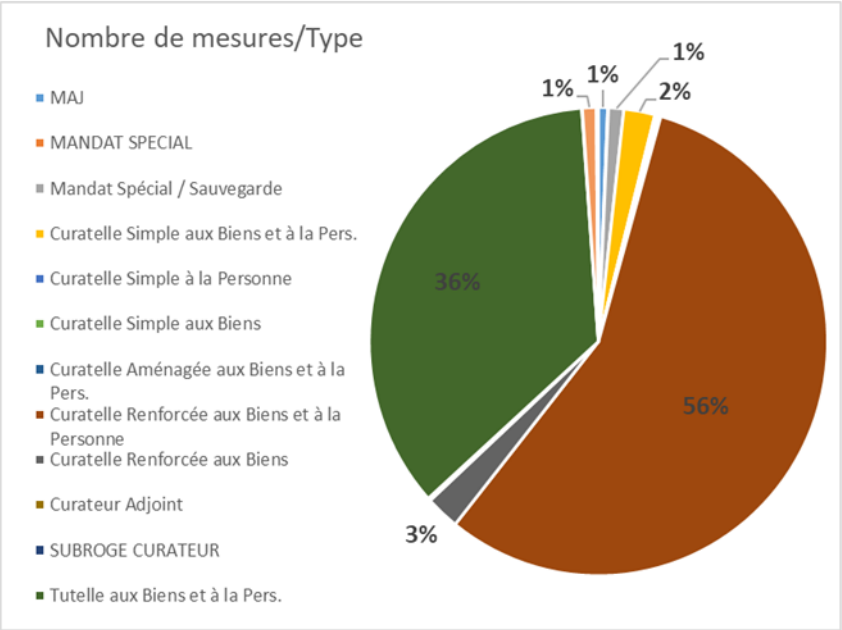
Pour faciliter la proximité avec les personnes protégées, le service se répartit sur 4 sites :



Activité et faits marquants en 2019 :

Mesures de protection en 2019

Type	Nombre
Curatelle Renforcée aux Biens et à la Personne	1206
Tutelle aux Biens et à la Pers.	760
Curatelle Renforcée aux Biens	51
Curatelle Simple aux Biens et à la Pers.	47
Mandat Spécial / Sauvegarde	23
Tutelle aux Biens	21
MAJ	14
Curatelle Simple aux Biens	4
Curatelle Aménagée aux Biens et à la Pers.	4
SUBROGE CURATEUR	3
Subrogé Tuteur	3
MANDAT SPECIAL	1
Curatelle Simple à la Personne	1
Curateur Adjoint	1
Tutelle à la Personne	1

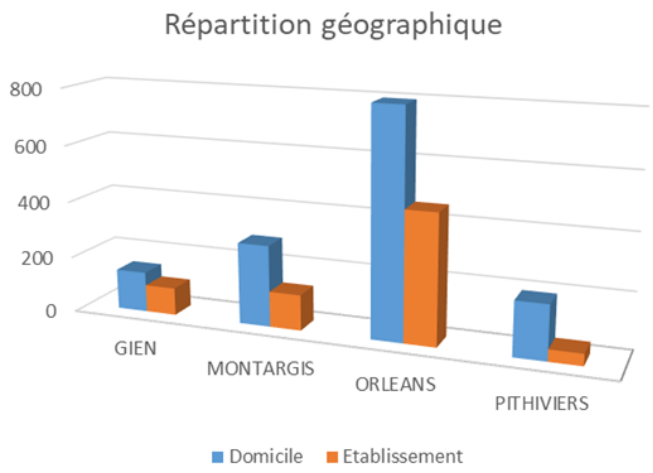


Nous avons toujours une majorité de majeurs sous curatelle renforcée aux biens et à la personne, ainsi que sous tutelle aux biens et à la personne. Les chiffres sont stables par rapport à 2018.

Curatelle Renforcée aux Biens et à la Personne		tutelle	
2018	2019	2018	2019
1239	1206	773	781

Répartition géographique des mesures de protection :

Répartition géographique des mesures de protection		
Secteur	Domicile	Etablissement
GIEN	143	97
MONTARGIS	288	126
ORLEANS	796	457
PITHIVIERS	192	42



Ouvertures et fermetures des mesures :

En 2019, nous avons eu **148** ouvertures et **140** fermetures de mesures.

Typologie des ouvertures de mesures

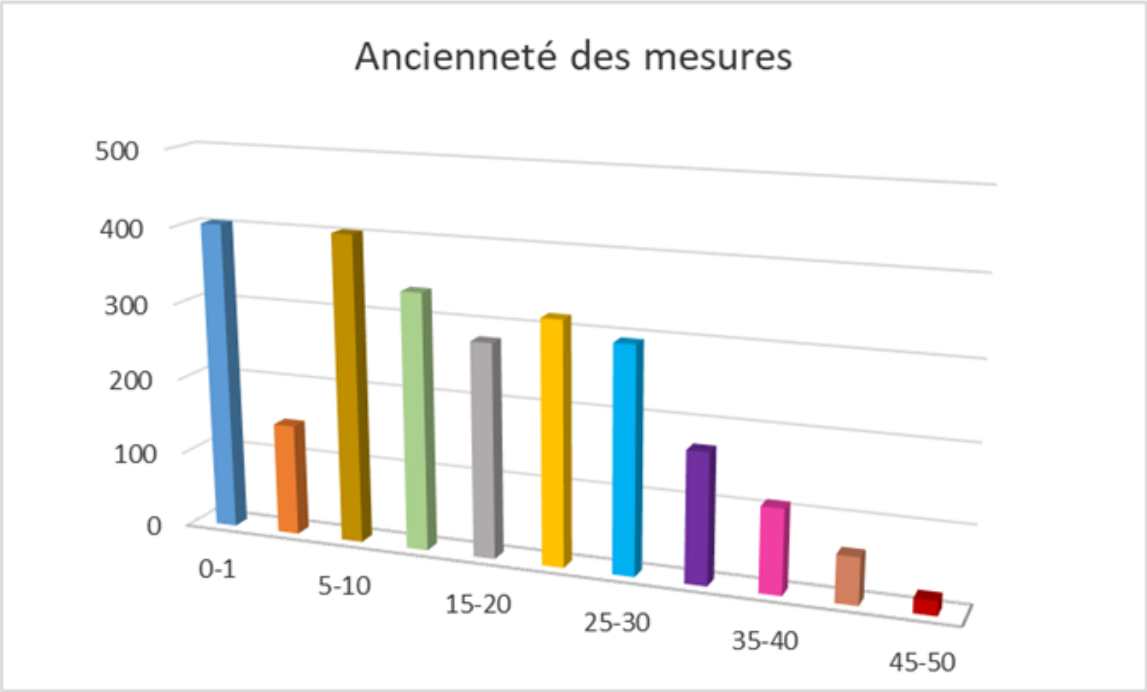
Mesures	Nombre
Curatelle Renforcée aux Biens	6
Curatelle Renforcée aux Biens et à la Personne	46
Curatelle Simple aux Biens	1
Curatelle Simple aux Biens et à la Pers.	4
Curateur Ad'hoc majeur	2
MAJ	7
MANDAT SPECIAL	1
Mandat Spécial / Sauvegarde	42
Tutelle aux Biens	4
Tutelle aux Biens et à la Pers.	30
Tuteur Ad'hoc majeur	5
Total général	**148**

Sortie de mesure et motif

Motif	Nombre
Caducité	11
Décès	89
Dessaisissement	25
Main Levée	15
Total	140

Ancienneté des mesures de protection :

Ancienneté des mesures											
Tranche	0-1	1-5	5-10	10-15	15-20	20-25	25-30	30-35	35-40	40-45	45-50
Nombre	404	146	403	336	280	317	294	170	110	61	19



Aggravation / allègement de mesure :

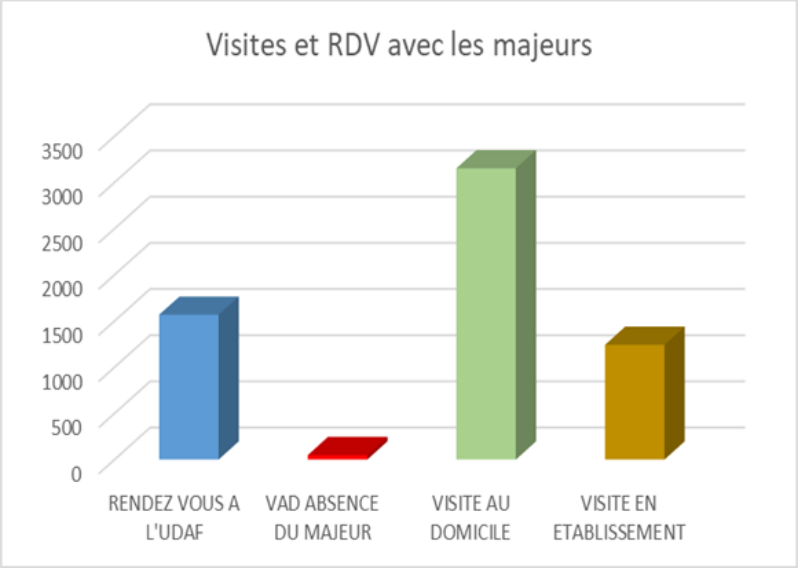
Sur l'année 2019, nous pouvons constater une forte proportion d'aggravation de mesures.

	Dernière mesure												
	MASP2	MAJ	Mandat Spécial / Sauvegarde	Subrogé Curateur	Curatelle Simple	Curatelle Simple aux Biens	Curatelle Simple aux Biens et à la Pers.	Curatelle Aménagée aux Biens et à la Pers.	Curatelle Renforcée aux Biens	Curatelle Renforcée aux Biens et à la Personne	Tutelle à la Personne	Tutelle aux Biens	Tutelle aux Biens et à la Pers.
MASP2		1											
MAJ										1			
Mandat Spécial / Sauvegarde						1	1		3	27		1	17
SUBROGE CURATEUR													
Curatelle Simple							1						
Curatelle Simple aux Biens					2					3			
Curatelle Simple aux Biens et à la Pers.										1			
Curatelle Aménagée aux Biens et à la Pers.							1			17			2
Curatelle Renforcée aux Biens				1			1		2		1		10
Curatelle Renforcée aux Biens et à la Personne													
Tutelle à la Personne													
Tutelle aux Biens													1
Tutelle aux Biens et à la Pers.										3		1	

Suivi des rencontres :

En 2019, nous avons fait **3153** visites à domicile, **1242** visites en établissement et **1567** rencontres de majeurs à l'UDAF45.

Visites /RDV avec les majeurs	
RENDEZ VOUS A L'UDAF	1567
VAD ABSENCE DU MAJEUR	48
VISITE AU DOMICILE	3153
VISITE EN ETABLISSEMENT	1242
Total général	**6013**



TYPOLOGIE DES PUBLICS :

Les situations d'altérations, auxquelles l'équipe de l'UDAF45 est confrontée, sont très variées :

- Pathologies mentales
- Handicap mental et/ou physique
- Maladies liées à l'âge
- Maladies dues aux addictions

Situation familiale :

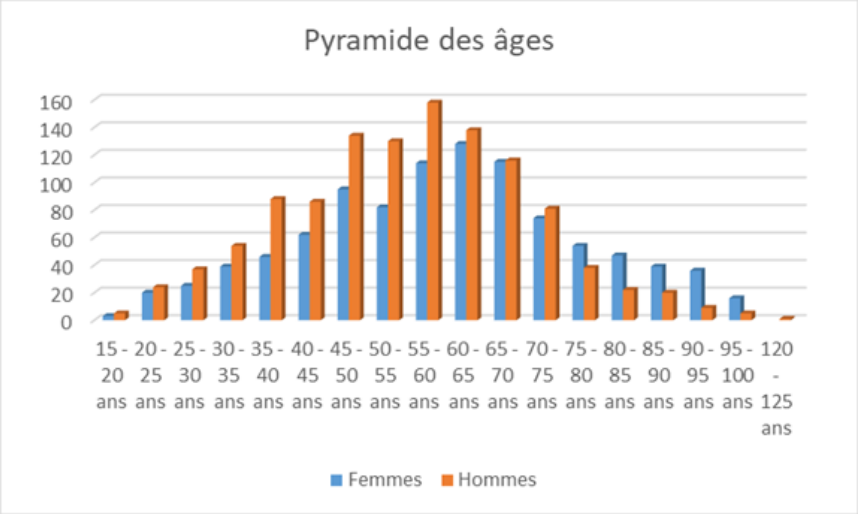
Situation Familiale	Nombre
Célibataire	970
Séparé(e)	13
Célibataire avec enfants mineurs	38
Divorcé(e) avec enfants mineurs	18
Veuf(ve) avec enfants mineurs	4
Concubinage avec enfants mineurs	26
Marié(e) avec enfants mineurs	22
Marié(e)	156
Pacsé(e)	4
Concubinage	17
Vie Maritale	47
Veuf(ve)	167
Instance de Divorce	1
Divorcé(e)	287
Séparé(e)	24
A définir	347

Nous constatons de nouveau, un fort pourcentage de personnes isolées.

71% des majeurs suivis par notre service vivent seuls.

Pyramide des âges :

tranche d'âge	Femmes	Hommes
15 - 20 ans	3	5
20 - 25 ans	20	24
25 - 30 ans	25	37
30 - 35 ans	39	54
35 - 40 ans	46	88
40 - 45 ans	62	86
45 - 50 ans	95	134
50 - 55 ans	82	130
55 - 60 ans	114	158
60 - 65 ans	128	138
65 - 70 ans	115	116
70 - 75 ans	74	81
75 - 80 ans	54	38
80 - 85 ans	47	22
85 - 90 ans	39	20
90 - 95 ans	36	9
95 - 100 ans	16	5
120 - 125 ans		1



Faits marquants en 2019

Un nouveau contexte législatif :
La loi du 5 mars 2007 (loi n° 2007-308) annonçant la réforme de la protection juridique des majeurs est appliquée depuis le 01/01/2009. Actualisant le dispositif légal, précédemment régi par la loi du 03/01/1968.
Par sa décision n°2019-778 DC du 21 mars 2019, le Conseil constitutionnel s'est prononcé sur la loi de programmation et de réforme pour la justice, dont il avait été saisi par quatre recours parlementaires. Le 23 mars 2019, le Président de la République a donc promulgué la loi n° 2019-222 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice.
La protection des personnes vulnérables est modifiée par les articles 9, 10, 11, 12, 29 et 30 de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019.
Cette loi a été publiée au Journal officiel du 24 mars 2019.
Les impacts de cette nouvelle loi pour le secteur de la PJM :

- *Primauté du mandat de protection future*
- *Élargissement et aide à la mise en place de l'habilitation familiale*
- *Allègement du contrôle du juge des tutelles pour un certain nombre d'actes de gestion*
- *Assouplissement de l'obligation de réviser les mesures*
- *Contrôle des comptes*

PARTENARIAT :

Septembre 2019 : présentation de l'UDAF45 et de la protection judiciaire des majeurs au CCAS de ST Jean de Braye.
Octobre 2019 : présentation du service PJM aux différents partenaires de la MAIA (CHRO).
Signature d'une convention de partenariat avec la CPAM (service de la complémentaire Santé Solidaire).
Décembre 2019 : avec la collaboration du service ISTF de l'UDAF45 présentations des mesures de protection et de l'évolution de la loi aux assistantes sociales des différents CCAS du bassin Orléanais ainsi qu'aux assistantes sociales du CHRO.
Présentation de la Banque de France aux équipes PJM du surendettement.

PARTICIPATION DES PUBLICS :

La loi de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice restitue le droit de vote aux majeurs sous tutelle.

L'article 11 de la loi du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice abroge les dispositions de l'article L. 5 du code électoral prévoyant que lorsqu'il ouvre ou renouvelle une mesure de tutelle, le juge statue sur le maintien ou la suppression du droit de vote de la personne protégée. Il restitue ainsi le droit de vote aux majeurs sous tutelle.
De ce fait, l'UDAF45, l'ADAPEI45, Les PEP45 et l'APAJH45, se sont mobilisés en partenariat pour informer les majeurs au droit de vote.

Nous avons organisé des forums à destination des élus et des majeurs protégés pour :

- Sensibiliser les élus à l'accueil des personnes en situation de handicap lors des élections municipales 2020.
- Sensibiliser les majeurs au droit de vote et les mettre en situation sur une reconstitution d'un bureau de vote afin de leur permettre d'accomplir ce devoir citoyen sans difficultés.

En 2019, l'UDAF du Loiret a entamé une réflexion sur la participation des majeurs et la mise en place d'un conseil des bénéficiaires :

- Novembre et décembre 2019 -> réunion d'information à destination des majeurs sur le secteur Orléanais et le Montargois.

Perspectives 2020

- Révision du projet de service
- Evaluation interne du service PJM
- Développement partenarial
- Mise en place du conseil des bénéficiaires

B – Le Service Juridique et Patrimonial

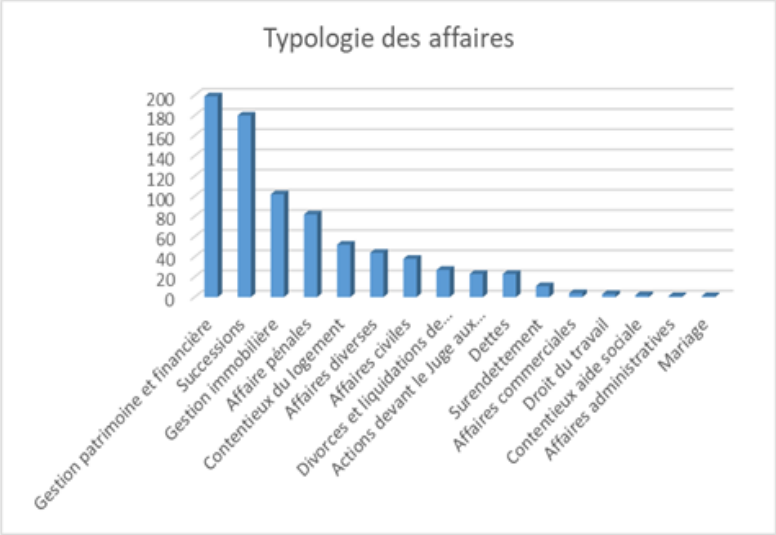
Activité et faits marquants en 2019 :

Affaires traitées dans l'année		
31 décembre 2019	31 décembre 2018	31 décembre 2017
792	594	616

Affaires clôturées dans l'année		
31 décembre 2019	31 décembre 2018	31 décembre 2017
268	208	302

Nouvelles affaires		
31 décembre 2019	31 décembre 2018	31 décembre 2017
434	341	281

Type d'affaire	
Gestion patrimoine et financière	199
Successions	180
Gestion immobilière	102
Affaires pénales	82
Contentieux du logement	52
Affaires diverses	44
Affaires civiles	38
Divorces et liquidations de communauté	27
Actions devant le Juge aux Affaires Familiales	23
Dettes	23
Surendettement	11
Affaires commerciales	4
Droit du travail	3
Contentieux aide sociale	2
Affaires administratives	1
Mariage	1



Le Responsable et les Conseillères du service Juridique ont assuré 43 permanences dans les services PJM de l'UDAF45 :

- **13** sur le site de de GIEN
- **17** sur le site de MONTARGIS
- **13** sur le site de PITHIVIERS

Ils ont également été présents lors de **16** audiences auprès des Tribunaux.

PARTENARIAT :

- Poursuite du soutien et de la participation au dispositif Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux (5 réunions).
- Information sur les mesures de protection et la dernière loi du 23/03/2019, auprès de 7 partenaires.
- Information en interne aux équipes MJPM, au sujet de la dernière réforme du 23/03/2019 (5 réunions).

Perspectives 2020

- Réunion d'informations à organiser avec l'appui d'un huissier.
- Réunion d'informations à organiser avec l'appui d'un gestionnaire de patrimoine.

C – Le Service d'Action Educative en Milieu Ouvert (S.A.E.M.O.)

Activité et faits marquants en 2019 :

Un cadre d'intervention : Art 375 et suivants du code civil : Si la santé, la sécurité ou la moralité d'un mineur non émancipé sont en danger, ou si les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises, des mesures d'assistance éducative peuvent être ordonnées par justice à la requête des père et mère conjointement, ou de l'un d'eux, de la personne ou du service à qui l'enfant a été confié ou du tuteur, du mineur lui-même ou du ministère public

La mission : Le service contribue ainsi à : faire cesser le danger pour l'enfant; le protéger, par l'intervention des professionnels de l'enfance dans le cadre familial ; favoriser le maintien de l'enfant, ou son retour, au domicile ; renouer les liens familiaux et rétablir la place éducative des parents à l'aide d'accompagnement et de conseils des professionnels.

143106 journées réalisées en 2019 (148738 en 2018)

Mois	Mesures exercées dans le mois	Nb de mesures judiciaires prononcées dans le mois
Janvier	429	12
Février	410	11
Mars	410	9
Avril	430	14
Mai	420	2
Juin	409	5
Juillet	399	24
Aout	399	4
Septembre	422	16
Octobre	426	30
Novembre	398	11
Décembre	389	15

Flux entrées/sorties en 2019 : 219 entrées pour 257 sorties. 631 mineurs suivis en 2019 contre 475 en 2009, soit une **augmentation de 75% du nombre de mineurs suivis en une année**

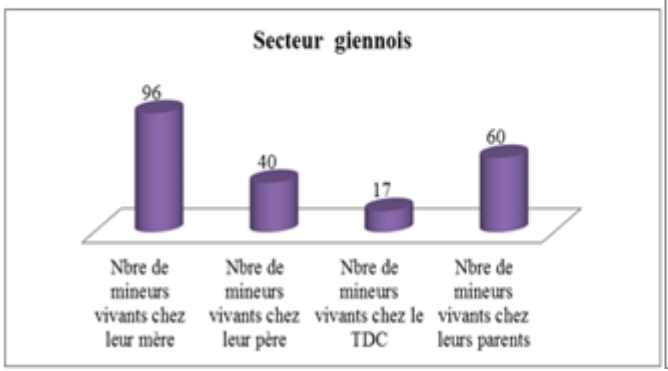
La durée moyenne des mesures varie selon les tranches d'âges : 16 mois pour la tranche d'âge des 3/6 ans à 22 mois pour les 16/18 ans. La tranche d'âge pour laquelle la durée moyenne des mesures est la plus courte correspond à celle des moins de 3 ans, qui est de moins d'1 an.

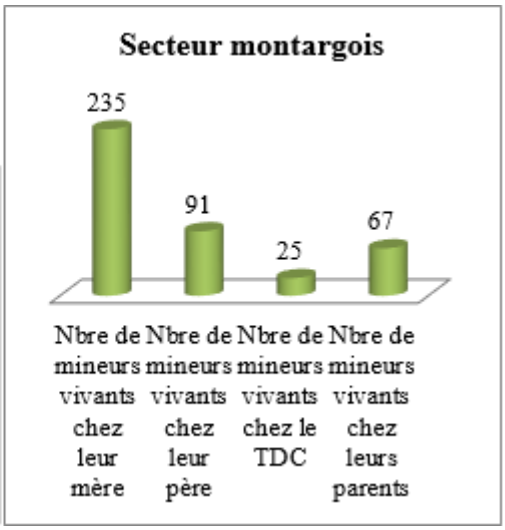
Répartition : 286 filles pour 345 garçons

Les motifs de sorties : Les non lieux à assistance éducative représentent 56.60 % des sorties, les placements ASE :11.32 %, placement DAPAD 12.26 %, la majorité 9.91 %, et les déménagements 9.43 % ;

Sur un échantillon de **15 familles** accompagnées tout au long de l'année, **225 entretiens** ont été réalisés au service, **68 visites à domicile** ont été effectuées, et **44 rencontres à l'extérieur** du domicile. Cela représente une moyenne de **deux rencontres par mois.**

Composition familiale





Lorsque les parents sont séparés, ou les enfants confiés à un Tiers Digne de confiance, cela multiplie d'autant le nombre d'entretiens organisés par les éducateurs, et les visites à domicile. Il est en effet rarement possible de réunir les deux parents lors d'un même entretien.

Rencontres avec les partenaires :

Les deux MDD avec lesquelles le service entretient des relations partenariales ont connu de nombreux changements en personnel. Les réunions de coordination initialement organisées n'ont pas pu l'être, et il est important que l'on puisse travailler sur le contenu de ces réunions, ainsi que leur fréquence. Un chantier avait été engagé sur le « protocole de bonnes pratiques de coordination entre les services du CD45 et les services AEMO habilités » dont certaines modalités d'organisation sont obsolètes. Mais ce chantier s'est aussi interrompu du fait du démarrage de l'audit par le CD45 et de la perspective des travaux sur le référentiel AEMO et de coordination des services.

Néanmoins, des réunions de concertation, passation de mesures et coordinations des actions sont très régulièrement organisées, sur sollicitations de nos partenaires ou à l'initiative du service AEMO UDAF45.

Perspectives 2020

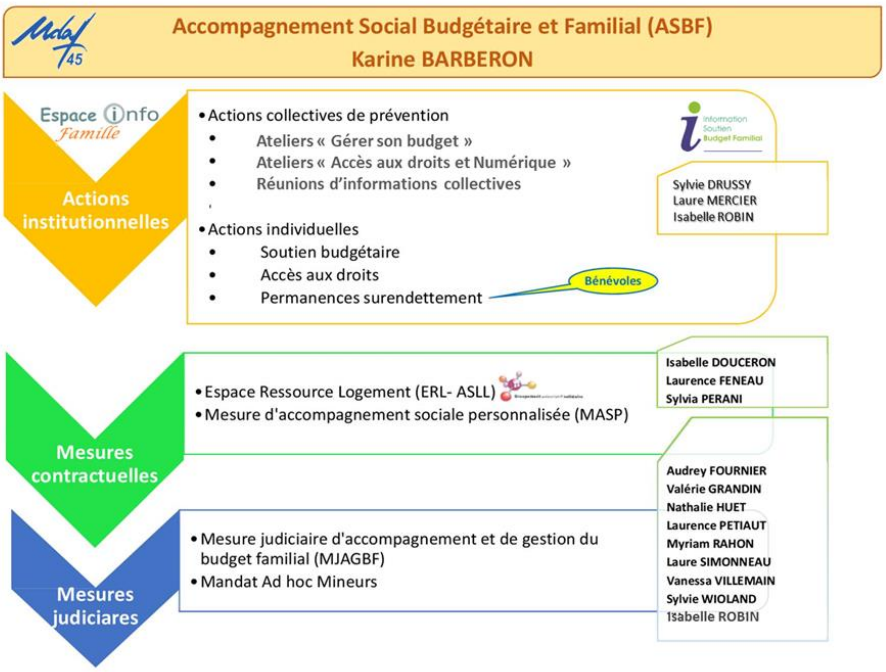
Un séjour de (5 jours/4 nuits) devrait s'organiser en juillet 2020. Cela permettrait d'accompagner 3 ou 4 familles dans un lieu de vacances, dans des habitations individuelles, mais sur un même lieu. L'intérêt est d'observer les familles sur des temps du quotidien, en dehors du domicile familial, et dans un contexte de vacances. Les objectifs visés sont l'observation plus fine des relations parents / enfants ; la compréhension des enjeux intrafamiliaux. Observer et / ou médiatiser les postures parentales, notamment les actions et réactions dans des situations « limites » (frustration, conflits, transgression, négociation, stratégie d'évitement etc ...). Ouverture de la famille sur l'extérieur, d'un point de vue culturel ; sortir du quotidien en dehors de l'environnement ; favoriser l'entrée en relation de certains parents et créer une dynamique d'échanges. 3 éducateurs seraient ainsi mobilisés sur la durée du séjour, pour lequel un financement CAF (dispositif VACAF) sera recherché.

D – Le Service Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (M.J.A.G.B.F.)

La loi du 18 octobre 1966 et son décret d'application du 25 avril 1969 avaient créé la Tutelle aux Prestations Familiales Enfants (TPSE). Depuis la loi du 5 mars 2007, la TPSE a été remplacée par la Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF). Le législateur a supprimé le terme « tutelle » pour marquer la séparation des mesures de protection (majeurs protégés) avec les mesures d'accompagnement éducatif.
Cette réforme fait entrer la Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial dans le champ de la protection de l'enfance et de l'action sociale et médico- sociale en la soumettant à la loi du 2 janvier 2002, renforçant le droit et l'information des usagers.
Comme dans les autres départements de la région Centre Val de Loire, l'UDAF 45 est la seule association à exercer dans le Loiret.
Le Délégué aux Prestations Familiales (DPF) exerce une action éducative visant à rétablir les conditions et les compétences nécessaires pour une gestion autonome des prestations.
La MJAGBF est devenue subsidiaire à l'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale (AESF) : elle ne peut être prononcée que lorsque la mesure AESF (ou à défaut une autre mesure administrative) est insuffisante. Or, cette subsidiarité reste complexe à évaluer dans la mesure où l'AESF n'est pas mise en œuvre par le Conseil Départemental du Loiret.
La MJAGBF est en général ordonnée pour un an renouvelable. Le rythme d'accompagnement est soutenu avec un minimum d'une visite par mois.
La contractualisation par un Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) permet de fixer le cadre des interventions et des objectifs de court et moyen terme.

❖ ***Structuration de l'offre de service MJAGBF***

Les Déléguées aux Prestations Familiales sont intégrées au service d'Accompagnement Social Budgétaire et Familial de l'UDAF du Loiret. Ce service a fait l'objet d'une restructuration dans le cadre de la réorganisation générale des services de l'UDAF.
Depuis juin 2018, le pôle « services aux familles » de l'UDAF dispose d'une coordination transversale de l'ensemble des dispositifs et actions institutionnelles dédiés à l'action éducative budgétaire et familiale.



Activité et faits marquants en 2019 :

Le service MJAGBF fonctionne depuis 2016 selon une dynamique départementale. Les professionnels sont basés à Montargis et Orléans et interviennent sur l'ensemble du département, au plus près des besoins.

La restructuration des activités liées à l'Accompagnement Social Budgétaire et Familiale en 2018 a introduit une responsabilité d'équipe sur l'Est du département, assurée par le Responsable du site de Montargis, afin d'accompagner au quotidien les professionnels du secteur d'intervention relevant du Tribunal de Montargis.

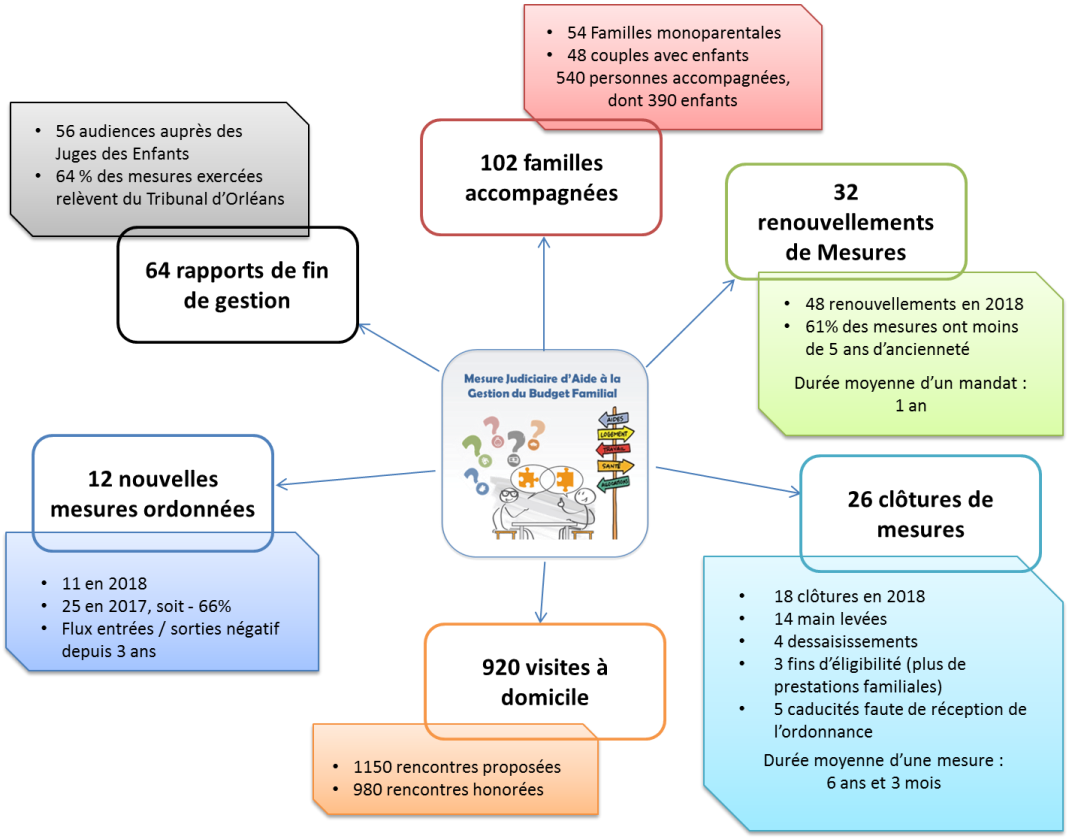
Cette nouvelle coordination départementale, avec l'appui d'un encadrement de proximité, **permet également d'assurer l'animation du réseau partenarial sur 3 niveaux :**

- Un premier niveau technique, avec les professionnels qui échangent au quotidien pour optimiser au mieux la cohérence d'accompagnement globale des bénéficiaires.

- Un second niveau de coordination partenariale assuré par les responsables d'équipe de proximité qui articulent ainsi les missions de chacun sur un plan local.

- Un troisième niveau, par l'ingénierie sociale et la coordination départementale des dispositifs, permettant à l'UDAF du Loiret de contribuer à l'observatoire territorial des besoins des publics, et des actions à mener par le secteur social et médico-social pour y répondre.

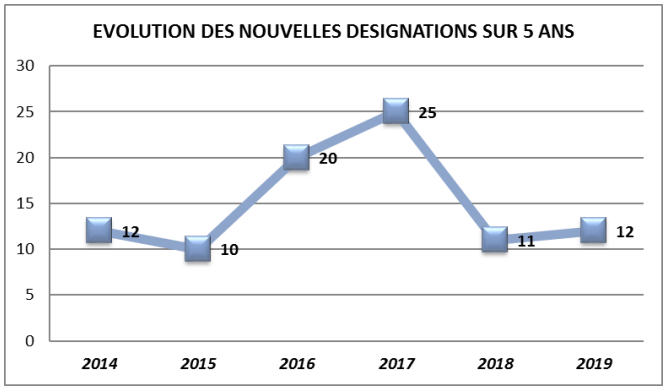
❖ ***Chiffres clés 2019 du service MJAGBF***

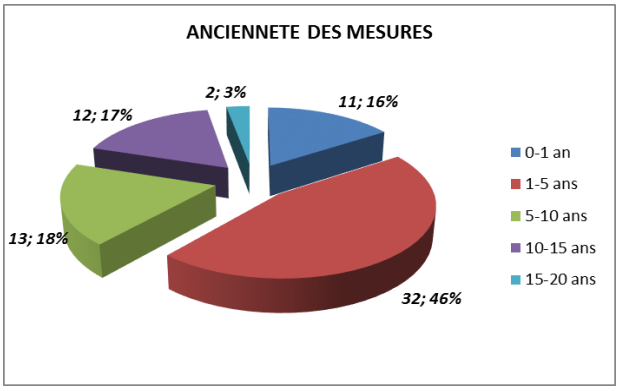


En 2019, 102 familles ont bénéficié d'un accompagnement éducatif par le service MJAGBF.

90% des rencontres ont lieu à domicile et les déléguées peuvent recevoir les familles sur l'ensemble des sites de l'UDAF, y compris sur les territoires de Pithiviers et de Gien.

❖*Actualité et évolution de l'activité*





12 nouvelles mesures ont été ordonnées cette année : nombre similaire à 2018 (11) et en forte baisse comparativement aux années 2016 et 2017, qui disposaient alors d'une forte hausse d'activité.
Ce nombre est significatif du peu de sollicitations de mesures auprès des Tribunaux pour Enfants, émanant en particulier des services du Département, principaux prescripteurs de ces mandats.

Selon les tribunaux compétents, il n'y a pas eu de mesures sollicitées qui n'ont pas été suivies d'une désignation effective cette année. Pour autant, le retard accumulé par les tribunaux peut différer d'éventuelles nouvelles demandes en attente de décision.

En effet, sur le Tribunal Judiciaire d'Orléans, des difficultés ont été observées au sein d'un cabinet, donnant lieu à 12 MJAGBF en attente d'ordonnance fin décembre et sous état de caducité.

Il en est de même sur le Tribunal Judiciaire de Montargis, au sein duquel l'unique Juge des Enfants n'est pas en mesure d'audiencer toutes les familles et d'ordonner à échéance des mesures.

- A défaut de décision, les prestations familiales ont été versées auprès des allocataires dans l'attente des notifications du Tribunal, et les familles ont alors retrouvé la pleine gestion de celles-ci sur plusieurs mois.

- Pour notre service, le travail éducatif jusqu'ici mis en œuvre avec ces familles a été mis à mal : la relation de confiance établie et la co-construction budgétaire à même de satisfaire à la protection des intérêts des enfants du foyer, n'ont pu se pérenniser. La réception tardive de l'ordonnance et la réaffectation alors brutale des prestations auprès de l'UDAF, ont engendré incompréhensions et tensions dans la coopération avec les bénéficiaires.

Ces dysfonctionnements impactant l'ensemble du champ judiciaire de la Protection de l'Enfance et donc les services partenaires de l'exercice des MJAGBF (AEMO, ASE, PAD,...), l'UDAF du Loiret s'est d'autant plus saisie de ces carences dans le cadre de ses missions de représentation de l'ensemble des familles du Loiret.

Les pouvoirs publics ont ainsi été alertés, non seulement sur le manque de moyens subi par les tribunaux et ses conséquences sur les familles, mais aussi sur l'ensemble des difficultés rencontrées par les différents acteurs du secteur, dans la mise en application des politiques liées à la Protection de l'Enfance sur le Loiret.

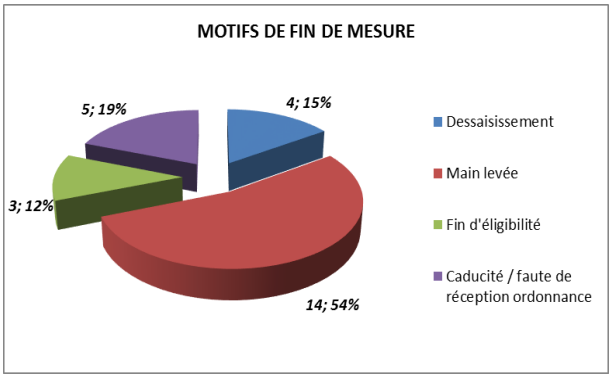
Comme observé en 2018, l'ancienneté des mesures a pu être remise en cause par certains magistrats, au regard des objectifs éducatifs de la MJAGBF.

En effet, le vieillissement des mesures, constaté jusqu'à l'année dernière, interroge l'exercice des mandats selon deux axes :

- L'adhésion recherchée et notifiée des familles, qui le cas échéant, suppose une capacité de contractualisation susceptible de relever d'une mesure administrative, et non judiciaire ; or, la Mesure d'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale n'est pas mise en œuvre dans le Département du Loiret
- L'efficience de l'approche éducative des mandats : si 10 ans d'accompagnement ne permettent pas d'instaurer une certaine autonomie de gestion, au moins relative aux prestations familiales, il peut être pertinent d'évaluer plus en amont les capacités de gestion globale des bénéficiaires, voire estimer la nécessité d'une protection connexe à celle relative aux intérêts des enfants.

❖*Fins de mesures*

26 mesures ont été clôturées cette année (18 en 2018) : cette hausse du nombre de clôtures est en parfait lien avec le positionnement des magistrats évoqués ci-dessus. Un nombre conséquent de MJAGBF n'a pas été renouvelé, malgré nos orientations en ce sens, au regard de la longévité de notre accompagnement à l'égard des familles concernées.



Pour 54 % des MJAGBF en fin de gestion, des « *mains levées* » ont pu être prononcées au regard de l'évolution positive des situations, ou encore du caractère injustifié de devoir prolonger des accompagnements trop anciens.
Les « *dessaisissements* » sont consécutifs à des déménagements hors département.

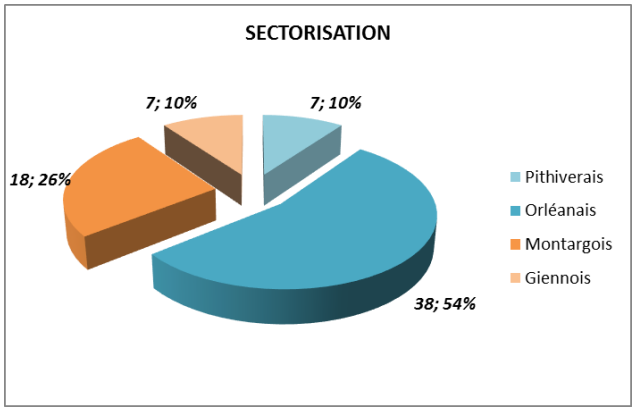
Le nombre de caducité faute de réception des décisions des magistrats est observable, à hauteur de 20% des mesures au 31 décembre 2019.
Si l'accès à l'autonomie des familles fait l'objet d'une décision rendue par le tribunal, il est à noter que les fins de droits aux Prestations Familiales, inhérentes à l'âge des enfants le plus souvent (ici, « *fin d'éligibilité* »), ne font pas l'objet d'une main levée, mais se retrouvent sous « caducité » pour les magistrats.

TYPOLOGIE DES PUBLICS :

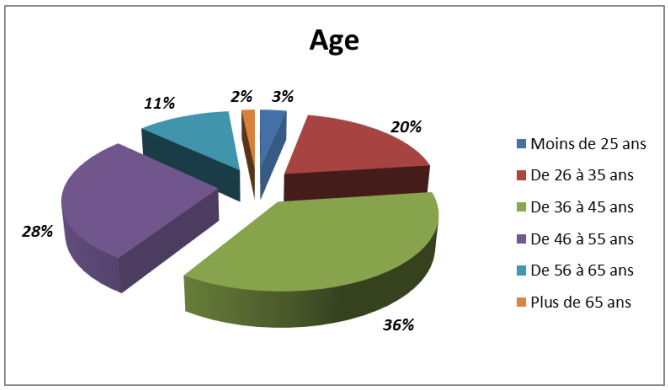
Sectorisation

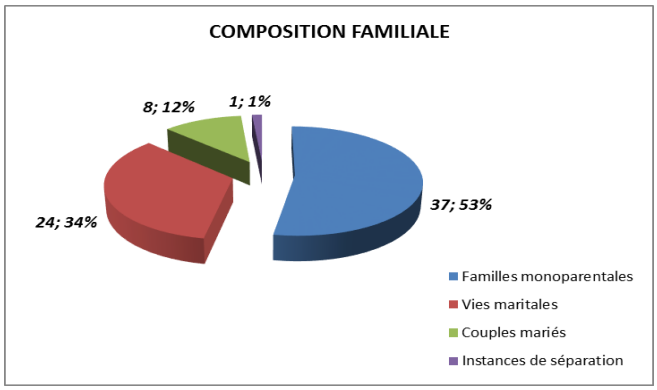
TGI ORLEANS		TGI MONTARGIS	
Pithiverais	Orléanais	Montargois	Giennois
7	38	18	7
45		25	

64% des mesures MJAGBF proviennent du Tribunal Judiciaire d'Orléans.



Age et composition familiale





Le nombre de femmes et d'hommes accompagnés tend à s'équilibrer ces dernières années. On constate une augmentation de familles monoparentales bénéficiaires dont le parent chef allocataire des prestations familiales, est le père des enfants.
La moyenne d'âge des femmes accompagnées est de 37 ans, alors qu'elle s'élève à 46 ans pour les hommes.
Le nombre moyen d'enfants par famille est de 3,8 ; soit 390 enfants bénéficiaires de l'accompagnement des professionnels du service MJAGBF en 2019.

PARTENARIAT (développement et coordination) :

Les Déléguées aux Prestations Familiales coordonnent leurs actions avec les partenaires intervenants selon les situations des familles accompagnées :

- Les liens avec les services de la protection de l'enfance sont réguliers, selon les mesures et dispositifs d'aides connexes en faveur des enfants.

- Les relations avec les bailleurs publics et privés, organismes d'aide à l'accès au logement et au maintien dans les lieux, réservataires et attributaires de logements, sont relatives aux projets des familles et aux objectifs des mesures en faveur de la préservation du toit, d'un lieu d'accueil et/ou d'hébergement des enfants le cas échéant.

- Les organismes bancaires, la Banque de France (commission de surendettement) sont des interlocuteurs privilégiés dans l'exercice des mesures et la restauration de la solvabilité de situations.

Les échanges avec les magistrats et greffes des Tribunaux pour Enfants sont essentiels, que ce soit lors des audiences en fin de mesure ou sur la durée du mandat. Ces communications, de plus en plus dématérialisées, permettent d'optimiser d'une part le suivi des échéances et la production correspondante des écrits et notifications liées aux mesures ; d'autre part, cela permet si nécessaire d'actualiser au mieux certaines situations auprès des magistrats.

Egalement, des rencontres institutionnelles sont sollicitées avec les magistrats pour définir au mieux les fonctionnements respectifs et modalités de coopérations entre les services : ces rencontres n'ont pu être mises en œuvre en 2019, faute de disponibilité des magistrats pour ce faire.

Perspectives 2020

Le projet de service relatif aux activités d'Accompagnement Social Budgétaire et Familial 2017/2022 définit les orientations à même de satisfaire à une amélioration continue du service rendu à nos usagers.
Concernant plus particulièrement l'exercice des MJAGBF, et dans la continuité des orientations du plan d'action 2018, les axes d'amélioration sont les suivants :

- Déployer les conditions matérielles d'un nomadisme technique à même d'effectuer à domicile les démarches informatiques pour et avec les personnes, et de lutter contre la fracture numérique.

- Informer les professionnels du secteur sur la spécificité de la MJAGBF, comme outil de protection des intérêts des enfants et levier du processus d'autonomisation budgétaire des familles en difficulté.

- Affiner les indicateurs qualitatifs d'exercice de la MJAGBF, pour évaluer et analyser au mieux sa pertinence au regard des dispositifs d'accompagnement social budgétaire et familiale existants ou non mis en œuvre sur le territoire, qu'ils soient judiciaires ou contractuels.

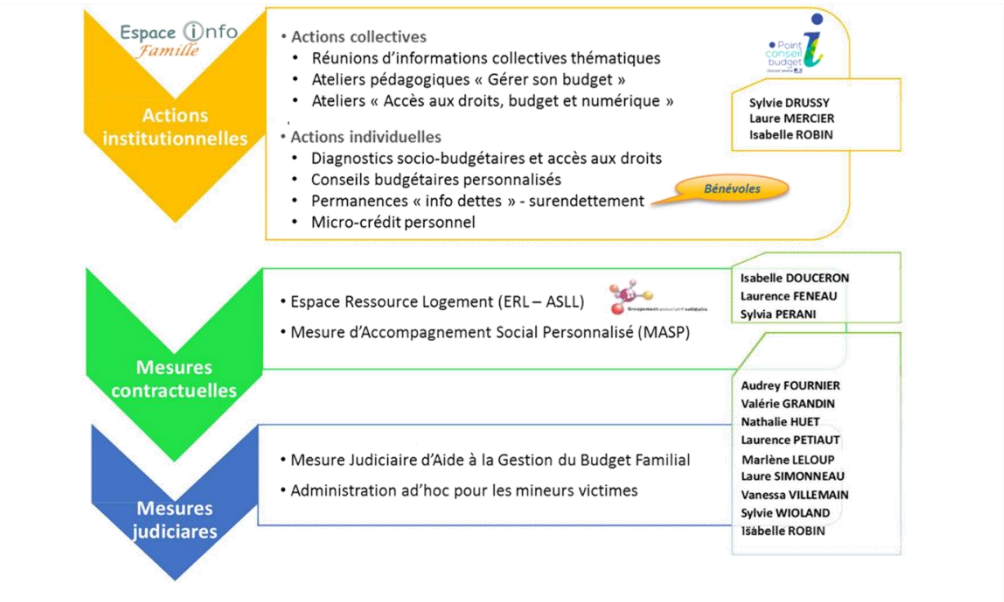
E – Le Service Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (M.A.S.P.)

Dans le cadre de la convention du 30 octobre 2013, le Conseil Départemental du Loiret a délégué à l'UDAF45 la mise en place des Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé avec gestion financière des prestations sociales. Les territoires de référence de l'UDAF du Loiret relèvent des Maisons du Département du Montargois, du Giennois et du Pithiverais.
Une nouvelle convention a été signée le 11 octobre 2017 à la suite d'un appel à projet. Le périmètre de l'intervention reste constant.
La Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé « Renforcé », ou MASP 2, (loi du 5 mars 2007 – n°2007-38) est ouverte à toute personne percevant des prestations sociales, et dont « *la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources* » (CASF, art.-L271-1).
La MASP 2 intègre en complémentarité d'un accompagnement social individualisé, une gestion des prestations sociales, en les affectant en priorité au paiement du loyer et des charges locatives.
Cette mesure prend la forme d'un contrat tripartite (Conseil Départemental, bénéficiaire et UDAF45) avec des engagements réciproques.

De l'action éducative budgétaire à la maîtrise de l'environnement, en passant par le surendettement, le classement administratif, l'accès aux soins, ou encore l'insertion professionnelle, l'accompagnement est pluriel.

❖*Structuration de l'offre de service MASP2*

Les professionnels chargés de la mise en œuvre de la MASP renforcé sont intégrés au service d'Accompagnement Social Budgétaire et Familial de l'UDAF du Loiret. Ce service a fait l'objet d'une restructuration dans le cadre de la réorganisation générale des services de l'UDAF en 2018.
L'UDAF dispose d'une coordination transversale de l'ensemble des dispositifs et actions institutionnelles dédiés à l'action éducative budgétaire et familiale.

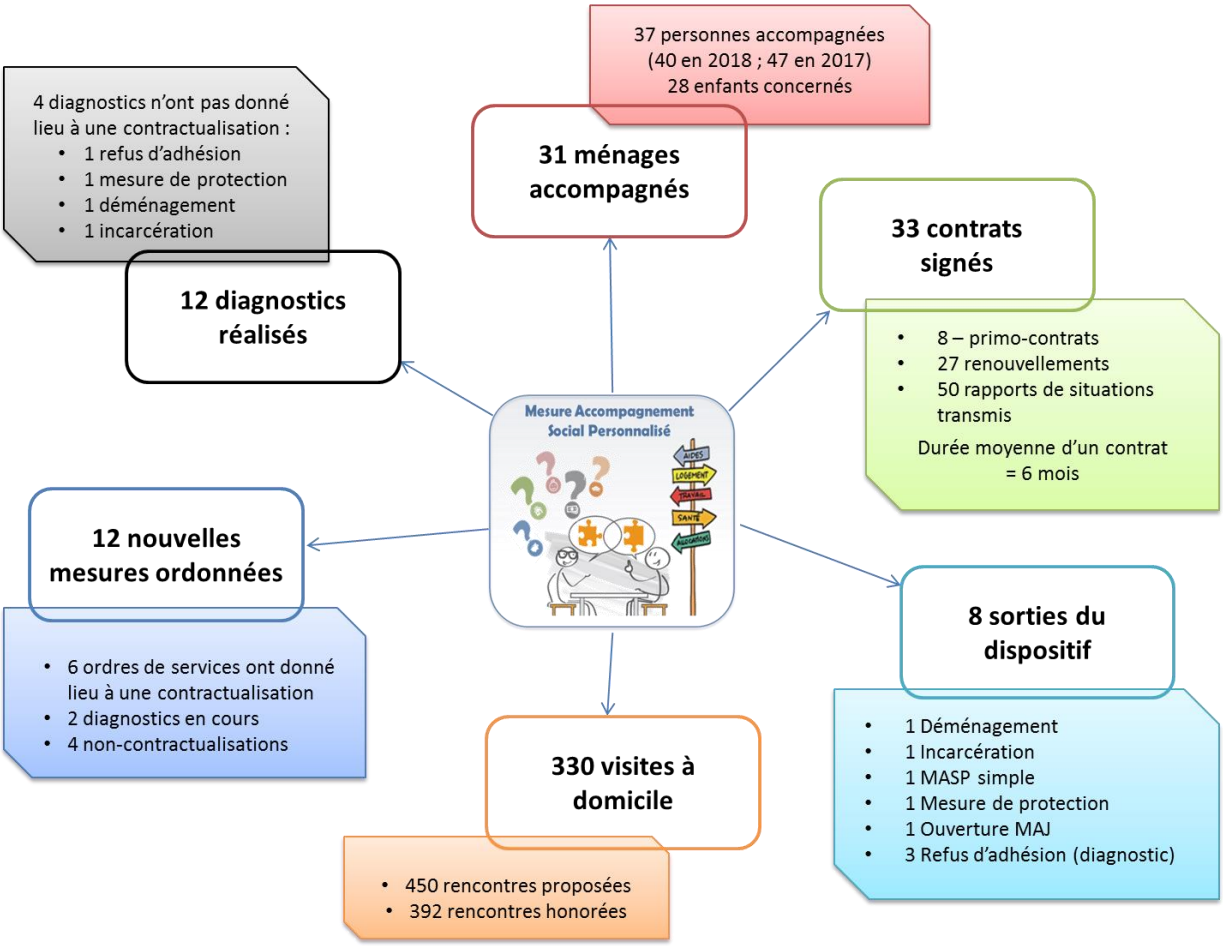


L'équipe dédiée à l'exercice des MASP renforcé est aujourd'hui composée de 4 travailleurs sociaux, de formation initiale C.E.S.F., éducateur spécialisé, assistante sociale, expérimentés dans l'accompagnement budgétaire et social. Deux secrétaires techniques soutiennent quotidiennement et directement les professionnels basés à Orléans et à Montargis.

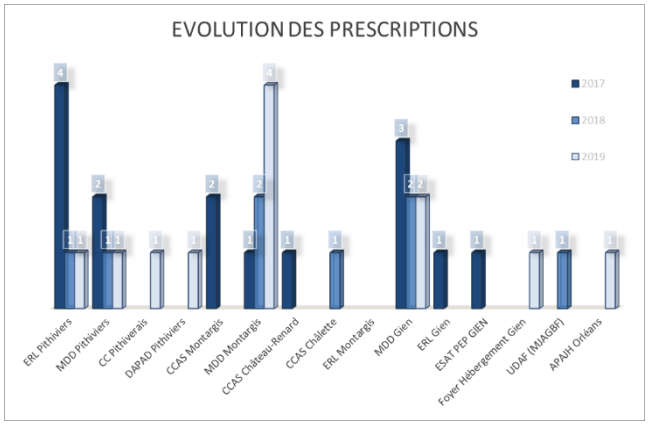
- Les professionnels interviennent sur les territoires délégués afin d'être au plus près des usagers et des partenaires. Basés à Orléans et Montargis, ils peuvent aussi utiliser les espaces mis à disposition sur les sites UDAF de Gien et Pithiviers.
- Des réunions départementales régulières sont organisées toutes les 6 à 8 semaines pour favoriser les échanges sur les pratiques et les situations, apporter une réponse aux questionnements et permettre la construction d'outils communs par le biais de la démarche qualité.
- Le dispositif d'analyse de pratiques mis en place en 2015 avec l'intervention d'un cabinet extérieur spécialisé se poursuit. Ce dispositif complète les réunions d'analyse de situation animées par la psychologue de l'établissement et/ou le chef de service. Des situations relatives aux MASP y sont abordées.
- Les rapports (diagnostics ou fin de mesures) sont systématiquement étudiés avec le responsable d'équipe et font l'objet d'échanges. Les rapports sont co-signés. 50 rapports ont été produits en 2019, nombre en diminution par rapport à 2018 (62 rapports) en lien avec la baisse de l'activité.

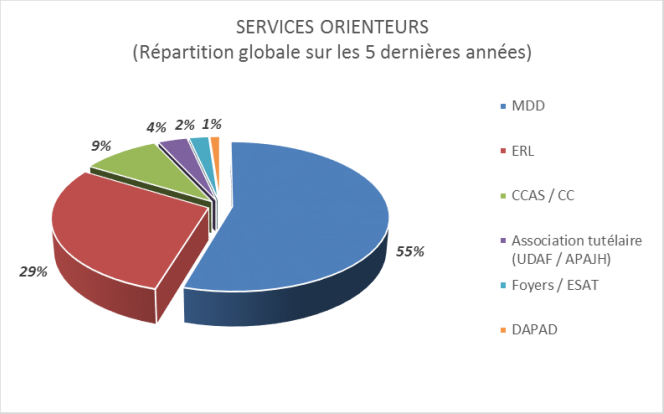
Activité et faits marquants en 2019 :

❖ *Chiffres clés 2019 du service MASP*



❖ *Evolution des prescriptions*





Les demandes sont formulées par les bénéficiaires auprès du Conseil Départemental : ces demandeurs sont accompagnés le plus souvent dans leur démarche par un service social, à l'origine de l'orientation vers le dispositif.
Les saisines, historiquement initiées par les services ERL et les Maisons du Département, voient leur nombre diminuer considérablement cette année ; d'autres services orienteurs apparaissent progressivement et ponctuellement dans les prescriptions ces deux dernières années, en particulier les CCAS des communes du secteur Montargois, les foyers d'hébergement ou encore le DAPAD.

❖ *Les phases d'intervention*

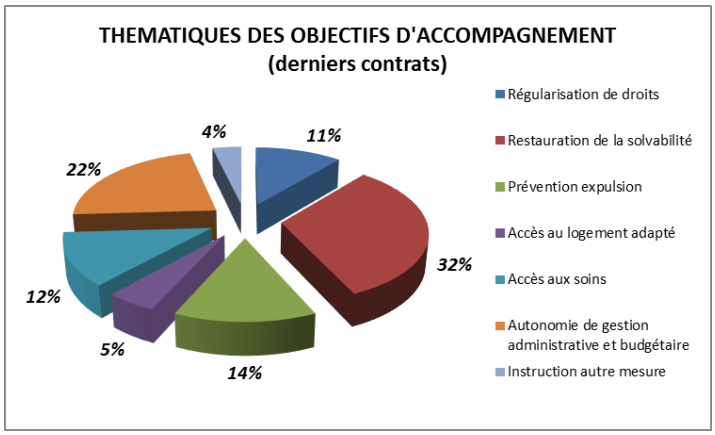
- **La phase diagnostic**

En 2019, 4 diagnostics réalisés n'ont pas donné lieu à une contractualisation ensuite, pour les raisons suivantes :

- ❖ 1 refus d'adhésion
- ❖ 1 orientation vers une Mesure de Protection
- ❖ 1 déménagement hors département
- ❖ 1 incarcération

- **La phase d'accompagnement social**

❖ *Objectifs d'accompagnement*



La durée d'accompagnement est à la baisse depuis plusieurs années. Confirmant la tendance esquissée depuis 2016, plusieurs orientations sont prononcées pour une durée de 3 mois. Une telle durée ne permet pas de changements significatifs et pénalise la capacité de projection du public et des professionnels.

❖ Spécificités de l'accompagnement de proximité

La convention signée en 2017 entre l'UDAF du Loiret et le Conseil Départemental prévoit 2 points de contacts par mois.
En 2018, il était observé l'augmentation du nombre de rencontres à hauteur d'une moyenne de 1,7 rencontre par situation et par mois d'accompagnement. Cette tendance est confirmée en 2019, avec une moyenne de 1,6 rencontre mensuelle par mesure.
92% des entretiens sont proposés au domicile des personnes accompagnées.

Sur l'ensemble des rencontres honorées :

37 ont eu lieu au sein des services de l'UDAF
16 rendez-vous ont été réalisés en commun avec des partenaires (lors des ouvertures de mesures majoritairement, puis lors de mise en place de relais en fin d'accompagnement)
2 personnes ont été accompagnées au Tribunal pour une audience par le Juge des Tutelles
21 accompagnements physiques ont été réalisés pour diverses démarches (mairie, banques, Pôle emploi, …)
2 personnes ont été accompagnées dans le cadre d'une expertise, auprès de médecins inscrits sur la liste du Procureur

- **Le bilan intermédiaire et l'évaluation finale**

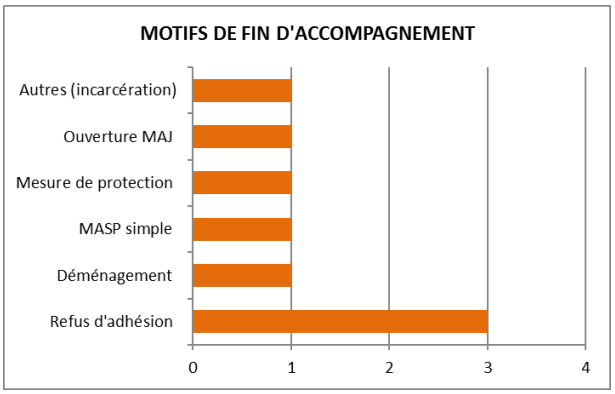
Un bilan intermédiaire ou final est transmis au Conseil Départemental au 5ème mois d'exercice de la mesure pour les MASP d'une durée de 6 mois. Il porte sur la cohérence des objectifs, moyens et résultats obtenus.

Ce bilan peut permettre ainsi l'adaptation d'objectifs en fonction de l'évolution de la situation des personnes. Il peut être aussi l'occasion d'une réorientation vers un autre type de mesure plus adaptée aux problématiques rencontrées. Cela donne alors lieu à une fin et/ou rupture du contrat en place.

En 2019, 33 contrats ont été signés, et un total de 50 rapports (diagnostics et bilans) a été communiqué au Conseil Départemental.

❖*Motifs de sortie du dispositif*

8 arrêts de mesures ont été prononcés en commission cette année :

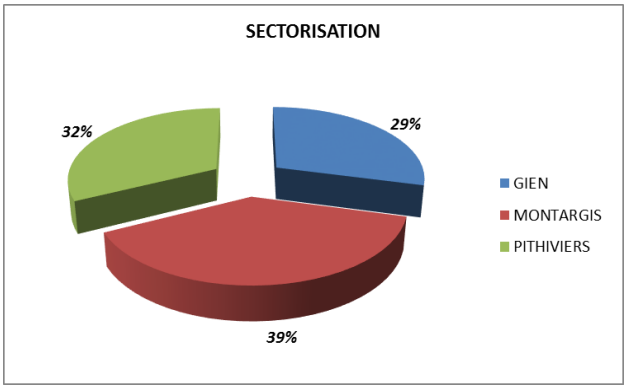


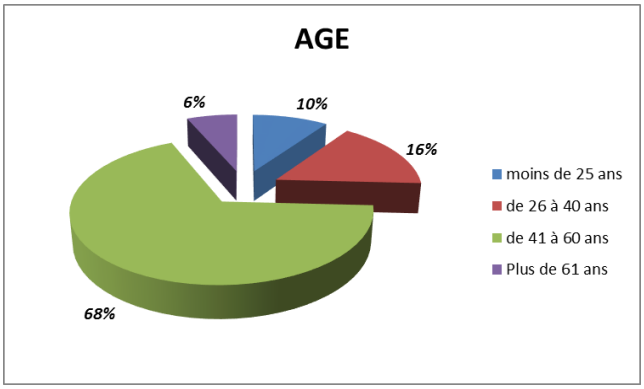
Il n'est pas recensé d'arrêt de mesure pour retour à l'autonomie du bénéficiaire cette année : il convient de mettre ce résultat en corrélation avec la baisse des nouvelles prescriptions d'une part, et les orientations vers un accompagnement judiciaire d'autre part.

TYPOLOGIE DES PUBLICS :

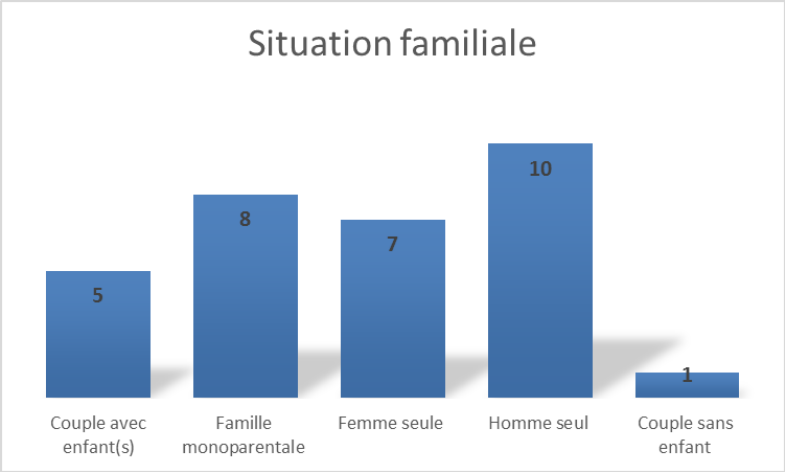
Sectorisation, âge et composition familiale

On observe toujours une plus forte représentation du secteur montargois, en lien avec les saisines accompagnées par la Maison du Département de Montargis.
74% des personnes accompagnées ont plus de 40 ans.





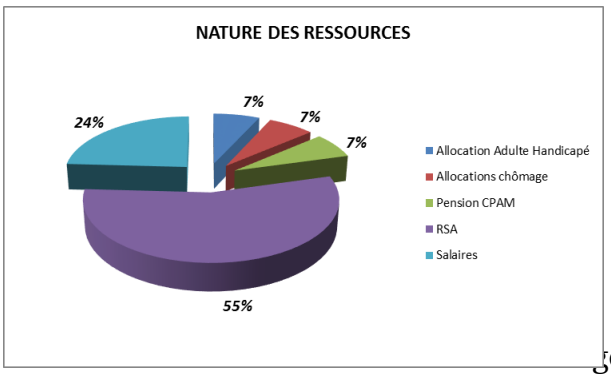
TYPOLOGIE	Nombre de SITUATIONS
Couple avec enfant(s)	**5**
1	2
2	1
4 et +	2
Famille monoparentale	**8**
1	5
2	1
3	1
4 et +	1
Femme seule	**7**
0	7
Homme seul	**10**
0	10
Couple sans enfant	**1**
0	1
Total général	**31**

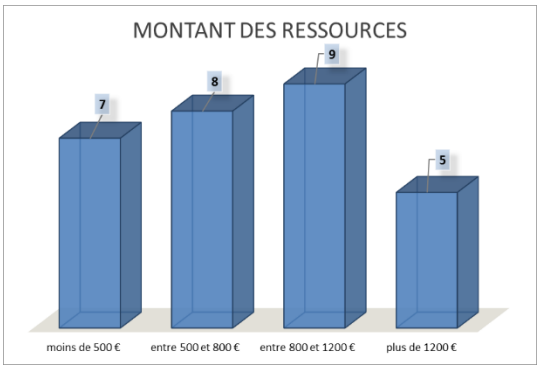


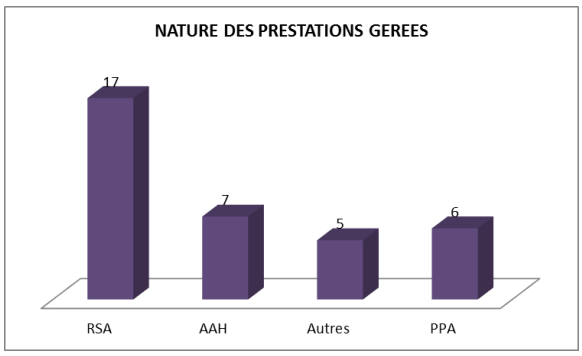
Les hommes isolés restent le public majoritaire concerné, depuis 2016.

Si les personnes isolées représentent 55% des bénéficiaires de MASP2, 42% des ménages sont des familles avec enfant(s) (28 enfants concernés au total).
Le nombre de prestations familiales gérées dans le cadre de l'exercice de la MASP, en accord avec les familles, ne cessent de croître. Comme observé les années précédentes, le dispositif MASP2 tend ainsi à constituer une alternative à la Mesure d'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale (MAESF) non mise en œuvre dans le département du Loiret.

Typologie et montant des ressources







Les bénéficiaires dont les ressources principales correspondent à un salaire sont en nette augmentation (24% contre 13% en 2018) ; pour autant, ces activités salariées demeurent précaires et correspondent à des emplois non pérennes et/ou à temps partiels.
On retrouve ces caractéristiques dans la nature des prestations gérées, avec une augmentation de la gestion des primes d'activités allouées. Le nombre de bénéficiaires du RSA reste constant, et le montant moyen des ressources globales du foyer est en baisse (769,00 € en moyenne contre 1157,00 € en 2018).
Le RSA reste la principale prestation faisant l'objet d'une gestion par le service MASP2, la catégorie « Autres » est relative aux prestations familiales gérées (ASF, AEEH en particulier).

PARTENARIAT (développement et coordination) :

Le partenariat mis en œuvre dans le cadre de l'exercice de Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé doit permettre la mise en réseau des différentes interventions sociales, humaines, caritatives et professionnelles, au bénéfice de l'usager.
Sur la durée du contrat, les relations partenariales se définissent donc en fonction des problématiques, et contrats d'interventions correspondants :

- Les relations avec les bailleurs publics, et parfois privés, sont constantes afin de mettre en cohérence l'accès au logement et/ou le maintien dans les lieux des bénéficiaires.

- Les services de la Préfecture et des Sous-préfectures sont des partenaires omniprésents, tant dans le cadre des possibilités de relogement, que dans les concertations partenariales proposées en termes de prévention des expulsions.

- Les relations avec les CCAS sont régulières afin de soutenir les actions menées dans le cadre de l'exercice des mesures.

- Les différents intervenants des organismes tels que le FUL, la CAF, le Pôle Emploi, les CPAM, les CMP et services sociaux de centres de soins, sont des interlocuteurs privilégiés dans l'accompagnement quotidien des publics.

- Certains contacts ponctuels et actions de médiation avec divers organismes s'avèrent nécessaires, tant en lien avec l'insertion professionnelle parfois envisagée, que pour la régularisation des situations budgétaires et sociales : agences intérimaires, employeurs, chantiers d'insertion, banques, Banque de France (commissions de surendettement), Action Logement, FASTT, organismes de crédits, associations diverses…

Perspectives pour 2020 :

Le projet de service relatif aux activités d'Accompagnement Social Budgétaire et Familial 2017/2022 définit les orientations à même de satisfaire à une amélioration continue du service rendu à nos usagers.

Concernant plus particulièrement l'exercice des MASP « renforcé », y compris à travers ce bilan annuel et dans la poursuite des objectifs définis en 2018, les axes d'amélioration prioritaires sont les suivants :

- Déployer les conditions matérielles d'un nomadisme technique à même d'effectuer à domicile les démarches informatiques pour et avec les personnes, et de lutter contre la fracture numérique.
- Informer les professionnels du secteur sur la spécificité de la MASP, comme moyen de protection et levier du processus d'autonomisation des personnes en difficulté.
- Affiner les indicateurs qualitatifs d'exercice de la MASP2, pour évaluer et analyser au mieux sa pertinence au regard des dispositifs d'accompagnement social contractuel existants ou non mis en œuvre sur le territoire.

F – Le Service Espace Ressources Logement (E.R.L.)

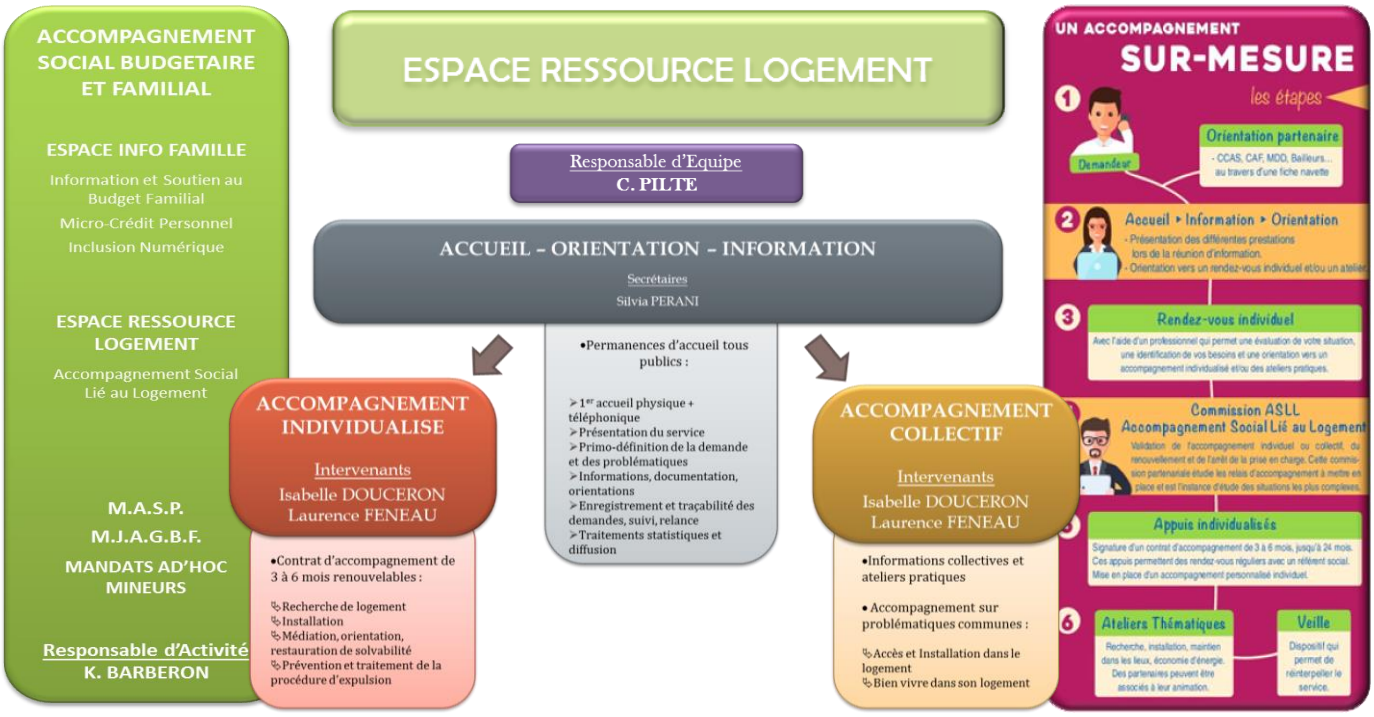
L'objectif essentiel de l'Accompagnement Social Lié au Logement (A.S.L.L.) est d'intervenir, auprès de bénéficiaires qui expriment une demande d'aide, en vue de faciliter les conditions d'accès ou de maintien dans un logement.
Les professionnels en accord avec les bénéficiaires, proposent à ceux-ci de les accompagner dans la mise en œuvre de différentes actions qui pourront, à terme, leur permettre d'accéder ou de se maintenir durablement dans un logement.

Consistant en un suivi social spécifique, le rôle de l'A.S.L.L. est donc :

- D'assurer un soutien aux personnes ou familles reposant sur une écoute de leur demande, pour accéder à un logement décent et adapté à leur situation,
- De favoriser un maintien dans les lieux en cas d'impayé de loyer et/ou de risque d'expulsion,
- D'assurer, en cas de besoin, une médiation entre le bailleur et la personne ou famille,
- De suivre l'évolution de la personne ou famille dans un cadre contractuel.

❖*Structuration de l'offre de service de l'ERL*

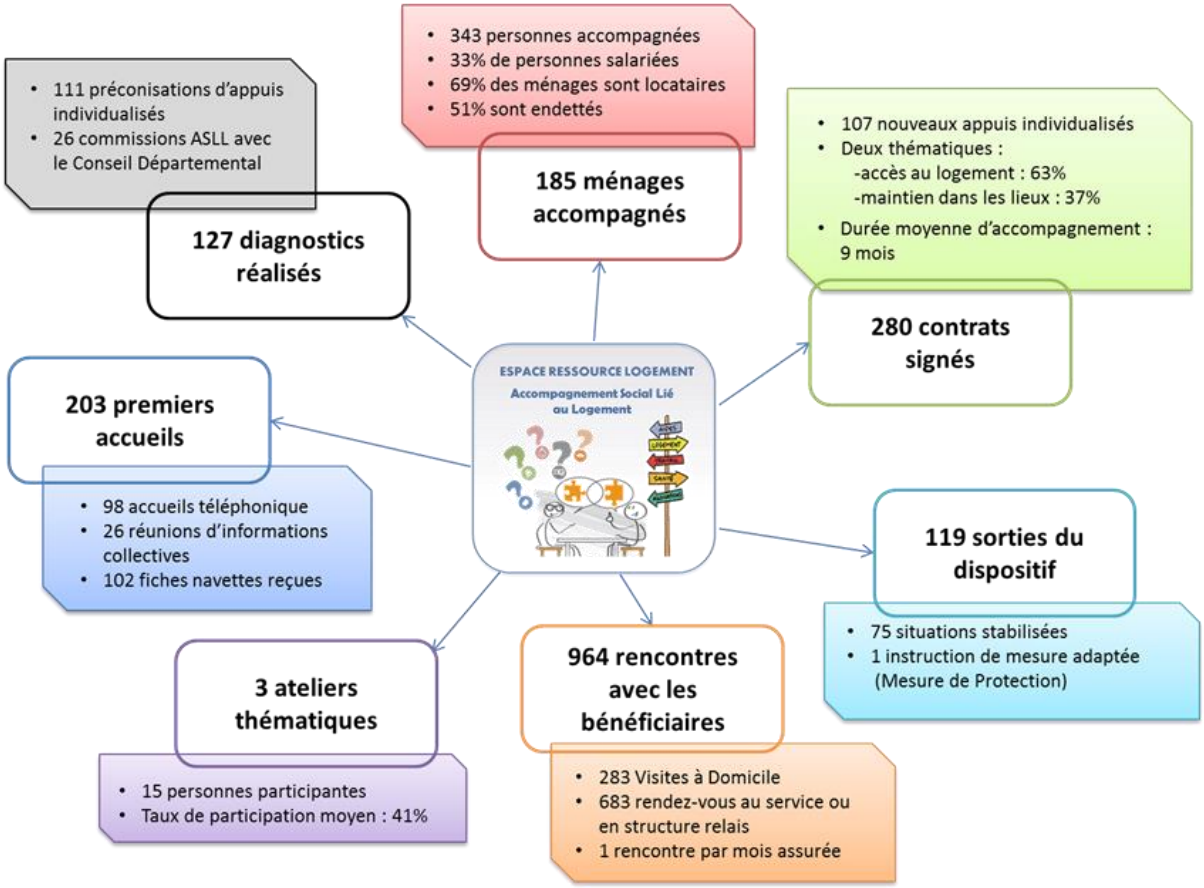
Depuis 2008, les prestations d'ASLL font l'objet d'un appel d'offre du Conseil Départemental. Le Groupement Associatif Solidaire, formé par l'UDAF du Loiret, l'AIDAPHI et l'AHU, est ainsi opérateur du dispositif depuis 10 ans. Disposant d'un cahier des charges précis, les 3 associations œuvrent par lots, correspondant aux différents bassins d'habitat du territoire départemental. L'UDAF intervient sur le bassin pithivérien, correspondant au secteur de la Maison Du Département du Pithiverais.



Activité et faits marquants en 2019 :

La réorganisation interne des services en 2018, a permis de structurer l'encadrement du Service ERL, qui dispose désormais d'une responsabilité d'équipe de proximité sur Pithiviers, et d'une coordination départementale dans le cadre des activités d'Accompagnement Social Budgétaire et Familial.
Cette nouvelle répartition permet de :
-consolider la démarche qualité interne par une approche transversale des pratiques professionnelles, dans un souci constant d'amélioration du service rendu aux usagers
-de renforcer l'étayage de proximité de l'équipe et l'animation du réseau partenarial local
-de coordonner le dispositif sur un plan départemental, par une représentation dédiée tant au niveau du Groupement Associatif Solidaire, qu'auprès des différentes instances liées à l'accès au logement et à la prévention des expulsions.

❖*Chiffres clés 2019 de l'Espace Ressource Logement*

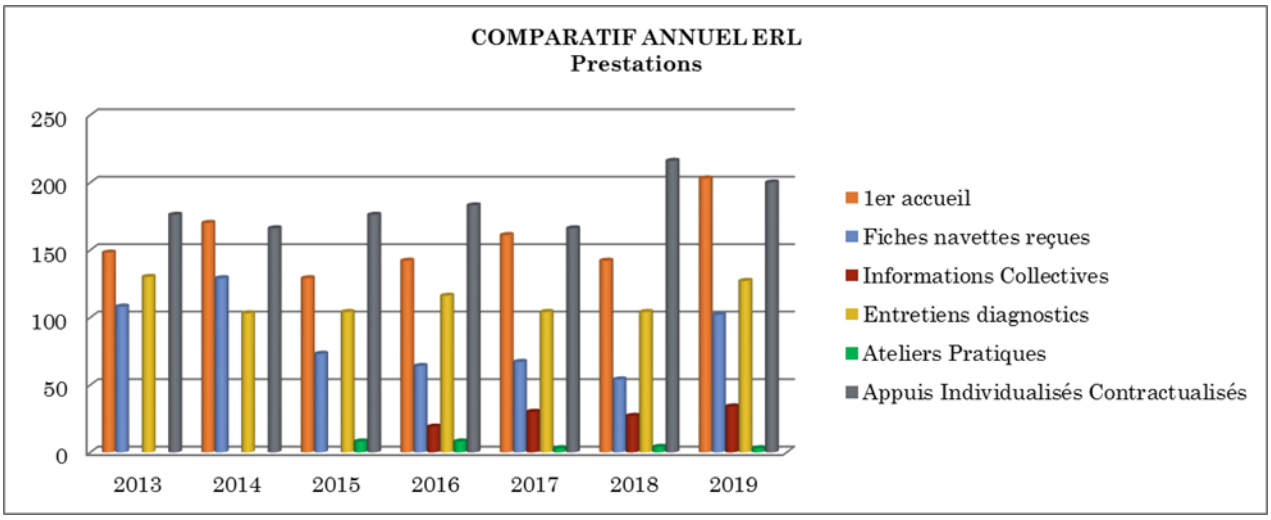


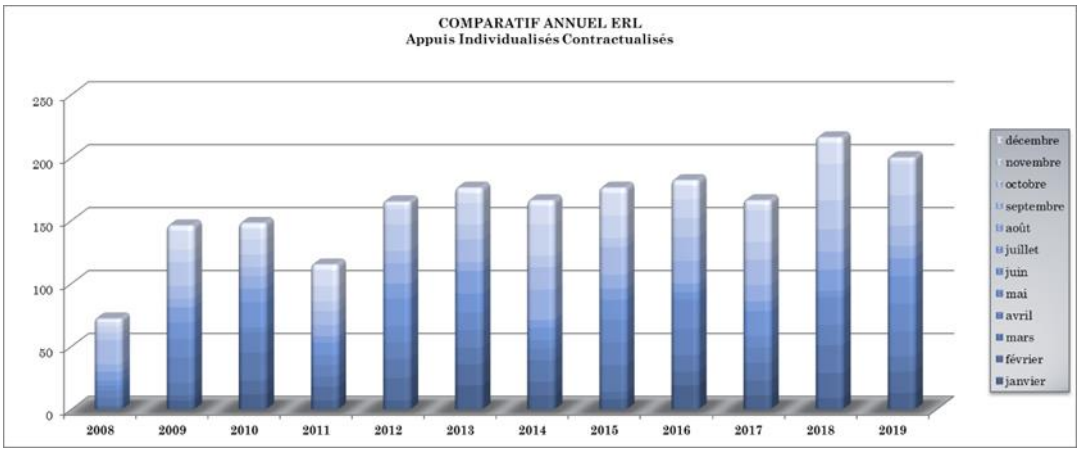
203 ménages ont contacté le service Espace Ressource Logement en 2018, contre 142 en 2018.

127 entretiens diagnostics ont été réalisés (104 en 2018), donnant lieu à 107 nouveaux appuis individualisés (99 en 2018).

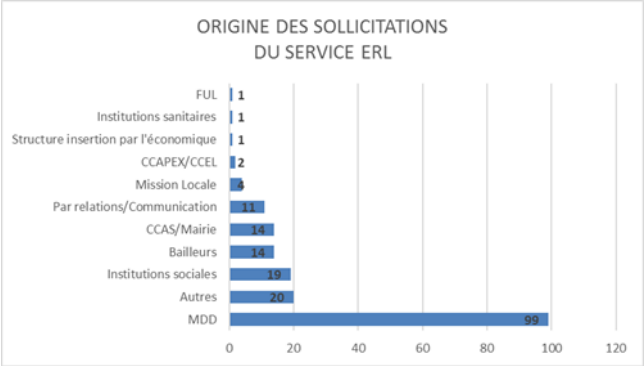
200 ménages ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé par l'ERL sur l'année 2019 (162 en 2018).

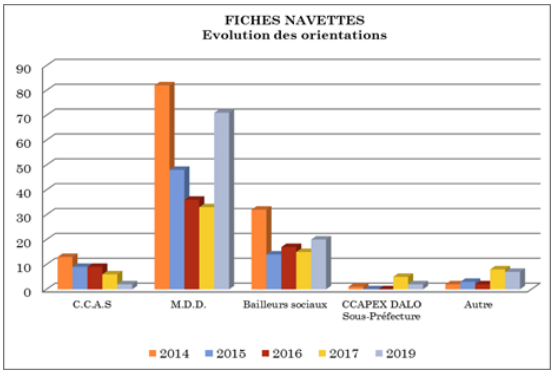
❖*Evolution de l'activité*





❖*Evolution des orientations vers le service*

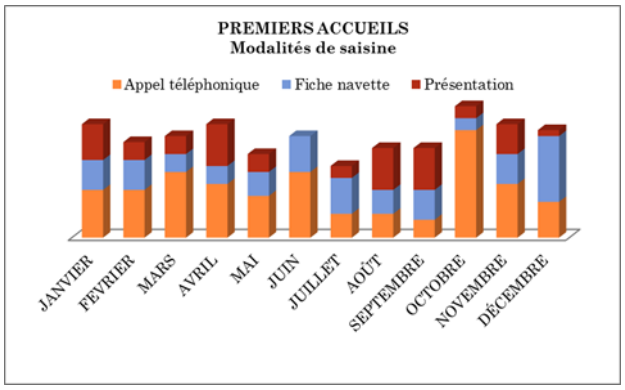


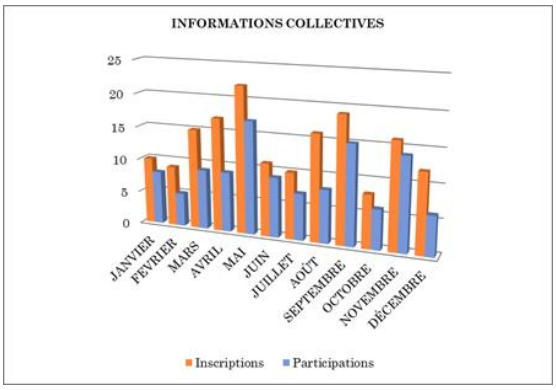


La Maison du Département est l'orienteur majoritaire, dont les sollicitations par fiches navettes sont en hausse en fin d'année 2019 ; puis ce sont les structures sociales partenaires, les bailleurs et les mairies.

102 fiches navettes ont été reçues via les partenaires orienteurs en 2019, soit pratiquement le double qu'en 2018 (54).

Evolution des accueils





48% des 1ers accueils se font par appels téléphoniques.

On observe la forte augmentation d'orientations par fiches navettes en toute fin d'année.

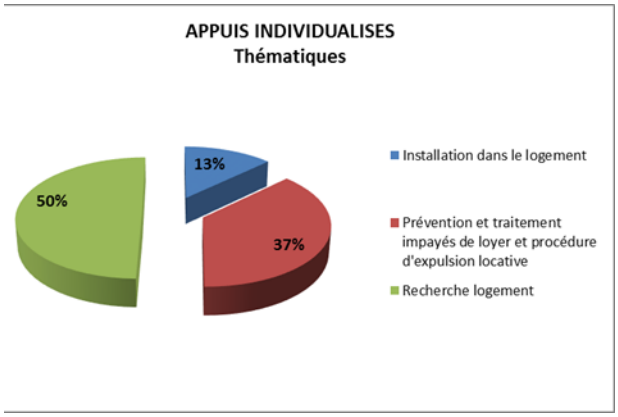
84% des 1ers accueils font l'objet d'une inscription sur une réunion d'information collective.

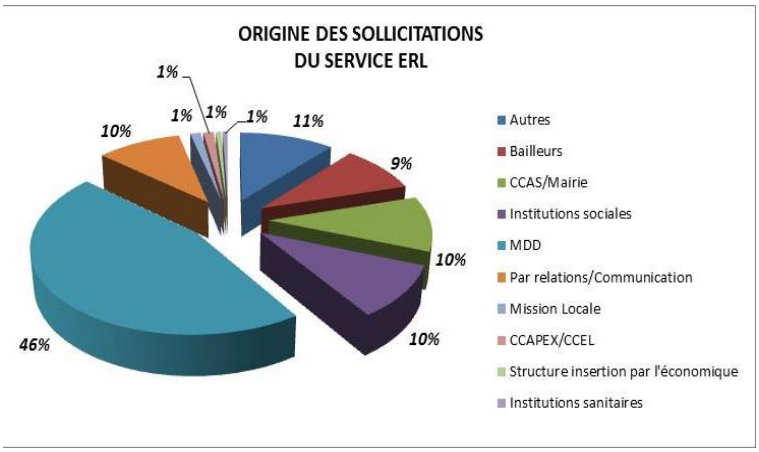
En 2019, 26 réunions d'informations collectives ont été réalisées.

Sur les 139 personnes qui y ont été inscrites, 98 personnes y ont participé ; soit un taux de participation moyen de 71% (66% en 2017).

127 entretiens diagnostics ont été réalisés sur l'année 2019 (104 en 2018).

❖*Evolution des appuis individualisés*





63% des appuis individualisés sont relatifs à l'accès au logement.

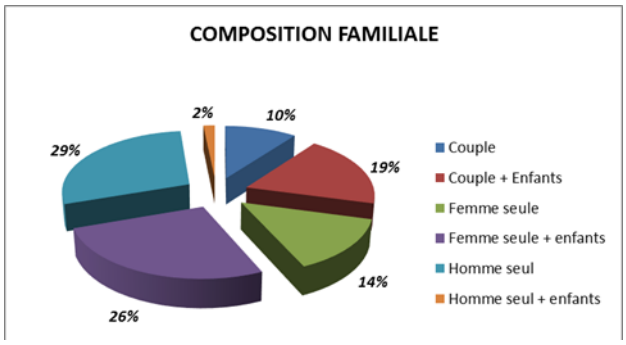
En 2019, **37% des appuis individualisés sont relatifs au maintien dans les lieux** ; baisse qui se confirme depuis l'année dernière.

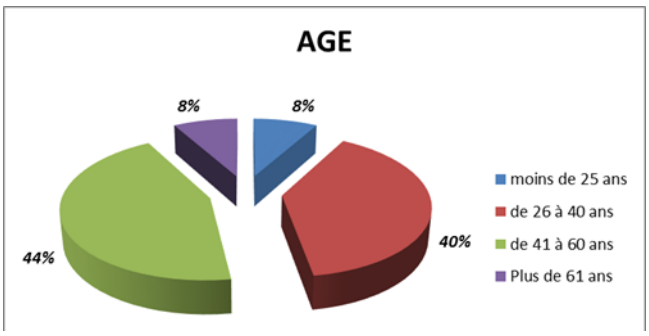
❖*Evolution des ateliers collectifs*

En 2019, 3 ateliers ont été réalisés.
Ces 3 ateliers ont permis d'accueillir 15 personnes, sur 37 initialement conviées.
Le taux de participation moyen est de 41%.

TYPOLOGIE DES PUBLICS :

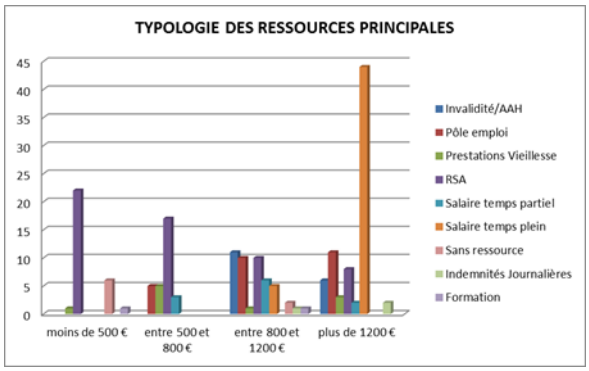
Composition familiale et âge

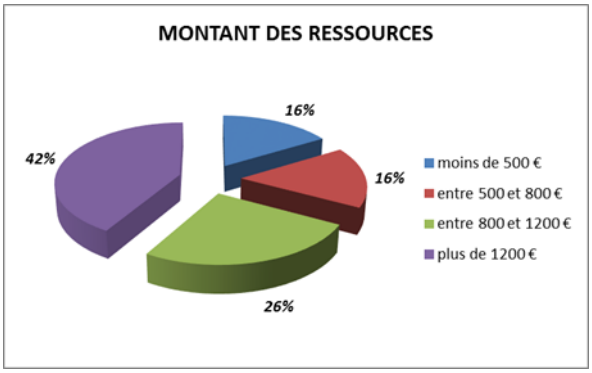




Pour 185 ménages accompagnés en 2019, ce sont **343 personnes qui ont été accompagnées** (127 femmes, 105 hommes, et 111 enfants).

Typologie et montant des ressources





30% des situations accompagnées bénéficient du RSA : la baisse de ces bénéficiaires observées sur dernières années se confirme.

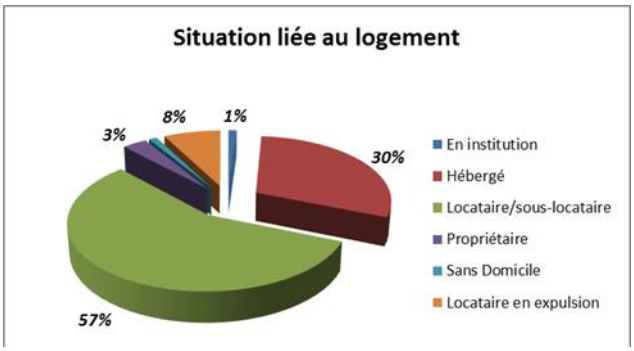
Les personnes salariées représentent 33% des bénéficiaires de l'ERL. Cette catégorie de population devient le public majoritaire pris en charge par le service depuis 2017

39% des ménages accompagnés perçoivent plus de 1200,00 € mensuels : cette catégorie est majoritaire depuis ces deux dernières années.

31% des situations bénéficiaires perçoivent des prestations familiales.

Situation liée au logement et à l'endettement

Nombre de Dettes (oui/non)	
Dettes (oui/non)	Total
Non	89
Oui	96
Total général	**185**



57% des 185 ménages accompagnés cette année sont locataires ; 8% d'entre eux sont en procédure d'expulsion.

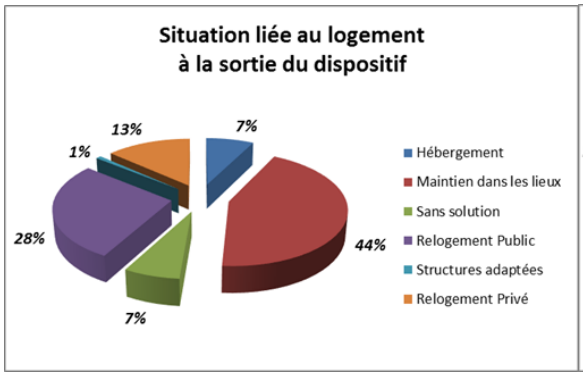
Les personnes hébergées de manière amicale ou familiale sont toujours en augmentation : 30% en 2019 ; 26% en 2018, 10% en 2017.

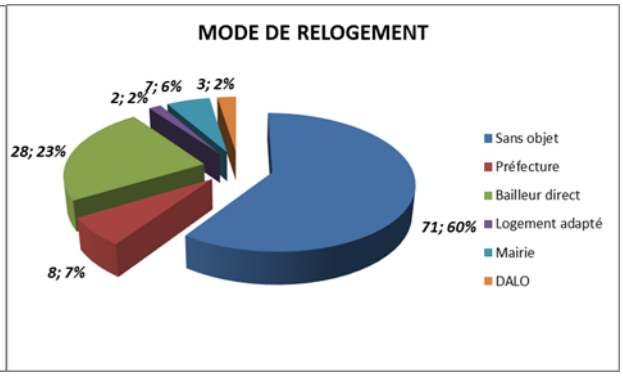
51% des situations font état de dettes à l'entrée du dispositif.

SORTIES DU DISPOSITIF : évaluation des actions d'accompagnement liées au logement

⇨**119 ménages sont sortis du dispositif ERL en 2019.**

Indicateurs liés au logement





Sur les 119 situations qui ont eu une fin de prise en charge en 2019,

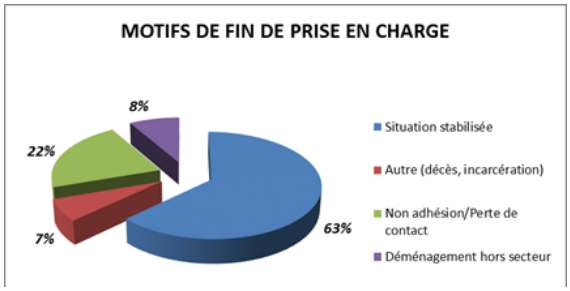
44% des bénéficiaires ont pu être maintenus au sein de leur logement.
41% ont été relogés, dont 13% dans le parc privé.

Indicateurs liés aux rencontres et visites à domicile

INDICATEURS	AU 31/12/2019	AU 31/12/2018	AU 31/12/2017	AU 31/12/20	AU 31/12/2015
Moyenne de contractualisations par situation (contrats)	1,67	1,14	2,13	2,16	2,21
Moyenne de durée d'accompagnement par situation (mois)	9,08	9,21	9,12	8,50	8,60
Moyenne de rencontres par situation	8,1	8,98	9,87	9,40	9,18
Moyenne de VAD par situation	2,37	3,00	3,97	3,55	4,28
Moyenne de RDV service par situation	5,36	5,83	5,90	5,85	4,90
Nombre moyen de rencontre par mois d'accompagnement	0,89	0,97	1,08	1,10	1,07
964 rencontres pour 1081 mois d'accompagnement pour 119 situations sorties du dispositif					

La Visite A Domicile (VAD) est privilégiée, et caractérise la spécificité de notre intervention sur le bassin pithivérien, où l'« aller vers » est un principe essentiel pour un accompagnement de qualité des bénéficiaires de l'Espace Ressource Logement.

Indicateurs liés aux motifs de fin de prise en charge



Au terme de l'accompagnement réalisé par l'Espace Ressource Logement, **63% des bénéficiaires voient leur situation liée au logement stabilisée.**

Ces personnes et familles ont ainsi pu reprendre une gestion autonome de leur vie quotidienne, tant sur le plan administratif que budgétaire, et pour se maintenir de manière durable dans leur lieu de vie.

PARTENARIAT (développement et coordination) :

Le Groupement Associatif Solidaire permet une rationalisation de la mise en œuvre globale de la prestation sur un plan départemental, avec le souci constant d'harmoniser et de mutualiser les pratiques de chacun.
Parallèlement, cette gestion départementale du dispositif nécessite une coordination et une animation par opérateur et secteur d'intervention.

Depuis juin 2018, la réorganisation des services de l'UDAF du Loiret a permis une coordination départementale des actions et dispositifs d'Accompagnement Social Budgétaire et Familial.
Cette coordination transversale liée à l'accompagnement budgétaire, qu'il soit contractuel ou judiciaire, individuel ou collectif, lié au logement ou à la vie familiale, permet entre autres une animation départementale du réseau partenarial, à même d'identifier les spécificités des territoires et des publics.
L'encadrement de proximité sur le lot pithivérien accompagne les équipes de professionnels au quotidien ; il anime, coordonne et évalue le dispositif au niveau local.

Les commissions ASLL avec le Conseil Départemental ont renforcé tant le partenariat que la coordination locale, par une validation des orientations tous les 15 jours. Ce fonctionnement a effectivement permis de rationaliser l'articulation de l'ERL avec les autres dispositifs, et les missions respectives de chacun.

L'extension du réseau partenarial aux communautés de communes est tout à fait observable, tout comme le développement du réseau de propriétaires privés qui favorise l'accès au logement de personnes exclues du parc locatif social.

Les relations fréquentes avec les bailleurs sociaux, les mairies et CCAS permettent d'affiner au mieux les projets d'accompagnement des bénéficiaires de l'ERL.

La coopération avec les organismes susceptibles de soutenir l'accès au logement des personnes (FUL, Action Logement, …) est essentielle.

L'accompagnement lié aux ménages surendettés intègre un partenariat efficient avec les services de la Banque de France pour optimiser nos interventions : les compétences des professionnels ERL sont spécifiques en la matière, et doivent disposer d'une veille juridique indispensable.

Enfin, nos missions relevant de la prévention des expulsions permettent un réel travail de collaboration avec les services de la Préfecture, et Sous-préfecture, en lien avec les bailleurs sociaux, le Conseil Départemental et la DDDJSCS dans le cadre des CCAPEX et des CCEL.

Perspectives pour 2020 :

- Renouvellement des marchés sur le département et la métropole
- Révision de la convention de partenariat du Groupement Associatif Solidaire

IV – L’ORGANISATION INTERNE

A – Les finances et la comptabilité

B – Le service Gestion de l’Information

C – Le service Ressources Humaines

A – Les finances et la comptabilité

Présentation :

En 2019, le service comptabilité est composé de trois pôles : gestion des mesures, fonds gérés et comptabilité institutionnelle. Son effectif est composé de 8 personnes (7,25 ETP).

Activité et faits marquants en 2019 :

L'année 2019 a été une année de structuration du service comptabilité où les salariées ont contribué à l'organisation de leur travail au quotidien selon les nouvelles missions qui leurs ont été confiées à la suite de la réorganisation du mois d'octobre 2018.

Activités pôles gestion des mesures et fonds gérés 2019 :

- Traitement de **1372** chèques à l'encaissement, soit une diminution de 12,25 % par rapport à 2018 (baisse constante depuis 2014)
- Emission de **3374** chèques et **164 593** virements
- Réception de **7666** relevés de comptes de placement et comptes de patrimoine, soit une moyenne de **638** relevés par mois à saisir. Cette mission est en augmentation par rapport aux années précédentes
- Au 31/12/2019, les avoirs des usagers sont évalués à **91 millions d'euros.**
- Réception de **1925** ordonnances, en diminution de 10,30 % par rapport à 2018
- Traitement de **620** fiches de modification, en diminution de 20,82 % par rapport à 2018. Ces fiches sont réalisées lors d'un changement de situation de la personne protégée (décès, changements d'adresse ou autres motifs de situation personnelle) ; ces données sont donc variables d'une année sur l'autre.

- Changement de commissaire aux comptes lors de l'Assemblée Générale de l'UDAF du Loiret le mardi 11 juin 2019

Perspectives pour 2020 :

Ce service est « fonctions supports » à l'ensemble des services de l'UDAF du Loiret. A présent pour créer une dynamique inter services, il est nécessaire de travailler ensemble en participant à des groupes de travail et de formaliser les méthodes afin de créer une transversalité.

B – Le Service Gestion de l'Information

Le Service Gestion de l'Information (S.G.I.) fait partie du pôle « Comptabilité – Gestion de l'information », depuis 2018 et ce jusqu'au 31/12/2019. Le service sera dissocié du service Comptabilité à compter du 1er janvier 2020 dans un souci de clarté organisationnelle pour les personnels.

Présentation :

L'activité du service tourne autour des axes majeurs suivants :
L'accueil/standard du public, partenaires, visiteurs, ainsi que la gestion de l'attribution des véhicules de service.
Le courrier et son traitement : réception, traitement, mise sous pli, compostage, ainsi que la gestion des cartes bancaires et chéquiers des personnes protégées remis aux mandataires.
La numérisation, indexation et classement des documents et factures des fonds gérés, ces opérations correspondent à la GED.
Etude des projets fonctionnels métiers.
Appui, formations et assistance aux utilisateurs sur l'applicatif métier (UNI.T/MAGIS).

Activité et faits marquants en 2019 :

- Service basé au siège de l'association
- Au 31/12/2019 : 8 personnes – 8 ETP
- 1 responsable d'équipe en charge également des formations et des projets fonctionnels métiers (1ETP)
- 3 agents d'accueil (soit 3ETP)
- 4 agents GED factures et documents (soit 4ETP)

FAITS MARQUANTS EN 2019

- Mise en place de la RAD/LAD sur certains documents et quelques factures de masse (non concluant).
- Mise en place en fin d'année de la signature électronique depuis les parapheurs MAGIS pour les courriers types sortants.
- Changement de référente sur la gestion de l'armoire GED suite au changement de service de la salariée concernée.
- Déménagement du standard depuis le bureau de l'équipe Accueil/Courrier vers un local isolé, afin que celui-ci ne perturbe plus l'équipe dans les tâches administratives effectuées dans leur bureau.
- Suite à la fermeture provisoire de l'accueil en fin d'année 2018 décidée par la direction eu égard à des événements indésirables survenus, et également suite à une étude menée en groupe de travail, le système de l'accueil physique a changé, puisque celui-ci ne se fait plus que sur rendez-vous. Aussi, dans le même temps, les horaires du standard ont augmenté l'après-midi, soit : de 13h30 à 16h30 au lieu de 14h à 16h auparavant.

L'accueil

Le nouveau système de l'accueil physique et du standard a quelque peu modifié les flux d'appels et de visiteurs, soit environ 120 appels au lieu des 90 appels par jour auparavant et 15 visiteurs par jour au lieu des 20 visiteurs de moyenne auparavant.

Outre leurs missions d'accueil, les personnels assurent également un support quotidien sur divers points :

- l'attribution des véhicules de service, des cartes de tramway (70 cartes, en augmentation),
- la gestion des cartes bancaires (1000 cartes reçues, point stable), chéquiers, codes-formulaires de retrait,
- la gestion des chèques, des bons d'achat et des relevés de comptes à mettre sous pli, (au total environ 18000 documents, point stable),
- l'envoi du courrier (moyenne de 4270 plis adressés par mois) les flux sont stables,
- le tri du courrier en vue de la GED qui est toujours centralisé sur le site d'Orléans,
- le flux des courriers entrants est stable : environ 100 000 lettres ouvertes sur l'année.

Traitement des documents et des factures en salle GED

L'activité GED est assurée dans un espace créé fin 2016 et dédié à cette activité (6 postes de travail, 2 scanners dédiés et 1 copieur/scanner),
Il a été numérisé et indexé **170 000 documents en 2019** et **72572 factures** au cours de cette même année (65506 factures reçues par courrier et 7066 reçues par mail).

Perspectives pour 2020 :

- Dissociation du Service Gestion de l'Information et du Service Comptabilité (02/01/2020).
- Etude pour mise en place d'un fonctionnement différent du traitement du courrier sortant via un service que propose la poste : Application Maileva.
- Etude pour mise en place d'un fonctionnement différent du traitement de certains documents entrants, via un collecteur de documents dématérialisés Image'in proposé par SIGMA et natif depuis Magis.
- Mise en place de la nouvelle version d'UNI.T.

C – Le service Ressources Humaines

L'activité du service des Ressources Humaines fait partie du Pôle RH Moyens généraux

Présentation :

Gestion administrative d'un flux constant de 130 personnes environ
Gestion de 20 offres d'emploi – en baisse par rapport à 2019 (31 offres traitées) qui avait été une année exceptionnelle (volume habituel d'offres d'emploi environ 23-25)
Passage de 10 personnes en CDD dans les différents services de l'UDAF et éventuellement dans le cadre de plusieurs CDD– parmi ces 10 personnes, 2 ont été embauchées en CDI au cours de l'année 2019
51 documents contractuels rédigés (CDD CDI Avenant CDD et CDI)
Sortie de 12 personnes en CDI dont 9 démissions, 2 départs volontaires à la retraite, 1 Rupture conventionnelle
Embauche de 12 personnes en CDI (dont 2 personnes issues de CDD)
Accueil au sein des services de 9 stagiaires dont 1 stagiaire CNC MJPM, 2 périodes d'immersion pour le métier de Mandataire Judiciaire, 2 stagiaires éducateur spécialisé et 1 stagiaire BTS SP3S.

EFFECTIF:

Au 31/12/2019 : 2 personnes (soit 2 ETP)
1 responsable Ressources Humaines en charge également des Moyens Généraux
1 assistante RH

Activité et faits marquants en 2019 :

Formation et Plan de formation 2019
La Réforme de la formation a commencé à produire des effets sur le paysage de la formation : changement du nom de l'OPCO en perspective de la fusion au 1er janvier 2020…
L'action de formation générale, des mandataires, éducateurs spécialisés et cadres des services sociaux entreprise en 2016 sur les écrits professionnels, reconduite en 2017, s'est poursuivie en 2018 et s'est finalisée en 2019 par un dernier groupe de professionnels encore non formés.
La salariée CNC MJPM Mention MAJ encore en formation suite à son engagement en formation en 2017 a finalisé son parcours. 4 salariées embauchées courant 2018 et 2019 en CDI ont débuté leur parcours de formation CNC MJPM en septembre 2019. Des modalités de financement via des fonds mutualisés ont pu être mobilisées pour faciliter le paiement de ces formations.

Entretiens professionnels
La campagne d'entretiens professionnels 2019-2020 qui est la première campagne à comporter des entretiens bilans à 6 ans a débuté en fin d'année 2019 pour se poursuivre sur le début de l'année 2020. 124 personnes sont concernées.

Règlement intérieur et Charte.
Le règlement intérieur ainsi que la charte sur les véhicules de service ont été finalisés et ont été mis en œuvre dans le courant du 1er semestre 2019. La charte informatique reste à finaliser.

Prélèvement à la source
Le PAS est effectif depuis le 1er janvier 2019.

FAITS MARQUANTS EN 2019 :

Si l'année 2019 n'a pas été une année d'emploi important de personnels en CDD, cette période a, par contre, été marquée par le nombre de mouvements de personnels en CDI.

A noter, le renouvellement important de l'équipe cadres PJM qui au 31/12/2019 comportait 6 cadres dont 3 ayant une ancienneté inférieure à 1 an et 2 de moins de 2 ans ; le responsable de Pôle ayant quant à lui intégré ses fonctions en mai 2019. Un poste de Responsable de Service PJM pourvu dans le courant du 2ième semestre était finalement vacant au 31/12/2019.

Les recrutements sur les postes de Mandataires et de Responsables de Service sont difficiles au regard des dossiers de candidatures reçus.

Denis BOMPAS a succédé à Alice ADOBET au poste de direction suite au départ de cette dernière pour raisons personnelles.
L'audit temps de travail a conduit à la remise d'un rapport au 1er semestre 2019 par le cabinet en charge de l'Audit. Toutefois cette démarche a été suspendue suite à l'annonce du départ de la directrice.

La fin d'année a vu la mise en place du Comité Social et Economique conformément aux nouvelles dispositions légales en matière de représentation des salariés.

Perspectives pour 2020 :

La réforme de la formation conduit à des incertitudes sur les modalités de fonctionnement des nouveaux OPCO. Outre le changement de nom, cela induit aussi des changements dans les modalités de fonctionnement (transferts de compétences techniques et financières).

Le changement de direction a mis en attente divers projets tels que la réflexion sur le temps de travail, la charte informatique…Ces projets seront à inclure dans un nouvel échéancier qui reste à préciser.

D – Le service Moyens Généraux

Les Moyens Généraux sont rattachés à la Responsable du Pôle Ressources Humaines et Moyens Généraux.

Présentation :

L'activité des Moyens Généraux consiste à prendre en charge tous sujets concernant les bâtiments (sécurité, maintenance, énergie, téléphonie…), les fournitures (hygiène, bureautique, mobilier) le parc auto, l'archivage et diverses missions rattachées…

EFFECTIF:

Au 31/12/2019, l'activité était assurée par 1 assistante aux Moyens Généraux sous la responsabilité de la responsable de pôle.

Activité et faits marquants en 2019 :

Outre divers travaux de maintenance générale assurés en interne ou grâce à l'intervention de prestataires externes, les Moyens Généraux sont intervenus en particulier sur les opérations suivantes.

Archivage
Après l'analyse du contenu des archives stockées chez le prestataire en 2018 et l'opération de destruction importante d'épuration, les destructions d'archives sont désormais gérées régulièrement.
Toutefois, il restait à reprendre la gestion de la zone de stockage d'archives (principalement PJM) située en sous-sol sur le site de Gien. Après un inventaire des archives présentes, réalisé par les moyens généraux, une demande de destruction de 68 mètres linéaires d'archives a été soumise et accordée par les Archives Départementales. Les Moyens Généraux assurent à présent la gestion de cet espace interne de stockage.

Fournitures
Le besoin de centralisation des courriers entrants à la seule adresse postale orléanaise et sur une adresse mail dédiée pour l'activité PJM a conduit au retrait des anciens tampons disparates pour la mise en service de 60 nouveaux tampons au libellé standardisé.
Une nouvelle demande d'équipement de ventilateurs a eu lieu en amont de l'été 2019 (environ 50).

Parc auto
Poursuite du travail de mise en phase des contrats de location des véhicules : 15 véhicules ont été restitués en 2019 et remplacés par des CLIO dont les contrats sont à échéance de décembre 2020. Les derniers véhicules livrés ont été affectés aux sites distants.

Suivi du site d'Orléans
Pour finaliser la scission des accueils, un espace dédié au standard a été aménagé ce qui a conduit à une nouvelle répartition des espaces au rez-de-chaussée.

Suivi des sites distants
Les Moyens Généraux assurent également un support aux sites distants. Les interventions sont nombreuses et de nature et d'envergure très diverses.

Parmi les opérations notables, nous pouvons relever :

- Site de Gien AEMO

Suite à la décision de rapprocher l'AEMO dans des locaux contigus à ceux de l'activité PJM, les Moyens Généraux ont géré l'ensemble des opérations de mise en ordre des nouveaux locaux et la perspective du déménagement en partenariat avec les interlocuteurs internes et externes.

- Site de Gien Tutelles :

Divers travaux à la charge du bailleur Logemloiret ont été demandés et sont réalisés ou bien en cours. A noter que le site dispose à présent d'un visiophone qui facilite l'accueil des visiteurs lorsque les locaux sont fermés.

- Site de Châlette sur Loing

En lien avec le bailleur VALLOIRE VALLOGIS, l'accès en amont de la porte d'entrée public a été sécurisé.

- Site de Montargis AEMO:

Des rencontres ont eu lieu avec les propriétaires et des entrepreneurs afin de permettre des travaux de réfection qui seront effectués sur 2020, portant sur le changement des fenêtres, les peintures et les plafonds.

- Site de Pithiviers :

Des échanges réguliers entre les Moyens Généraux (sur demande du site) et les services techniques de la Mairie ont permis de faire face à des problématiques de volets roulants dysfonctionnant, de fuites d'eau dans les toilettes, de lampes à changer au niveau du plafond.

Perspectives pour 2020 :

- Le travail de fond de ces dernières années sur le parc automobile aura conduit à ce que l'ensemble des contrats de location véhicules soit à échéance de décembre 2020. Cela permettra une réflexion sur ces outils avant la réalisation d'un appel d'offres pour le renouvellement total ou partiel de cette flotte à cette échéance.

- La mise en place d'une nouvelle charte graphique issue de la réflexion du réseau, impactera de nombreux supports et les Moyens Généraux devront intégrer cette charte en ce qui les concerne (papiers, enveloppes, signalétique…)

- Le rapprochement de l'activité AEMO sur le Giennois dans des locaux sous ceux déjà occupés par l'activité PJM se finalisera en 2020 par la réalisation des derniers travaux et du déménagement.

- Dans la continuité des actions réalisées depuis 2018 poursuite des Exercices Incendie sur tous les sites.

LEXIQUE

ABI : Accompagnement Budgétaire Individualisé
ADIL : Agence Départementale d'Information sur le Logement
ADMR : Aide à Domicile en Milieu Rural
AEMO : Action Educative en Milieu Ouvert
ARS : Agence Régionale de Santé
CAF : Caisse d'Allocations Familiales
CCAPEX : Commission Coordination Action Prévention Expulsions locatives
CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
CDAH : Commission Locale de l'Amélioration de l'Habitat
CDC : Caisse des Dépôts et Consignations
CDD : Contrat à Durée Déterminée
CDI : Contrat à Durée Indéterminée
CHD : Centre Hospitalier Georges Daumezon
CIL : Conférence Intercommunale du Logement
CLAH : Commission Locale de l'Amélioration de l'Habitat
CODIR : Comité de Direction de l'UDAF
CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CREAI : Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations
CRG : Compte Rendu de Gestion
CDU : Comité Des Usagers
CTS : Conseil Territorial de Santé
GHT : Groupement Hospitalier de Territoire
CDCA : Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie
DALO : Droit Au Logement Opposable
DDDJSCS : Direction Départementale Déléguée de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale du Loiret
DIPM : Document Individuel de Protection des Majeurs
DPF : Délégué aux Prestations Familiales
ERL : Espace Ressource Logement
ETP : Equivalent Temps Plein
FDVA : Fonds de Développement de la Vie Associative
INFREP : Institut national de formation et de recherche sur l'éducation permanente
IME : Institut Médico Educatif
ISTF : Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux
MASP : Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé
MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées
MJAGBF : Mesure Judiciaire d'Accompagnement à la Gestion du Budget Familial
MJPM : Le service Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs
MRH : Assurance Multirisque Habitation
MSA : Mutualité Sociale Agricole
OPH : Office Public de l'Habitat
ORPADAM : Office Retraités Agglomération Montargis
PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
RC : Responsabilité Civile
REAAP : Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents
SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
SIDOT : Soutien Informatique Des Organismes Tutélaires
SIRES : Service Immobilier Rural et Social
SJP : Service Juridique et Patrimonial
SOLAAL : Solidarité des producteurs agricoles et des filières alimentaires
TDC : Tiers Digne de Confiance
UDAF : Union Départementale des Associations Familiales
UNAF : Union Nationale des Associations Familiales
UNAFAM : Union Nationale des Amis et des Familles de Malades Mentaux
URAF : Union Régionale des Associations Familiales

Union Départementale des Associations Familiales du Loiret

2, Rue Jean-Philippe Rameau

CS 75719

45057 Orléans Cedex 01

02.38.71.99.99.