



**PRÉFÈTE
DE LA RÉGION
NOUVELLE-AQUITAINE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**L'activité des services mandataires contribuant à
l'ISTF, *information et soutien aux tuteurs familiaux*,
en Nouvelle-Aquitaine en 2019**

**Etude réalisée par le CREAI Nouvelle-Aquitaine
Mars 2021**



Sommaire

Contexte	5
Organisation de l'offre ISTF en Nouvelle-Aquitaine	6
Les interventions des services d'ISTF en 2019	8
Nombre d'interventions en 2019	8
Mode de repérage des services d'ISTF	9
Sexe et âge des demandeurs	9
Lien de parenté avec la personne protégée	10
Modalités d'intervention	10
Lieux des RDV et permanences physiques	11
Circonstances et nature des demandes	13
Durée des interventions	15
Les autres supports et modalités d'intervention	16
Synthèse et perspectives	17
Annexes	19

Rapport réalisé par Bénédicte Marabet
Responsable du Pôle Etudes et Observation
CREAI Nouvelle-Aquitaine

Contexte

La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs a réaffirmé **le principe de priorité familiale**. Ainsi, les mesures de protection juridique des majeurs doivent être prioritairement confiées à un membre de la famille ou à un proche, chaque fois que possible (article 449 du code civil).

Afin de rendre effective cette priorité familiale et de favoriser la qualité de la prise en charge, l'article L.215-4 du CASF prévoit que les tuteurs familiaux doivent pouvoir bénéficier, à leur demande, **d'une information ou d'une aide** pour exercer le mandat de protection qui leur est confié. La DGCS note que « *le développement de cet axe de la politique de protection juridique des majeurs est essentiel car la part des nouvelles mesures confiées à un membre de la famille est non seulement minoritaire mais aussi en baisse* ». Être assurées de pouvoir bénéficier d'un soutien pourrait, pour les familles, constituer un levier les incitant à en accepter la charge.

Depuis 2017, la DGCS a dégagé **un financement dédié à l'information et au soutien des tuteurs familiaux** (ISTF) afin de soutenir le déploiement de ce dispositif dans tous les territoires et a confié aux DRDJSCS¹ la répartition des crédits.

Début 2018, une instruction relative au développement du dispositif ISTF² est venue préciser ses modalités de développement en matière de pilotage du dispositif. Elle indique ainsi que les DRDCS doivent notamment **réaliser un bilan annuel** de la mise en œuvre du dispositif aux niveaux régional et départemental.

Pour réaliser cette synthèse de l'activité des services d'ISTF, 3 sources sont mobilisées :

- **une grille d'activité standardisée**, mise en place par la DGCS à destination des services financés au titre de l'ISTF, annexée à l'instruction de 2018. Cette grille est axée sur les modalités d'exercice des services d'ISTF et sur les supports utilisés.
- **une Plateforme nationale** en ligne, mise à disposition par la DGCS où les services d'ISTF saisissent, pour chacune de leurs interventions, des informations sur les caractéristiques des demandeurs et la nature des demandes. Les données qui ont pu être extraites de cette Plateforme comportent certaines limites, qui seront mentionnées au fil de leur présentation.
- **les rapports d'activité personnalisés** des services, dont les contenus sont assez hétérogènes mais qui peuvent apporter des éclairages complémentaires.

L'analyse des rapports d'activité ISTF en Nouvelle-Aquitaine, sur la base de ces différentes sources, vient donc d'être réalisée pour la première fois, comme le prévoit le **Schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales 2020-2024** (fiche-action 1.1.2 – Suivre l'évolution des besoins en ISTF).

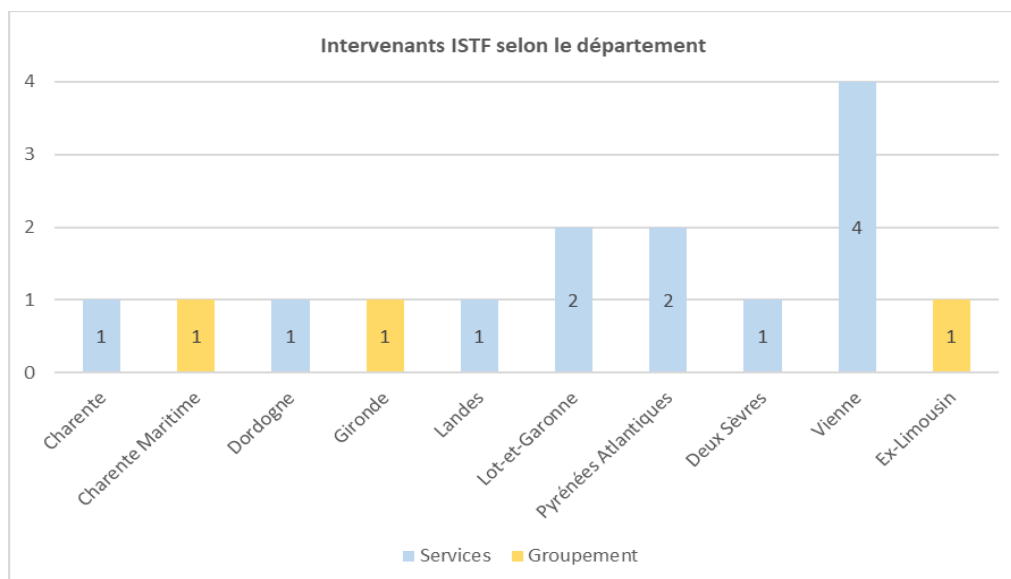
Outre ces différentes sources documentaires, **une réunion organisée par la DRDCS Nouvelle-Aquitaine** et le CREAI en décembre 2020, à laquelle l'ensemble des services d'ISTF et des DDCS de la région ont été conviés, a permis de recueillir des éléments sur les modalités d'organisation, les partenariats, les attentes et les projets des services d'ISTF.

¹ Depuis, la DRDJSCS ont fusionné avec la Direccte en avril 2021 pour former les DREETS, direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités, suite à la réforme de l'Organisation territoriale de l'État (OTE).

² Instruction n° DGCS/SD2A/2018/16 du 19 janvier 2018 relative au développement du dispositif d'information et de soutien aux tuteurs familiaux.

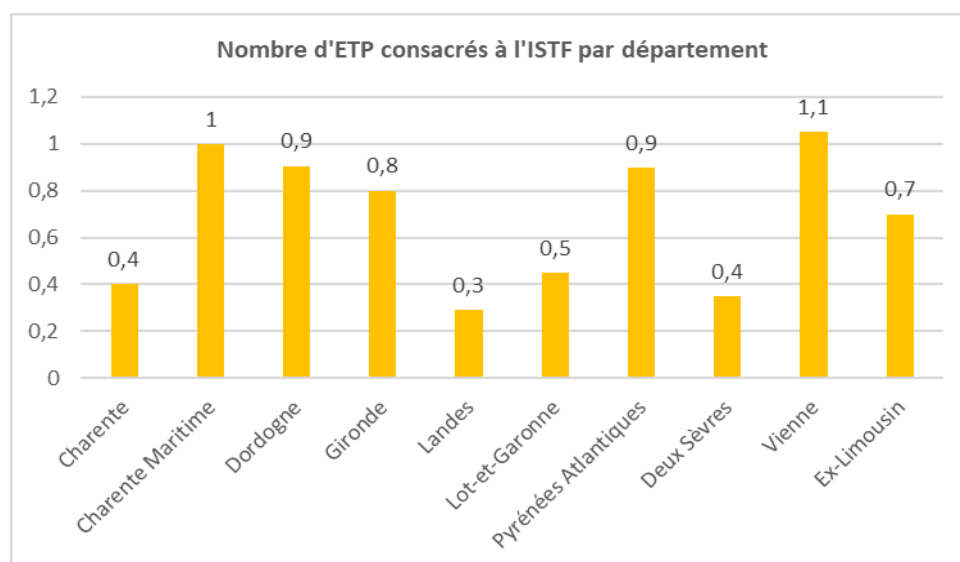
Organisation de l'offre ISTF en Nouvelle-Aquitaine

L'offre ISTF est déployée sur l'ensemble des départements de Nouvelle-Aquitaine et est portée par 12 associations, 2 regroupements d'associations et une plateforme interdépartementale dans l'ex-Limousin (Corrèze, Creuse et Haute-Vienne)³ qui reçoivent un financement au titre de l'ISTF. D'autres services peuvent, sans financement spécifique, contribuer au soutien des familles tutrices mais les données présentées dans ce rapport ne concernent que les services financés par l'Etat⁴.



Source : DRDCS 2020- Exploitation : CREAI Nouvelle-Aquitaine

Au niveau régional, 6,8 emplois en équivalent temps plein sont dédiés à l'ISTF⁵. Le nombre d'ETP par département varie de 0,3 dans les Landes à 1,1 dans la Vienne, sans lien direct avec le nombre d'habitants. Le nombre moyen d'ETP par service est de 0,4.



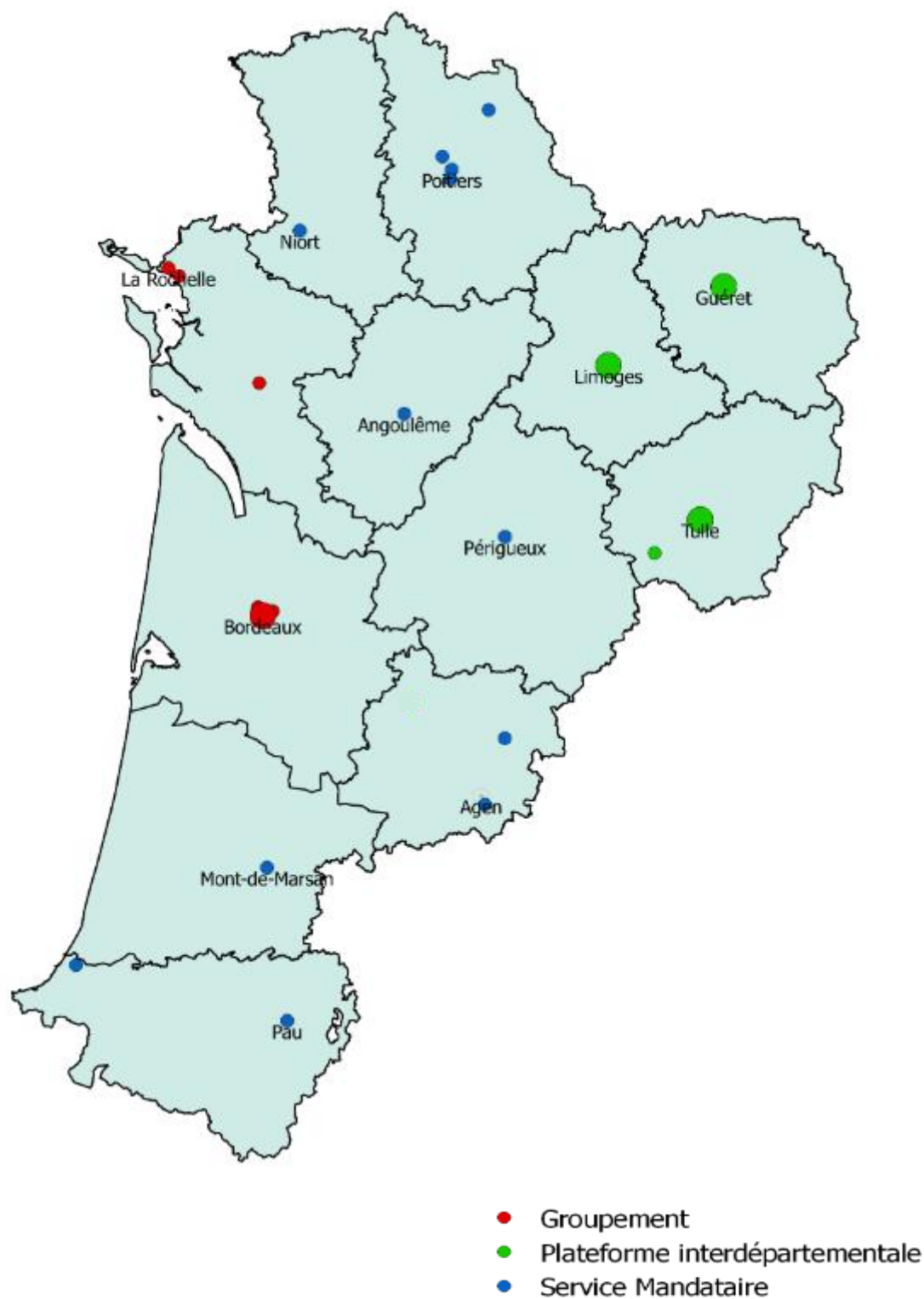
Source : DGCS – Fichier agrégation ISTF Nouvelle-Aquitaine 2018 – Exploitation : CREAI Nouvelle-Aquitaine

³ Voir liste détaillée en annexe

⁴ Ainsi, en 2020, en Lot-et-Garonne, 2 services sont désormais financés au lieu de 4 précédemment.

⁵ Données 2018.

Les intervenants ISTF en Nouvelle-Aquitaine



NB : Pour les Landes (Mont-de-Marsan), dispositif autonome non rattaché au service mandataire

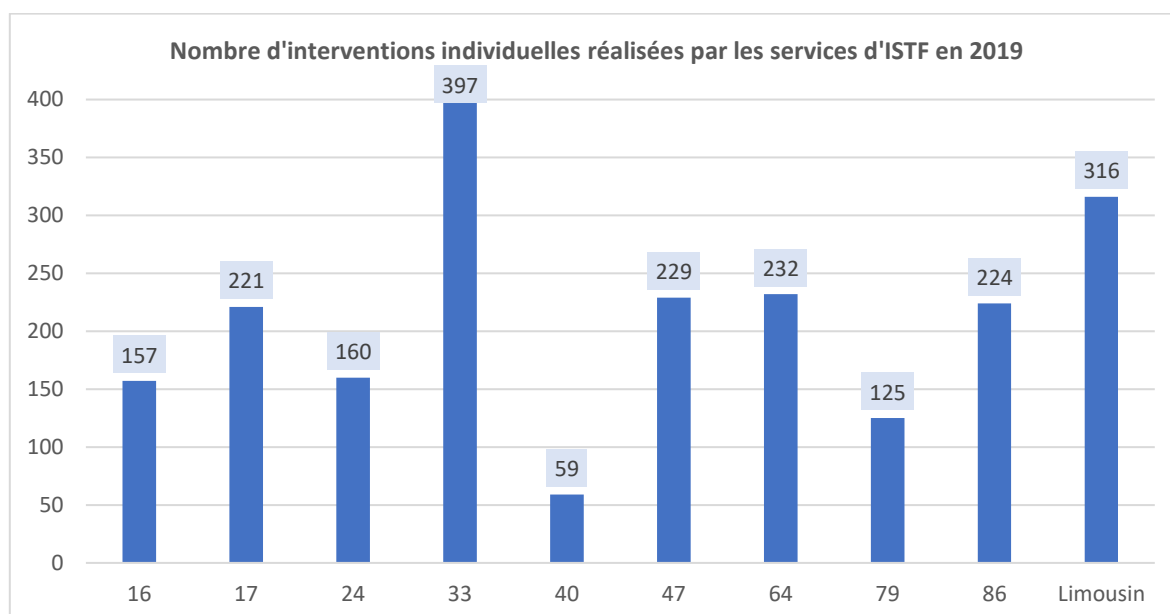
Carte réalisée par le CREAI Nouvelle-Aquitaine

Les interventions individuelles des services d'ISTF en 2019

Nombre d'interventions en 2019

En Nouvelle-Aquitaine, en 2019, les services d'ISTF ont mis en œuvre **2 100 interventions individuelles**. Le remplissage de la Plateforme de la DGCS (dédiée au suivi des interventions au titre de l'ISTF) n'ayant commencé, pour certains services, que courant 2018, il n'est pas possible de présenter des données fiables concernant l'évolution des sollicitations dont font l'objet ces services.

Par ailleurs, les données complètes 2020 ne sont pas encore disponibles, mais les tendances qui pourront être observées seront à analyser à l'aune du contexte sanitaire, qui a fortement perturbé l'activité des services d'ISTF, tout comme celle des tribunaux.



Source : Plateforme ISTF Nouvelle-Aquitaine 2019 et rapports d'activité 33 et 47 – Exploitation : CREA Nouvelle-Aquitaine

NB – Dans deux départements, la Gironde et le Lot-et-Garonne, les services assurant l'ISTF n'ont pas saisi les informations concernant les demandes qui leur ont été faites sur la Plateforme dédiée. Afin de pouvoir présenter des données complètes, les rapports d'activité des services concernés ont été utilisés. Toutefois, ces rapports d'activité ont tous une structure et des contenus différents et l'ensemble des indicateurs suivis dans le cadre de la Plateforme ne sont pas nécessairement repris dans les rapports d'activité.

Le rapport entre le nombre d'ETP dédiés à l'ISTF par département et le nombre d'interventions individuelles réalisées durant l'année n'a pas été calculé car il ne refléterait pas de façon fidèle la globalité de l'activité des services d'ISTF. En effet, outre ces interventions individuelles, l'activité des services d'ISTF peut se mettre en œuvre sous forme de réunions d'informations collectives ou de construction de supports de communication ou d'outils techniques à destination des familles. Ces actions ne sont pas recensées dans la Plateforme ISTF (qui ne concerne que les interventions individuelles) mais elles ont pu être repérées au travers de certains rapports d'activité et sont évoquées dans la seconde partie de cette synthèse.

Mode de repérage des services d'ISTF

Le plus souvent, les demandeurs ont appris l'existence du service d'ISTF au tribunal. Les plaquettes d'information jouent aussi un rôle important, en particulier en Dordogne et en Charente-Maritime, respectivement cités par 53% et 30% des demandeurs (une plus large diffusion de ces plaquettes dans ces départements peut expliquer cette meilleure mise en visibilité).

Mode de repérage de l'existence du service d'ISTF par les demandeurs

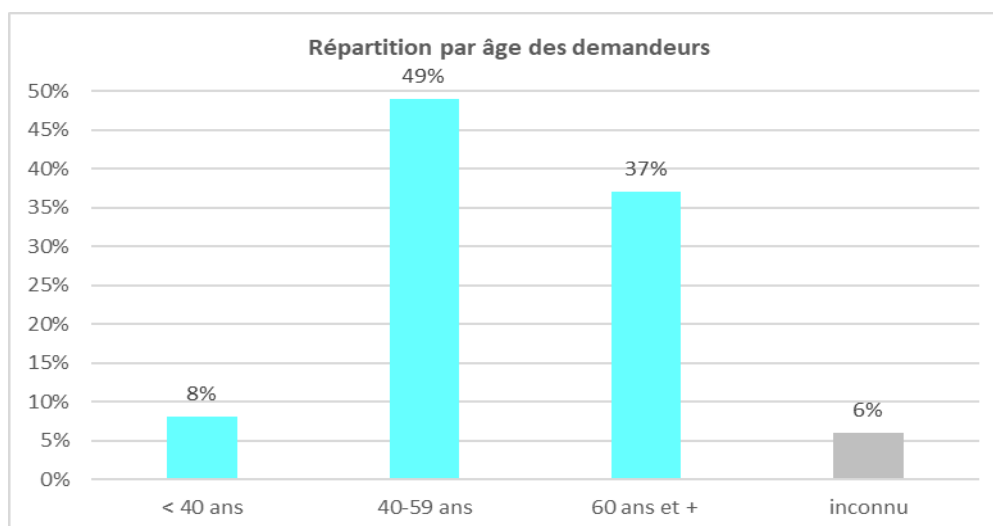
Lieux, acteurs ou supports	Pourcentage
Espace judiciaire	42%
Plaquette d'information	17%
Précédente visite	13%
Assistant de service social	7%
Proches, voisins	2%
Médias	2%
Structures d'accès aux droits	2%
Mairie	1%
Autres modes d'information	11%
Inconnu	4%
TOTAL	100%

Source : Plateforme ISTF Nouvelle-Aquitaine 2019 – Exploitation : CREAI Nouvelle-Aquitaine

Sexe et âge des demandeurs

Plus de 70% des personnes faisant une demande d'information sont des femmes, reflétant sans doute la place « traditionnelle » dans la société des femmes en tant que proches aidants.

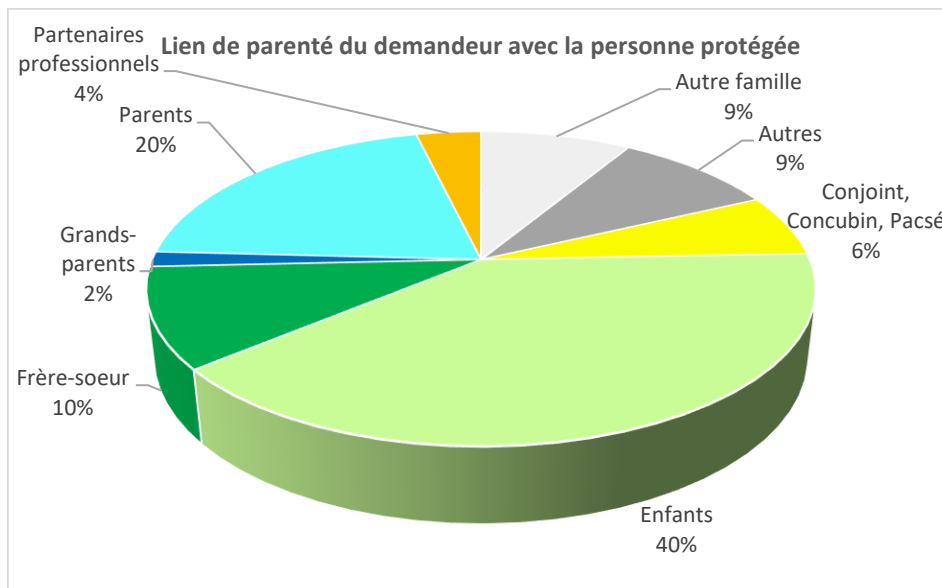
La moitié des demandeurs sont âgés de 40 à 60 ans, la très grande majorité (85%) a au moins 40 ans.



Source : Plateforme ISTF Nouvelle-Aquitaine 2019 – Exploitation : CREAI Nouvelle-Aquitaine

Lien de parenté avec la personne à protéger

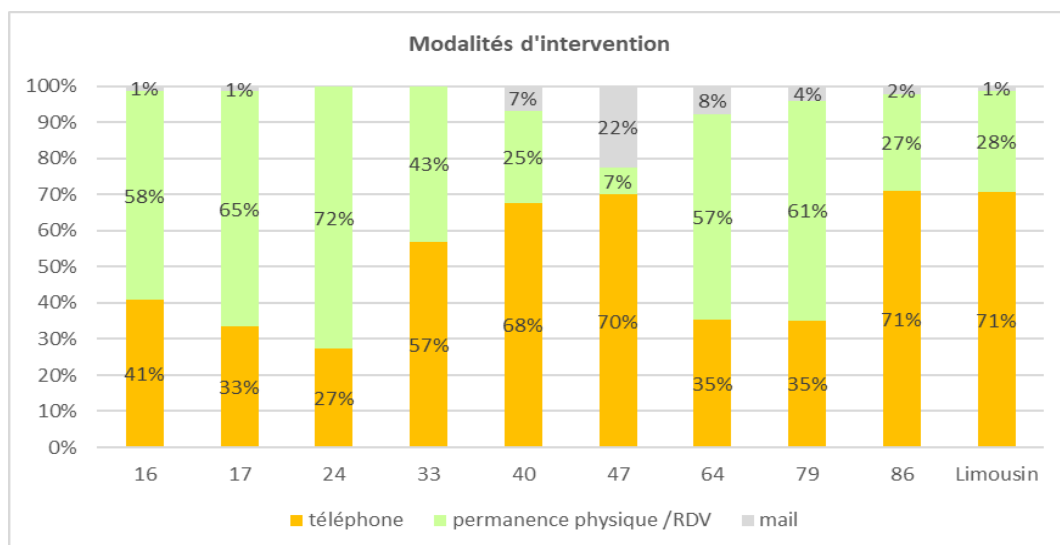
Le plus souvent, les demandeurs sont les enfants de la personne protégée ou à protéger (40%). Dans 20% des cas, il s'agit des parents de cette personne⁶.



Source : Plateforme ISTF Nouvelle-Aquitaine 2019 – Exploitation : CREAI Nouvelle-Aquitaine

Modalités d'intervention

Au niveau régional, **plus de la moitié (54%) des interventions se font par téléphone**, 42% lors de rencontres physiques (permanences ou RDV) et 4% par mail. Dans certains départements, les rencontres physiques sont privilégiées (Dordogne, Charente-Maritime ou Deux-Sèvres) ; dans d'autres, les échanges téléphoniques sont les plus fréquents (Landes, Lot-et-Garonne, Vienne ou Limousin). Il ne semble pas y avoir de lien direct entre le fait que les services d'ISTF soient organisés en plusieurs sites dans le département (impliquant une plus grande proximité) et la fréquence des RDV physiques.

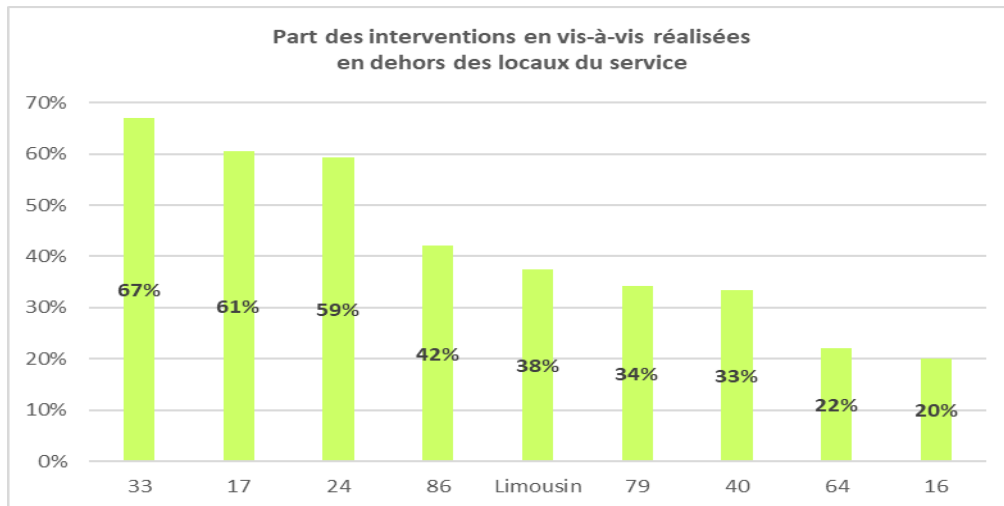


Source : Plateforme ISTF Nouvelle-Aquitaine 2019 – Exploitation : CREAI Nouvelle-Aquitaine

⁶ Attention : dans quelques cas, il semble que le lien de parenté indiqué soit celui du majeur avec le demandeur et non, comme demandé, celui du demandeur avec le majeur (ainsi 5 personnes de moins de 40 ans seraient les grands-parents d'un majeur protégé, ce qui est impossible).

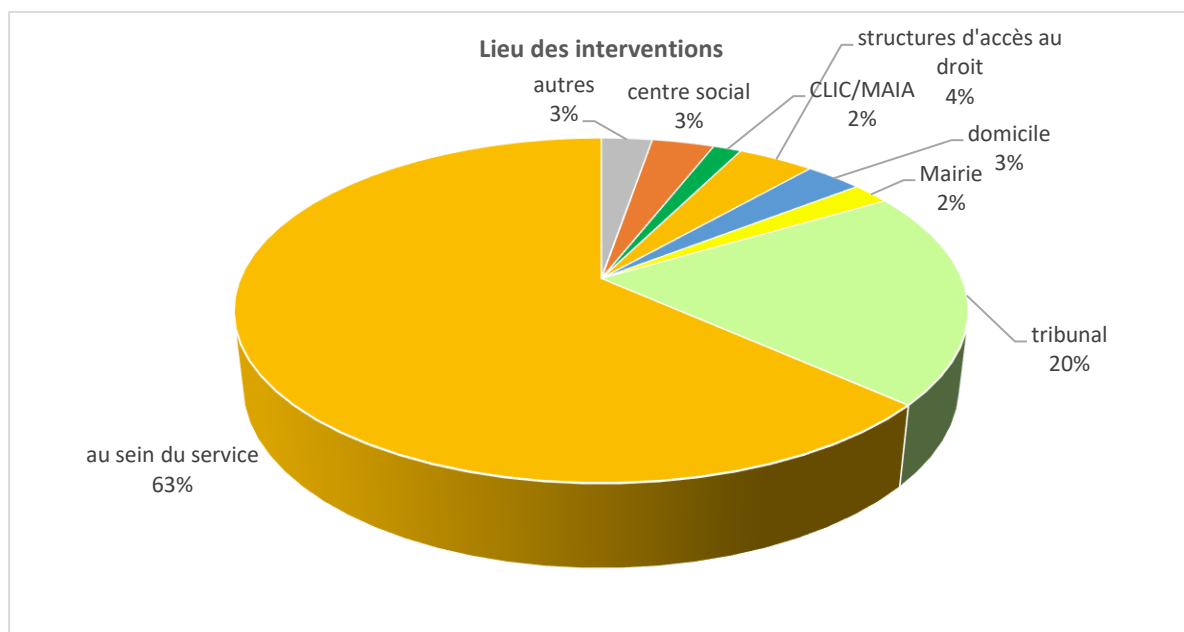
Lieu d'intervention des RDV et permanences physiques

En moyenne, **plus du tiers (37%) des RDV et permanences physiques se déroulent en dehors des locaux du service**⁷. Les services proposant le plus de RDV et permanences physiques sont aussi ceux qui les mettent en place le plus souvent en dehors de leurs locaux (comme la Charente-Maritime ou la Dordogne).



Source : Plateforme ISTF Nouvelle-Aquitaine 2019 – Exploitation : CREA Nouvelle-Aquitaine

Les sites les plus investis à l'extérieur des services sont **les tribunaux, où se déroulent 20% des interventions** notamment dans la Vienne, le Limousin et la Charente-Maritime et surtout en Gironde (où les tribunaux accueillent 67% des interventions).



Source : Plateforme ISTF Nouvelle-Aquitaine 2019 – Exploitation : CREA Nouvelle-Aquitaine

⁷ Gironde, valeur minimale mais pas estimable plus précisément.

**Lieux extérieurs aux services pouvant accueillir
des permanences physiques ou des RDV personnalisés ISTF⁸**

	16	17	19	23	24	33	40	47	64	79	86	87
Tribunal	X	X				X		X	X	X	X	X
Structures d'accès au droit ⁹			X		X	X			X	X		X
Mairies		X										
Centre social, MDSI		X				X	X		X	X		
CLIC/MAIA		X										
Domicile		X					X	X	X		X	
Autres		X				X	X		X	X	X	

Source : Plateforme ISTF Nouvelle-Aquitaine 2019, DGCS 2018 et rapports d'activité 2019

Exploitation : CREAI Nouvelle-Aquitaine

La plupart des services d'ISTF qui font des permanences dans les tribunaux ont établi des **conventions**. Les services constatent qu'il est nécessaire d'adapter leur temps de présence en concertation avec les magistrats mais des difficultés importantes sont signalées pour les rencontrer, en raison de leur manque de disponibilité.

Certains services d'ISTF ont décidé d'organiser leurs permanences au tribunal **les jours où se font les audiences** afin de pouvoir rencontrer les familles avant ou après (ex : le service ISTF 16 indique que depuis qu'il a mis en place cette organisation, le nombre des rencontres a augmenté).

Le **manque de locaux** peut être un frein à la mise en place de ces permanences (comme au tribunal de Dax, par exemple).

Une étude de l'ANCREAI réalisée pour la DGCS en 2017 ¹⁰ notait à ce sujet :

« Si la tenue de permanences dans les tribunaux est efficace pour se faire connaître des familles qui viennent d'accepter une mesure [...], il ne s'agit pas de réserver l'accès à cette aide dans ce lieu unique. Bien au contraire, plusieurs espaces « neutres » peuvent être proposés, notamment pour s'adresser aux familles en amont des mesures de protection, mais aussi pour éviter que les familles assimilent ce dispositif à un service mandataire ou judiciaire [...] : maisons de la justice et du droit, points d'accès aux droits, conseil départemental d'accès aux droits, point info familles, mairie, centre social, CLIC, MDPH ».

Au-delà des tribunaux, l'investissement d'autres lieux est déjà effectif pour de nombreux services d'ISTF. La plupart d'entre eux :

- veulent continuer à développer cette offre, font des démarches dans ce sens et cherchent à pérenniser ces permanences extérieures en signant des conventions (ex : le SISTF 64 a signé une convention avec le Conseil départemental en 2019 pour faire des permanences dans les MDSI).
- mais sont parfois confrontés à des difficultés de mise en œuvre : moyens insuffisants pour aller faire des permanences extérieures, absence de locaux disponibles dans les institutions ou organismes pressentis...

⁸ Ce tableau présente la diversité des lieux d'intervention mais pas la fréquence de ces interventions.

⁹ Parmi lesquelles :

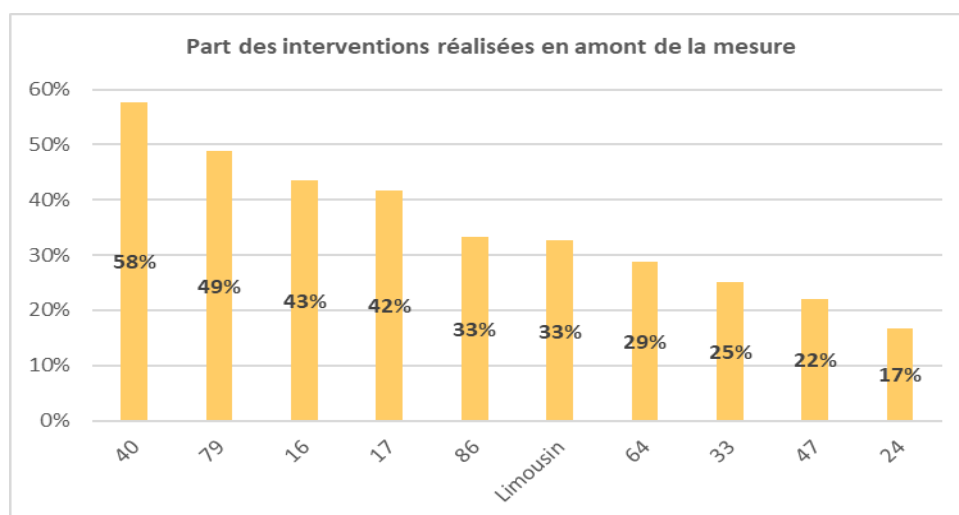
- le Conseil départemental d'accès au droit dans des lieux accessibles à tous.
- les points Info familles : information et simplification des démarches, orientation vers les structures adéquates.
- les maisons de la justice et du droit : présence judiciaire de proximité, aide aux victimes et à l'accès au droit.
- les Points d'Accès au Droit : information de proximité sur leurs droits et devoirs aux personnes ayant à faire face à des problèmes juridiques ou administratifs.

¹⁰ ANCREAI, L'information et le soutien aux tuteurs familiaux, avril 2017, 50 pages. Etude annexée à l'instruction DGCS du 19 janvier 2018.

Circonstances et nature des demandes

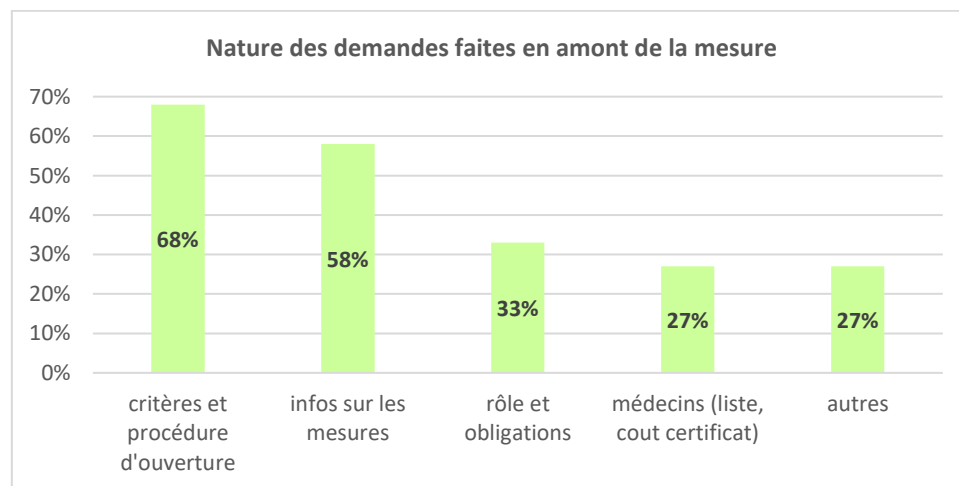
Les trois quarts des usagers sollicitant les services d'ISTF sont des primo-demandeurs, les autres le font dans le cadre d'un suivi. Cette part importante des premières demandes semble montrer que les usagers obtiennent les informations dont ils ont besoin dès la première intervention du service et n'ont pas besoin de le solliciter de nouveau. En moyenne, les personnes sollicitant les services d'ISTF formulent près de 2 demandes d'aide ou d'information différentes.

Le tiers (34%) des demandes sont formulées en amont de la mesure. La part de ces demandes varie très significativement selon le département et représente la moitié des interventions, voire plus, dans les Deux-Sèvres et dans les Landes. Contrairement à ce que l'on aurait pu supposer, le fait qu'un service fasse de nombreuses interventions en dehors de ses locaux, se rendant ainsi plus visible auprès des potentiels usagers, n'a pas d'impact sur le niveau de sollicitations en amont de la mesure. Certains services observent une tendance à l'augmentation de ces sollicitations précoces (comme la Plateforme girondine).



Source : Plateforme ISTF Nouvelle-Aquitaine 2019 – Exploitation : CREAI Nouvelle-Aquitaine

Avant la mesure, les demandes portent essentiellement sur les conditions d'ouverture des mesures, les critères pour en relever et les démarches à entreprendre (68%) ainsi que sur les mesures elles-mêmes, leurs différences et leurs particularités (58%).

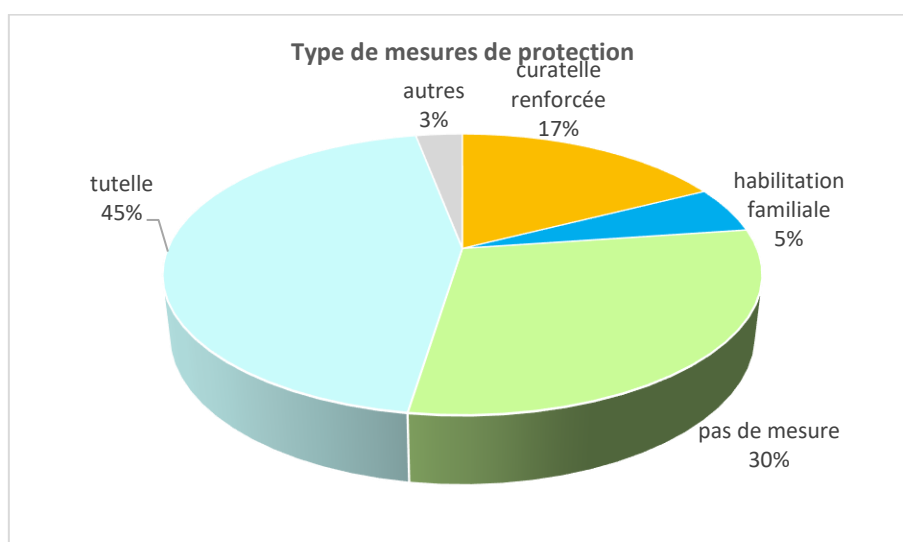


Source : Plateforme ISTF Nouvelle-Aquitaine 2019 – Exploitation : CREAI Nouvelle-Aquitaine

Les mesures principalement concernées par les demandes d’ISTF sont la tutelle (45%), puis la curatelle renforcée (17%).

Les demandes formulées à propos des mesures d’habilitation familiale sont (encore) peu fréquentes, sans doute aussi en raison de la méconnaissance de ce dispositif et parce que tous les services d’ISTF n’offrent pas encore de conseils à ce sujet (en prévision pour le 19 et 64).

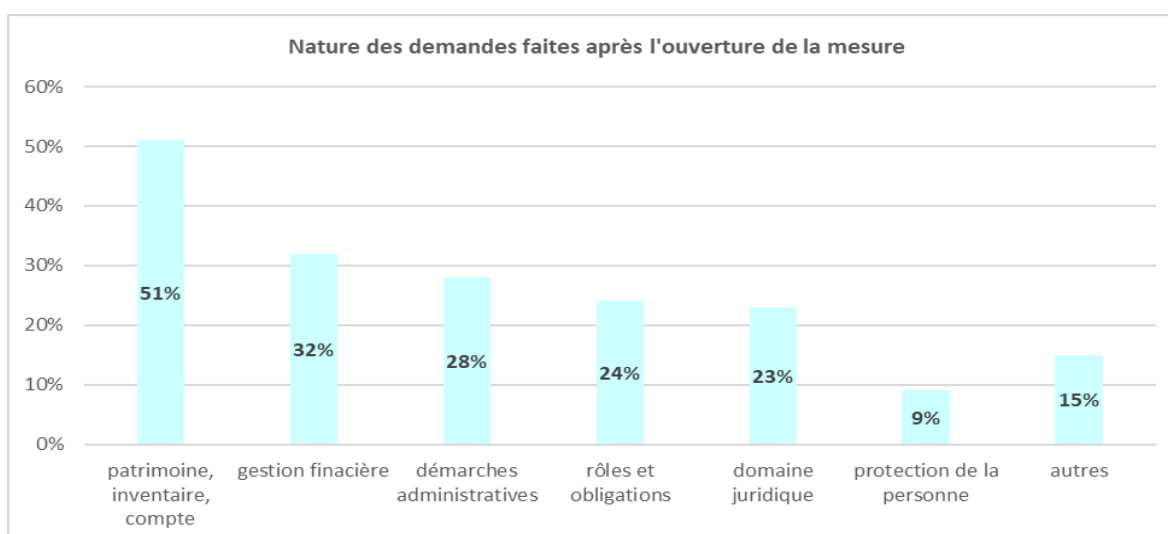
De même, les demandes concernant les mandats de protection future sont très peu fréquentes (1%), les informations à ce sujet étant plus probablement recueillies auprès d’un notaire. Certains services ISTF sont habilités comme mandataires pour mettre en œuvre ces mesures ou projettent de le faire (comme l’UDAF 16).



Source : Plateforme ISTF Nouvelle-Aquitaine 2019 – Exploitation : CREAI Nouvelle-Aquitaine

Après l’ouverture de la mesure, les demandes portent en priorité sur le patrimoine, l’inventaire, les comptes rendus de gestion, tâches très techniques pour lesquelles un besoin d’accompagnement est souvent nécessaire. Près de la moitié des mesures confiées aux familles demandeuses étant des tutelles, ces dernières doivent assumer un ensemble d’obligations très codifiées.

Ce type de demande a un impact sur l’activité des services d’ISTF, avec un pic d’activité au moment où les comptes rendus de gestion sont à remettre aux services du Juge ; cette pression ponctuelle n’est pas toujours bien anticipée selon certains rapports d’activité, ce qui peut constituer un point de vigilance.

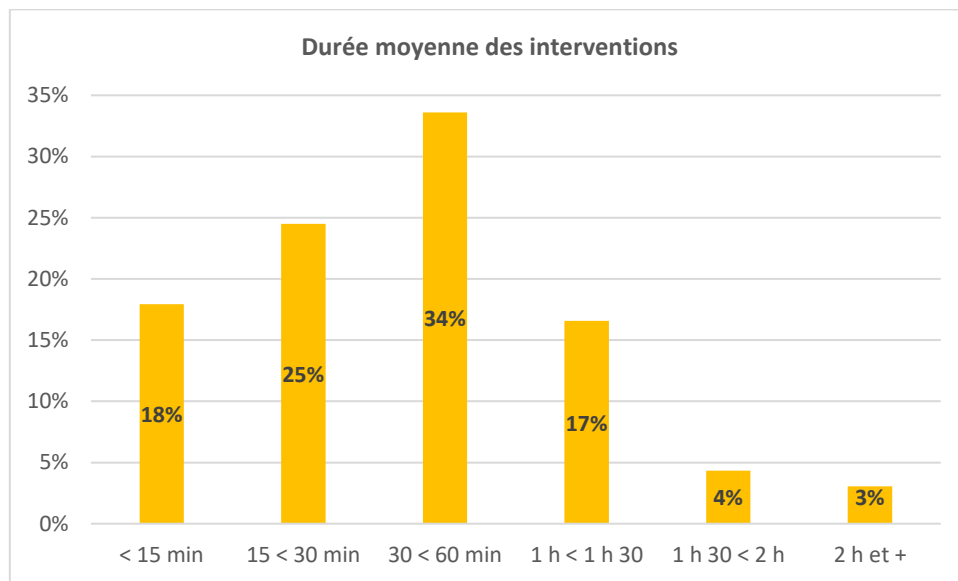


Source : Plateforme ISTF Nouvelle-Aquitaine 2019 – Exploitation : CREAI Nouvelle-Aquitaine

Les services disent **ne refuser ni ne prioriser les demandes qui leur sont faites** mais parfois les demandes vont au-delà de la mesure de protection avec la nécessité de recentrer les échanges ou de renvoyer la personne vers un interlocuteur compétent : notaire, avocat ou encore service social...

Durée des interventions

En moyenne, les interventions durent **37 minutes**, un quart d'entre elles durent une heure ou plus. Cette durée moyenne est la même que les demandes interviennent en amont ou en aval de l'ouverture de la mesure. Par contre, elle est un peu plus importante pour les interventions de suivi (43 minutes) que pour les premières demandes (36 minutes).



Source : Plateforme ISTF Nouvelle-Aquitaine 2019 – Exploitation : CREAI Nouvelle-Aquitaine

Les autres supports et modalités d'informations

Outre les conseils directs et personnalisés, les intervenants ISTF déploient différents outils pour informer les personnes concernées par une mesure familiale ou pouvant l'être.

Les séances d'informations collectives

La majorité des services ISTF organisent des séances d'information collectives ouvertes à l'ensemble des personnes intéressées (seules la Gironde et la Dordogne ne proposent pas cette prestation).

Ces réunions, tout comme les colloques et les forums, constituent un **format d'intervention collective apprécié** pour ses apports sur les mesures de protection et ses effets en termes de transmission d'informations et de pratiques, en complément des approches individuelles.

En 2018, 45 séances d'informations collectives à destination des tuteurs familiaux ont été organisées en Nouvelle-Aquitaine. Au total, 1 170 personnes ont assisté à ces séances d'information. Les séances organisées en Charente et Charente-Maritime, notamment, ont rencontré un grand succès. Divers lieux peuvent accueillir ces réunions : tribunaux, CCAS, établissements médico-sociaux, Centres hospitaliers etc.

Les modalités de mise en œuvre de ces communications collectives sont très diverses, depuis les réunions dans un cadre « intime » comme dans un Café des aidants (64) à des colloques accueillant 250 personnes (17) ou encore la réalisation d'un petit film illustrant l'activité du services d'ISTF (17).

Autres outils d'informations

D'autres modalités d'information sont proposées par les intervenants ISTF. L'outil le plus fréquent est **la plaquette d'information**, qui peut être mise à disposition dans des lieux tels que les tribunaux, les mairies ou encore les CCAS.

La plupart des intervenants ont également mis en place **un site Internet** (à l'exception des Landes et des Pyrénées-Atlantiques), certains sites offrant notamment l'accès à des outils, comme des lettres-types ou des modèles de requête.

Notons que le site DGCS-ANCREAI « Protéger un proche », qui devrait ouvrir courant 2021, permettra d'accéder à ce type d'outils.

Outils d'informations et de communication utilisés par les intervenants ISTF

	16	17	19	23	24	33	40	47	64	79	86	87
Site internet sans modèle doc / lettre-type	X					X		X			X	
Site internet avec modèles doc/lettre-type		X	X		X			X		X	X	
Foire aux questions	X		X		X						X	
Plaquettes d'information, affiches, flyers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Autres (groupes de parole...)	X							X			X	

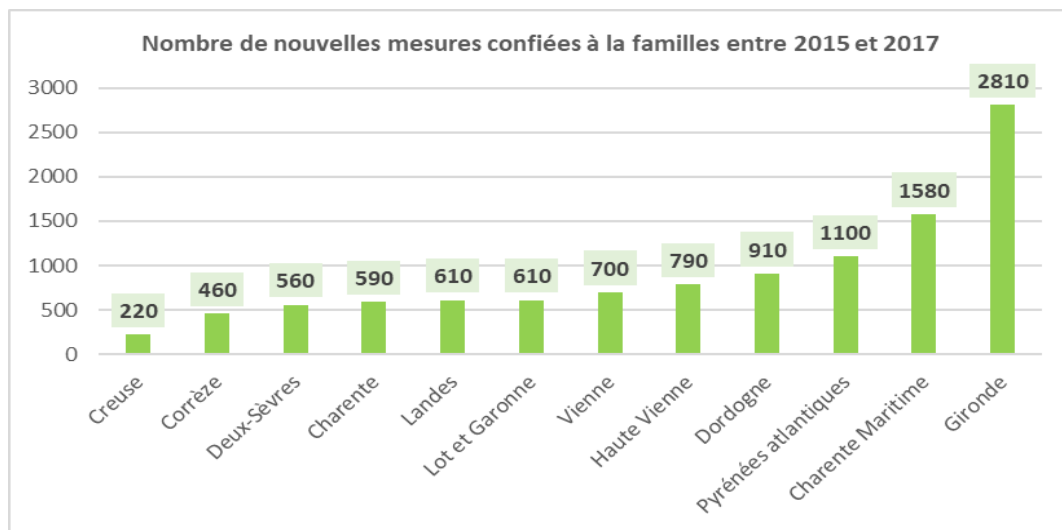
Source : DGCS – Fichier agrégation ISTF Nouvelle-Aquitaine 2018 – Exploitation : CREAI Nouvelle-Aquitaine

Synthèse et perspectives

En 2019, les services d'ISTF de Nouvelle-Aquitaine ont eu globalement une activité soutenue avec **2100 interventions** (un chiffre nettement supérieur à celui observé la même année dans la région des Hauts-de-France par exemple, 1 600 interventions¹¹, pour une population totale équivalente à celle de la Nouvelle-Aquitaine : 6 millions d'habitants).

- Les demandeurs sont majoritairement des femmes (70%) et le plus souvent (85%) âgés d'au moins 40 ans.
- Ils sont le plus souvent les enfants de la personne protégée (40%) ou les parents de cette personne (20%).
- 54% des interventions se font par téléphone et 42% en présentiel (dont 20% au sein des tribunaux)
- Le tiers des demandes est formulé avant que les demandeurs aient été nommés tuteurs.

Les indicateurs montrent que la demande en ISTF est potentiellement importante. En Nouvelle-Aquitaine, au cours des 3 dernières années pour lesquelles les données de la Justice sont à ce jour disponibles (2015, 2016, 2017), les Juges ont confié près de **11 000 nouvelles mesures de protection aux familles**. Le nombre total de familles tutrices est beaucoup plus élevé mais les données disponibles ne concernent que les ouvertures de mesure. Toutefois, c'est au moment où la mesure est ouverte que la famille va devoir s'approprier et mettre en place des protocoles parfois complexes et que les besoins d'accompagnement vont se faire le plus ressentir.



Source : Ministère de la Justice / SG / SEM / SDSE / Exploitation statistique du Répertoire Général Civil

A ces mesures s'ajoutent celles d'habilitation familiale, en fort développement depuis 2017, mais pour lesquelles des statistiques par département sont toujours attendues début 2021.

L'effet de la mise en place de ces mesures d'habilitation familiale est néanmoins **net avec une baisse de 16% au niveau régional** (14% au niveau national) des nouvelles mesures confiées aux familles dès la première année de mise en œuvre, tandis que celles confiées aux professionnels continuent d'augmenter de 3%¹².

¹¹ *Information et soutien aux tuteurs familiaux, synthèse d'activité Hauts-de-France, année 2019*. CREAI Hauts-de-France

¹² Cf. Observatoire de la Protection juridique en Nouvelle-Aquitaine, Tableaux de bord 2019. Janvier 2020.

Ces données montrent que la mobilisation des services d'ISTF reste essentielle pour accompagner les familles et que leur champ de compétences doit s'élargir afin de prendre également en compte les besoins croissants liés à l'habilitation familiale.

Lors des travaux préparatoires à la réactualisation du schéma régional (diagnostic territorial et concertation), les échanges ont montré la **pertinence de l'ISTF**. Ce dispositif est jugé très utile :

- pour accompagner les familles, ce soutien ayant un impact important sur leur décision d'accepter ou pas la mesure,
- pour décharger les tribunaux des demandes de conseils et faciliter la formulation des requêtes,
- pour faire baisser la pression sur les MJPM professionnels.

Les projets de développement des services d'ISTF, recensés via leur rapport d'activité, s'articulent autour de plusieurs axes visant à :

- **Se faire connaître :**
 - o En organisant des journées départementales ou des réunions collectives, si possible en présence des magistrats (faute de la disponibilité de ces derniers, des projets de journées ont pu être reportés),
 - o En créant/réactualisant brochures ou plaquettes et en les diffusant auprès d'acteurs ciblés tels que les ESMS, les hôpitaux, les CCAS,
 - o En touchant un large public avec des communications dans les médias locaux.
- **Se rapprocher des usagers :**
 - o En maintenant les permanences externalisées actuelles et en proposant de nouveaux lieux, notamment dans les tribunaux et dans des structures faciles d'accès au public,
 - o En renforçant les liens avec les ESMS du champ handicap en direction des familles (y compris pour les aider à anticiper le passage à l'âge adulte de leur enfant handicapé) mais aussi pour se faire repérer des équipes, qui pourront relayer l'information et adresser des familles (ce qui peut impliquer des temps de formation à destination de ces professionnels).

Ces projets sont en complète cohérence avec les recommandations de la circulaire ISTF de 2018 qui indiquait : « *L'efficacité du dispositif passe par une diversification des modes d'intervention et d'accueil du public afin de répondre au mieux à l'ensemble des demandes des familles. Ainsi, les dispositifs dans les territoires devront s'attacher à mixer les actions collectives et individuelles et à diversifier les lieux de permanences* ».

La volonté **d'améliorer la qualité des prestations proposées et de s'adapter aux besoins de familles** est également présente dans certains des projets des services d'ISTF notamment :

- o En répondant à l'ensemble des demandes relatives à l'habilitation familiale et au mandat de protection future,
- o En rencontrant régulièrement les magistrats pour mieux articuler les interventions auprès des bénéficiaires en fonction de leur activité et pour mettre en place / actualiser des conventions.

Enfin, une attente est exprimée vis-à-vis du Pôle Solidarité de la DREETS : **la création d'un annuaire en ligne** (sur son site) **des services d'ISTF** en Nouvelle-Aquitaine avec des informations pratiques (coordonnées, lieux et horaires des permanences et liens vers les propres sites Internet de ces services). La nécessité de rendre plus visible l'offre ISTF avait déjà été identifiée lors des travaux préalables à l'élaboration du schéma régional 2020-2024 et fait l'objet de la fiche-action 1.2.1 : **Faciliter l'exercice des mesures familiales via l'ISTF**. Le recueil des données en vue de la création de cet annuaire en ligne sera réalisé au cours du second semestre 2021.

Services d'ISTF financés par l'Etat en Nouvelle-Aquitaine

Département	Type porteurs	Porteurs en 2017	Modifications en 2020	Organisation territoriale
16	Service mandataire	UDAF 16		
17	Groupement	APTAS, MSAIS, ADEI		La Rochelle-Nord = APTAS ADEI = Centre MSA = Sud
19-23-87	Plateforme interdépartementale	URAPEI	Dissolution URAPEI en 2019 et co-portage par l'UDAF 19, l'ADAPEI 23, l'UDAF 87 et l'ALSEA	
24	Service mandataire	UDAF 24		
33	Groupement	AOGPE, ATINA, PRADO, UDAF 33	L'APAJH a rejoint le groupement	
40	Dispositif ISTF (non rattaché au service mandataire)	UDAF 40		
47	Service mandataire	UDAF47		Agen et Nérac
	Service mandataire	APTIM		Villeneuve-sur-Lot
	Service mandataire	SAUVEGARDE	Ne reçoit plus de subvention pour l'ISTF	
	Service mandataire	SOLINCITE	Ne reçoit plus de subvention pour l'ISTF	
64	Service mandataire	SEAPB	Organisés en un service commun SISTF 64	Pays basque
	Service mandataire	ADTMP		Béarn
79	Service mandataire	UDAF 79		
86	Service mandataire	APAJH 86		
	Service mandataire	ATI 86		
	Service mandataire	ATRC 86		
	Service mandataire	UDAF 86		



**PRÉFÈTE
DE LA RÉGION
NOUVELLE-AQUITAINE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Centre Régional d'Etudes,
d'Actions et d'Informations
*en faveur des personnes
en situation de vulnérabilité*