

Assemblée Générale  
15 juin 2022

# Activités 2021

*Avec et pour les familles*



*L'Udaf, 3 sites au service des familles*

Réseau des parents  
[www.reseaudesparents67.fr](http://www.reseaudesparents67.fr)

Udaf  
[www.udaf67.fr](http://www.udaf67.fr)

Aidants familiaux  
[www.aidants67.fr](http://www.aidants67.fr)



# Sommaire

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Le mot du Président                                                         | 4  |
| Le mot du Directeur Général                                                 | 6  |
| Les missions de l'Udaf un cadre légal et une légitimité associative         | 7  |
| Organigramme                                                                | 8  |
| ■ Vie associative                                                           | 9  |
| La vie statutaire                                                           | 9  |
| La participation au réseau                                                  | 9  |
| La médaille de la famille                                                   | 9  |
| ■ Donner avis et représenter les familles                                   | 10 |
| Famille, enfance, éducation                                                 | 10 |
| Santé et handicap                                                           | 11 |
| Cohésion sociale et solidarité                                              | 13 |
| Logement et cadre de vie                                                    | 14 |
| ■ Les actions de la convention d'objectifs Unaf                             | 15 |
| Lire et faire lire                                                          | 15 |
| Parrainage de proximité                                                     | 16 |
| Espaces parents                                                             | 16 |
| Information et soutien au budget familial, PASS contre le surendettement    | 17 |
| ■ Les autres actions menées par l'Udaf                                      | 20 |
| Le CIAAF                                                                    | 20 |
| Les espaces de vie sociale                                                  | 20 |
| L'animation du réseau d'accompagnement des parents                          | 21 |
| Le FIPEN (Fonds d'Intervention Présence Educative sur le Net)               | 22 |
| La plateforme d'info et de soutien aux mandataires et habilitants familiaux | 22 |
| ■ Les services de l'Udaf                                                    | 24 |
| Le service Famille Gouvernante                                              | 25 |
| Le service Accompagnement                                                   | 27 |
| Le service protection juridique des majeurs ....                            | 34 |
| Le service juridique                                                        | 37 |
| La référence logement                                                       | 38 |
| Le service administratif et financier                                       | 39 |
| Les ressources humaines                                                     | 40 |
| Les ressources financières                                                  | 41 |

# Le mot du Président, Jean-Marie HEYDT



Si cette année écoulée avait choisi de copier la précédente, elle n'aurait pas pu faire beaucoup mieux.

Nous devons cependant reconnaître que nous étions un peu mieux préparés pour affronter les vents contraires. Par ailleurs, **le soutien apporté par les pouvoirs publics**, que nous devons saluer, nous a largement facilité le maintien de nos activités, dans ce domaine si particulier de l'accompagnement des familles.

Comme beaucoup d'associations, nous faisons face à une difficulté chronique pour recruter de nouveaux collaborateurs. Malgré tout, **la complémentarité entre bénévoles et professionnels s'est révélée efficace**. Cette complémentarité, gage du bon fonctionnement d'une instance telle que l'Udaf, est parfois compliquée mais ô combien nécessaire. Si certains membres de nos associations respectives ont eu tendance à s'effacer – se protéger – derrière leurs écrans numériques, d'autres, n'ont pas hésité à s'engager, auprès des salariés lors des mouvements sociaux, pour défendre une revalorisation des salaires des professions du secteur. Finalement, l'aide accordée par l'Etat est venue répondre à l'urgence sans pour autant traiter le problème à sa racine. Il en résulte que des catégories entières de professionnels « les oubliés des accords du Ségur » sont dans l'attente de nouvelles décisions gouvernementales.

Cette référence aux bénévoles m'amène à parler des instances statutaires qui ont été conduites à s'investir de façon exceptionnelle

durant cette année pandémique pour parvenir à réaliser l'ensemble des missions dévolues.

Bien sûr, comme pour beaucoup, la Covid a introduit la visio-conférence dans notre quotidien et nos pratiques. En adoptant un usage modéré et adapté, nous constatons l'intérêt d'un nouveau mode de communication. Cette nouvelle pratique a notamment facilité la participation des administrateurs aux séances du conseil d'administration en limitant les déplacements, parfois longs ou peu pratiques pour certains.

Je salue l'engagement des bénévoles membres du Conseil d'Administration, du Bureau, de la Commission de Contrôle et autres groupes de travail. Le nombre de séances détaillées dans le rapport d'activité démontre le travail réalisé.

Concernant l'action familiale, le rapport d'activités fait état de façon détaillée de la poursuite des actions en cours mais aussi de pistes nouvelles. Il nous faut rappeler à cette occasion qu'à la différence de nos associations membres, l'Unaf n'a pas nécessairement vocation à développer en soi des activités nouvelles. En revanche, elle se doit **d'encourager et accompagner ses membres dans des projets nouveaux**, les réponses aux appels d'offres et autres chicanes administratives. Ce n'est que lorsque plusieurs membres estiment qu'une activité nouvelle serait trop lourde à porter individuellement que l'Udaf peut se substituer à ses membres pour prendre en charge ces domaines nouveaux.

L'ensemble des services se sont organisés pour poursuivre leurs missions respectives en s'adaptant aux circonstances afin de répondre au mieux aux attentes et besoins des bénéficiaires. Cet exercice ne va pas de soi, car il a fallu réaliser des visites à domicile, ou accueillir les personnes, dans les conditions particulières liées aux mesures sanitaires en vigueur.

L'accompagnement de la médecine du travail pour l'évaluation des risques psychosociaux a été au cœur de l'ensemble des activités de l'année. Elle a permis à toutes et à tous d'affiner la vigilance et le cas échéant d'envisager les mesures d'adaptations nécessaires.

En matière de locaux, nous pensions avoir trouvé la perle rare mais c'était sans compter sur les grands groupes de l'industrie et de l'immobilier qui ont pu surenchérir l'offre initiale à une hauteur inatteignable pour les finances de notre Udaf 67. En concertation avec les instances représentatives du personnel et dans l'objectif d'aboutir dans les meilleurs délais, nous poursuivons nos investigations afin de pouvoir offrir à tous nos salariés et bénévoles des conditions de travail mieux adaptées.

Avec l'Udaf 68, nous avons eu des rencontres, notamment sur l'aide aux aidants, et d'autres perspectives que la création de la nouvelle entité « Collectivité européenne d'Alsace » va susciter dans les mois à venir. **C'est un début de co-construction qu'il nous faut poursuivre et développer.**

Plus globalement, les relations avec les autorités et collectivités publiques : Préfecture, Département (CEA), villes et communes, CAF, CPAM, etc. ont été nombreuses et **nous ont permis de renforcer notre positionnement et la reconnaissance par ces institutions.**

En conclusion de mon propos, et même si les bénévoles se font moins nombreux et les professionnels ne candidatent plus en nombre, il n'en demeure pas moins que **l'implication et la disponibilité des bénévoles engagés et le professionnalisme des salariés de l'Udaf 67, se doivent d'être soulignés et salués.** C'est grâce à eux, grâce à leur engagement que nous pouvons vous présenter aujourd'hui un rapport d'activité d'une année riche d'actions et de réalisations.

**Jean-Marie HEYDT,**  
Président de l'Udaf Bas-Rhin

# Le mot du Directeur Général

Olivier LEMAIRE

Une fois encore, l'année écoulée fut loin d'être une sinécure pour notre Udaf.

Continuellement, au gré des changements de protocoles de sécurité sanitaire, des confinements et des déconfinements, nous nous sommes adaptés dans le but d'assurer la continuité de nos missions et de nos différents services. **Bénévoles et salariés ont fait preuve une nouvelle fois de persévérance et de ténacité dans l'intérêt des familles.**

L'activité s'est maintenue à un niveau élevé ; elle a même, dans certains services, parfois augmenté contre notre volonté (voir activité du SPJM notamment).

Malgré un contexte peu favorable et de nombreux mouvements au sein de nos effectifs, nous avons mené **plusieurs projets importants :**

- nous avons répondu à un appel d'offre en vue d'acquérir des nouveaux locaux ; hélas, le marché a été remporté par le plus offrant ;
- nous avons répondu à un appel d'offre en vue d'exercer de nouveaux mandaterments confiés par la Préfecture. Cette fois-ci, le succès fut au rendez-vous (voir activité de l'AVDL DALO/CCAPEX) ;
- nous avons également pu débiter l'enquête sur les risques psychosociaux au sein de plusieurs de nos services (SPJM, service juridique, accueil, standard, courrier et comptabilité). Cette démarche était attendue depuis le début de l'année 2020 et c'est une grande satisfaction d'avoir pu (enfin) lancer cette démarche qui sera étendue aux autres services de l'Udaf en 2022.

Ces quelques exemples sont loin d'être exhaustifs ; **de nombreux éléments de satisfaction** parsèment notre rapport d'activité.

L'année 2021 fut aussi une année de **mobilisation dans le but de défendre le pouvoir d'achat de nos salariés.** Le salaire de nos professionnels en début de carrière est de plus en plus proche du SMIC et n'est plus du tout en adéquation avec les responsabilités qui sont les leurs. Symboliquement, comme de nombreuses Udaf, nous avons demandé des budgets 2022 intégrant une revalorisation de 183€ nets/mensuels pour chacun de nos professionnels. Nous avons également battu le pavé ensemble, bénévoles et salariés pour revendiquer cette revalorisation devant les locaux de la Préfecture. Nous avons obtenu quelques avancées en 2022 mais trop de nos professionnels sont encore écartés !

Enfin, la **démarche sur les Risques Psycho-Sociaux** et le départ de plusieurs cadres et délégués expérimentés du service PJM nous amènent à repenser l'organisation de ce service. Cet ajustement suscite beaucoup d'attentes et nous avons fait le choix de nous faire accompagner par le cabinet PROEVOLUTION pour mener à bien ce projet. Ce changement sera effectif pour la rentrée de septembre 2022 et constituera sans doute l'un des éléments marquants de l'année 2022.

En attendant, je vous souhaite une agréable lecture de notre rapport d'activités 2021

**Olivier LEMAIRE,**

Directeur Général de l'Udaf Bas-Rhin

# Les missions de l'Udaf, un cadre légal et une légitimité associative

L'Udaf Bas-Rhin est l'union des associations familiales du département. Ses missions sont inscrites dans la loi (article L211-3 du code de l'Action Sociale et des Familles) :

● Donner avis  
aux pouvoirs publics

● Représenter  
les familles auprès  
des pouvoirs publics

● Gérer des services  
d'intérêt familial

● Agir en justice

*L'Udaf défend les  
intérêts matériels et  
moraux des familles.*

*Plus de 50 représentations  
dans des instances locales  
et départementales et plus de  
100 représentations locales au  
sein des Centres communaux  
d'action sociale.*

*Accompagnement social  
et budgétaire des familles,  
protection juridique  
des majeurs.*

L'Udaf, reconnue d'utilité publique et labellisée Maison pour les familles, est agréée Jeunesse et Education populaire, Service civique, association éducative complémentaire de l'enseignement public, association représentative des usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique, association de consommateurs.

## L'Udaf est une force

L'Union regroupe des associations familiales qui ont la volonté commune d'être au service de l'intérêt de toutes les familles. Elles portent ensemble des sujets de préoccupation avec la conviction que rassemblées elles seront plus fortes que seules.

## L'Udaf est un trait d'union

L'Union est un espace commun, elle favorise la coopération entre ses membres.

## L'Udaf est un porte-voix

L'Union est un porte-voix pour les associations familiales et les familles. Elle recherche et met en œuvre tous les moyens pour que leur voix soit relayée et entendue dans le débat public.

## L'Udaf est un lanceur d'alerte

Les associations familiales rassemblent les informations qu'elles collectent auprès des familles et confrontent entre elles leur observation sociale pour leur permettre d'alerter les pouvoirs publics sur les évolutions négatives et sur les besoins d'action.

# Organigramme

## Conseil d'administration

34 membre issus de 14 associations membres

## Bureau de l'association

Jean-Marie HEYDT, Président  
 Françoise NEHASIL, Vice-Présidente  
 Christian HEYD, Trésorier  
 Angèle RATZMANN, Secrétaire  
 Marie-José CAILLER, membre  
 Marlyse PHILIPP, membre

## Direction générale

Olivier LEMAIRE, Directeur Général

Laura BITEAUD, Directrice Adjointe en charge de la qualité et du développement associatif

## Les Services

| Administratif et financier                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Juridique et Patrimonial                                                                                                                                                                                                          | Protection juridique des majeurs                                                                                                                   | Accompagnement                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Famille-Gouvernante                                                                                                                                                                                                                                           | Action familiale                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19 rue du Faubourg National à Strasbourg<br>tél. 03 88 52 89 89<br>Chef de service (poste à pourvoir),<br>Comptabilité usagers<br>Comptabilité associative<br>Logistique,<br>informatique<br><br><b>Ressources Humaines</b><br><br>22 rue du 22 Novembre à Strasbourg<br>tél. 03 88 52 89 89<br>Manon Schenone,<br>chargée de ressources humaines | 19 rue du Faubourg National à Strasbourg<br>tél. 03 88 52 89 75<br>Véronique Passemar,<br>cheffe de service<br><br><b>Plateforme des mandataires familiaux</b><br>tél. 03 88 52 89 71<br>Véronique Passemar,<br>cheffe de service | 4 quai Charles Altorffer à Strasbourg<br>tél. 03 88 52 89 75<br><br>Cheffes de service :<br>Laurence Kleemann<br>Sylvie Schwoob<br>Aurélie Tramunt | 19 rue du Faubourg National à Strasbourg<br>tél. 03 88 52 89 70<br><br>Benoît Ambiehl, chef de service MJAGBF / MAJ ; Référents ;<br>Chargé mission protection enfance<br><br>Virginie Ajavon-Orsini,<br>cheffe de service MASP / PASS contre le surendettement /<br>Action-logement /<br>Inclusion numérique | Maison de Mertzwiller<br>7 rue des Genêts<br>tél. 03 69 02 18 17<br><br>Maison de Saverne<br>69 -71 rue de Dettwiller<br>tél. 09 60 41 39 67<br><br>Maison de Weiler<br>73 rue de la Vallée tél. 03 88 09 98 66<br><br>Bérengère Pochet,<br>cheffe de service | 22 rue du 22 Novembre à Strasbourg<br>tél. 03 88 52 89 89<br>Animation du Réseau d'Accompagnement des Parents<br>Laura Bîteaud,<br>directrice adjointe<br><br><b>Qualité et développement</b><br>Laura Bîteaud,<br>directrice adjointe |



35

associations

12688

familles adhérentes

2622

familles ou personnes accompagnées, tous dispositifs confondus

136

professionnels

## ■ La vie statutaire

Au 31 décembre 2021, l'union regroupe 35 associations adhérentes, soit un total de 12688 familles adhérentes représentant 37010 suffrages familiaux.

**Bureau** : s'est réuni **9 fois**.

Le Conseil d'Administration du 22 novembre 2021 a élu un nouveau Bureau :

**Président** : Jean-Marie HEYDT (AGF)

Vice-Présidente : Françoise NEHASIL (AFL)

Trésorier : Christian HEYD (AGF)

Secrétaire : Angèle RATZMANN (CSF)

Membre : Josy CAILLER (FR)

Membre : Marlyse PHILIPP (AGF)

**Conseil d'administration** : s'est réuni **5 fois**, les 16 février, 25 mai, 12 juillet, 11 octobre et 22 novembre.

**Assemblée générale statutaire** : 16 juin et 15 novembre.

**Commission de contrôle** : s'est réunie **7 fois** pour le contrôle des listes électorales et la préparation de l'Assemblée générale électorale du 15 novembre.

### **Evaluation interne gouvernance et Plan Local de Développement Associatif (PLDA) :**

Malgré un contexte sanitaire et social bousculé ainsi qu'une gouvernance mouvante depuis 2018, les secondes évaluations internes des services, du plan local de développement associatif et de la gouvernance ont été réalisées en 2020 - 2021.

**41 thématiques évaluées** à l'aide du référentiel Unaf-Udaf portant sur la Gouvernance associative, les personnes protégées des services PJM (protection juridique des majeurs), les personnes accompagnées des services, l'organisation et gestion des ressources, **18 séances de travaux collégiaux**.

Les séances collectives ont permis l'échange, la réflexion et la participation de chacun. Ce fut un temps dédié pour interroger nos pratiques, identifier les outils et supports à disposition et envisager ensemble des pistes d'amélioration à explorer.

## ■ La participation au réseau



L'Udaf Bas-Rhin participe au réseau Unaf Grand'Est et est pleinement inscrite dans la dynamique nationale de l'Unaf avec la participation aux :

- réunions nationales : AG et rencontres des présidents et des directeurs

- journées et groupes de travail portant sur : Communication, Lire et faire lire / Lire ensemble, Parrainage de proximité, Espaces parents, Information et soutien au budget familial/PCB, Famille Gouvernante, Archivage, Parrainage de proximité, information et soutien aux Aidants Familiaux.

## ■ Secrétariat de la Médaille de la famille



**7 dossiers instruits en 2021.**

«La médaille de la famille est une distinction honorifique décernée aux personnes qui élèvent ou qui ont élevé dignement de nombreux enfants, afin de rendre hommage à leurs mérites, et de leur témoigner la reconnaissance de la nation».

# Donner avis et représenter les familles

«Les représentants familiaux sont des bénévoles, désignés ou proposés par l'Udaf. Ils défendent des positions travaillées collectivement sur toutes les questions d'intérêt familial qui tiennent compte des réalités vécues par les familles.»

## Famille, enfance, éducation

42 représentations (hors CCAS) sont assurées par l'Udaf avec les associations familiales membres.

Elles concernent 4 thématiques :

- Famille, enfance, éducation
- Santé et handicap
- Cohésion sociale et solidarités
- Logement et cadre de vie

| Les représentations <i>Famille, enfance, éducation</i>                                                                                                                                                                                       |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Caisse d'allocations familiales :</b><br>CA, commission sociale, Commission animation de la vie sociale, commission des aides financières individuelles, commission des pénalités, commissions des marchés, commission de recours amiable | Commission d'agrément pour l'adoption d'un enfant pupille de l'Etat ou venant de l'étranger |
|                                                                                                                                                                                                                                              | Caisse des écoles de la ville de Schiltigheim                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                              | Conseil de famille des pupilles de l'Etat                                                   |
| Comité stratégique du Schéma départemental de services aux familles (dont l'Udaf est signataire)                                                                                                                                             |                                                                                             |

### La commission Temps de l'enfant

**Référente politique :** Françoise NEHASIL

La commission s'est réunie à 6 reprises.

Après une première réunion autour du schéma départemental des services aux familles et des financements possibles dans ce cadre, la commission s'est essentiellement mobilisée sur le travail autour du déploiement des espaces parents (voir partie sur la Convention d'Objectifs Espaces Parents).

Elle a organisé en mai un débat sur la conciliation vie familiale/vie professionnelle

**« Travail, garde d'enfant, devoirs, activités de loisirs, comment concilier vie familiale et vie professionnelle ? Parents, donnez votre avis ! »**

Ce débat s'est inscrit dans une consultation nationale organisée par l'Unaf, dans le cadre de la mission « Heydemann - Damon », lancée pour éclairer l'action du Gouvernement et permettre une meilleure prise en compte des contraintes et aspirations des parents.



### La délégation Caf

**Cheffe de fil de la délégation Caf :**  
Catherine ROTH-MAURER

#### Commission Animation de la Vie Sociale :

*Il est noté le savoir-faire des associations sur le terrain, le travail partenarial avec les acteurs du terrain dont les politiques de fait, le développement des structures d'animation de la vie sociale est très positif.*

*Martine Amrhein, représentante Caf*

#### Commission des Aides Financières Individuelles :

*La mobilité est, avec l'habitat, au cœur des préoccupations des populations fragiles financièrement et isolées sur le territoire. Les demandes d'aide à l'acquisition d'un véhicule étant systématiquement motivées par le maintien ou la recherche d'emploi, face à l'isolement territorial.*

*Colin Riegger, représentant Caf*

Au 2e semestre, la délégation Caf a été mobilisée sur le renouvellement des représentants familiaux. Un appel à candidatures a ainsi été lancé auprès des associations familiales et une visio de présentation a été animée pour informer les personnes intéressées sur cette représentation et ses enjeux.

#### *Extrait déclaration Udaf Bas-Rhin*

#### *Installation du nouveau Conseil d'Administration de la Caf*

*le 16 février 2022*

*...En tant que représentants familiaux, notre première ambition collective prend forme autour de l'importance du lien : le lien aujourd'hui mis à mal et distendu. Celui qui pourtant noue les personnes et les organisations pour raccrocher, pour réparer, mais aussi celui qui unit, qui rapproche et consolide. Le lien fait société et solidarité...*

*...Il faut que nous ayons les moyens d'être souples et agiles dans la gestion des ressources allouées afin d'adapter l'action sociale aux réalités territoriales...*

*... Il s'agit également de renforcer l'accompagnement de proximité pour que chacun puisse être informé de ses droits et y avoir recours. Nous militons pour que la dématérialisation ne constitue pas une nouvelle forme de forte exclusion et qu'elle ne soit pas une modalité exclusive de recours à ses droits.*

*Catherine Roth-Maurer, représentante Caf*

#### **La Commission d'agrément pour l'adoption d'un enfant pupille de l'Etat**

##### **11 réunions en 2021**

Notre présence à cette instance est très pertinente car nous sommes le seul membre à connaître vraiment l'adoption, à la vivre au quotidien et à en connaître les réalités.

#### **Le Conseil de famille des pupilles de l'Etat**

##### **12 réunions en 2021**

Le conseil de famille est une instance chargée de la tutelle des pupilles de l'Etat, afin de protéger les mineurs privés de la protection de leur famille et de définir un projet de vie pour l'enfant,

## **■ Santé et handicap**

### **La commission santé**

**Référente politique :** Angèle RATZMANN

#### **Points forts 2021**

##### **Poursuite des « rdv visio » bimensuels, 16 en 2021**

Ces échanges en visio permettent à chaque représentant.e de faire un retour sur son mandat, l'actualité de l'établissement dans lequel il/elle siège et d'aborder des questions ou thèmes d'intérêt.

##### **Fiche-info santé, 11 fiches en 2021**

Cet outil vise à informer et outiller les représentants d'usagers et membres de la Commission Santé sur les questions de santé.

## Les représentations Santé et handicap

|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CPAM :</b><br>conseil de surveillance, commission de recours amiable, commission des appels à projets partenariaux, commission paritaire des professionnels de santé, commission de la clinique dentaire, commission des prestations supplémentaires et des aides individuelles | 17 Commissions des usagers et conseils de surveillance des établissements de santé |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie                          |
| Conseil du territoire de santé IV                                                                                                                                                                                                                                                  | Conférence Régionale de santé et d'autonomie                                       |

### Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Bas-Rhin (CPAM)



**L'Assurance  
Maladie**

L'Udaf siège au Conseil de Surveillance de la CPAM du Bas-Rhin au titre des représentants des usagers. La mission de la CPAM est

de gérer les droits à l'assurance des assurés sociaux, de verser des prestations et de mettre en place un plan de gestion des risques avec les professionnels de la santé.

Le mandat 2021 a été marqué par :

La crise sanitaire, notamment autour de la vaccination. Il y a eu une campagne d'appel aux usagers les plus fragiles pour les inviter à se faire vacciner.

La poursuite de la dématérialisation, avec le développement du compte AMELI, qui devient vraiment un lieu d'information et de communication vis-à-vis des usagers de la CPAM.

*« Cette année encore, l'enjeu était de limiter les restes à charge de santé pour les familles les plus fragiles. »*

*Paul Vivier, représentant Cpm*

### Commissions des usagers et conseils de surveillance des établissements de santé :

En 2021, l'Udaf comptait **17 représentants d'usagers (RU)** siégeant dans **14 établissements de santé**.

La commission des usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

#### Gestion Covid

En 2021 encore, l'activité des établissements a été fortement impactée par la gestion de la pandémie :

prise en charge des patients et/ou résidents, organisation des visites, vaccination du personnel ...

#### Examens des plaintes et réclamations

Activité inhérente à la CDU, l'étude des plaintes et réclamations.

#### Certification

En place depuis 20 ans, la certification des établissements de santé pour la qualité de soins est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés. Les RU y sont en général associés.

*« J'ai pu apprécier la liberté de parole, la pertinence de notre présence » ;*

*« une véritable rencontre a lieu régulièrement, avec des échanges constructifs »,*

*« le fonctionnement est très fluide, malgré la présence de personnes depuis de nombreuses années ».*

*Témoignages croisés de Représentants  
des Usagers*

### Conseil Territorial de Santé n°4 du Grand Est (Strasbourg, Haguenau, Sarrebourg)

Le CTS ne s'est pas réuni.

### Conférence Régionale de Santé et d'Autonomie (CRSA)

La CRSA est une instance de propositions qui traite des besoins de santé en région.

Elle a été renouvelée à l'automne, notre représentante a été élue à la Présidence de la Commission spécialisée des Droits des Usagers.

### Copil Projet Territorial Santé Mentale PTSM

L'Udaf participe à ces travaux : 1 réunion sur la validation de la feuille de route du projet territorial de santé mentale (PTSM). L'une des actions de la feuille de route, intitulée « Identification de la personne de confiance », est portée par l'Unafam et l'Udaf.

### Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA)

Le CDCA a été créé par la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement pour renforcer la participation des personnes à l'élaboration des politiques publiques du handicap et de la vieillesse.

## ■ Cohésion sociale et solidarités

### La commission CCAS

11 réunions en 2021

Référente politique : Françoise NEHASIL

### Perspectives de travail 2022

- Poursuite des formations
- Lancement d'un nouveau cycle de formations.

### Points forts 2021

#### Les formations organisées par la Commission :

**Le cycle de formation « Agir dans le CCAS de ma commune »**, s'est poursuivi, réunissant 109 personnes en 2020-2021.

Un projet de **création d'un support vidéo** pour la formation s'est concrétisé au printemps 2021.

#### **Formation « Délégué.e familial.e au CCAS/CIAS : quelle place au sein du CCAS ? »**

Cette formation, dédiée aux délégués familiaux mandatés par l'Udaf, a pour objectif de proposer un espace

d'échanges autour du rôle du délégué familial au sein du CCAS

#### **Le bulletin « Informations Familiales et Sociales CCAS- CIAS »**

4 éditions de cet outil ont été publiées et ont pour finalité d'informer les délégués familiaux sur les ressources utiles pour les familles, sur l'évolution de la politique familiale et sociale.

### Les représentations Cohésion sociale et solidarités

Représentations CCAS

Banque de France, Commission de surendettement

Mission locale Alsace-Nord

### CCAS

Les retours des délégués familiaux rendent compte de la 2e année de fonctionnement des CCAS-CIAS, dont les conseils d'administration ont été renouvelés au printemps 2020.

Cette année a encore été marquée par les effets de la pandémie, avec un nouveau confinement au printemps et les conséquences économiques et sociales que nous connaissons.

#### Les domaines d'action des CCAS-CIAS :

- Animation auprès de personnes âgées
- Aide aux personnes en situation de précarité
- Aide aux personnes en situation de handicap
- Activités pour dynamiser le lien social dans la commune
- Création/animation/gestion d'une épicerie sociale
- Distribution de fruits/légumes et produits frais
- Actions dans le domaine du logement
- Actions dans le domaine enfance/jeunesse
- Actions dans le domaine culturel

#### Les perspectives :

- En direction des étudiants : création de logements, Collecte alimentaire
- En direction des personnes âgées : mise en place d'une nouvelle association pour le 3e âge, organisation de conférences
- En direction des personnes en difficulté financière, projet autour de l'épicerie sociale, vente de vêtements à très petits prix
- En direction des personnes migrantes : rénovation d'un lieu d'accueil

#### *Exemples d'actions menées par les CCAS en 2021*

*Distribution de colis de Noël ou de portage de repas auprès des personnes âgées.*

*Réparation de vélos abandonnés et attribution de ces vélos à des habitants de la commune.*

### Banque de France, Commission de surendettement



### 17 commissions en 2021

Profil des dossiers : loyer excessif, prêt à la consommation, accident de la vie, période de chômage, divorce...

## ■ Logement et cadre de vie

| Les représentations <i>Logement et cadre de vie</i> |       |                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Commission DALO                                     | SIAO  | Commissions en Sous-Préfecture du Bas-Rhin dans le cadre des expulsions locatives                 |
| CCAPEX                                              | CAUE  | Commission consultative des services publics locaux de la Ville de Strasbourg, de l'Eurométropole |
| ADIL                                                | OPHEA | Préfecture, Comité local des usagers de la Préfecture du Bas-Rhin                                 |
| OBERNAI HABITAT                                     |       | Commission Consultative des Services Publics Brumath                                              |
| Comité d'orientation du FSL de l'EMS                |       | Commission Consultative des Services Publics Ostwald                                              |
| Commission départementale de la Sécurité Routière   |       | CeA, commission Consultative des Services Publics Départementaux du Bas-Rhin                      |

### Commission DALO

#### 20 réunions en 2021.

La commission DALO permet aux personnes mal logées d'être reconnues prioritaires afin de faire valoir leur droit à un logement ou un hébergement digne.

En toile de fond, ce droit s'appuie sur une politique pour le droit au logement : la tendance de ces dernières années est d'observer notamment la baisse de l'effort de l'État pour la production de logements sociaux.

### CCAPEX

#### 18 réunions en 2021.

Deux trêves hivernales (2020 et 2021) qui ont duré 7 mois.

Baisse des expulsions locatives liée à la suspension des procédures judiciaires pour la protection des locataires par rapport aux années précédentes en raison de la prolongation de la trêve hivernale

6 Mesures d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) opérées par l'UDAF en 2021.

Une AVDL CCAPEX c'est une intervention auprès de ménages non accompagnés par les services sociaux de secteur. Accompagnement sur des durées variables et qui vise à :

- éclairer les recommandations par un bilan-diagnostic de la situation
- accompagner le retour à une autonomie permettant le maintien, appuyer un projet de relogement si nécessaire.

### SIAO

#### 2 conseils d'administration et 1 assemblée générale en 2021.

Les principaux enjeux de l'instance :

- améliorer la connaissance, l'identification, l'orientation et l'accompagnement des personnes en difficulté avec le logement
- élargir la gouvernance vers les collectivités, bailleurs sociaux et personnes accompagnées

### OPHEA



#### 59 réunions en 2021.

Les principaux enjeux :

- L'augmentation des loyers, l'augmentation des coûts de l'énergie
- 23 000 demandeurs de logement social sur l'Eurométropole de Strasbourg
- La gestion de proximité

#### Positions défendues :

L'accès des familles à un logement social et de qualité

Le parc locatif social est composé de 116 263 logements : 66 248 logements sur le Bas-Rhin (57%),

50 015 logements dans le Haut-Rhin (43%)

Concentré au 3/4 dans les trois agglomérations strasbourgeoises (52 110 logements, soit 44,8 %),

Mulhousiennes (23 616 logements soit 20,3 %), et Colmarienne (11 328 logements soit 9,7 %)

Au 1er janvier 2021, on recense 41 274 demandes actives, dans le Bas-Rhin

### Obernai Habitat



Les positions défendues portent sur l'attention aux plus précaires et le respect des règles de priorités garantissant une équité dans le traitement des besoins.

# Les actions de la convention d'objectif UNAF

Conformément au Code de l'Action sociale et des Familles, les missions générales de l'UDAF se complètent par des actions définies par voie conventionnelle établie avec l'Unaf. Ces actions déclinent localement les priorités définies entre l'Etat et l'Unaf. C'est ainsi qu'ont été définies les actions conventionnelles de l'Udaf Bas-Rhin, valant pour les années 2016 à 2021.

## ■ Lire et faire lire

Référente politique : Marlyse PHILIPP



**« Pour un peuple de lecteurs » : telle est la vision de Lire et faire lire qui s'est donnée pour missions de partager le plaisir de la lecture, de promouvoir une citoyenneté active et de favoriser l'échange intergénérationnel. »**

- **152 bénévoles** dont 35 nouveaux (300 bénévoles en 2019)
- **156 structures** dont 10 nouvelles, et réparties ainsi : 6 structures périscolaires, 5 aires d'accueil gens du voyage, 7 collèges, 56 maternelles, 1 centre social et culturel, 5 bibliothèques, 27 établissements petite enfance, 49 écoles élémentaires

### Perspectives 2022

- Organisation de 2 temps forts :

Organisation d'un moment festif, de fin d'année scolaire, en juin 2022, dans le nord du département (Bischwiller)

Organisation d'un moment festif, de rentrée en octobre 2022, dans le sud du département (Erstein).

- Lancement du nouveau projet : « lire ensemble » initié par l'Unaf, une action de lecture hors Lire et faire lire, menée en lien avec les 35 associations familiales qui forment l'Udaf et les services de l'Udaf.
- Maillage du département avec de nouveaux bénévoles relais pour le développement de l'action sur tout le département.

### Temps fort 2021

**Le 17 octobre, remise du label à Sélestat :  
«Ma commune aime Lire et faire lire»**

L'Udaf du Bas-Rhin et la Ligue de l'Enseignement, en partenariat avec les élus de la Ville de Sélestat, et l'aide précieuse de Claude Weber, bénévole relais sur le secteur, ont invité les élus, les partenaires, les bénévoles de l'action pour la remise du Label à Sélestat. La ville de Sélestat développe cette action depuis 20 ans !



Ont été mis à l'honneur : Ghislaine Warion, bénévole relais en 2000, au lancement de l'action et l'ensemble des bénévoles qui proposent à travers leurs lectures des moments de partage avec les enfants.

La rencontre s'est déroulée en 2 temps :

Le matin, remise du Label et visite guidée de la Bibliothèque Humaniste de Sélestat.

L'après-midi, conférences à l'auditorium : «Lire aux enfants, partager au-delà des mots»

Le bilan de la journée est très satisfaisant et a permis de relancer l'action en suscitant l'intérêt de nouveaux bénévoles.

**La présence de la présidente nationale, Michèle Bauby, de l'éducation nationale, des élus, des collègues du Haut-Rhin, a redonné « un nouveau souffle » à l'action.**

## ■ Parrainage de proximité



### Temps forts 2021

Les temps de travail en visioconférence et un en présentiel ont permis de faire avancer et rendre lisible l'apport du parrainage de proximité pour les familles.

Nous avons réalisé un livret qui permet aux institutions de mieux comprendre le parrainage au travers d'une explication du dispositif mais aussi de témoignage de parrains, le tout superbement illustré. C'est un long travail de deux ans qui s'achève et qui sera très utile pour convaincre de l'intérêt du parrainage.

#### Le dispositif s'étend et intéresse d'autres acteurs :

2021 a permis la prise de contact et des réunions « bilatérales » avec Caritas et l'Arsea.

De plus en plus, le dispositif s'agrandit, il est porté par d'autres et le besoin d'une plateforme, un lieu de dialogue et d'échange se fait sentir. Il est moins question de porter de futurs projets collectifs mais plus de garder une harmonisation des pratiques pour que le parrainage reste lisible et accessible à toutes les familles quel que soit le territoire, quelle que soit la porte d'entrée associative.

## ■ Espaces parents

### Temps forts 2021

Le point d'orgue a été l'organisation, en novembre 2021, d'une matinée d'échanges et débat sous format visioconférence et intitulée :

#### « Les espaces parents en milieu scolaire : passeurs de liens ».

Organisée en 3 temps (intervention de l'Education Nationale, témoignages d'acteurs de terrain et travaux en ateliers), la matinée a suscité de nombreux échanges et a surtout montré une volonté de tout.e.s d'œuvrer pour le lien famille-école.

Merci aux membres de la commission pour leur implication dans ce temps fort !

Enfin, 2 séances d'animation « Class'Parents » ont pu être organisées avec l'association Plurielles.

Nous avons également poursuivi notre participation au groupe de travail UNAF sur les Espaces Parents.

#### Témoignages de participants

« L'élan ressenti nous permet de réfléchir à la poursuite de l'action en 2022. »

« Les expériences évoquées donnent des éléments pour avancer dans la mise en route de ces espaces »



## ■ Information et soutien au budget familial

### PASS contre le surendettement



« Une année rendue difficile par la pandémie. Pour autant, les bénévoles et salariés de l'UDAF, tout en respectant les préconisations sanitaires, ont répondu aux sollicitations des personnes en difficulté financière. Selon les chiffres de la Banque de France, le nombre de dossiers déposés diminue, sans doute par un meilleur encadrement du crédit.

Sur le terrain nous observons, que les dossiers sont souvent plus complexes et qu'un certain nombre de personnes abandonnent en cours d'analyse de leur situation. Le renchérissement de l'énergie et l'augmentation du coût de la vie en général, laissent craindre un rebond du surendettement pour les personnes les plus fragiles financièrement. Il paraît important de vérifier dans le cadre du PASS contre le surendettement, l'incidence de ces augmentations sur le budget des personnes et des familles. »

WOLFF Edmond, Référent politique du P.A.S.S.

#### 2021 en chiffres

1 dispositif = 2 labels Point  
Conseil Budget  
15 lieux de permanences sur le  
département

43 nouveaux dossiers PASS en  
phase 2  
57 références (conseils aux  
professionnels)  
59 dossiers en file active au  
31/12/2022

Des rencontres partenaires:  
UTAMS Sud, SPIP milieu fermé,  
Impôts, FDCSC, Habitation  
moderne, Banque de France,  
ARSEA pôle emploi

3 sessions de formations  
collectives (21h) animées par  
la Banque de France : réclama-  
tions en ligne, déclarations en  
ligne, fichiers et par Praxis : «le  
rapport à l'argent - approche en  
sciences humaines»

En moyenne : 1 entretien par  
mois par personne suivie  
27 appels reçus sur le standard  
pour une première orientation  
(hors associations familiales)

#### La coordination du dispositif

**Les instances** du P.A.S.S. en 2021 se sont tenues en présentiel ou en visio selon l'évolution de la crise sanitaire. Ces instances sont :

- Les comités de pilotage : (4 en 2021) avec les référents associatifs, les intervenants Udafr et la coordinatrice
- Les rencontres et échanges réguliers avec la Banque de France
- Les réunions d'équipe dédiées en interne à l'Udafr (13 dédiées au PASS et 7 dédiées à Action Logement)
- Les participations actives aux groupes de travail Unaf

#### Les ressources

##### Les ressources humaines dédiées par les associations :

Heures référents (salariés et bénévoles) : 0,15 ETP total (242 heures au final)

Heures bénévoles en ETP : 0,372 ETP au total (599 heures au total hors temps de Copil)

Soit 0.52 équivalent temps plein dédié au PASS par les associations familiales c'est-à-dire l'équivalent d'un mi-

temps. Le nombre d'ETP total a grimpé et il se concentre sur une part très active de bénévoles et référents.

Nous relevons que les bénévoles ont tendance à ne pas noter l'ensemble des heures effectuées (appels téléphoniques, prises de rdv au domicile, ...).

##### Ressources humaines pour l'Udafr

Au 31 décembre, l'Udafr consacre 1,65 ETP du service Accompagnement pour :

- L'accompagnement individuel et collectif (1,25)
- La coordination (0,2)
- L'assistance administrative (0,2)

##### La formation des professionnels et accompagnements conventionnés

- En raison du contexte particulier de 2021, la formation sur le surendettement à destination des nouveaux professionnels de l'Udafr s'est faite de façon mixte (à distance + en présentiel). Les objectifs étaient de former les nouveaux arrivants au surendettement et de se faire identifier comme pôle ressource.
- 2 accompagnements auprès des agents du Ministère des finances.

**Les ateliers collectifs d'informations et de formation sur la gestion du budget :** 2 sessions ont eu lieu les 2 et 7 juin concernant 11 personnes d'origines différentes. Il s'agissait d'un public d'hommes dans le cadre d'un parcours d'insertion. L'objectif global : former et sensibiliser à la gestion du budget à partir d'un groupe de pairs pour favoriser la pairaidance.

### La formations des acteurs du P.A.S.S :

Dans le cadre de la formation continue des acteurs du P.A.S.S., nous avons participé :

- 12/01/2021 : l'action éducative à la gestion du budget. Formation organisée par l'UNAFOR pour une montée en compétence dans les accompagnements individuels directs et en soutien des bénévoles.
- 24 et 25/06/2021 : sur la relation à l'argent. Animée par PRAXIS. 14 participants
- 21/09/2021 : Les frais d'incident, le dossier de surendettement dématérialisé, la cellule alerte inclusion, les fichiers et les plafonnements bancaires. Animée par la Banque de France, 8 participants
- 9/11/2021 : Les délais : réflexion/rétractation, livraison, paiement, prescription. Organisée par le service juridique Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est.
- Formation sur les troubles psychiatriques (15 et 16 novembre et 7 décembre).
- Limites et autorité dans la relation éducative - ESEIS ( 2 jours en mars et mai 2021).
- L'accès au droit CPAM : le 19 octobre.

### La promotion du dispositif

La crise sanitaire nous a amené à réinventer nos modalités de travail tout au long de l'année en vue de poursuivre notre mission d'accompagnement au plus proche des besoins des bénéficiaires :

- Informations régulières sur la page Internet dédiée
- Mise à disposition des informations clefs liées à l'actualité
- Création d'une rubrique « le coin du PASS » sur notre page internet
- Présentation du dispositif par visioconférence et/ou en présentiel auprès de tous les travailleurs sociaux de l'UTAMS Sud, auprès des CESF de l'UTAMS Nord, de la fédération des centres sociaux et culturels, SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation), ARSEA, Pôle emploi, Mission Locale, Relai emploi Bischheim, Habitation Moderne
- La Banque de France à votre écoute ! film diffusé sur YouTube
- Une fiche d'information à destination des représentants familiaux de l'Udaf aux différents CCAS du département

### Points forts 2021

**La continuation de notre mission d'accompagnement** durant toute la durée de la crise sanitaire et les différents confinements.

- Accompagnements en présentiel et en distanciel
- Création de nouveaux outils afin de répondre aux nouveaux besoins
- Dossiers de surendettement dématérialisés
- Une communication régulière sur Internet pour mieux faire connaître le dispositif

**Un travail sur les outils :** fiche de renseignements, simplification de courriers BDF...

**Travail sur la mise en place d'un nouveau questionnaire de satisfaction.**

**La participation continue aux travaux de l'UNAF.**

*Nous relevons un seul dossier strictement lié à la crise à ce jour. Le profil des personnes accompagnées n'a pas changé. Nous notons cependant une difficulté de plus en plus importante à faire face aux charges locatives et énergétiques.*  
Virginie Ajavon Orsini, Cheffe de Service

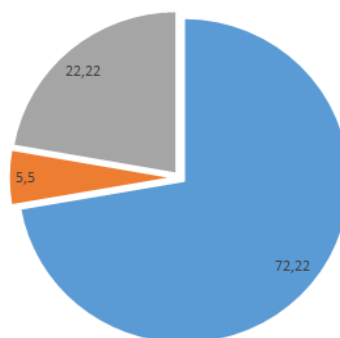
### Les accompagnements du PASS en chiffres

En phase 1, **129 personnes** ont été reçues sur un 1er entretien. 97 ont bénéficié d'un suivi au long court.

En phase 2, **99 dossiers** ont été pris en charge. Ces 99 dossiers comprennent 56 dossiers qui avaient été ouverts avant 2021 et qui se sont poursuivis en 2021 ainsi que 43 nouveaux dossiers démarrés en 2021.

### Les familles avec enfants

Part des dossiers avec enfants à charge



- Pourcentage de dossiers avec enfants mineurs à charge
- Pourcentage de dossiers avec enfants majeurs à charge
- Pourcentage de dossiers avec enfants mineurs ET majeurs à charge

## Focus sur le logement

Sur ces 43 nouveaux dossiers ouverts par l'Udaf en phase 2 :

55,81 % résident dans le secteur privé

75 % sont locataires

25 % sont propriétaires

32,55 % résident comme locataires dans le parc social

6,97 % sont hébergés à titre gratuit

4,65 % ne sont pas renseignés

## Tendances 2021

- Par rapport à l'année 2020, nous observons que la part des 31-40 ans a grimpé de +12 % et que la tranche des 41-50 ans s'est réduite d'autant. La féminisation du public a ralenti (53.85% de femmes contre 46.14% d'hommes). 28.84% du public a moins de 31 ans.
- Au regard des informations nationales, les jeunes ont été en difficulté et impactés par la crise sanitaire et sociale subséquente. Cela démontre la nécessité d'aller davantage à leur rencontre. Fort de ce constat, dès 2021, une rencontre avec des travailleurs sociaux exerçant à pôle emploi / mission locale (ARSEA et Bischheim) a été engagée en vue de faire connaître le dispositif.
- En définitive, la tranche d'âge des 31-40 ans est cette année surreprésentée (contre celle des 41-50 l'an dernier). Suit la classe d'âge des 41-50 ans (23,08 %), 51-60 ans (19,27%) puis celle des 51-60 31-40 ans
- (16,66% soit moins qu'en 2019 où elle était de 28,78%).

## Les conseils et l'étayage aux professionnels

Les intervenantes sociales sont intervenues dans 57 dossiers en indirect en étayage et en appui à d'autres professionnels (internes ou externes à l'Udaf).

Les questions portaient sur les thématiques de la LOA (location avec option d'achat), les emprunts, le redépôt d'un dossier de surendettement.

## La parole aux personnes accompagnées

« Voilà, grâce à vous, notre qualité de vie s'est nettement améliorée et je vous remercie de tout mon cœur »

Mme T., 9 juin 2021

« Merci infiniment de m'avoir épaulé dans toute cette épreuve »

Madame E. 4 février 2022

« Du fait de l'accompagnement par le Point Conseil Budget, je me sens très bien »

M. H, 17 janvier 2022

## Perspectives 2022

| OBJECTIFS GENERAUX 2021                                                         | OBJECTIFS OPERATIONNELS 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Poursuivre les exigences du cahier des charges PCB</b>                       | Confirmer la labélisation du PCB et répondre aux exigences du cahier des charges                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Promouvoir le dispositif</b>                                                 | Poursuivre la promotion pour mieux faire connaître le PASS                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Communiquer</b>                                                              | Prévoir des actions de communications auprès public CAR-SAT, public rural<br>Prévoir article dans la presse<br>Refonte de la page Web<br>Nouveaux outils de présentation (communiqué de presse, PPT, etc.).<br>Proposer des informations actualisées pour améliorer les connaissances et soutenir des comportements de consommateurs avertis. |
| <b>Animer des ateliers collectifs</b>                                           | Favoriser l'acquisition de compétences budgétaires en animant pour les plus fragiles notamment : les jeunes, les jeunes retraités, les trente-annaires, les gens du voyage                                                                                                                                                                    |
| <b>Mettre en place un outil d'évaluation de la satisfaction en phase 1 et 2</b> | Mise en place du questionnaire satisfaction de façon automatique auprès de tous les bénéficiaires                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Améliorer le système lié au logiciel métier</b>                              | Améliorer l'intégration du PASS/PCB dans le logiciel métier<br>S'inscrire dans le groupe de travail Unaf sur le futur logiciel métier                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Soutenir l'inclusion bancaire</b>                                            | Assurer un rôle de représentant du public fragile auprès des établissements bancaires                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Développer le partenariat</b>                                                | Impôts, Educateurs spécialisés, CAF, Banque de France                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>S'inscrire dans un réseau national et lien avec l'Uraf</b>                   | Continuer à s'inscrire dans le réseau UNAF – URAF - UDAF                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Ressources humaines</b>                                                      | Mettre en place une fiche de poste pour la coordinatrice<br>Mettre à jour la fiche de poste de l'Assistante                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Fonctionnement du dispositif en interne</b>                                  | Réaménager certains points de fonctionnement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les 3 phases du dispositif,</li> <li>• L'articulation référent politique et coordinatrice du dispositif,</li> <li>• Les modalités de mise à disposition et de participation financière</li> </ul>                                                     |

# Les autres actions menées par l'Udaf

## ■ Le CIAAF 67

(Collectif Inter associatif d'Aide aux Aidants Familiaux)



**Référente politique :** Josy CAILLER

Le Collectif s'est réuni durant le 2nd semestre (3 réunions), essentiellement sur la question de l'évolution du site Internet [www.aidants67.fr](http://www.aidants67.fr).

Le site, qui a 5 ans d'existence, nécessite en effet quelques ajustements et une réflexion s'est engagée sur une nouvelle architecture et une reconfiguration, en lien avec l'Unaf et les autres Udaf engagées dans ce travail. Nous avons également rencontré la CeA (Collectivité européenne d'Alsace) sur ce sujet.

## ■ Les Espaces de vie sociale (EVS)



Pour rappel, la mission d'accompagnement des EVS poursuit les objectifs suivants :

- **accompagner** de nouvelles associations,
- **contribuer à la mise en œuvre** d'une dynamique inter réseaux en partenariat avec la fédération des centres sociaux et la fédération des maisons des jeunes et de la culture,
- **participer au pilotage départemental** de l'animation de la vie sociale.

L'Udaf accompagne 40 Espaces de vie sociale. En 2021, cet accompagnement a mobilisé plus de 200 heures de travail.

Il s'est construit autour de 3 axes :

- Travail avec les EVS Gens du Voyage et les centres de ressources
- En complément de l'accompagnement aux préfigurations des EVS, deux réflexions ont été lancées autour de l'inclusion numérique et la scolarité.
- Accompagnement à l'utilisation de SENACS
- SENACS est un espace numérique permettant aux structures de rendre visibles leur bilan et leurs actions que cela soit sous forme numérique mais aussi au travers d'un dépliant départemental.
- Accompagnement des préfigurations et identification de nouveaux besoins spécifiques aux territoires ruraux.

Les EVS ont exprimé différents besoins :

de diversifier les horaires

de prendre soin du lien intergénérationnel

d'ouvrir des possibilités pour les bénévoles de l'EVS d'animer eux-mêmes des ateliers partant de leur compétence.

## ■ L'animation du réseau d'accompagnement des parents

### L'animation du Réseau départemental d'accompagnement des parents



Réseau d'accompagnement des  
**PARENTS**

Le Réseau des Parents s'est adapté pour apporter de nouvelles réponses. Nous avons modifié et expérimenté de nouvelles approches et outils.

#### Outiller

**11 Matinales** autour de 2 grands types d'outils :

- les supports de jeux de société permettant d'aborder des thématiques comme le numérique, les habilités sociales ou le lien parent-enfant
- des propositions qui se servent de ce dont tout un chacun dispose ; la parole ou le corps, autour du conte, de la balade ou de l'expression corporelle.

**Cycle de formation** : le cycle de formation dédié à la communication et entamé en 2020 a été finalisé en 2021 avec une dernière session en juin 2021 avec 10 participants.



*Matinale autour du conte présentée par La Clé des Champs*

#### Fédérer

En mars 2021, des **entretiens individuels** (entre 30' et 2 heures) ont été réalisés avec chaque **référént local**.

Ces échanges avaient un double objectif :

- Compenser l'absence de temps collectif du fait de la crise sanitaire
- Faire un état des lieux de leurs besoins, actualités et retours sur l'animation du réseau.

Une réflexion sur la mission des référents locaux, les attendus institutionnels et les moyens alloués pour encourager cet investissement mérite d'être réengagée.

En raison de la crise sanitaire et des incertitudes quant à la possibilité de réaliser des temps de travail en présentiel, **les Locales n'ont pas repris en 2021**.

Pour autant, nous avons poursuivi notre travail de mobilisation des réseaux locaux.

**Niederbronn** : élaboration d'une intervention dédiée portant sur l'exposition des enfants à la pornographie pour les parents d'élèves de plusieurs collèges du secteur.

**Brumath** : ingénierie sollicitée par avec la ville de Brumath.

**Haguenau** : accompagnement des référents locaux pour améliorer leurs relations partenariales locales.

**Basse Zorn** : suite aux travaux réalisés les années précédentes sur ce secteur, nous avons rencontré la FDMJC pour solliciter sa participation en tant que référent local.

**Fegersheim** : intervention auprès des ATSEM à la demande de la commune via l'OPAL, opérateur local.

#### Travail avec les ambassadeurs du Réseau

Nous avons également animé une rencontre des ambassadeurs du Réseau d'accompagnement des parents le 11 juin en visioconférence. Celle-ci avait pour objectifs de :

- Faciliter l'incarnation du rôle d'ambassadeurs
- Permettre l'échange entre ambassadeurs
- Identifier les personnes ressources
- Créer des passerelles avec les référents locaux en vue de la construction de projets locaux et/ou thématiques

#### Renforcement des partenariats locaux

En 2021, malgré une difficile sortie de crise pour les associations, ce sont près de 120 projets qui ont été déposés dans le cadre du REAAP.

- 47% par des associations familiales membre de l'Udaf
- 26 % par des centres socio culturels
- 10 % par des communautés de communes.

#### Communiquer et Partager

Le Réseau des Parents poursuit ses efforts pour être visible pour les parents.

- 17 Newsletters en 2021
- 1 Lettre du Réseau dédiée à la Petite enfance

Mise à jour permanente du site internet. Les pages les plus consultées en 2021 restent :

- la page du site informant sur les événements
- les dispositifs de soutien aux projets parentalité (REAAP, CLAS etc).
- les possibilités d'accompagnement d'enfants précoces et atypiques
- la thérapie familiale qui est incluse dans la thématique sur les conflits familiaux et/ou séparation

**Perspective 2022** : revoir la stratégie globale de communication du Réseau des parents avec pour objectifs :

- d'améliorer la lisibilité
- de faciliter la circulation sur le site pour identifier ce qu'il contient et comprendre comment se déplacer sur le site
- d'activer une double entrée parents / acteurs, la réactivation de l'extranet par la Caf n'étant pas d'actualité.

## ■ Ingénierie : FIPEN – FPIH – FEITE

Fonds d'innovation présence éducative sur le net (**FIPEN**), fonds partenarial inclusion handicap (**FPIH**), fonds d'éveil innovation pour tous les enfants (**FEITE**) : ces trois fonds sont proposés par la Caisse d'Allocation Familiale pour **initier des appels à projet** qui permettent de financer des projets « atypiques ». Qu'ils soient sur le versant de la prévention des mésusages du numérique à destination des jeunes et des parents (FIPEN), pour promouvoir l'inclusion des enfants en situation d'handicap (FPIH) ou pour promouvoir de nouvelles approches auprès des enfants éloignés des structures d'accueil classique (FEITE).

L'ingénierie irrigue ces trois fonds. Elle consiste à :

- faire connaître les fonds,
- accompagner l'élaboration des projets
- à repérer les projets qui pourraient y entrer.

Ces trois fonds sont accompagnés par les têtes de réseaux (la fédération des Centres sociaux, celle des MJC et l'Udaf).

L'ingénierie consiste aussi à proposer des temps de formations qu'ils aient pu être en présentiel ou en visio, en particulier sur le FIPEN (numérique).

L'année 2021 a été paradoxale, baisse des propositions de projets. D'une part moins de projets présentés dans le cadre du **FIPEN** (10 projets uniquement) qui sont très liés aux conditions sanitaires qui complexifient la mise en œuvre des projets.

Paradoxale, l'activité d'ingénierie a été très forte. Le dispositif du **FEITE** (Fonds d'Eveil et d'Innovation pour Tous les Enfants) a mobilisé presque la moitié du temps de l'ingénierie.

Le dispositif du **FPIH** (Fonds Partenariaux pour l'Inclusion du Handicap) est dans sa première année, après l'année blanche 2020. Les premiers projets ont été présentés et financés.

**Pour conclure**, la gestion des 3 fonds amènent des changements de pratiques et des mises en lumière de projets très intéressants mais les contraintes conventionnelles rendent les besoins en ingénierie plus forts sans pour autant augmenter l'enveloppe budgétaire dédiée. On touche là une des limites institutionnelles qui pointe la nécessaire souplesse pour s'adapter aux besoins nouveaux et à la réalité associative du terrain.

## ■ Les 10 ans de la Plateforme ISTF information et soutien aux tuteurs familiaux - Mandataires et habilitants familiaux

L'année 2021 est une année charnière pour la Plateforme : dix années écoulées depuis sa mise en place en 2011.

Au fil des ans, grâce au soutien des juges et des greffes des tutelles des tribunaux judiciaires du ressort de la Cour d'Appel de Colmar, la plateforme des mandataires familiaux est un **appui incontournable** pour les familles, un **relais** pour les juges au soutien des familles et un **partenaire** pour les structures médico-sociales pour la mise en place de rencontres collectives à l'attention des familles qui envisagent ou exercent des mesures pour un proche vulnérable.

### Rappel de la mission de la plateforme :

- Mettre les mandataires et les habilitants familiaux en connaissance de leur mission de mandataire judiciaire
- Mettre à leur disposition une documentation, une veille juridique et des outils Excel pour établir les comptes de gestions et l'état des diligences faites dans l'intérêt de la personne vulnérable.
- Etre disponible pour des entretiens individualisés avec une écoute attentive des familles, et un soutien-conseil en langage adapté

**En 2021**, la plateforme est restée en soutien d'informations et de conseils actifs auprès des familles, des mandataires et habilitants familiaux, aux moyens :

- de ses permanences physiques et téléphoniques tous les mercredis
- d'entretiens individualisés sur rendez-vous en présentiel dans le respect des contraintes sanitaires ou en Visio-conférence

- de réponses et conseils transmis par mail
- d'une animation soutenue sur le site Udaf67 de la plateforme dans un souci de veille juridique mais aussi de mise à disposition de documents téléchargeables et de conseils techniques à l'attention des familles
- de la continuation de rencontres collectives en respect des règles sanitaires à chaque temps de « dé-confinement »

### Profil des demandeurs-mandataires familiaux :

De plus en plus de mandataires familiaux exercent ou envisagent une mesure pour l'un de leur parent vieillissant 54% contre 53% en 2020. Le lien du demandeur avec l'adulte vulnérable est réparti comme suit :

- 54% : enfants en charge de la mesure de leurs parents
- 19% : parent en charge de la mesure d'un enfant
- 14% : fratrie en charge de la mesure d'un frère ou d'une sœur

Extraits des évaluations des mandataires familiaux lors des rencontres collectives

« Réunion d'information très intéressante et très dynamique »

« Formation très intéressante, indispensable ! »

« Je me sens beaucoup plus serein pour ma future mission de curateur »

# **Les services gérés par l'Udaf**

**Le service  
Famille Gouvernante**

**Le service  
Accompagnement**

**Le service Protection  
Juridique des Majeurs**

## **Les services supports :**

**Le service juridique  
La référence logement  
Le service administratif et financier  
Les ressources humaines**



## Qualité : les évaluations internes

En 2021, les travaux relatifs à la qualité ont porté sur 2 axes principaux :

- Les évaluations internes
- Réalisation de l'évaluation du service Famille Gouvernante

### Evaluations internes

Des services PJM et AGBF : les évaluations ont été finalisées, validées par les instances de l'Udaf et transmises au financeur.

Suite au plan d'action dressé à l'issue de ces travaux, un certain nombre d'actions correctrices ont pu être réalisées, comme suit :

#### Gouvernance associative

- Formalisation de la procédure de renouvellement des représentants familiaux
- Organisation et gestion des ressources:
- Elaboration du 1er chantier RGPD
- Démarrage des travaux de refonte de l'extranet
- Mise en place d'un planning semestriel des réunions cadres
- Relance du Parcours d'intégration

#### Services PJM et AGBF

- Démarrage du chantier participation des usagers (FG, AGBF, formation, ...)
- Démarrage du nettoyage de la base des outils
- Partenariat/lisibilité: mise à jour des répertoires et envoi aux partenaires
- Présentations des services biannuelles
- Ouverture du Parcours d'intégration aux représentants familiaux

**Service AGBF:** Définition de la répartition des tâches délégués/assistantes tutélaires

### A la suite des évaluations internes l'Udaf a mis en place 3 COPIL :

- Suivi de l'évaluation des services et règlement général de la protection des données (RGPD)
  - Risques psychosociaux (RPS)
  - Suivi de l'évaluation du plan local de développement associatif (PLDA) et de la gouvernance associative
- En 2021, les COPIL se sont tenus comme suit :
- Evaluation des services et RGPD : 7 mai et 17 décembre
  - RPS : 3 juin et 10 décembre + un point d'étape le 30 novembre
  - PLDA et gouvernance : 18 juin

### Risques psychosociaux :

Mme Gaubert, psychologue du travail, a présenté les résultats de son diagnostic RPS ainsi que les préconisations afférentes fin décembre.

#### Plan Local de Développement Associatif et gouvernance :

Lors du COPIL du 18 juin, a été actée la nécessité de désigner un pilote et une instance de suivi pour le renouvellement du projet associatif incluant:

- la réactivation / PLDA
- la désignation d'un pilote et de moyens pour mettre en place et faire vivre le plan de prospection
- la désignation d'un pilote et de moyens pour mettre en place et faire vivre le plan d'animation
- une stratégie pour éviter les départs d'associations adhérentes
- de définir des indicateurs de veille pour identifier les associations en partance

Lors de ce COPIL, au vu des résultats et des travaux à engager une allocation de moyens pour mettre en œuvre les différentes actions correctrices est présentée comme indispensable.

### Evaluation des services et RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) :

Fin 2021, la DPO (déléguée à la protection des données) a quitté l'Udaf. La désignation d'un nouveau DPO est nécessaire.

### Difficultés rencontrées

- Selon les thématiques, **mobiliser la participation**
- RPS : nécessité d'un COPIL élargi (fait en 2022)
- **Respect du calendrier** pour le COPIL projet associatif/PLDA
- Les travaux portant sur la qualité doivent bénéficier de **temps dédiés** indépendant des réunions cadres

# Pension de Famille Gouvernante

l'«accompagnement à la vie quotidienne dans le logement»



**MERTZWILLER**  
7 Rue des Genêts  
67580 MERTZWILLER  
Tél. 03 69 02 78 17



**WEILER**  
73 Rue de la Vallée  
67160 WEILER  
Tél. 03 88 09 98 66



**SAVERNE**  
69-71 Route de Dettwiller  
67700 SAVERNE  
Tél. 09 60 41 39 67

## Mertzwiller, Weiler, Saverne : 3 Maisons, 1 philosophie

La pension de Famille Gouvernante est un dispositif de logement accompagné qui propose :

- Un cadre stable et rassurant pour des personnes isolées, qui cumulent handicap psychique et/ou pathologies et problèmes de santé
- Un lieu de vie à dimension familiale pour des personnes ne pouvant vivre seules et ne relevant plus d'une hospitalisation ou d'un mode d'hébergement institutionnel avec la présence de gouvernantes chargées de veiller au bon déroulement de la vie quotidienne et au bien-être des résidents
- L'équipe de gouvernant-e-s crée du lien autour de la personne, permet de lutter contre l'isolement, restaure la dignité de la personne et veille à l'accès aux droits
- Un suivi/parcours santé en partenariat avec le secteur médical et le secteur psychiatrique.
- L'inscription de la personne dans le tissu social

Le dispositif repose sur un concept fort : l'**insertion à la vie quotidienne par le logement**.



### La vie des équipes

- **9 gouvernant(e)s (3/maison)**
- **1 cheffe de service**

Présence sur site 7/7 jours de 8h à 16h30 et les weekends de 9h à 15h30

Les gouvernant(e)s sont salariés de l'UDAF, de profil AVS, AMP, voire CESF.

Le nombre de salariés affectés au dispositif est lié pour l'essentiel à la diversité des problématiques du public accompagné, à ses difficultés d'autonomie. La principale mission des gouvernant(e)s est de soutenir l'insertion à la vie quotidienne des résidents par l'organisation et l'animation du quotidien, la stimulation à la réalisation des tâches ordinaires.

### 6 entrées dans le dispositif

- 2 à Mertzwiller
- 1 à Saverne
- 3 à Weiler



### La vie des résidents

- **45 résidents**

- Un mode de vie familial
- Donner le temps aux temps, celui de :
  - l'accueil
  - la dignité,
  - la reconstruction,
  - la santé
  - du désir

- Quotidien rythmé par les temps collectifs et le parcours de soin
- Réunions hebdomadaires des résidents
- Recueil annuel de la satisfaction des résidents

### 3 sorties du dispositif

- 1 décès
- 1 sorties en logement autonome
- 1 départs en EHPAD

## 2021 : une année bouleversée

A compter du 15 mars 2020, la pandémie COVID a bouleversé nos fonctionnements.  
Nous avons adapté nos pratiques professionnelles à la persistance de la pandémie COVID.  
Fin d'année 2021 nous abordons la 5ème vague du virus.

Les temps collectifs se sont réduits et sont soumis aux règles de distanciation.  
L'objectif est de maintenir la continuité du service, et de conserver un contact chaleureux avec les résidents.

## Les résidents

Sur l'ensemble des 3 maisons, la population est :



maculine à + de 50 ans à

**79 %**

**61 %**

titulaire de  
l'AAH à

**83 %**

- Suivie par le secteur psychiatrique à 72 %
- Bénéficiaire d'une mesure de protection à 93 %
- Peu ou pas qualifiée  
(41 % de niveau 3 – 45 % sans qualification)
- Isolée (célibataires et divorcés) à 100 %



Les résidents sont interrogés sur ce qu'ils considèrent comme point fort / point faible de Famille Gouvernante. Il en ressort, pour les 3 maisons :

### Points forts relevés par les Résidents

- Possibilité d'échanges avec les gouvernantes
- Bonne relation avec les autres, toujours du monde, pas le sentiment d'isolement
- Bonne ambiance
- Bonne qualité des repas
- Jeux variés
- Locaux accueillants (jardin, entrée...)

### Axes d'amélioration notés par les Résidents

- Selon les maisons, il y aurait besoin de plus de passage de transports en commun
- Souhait exprimé : création d'ateliers (réparation vélo, terrain de boules, table de ping-pong, pyrogravure)
- Amélioration et diversification des repas dans une maison.

## Projets et projection 2022

### A Mertzwiller

Le passage du quartier en résidence sociale est un projet qui a pris naissance en 2014.

Le quartier de Mertzwiller comporte 23 logements dont 8 sont occupés par Famille Gouvernante. Les 15 autres sont dévolus à Adoma, pour l'accueil de populations migrantes.

Le bailleur prévoit une rénovation du quartier (en extérieur sur les façades, l'aménagement de la cour et partiellement sur les intérieurs des appartements).

Les négociations pour la mise en œuvre de ce chantier ont repris avec le bailleur Alsace Habitat et l'Udaf. Le point de vigilance est la conformité du niveau de loyer résultant de l'opération de rénovation avec l'exigence des

textes encadrant la redevance facturée aux résidents.

Les négociations tournent essentiellement autour du coût du projet.

L'épidémie de COVID nous a obligé à modifier profondément nos modes d'intervention. Les temps collectifs qui étaient au cœur de la vie des maisons se sont adaptés au contexte épidémique et aux vagues successives.

Nous notons sur les trois maisons l'impact négatif de la situation. Une réflexion devra être menée conjointement avec les salariés et les résidents dans la continuité des travaux réalisés dans le cadre de l'évaluation interne, pour que le retour à la normale soit le plus consensuel possible.

# Le Service accompagnement

19 Rue du Fbg National

67067 Strasbourg Cédex

Tél. 03 88 52 89 70 - [secretariat.SA@udaf67.fr](mailto:secretariat.SA@udaf67.fr)



## Les missions du service accompagnement

Le Service Accompagnement poursuit une mission socio-éducative visant le retour à l'autonomie budgétaire, administrative et sociale (accès/ maintien au logement entre autres) du public.

Quelle que soit la nature de la mesure (administrative ou judiciaire) ou le dispositif que le Service Accompagnement met en œuvre, la relation de confiance constitue la pierre angulaire de l'accompagnement.

Ses missions principales se déclinent comme suit :

- Dans la mise en œuvre de mesures judiciaires : **MJAGBF et MAJ**
- Dans la mise en œuvre de mesures administratives : **MASP**
- Dans la mise en œuvre d'un accompagnement contractualisé dont l'objectif principal est d'accompagner les personnes confrontées à des difficultés financières :

Dans le dispositif du **P.A.S.S. contre le surendettement labélisé Point Conseil Budget**, il s'agit de prévenir et traiter les situations de malendettement et surendettement ;

Dans le dispositif **Action-Logement**, il s'agit d'accompagner des salariés ou bénéficiaires d'Allocations de Retour à l'Emploi en difficulté en vue de leur permettre de résorber leurs difficultés budgétaires en leur proposant un accompagnement global et personnalisé sur du court terme.

Dans la mise en œuvre du dispositif **Accompagnement Vers et Dans le Logement** (AVDL) CCAPEX et DALO depuis son lancement en octobre 2021. Il s'agit d'aller vers le public orienté par le D.D.E.T.S et de les accompagner dans l'obtention d'un logement pour les ménages reconnus prioritaires urgents au titre du DALO (AVDL DALO), ou de garantir le maintien du logement ou le relogement pour les ménages en situation d'expulsion locative (AVDL CCAPEX).



### Les équipes

Le service accompagnement se compose **trois équipes** : contractuelle, administrative et judiciaire

- **une équipe administrative transversale** de 4 personnes : 1 ETP standard/accueil
  - physique, 2,8 ETP assistantes tutélaires
  - une équipe pour l'exercice des mesures judiciaires, MJAGBF-MAJ avec :
    - 11 délégués aux prestations familiales et/ou sociales pour 10,40 ETP
    - un chef de service, 1 ETP
  - **une équipe pour l'exercice des mesures administratives et accompagnement contractuels**, MASP-PASS contre le surendettement et Action-Logement
    - 6 délégués et intervenants sociaux dont 4 ETP pour la MASP
    - 2 ETP pour le PASS et action-logement
    - Une cheffe de service : 0.8 ETP
  - **Une équipe spécialisée en matière de logement** et en charge du dispositif AVDL DALO et AVDL CCAPEX composée de 1,4 ETP.

Une référente logement transversale aux services à 0,5 ETP est rattachée à cette équipe et assure des représentations dans diverses commissions (DALO, CCAPEX) au nom de l'Udaf.

Encadrement de 5 stagiaires en formation de CESF. Equipe AVDL DALO et AVDL CCAPEX : suite à la création de ce nouveau service, en novembre 2021, une intervenante sociale a été embauchée en CDD.

### L'activité en 2021

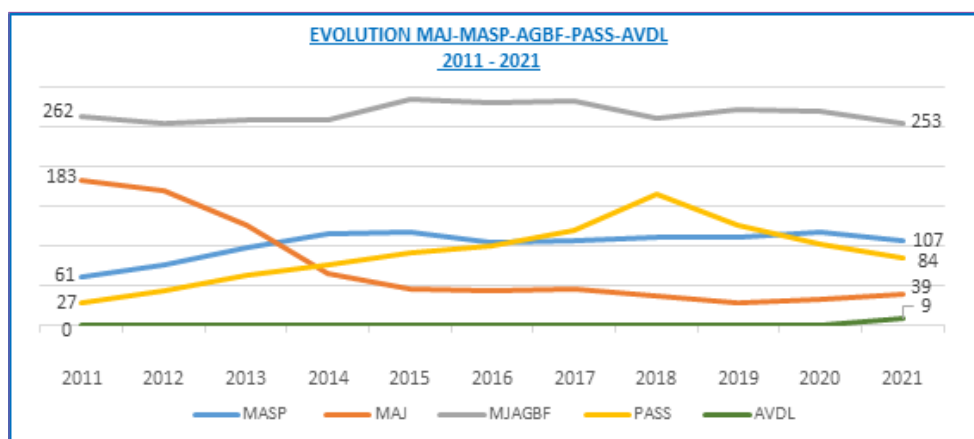


Liens avec les personnes accompagnées :

- **13 062** appels téléphoniques
- **686** démarches administratives
- **1 192** entretiens
- **3 109** visites à domicile

Chiffres MJAGBF/MAJ :

- les réunions de services : 27 réunions réalisées en 2021 ;
- les groupes d'analyse de pratiques professionnelles (GAPP) : 8 séances collectives et 5 séances individuelles.
- 2 journées de formations pilotées par le cabinet SOCRATES et traitant de l'éthique dans l'exercice de la MJAGBF



## Les perspectives du service accompagnement en 2022

### Axe accompagnement

Avec l'objectif de **rendre les usagers acteurs de leur parcours et promouvoir leur participation** à travers :

- La mise en place d'un groupe de travail traitant de la participation des usagers ;
- L'envoi et/ou le traitement des questionnaires de satisfaction (AVDL DALO, AVDL CCAPEX et MJAGBF en particulier) ;
- La mise à jour des outils de la loi 2002-2 (Règlement de fonctionnement, Livret d'accueil entre autres).

### Axe éthique et bientraitance

Avec l'objectif de **favoriser le questionnement éthique et promouvoir la bientraitance** par :

- La mise en place d'un groupe de travail revisitant les pratiques professionnelles relatives à l'accompagnement des usagers vers une gestion autonome de leurs prestations ;
- La création d'un GAP pour l'équipe AVDL et Action Logement.

### Axe partenarial

Avec l'objectif de **continuer de soutenir le partenariat de proximité** à travers :

- La présentation des mandats exercés SA et leur articulation auprès de l'UTAMS Nord de WISSEMBOURG et de l'Eurométropole de STRASBOURG ;
- Le renforcement du partenariat avec la CAF, et l'ES STRASBOURG ;
- La participation au COPIL de KALTENHOUSE, populations nomades sédentarisées
- La mise en place de rencontres interprofessionnelles avec le service social des hôpitaux universitaires de STRASBOURG ;
- La rencontre avec le service AEMO de l'ARSEA afin de faire équipe dans les suivis communs des familles ;

### Axe qualité

Avec l'objectif de **d'améliorer la qualité du service rendu à travers** :

- L'amélioration continue des pratiques professionnelles ;
- La mise en place une procédure d'archivage en transversalité avec les autres services ;
- La mise en place d'un groupe de travail traitant de l'accueil d'un nouveau salarié au service ;
- L'appropriation du référentiel pratique traitant de l'articulation entre l'équipe administrative (agent d'accueil et assistantes tutélaires) et les délégués du service afin de continuer à structurer les missions de chacun.

## La délégation MASP avec gestion



**106**  
personnes  
accompagnées

**28**  
mesures  
par délégué

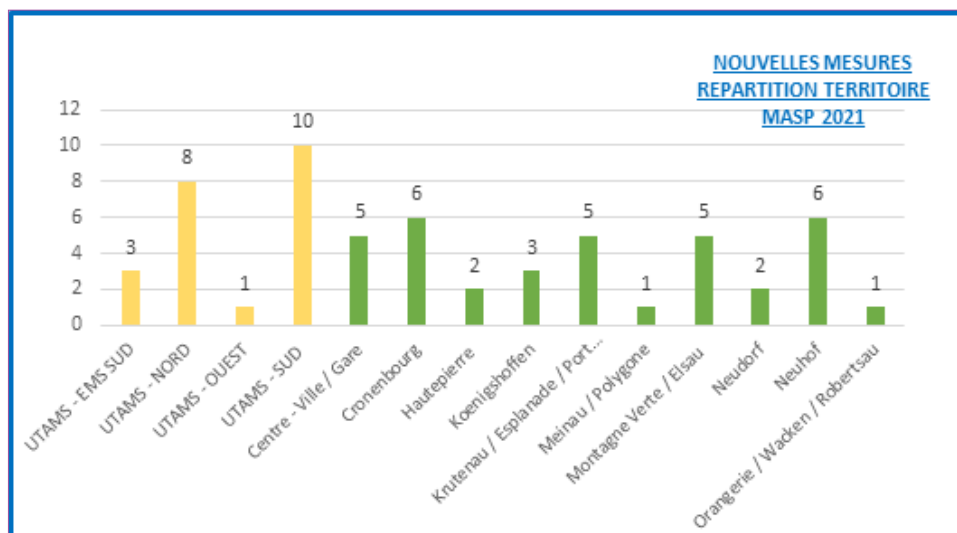
**58**  
nouvelles mesures  
en 2021

**+152,6 %**  
par rapport  
à 2020

Depuis 2018, au niveau général l'activité est relativement stable cependant l'on note une accélération des flux tant en entrées (+152%) qu'en sorties (+222%).

Les démarrages et clôtures de mesures nécessitent un temps plus important d'accompagnement des personnes, d'où le sentiment d'une accélération et d'une charge de travail en 2021 corroborée objectivement par ces chiffres. L'enjeu en 2022 sera celui de la prise en charge sur un temps très court des nouvelles mesures. Les délégués ayant travaillé à flux tendu entre janvier et octobre.

La tendance d'un ralentissement du flux (58 entrées de mesures contre 69 sorties) perçue en 2020 s'inverse.



**Les principales demandes de MASP émanent de la ville de Strasbourg 67,24%** (contre 56,75% en 2020), suivie de l'UTAMS Sud (17,24%) puis de l'UTAMS Nord (13,79%). Ces chiffres vont dans le sens de ce qu'on observe sur le terrain, le secteur Nord et Sud prennent de l'ampleur et sont régulièrement complets. Notre travail y est bien reconnu. L'Utams Ouest en revanche n'oriente pas (une seule MASP en 2021)

### Les personnes accompagnées

**21,5 %**

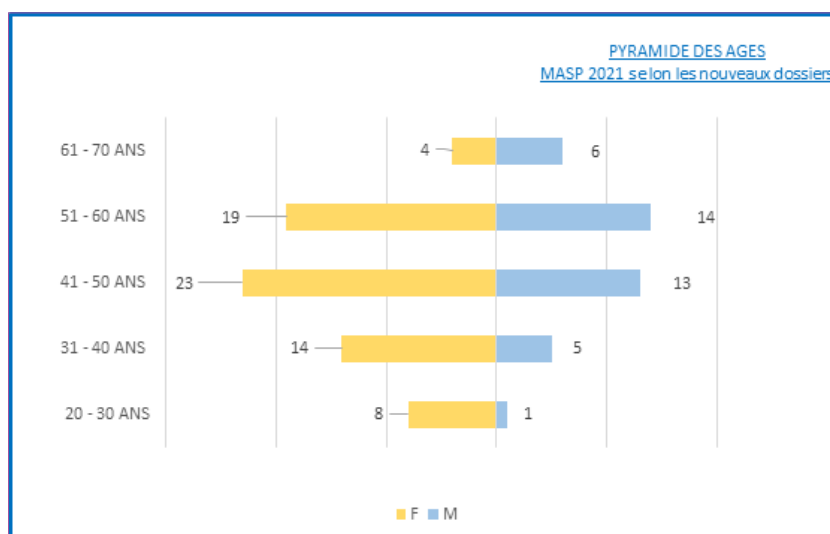
41-60 ans

**9,4 %**

+ 61 ans

**64 %**

féminin



**Le public majoritaire est constitué de femmes issues de la tranche d'âge 41-60 ans** (21,49% du public total pris en charge). 39,25% du public pris en charge est constitué des femmes entre 41 et 60 ans. Ces chiffres rompent clairement l'idée fausse répandue que les MASP s'adressent uniquement à des hommes isolés.

## Difficultés

- Les difficultés sérieuses et structurelles du secrétariat MASP à la CeA qui a rencontré des difficultés à traiter le flux. Cette situation a impacté directement le travail de l'Udaf mais aussi et surtout le sort des personnes accompagnées. Par ailleurs, certaines demandes de MAJ ont été formées tardivement. L'Udaf a mené un travail de suivi et d'articulation resserré avec la CeA pour endiguer cette situation qui est actuellement résorbée.
- Un besoin croissant vis-à-vis des compagnies d'assurance : la prise en compte des besoins de notre public, la diversification des modes de paiements et une certaine souplesse etc.
- La difficulté à négocier avec les créanciers des plans d'apurement. Tendance forte à la rigidification
- Des situations très dégradées à l'ouverture nécessitant un accompagnement plus que renforcé
- La difficulté d'avoir des doubles accompagnements permettant un relai sur des situations lourdes qui mériteraient la mise en place systématique d'un binôme.

## Points forts 2021

- Cohésion et bienveillance de l'équipe ; circulation libre de la parole
- Un rythme de visites comparable à ce qui se pratiquait avant la crise sanitaire
- Une capacité à restaurer la confiance auprès de publics ayant connus des intervenants divers à leurs côtés
- Des accompagnements dynamiques, une reconnaissance du travail accompli par les partenaires, acteurs de terrain
- Une complémentarité dans nos interventions avec d'autres acteurs ex : secteur, CIDFF, AVA, AEMO, référent RSA
- Une reconnaissance par les familles

## Les perspectives 2022

### Axe accompagnement

- **Harmoniser les outils** de la MASP et de la loi 2002-2 en vue de soutenir la mise en place de la CeA et un rapprochement avec l'Udaf 68.
- Expérimenter le nouveau calendrier et **harmoniser les méthodes d'intervention** pour faire advenir la gestion libre.
- **Diversifier les outils éducatifs** de la gestion libre et mieux anticiper les MASP arrivant à 3 ans.
- **Renforcer la participation des usagers** à la mesure et au fonctionnement du service (questionnaire de satisfaction, représentants des usagers).
- Définir le temps consacré aux usagers (rencontres, démarches etc.) à partir du **développement du logiciel métier**.
- **Organiser un renfort d'intervention** sur des situations par le renfort d'un délégué par un autre

### Axe partenarial

- **Fluidifier les liens** avec la CeA et engager une nouvelle logique partenariale avec les nouveaux interlocuteurs dédiés au sein de la CeA.

- En lien avec la CeA, **formaliser la répartition des rôles** et places de chacun sur les terrains dits de Kaltenhouse (gens du voyage) entre l'UTAMS, AVA, le CIDFF et l'Udaf.  
Travail à poursuivre avec ES et la CAF.  
Promotion de la mesure sur l'UTAMS Nord et l'EMS et service social des HUS.

### Axe éthique et bientraitance

- Poursuivre l'**analyse de la pratique** pour les professionnels.

### Axe qualité

- Soutenir les pratiques professionnelles par le biais de **formations collectives** sur le développement du pouvoir d'agir et la responsabilisation des personnes accompagnées.
- Poursuivre l'accueil d'un **stagiaire**.



## L'Inclusion numérique

Dans un contexte de dématérialisation des démarches administratives, les ateliers d'inclusion numérique proposés par l'Udaf visent à transférer des compétences au public accompagné afin de lui permettre de trouver une autonomie en cette matière. Nos ateliers bénéficient du partenariat avec l'Association HUMANIS (équipement matériel : 10 ordinateurs portables).

### Organisation des ateliers :

Des sessions ont été organisées à partir du public repéré à l'Udaf. Les sessions reposent sur la contribution et les compétences des participants (les interactions contributives). Elles sont construites autour de 2 séances :

- La 1ère séance permet d'avoir un aperçu des connaissances, une présentation de l'atelier, création d'une



d'adresse mail, si besoin, prise en main d'un ordinateur, découverte du site Ameli.fr ; apport de connaissances théoriques et présentation des enjeux liés à l'espace Ameli.fr

- La 2e séance : vérifier les connaissances acquises, retour d'expériences, naviguer sur son compte AMELI, ouvrir sur les DMP, soutien au choix et à la déclaration d'un médecin traitant, aide consultation décomptes etc. Evaluation des besoins pour d'autres démarches.

**Sur la période 2021, 2 ateliers (soit 4 séances) ont été réalisés, 8 participants.**

### Observations

Le contexte sanitaire n'a pas favorisé le développement des ateliers (impossibilité d'accueillir du public en groupe et en présentiel jusqu'en septembre 2021)



## La mission action logement

Action logement une mission dévolue à l'Udaf depuis l'été 2019 en déclinaison de la convention cadre nationale Unaf - Action-logement. L'Udaf a ainsi élargi son offre auprès du public salarié en proie à des difficultés temporaires. Cette nouvelle mission n'a cessé de monter en puissance depuis 2019 et mobilise les professionnels de l'Udaf à hauteur de 0,6 ETP d'intervenantes sociales de janvier à septembre puis à hauteur de 0,8 ETP de septembre à décembre.

### Les personnes accompagnées

**80** nouveaux dossiers  
**une activité de +323 %**  
**51 %** des salariés ont entre 46 et 60 ans

- **Répartition hommes/femmes :** 62,50 % d'hommes 37,50 % de femmes
- **Situation familiale :** 45% de personnes séparés

### Les problématiques rencontrées sont :

- Les longues maladies, accidents du travail
- Les séparations, divorces
- La mauvaise gestion budgétaire
- L'instabilité professionnelle/ précarité de l'emploi
- Le regroupement familial (venue d'enfants)
- La venue de personnes étrangères et à la problématique d'exil
- Les difficultés liées aux titre de séjour et aux droits des étrangers en France
- Les violences sexuelles intra ou extra conjugales.

### Les axes d'accompagnement mis en œuvre

- La recherche de logement
- La constitution de dossiers de demandes de secours (prévoyance, CCAS, associations caritatives, FASTT, MSA). En nette augmentation cette année
- La vérification des droits sociaux, aide à l'ouverture des droits. Ex : CAF, Impôts, CPAM, droits sociaux
- La constitution de dossiers de surendettement
- La demande de remise gracieuse totale ou partielle aux impôts, à la CAF etc.
- Le travail budgétaire (sensibilisation, rectifications, info consommateurs, mensualisation des charges)
- L'accompagnement dans la réalisation de démarches administratives
- La médiation locative, relation bancaire

### Les perspectives 2022

### Difficultés rencontrées

- Les dossiers dans lesquels la situation logement est problématique
- Les suivis et reprises successives des facturations de 2020 et 2021. Les règles ont été modifiées en cours d'année et des ordres de mandatement ont dû être refaits en raison du changement de convention.
- Une simplification des règles de facturation est nécessaire car le système actuel est chronophage au détriment d'autres actions.

**Axe accompagnement :** mise en place de nouveaux outils de suivi

**Axe partenarial :** Stabiliser le mode de facturation

**Axe éthique et bientraitance :**

Poursuivre la formation continue des intervenantes sociales

Former l'ensemble des acteurs aux dispositifs à mobiliser dans les situations présentant des problématiques logement

**Axe qualité :** Continuer à structurer le dispositif à partir des besoins des situations

Définir un volume moyen d'activité en file active par intervenante



## Les mesures d'accompagnement judiciaire (MAJ)

### Les personnes accompagnées)



**39**

personnes suivies  
en 2020

**20**

nouvelles  
mesures

**13**

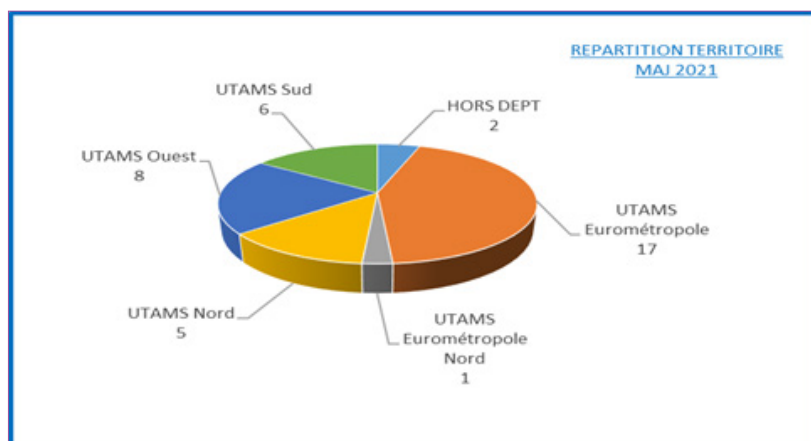
fins de mesures



**69,2 %**  
sont des femmes

**38,5 %**  
+ de 50 ans

**43,6 %**  
des mesures  
territoire  
Eurométropole



### Principales problématiques rencontrées en 2021

- la dématérialisation des procédures rendant difficile l'accès aux droits particulièrement dans les zones rurales ;
- les conduites addictives activant parfois des comportements déviants et des procédures au pénal ;
- les fragilités psychiques et psychiatriques des personnes accompagnées ce qui continue de créer des situations d'urgence et de grandes inquiétudes pour les délégués aux prestations sociales.

### Perspectives 2022

#### Axe accompagnement :

réalisation d'un guide pratique MAJ en écho à celui de la MASP ;

#### Axe partenarial :

Redéfinition des attendus par les Juges des contentieux et de la Protection quant aux accompagnements MAJ réalisés en commençant par les tribunaux du secteur Nord ;

Mise en place d'une rencontre partenariale avec le service social des HUS de STRASBOURG

#### Axe éthique et bientraitance :

Présentation des MAJ présentant de grandes difficultés en réunion d'équipe et en GAP.

#### Axe qualité :

Poursuivre le travail d'amélioration du traitement des dossiers relatifs aux problèmes de codification des MAJ par le logiciel de la CAF en 2022.



## Les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial

**253**  
mesures  
au 31-12-2021

**45**  
nouvelles  
mesures

**84,4 %**  
prononcées  
par le Tribunal de  
Strasbourg

**61**  
fin de  
mesures

**29**  
pour retour à  
l'autonomie  
budgétaire

### Points forts 2021

- Sortie du référentiel pratique des délégués aux prestations familiales réalisé par l'Unaf et le CNDPF en mars 2021 ;
- Participation à la formation Ethique du DPF dispensée par le cabinet SOCRATES ;
- Participation au forum du CNDPF 2021 traitant de « Le quotidien : un axe de protection de l'enfant » à Nancy
- Animation de groupes de travail UTAMS SUD/SA de l'UDAF Bas-Rhin croisant les pratiques professionnelles dans le cadre de l'accompagnement de personnes bénéficiant d'une MASP/MAJ ou MJAGBF.
- Bonne adaptation de l'équipe à la fois volontaire et engagée malgré la lourdeur liée à la COVID-19 et ses multiples visioconférences ;
- Tenue du rythme des réunions d'équipe avec 27 réunions d'équipes MJAGBF/MAJ.
- Renforcement et maintien du lien avec les partenaires de la protection de l'enfance (veille) et les acteurs du logement (relogement de familles) ;
- Présidence du Carrefour National des Délégués aux Prestations Familiales (CNDPF) assurée par l'UDAF 67 depuis décembre 2020.

### Principales problématiques MJAGBF rencontrées

- Le maintien du rythme d'intervention à domicile au regard du contexte sanitaire altérant le suivi en présentiel avec un grand nombre d'annulation des rendez-vous fixés par les familles ;
- l'accompagnement de mères victimes de violences conjugales fortement évoquées dans le cadre de notre soutien à la parentalité ;
- le décrochage scolaire des futurs et jeunes majeurs et/ou leur insertion professionnelle impactant la gestion du budget familial ;
- l'accompagnement dans la maladie grave tant au niveau des enfants que des parents dans certaines situations familiales.

### Les chiffres de la MJAGBF

**30,8 %** sont âgées de **31 à 40 ans**

**29,6 %** sont âgées de **41 à 50 ans**

**22,9 %** sont âgées de **21 à 30 ans**

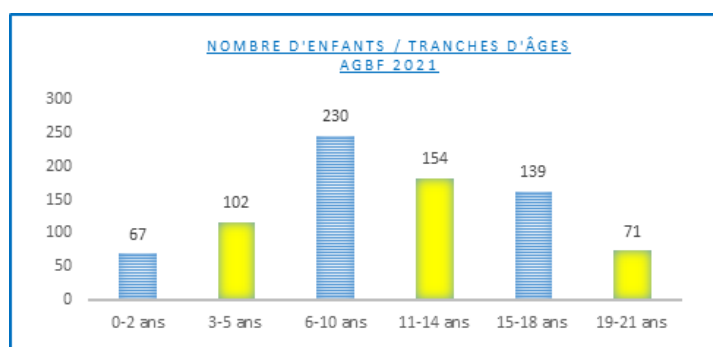
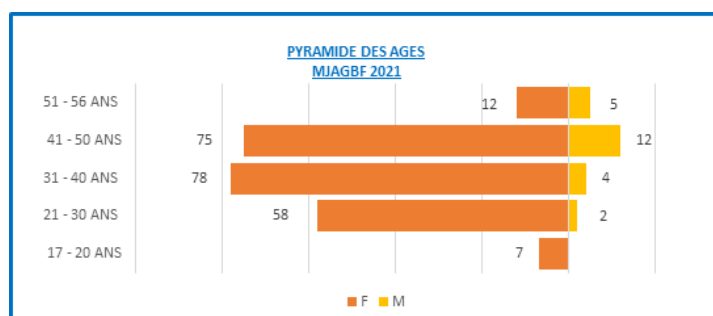
7 mères de familles sont âgées de moins de 20 ans dont 2 mineures. Dans le cas des femmes mineures, le service AGBF collabore avec les parents des intéressées et le foyer Marie-Madeleine exerçant des placements maternels à Illkirch-Graffenstaden.

**763**

enfants et jeunes  
majeurs



La majorité des enfants soit 50,3% ont entre 6 et 14 ans, ce qui explique notre partenariat particulièrement serré avec les écoles primaires et les collèges lorsque nous sommes la seule mesure d'assistance éducative prononcée pour la famille.



# Le Service protection juridique des majeurs

4 quai Altorffer  
67067 Strasbourg Cedex  
Tél. 03 88 52 89 75 - [secretariat.PJM@udaf67.fr](mailto:secretariat.PJM@udaf67.fr)



## Les missions du service PJM

Confiés par le juge des tutelles du département, nos missions principales du service déclinées dans la loi 2007-308 portant réforme de la protection des majeurs et l'inclusion du service à la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale sont de l'ordre :

- de la représentation par le biais de la tutelle,
- de l'assistance par le biais de la curatelle,
- de la sauvegarde provisoire des intérêts personnels et patrimoniaux voire médicaux par le biais du mandat spécial déclinant notre champ d'intervention,

Les objectifs principaux étant :

- le faire valoir et la garantie de l'ensemble des droits de la personne protégée,
- la consolidation, par le biais du Service Juridique, des actes de ce domaine,
- l'assistance ou la représentation de la personne dans ses droits, la consolidation de l'autonomie des personnes



## Les équipes

Les équipes comptent 61.7 Equivalent Temps Plein (ETP) services supports non compris :

- 6 équipes de 4 à 9 **délégués** réparties sur l'ensemble du département : 35.8 ETP
- **Assistants Tutélaires** avec une répartition d'1 AT pour 3 délégués : 12.7 ETP
- **2 déléguées volantes** dédiées à la formation et au remplacement des absents : 1.9 ETP
- **3 juristes et 1 assistante juridique** : 4 ETP
- **4 délégués en charge des ouvertures** de mesures : 3.8 ETP
- **Agents administratifs** assurent la réception et pré-indexation du courrier, l'accueil et le standard téléphonique : 4.2 ETP
- **1 agent de sécurité** / médiateur : 0.5 ETP
- **4 chefs de service** : 3.9 ETP

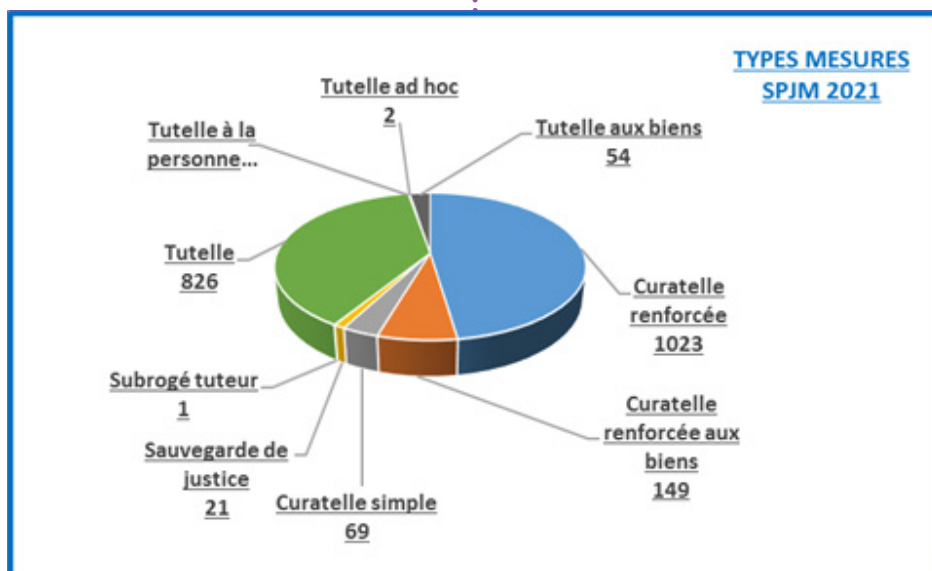
## L'activité en 2021

L'exercice du mandat adapté au contexte sanitaire:

- l'accueil au service modifié lors des déconfinements avec une modification plage d'ouverture au public

**2 147**  
mesures

- Le service PJM de l'Udaf suit majoritairement des mesures de curatelles (58%). Il s'agit des mesures de co-gestion qui nécessitent un accompagnement plus soutenu.
- 272 mesures ont été révisées en 2021 soit près de 13% des mesures suivies.



## Le SPJM au regard du projet des services

### Axe partenarial

Cet axe partenarial a plus ou moins été mis en sommeil avec la crise sanitaire qui a débuté en 2020, il nous paraît indispensable de renforcer les liens avec nos différents partenaires en étant également à l'initiative de rencontres (les magistrats, la CAF, la CPAM, la CEA, SPIP ...etc).

Objectifs :

faire connaître les limites de nos interventions respectives

fluidifier les échanges et accélérer les démarches

solliciter les bons interlocuteurs

### Axe Ethique et bientraitance

Nous travaillons sur la réduction de nos délais d'interventions ou de réponses. Cela passe par la simplification des procédures, l'amélioration de nos supports et la clarification des rôles et des responsabilités.

Pour assurer une continuité dans notre accompagnement, nous devons nous efforcer de pourvoir au plus vite les postes laissés vacants. La continuité de l'accompagnement passe également par une actualisation régulière du logiciel métier.

Le recueil de la parole de l'usager est également un élément de bientraitance. Une enquête de satisfaction est espérée pour l'année 2022.

### Axe Qualité et formation

L'accent sera mis en 2022 sur l'amélioration de notre communication interne et externe. Nos supports de communication seront revisités. Au niveau de notre communication interne, nous souhaitons tendre vers une communication uniforme dans les services. Nous utiliserons pour cela les réunions plénières et comptons également sur la réalisation d'ordre du jour commun pour les réunions d'équipes plus réduites.

## Les chiffres SPJM

### Evolution par type de mesure

| TYPE DE MESURES | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------|------|------|------|
| Curatelles      | 1217 | 1203 | 1241 |
| Mandat Spécial  | 27   | 34   | 21   |
| Subrogé tuteur  | 0    | 1    | 1    |
| Tutelles        | 885  | 865  | 884  |
| TOTAL           | 2129 | 2103 | 2147 |

La répartition par type de mesures est stable sur les 3 dernières années avec une **majorité de curatelles** (toujours située en 57 et 58%).

Concernant les mandats spéciaux, le nombre 21 correspond aux mesures au 31/12/2021.

De par sa nature, cette mesure est amenée à être transformée dans l'année qui suit son prononcé.

Aussi, nous avons en réalité, une fois encore, réceptionné une soixantaine de mandats spéciaux sur l'année 2021 (tendance stable depuis 3 ans).

Pour mémoire, le Mandat Spécial, suppose un état des lieux dans l'urgence de la situation financière et sociale de la personne à protéger.

### En 2021, les mesures sortantes :

Nous comptabilisons **218 fins de mesures** en 2021. ; le décès reste la cause principale des fins de mandats (50%). Une surmortalité avait été observée en 2020 en lien avec l'épidémie de covid 19.

Le nombre de dessaisissements a fortement augmenté en 2021 (+ 62%). En lien avec nos difficultés à prendre en charge les nouveaux mandats, nous avons demandé aux magistrats davantage de désistements principalement en raison de l'éloignement géographique des majeurs.

**218**

fins de mesures

**109**

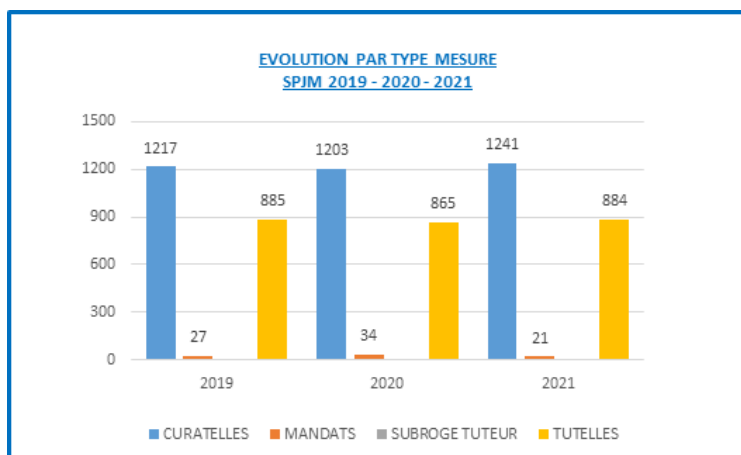
décès de  
personnes protégées

**73**

dessaisissements

Une majorité (simple) de mesures relève du **tribunal de STRABOURG (36.3%)**. Nous notons néanmoins une baisse de 3% des mesures relevant de ce tribunal.

A l'inverse, nous observons une augmentation régulière du nombre de mesures relevant des tribunaux de SELESTAT, HAGUENAU et SCHILTIGHEIM.



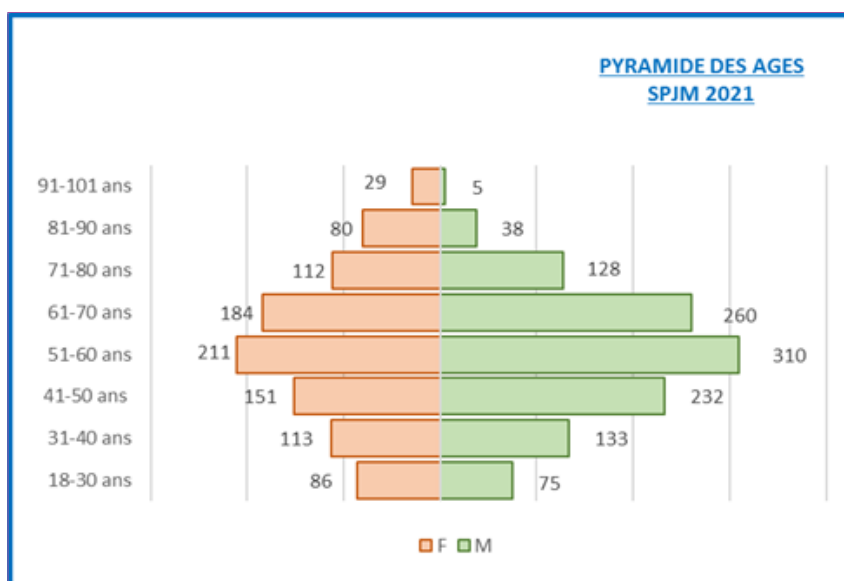
## Les personnes protégées



**966**  
femmes



**1181**  
hommes



## Points forts 2021

Plusieurs tribunaux ont, à notre demande, fortement **réduit les nouvelles nominations** mais pour autant l'activité globale 2021 du service a été particulièrement soutenue. Nous avons tenté de répondre au mieux aux différentes vagues d'attributions de mesures. Les magistrats, lorsqu'ils le peuvent, sont donc à notre écoute (malgré leurs propres difficultés). Nous avons connu plusieurs vacances de postes mais **en fin d'année, tous les postes quasiment étaient pourvus.**

Nous nous sommes efforcés d'être réactifs dans les recrutements si bien que des temps de tuilage ont pu parfois être organisés.

**La continuité de service a été assurée dans un contexte inédit et éprouvant.**

Le **travail sur la synergie des métiers** s'est poursuivie.

Une réorganisation de bureaux a été réalisée en début d'année 2021 pour rapprocher les membres de plusieurs équipes.

Le problème de saturation de nos bureaux d'accueils a été réglé par le remise en place de l'accueil uniquement sur rendez-vous.

Une **démarche sur les risques psychosociaux** a été menée de mai à décembre 2021. Nous espérons que la mise en œuvre du plan d'actions issu de la démarche nous permettra de réduire l'absentéisme et le turnover du personnel.

Enfin, **un travail de réorganisation du service** dans le but d'améliorer les conditions de prise en charge des mesures et des nouveaux salariés a été enclenché. Cette nouvelle organisation devrait être effective pour Septembre 2022.



## Les missions du service juridique

Les juristes restent garants du cadre juridique de la protection des majeurs vulnérables et de la mission du mandataire judiciaire.

Ils veillent à une **actualisation et vulgarisation du droit** à l'attention des mandataires.

Ils assurent la **gestion des mandats de présomption d'absence, des mandants ad hoc**.

Ils sont **en charges d'actions juridiques complexes** aux côtés des personnes vulnérables pour :

- le respect au plan civil, des droits personnels des personnes vulnérables (mariage, pacs, testament, obligation alimentaire, divorce, contentieux relatifs à toute atteinte aux droits de la personne..)
- le respect des droits patrimoniaux des personnes vulnérables (lors d'une vente, héritage, partage, donation...)
- le respect des droits à la défense, au plan contentieux ou pénal des personnes vulnérables (dettes et créances, accident de la vie, contentieux en assurance, en responsabilité, délit, crime....)

### Les équipes

L'année 2021 est l'année qui marque le renouvellement partiel de l'équipe des juristes. L'équipe compte 6 ETP dont un CDD :

- 1 assistante juridique
- 4 juristes
- 1 cheffe de service, responsable du service juridique et patrimonial

### L'activité en 2021

- **263** actions juridiques ouvertes en 2021
- **283** actions juridiques finalisées
- **7365** courriers juridiques entrants
- **5205** courriers juridiques sortants
- **617** affaires juridiques + dossiers mesures

### Nature des 617 affaires juridiques Année 2021

| Nature           | %            | Nombre     |
|------------------|--------------|------------|
| Patrimoniale     | 30 %         | 186        |
| Successorale     | 27 %         | 168        |
| Pénale           | 21 %         | 129        |
| Civile           | 15 %         | 91         |
| Contentieuse     | 4 %          | 26         |
| Logement         | 2 %          | 11         |
| Droit du travail | 1 %          | 6          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>100 %</b> | <b>617</b> |

### Perspectives 2022

- Malgré le travail de rationalisation des tâches des juristes, le constat reste la charge trop importante de procédures en cours par juriste ; du fait de la réforme de la justice, intervention soutenue du service juridique dans les procédures amiables et augmentation du nombre de contentieux de plus en plus importants dans la vie quotidienne et professionnelle des usagers (logement, conflits familiaux, droit du travail...)
- Faute d'obtenir la pérennisation du financement de 4 postes de juristes, mise en application d'un travail d'articulation des actions des juristes aux côtés des délégués mandataires, mais sans effet en raison du turn over des postes de délégués au sein du service PJM

# La référence logement

## Les missions

Face aux nouvelles missions du référent logement concernant l'ASLL réalisé dans le cadre d'Action Logement, et l'AVDL DALO et CCAPEX commandité par la D.D.E.T.S, le mode de saisine du référent logement par les services de l'Udaf a changé.

**En effet, en 2021, le référent logement est ainsi intervenu sur sollicitation des délégués des services.**



## L'activité en 2021

### 40 RDVs avec délégués du service

- Appuis au relogement (logement inadapté, insalubre, inscrit plus de 24 mois)
- Création et dépôt de demandes SIAO
- Traitement d'enquête sociale d'expulsion
- Réalisation de bilans logement à la demande des délégués

### 25 RDVs avec les délégués des services et les usagers accompagnés

- Accompagnement du délégué mandataire en visite à domicile pour logements en situation d'incurie principalement
- Aide quant aux demandes SIAO et dossiers FSL.

## La référence logement au regard du projet des services

### Axe accompagnement

- Renforcer les compétences des délégués en matière de logement par un coaching des délégués par la référente logement sur le renseignement de la 1ère demande de logement ou SIAO avec la famille entre autres ;
- Inciter les professionnels des services de l'UDAF Bas-Rhin à « aller vers » la référente logement au besoin afin de prévenir les situations d'urgence alimentaires, et les maraudes.

### Axe éthique qualité

Finaliser le protocole de traitement des nuisibles qui prendra en considération la préparation du logement AVANT et APRES l'intervention d'une société de désinsectisation.

### Axe partenarial

Renforcer le partenariat avec les bailleurs sociaux

## Points forts en 2021

- **Maintien de l'intervention du référent logement** auprès des familles à domicile et au service malgré le déploiement de la nouvelle mission AVDL ;
- Formation par la référente logement d'une nouvelle salariée ;
- **Démarrage d'une nouvelle activité (AVDL)** permettant à l'Udaf de **développer de nouvelles compétences et de défendre une politique logement plus forte auprès des partenaires ;**
- Forte mobilisation des professionnels de l'équipe AVDL dans le déploiement et la structuration des deux types d'AVDL ;
- Collaboration grandissante entre l'équipe Action-Logement et l'équipe AVDL du Service Accompagnement de l'Udaf permettant d'imaginer en 2022 des temps de formation collective (GAP et autres), et des réunions spécifiques dédiées aux problématiques logements ;
- **Renforcement du partenariat avec la D.D.E.T.S.**

## Difficultés rencontrées

- **Précarisation des publics accompagnés** probablement liée à la période post-covid avec une augmentation du nombre de personnes vivant à la rue ou dans des logements inadaptés et insalubres.
- Un nombre important d'appuis au relogement type ACD déposés afin de favoriser le logement des ménages les plus fragiles.
- **Une saturation des dispositions d'hébergement** en particulier sur les dispositifs d'accueil familles et personnes isolées ;
- **Un allongement de la durée** d'obtention d'une solution d'hébergement d'urgence proposée par le 115.
- L'infestation de nuisibles au sein des logements (punaises de lit et cafard principalement) ;
- Des difficultés d'entretiens par certains usagers malgré les étayages proposés ;)
- **Une durée d'intervention parfois longue de certains bailleurs** (privés et sociaux) quant à la réfection de logements inadaptés dans lesquels vivent les personnes accompagnées par les services de l'Udaf

# Le Service Administratif et Financier

| Les équipes                                                                                                                                                                                      | La vie des équipes                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsable administratif et financier : 1.00 ETP                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Comptable : 0,50 ETP</li> <li>Comptable RH : 1,00 ETP</li> <li>Aide-comptable : 0,25 ETP</li> <li>Référent informatique et logistique 0,50 ETP</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comptables : 2,00 ETP</li> <li>Assistants de gestion : 2,00 ETP</li> <li>Aides-comptables : 5,35 ETP</li> <li>Référent logiciel métier : 1,00 ETP</li> </ul> |
| 2,25 ETP                                                                                                                                                                                         | 9,85 ETP                                                                                                                                                                                            |

La comptabilité des majeurs protégés et des familles en chiffres :

Les factures et paiements :

Le délai moyen de paiement des factures est de 4,37 jours.

Quelques chiffres du traitement des factures des usagers en 2021 :

- 53 648 factures indexées ;
- 2 635 factures indexées modifiées ;
- 9 855 factures indexées supprimées ;
- 1 135 créanciers créés et 783 créanciers mis à jour.

Les comptes bancaires :

Le service gère 12 745 comptes bancaires pour un encours global de 88 893 K€.

Autres missions :

1 405 comptes rendu de gestion ont été édités, contrôlés, indexés et transmis aux tribunaux.

Les frais de mesure ont été actualisés pour 2 295 majeurs protégés.

Le reversement aide sociale a été mis à jour pour 205 usagers en établissement.

349 opérations de caisse pour le compte des usagers ont été enregistrées pour un total de 66 K€.

10 579 bons d'achat ont été édités et remis aux usagers pour un montant total de 640 K€.

Le fonds prêts précarité a été moins sollicité cette année. L'association a accordé 21 prêts à des usagers pour un montant total de 22 K€ contre 39 prêts pour un montant total de 31 K€ en 2020.

La comptabilité associative et la gestion des ressources humaines

Le service de la comptabilité associative évoluera en 2022. Les fonctions comptabilité-finances et RHpaie seront dissociées. L'ETP de comptable RH sera transféré au service RH qui sera composé d'1 ETP chargée RH et d'1 ETP assistant(e) RH.

Les missions de référent informatique et logistique assurées par le comptable associatif devraient revenir au référent logiciel métier.

Et suite à ces évolutions, la comptabilité associative sera tenue par 1 ETP comptable

L'informatique :

En décembre 2021, les dossiers administratifs des usagers ont migré vers Evolution, le nouveau logiciel métier. La gestion financière des comptes des usagers devrait migrer vers Evolution à partir de septembre 2022.

Suite au transfert des missions de suivi du réseau informatique et du matériel numérique, le poste de référent logiciel métier deviendra un poste de référent informatique.

La logistique :

En 2021, nous avons remplacé 4 copieurs, dont la maintenance n'était plus assurée, pour les services Action Familiale, Accompagnement, Comptabilité et PJM.

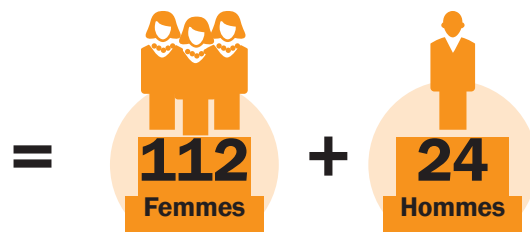
Perspectives pour l'année 2022 :

- L'achat d'un véhicule est prévu pour les Familles Gouvernantes.
- L'achat d'un véhicule (ou la location) est également prévu pour le service AGBF.
- Le gros chantier du remplacement du système de chauffage du 19 rue du Faubourg National (tuyauterie et désamiantage) a été reporté.

# Les ressources humaines

## ■ Les ressources humaines

Les salariés



### Les points forts de l'année 2021

Depuis deux ans, l'Udaf du Bas-Rhin a fait le choix de remplacer ses collaborateurs à partir du moment où celui-ci est absent pour une durée de plus d'un mois dans un souci de continuité de service et de qualité du service rendu.

## ■ La formation

En 2021,

- **Les troubles psychiques**, avec pour objectif de décrire les modalités de développement et de fonctionnement normal du psychisme du sujet humain
- **Faire face à l'agressivité et à la violence des usagers**, dans le but de comprendre les mécanismes et phénomènes d'agressivité et de violence

Savoir désamorcer ou contenir l'agressivité en ayant une posture professionnelle adaptée à la situation

- **La distance professionnelle, avec pour objectif :**

Trouver un équilibre entre implication et prise de recul, comprendre les processus permettant d'ajuster sa distance professionnelle

- **Les limites et autorités dans la relation éducative, avec pour objectif :**

Savoir poser le cadre de son intervention dans une relation d'aide et d'accompagnement

- **L'éthique du DPF (délégué aux prestations familiales)**
- **La bureautique**

Comme chaque année, l'Udaf Bas-Rhin a réitéré son choix de cotiser à hauteur de **2,3% de la masse salariale** pour la formation professionnelle soit 0,3% en plus de l'obligation conventionnelle, convaincue de l'importance du développement des compétences de ses salariés.

## ■ Les Instances Représentatives du Personnel

- 7 réunions en 2021 les IRP ont été sollicitées de nombreuses fois pour donner avis sur le protocole sanitaire mis en place
- Renouvellement de la prime pouvoir d'achat grâce à un accord négocié avec le syndicat représentatif (FO) : 115 personnes ont pu bénéficier de cette prime
- En lien avec le CSE (comité social et économique), l'Udaf Bas-Rhin a mis en place une démarche RPS (risques psychosociaux), notamment dirigé par un Copil composé d'un membre du bureau, de la psy-

chologue du travail, du Directeur Général, de la Directrice Adjointe, de la Chargée de Ressources Humaines, d'un membre du CSE et de salariés.

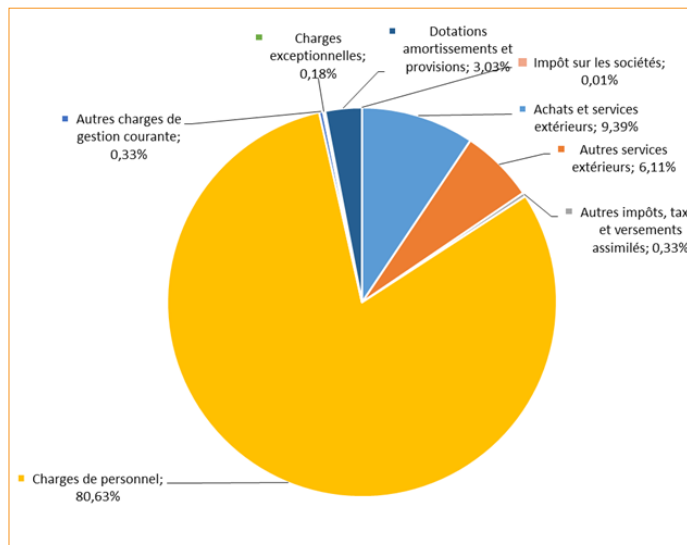
- **Objectifs 2022 :**

- Signer un accord télétravail
- Mettre en place le plan d'action RPS
- Lancer la démarche au sein des autres services de l'Udaf

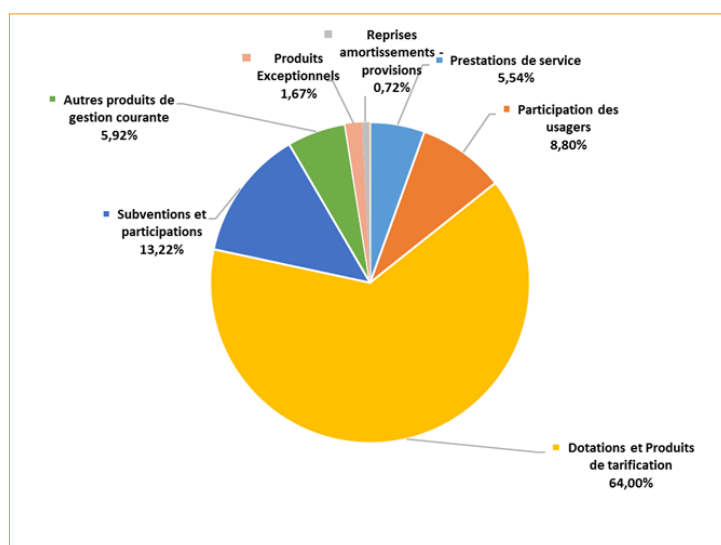
# Les ressources financières

## ■ Le budget

**Les charges : 6 940 057 €**



**Les produits : 7 229 634 €**



**Le résultat 2021 :**  
**289 577 €**

**La répartition des charges par service**

|                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| Famille Gouvernante                  | 800 781 €   |
| Accompagnement des familles          | 573 029 €   |
| Aide à la gestion du budget familial | 955 986 €   |
| Protection juridique des majeurs     | 4 254 399 € |
| Action familiale                     | 547 458 €   |

## ■ Le bilan

**L'actif : les emplois**

Disponibilités : 2 649 101 €  
Stocks & créances : 550 388 €  
Actif net immobilisé : 859 351 €

**Le passif : les ressources**

Dettes : 1 601 470 €  
Provisions : 655 655 €  
Capitaux propres : 1 801 715 €

## ■ Les locaux

### Propriétés

Strasbourg, 19 rue du Faubourg National : dans cet ensemble de 903 m<sup>2</sup> acquis en 1989 sont installés le service accompagnement ainsi que le service juridique.

Strasbourg, 4 quai Altorffer : dans cet ensemble de 657 m<sup>2</sup> acquis en 1996 et 2006 est hébergé sur trois niveaux le service protection juridique des majeurs.

### Locations

Strasbourg, 19 rue du faubourg National ; un appartement au 2<sup>ème</sup> étage où est installé le service comptabilité des services.

Strasbourg, 22 rue du 22 Novembre : un appartement Habitation Moderne de 160m<sup>2</sup> au 2<sup>ème</sup> étage où sont installés la direction, l'action familiale, la comptabilité associative et les ressources humaines.

Les 3 maisons du service Familles Gouvernantes :

Mertzwiller, 7 rue des genêts

Saverne, 69-71 route de Dettwiller

Weiler (commune de Wissembourg), 73 rue de la vallée

L'Udaf Bas-Rhin regroupe **35 associations**, auxquelles **12 688 familles** adhèrent.  
Mais au-delà de ses adhérents, l'Udaf représente toutes les familles du département.

### Les associations membres :



● AFC Associations Familiales Catholiques



● AFP Associations Familiales Protestantes



● AFL Associations Familiales Laïques



● AGF Association Générale des Familles



● APF France Handicap



● CSF Confédération Syndicale des Familles



● Familles Rurales



● APEI Centre Alsace



● ALEF, Association Familiale de Loisirs  
Educatifs et de Formation



● DMP, dessine-moi une passerelle



● EFA, Enfance et Familles d'Adoption



● Jumeaux et Plus, association du 67



● La famille du cheminot



● OPAL, Organisation Populaire et Familiale  
des Activités de Loisirs



● SOS Papa



● Typik Atypik



● UNAFAM, Union Nationale des Amis et Familles de  
Malades Psychiques

● Espoir 67

● Troubles psychiques, Tous Partenaires

L'Udaf Bas-Rhin en 2021 a reçu les soutiens financiers de :



UDAF Bas-Rhin

19, rue du Faubourg National • CS 70062 • 67067 Strasbourg Cedex

Tél. 03 88 52 89 89 • Courriel [udaf67@udaf67.fr](mailto:udaf67@udaf67.fr) •

site [www.udaf67.fr](http://www.udaf67.fr)