Rapport d'activités 2022

Udaf Bas-Rhin
Le Service Accompagnement

Assemblée Générale du 20 juin 2023

Udaf Bas-Rhin
Unis pour les familles

Sommaire

Le Service Accompagnement

Service Accompagnement (SA) 2

Le service accompagnement en chiffres 3
Les perspectives 2023 4

La MASP avec gestion 5

L'exercice de la MASP au regard du projet des services 5
La MASP en chiffres 7
Les perspectives 2023 15

Les mesures d'accompagnement judiciaire 16

L'exercice de la MAJ au regard du projet des services 16
Les MAJ en chiffres 16
Les perspectives 2023 19

Les mesures judicaires d'aide à la gestion du budget familial 20

L'exercice de la MJAGBF au regard du projet des services 20
La MJAGBF en chiffres 22
Les perspectives 2023 26

L'Action Logement 27

L'Action Logement au travers du projet des services 27
L'Action Logement en chiffres 29
Les perspectives 2023 36

Le «Service Logement» 37

Ses missions 37
Le Service au travers le projet des services 38
L'accompagnement logement en chiffres 39
Les perspectives pour 2023 45

Le PASS contre le surendettement / Point Conseil Budget 47

SERVICE ACCOMPAGNEMENT (SA)

Missions

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.

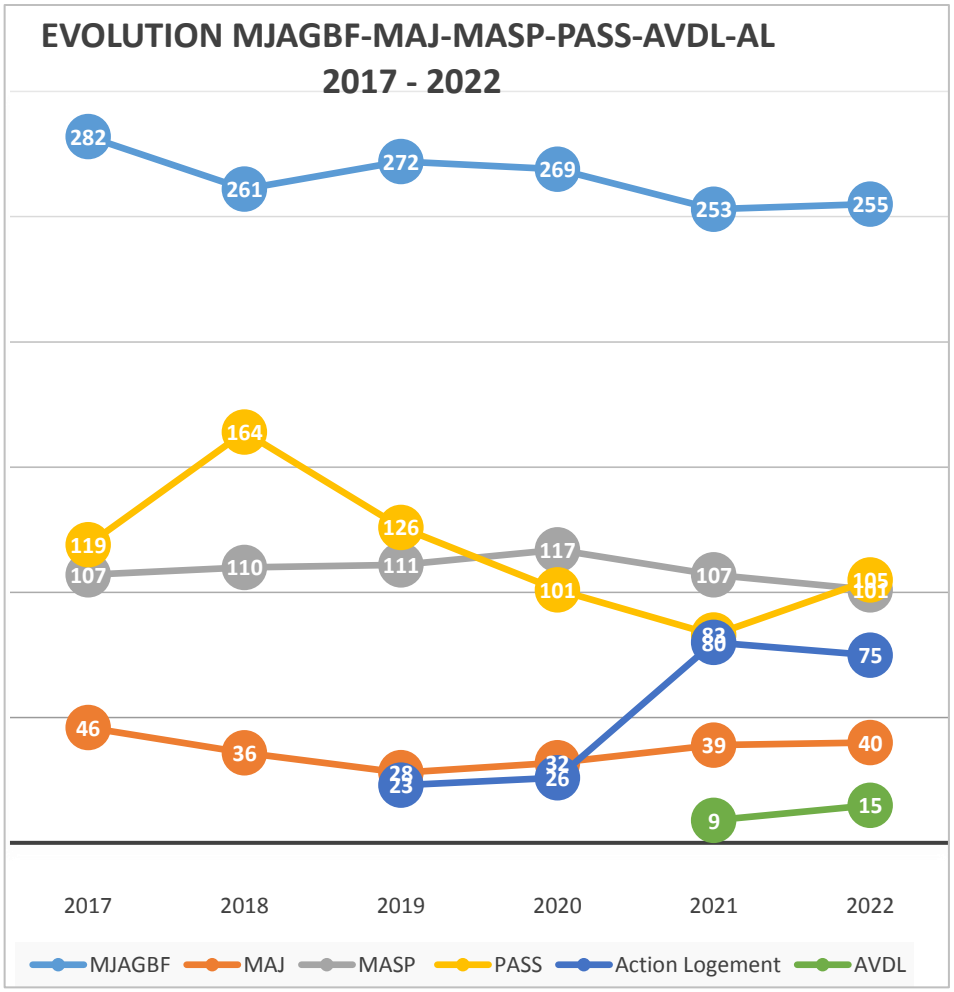
Ses missions principales se déclinent comme suit :

- 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).

Le service accompagnement en chiffres

Evolution du nombre de mesures



EVOLUTION des mesures du Service Accompagnement 2017 – 2022

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
MJAGBF	282	261	272	269	253	255
MAJ	46	36	28	32	39	40
MASP	107	110	111	117	107	101
PASS	119	164	126	101	83	105
Action Logement			23	26	80	75
AVDL					9	15
Total	**554**	**571**	**560**	**545**	**571**	**591**

292 en tenant compte de la phase 1 et des références

Les perspectives 2023

Axe accompagnement :

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 et finaliser la mise à jour des outils de la loi 2002-2 (règlement de fonctionnement, livret d'accueil entre autre) pour le service MAJ MJAGBF

Axe partenarial *:*

Continuer de soutenir le partenariat de proximité à travers :

- La présentation des mandats exercés SA et leur articulation avec les accompagnements sociaux réalisés des partenaires auprès de l'Eurométropole de STRASBOURG, des UTAMS notamment ;
- Dynamiser le partenariat avec l'ES STRASBOURG ;
- Maintenir la participation du SA au sein du COPIL de KALTENHOUSE concernant les populations nomades sédentarisées notamment au regard de l'augmentation du nombre de prononcés de MJAGBF sur les différents territoires concernés ;
- La rencontre avec les services AEMO & SIE de l'ARSEA ainsi que la CRIP de la C.E.A afin de faire équipe dans les suivis communs des familles dans l'intérêt des enfants (équipes MJAGBF et MASP concernées particulièrement).

Axe éthique et bientraitance :

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.

Axe qualité *:*

Améliorer la qualité du service rendu à travers :

- L'amélioration continue des pratiques professionnelles par le maintien des réunions d'équipe, des GAPP et des bilans d'échéance.
- La mise en place une procédure d'archivage en transversalité avec les autres services de l'association ;
- 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 MASP avec gestion

L'exercice de la MASP au regard du projet des services

Axe accompagnement

L'objectif : rendre les personnes accompagnées actrices de leur parcours, susciter leur participation et promouvoir leur autonomie

Les pratiques au service de l'objectif :

- Adopter une **posture professionnelle** au soutien de l'autonomie de la personne accompagnée. Nous orientons ou « faisons-avec » la personne mais pas à la « place de ».

Les outils au service de l'objectif :

- Formalisation systématique des **Plans d'Intervention MASP** (PIM) dans chaque situation et mise en œuvre des avenants lorsque cela a du sens au moment des renouvellements. Le PIM permet de décliner les objectifs de la MASP en objectifs opérationnels adaptés aux besoins et potentiels de la personne. C'est également un document « contractuel » entre l'Udaf et la personne.

- Utilisation du **livret MASP** qui est un media utilisé avec la personne dès le démarrage de l'accompagnement en vue de lui permettre de se repérer dans sa mesure. Ce livret comprend notamment :
  - Un calendrier annuel avec les dates importantes ayant un impact sur son budget,
  - Un récapitulatif des contrats MASP et des objectifs assignés,
  - Une grille de repérage des compétences relatives à l'autonomie (budgétaire, numérique, administrative, quotidienne, parentale)

- **Le budget est communiqué à la personne accompagné sous support papier. Afin que les personnes prennent part à leur propre budget et y participent, l'équipe a développé depuis plusieurs outils** qui vont du support visuel papier à l'aide à la mise en place et à l'utilisation d'une application bancaire telle que par exemple pilote budget ou pilote dépenses.
- En 2022, l'équipe a poursuivi son travail de **diversification des outils pédagogiques au soutien d'une autonomie de la personne. Dans leur quotidien, les délégués combinent plusieurs outils en tenant compte des aspirations et de besoins des personnes accompagnées :**
  - *Post-it budget*,
  - Ma pièce d'identité : quelles sont les premières démarches à effectuer ?
  - Frise chronologique pour aider à comprendre les dates de versement des prestations, les dates de prélèvement, et la date à partir de laquelle constituer une épargne,
  - *Check liste lors d'un emménagement*,
  - *Fiche déménagement,*
  - *Schéma explicatif de la différence entre prélèvement et virement bancaire*

Axe partenarial

Objectif 1 : Faire le lien avec les partenaires de proximité en vue de répondre aux besoins des situations

Ce lien se fait au quotidien par les délégués et/ou la cheffe de service afin de déployer une action en complémentarité avec les partenaires et de répondre aux besoins des personnes accompagnées

La participation à la « référence parcours » qui est une instance de coordination de parcours existant dans le Bas-Rhin.

La participation aux réunions de synthèses organisées autour des situations ayant un volet « protection de l'enfance »

S'agissant du public « gens du voyage » sur les terrains à Kaltenhouse, plusieurs réunions de concertations ont eu lieu en 2022 :

- **3 comités techniques** (pilotés par l'UTAMS Nord) une fois par trimestre
- **2 comités de pilotage** (pilotés par l'UTAMS Nord)
- Réunions partenariales organisées avec les acteurs de terrain (CDIFF, AVA, CEA, UDAF).

Objectif 2 : Promouvoir les MASP avec gestion sur le Bas-Rhin afin de favoriser leur mise en place dès lors que ce levier apparait pertinent dans les situations.

En vue de promouvoir les MASP avec gestion, plusieurs rencontres partenaires ont eu lieu en 2022 :

- Avec les Services sociaux de l'Eurométropole de Strasbourg le 31/03 (plus de 50 participants);
- Avec l'UTAMS Nord - Antenne de Wissembourg le 11/10 (environ 25 participants)
- Avec le Service social des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg et le Groupement Hospitalier Saint Vincent le 21/11 (environ 50 participants) ;
- Avec France Horizon le 01/12 (15 participants)

Objectif 3 : favoriser la bonne prise en charge des dossiers MASP par les partenaires institutionnels (Impôts, CAF, CPAM)

Nous avons mis en place des réunions trimestrielles avec la CAF qui ont abouti à la mise en place d'une nomenclature et d'une plateforme visant à prioriser le traitement des dossiers accompagnés par le SA. En cours d'expérience (fréquence trimestrielle)

Objectif 4 : Coordination CeA et Udaf67 en vue de garantir une qualité des accompagnements en conformité au cahier des charges et échanger sur les situations

Instances de coordination avec la CeA régulières et points d'étape chaque fois que nécessaire.

- 8 instances de suivi en 2022
- 3 réunions thématiques
- 1 journée de travail sur les outils le 29/11

Axe éthique et bientraitance

Objectif : Favoriser le questionnement éthique des professionnels

- Par **l'écriture du rapport** avant chaque échéance.
- **Par l'organisation de points situations** chaque fois que nécessaire dans chaque dossier MASP. **150 bilans** (étude de situation délégué + cheffe de service) ont été réalisés en 2022
- **Par les échanges** entre les collègues (en réunion et lors de points informels)

Par la participation de tous les délégués au GAPP (Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles) animée par une psychologue clinicienne. 8 GAP d'1h30 ont été animés en 2022..

Axe qualité

Objectif 1 : Renforcer la qualité de l'accompagnement rendu aux familles

- **Par une politique de réduction des délais pour ouvrir (15 jours) ou cloturer les mesures** (6 semaines)

- **Par une information régulière des délégués (veille juridique et administrative)** afin d'être toujours au fait des actualités
- **Par des garanties institutionnelles au soutien des pratiques professionnelles :**
  - Intervention de la cheffe de Service auprès des situations les plus complexes (visites à domicile, entretiens au service ou à distance)
  - Mise à jour régulière de nos procédures et pratiques. Cf. outils mis en place en 2022, réajustements chaque fois que c'est nécessaire
- **Par une politique de management : disponibilité des cadres de proximité et feedback réguliers sur les pratiques**

Objectif 2 Renforcer la qualité des reportings au prescripteur et financeur

- **Par une harmonisation des pratiques avec l'Udaf 68**
- **Par un contenu socioéducatif de qualité perceptible dans les rapports écrits remis à la CeA**
- **Par une refonte des outils de la MASP. Ce chantier de refonte de la demande de MASP et du bilan de la MASP a démarré à l'automne 2022** pour une mise en œuvre en janvier 2023. Ce travail a été engagé avec la CEA et l'Udaf68 dans le cadre de la mise en œuvre du nouvel appel à marché.

Objectif 3 : poursuivre l'ouverture de l'équipe et la remise en cause régulière de nos propres fonctionnements par l'accueil régulier de stagiaires.

En 2022 : accueil d'une stagiaire ASS 2ème année sur un stage long.

Afin de proposer une formation adaptée, un travailleur social de l'équipe a validé le module 3 en 2022 de sa formation « maître de stage ».

Nous relevons également la création d'un livret d'accompagnement de stagiaire. La présentation de l'outil avait été faite à l'ESEIS en juin 2022.

La MASP en chiffres

Tendance générale

En 2022, le nombre de personnes accompagnées au 31 décembre était de 101 MASP (contre 106 en 2021), soit un ratio de 26.6 mesures par délégué (contre 28 en 2021) en raison d'une baisse des mesures entrants.

- Nouvelles mesures : 40 en 2022 contre 58 en 2021 soit une baisse de 31%. Cette baisse est directement liée au volume d'instaurations confiées par la CEA.
- En 2021, nous observions des situations plus dégradées au démarrage de mesures en particulier sur le volet du logement. Cette tendance se poursuit en 2022 avec cependant une augmentation des dossiers concernés par une expulsion avec le concours de la force publique.

- 17.5% des nouvelles mesures concernaient une assignation (contre 32,75% en 2021)
- 32.5% des nouvelles mesures concernaient des expulsions avec concours de la force publique (contre 22,41% en 2021)

Nous relevons un contexte de moins en moins favorable en raison des positions des créanciers dont les bailleurs. Les délégués sont de plus en plus de mal à négocier des plans d'apurement.

- Le montant des dettes à l'ouverture a baissé et s'élevait à 138 550 euros en 2022 contre 246 975 euros en 2021. Nous relevons cependant que le montant des dettes au démarrage de mesure n'est pas juste. Dans la MASP avec gestion, les délégués travaillent à domicile (par rapport au secteur). Ainsi, ils ont accès à d'autres papiers et découvrent par ce biais souvent d'autres dettes jusqu'alors passées inaperçues.
- Fin de mesure : 46 (contre 69 en 2021) soit-une baisse du flux de sortie de 33%.

- Nous insistons sur la charge de travail importante en ouverture et fermeture de mesure. Depuis le 1er mai, les nouvelles MASP sont confiées à l'Udaf entre le 15 et le dernier jour du mois en cours. Les délégués ont 15 jours pour ouvrir les mesures. La date de la première visite à domicile tient lieu de date de démarrage. Ainsi les MASP sont attribuées dans un délai de 48h dès réception et les permanences ont été supprimées afin de de dégager des plages horaires pour les ouvertures de mesures.

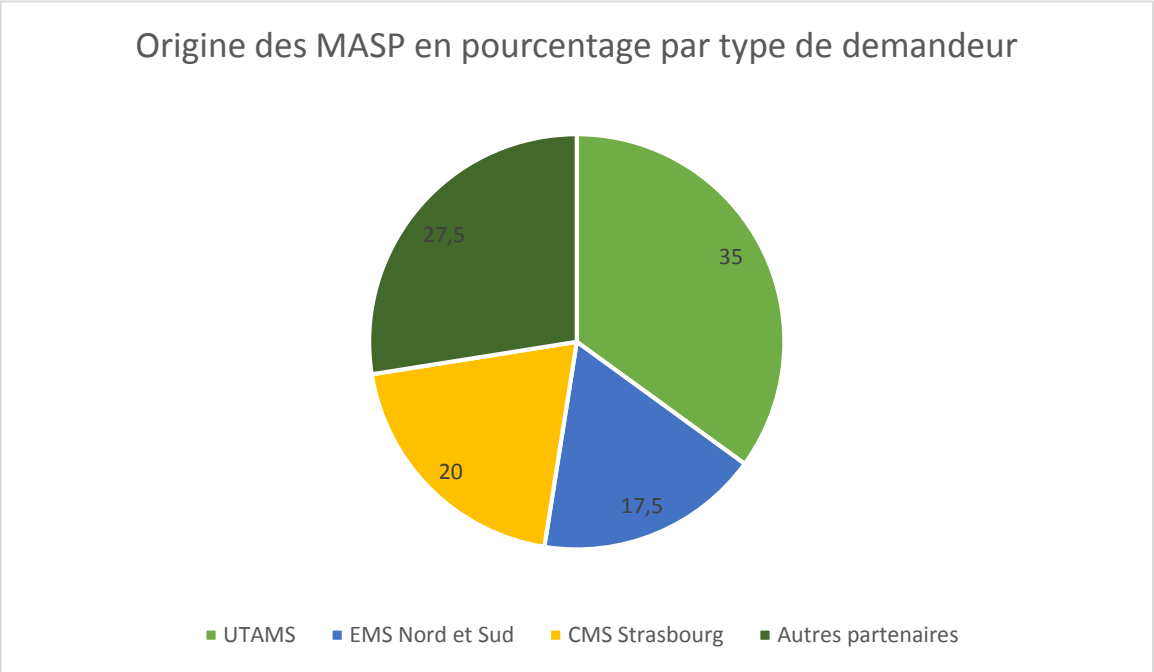
- Depuis la règle d'ouverture des mesures sous 15 jours, nous constatons que les travailleurs sociaux à l'origine de la demande ne peuvent plus, de facto, participer à l'ouverture et assurer un rendez-vous de passation de relai. Les délais sont en effet trop courts pour s'organiser (impossibilité de concilier les disponibilités des personnes accompagnées et les disponibilités des délégués et travailleurs sociaux de secteur).
- Au regard des délais de traitement de la CAF (délai moyen d'au moins deux mois entre l'ouverture de la mesure et le versement des prestations sur le compte individuel de gestion) ce raccourcissement des délais n'offre pas beaucoup plus de leviers dans l'accompagnement.

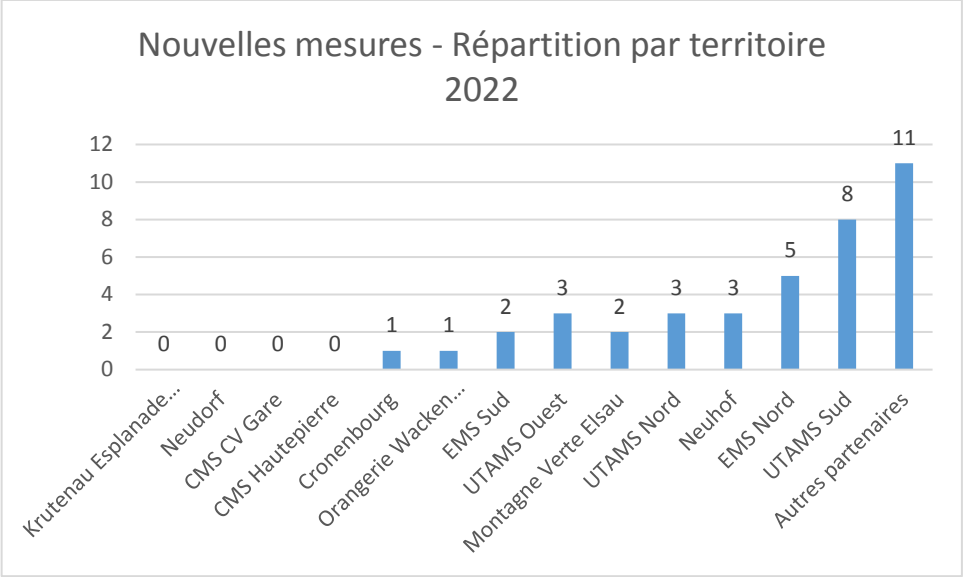
L'enjeu en 2023 sera celui d'une appropriation des nouveaux outils par l'équipe et d'une stabilisation des process.

Répartition par territoires

En 2022, les nouvelles MASP émanent

- Des UTAMS (35%)
- Des EMS Nord et Sud (17,5%)
- Des CMS de la ville de Strasbourg (20%). En 2021, les principales demandes de MASP émanaient de la ville de Strasbourg (67,24% en 2021 contre 17,5% en 2022).
- D'autres partenaires sociaux (27,5%). A titre d'exemples : AVA habitat (x2), l'ARSEA (x2), le SPM, le CDIFF (x2), l'EPSAN, le relais social du Neudorf, l'UMS de Schirmeck et les services de l'Udaf à la suite de mesures judiciaires.





REPARTITION DES NOUVELLES MESURES MASP / UTAMS - CMS		
UTAMS / CMS	**Nombre de Dossiers orientés en 2021**	**Nombre de Dossiers orientés en 2022**
EMS NORD	0	5
EMS SUD	3	2
UTAMS NORD	8	3
UTAMS SUD	10	8
UTAMS Ouest	1	3
Cronenbourg	6	1
Krutenau/Esplanade /Port du Rhin	5	0
Montagne verte /Elsau	5	2
Neudorf	2	0
Neuhof	6	3
Orangerie/Wacken/Robertsau	1	1
CMS CV/gare	5	0
CMS Hautepierre	2	0
CMS Koenigshoffen	3	0
CMS Meinau/Polygone	1	1
Autres partenaires	-	**11**
Total général	**58**	**40**

Focus sur les fins de mesures :

46 fins de mesure en 2022 (contre 69 en 2021) soit une baisse de 33,33% de mesures sorties entre 2021 et 2022.

Certaines sont sorties car l'échéance des 4 ans a été atteinte. Ces mesures témoignent d'une conduite de l'action socio-éducative à long terme. En effet, l'action éducative nécessite un temps d'accompagnement incompressible dans certaines situations. Dans ces situations, le phasage de la mesure en 4 ans et 4 temps permet de soutenir l'autonomie des personnes accompagnées et de stabiliser les situations ou de réorienter vers la mesure plus appropriée lorsque c'est nécessaire et incontournable.

Les motifs de sortie.

- 25 dossiers soit **54,34% représentent un retour à une gestion autonome** (contre 28.98% en 2021 et contre 28% au niveau national en 2017, cf. DREES, enquête aide sociale) dont

- 19 dossiers soit 41,30% retour à une gestion autonome sans accompagnement généraliste (= de secteur) (18 dossiers)
- 3 dossiers soit 6,52% retour à une gestion autonome avec accompagnement généraliste (orientation secteur)
- 3 dossiers soit 6,52 % retour à une gestion autonome avec une demande de MASP sans gestion

- 3 dossiers soit 6**,52% représentent un échec (opposition ou manque d'évolution)** contre 14.49% en 2021 et contre 18% au niveau national en 2017, cf. DREES, enquête sociale.

Hypothèse d'explication de ce très faible taux d'échec :

- Ce faible taux d'échec témoigne des effets positifs de l'accompagnement socioéducatif mené : accompagnement social, respect de la temporalité des personnes, pédagogie différenciée, mobilisation de la personne à son propre projet et définition d'objectifs réalistes avec la personne.
- Ce faible taux d'échec s'explique aussi par la mise en œuvre d'une pratique éthique visant à soutenir la continuité des parcours des personnes accompagnées et à éviter les ruptures. Ainsi, si c'est nécessaire, nous mettons tout en œuvre pour permettre à la personne de bénéficier du type d'accompagnement le plus approprié à sa situation. Nous essayons d'éviter les fins de MASP sèches c'est-à-dire sans orientation adéquate si le retour à l'autonomie n'est pas envisageable.

S'agissant des oppositions : nous relevons ce type de difficulté en démarrage de mesure mais rarement en cours d'accompagnement. Au regard de plusieurs oppositions farouches témoignées par les personnes en 2022 au moment de l'ouverture des mesures, nous nous sommes questionnés sur la réalité de l'adhésion et le degré d'adhésion. Ainsi, pour certains nous formulons l'hypothèse que la MASP est un levier valorisé par le travailleur social de secteur pour éviter une expulsion ou favoriser un relogement. Nous préconisons un renforcement de l'information sur les modalités de travail (ex : création d'un CIG, jour exact de versement des prestations) afin que les personnes puissent accepter de façon libre et éclairée la MASP avec gestion.

Focus sur les orientations en MASP simple en fin d'accompagnement en vue d'assurer la continuité des parcours et de prévenir les éventuelles ruptures dans des situations encore fragiles. Les MASP simples sont mises en œuvre de façon différente sur l'ensemble du département et ne sont pas forcément formalisées par la signature d'un contrat. Ainsi, parfois leurs mises en œuvre se rapprochent d'un suivi de secteur. Pour l'ensemble de ces raisons, nous reconnaissons une autocensure sur ce type d'orientation

- 16 situations (contre 26 en 2021) soit **34,78% des mesures sorties ont fait l'objet d'une demande de judiciarisation de la mesure en raison d'une altération des facultés, des limites de la MASP2 (durée des 4 ans atteinte ou profil relevant davantage d'une MAJ) ou de la dimension protection de l'enfance (contre 37.68% en 2021).** Ce taux est relativement stable entre 2021 et 2022.

- **Au regard de l'ensemble des motifs de sorties** :
- **Les MAJ** (12 demandes en 2022 contre 18 en 2021) **représentent 26,08%,** (contre 8% au niveau national, cf. DREES 2017)
- **Les PJM** (3 demandes en 2022 contre 5 en 2021) **représentent 6,52%** (contre 11% au niveau national, cf. DREES 2017)

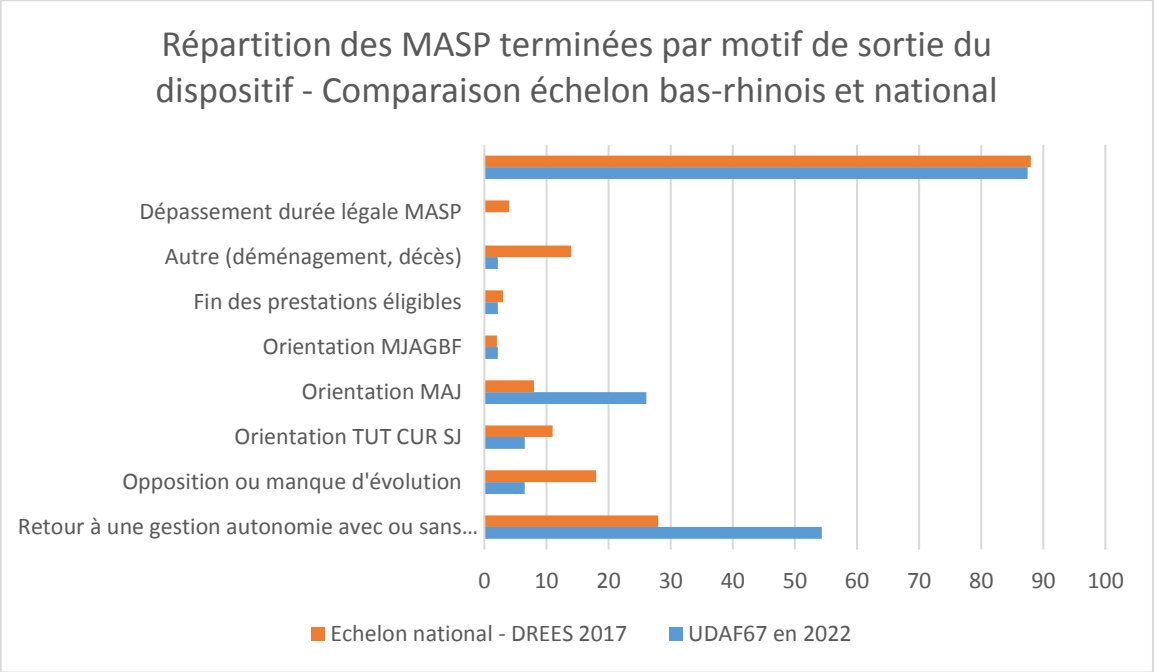
- **La MJAGBF** (1 demande en 2022 contre 3 en 2021 **représente 2,17%** (contre 2% au niveau national, cf. DREES 2017)

- **Nos hypothèses d'explication sur le taux global de judiciarisation**:
- Notre volonté d'assurer la continuité des parcours
- L'utilisation de la MASP comme mesure « d'évaluation –orientation » afin de mieux orienter les suites à donner (PJM ?)
- La difficulté pour le secteur de travailler la judiciarisation
- Pour les MAJ, la MASP joue pleinement son rôle d'antichambre de la MAJ et répond aux objectifs du législateur de 2007 en visant à faire diminuer le taux de MPJ.
- **Parmi les mesures pour lesquelles une judiciarisation a été demandée, les magistrats ont suivi nos propositions dans 100% des cas (contre 96.16% en 2021).** 1ère précision : nous soulignons cette année encore un positionnement particulier des magistrats du TI de Strasbourg qui ne prononcent une MAJ que si la personne y consent alors même qu'il s'agit d'une mesure judiciaire, par définition contrainte. 2nde précision : certaines mesures n'ont pas fait l'objet d'une transmission à la justice pour judiciarisation, cela concerne 4 mesures. Les motifs : la prise en charge concomitante par un autre dispositif par exemple un CHRS (politique de la CeA d'éviter les double mesures)

- **1 dossier soit 2,17% des MASP sortantes se fait au motif autres (décès)**

- **1 dossier soit 2,17% concerne une fin pour fin de prestation éligible**

> ⇨ La MASP joue pleinement son rôle de levier dans le retour à l'autonomie budgétaire et d'antichambre de mesures judiciaires plus protectrice et contraignantes.



Le temps, un facteur dans l'évolution et l'amélioration des situations.

24,63% des mesures sortantes correspondent à des mesures étant arrivées à l'échéance des 4 ans

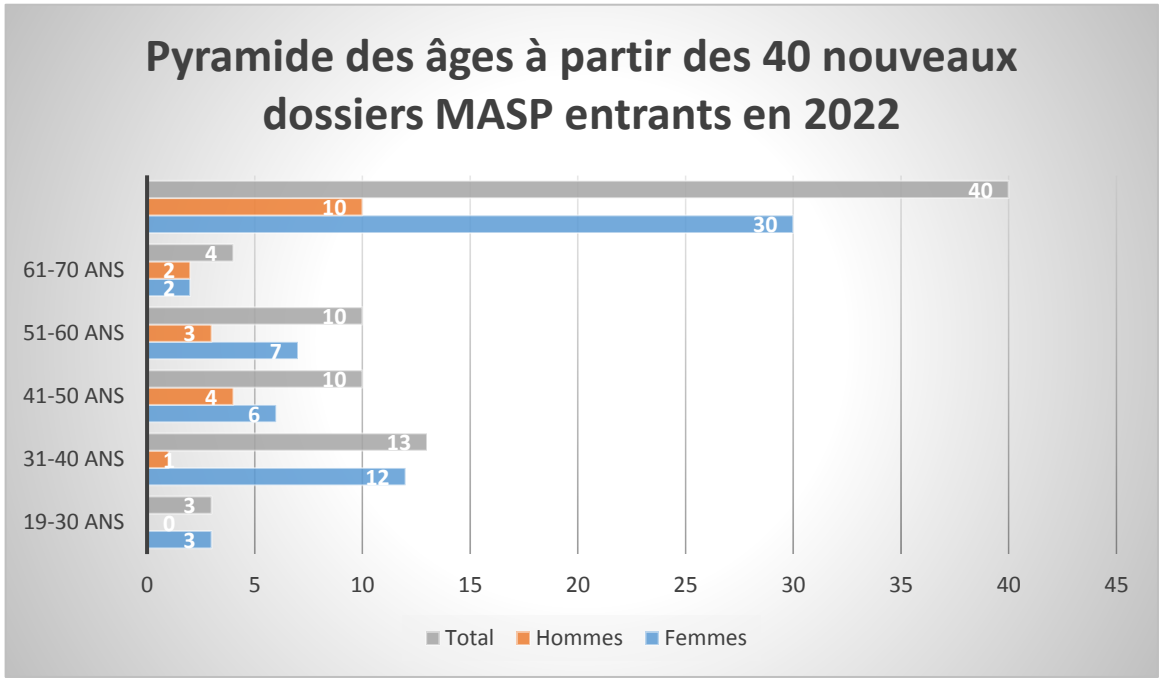
Les principales caractéristiques de la population

Le public majoritaire est constitué de femmes issues de la tranche d'âge 31-40 ans qui représentent 32,5% du public total pris en charge. Ces chiffres rompent clairement l'idée fausse répandues que les MASP s'adressent uniquement à des hommes isolés d'un certain âge.

- Parmi les femmes : la tranche d'âge 31-40 ans (32,5%) et celle des 41-50 ans (12,5%) sont les plus importantes (45% cumulé). Nous observons un rajeunissement de ce public comparé à 2021
- Les hommes accompagnés sont plus âgés et ont majoritairement entre 41 et 50 ans et sont souvent célibataire. Cette part du public représente 10% des effectifs totaux.
- 10% de notre public a entre 61 et 70 ans.
- Les hommes représentent à peine ¼ du public en MASP2

Comment expliquer le nombre de MASP plus important pour les femmes que pour les hommes ?

Une hypothèse d'explication pourrait être la présence d'enfants chez les personnes plus jeunes qui amènerait peut-être les travailleurs sociaux à solliciter plus tôt et plutôt des mesures d'accompagnement structurées et régulière de type MASP2.



Répartition âge /sexe s'agissant des nouvelles mesures	2021			2022			Tendance hausse ou baisse et écarts
AGE - SEXE	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total	
19 - 30 ANS	4	1	5	3	0	3	-2
31 - 40 ANS	10	2	12	**12**	**1**	**13**	+1
41 - 50 ANS	12	7	**19**	6	4	**10**	-9
51 - 60 ANS	8	7	15	7	3	**10**	-5
61 – 70 ANS	2	5	7	2	2	4	-3
Totaux	36	22	58	30	10	40	

Au regard des situations dégradées démarrées en 2021 et à l'aune du parcours de vie des usagers, parfois chaotique ou jonché de difficultés diverses, les MASP devraient être mises en œuvre plus en amont avant que les procédure d'expulsion en soient au stade du concours de la force publique.

Le secteur a toute légitimité à orienter les usagers vers une MASP plus tôt dans leur parcours.

Les freins à l'exercice des missions

- Des situations dégradées à l'ouverture nécessitant la mise en œuvre d'actions en urgence
- La politique de réduction des délais d'ouverture n'a pas eu d'impact en raison du délai de traitement de la CAF. Ainsi, des MASP sont ouvertes sans que l'UDAF ne perçoive les prestations à gérer. Nous relevons un délai de traitement CAF trop long (entre deux à trois mois pour une ouverture ou une cloture). Dans les faits, cela amène à avoir des MASP ouvertes précipitamment sans que l'Udaf ne perçoive les prestations à gérer et donc sans levier effectif.
- L'ouverture de la mesure à compter du 1er entretien et la contractualisation désormais assurée par les délégués
  - Amènent l'Udaf à travailler sur des dossiers qui au final ne seront pas tous ouverts en raison du refus opposé par les personnes. Ce travail qui nécessite un traitement de la demande (lecture, ouverture d'un dossier administratif, attribution de la mesure, courriers de démarrage, appels téléphoniques et organisation d'au moins deux visites à domicile) est un travail invisible qui à ce jour n'est pas reconnu
  - Ne permettent plus au travailleur social de secteur à l'origine de la demande d'être présent à l'ouverture car ce dernier n'est pas disponible sur un délai si court
- 2022 : difficulté de passer la mesure en sortie de MASP en raison notamment d'un engorgement des services de mesures judiciaires

les points forts dans l'exercice des missions
- Une action socioéducative adaptée et individualisée aux profils des personnes accompagnées - Une adaptation de l'équipe aux nouvelles exigences du cahier des clauses techniques particulières du marché public relatif aux MASP : nouveaux process et délais, mise en œuvre de la référence RsA, rapport écrit nouvelles modalités de facturation etc. Cette adaptation est sans doute le grand défi relevé par l'équipe en 2022 suite à l'obtention de l'appel à marché. - Cohésion et bienveillance de l'équipe ; circulation libre de la parole ; proposition d'outils éducatifs, recherche d'une amélioration continue des pratiques - Une capacité à instaurer une relation de confiance avec le public - Des accompagnements dynamiques, une reconnaissance du travail accompli par les partenaires, acteurs de terrain - Un rythme de visites (VAD ou VAS adapté au besoin des personnes - Une complémentarité dans nos interventions avec d'autres acteurs ex : secteur, CIDFF, AVA, AEMO, référent RSA insertion socioprofessionnelle.

La nouveauté 2022 : deux dispositifs fusionnés en 1 : la référence RsA pour les CER dits sociaux est confiée au délégué référent de la MASP avec gestion

Le nouvel appel à marché prévoit que la référence MASP vaut référence RsA pour les Contrats d'Engagement Réciproques (CER) dits « sociaux » c'est-à-dire sans objectif d'insertion socioprofessionnelle pour les bénéficiaires. A notre connaissance, cette originalité est typiquement alsacienne. Les délégués ont ainsi été formés à Jobconnexion, plateforme dédiée à ce dispositif (une formation en septembre et en décembre).

Ainsi, dès lors que les personnes sont bénéficiaires d'un RsA dits social et qu'elles bénéficient également d'une MASP avec gestion confiée à l'Udaf, l'accompagnement RsA se fond dans l'accompagnement de la MASP avec gestion, la référence étant confiée à leur délégué MASP.

Cette nouvelle référence a complexifié le travail des délégués MASP.

Fin 2023, nous aurons sans doute plus de recul pour pouvoir apprécier la plus-value dans l'accompagnement des personnes.

Les perspectives 2023

Axe accompagnement des personnels

Appropriation de la nouvelle trame de bilan MASP

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'Udaf68

Mettre en œuvre la référence RSA pour les CER dits sociaux c'est-à-dire sans objectif d'insertion socioprofessionnelle

Axe partenarial

Promouvoir avec le CeA le dispositif de la MASP sur le Bas-Rhin

Poursuivre le travail de partenariat avec la CAF en vue de réduire les délais en ouverture et en cloture de mesures

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

Déployer et s'approprier la migration et la bascule du logiciel comptabilité

Les mesures d'accompagnement judiciaire

L'exercice de la MAJ au regard du projet des services

Axe accompagnement :

Réalisation de 30 bilans avant échéances y compris les bilans intermédiaires réalisés en 2022 ;

Axe partenarial :

Rencontre avec l'ensemble des travailleurs sociaux de l'**UTAMS de WISSEMBOURG et les Hôpitaux Universitaires de STRASBOURG (HUS)** afin de promouvoir la MAJ (et les autres mesures du SA).

1er trimestre 2022 : Rencontre avec le tribunal de HAGUENAU : échange concernant les attendus des magistrats quant à l'accompagnement MAJ exercé par l'UDAF Bas-Rhin.

Axe éthique et bientraitance :

Participation de l'équipe en charge des MAJ à 10 GAPP Collectifs et 4 GAPP individuels.

Axe qualité :

Suite à l'interpellation de l'UDAF Bas-Rhin : Depuis le 1er janvier 2022, les personnes suivies en MAJ peuvent réaliser leurs démarches en lignes (chose non possible avant : les personnes suivies en MAJ étaient considérées comme « sous tutelle » par le site de la CAF).

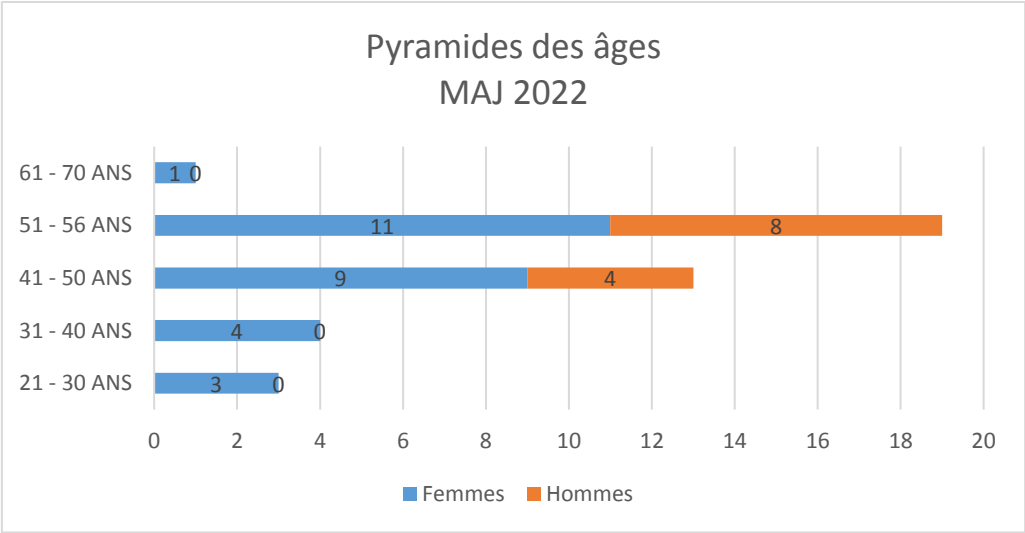
Maintien d'une articulation de qualité entre le passage des mesures MASP en MAJ au sein du Service accompagnement.

Les MAJ en chiffres

Nombres de MAJ :

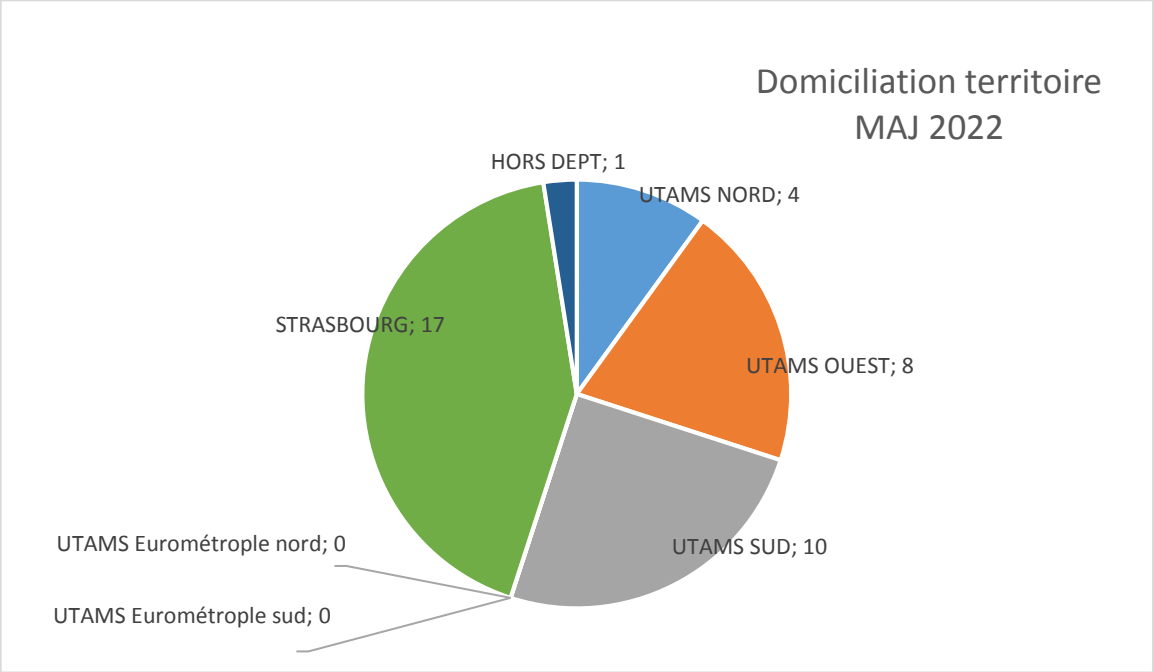
Au 31.12.2022, 40 personnes sont suivies en MAJ par le service accompagnement soit une augmentation de 1 MAJ par rapport à 2021. L'activité MAJ présente ainsi **une stabilité**.

Profil des personnes suivies :



Comme l'an passé, les personnes suivies en MAJ sont majoritairement des femmes. Elles représentent ainsi plus de 70% des MAJ.

Sur l'ensemble des MAJ exercées, près de 80% sont des personnes âgées de plus de 40 ans (32,5% 41 – 50 ans et 47,5% 51 – 60 ans).



	UTAMS Nord	UTAMS Ouest	UTAMS Sud	UTAMS EMS Sud	UTAMS EMS Nord	STRASBOURG	Hors département
Nombre de mesures	4	8	10	0	0	17	1
Pourcentage	10	20	25	0	0	42,5	2,5

Nous constatons ici que plus de 57,5 % des mesures en 2022 (dont 1 suivis hors département) s'inscrivent hors de l'Eurométropole de STRASBOURG, dans les secteurs ruraux.

Ouvertures de MAJ

TRIBUNAUX CONCERNES	NOMBRE DE MAJ PRONONCEES en 2022
STRASBOURG	6
SELESTAT	2
ILLKIRCH	2
HAGUENAU	1
MOLSHEIM	1

SAVERNE	1
SCHILTIGHEIM	1
TOTAL	**14**

Au 31 décembre 2022, le service a accompagné 14 nouvelles mesures dans le cadre d'une MAJ contre 20 l'an dernier ; Parmi ces nouvelles mesures, nous comptons 8 femmes (57,1%) et 6 hommes (42,9%).

Ce tableau montre que 6 ouvertures de MAJ sur 14 concernent des personnes vivant au sein de la ville de STRASBOURG, ce qui représente 42,86 %. L'équipe MAJ constate ainsi une stabilisation du nombre de personnes suivis sur la ville de STRASBOURG entre 2021 et 2022 (45% l'an passé).

Fins de MAJ

Le nombre de fin de MAJ s'inscrit également dans la poursuite de l'an passé avec 13 fin de mesures au 31.12.2022 (identique en 2021).

Motifs de fins

MOTIFS FINS DE MESURES	Nombre de MAJ arrêtées en 2021	Nombre de MAJ arrêtées en 2022
OBJECTIFS ATTEINTS/AUTONOMIE	1	3
OPPOSITION/MANQUE D'EVOLUTION		
DECES	1	1
DEMENAGEMENT	1	1
FIN DE DROITS	3	3
ORIENTATION MASP GESTION	3	1
ORIENTATION Mesure de Protection	4	4
Total général	**13**	**13**

Force est de constater que les réorientations vers d'autres types de mesures (protection juridique des majeurs particulièrement cette dernière année) représentent la majorité des motifs de fins ce qui sous-entend que l'accès à une gestion autonome des prestations sociales par les personnes suivies n'a pas été atteint pour ces mesures. Notre service continue d'observer que de réelles difficultés de santé jalonnent les accompagnement MAJ pour beaucoup de situations. Ainsi, 30,7% des suivis MAJ ont été orientés vers des mesures de protection juridique ce qui vient confirmer l'altération de facultés cognitives de 4 personnes accompagnées en MAJ en 2022 comme en 2021 par le service accompagnement et protégées aujourd'hui.

Néanmoins, comparativement à 2021, nous constatons un nombre en hausse avec un passage de 1 à 3 mesures pour lesquelles cette année, les objectifs de la MAJ ont été atteints, ce qui est assez rare !

Principales problématiques rencontrées en 2022
- la baisse du pouvoir d'achat avec l'inflation, enfermant les personnes accompagnées dans l'incapacité de garantir les paiements de l'ensemble de leur charge incompressibles au regard des stricts minimas sociaux perçus ; - la difficulté à préserver l'autonomie de la personne à domicile (syndrome de Diogène, entretien du logement difficile,…). Comme 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.

Les perspectives 2023

Axe accompagnement :

Mise à jour du livret d'accueil MAJ.

Axe partenarial :

Maintenir la bonne articulation avec le service MASP de l'UDAF Bas-Rhin Mise en place d'une rencontre partenariale avec le service social des HUS de STRASBOURG

Axe éthique et bientraitance :

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

Axe qualité :

Mettre en place des bilans intermédiaires systématiques afin de réinterroger les objectifs personnalisés en cours de mesure.

Points forts 2022
- Problème de codification CAF de MAJ résolu permettant enfin aux personnes suivies en MAJ de faire valoir leurs droits CAF (DTR) en ligne sous être considérés comme des personnes sous tutelles pour le logiciel ! - Bonne collaboration avec le service des HUS pour des suivis complexes; - Bonne sécurisation de la santé et de la sécurité des personnes par une orientation en mesure de protection (4 suivis concernés) encore cette année.

Les mesures judicaires d'aide à la gestion du budget familial

L'exercice de la MJAGBF au regard du projet des services

Axe accompagnement

Objectif : Renforcer la qualité de l'accompagnement réalisé en favorisant la participation des usagers

- Réactualisation de près de **200 projets personnalisés des familles** dans le cadre des bilans avant échéance réalisés en 2022 entre le délégué aux prestations familiales et le cadre de service en amont des audiences de renouvellement MJAGBF ;
- Tenue de **11 entretiens de remobilisation** cette année en présence du cadre de service, des délégués et des familles afin de favoriser la participation de ces dernières à la mise en œuvre de leurs objectifs personnalisés ;

Axe partenarial

Objectif : Continuer de porter la mission protection de l'enfance au sein de l'UDAF et à l'extérieur

Au niveau local :

- **Rencontre avec les Juges des Enfants**
- Temps de **rencontre avec l'AEMO** afin de préparer une rencontre partenariale en 2023 avec les délégués aux prestations familiales en charge des MJAGBF et les équipes d'éducateurs AEMO présents sur les territoires Sud et Nord du département.

- **Réunion avec l'Aide Sociale à l'Enfance de la Collectivité Européenne d'Alsace (CEA)** afin de représenter la mission protection de l'enfance de l'UDAF Bas-Rhin auprès de la CEA.

- Rencontre avec **CARITAS Alsace**, équipe de SAVERNE, au 1er trimestre 2022 : présentation des MJAGBF et plus largement même des missions du SA .

Au niveau de la Région GRAND EST :

- Participation à 4 réunions en 2022 du **Groupe cadres Grand Est des services DPF** (2 à NANCY, 1 à METZ et 1 à COLMAR) abordant l'actualité et le suivi de l'activité AGBF des services membres, la mise en œuvre du schéma régional Grand Est et la réalisation d'outils communs.

- Participation au **Groupe délégués Grand Est des services DPF** avec 3 rencontres cette année (1 à NANCY, 1 à METZ, 1 à COLMAR). 1 déléguée aux prestations familiales de l'UDAF Bas-Rhin y a participé. Les sujets abordés étaient la passation des MJAGBF entre services limitrophes dans le cadre des dessaisissements sollicités suite aux déménagements des familles, la réflexion autour de la mise en place d'une journée GRAND EST rassemblant les services DPF appelée « FORUM REGIONAL DPF » en 2023. Ces rencontres ont permis des regards croisés sur les pratiques professionnelles des délégués aux prestations familiales présents et de renforcer le lien entre eux.

Témoignage :

« Les différentes rencontres réalisées lors du Groupe Grand Est avec les délégué(e)s ont permis de mutualiser certaines pratiques professionnelles en créant en collectif des outils que chaque UDAF pourra proposer à ses collègues. Ces rencontres sont intéressantes et bienveillantes. Cela nous donne aussi l'occasion de discuter de certaines situations et d'apporter une vision différente aux accompagnements sociaux que nous effectuons chaque jour.

Une petite pause dans un quotidien bien rempli ».

Stéphanie RITTER, DPF.

Au niveau national, pour rappel, l'UDAF Bas-Rhin assure, par le biais de Benoît AMBIEHL, chef de service MJAGBF, la présidence de l'association nationale du CNDPF.

Animation de 5 conseils d'administration du **CNDPF** à PARIS traitant :

- De l'organisation du forum **national 2022 du CNDPF à PARIS**,
- ⇨ de **l'ouvrage « L'éthique dans l'exercice de la MJAGBF » paru aux éditions SOCRATES en avril 2022**,
- ⇨ de la participation des membres à des **commissions CNAPE**,
- ⇨ de la vie des groupes régionaux des services DPF membres.

La participation à ces rencontres a également permis d'aborder la question du SEGUR, de promouvoir les MJAGBF auprès du Secrétariat d'Etat en charge de l'Enfance et du Haut Conseil en travail Social.

En effet, le président du CNDPF, également chef de service à l'UDAF Bas-Rhin a rencontré Charlotte CAUBEL, Secrétaire d'Etat, le 26 octobre 2022 et Mathieu Klein, Président du HCTS et Maire de Nancy le 19 décembre dernier 2022. L'occasion de promouvoir les MJAGBF et d'être partie prenante du « livret blanc du travail social ». Les axes suivants ont été défendus : augmenter le nombre des MJAGBF en France face à l'inflation et la hausse du coût des énergies ; donner une place à part entière à la MJAGBF en réaffirmant sa place de mesure d'assistance éducative dans le champ de la protection de l'enfance et en mettant l'accent sur la formation.

Axe éthique et bientraitance

Objectif : Favoriser le questionnement éthique des professionnels

- Participation à 2 enquêtes UNAF récoltant des données sur les mesures réalisées et les nouvelles familles accompagnées en 2021 ;
- Participation de l'équipe MJAGBF à 10 GAPP Collectifs et 4 GAPP individuels ;
- Parution de l'ouvrage **« L'éthique dans l'exercice de la MJAGBF » aux éditions SOCRATES en avril 2022** en collaboration avec le cabinet SOCRATES. Pour rappel : 3 salariés de l'équipe MJAGBF de l'UDAF Bas-Rhin ont participé à 7 temps de travail sur des cas emblématiques rencontrés en MJAGBF, cas retenus dans l'ouvrage ;
- Participation de 4 salariés du service au **Forum CNDPF 2022** traitant de la thématique suivante : « *Ethique : de quoi parle-t-on ?* » à Paris les 29 et 30 septembre 2022 ;

- Réactualisation du support formalisant les différentes phases de l'accompagnement MJAGBF dans le cadre des préparations des rencontres avec les Juges des Enfants sur la base du référentiel pratique du DPF réalisé par l'UNAF et le CNDPF en 2021 et des pratiques du service.

Axe qualité

Objectif : Renforcer la qualité de l'accompagnement rendu aux familles

- Réalisation au cours du 1er semestre 2022 d'une enquête d'impact concernant les MJAGBF arrêtées 2021 pour diffusion aux partenaires. Cette enquête a comparé l'évolution de l'accompagnement des familles entre le début et la fin de la MJAGBF.

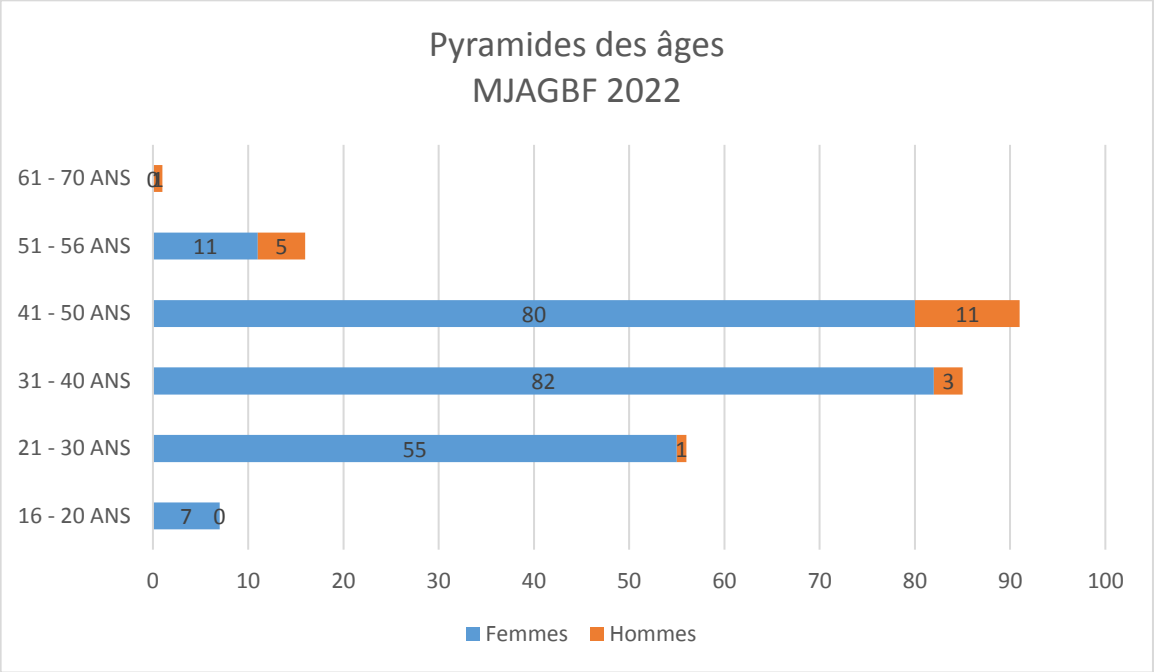
La MJAGBF en chiffres

Nombres de MJAGBF :

- au 31.12.2021 : 253 mesures
- au 31.12.2022 : 255 mesures

Au 31 décembre 2022, le service AGBF a suivi le budget familial de 255 parents dans le cadre d'une MJAGBF soit **une légère augmentation, cette année, du nombre de familles accompagnées**.

Néanmoins, notre service continue de constater que la MJAGBF reste insuffisamment connue de certains professionnels nouvellement arrivés en poste. Aussi, le service MJAGBF continue ses actions partenariales afin de faire connaître la MJAGBF auprès des professionnels et d'augmenter le nombre de prononcés de mesures.



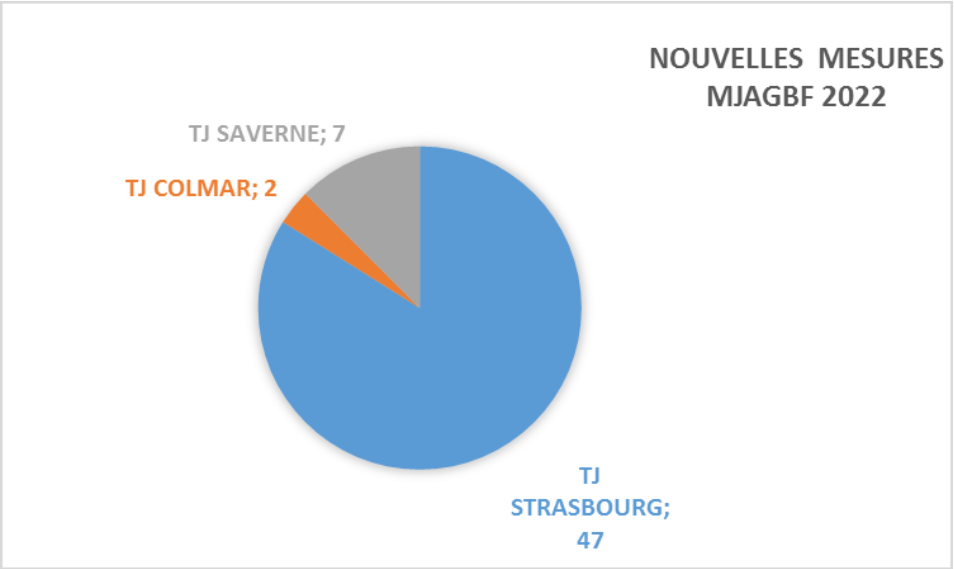
Comme chaque année, les parents accompagnés restent majoritairement des femmes âgées de 20 à 50 ans.

Âge des femmes	Pourcentage de femmes	Âge des hommes	Pourcentages d'hommes
16-20	2,7%	16-20	0
21-30	21,6%	21-30	0,4%
31-40	32,2%	31-40	1,2%
41-50	31,3%	41-50	3,9%
51-60	4,3%	51-60	1,9%
61 +	0	60 +	0,4%

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.

Nouvelles MJAGBF

Au 31.12.2022 : 56 nouvelles MJAGBF ont été attribuées contre 45 au 31.12.2021. Parmi ces nouvelles instaurations, 47 relèvent du tribunal judiciaire de STRASBOURG soit 83.9 %.



L'augmentation du nombre d'instauration (+11) cette année peut en partie s'expliquer par le fait que notre service a rencontré les Juges des enfants des tribunaux judiciaires de SAVERNE, STRASBOURG et COLMAR en février 2022.

Fins de MJAGBF et motifs de fin

Au 31 décembre 2022, nous avons eu 54 fins de mesures contre 61 fins au 31 décembre 2021.

MOTIFS DE FINS	Nombre de MJAGBF 2021	Nombre de MJAGBF 2022
AUTRE DONT DECES	3	2
DEMENAGEMENT	3	8
FIN DE DROITS	9	11
OBJECTIFS ATTEINTS/AUTONOMIE	**29**	**26**
OPPOSITION/MANQUE D'EVOLUTION	10	5
ORIENTATION AUTRE DONT MASP GESTION	3	1
ORIENTATION MESURE DE PROTECTION	4	1
Total général	**61**	**54**

48.2% des familles soit près d'une famille accompagnée sur deux est parvenue à répondre aux besoins fondamentaux des enfants cette année en reprenant possession du budget familial et en parvenant ainsi à payer les charges incompressibles. Ce résultat s'inscrit dans la même logique que les années passées et témoigne de l'efficacité de la mesure et de la qualité de l'accompagnement dispensé par les délégués aux prestations familiales de l'UDAF Bas-Rhin.

20.4 % des familles ont connu un arrêt de la MJAGBF pour fin de droits, c'est - à- dire qu'elles n'ont plus bénéficié de prestations familiales permettant la poursuite de la mesure. Ce nombre est en légère hausse par rapport à 2021 (14.7%).

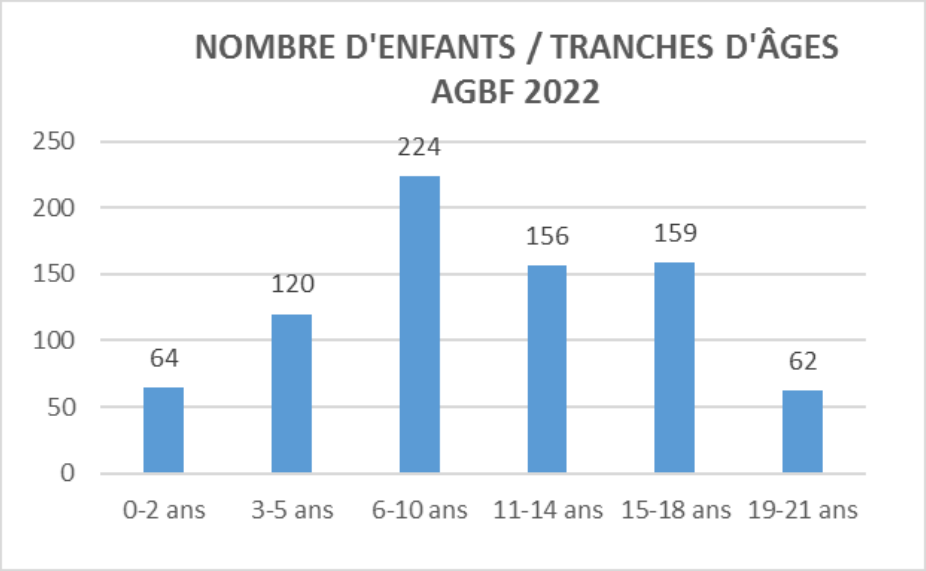
14.8% des familles accompagnées ont déménagé du département cette année incitant le service a sollicité un dessaisissement auprès du magistrat. Cette réalité, propre à plusieurs services DPF en France, a conduit le groupe grand est des services DPF à réfléchir à la création d'un outil « fiche passation dossier » afin de faciliter les transmissions d'informations d'un service à l'autre.

Nombres d'enfants concernés

Au 31 décembre 2022, 785 enfants et jeunes majeurs sont accompagnés dans le cadre des MJAGBF soit une moyenne de 3 enfants par famille. Notre service est resté ainsi en veille éducative (soutien à la parentalité, liens avec les établissements scolaires) et en lien avec les acteurs de la protection de l'Enfance notamment le service AEMO de l'ARSEA cette année.

La 48,4 % des enfants 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.

Enfin, 23,4 % des enfants sont âgés entre 0 et 6 ans, le service accompagnement reste ainsi particulièrement vigilant quant à l'accompagnement parental relatif à la petite enfance, en lien notamment avec les PMI des territoires et les crèches.



Principales problématiques rencontrées en 2022
Les principales problématiques de cette année 2022 dans le cadre des MJAGBF concernent: - la baisse du pouvoir d'achat des familles compte-tenu de l'inflation (+5.2% en 2022 selon l'INSEE). - Le maintien du rythme d'intervention à domicile 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'évocation de relations incestueuses ou de violences sexuelles par certains enfants accompagnés dans le cadre de MJAGBF activant des enquêtes au pénal et des classements parfois « sans suite » douloureux pour ces derniers.

Points forts 2022
• Sortie de l'ouvrage « Ethique dans l'exercice de la MJAGBF » auquel l'équipe MJAGBF a participé, ouvrage paru aux Editions SOCRATES en avril 2022 ; • Participation de 5 salariés de l'UDAF Bas-Rhin au forum du CNDPF 2022 traitant de « Ethique : de quoi parle-t-on ? » à PARIS ; • Tenue du rythme des réunions d'équipe avec 22 réunions d'équipes MJAGBF/MAJ (hors plénières et réunions partenariales externes). • 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.

Les perspectives 2023

Axe accompagnement :

- Maintenir partenariat avec la CAF et les créanciers (ES, assurances) au regard des difficultés à payer les charges incompressibles par OVP.
- Poursuivre les groupes de travail suite à l'évaluation interne du 2nd semestre 2020 : Accompagnement vers une gestion libre ; accueil d'un nouveau salarié ; participation des usagers.
- Généralisation des signatures de chaque avenant au DIPC par les familles.

Axe partenarial :

- Maintenir la participation aux rencontres des services DPF entre cadres et entre délégués sur le GRAND EST ;
- Renforcer le partenariat le service AEMO de l'ARSEA ;
- Assurer une présence dans les rencontres CAF « P'tit Déj' partenaires » des différents territoires ;
- Rencontrer la CRIP de la C.E.A et le service SIE de l'ARSEA afin de renforcer le nombre de prononcés des MJAGBF.

Axe éthique et bientraitance :

Reconduire une action de formation sur 2023 traitant de :

- L'accompagnement des familles à domicile dans le cadre de la protection de l'enfance ;
- La gestion des priorités et du temps pour les salariés.

Axe qualité :

- Lancer un questionnaire de satisfaction sur le 2nd semestre 2023 ;
- Reconduire les entretiens individuels annuels et professionnels ;
- Réaliser une nouvelle étude d'impact de la MJAGBF sur les familles en 2023/2024
- Répondre aux enquêtes statistiques UNAF concernant les nouvelles familles accompagnées en 2022.

L'Action Logement

L'Action Logement au travers du projet des services

Axe accompagnement

Objectif : Rendre les personnes accompagnées actrices de leur parcours et promouvoir leur participation

- Tenir une **posture et conduire un accompagnement** au soutien d'une mobilisation et d'une implication des personnes dans leur propre accompagnement
- **Respecter le cahier des charges** et mener les accompagnements conformément au tableau des missions d'ingénierie sociale.
- **Adapter et individualiser** le rythme des rendez-vous en réponse aux objectifs fixés dans l'ordre de mandatement et aux besoins repérés.

Axe partenarial

Objectif 1: Travailler en partenariat avec les autres acteurs afin de répondre à l'ensemble des besoins

- **Faire le lien avec les partenaires de proximité en vue de répondre aux besoins des situations** (créanciers, mairies, CMS, banques, associations caritatives, BDF etc.)
- **Soutenir une continuité des parcours** au moment de la prise en charge du dossier et à la fin de l'accompagnement pour éviter des ruptures : passage de relai suite à l'accompagnement
- **Etre en lien avec les partenaires du logement** : SIAO, structures d'hébergement, hôtels…
- Participation aux **19 Commissions DALO** et aux **23 Commissions CCAPEX**
- **Plusieurs rencontres partenaires en 2022**
  - Avec les Services sociaux de l'Eurométropole de Strasbourg le 31/03 (plus de 50 participants);
  - Avec l'UTAMS Nord - Antenne de Wissembourg le 11/10 (environ 25 participants)
  - Avec le Service social des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg et le Groupement Hospitalier Saint Vincent le 21/11 (environ 50 participants) ;
  - Avec France Horizon le 01/12 (15 participants)
  - 2 rencontres avec la CAF
- Développement des lieux de rencontre sur le nord du département afin de pouvoir recevoir de façon exceptionnelle du public qui ne pourrait pas se déplacer. Ainsi deux conventionnements ont été conclus :
  - Un avec l'espace des associations à Haguenau
  - Un avec l'antenne de Wissembourg sur l'UTAMS Nord

Objectif 2 : Travailler de concert avec AL tout au long des accompagnements

- **4 points téléphoniques d'articulation** entre la responsable AL et la cheffe de service AL de Udaf67
- **2 rencontres entre les travailleurs sociaux de l'Udaf et les conseillères d'Action logement** en 2022 : échanges autours de points spécifiques, des situations logement, partage d'informations sur les changements de critères d'accès au service social et les aides, travail autour des dossiers
- Points réguliers entre intervenantes sociales à partir des dossiers accompagnés

Axe éthique et bientraitance

Afin de répondre aux besoins liés à l'urgence des situations : **réactivité**

L'accompagnement se fait systématiquement **« avec » les personnes**. Chaque demande, chaque démarche est faite avec l'accord des personnes et préparée avec elles.

La restitution à la fin de l'accompagnement est faite systématiquement aux personnes.

Le **bilan** est systématiquement signé par les personnes accompagnées (sauf abandon).

Axe qualité

Objectif : Renforcer la qualité de l'accompagnement rendu aux personnes

Par un accompagnement et un étayage des pratiques professionnelles

- **16 réunions d'équipe** dédiée à AL en 2022 soit une fréquence d'une fois par mois et plus chaque fois que nécessaire
- Echanges entre collègues sur les situations,
- Point situation avec AL et / ou avec la Cheffe de service dès que nécessaire
- Mise en place de **7 Groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles (GAPP) en 2022**
- **Par l'organisation d'une demi-journée d'échange sur le contenu de l'accompagnement avec l'Udaf de Moselle le 15/12**

Par des accompagnements individualisés et adaptés

- Rédaction d'un bilan étayé à chaque fin de mandatement
- Adaptation à la hausse de la fréquence des rendez-vous lorsque les situations l'exigent
- Souplesse d'adaptation (aux horaires des personnes accompagnées, à leurs besoins, attentes et capacités propres)
- Travail au soutien de la continuité des parcours et relai vers d'autres structures ou vers le droit commun chaque fois que nécessaire

Par un encadrement RH : Management de proximité et soutien de la Cheffe de service

Par le degré d'expertise des salariées :

Chaque salariée est experte dans son domaine. Les intervenantes (sociales et logement) ont une connaissance approfondie de leur domaine d'intervention, (ex : budgétaire, logement -DALO, ACD), des partenaires et dispositifs à mobiliser, des territoires.

Les intervenantes animent au quotidien leur réseau de partenaires.

L'accueil d'une stagiaire : facteur d'ouverture de l'équipe et levier pour mieux faire connaitre nos métiers

Accueil d'une stagiaire CESF sur un stage long.

Objectif : Renforcer la qualité de l'accompagnement rendu aux personnes

Par un accompagnement et un étayage des pratiques professionnelles

- **16 réunions d'équipe** dédiée à AL en 2022 soit une fréquence d'une fois par mois et plus chaque fois que nécessaire
- Echanges entre collègues sur les situations,
- Point situation avec AL et / ou avec la Cheffe de service dès que nécessaire
- Mise en place de **7 Groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles (GAPP) en 2022**
- **Par l'organisation d'une demi-journée d'échange sur le contenu de l'accompagnement avec l'Udaf de Moselle le 15/12**

Par des accompagnements individualisés et adaptés

- Rédaction d'un bilan étayé à chaque fin de mandatement
- Adaptation à la hausse de la fréquence des rendez-vous lorsque les situations l'exigent
- Souplesse d'adaptation (aux horaires des personnes accompagnées, à leurs besoins, attentes et capacités propres)
- Travail au soutien de la continuité des parcours et relai vers d'autres structures ou vers le droit commun chaque fois que nécessaire

Par un encadrement RH : Management de proximité et soutien de la Cheffe de service

Par le degré d'expertise des salariées :

Chaque salariée est experte dans son domaine. Les intervenantes (sociales et logement) ont une connaissance approfondie de leur domaine d'intervention, (ex : budgétaire, logement -DALO, ACD), des partenaires et dispositifs à mobiliser, des territoires.

Les intervenantes animent au quotidien leur réseau de partenaires.

L'accueil d'une stagiaire : facteur d'ouverture de l'équipe et levier pour mieux faire connaitre nos métiers

Accueil d'une stagiaire CESF sur un stage long.

L'Action Logement en chiffres

Analyse quantitative et qualitative

Action logement c'est quoi ?

C'est une mission dévolue à l'Udaf depuis l'été 2019 en déclinaison de la convention cadre nationale UNAF – Action-logement. L'Udaf avait ainsi élargi son offre auprès du public salarié en proie à des difficultés temporaires. Cette nouvelle mission était montée en puissance entre 2019 et 2021. 2022 est l'année de la stabilisation : 75 accompagnements contre 80 en 2021.

Le dispositif mobilise les professionnels de l'Udaf à hauteur **de 1,7 ETP** d'intervenantes sociales

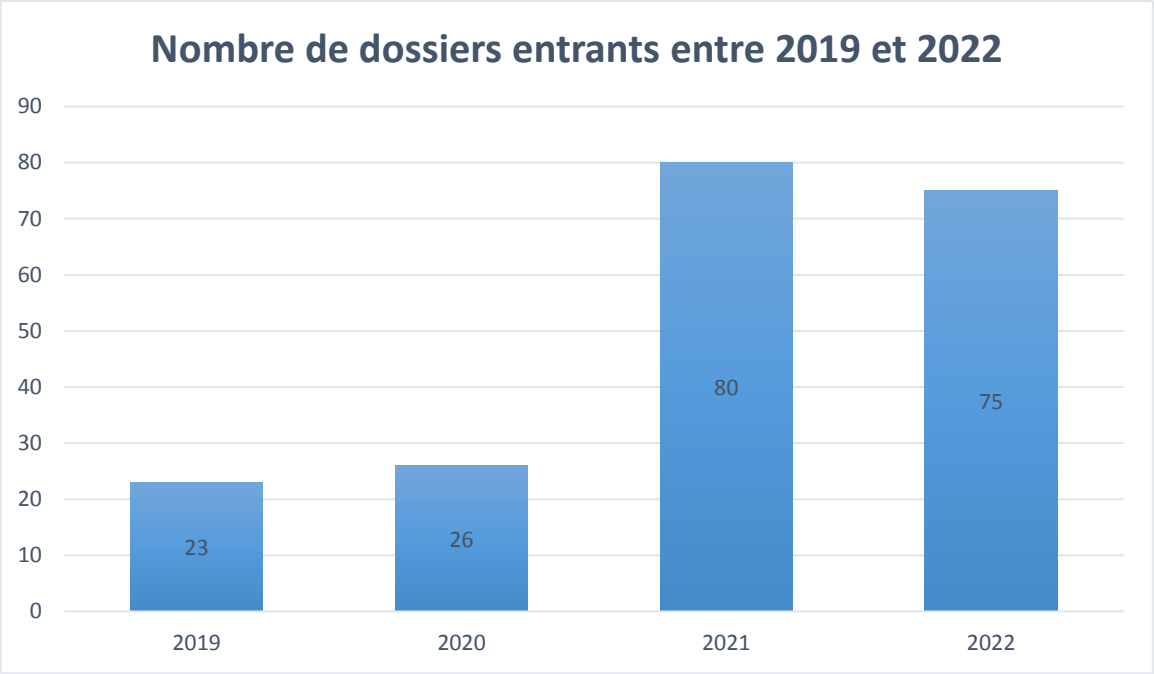
Depuis janvier 2021, la référente logement de l'Udaf consacrait une partie de son temps à du soutien technique sur les volet logement des dossiers.

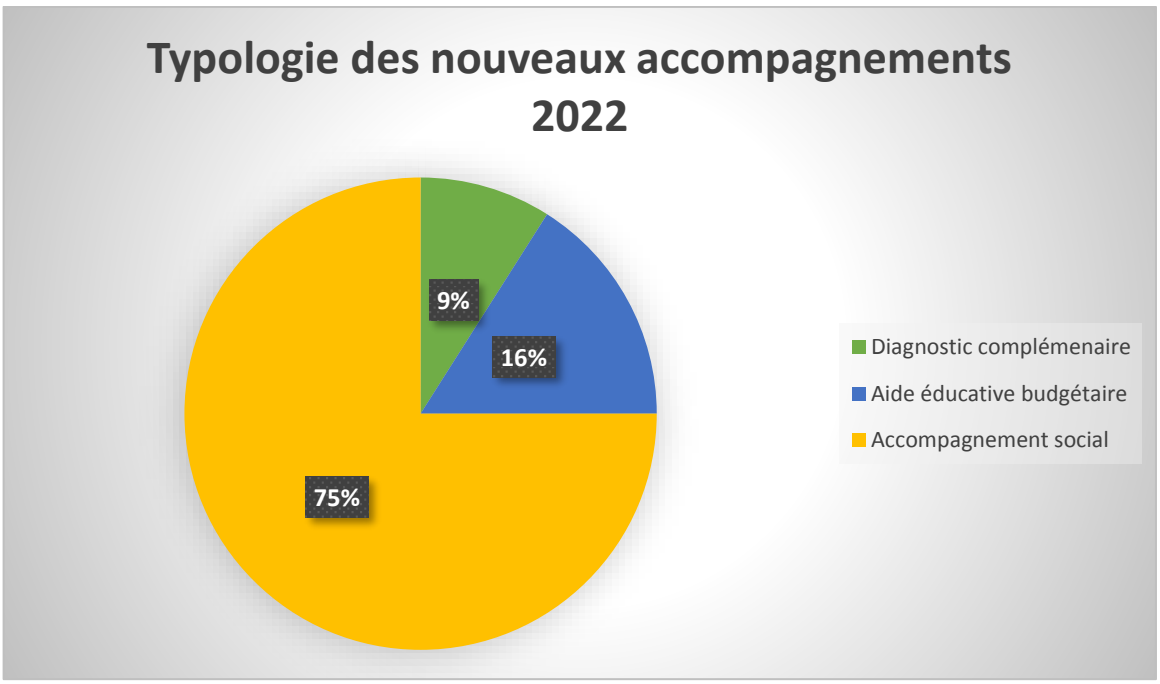
Métiers	Missions exercées	ETP totaux	Nombre de salariées travailleurs sociaux	Encadrement et support
Intervenantes sociales	Diagnostic complémentaire AEB ASLL	1,2 ETP	3	**0,1 ETP cheffe de service** **0,2 secrétariat standard**
Intervenante sociale et référente logement	ASLL	0,5 ETPT	1	
Référente logement	Appui aux intervenantes sociales uniquement sur les dossiers ASLL avec une problématique logement	/	1	
Total		1,7 ETPT de travailleurs sociaux au 31 décembre 2022	-4 travailleurs sociaux -1 cheffe de service -1 secrétaire	0,1 ETP encadrement 0,2 ETP de fonction support

Qui sont les nouveaux salaries accompagnes en 2022?

Volume d'accompagnement en 2022

- **75 nouveaux** dossiers entre le 01.01.2022 et le 31.12.2022 **soit une baisse d'activité de -6.25 % par rapport à 2021**





- **La majorité** des ordres de mandatement s'exerce sur **6 mois** (61%)
- **Le nombre de dossiers entrants varie entre 1 à 16 dossiers nouveaux par mois avec un pic de 16 dossiers en avril** et de 10 en février. Soit une moyenne de 6 dossiers nouveaux par mois pour l'équipe.
- **Dossiers sortants** : entre 1 à 18 dossiers sortis par mois **avec un pic de 18 dossiers sortis en mars, 13 en octobre.** Soit une moyenne de 6.5 dossiers sortants par mois pour l'équipe.
- **75 dossiers entrants contre 78 dossiers sortants. Cela témoigne d'une activité soutenue avec des entrées et sorties régulières et plus de sorties que d'entrées (1 entrée pour 1.09 sortie)**

- **Dossiers en file active pour l'ensemble de l'équipe : entre 14 dossiers (mars) à 33 dossiers en file active (juin)., s**oit une moyenne de 23 dossiers en file active pour l'équipe dont la majorité constituée de dossiers complexes avec plusieurs problématiques (ASLL). Nous relevons une baisse d'activité entre 2021 et 2022 (-5 dossiers) et une répartition du volume de dossiers entrants et sortants un peu plus équilibrée qu'en 2021. **En Moyenne les intervenantes sociales avaient chacune environ 7 à 8 dossiers maximum en file active.**
- Selon les périodes, nous relevons jusqu'à 8 ouvertures de dossiers par mois par intervenante sociale en avril 2022.

Rétrospective 2022

	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.
Nombre entrées AEB	1	2	0	1	0	0	0	1	0	0	3	1
Nombre d'entrée ASLL	2	3	6	15	7	4	2	2	6	2	2	2
Nombre d'entrée de diag compl	1	5	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Sous total	4	10	8	**16**	~~7~~	5	2	3	6	2	**5**	4
Moyenne: entrées 6,33 /mois												
Nombre de sortie AEB	0	2	2	0	1	0	0	0	3	1	1	0
Nombre de sortie ASLL	5	4	14	6	1	1	6	6	2	12	2	3
Nombre de sortie Diag compl	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Sous total	6	7	**18**	7	2	1	6	6	**5**	**13**	3	4
Moyenne: 5,83 sorties /mois												
Nombre de dossiers en file active AEB	5	5	3	4	4	4	4	5	6	4	3	4
Nombre de dossiers en file active ASLL	19	18	10	19	25	28	21	18	25	16	16	16
Nombre de dossiers en file active Diag compl	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Sous total	24	24	14	23	**29**	**33**	**25**	**23**	**31**	**20**	**19**	20
Moyenne: 23,75 dossiers en file active												
Soit une moyenne de 8 dossiers en file active par intervenante												

- **Sur les 75 dossiers entrants en 2022:**

  - 7 dossiers sont des renouvellements suite à des bilans de 2021 soit une proportion de 9.3%. Les nouveaux dossiers sont donc nouveaux pour une majorité écrasante. Cela a un impact direct sur la charge de travail (temps pour entrer en relation, temps de l'évaluation, temps de l'action pour répondre à ces dossiers urgents)
  - 9 ont fait l'objet de renouvellements soit un taux de 12 %
  - 4 dossiers ont été ouverts puis ont fait l'objet d'un abandon.

12.04% des dossiers suivis en 2022 ont fait l'objet d'un dossier de surendettement. Le cœur de notre action est bien plus large sur le surendettement.

Caractéristique du public

- 37.32 % des salariés ont entre 46 et 60 ans.

  - **Les 51 et 60 ans représentent à eux seuls 26,66% des effectifs. C'est la tranche d'âge majoritaire en 2022 (à l'instar de ce qu'on observait en 2021)**
  - Les 26-35 ans représentent 24% des effectifs

Tranches d'âge	% 2021	% 2022
18 ans et 25 ans	11.25 %	18.66%
26-35 ans	20 %	24%
36-45 ans	16.25 %	20%
46-50 ans	20 %	10.66%
51-60 ans	31.25 %	26.66%
Entre +60 ans	1.25 %	0 %

- **Répartition hommes / femmes : 57.33 % d'hommes** v/ 42.66% de femmes

- **Situation familiale :**

  - 24% des personnes vivent en couple (contre 21.25% en couple en 2021). La tendance est relativement stable.
  - **76% des personnes accompagnées vivent seules en 2022 (contre 78,5% en 2021) dont 32% sont personnes séparés ou divorcées, 41,33% sont célibataires et 2,66% veufs**

Situation familiale	Nombre de personnes	% 2022
Célibataires	31	41.33%
Séparés	17	22.66%
Divorcés	7	9.33%
En couple	18	24%
Veufs/ves	2	2.66%

L'accompagnement des personnes séparées ou divorcées nécessite une compréhension claire de la situation. Pour ce faire, les intervenantes prennent connaissance du jugement du JAF. L'ouverture des droits de pension, le droit de garde, le montant de pension alimentaire versées ou à percevoir, l'organisation des droits de visite sont autant d'éléments qui conditionnent l'ouverture ou le maintien des droits et qui peuvent impacter le budget. Lorsque le jugement n'a pas encore été rendu, il est parfois nécessaire de l'attendre pour pouvoir continuer à travailler de façon efficace.

- **Lieu de résidence** : 49 personnes sur 75 résident sur Strasbourg ou l'Eurométropole soit 65.33% du public (contre 71.25% en 2021). Tendance stable.

- **Situation locative** : 61% des personnes sont locataires dont 52.17% dans le parc social. 13.33% des personnes sont hébergées (donc à titre précaire), d'autres sont sans logement.

Modalités d'accompagnement

- En moyenne : chaque personne bénéficie **au moins de 1 à 2 rendez-vous par mois hors contact téléphonique et courriels**. La fréquence des rendez-vous est intensifiée dans les situations de mises à l'abri et peut aller à un rendez-vous par semaine.

- Dans **77.33 % des cas, les RV sont menés à l'Udaf**. En **raison des difficultés de certaines personnes à se déplacer, 22.67% du public a été rencontré en dehors de l'Udaf en 2021 soit en VAD soit dans des locaux extérieurs dans le cadre d'un partenariat avec le secteur, la mairie ou une association locale**.

4 personnes ont été rencontrées à l'UTAMS de Molsheim, 4 personnes ont été rencontrées à la maison des associations, 1 personne à Benfeld, et 1 autre à l'UTAMS de Sélestat. Ces exceptions sont directement en lien avec l'existence d'une maladie ou problème de santé, avec l'impossibilité pour une jeune mère venant d'accoucher de se déplacer, avec l'isolement lié à la ruralité, avec l'absence de moyen de déplacement.

Les problématiques rencontrées et les axes d'accompagnement

1-Problématiques :

- Les longues maladies, accidents du travail
- Les séparations, divorces
- La mauvaise gestion budgétaire
- L'instabilité professionnelle/ précarité de l'emploi ex : intérim
- 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 difficultés d'expression et de compréhension de la langue française, ses institutions et droits
- La méconnaissance de la législation française et des codes
- Les violences sexuelles intra ou extra conjugales.

2-Les axes d'accompagnement mis en œuvre sont :

- La recherche de logement
- La constitution de dossiers de demandes de secours alimentaires ou financières (prévoyance, CCAS, associations caritatives, FASTT, MSA). Ont concerné au moins 13 dossiers sur les 75 entrants soit 17,33 % des dossier entrants.
- La vérification des droits sociaux, aide à l'ouverture des droits. Ex : CAF, Impôts, CPAM, droits sociaux (pour chaque dossier ouvert)
- La constitution de dossiers de surendettement : 8 dossiers sur les 75 entrants soit 10,66% des dossiers
- La demande de remise gracieuse totale ou partielle aux impôts, à la CAF etc.
- Le travail budgétaire (sensibilisation, rectifications, info consommateurs, mensualisation des charges) : a concerné chaque dossier ouvert
- L'accompagnement dans la réalisation de démarches administratives (orientation, liste des démarches de désolidarisation, dossier d'activation des assurances emprunteurs, produits actions logement) : pour la moitié des dossiers ouverts
- La médiation locative, relation bancaire
- Intervention auprès des bailleurs, énergie, banque, trésorerie pour 25,33% de dossiers entrants
- Intervention auprès de la CAF
- Négociation d'apurement auprès de la trésorerie pour des amendes
- Proposition de rachat de crédit
- Demande d'aide à action-logement : exemples : aide au mobilier, aide mon job mon logement, aides au loyer

Focus sur le volet logement des ASLL en 2022

1- **L'accompagnement sur le volet logement englobe l'aspect administratif et budgétaire, nécessite de répondre à l'urgence et s'étend jusqu'à l'accompagnement dans le logement.**

Les solutions et pistes suivies par les travailleurs sociaux pour répondre à la mise à l'abri :

- *Dans l'urgence et à court terme*
  - Dossier SIAO, alerte et lien fait avec le SIAO
  - Appels au 115
  - Liens avec les hôtels, Camping, Foyer Jeunes Travailleurs
  - Liens avec le FASTT
  - Liens avec action-logement
  - Appels de structures d'hébergement en direct : Home Protestant,
  - Agence Immobilière - Visites d'appartements avec la personne
  - Constitutions de dossiers DAHO
- **A moyen terme :**
  - Demande de logement social : ouverture ou mise à jour
  - Dossier AL'in
  - Dossier In'li
  - Contact bailleurs / Adoma pour recherches de logement ou démarches
  - Appui au logement par un Accord Collectif Départemental
  - Lien avec les CMS / UTAMS de secteurs pour connaitre les aides à l'hébergement d'urgence
  - Aide administrative à l'entrée et en sortie de logement

2- Freins et leviers dans la recherche de solutions

- **Les freins aux solutions d'hébergement :**
  - ***L'urgence de la situation de départ.***
  - ***Les dossiers dans lesquels les personnes ne sont pas à jour au regard de leur situation administrative*** (exemple : manque d'avis d'imposition, manque de contrat de travail, de fiches de paie, de garant etc.). L'absence de situation administrative à jour empêche de travailler l'hébergement même d'urgence hormis le 115 ou le SIAO. Ces freins ne sont pas toujours compris et acceptés par les personnes accompagnées. Notre intervention est alors bloquée et les personnes sont parfois amenées à accepter des logements en inadéquation avec leur situation budgétaire, seulement parce que c'est la seule et la plus rapide des solutions qu'elles ont trouvées à l'instant « t ».
  - ***L'absence de solution proposée par le 115 et les modalités même de son organisation***. Le 115 nécessite d'être composé tous les jours et ne permet pas d'anticiper ou d'accorder un temps de répit aux personnes.
  - ***La limitation de l'enveloppe budgétaire dédiée à la prise en charge financière d'un l'hôtel par AL***. L'enveloppe budgétaire est limitée par dossier. Ainsi, lorsque l'enveloppe a été épuisée et qu'aucune autre solution n'a pu être dégagée, ces personnes ont connu des ruptures de parcours et ont dû dormir chez un tiers ou dehors (voiture, tente). Nous relevons que dans 4 dossiers, ces ruptures n'ont pas pu être évitée.
  - ***Les refus des personnes d'accéder à l'hébergement d'urgence proposé pour des motifs variés*** **:** refus du principe d'un hébergement collectif, refus en raison du secteur géographique non désiré, refus d'un logement considéré comme trop petit. Au regard de l'urgence, nous relevons que certaines personnes ont préféré être sans solution d'hébergement que d'accéder à ces propositions. Or, les refus d'hébergement constituent, dans les faits, un précédent pour le SIAO qui ne considère alors plus ces dossiers comme prioritaires.

- **Un levier dans le recherche d'hébergement d'urgence ou de logement : les ressources des personnes elles-mêmes qui pour certaines, se sont fortement mobilisées de façon efficace.**

Freins et Difficultés rencontrées en 2022
• **Les dossiers dans lesquels la situation logement est problématique (expulsion, mise à l'abri à l'hôtel).** Un travail avec la référente logement et action-logement a été nécessaires • Les suivis et reprises successives des f**acturations de 2021 et 2022. Les règles ne sont pas claires en amont et plusieurs changements ont dû être opérés.** Une simplification des règles de facturation apparait utile.

Les points fors
- Des accompagnements individualisés et adaptés aux besoins et problématiques performants - Une reconnaissance de notre travail par les partenaires et les personnes accompagnées - La mise en place de nouveaux outils d'accompagnement à destination des personnes accompagnées directement : • *Check liste lors d'un emménagement,* • *Fiche déménagement*

- Des formations au soutien des pratiques professionnelles :
  - Formation organisé par l'UNAF en visioconférence le 01 /02 /2022 « l'accompagnement budgétaire » (1 journée – 1 intervenante sociale + 1 cheffe de service)
  - Formation Retour d'expérience sur la relation à l'argent animée par Praxis (1 journée - 2 intervenantes sociales)
  - Formation sur les « arnaques » assurée par la Banque de France le 22/02 (1/2 journée – 2 intervenantes sociales)
  - Webinaire sur les Points Conseils Budget Grand Est (avec intervention d'un huissier) le 11 octobre
    (½ journée, 2 intervenante sociales)
  - Participation à la journée nationale de lutte contre le surendettement le 10 novembre à l'UNAF à Paris (1 journée – 1 intervenante sociale)
  - Participation aux webinaires organisés par l'Unaf notamment celui relatif aux aides et services d'Action-Logement le 22 mars (1 journée – 1 cheffe de service)

- Une équipe stabilisée

Les perspectives 2023

Axe accompagnement :

- Poursuivre l'exercice de mandats dynamiques sur des temps courts
- Continuer à prendre en charge des dossiers complexes tant sur le volet budgétaire, social, logement (expulsion, mise à l'abri, hôtel)
- Continuer à travailler à partir de nouveaux outils de suivi de l'activité et de l'évolution des situations : fiche de renseignements après chaque ODM, bilan à mi-parcours, précisions à apporter sur la fiche bilan
- Développer un outil pour accompagner le public à passer du logement imaginé au logement réel (objectif non réalisé en 2022)

Axe éthique et bientraitance

- Poursuivre la formation continue des intervenantes sociales
- Remettre en place un Groupe d'Analyse de la Pratique pour l'équipe AL

Axe partenarial :

- Poursuivre les points réguliers avec AL
- Re stabiliser les modalités de calcul pour la facturation

Axe qualité :

- Diversifier les outils éducatifs afin de pouvoir répondre aux besoins repérés
- Déployer et s'approprier le nouveau logiciel métier « aide budget » qui devrait davantage correspondre à ce type d'accompagnement.

Le «Service Logement»

Ses missions

L'activité logement gérée par l'UDAF Bas-Rhin débutée en 2021 avec le recrutement d'une 2nde professionnelle s'est poursuivi en 2022 sur les missions :

- L'**ASLL** réalisé dans le cadre d'une convention avec **Action Logement** (démarrage de l'intervention du référent logement en février 2021) en partenariat avec l'équipe d'Action Logement du service accompagnement ;
- **L'AVDL DALO**[1] **& CCAPEX**[2] commandité par la D.D.E.T.S[3] (démarrage octobre 2021).

L'UDAF Bas-Rhin entend ainsi défendre une politique logement comprenant :

- **La prévention des expulsions** (AVDL CCAPEX & Point Info Expulsion en externe) ;
- **La recherche d'un logement adapté et décent pour tous** en réalisant des appuis aux relogement auprès des personnes accompagnées dans les différents services de l'association (demandes d'ACD[4] : Handilogis compris pour les personnes en situation de handicap -, demandes DDELIND[5] pour l'obtention de logements salubres, etc.) ;
- **La stabilisation des parcours de vie fragmentées de personnes vulnérables** (familles gouvernantes) ;
- **La recherche d'un équilibre financier auprès des personnes en situation de précarité** (ASLL réalisées dans le cadre d'Action Logement, dépôts de demandes d'aides financières : FSL, CAF,...) ;
- **L'accompagnement au titre du DALO** des ménages reconnus prioritaires urgents logements.

L'UDAF Bas-Rhin entend ainsi ici occuper une réelle place dans le champ du logement et de l'hébergement aux côtés des acteurs publics et associatifs du Bas-Rhin.

De plus, pour rappel, en interne, l'UDAF dispose d'une Référente Logement qui soutient les salariés des services ainsi que les associations familiales dans toutes les questions relatives au domaine de l'habitat et du cadre de vie. Et ce, en lien avec le projet institutionnel et le projet des services.

Ses missions sont les suivantes :

- **Appui Technique en interne sur sollicitation** : par la prise en charge de dossiers relatifs à des problématiques logement particulières, conseils et orientation des délégués dans le cadre de leur mandat sur ces questions de logement.
- **Représentation de l'UDAF :** le référent logement assiste à quatre commissions dans le domaine du mal-logement et de la prévention des expulsion locatives (DALO, CCAPEX, Commission pré-

[1] Droit au Logement Opposable

[2] Commission spécialisée de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives.

[3] Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

[4] Accord Collectif Départemental

[5] Dispositif d'Eradication du Logement Indigne ou Non-Décent

CFP[6], FSL[7]) : en vue d'apporter une veille réglementaire des dispositifs techniques, appréhender l'évolution de l'état du mal logement, défendre les dossiers UDAF présentés lors de ces commissions.
L'objectif étant de partager collectivement des informations et de proposer des pistes et des actions pour permettre un maintien dans les lieux le cas échéant.

- **Développement de projets** relatifs au logement et l'hébergement

Le Service au travers le projet des services

Axe Accompagnement

L'UDAF a réalisé plusieurs types d'action en matière d'accompagnement logement cette année en s'appuyant sur la référente logement UDAF et sur sa collègue binôme (intervenante logement AVDL-AL) qui a progressivement secondé cette dernière.

- Sur sollicitation des services de l'UDAF, un soutien technique reste apporté aux délégués au regard de difficultés liées au logement rencontrées dans le cadre des suivis des personnes : **appui au relogement** (L'Accord Collectif Départementale dématérialisé, négociation de dossiers auprès des bailleurs sociaux, demande d'hébergement/de logement d'insertion auprès du SIAO du Bas-Rhin, demande de logement pour les salariés en difficultés via des sites dédiés – Action logement (Al'in, In'li, lien avec le FASTT[8]) , **présentation et traitement des procédures d'expulsion** (enquêtes sociales réalisées au stade de l'Assignation et pré-CFP [9]en lien avec les services de la préfecture, conseils et **orientations auprès des partenaires** dédiés selon les problématiques rencontrées.

- Dans le cadre de la prévention des expulsions dans notre département, après interrogation de la DDETS auprès de la DIHAL, seules l'ADIL et l'UDAF sont reconnues par décret, comme des **antennes départementales de prévention des expulsions** [10] pouvant apporter informations et conseils en vue de l'audience aux locataires assignés aux fins de constat et de prononcé de la résiliation du contrat de bail.
  Ce décret vise à ce que ces locataires se voient délivrer par l'huissier de justice un document mentionnant l'importance pour le locataire de se présenter à l'audience.
  Cette année, l'UDAF Bas-Rhin a conseillé, en externe, 15 locataires en situation d'expulsion dans le cadre du point info.

Déploiement de l'activité AVDL[11] (DALO et CCAPEX) tout au long de l'année 2022 (cf. focus AVDL ci-dessous) en collaboration avec la seconde professionnelle en charge des mesures AVDL.

Axe partenarial

[6] Pré-Concours de la force publique

[7] Fonds de solidarité pour le logement

[8] Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire

[10] Décret n° 2017-923 du 9 mars 2017 relatif au document d'information en vue de l'audience délivré aux locataires assignés aux fins de constat et de prononcé de la résiliation du contrat de bail

[11] Accompagnement Vers et Dans le Logement

- Renforcement de la présence de l'UDAF sur l'ensemble des territoires (Sélestat-Erstein-Molsheim pour le Sud, Haguenau-Saverne-Strasbourg pour le Nord) au sein des représentations CCAPEX avec l'intervention de 2 professionnelles cette année contre 1 l'an passé ;
- Maintien de la présence de l'UDAF dans les commissions DALO ;

Organisation de 2 rencontres semestrielles avec la DDETS afin de suivre l'activité AVDL.

Axe éthique et bientraitance

- Mise en place d'un GAP dédié à l'équipe AL/AVDL à partir d'avril 2022 ;

8 réunions GAP organisées sur l'ensemble de l'année, permettant la création d'une nouvelle équipe de travail regroupant des professionnelles spécialisées en budget et en logement.

Axe qualité

- Consultation systématique de la DDETS quant aux supports AVDL réalisés par l'équipe afin d'améliorer la qualité et la structuration des accompagnements diagnostics et post-diagnostics ;
- Continuité de service assurée toute l'année en matière d'expertise logement en interne auprès des salariés de l'UDAF par l'émergence progressive d'un binôme de deux professionnelles renforçant ainsi le soutien apporté ;

Construction, déploiement et analyse d'une enquête de satisfaction réalisée en juillet 2022 auprès des personnes accompagnées et des partenaires mobilisés (bailleurs sociaux et privés) dans le cadre de l'AVDL DALO et CCAPEX.

L'accompagnement logement en chiffres

1. L'activité du référent logement

Pour rappel, la référente logement a progressivement été secondée cette année dans le cadre des interventions présentées ci-dessous.

Nombre et type d'interventions du référent logement selon les services de l'UDAF en 2022

	Nombre de RDVS physiques et téléphoniques du référent logement	Motifs de saisine du référent logement
Service Accompagnement	36 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
Service Protection Juridique des Majeurs	37 RDVs avec les délégués du 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.

Autres chiffres clés 2022 :

- Participation à 24 commissions CCAPEX et CFP des sous-préfectures de Strasbourg, Sélestat Haguenau, Saverne et Molsheim en 2022 contre 18 en 2021 et 1 réunion plénière CCAPEX avec l'ensemble des acteurs concernés afin de dresser le bilan de l'année 2021 ;

- Participation à 19 commissions DALO à la D.D.E.T.S contre 20 en 2021 ;

- Participation à 1 comité stratégique FSL du Bas-Rhin abordant le bilan d'activité du FSL. Par ailleurs, la référente logement a été en lien avec 1 commission « comité d'orientation FSL de l'Eurométropole de STRASBOURG »

- Participation à 3 COPILS « Maintien dans les lieux » organisés par la Ville de STRASBOURG afin d'éviter les expulsions.

Difficultés repérées en 2022 :

- La réticence des personnes accompagnées à accepter des solutions d'hébergement d'urgence de type SIAO-115. En effet, ces hébergements sont souvent composés de chambres partagées avec salle d'eau et toilettes communs. Nous avons constaté que la plupart des personnes à la rue ont fui ces dispositifs en préférant être hébergé chez des tiers (collègues, amis, connaissances) ou encore dormir dans une voiture ou sur le lieu de travail.

D'autres problématiques persistent comme :

- Un **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 **et donc une** prise en compte de la demande de logement des personnes cumulant des difficultés économiques et sociales.
- **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 (TISF, Aides ménagères,) ;
- 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 Bas-Rhin.
- Une **saturation des dispositions d'hébergement** SIAO-115 et des hôtels strasbourgeois pendant la période hivernale, notamment en lien avec le marché de Noël.

2. L'activité de l'équipe AVDL DALO & CCAPEX

Statistiques/ tableaux pour l'activité confondue AVDL DALO & CCAPEX (Argumentaires dans les parties séparées DALO et CCAPEX).

- Nombre de mesures au 31.12.2022

MESURES AVDL au 31/12/2022 en file active				
Étiquettes de lignes	F	H	Couples	Total général
AVDL CCAPEX	5	2	1	8
AVDL DALO	4	2	1	7
Total général	**9**	**4**	**2**	**15**

- Prescripteurs des nouvelles mesures :

PRESCRIPTEURS au 31/12/2022	
PRESCRIPTEURS	**Nombre de dossiers**
DDETS 67 STRASBOURG (AVDL DALO)	17
SOUS PREFECTURE DE STRASBOURG (AVDL CCAPEX)	1
SOUS PREFECTURE DE MOLSHEIM (AVDL CCAPEX)	6
SOUS PREFECTURE SELESTAT ERSTEIN (AVDL CCAPEX)	3
SOUS-PREFECTURE DE SAVERNE (AVDL CCAPEX)	13
SOUS-PREFECTURE DE HAGUENAU (AVDL CCAPEX)	0
Total général	**40** **Dont 17 AVDL DALO et 23 AVDL CCAPEX**

- Ouvertures :

NOUVELLES MESURES 2022		
SEXE	**TYPE**	
		Total général
FEMME	CCAPEX	14
	DALO	10
HOMME	CCAPEX	9
	DALO	7
	Total général	**40**

Le public nouvellement orienté cette année est majoritairement féminin avec :

61 % des femmes suivies dans le cadre de l'AVDL CCAPEX ;

58,8 % de femme suivies dans le cadre de l'AVDL DALO.

- **Arrêts :**

FINS DE MESURES 2022		
SEXE	**TYPE**	
		Total général
FEMME	CCAPEX	14
	DALO	9
HOMME	CCAPEX	7
	DALO	4
	Total général	**34**

Focus sur l'AVDL DALO

Comme la mission l'indique, l'intervenant social se doit d' « aller vers » les ménages reconnus prioritaires urgents et rechercher leur adhésion afin de les accompagner dans l'obtention d'un logement en partenariat avec le bailleur social désigné.

La D.D.E.T.S mandate l'UDAF Bas-Rhin pour réaliser ces accompagnements depuis le 29/10/2021.

L'AVDL DALO est construit en deux temps :

- Le bilan diagnostic, d'une durée de 4 semaines permettant à l'intervenant social de faire un état des lieux de la situation sociale des personnes accompagnées et de faire des préconisations à cet effet. Ce bilan est adressé à la D.D.E.T.S qui valide ou réfute nos préconisations ;
- La période d'accompagnement post diagnostic d'une durée de 4 mois (période validée par la D.D.E.T.S) qui correspond à la mise en œuvre des préconisations dégagées dans le cadre du bilan diagnostic. En 2022, nous avons acté avec la D.D.E.T.S la possibilité de prolonger cette période d'accompagnement de plusieurs mois à partir une évaluation au cas par cas.

1/ Nombre d'accompagnements ouverts : 17 AVDL DALO ouverts en 2022

Problématiques de départ :

- 6 personnes sont dépourvues de logement et sont donc hébergées (tiers, SIAO, hôtel…) soit 35.3% ;
- 7 personnes sont en procédure d'expulsion (impayés, vente du bien, reprise par le propriétaire) soit 41.2%;
- 1 personne vit dans une caravane stationnée sur un parking d'entreprise soit 5.9 % ;
- 2 personnes vivent dans un logement insalubre (sous-sol, présence de nuisibles) soit 11.8 % ;
- 1 personne est menacée de mort par son ex-conjoint vivant dans le même quartier soit 5.9 %.

2/ Caractéristiques du public dont l'accompagnement a démarré en 2022 :

- Age: de 32 à 62 ans avec 58.8 % de femmes et 41.2 % d'hommes.
- Situation sociale :
- 13 personnes accompagnées sont célibataires, séparées, divorcées ou veuves (dont 6 avec enfants à charges) soit 76.5% ;
- 4 personnes sont en couple avec enfants soit 23.5%.

- Situation professionnelle :
  - 6 personnes accompagnées sur 17 n'exercent aucune activité professionnelle et perçoivent des prestations sociales (R.S.A, A.A.H), familiales ou une pension d'invalidité soit 35.3%;
  - 1 personne est en arrêt maladie soit 5.9 %;
  - 5 personnes travaillent dont 4 en CDI, 1 en CDD soit 29.4 %;
  - 1 personne est en formation soit 5.9 %;
  - 4 personnes sont retraitées soit 23.5%.

3/ Adhésion à l'accompagnement :

16 personnes sur 17 ont adhéré à l'accompagnement.

4/ Fins d'accompagnement : 13 AVDL DALO arrêtés en 2022

Concernant l'AVDL DALO, **2 accompagnements sur 13 sont arrêtés à l'échéance du bilan diagnostic en 2022**.

- 1 personne a retrouvé un logement et était suivi par le secteur qui a donc repris l'accompagnement ;
- 1 personne n'était pas présente à son domicile lors de notre visite et n'a pas donner suite à nos relances.

Les 11 autres personnes ont poursuivi l'AVDL DALO dans le cadre d'un accompagnement post diagnostic en 2022.

5/ Réussites

Sur 13 fins d'accompagnement AVDL DALO en 2022, 11 ménages ont été relogés soit **84.6 % de personnes relogées**. Ces personnes ont pour la plupart été orientées vers le service social de secteur pour un ASLL entre autres.

6/ Difficultés rencontrées :

Concernant le logement au titre du DALO, nous avons rencontré des difficultés à faire accepter aux personnes accompagnées dans le cadre de l'AVDL DALO, les logements proposés par les bailleurs qui ne répondaient pas aux attentes des personnes concernées. Nous avons pu par ailleurs justifier le refus du logement par un état des communs dégradé et squatté. Dans d'autres cas, le refus ne peut se justifier (pas d'ascenseur, chambres trop petites…) et les personnes se sentent contraintes d'accepter le logement.

Focus sur le lancement de l'AVDL CCAPEX

L'intervenant social rencontre les ménages logés principalement en parc privé, non suivis par les services sociaux et en situation d'expulsion locative au stade du commandement de payer et de l'assignation (tous motifs confondus). Il définit les prestations nécessaires et adaptées afin de garantir le maintien dans le logement ou le relogement du ménage.

Tout comme pour l'AVDL DALO, la D.D.E.T.S mandate l'UDAF pour réaliser ces accompagnements.

L'activité a démarré le 21/10/2021.

L'AVDL CCAPEX est également construit en deux temps (phase diagnostic de 4 semaines puis phase d'accompagnement de 5 mois). Tout comme l'AVDL DALO, en 2022, nous avons acté avec la D.D.E.T.S

la possibilité de prolonger cette période d'accompagnement de plusieurs mois par le biais d'une demande par mail, accepté ou non par le mandant. Cela a été plus fréquent que pour le DALO.

1/ Nombre d'accompagnements démarrés : 23 AVDL CCAPEX ouverts en 2022

Problématiques de départ :

- 1 personne sur 23 (soit 4.3 % des AVDL CCAPEX) vit dans un logement inadapté à ses ressources ;
- 1 personne sur 23 (idem) n'a pas respecté le plan d'apurement et n'a pas payé son loyer suite à des dépenses exceptionnelles
- 10 personnes sur 23 (soit 43,5 % des AVDL CCAPEX) connaissent des difficultés budgétaires importantes ;
- 11 personnes sur 23 (soit 47,8 % des AVDL CCAPEX) ne nous ont pas communiqués ces éléments (manque de collaboration).

2/ Caractéristiques du public dont l'accompagnement a démarré en 2022

- Âge et sexe : de 23 à 80 ans avec 60.9 % de femmes contre 39.1 % d'hommes. Le public est ainsi davantage féminin.
- Situation sociale :
- 8 sur 23 personnes sont en couple soit 34.8 % ;
- 15 sont célibataires, séparées, divorcées ou veuves soit 65.2 % .
- Situation professionnelle :
- 2 personnes accompagnées sur 23 soit 8.7 % n'exercent aucune activité professionnelle et perçoivent des prestations sociales (R.S.A, A.A.H), familiales ou une pension d'invalidité ;
- 3 personnes sont retraitées soit 13 % ;
- 10 personnes travaillent soit 43,5 % dont 4 en CDI, 2 en CDD, 2 en intérim et 2 avec type de contrat inconnu. Concernant les 8 personnes restants, nous ne connaissons pas leur situation professionnelle.
- Situation financière : 100% des personnes accompagnées ont une dette locative ce qui est cohérent avec la mission AVDL CCAPEX exercée. Les montants des dettes locatives vont de 1 150€ à 11 000€.

3/ types d'adhésion à l'accompagnement réalisé :

- 5 personnes sur 23 (soit 21.7 % des AVDL CCAPEX) ont vivement adhéré à l'AVDL CCAPEX proposé par l'UDAF Bas-Rhin ;
- 7 personnes sur 23 (soit 30.4 % des AVDL CCAPEX) ont partiellement adhéré à celui-ci, se traduisant principalement par une absence de réponse pendant plusieurs mois ou une difficulté de se mettre en action concernant les démarches demandées ;
- 11 personnes sur 23 (soit 47.8 % des AVDL CCAPEX) n'ont pas du tout adhéré à celui-ci (déménagées, pas de réponses aux relances, déjà suivis sur le secteur, trouvé une solution par eux-mêmes…)

4/ Fins d'accompagnement : 21 AVDL CCAPEX arrêtés en 2022

Concernant l'AVDL CCAPEX :

- 7 accompagnements sur 21 soit 33.3 % des accompagnements se sont arrêtés pour non-collaboration à la phase du bilan diagnostic ;
- 4 personnes soit 19 % ont accédé à un nouveau logement ;

- 3 accompagnements sur 21 soit 14.3 % se sont arrêtés pour non-collaboration à la phase d'accompagnement ;
- 3 maintiens dans les lieux soit 14.3 % ont été réalisés avec remboursement de la dette ou plan d'apurement en cours ;
- 3 ménages sur 21 soit 14.3 % sont toujours en situation d'expulsion (sans maintien ni relogement),
- 1 ménage soit 4.8 % a quitté les lieux pour être hébergé chez un tiers.

5/ Réussites

8 ménages sur 21 ont évité l'expulsion (maintien dans les lieux, relogement dans un nouveau logement ou chez un tiers) soit 38.1 %.

6/ Difficultés rencontrées :

Nous avons observé cette année un réel manque de collaboration avec notre service qui s'est retrouvé par ailleurs auprès d'autres partenaires concourant à l'accompagnement de ces mêmes personnes tels que les travailleurs sociaux de secteurs ou les bailleurs sociaux par exemple. Cette absence de mobilisation s'explique aussi par le fait que les délais entre l'intervention du secteur et notre intervention (parfois 1 an) a permis aux personnes de trouver une solution par elles-mêmes (déménagement notamment).

Les perspectives pour 2023

Axe accompagnement

- Face au départ de la référente logement UDAF, déployer par l'intervenante sociale AVDL-AL des actions de formation en interne auprès des salariés de l'UDAF afin de renforcer leurs compétence en matière de logement (SIAO, Demande de Logements, enquêtes expulsions,…) ;
- Aborder les situations AVDL DALO et AVDL CCAPEX dans le cadre de réunions mensuelles situations à formaliser avec le cadre hiérarchique référent.

Axe partenarial

- Développer le partenariat avec la D.D.E.T.S quant au déploiement de l'AVDL DALO & CCAPEX ;
- Rendre plus visible l'AVDL au sein des UTAMS et CMS de secteur en collaboration avec la DDETS afin de renforcer l'orientation des ménages vers l'UDAF Bas-Rhin.

Axe éthique et bientraitance

Maintien du GAP dédié à l'équipe AVDL/ Action Logement afin d'aborder les pratiques professionnelles via la spécificité logement rencontrée dans les accompagnements.

Axe qualité

- Améliorer les supports nécessaires à l'exercice des missions tels que les « Bilans d'accompagnements » pour les deux types d'AVDL en partenariat avec le service Action Logement de l'UDAF Bas-Rhin, l'ARSEA et la D.D.E.T.S.
- Déployer une nouvelle enquête de satisfaction auprès des ménages accompagnés et des bailleurs sociaux et privés au cours du 2nd trimestre 2023.

Les points forts
- Maintien de l'intervention du référent logement auprès des familles à domicile et au service ; - Augmentation de l'activité (AVDL) permettant à l'UDAF Bas-Rhin de développer de nouvelles compétences et de défendre une politique logement plus forte auprès des partenaires et sur les territoires sud et nord du département ; - Renforcement du partenariat avec la D.D.E.T.S ; 15 personnes ont accédé à un nouveau logement grâce à l'accompagnement AVDL de l'UDAF Bas-Rhin !

LE PASS CONTRE LE SURENDETTEMENT / POINT CONSEIL BUDGET

voir rapport d'activités dédié