



Udaaf
Charente-
Maritime

UNIS POUR LES FAMILLES

Agir pour les familles



Futur multi accueil interentreprises « Les P'tits Drôles » à SAINTES

Rapport d'activité 2020

UDAF DE CHARENTE-MARITIME

5 Rue du Bois d'Huré - 17140 LAGORD - Tél. : 05 46 28 36 00 / Fax : 05 46 28 36 01
Mail : contact@udaf17.fr - Site Internet : www.udaf17.fr

Sommaire

	Page
Introduction	3
A. Les activités du siège	6
Les instances de gouvernance de l'UDAF	7
L'appui général et particulier du siège aux établissements et services	11
B. Le pôle de protection des majeurs et des familles	
Introduction	19
1) Le pôle de protection des majeurs et des familles en quelques chiffres	22
2) L'organisation du pôle de protection des majeurs et des familles	23
3) Le service MJPM	29
4) Le service délégué aux prestations familiales (DPF)	42
5) Le service MASP (Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé)	46
6) L'activité audition de mineurs	51
7) Le service d'Appui et d'Information aux Tuteurs Familiaux (SAITF)	53
C. Les actions sociales	
1) Le Service d'Accueil Familial pour Personnes Handicapées - SAFPH	56
2) L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)	61
3) La Médiation Familiale	66
4) La Médiation Familiale en milieu carcéral	75
5) L'activité du réseau parentalité de Saintes	78
6) La Médiation Familiale Aidants Aidés	79
7) Espace rencontre parents enfants (ERPE)	81
8) L'Atelier de mobilisation sociale vers l'emploi	86
9) La Résidence Accueil	89
10) Habitats Communautaires	93
11) Groupe d'Entraide Mutuelle	93
12) L'action Éducative Budgétaire	93
13) Le Micro Crédit Personnel	94
14) Action Logement	94
15) PREVEX	94
16) Le Point Conseil Budget	94
D. Entraide Familiale	
1) Les services d'aide à domicile	96
2) Le Centre de Soins Infirmiers	100
E. L'Oranger – multi accueil	101

Introduction

2020 : une année pas comme les autres ! Les mots de la crise sanitaire.

Chaque année, en introduction de ce rapport d'activité de l'UDAF de Charente-Maritime, nous nous efforçons de mettre en évidence ce que l'année écoulée dont on fait le bilan et la description a eu de spécifique, de nouveau, si elle a été « charnière » entre deux orientations, ce qui est souvent le cas, si elle a vu des projets naître ou se concrétiser, ce qui est de plus en plus le cas...

Mais comment qualifier l'année 2020 ? A tous points de vue, elle a été spéciale, déconcertante, parfois traumatisante, nécessitant une mobilisation non pareille des forces vives, qu'elles soient issues des élus associatifs ou des salariés individuellement et collectivement.

Nous croiserons ici nos analyses et impressions avec les *mots de la crise*.

Wuhan (marché de). Aérosol. Etat d'urgence sanitaire.

Cette mobilisation du côté des élus a fait appel à leur capacité à se réorganiser chez eux pour rester en contact tout en s'isolant, certes en *mode dégradé* selon la formule consacrée, souvent renvoyés à eux-mêmes individuellement, leurs associations familiales étant très occupées par ailleurs à maintenir en activité des services et des équipes. Les salariés de l'UDAF, en appui à des usagers souvent isolés eux-mêmes, en lien réduit avec l'association, l'encadrement, « l'employeur » et les collègues, ont vécu – vivent encore – une situation de mélange, de proximité, de conflit éventuellement entre le travail à domicile et la vie privée. Certains s'y sont régalés, d'autres ont affronté de grandes difficultés.

Reconfiner, click and collect. ARN

Nous souhaitons à nouveau tout particulièrement remercier chaleureusement et spécifiquement nos collaborateurs qui ont relevé plusieurs défis en 2020 et sur ce début de 2021, dont la capacité à s'organiser chez eux pour une part d'entre eux, tout le pôle de Protection des Majeurs et des Familles, une partie du Pôle des Actions Sociales et Familiales. Certes du matériel de bureautique a rapidement été mis à disposition à domicile mais il a fallu, ex abrupto, inventer une nouvelle façon de travailler à distance et de rester en contact avec les usagers. Et cet objectif a été atteint.

Savon. Test. VACCIN. Cluster

Pour les services de l'Entraide, notamment le SAAD et dans une certaine mesure le CSI créé au dernier trimestre et qui s'est beaucoup investi dans les tests PCR, une forte proportion d'intervenants à domicile ont bravé l'inconnu d'une telle situation anxiogène et ont été admirablement présents auprès des usagers et chez ceux-ci. Nous leur avons dit et leur redisons combien nous sommes admiratifs de cette solidarité ainsi manifestée dans de telles conditions auprès des personnes vulnérables.

Personnel de première ligne

Par ailleurs l'équipe du multi-accueil l'Oranger qui a dû cesser son activité lors du premier confinement, a repris le travail dans un mode extrêmement sécurisant pour les familles et les enfants, avec une rigueur exceptionnelle à la hauteur des circonstances, et n'a jamais relâché son effort et son adaptation depuis.

Coude, barrière, gestes. Aération. Jérôme SALOMON

Les services du siège qui n'ont jamais cessé de fonctionner, majoritairement en présentiel, ainsi que les services d'appui du pôle de protection, ont « tenu la barre » avec calme et détermination. Que tous soient remerciés ici, à nouveau.

Gants. Gouttelettes. Suspension. Balcons.

Nécessité fait loi, il a fallu s'adapter et il restera des acquis de cette période 2020/2021. Il restera aussi des mots, les expressions que nous ne pensions pas utiliser en temps de paix, que ce soit en lien avec le travail ou de façon plus générale : *confinement, télétravail à temps complet, couvre-feu (!), dérogations* – aussi souvent – *présentiel, distanciel* (avec variations d'orthographe), *cellule interne de suivi de la crise !... mode dégradé, audio (autant de fois), visio (au moins autant), ouvrez / fermez vos micro, vos caméras... coiffes, sur-chaussures... thermomètres* - sur le lieu de travail, et tant d'autres que vous ne manquerez pas de rappeler à cette lecture et peut-être des plus évidents et plus significatifs.

Cas contact. Asymptomatique. Guerre. Hydroxychloroquine. Non essentiel. Attestation.

Bien sûr rien n'est encore terminé. Quand aurons-nous quelque chose de *définitif* comme on a pu le croire pour d'autres problèmes sanitaires au cours des deux derniers siècles notamment, et y a-t-il quelque chose de définitif dans le domaine sanitaire ? Notre sidération n'étant pas totalement dépassée ou digérée à propos de ce SARS-COV-2 qui provoque la COVID-19 nous ne savons pas encore, pour la plupart d'entre nous, quoi penser, et quelle opinion nous aurons de ces 2 années extraordinaires. Nous ne sortons pas d'un film en ayant une opinion immédiate ; nous sommes en train de sortir (on l'espère) d'une situation inimaginable par les non spécialistes et nous ne savons pas qu'elle leçon en tirer. Parfois juste des impressions, parfois des analyses aux confins du positif (des personnes osent l'avouer), parfois un souvenir atroce d'enfermement et de malaise à la suite de la perte de libertés, ou d'un proche ...

Réanimation. Isolement. Vaccinodrome. Comorbidité (avec le facteur)

Tout cela nos acteurs associatifs, bénévoles, dirigeants, techniciens l'ont vécu, le vivent à titre personnel et dans l'interaction avec leurs mandats ou leur travail. Nos associations, considérées dans toute leur globalité et leurs aspects, sont durablement sinon définitivement partiellement changées, comme les individus qui les animent et les composent. Tous, nos familles des associations adhérentes et nos équipes sont marquées.

Consignes, protocoles, gel, liquide, masques, blouses, sur-blouses. Jérôme SALOMON.

Avec tous les morts de la Covid 19, officiellement recensés ou non, de très nombreuses familles ont été touchées par un deuil et parfois dans des conditions d'arrachement, d'isolement qu'on ne pensait jamais rencontrer.

Syndrome de glissement. Taux d'incidence. Injection. ARS. Annulé.

Depuis mars 2020 le « monde » aura tourné en fonction ou en tenant compte de cette maladie, phénomène planétaire.

Un sentiment de fragilité, ainsi que certaines prises de conscience auront émergé. Avec les facilités des communications planétaires modernes, l'humanité aura partagé peut-être plus consciemment que jamais *en direct* une même épreuve, autre que sportive, et face à ce qui n'est – n'était – pas un conflit mondial armé pourtant responsable d'un nombre considérable de décès, la « victoire totale » passe par un succès mondial sans perdant, hormis la pandémie. Le vœu que des non spécialistes comme nous, les familles, les services d'appui, les élus associatifs, peuvent formuler aujourd'hui c'est que notre conscience soit plus forte sur les causes à contrôler et les solutions à mettre en œuvre.

Celles-ci passent par chacun et par tous, par l'action individuelle et par le collectif, à l'opposé de la *distanciation sociale*. Au fond, comme tous les problèmes importants que nous devons résoudre au service de l'humanité et qui sont devant nous, comme les problèmes climatiques.

Quarantaine, quatorzaine, immunité collective, Pangolin.***Sans contact (carte bancaire et le reste). Entrée. Sortie.******Pfizer-BioNTech, Moderna, AstraZeneca (Vaxzevria) et Johnson&Johnson (Janssen).***

Et bien sûr nous en avons eu notre Dose de 2020 même si nous avons découvert le *coronapéro*, et le grand public : l'ARS.

Enfin, malgré tout, on notera que *Benaïse* a fait son entrée dans l'édition 2020 du petit Larousse.

Test. Mutation. Variants. Réanimation, oxygène. Jauge.

Cependant, le travail de fond s'est fait, l'UDAF a maintenu le cap de sa mission sociale, l'État et les partenaires ont reconnu à nouveau sa compétence et sa grande connaissance du terrain en lui confiant, par exemple, (début 2021) le fonctionnement de la CTAI, Cellule Territoriale d'Appui à l'Isolement pour tout le département (aide à l'isolement des personnes atteintes de la Covid ou cas contact). Ceci est aussi une reconnaissance de la qualité de nos professionnels et de notre organisation

Pic, plateau, courbes.***Monde d'après.***

Claudine GUERIN
Présidente

Jacques BAILLET
Directeur Général

A. Les activités du siège de l'UDAF

Afin de mieux identifier les principales actions de ce que l'on appelle « le siège » de l'Association, de comprendre et mieux mesurer en quoi il se distingue des « services » tout en comprenant les liens qui les rattachent, nous ouvrons cette année la rubrique « les activités du siège ». Ce siège inclut la Présidence et globalement le Conseil d'Administration, leurs activités d'administration et de représentation, le rôle de nos représentants familiaux, et puis bien évidemment les services professionnels dans le siège, au travers de la Direction Générale qui comprend, outre le « DG » et les Assistantes, le Pôle Administratif (dont RH)-Financier (dont comptabilité) – Logistique, le Secrétariat de Direction, le Responsable Communication et Soutiens aux Associations, les personnes et éventuelles actions ponctuellement coordonnées par le « siège » en 2019 dans le cadre de programmes innovants.

Les UDAF instituées par Ordonnance en 1945, ont deux grandes missions, qui sont indiquées dans le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) : la première concerne –globalement– la représentation et la défense des familles qui vivent dans le département concerné, et chaque UDAF est, pour ce faire, une « fédération » départementale¹ appelée « Union départementale » à laquelle adhèrent les Associations Familiales du département ainsi que leurs éventuelles fédérations départementales.

C'est parce qu'elles remplissent cette mission auprès des familles que les UDAF sont des institutions qui figurent dans les codes (CASF notamment).

Les UDAF sont soutenues par l'État dans cette première mission². C'est l'équivalent d'1,2 poste temps plein qui est ainsi financé pour tout ce travail de mise en réseau, d'animation et de représentation, de fonctionnement de l'observatoire des familles, de recensement des familles adhérentes aux associations familiales, etc.... Ces activités sont typiquement au « siège » et dans le siège.

La deuxième grande mission de l'UDAF est bien évidemment la gestion et l'animation d'établissements ou services que les pouvoirs publics « jugent utiles » de lui confier³. Ces activités constituent le côté « association gestionnaire d'établissements et services sociaux et médico-sociaux » de l'UDAF, comme 3 000 autres associations du secteur social et médico-social qui gèrent 35 000 établissements et services au plan national. Ces activités, services, établissements sont coordonnés entre eux, développés, mis en valeur et en perspective, contrôlés, soutenus et expertisés par ou avec le concours du siège.

¹ Code de l'action sociale et des Familles (CASF) L 211-2

² CASF L 211-10 fonds CNAF et CCMSA

³ Idem CASF

LES INSTANCES DE GOUVERNANCE DE L'UDAF

Les membres du Conseil d'Administration

Composition au 1^{er} avril 2021

Les administrateurs élus

Jacky BRILLOUET	ADMR
Martine CAMESCASSE	AF de Saintonge
Siegfried CHARRIER	Les Bambins d'Aunis
Anne DE CHALENDAR	Atelier des Familles
Françoise ELSÉN	Familles Rurales
Francelise LAVENTURE	Vacances et Familles NA
Pierrette MERCIER	Familles Rurales
Patrick RENARD	Familles Rurales
Denis TAINURIER	Autisme 17
Michelle VIAUD	FAVEC
Christian VIGNE	MFR Chevaux Services
Jacky BRILLOUET	ADMR

Invité statutaire

Jacques BAILLET	Directeur général
-----------------	-------------------

Les administrateurs désignés

Michèle ARONDEL	AF de Saintonge
Hélène AUDINET	AFC
Marie Claude BRACHE	ACFFM
Claudio DE PASCALIS	AF Protestante
Thérèse DEPOUTRE	AFC
Claudine GUERIN	MFREO
Françoise HENRI	UNAPEI 17
Laurence NALIN	EFA 17
Rémy OUVRARD	Parrainage 17
Danielle PENZ	APEDA
Patrick SIMON	UNAFAM 17

Composition du bureau

Composition au 1^{er} avril 2021

Claudine GUERIN	Présidente
Laurence NALIN	Vice-présidente
Patrick SIMON	Vice-président
Rémy OUVRARD	Trésorier
Michelle VIAUD	Trésorier adjoint
Françoise HENRI	Secrétaire
Francelise LAVENTURE	Secrétaire adjoint

Invité statutaire

Jacques BAILLET	Directeur général
-----------------	-------------------

Commission de Contrôle de Gestion et de Projets

Composition au 1^{er} avril 2021

Président

Rémy OUVRARD	Trésorier
--------------	-----------

Membres

Claudine GUERIN	Présidente
Patrick RENARD	Membre
Patrick SIMON	Vice-président
Michelle VIAUD	Trésorier adjoint
Jacques BAILLET	Directeur général
Jacques DELLA GASPERA	Directeur administratif et financier

Commission de Contrôle

Composition au 1^{er} avril 2021

Thérèse DEPOUTRE	Présidente
Membres	
Patrick RENARD	
Michelle VIAUD	

Secrétariat assuré par Nicolas ERIAU

État des représentations assurées par l'UDAF

1 - Cohésion sociale - Vie quotidienne

ORGANISMES	REPRESENTANTS	
	Titulaires	Suppléants
Conseil départemental : commission de sélection d'appel à projets	Mme GUERIN	M. BAILLET
DDCS : commission de sélection d'appel à projet social ou médico-social	M. OUVRARD	Mme VIAUD
Comité d'entente des associations représentatives des personnes en situation de handicap, fragilisées, en perte d'autonomie et de leurs familles en Charente-Maritime	M. BAILLET Mme NEDELEC	M. COLAS
Commission Consultative pour les Services Publics Locaux		
- CDA de La Rochelle	Mme VIAUD	M. COLAS
- Conseil départemental	M. BRILLOUET	M. PAVON
- Mairie de Rochefort	Mme MARTIN	M. BRILLOUET
- Mairie de La Rochelle	Mme VIAUD	Mme LAVENTURE
- Syndicat des Eaux 17	Mme PENZ	
- Syndicat d'Adduction d'Eau de la Région Nord de La Rochelle	Mme VIAUD	
Conseil d'Exploitation de la RESE (Régie d'Exploitation des Services d'Eau)	Mme PENZ	
Comité local des usagers - QUALIPREF	Mme GUERIN	
Conseil d'évaluation de la Maison d'Arrêt de Rochefort	Mme GUERIN	

2 - Droit de la famille et protection de l'enfance

ORGANISMES	REPRESENTANTS	
	Titulaires	Suppléants
Conseil de Famille des Pupilles d'État	Mme GUERIN	Mme VIAUD
Commission d'Agrément de l'Adoption	Mme GUERIN	Mme VIAUD
Foyer Départemental de l'Enfance	Mme GUERIN	Mme VIAUD
Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance	Mme MARCHAND	
Carrefour National des délégués aux prestations familiales	M. GRANELET	

3 - Économie - emploi - formation professionnelle

ORGANISMES	REPRESENTANTS	
	Titulaires	Suppléants
Jury pour l'attribution des diplômes dans le secteur funéraire	Mme GUERIN	
	Mme VIAUD	
	M. BRILLOUET	
DG Finances Publiques : Comité local des Usagers Particuliers des Impôts et du Trésor Public de la Charente-Maritime	Mme VIAUD	
Commission Départementale d'Aménagement Commercial	M. OUVRARD	

4 - Éducation - jeunesse

ORGANISMES	REPRESENTANTS	
	Titulaires	Suppléants
Commission Départementale de l'Éducation Nationale (CDEN)	Mme LAVENTURE	M. RENARD

5 - Habitat - cadre de vie

ORGANISMES	REPRESENTANTS	
	Titulaires	Suppléants
Conseil d'Administration de l'Office Public de l'Habitat de la CDA de La Rochelle	Mme VIAUD	Mme ROBIN
Conseil d'Administration de l'OPH OCEAN de Rochefort	M. SURREAU	
Conseil d'Administration Habitat 17	Mme HENRI	Mme ROBIN
Conseil d'Administration OPH Saintes	Mme ELSEN	
DDTM : Agence Nationale d'Amélioration de l'Habitat	Mme VIAUD	Mme HENRI
ADIL	M. SURREAU	
Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD)	M. SURREAU	
Commission Locale Consultative des Transports Publics Particuliers des Personnes (T3P)	Mme GUERIN	Mme MARTIN
Commission Communale des Taxis de La Rochelle	Mme VIAUD	Mme MARTIN
Commission Communale des Taxis de Rochefort	Mme MARTIN	M. SURREAU
CCAPEX	M. COLAS	
SOLIHA	Mme GUERIN	

6 - Politique familiale - politique sociale

ORGANISMES	REPRESENTANTS	
	Titulaires	Suppléants
Caisse d'Allocations Familiales	Mme BRACHE	
	Mme DE CHALENDAR	Mme LAVENTURE
	Mme ELSEN	M. RENARD
	Mme NALIN	M. RENAUD
Caisse Primaire d'Assurance Maladie	M. COLAS	M. TAINURIER
Mutualité Sociale Agricole des Charentes	Mme GUERIN	
Commission Départementale d'Orientation de l'Agriculture	Mme GUERIN	M. TAINURIER
Commission des Usagers des Établissements de Santé Publics et Privés		
● Association Développement Autodysalysé – ADA 17		
● CAPIO Clinique du Mail et de l'Atlantique La Rochelle	M. BRILLOUET	
● Centre de réadaptation La Villa Richelieu de La Rochelle		Mme HENRI
● Centre de réadaptation d'Oléron (CRO)		Mme MARTIN
● Centre Hospitalier de Saint Jean d'Angély	M. BARREAU	Mme ELSEN
● Centre Hospitalier de Royan		

6 - Politique familiale - politique sociale (suite)

ORGANISMES	REPRESENTANTS	
	Titulaires	Suppléants
● Centre Alcoologie Alpha de Royan	Mme ISENDICK-MALTERRE	
● Centre Hospitalier de Saint Pierre d'Oléron	Mme MARTIN	
● Centre Hospitalier de Saintes		M. TAINURIER
● Centre Hospitalier de Boscammant	Mme GUERIN	
● Centre Hospitalier de Jonzac		Mme GUERIN
● Clinique Hippocrate	Mme CAMESCASSE	
● Clinique Pasteur	M. BARREAU	
● Clinique Richelieu Saintes	M. PAVON	Mme ELSÉN
● Clinique Villa du Parc	Mme CAMESCASSE	
● Établissement Thérapeutique pour Ado de Pons (ETAP)	Mme GUERIN	
● KORIAN de Clavette	M. BRILLOUET	
● Polyclinique Saint Georges de Didonne	Mme PENZ	
Conseil de surveillance		
● Centre Hospitalier de Rochefort	Mme NALIN	
● Centre Hospitalier de Saint Pierre d'Oléron	Mme MARTIN	
● Centre Hospitalier de Saintes	Mme GUERIN	
CCAS/CIAS		
URAF Nouvelle Aquitaine	Mme ELSÉN	
	Mme GUERIN	
	M. SIMON	
UNAF Développement associatif	Mme GUERIN	
CRSA	Mme GUERIN	
CDCA : formation spécialisée "Personnes handicapées" et « Personnes âgées »	Mme GUERIN	Mme HENRI
CDCA : formation spécialisée "Personnes handicapées" et « Personnes âgées » au titre de NEXEM	M. BAILLET	
Contrat Territorial de Santé au titre de NEXEM	M. BAILLET	

Les travaux du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration s'est réuni à 3 reprises et a eu à traiter principalement les thèmes suivants :

- Budgets et comptes de l'association à partir des travaux de la Commission de Contrôle de Gestion et de Projets
- Agréments de nouvelles associations adhérentes
- Représentation CCAS/CIAS
- Demande de subvention d'une association familiale adhérente
- Projet de multi accueil à Saintes
- Projet Maison Relais Saint Jean d'Angély
- Projet Maison Relais Saint Pierre d'Oléron
- Appel à projet logement inclusif
- Agrément et mise en œuvre du Point Conseil Budget en lien avec PREVEX
- Autorisation du centre de soins infirmiers
- Renouvellement du commissaire aux comptes

L'Assemblée Générale

L'Assemblée Générale statutaire de l'UDAF s'est déroulée le 22 septembre à l'Hôtel du Château à LAGORD.

Au programme :

- Assemblée Générale ordinaire avec présentation des rapports, services, comptes et échanges

avec les associations adhérentes et les représentants familiaux

- Renouvellement du commissaire aux comptes
- Souscription d'emprunts pour la crèche interentreprises de SAINTES.

L'APPUI GENERAL ET PARTICULIER DU SIEGE AUX ETABLISSEMENTS ET SERVICES

Le Pôle Administratif, Financier et Logistique – Ressources Humaines (PAFL-RH)

Ce pôle dirigé par Jacques DELLA GASPERA et qui comprend la RH, la comptabilité, et la logistique est, comme tout pôle de « back office » indispensable au fonctionnement de l'UDAF. Certes une comptabilité ou un directeur financier n'ont jamais fait l'activité, l'équilibre ou le développement d'une structure, mais une mauvaise comptabilité et une mauvaise gestion peuvent tuer une association. L'activité du PAFL-RH est très synthétiquement présentée ci-dessous, comme c'est souvent le cas dans un rapport d'activité, document de communication plutôt tourné vers la mise en valeur des activités vers les usagers, les familles, plus que vers celles

développées en back office pour faire fonctionner la structure.

Que les personnes indispensables à notre « objet social » soient ici remerciées.

Depuis plusieurs années déjà le recentrage sur nos « cœurs de métiers », c'est-à-dire notre raison d'être, notre spécificité, a pour corollaire le recours à des externalisations dans différents domaines (informatique, paie, nettoyage et archivage, restauration, véhicules, éditique, etc.) auprès de prestataires à même de répondre au mieux à nos attentes.

Ressources humaines

Nathalie MARCARIE	Responsable
-------------------	-------------

Logistique

Muriel CIRERA	
---------------	--

Nathalie CAILLAUD	
-------------------	--

Comptabilité générale

Aurélien BERTIN	Responsable
-----------------	-------------

Corinne MENANT	
----------------	--

Christine CLAUZEL	
-------------------	--

Quelques chiffres et faits marquants pour le Pôle Administratif et Financier, Logistique et Ressources Humaines de l'UDAF en 2019 :

Comptabilité	Paie	Logistique	Informatique / Téléphonie
Budgets Prévisionnels : 30 CA traités : 30	Nombre de bulletins de paie établis : 2 846 → EF prest. : =994 → EF mandat = 69 → EP = 1 548 → MAO = 308	Nombre de sinistres gérés : 30 → Auto= 10 → RC=1 → DB=5	Nombre d'équipements informatiques et téléphoniques gérés : 150
Facturation clients : → EF = 6 835 → EP = 1 110 → MAO = 645	Nombre de tickets restaurant distribués : 16 635	Crise sanitaire : → Gestion des équipe- ments de protection individuelle	Informatique : → Déploiement de 46 postes informatiques tout en un pour faciliter le télétravail avec mise en place de connexions à distance → Déploiement de 55 tablettes courant 4 ^{ème} trimestre pour la mobilité du PPM et du PAS → Passage en hébergement par l'intermédiaire de Synergie en décembre 2020 → Migration messagerie → Outlook 365 chez Microsoft
Factures fournisseurs : 1 805		Travaux : → Local CSI → MAO	RGPD : → Mise en conformité effectuée fin du 1 ^{er} semestre
Nouveaux services : → Médiation Aidants Aidés, groupes de parole, ERPE Aunis → CSI → Projet Maison Relais ST PIERRRE D'OLERON → Multi accueil SAINTES		Réalisation des contrôles réglementaires obligatoires : → électricité → gaz, → ascenseur, porte auto- matique → extincteurs, BAES, alarme incendie	

EF : Entraide Familiale
 EP : Etablissement Principal
 PAS : Pôle des Actions Sociales
 BAES : Bloc autonome d'éclairage
sécurité

MAO : Multi accueil l'Oranger
 RC : Responsabilité Civile
 CSI : Centre de Soins Infirmiers

DB : Dommages aux biens
 PPM : Pôle de Protection des Majeurs
 RGPD : Règlement général sur la pro-
tection des données

Comptabilité	Paie	Logistique	Informatique / Téléphonie
Organisation comptabilité : → Inventaire maj affectation des bureaux par service réalisée au 1^{er} janvier → Rattachement du traitement des paies au service comptable → Nouveau CAC → Application du nouveau règlement comptable ANC 2018-06		Flotte de véhicules (38+14) : → Consultation marché en vue du renouvellement → Restitution des véhicules en fin de contrat et réception des nouveaux	

La Communication et le Soutien aux Associations (CoSA)

La mission Communication et Soutien aux Associations assure, avec ou sous la responsabilité de la Direction Générale, la mise en place des actions définies par le Conseil d'Administration dans le cadre des prérogatives de l'UDAF au regard des textes de 1945 et 1975 sur la représentation familiale.

Le réseau associatif

L'UDAF de Charente-Maritime est composée de 55 associations familiales adhérentes, 3 fédérations départementales adhérentes et 3 membres associés, représentant près de 3 700 familles qui en sont membres.

Les associations familiales trouvent un appui technique au siège de l'UDAF (Directeur Général, Responsable Communication et Soutien aux Associations, assistantes, voire Directeurs de Pôles ou Services sur tel ou tel point technique touchant à leurs spécificités) en terme de :

- Communication : mise en relation avec les médias, organisation d'émissions radios, diffusion d'actions et de manifestations sur le site Internet de l'UDAF de Charente-Maritime,
- Développement : conseil, soutien et accompagnement dans leurs démarches quotidiennes,
- Matériel : prêt de salles sur Lagord et Saintes, mise à disposition d'un fonds documentaire...,
- Stratégie : représentation des familles dans les instances départementales, sollicitation des pouvoirs publics locaux...,
- aide pour la prise de rendez-vous avec des partenaires, institutions et accompagnement dans leurs démarches,
- aide au montage de projets en lien avec l'activité de l'association/fédération.

En 2020, deux nouvelles associations ont rejoint l'UDAF de Charente-Maritime :

- Horizon Famille Handicap 17 (HFH 17) :
- Association Force Ouvrière Consommateurs 17 (AFOC 17)

Les délégués familiaux

Au cœur de l'action institutionnelle assurée par l'UDAF 17 sur les questions familiales, la centaine de représentants familiaux œuvre pour promou-

D'autre part, la Direction Générale a confié, au membre de cette mission, des projets de veille stratégique et de développement de services, des actions de soutien et de suivi auprès des services ainsi que la coordination de la communication.

Et deux associations ont quitté l'UDAF de Charente-Maritime :

- FR Bois
- L'Atelier des Familles

Chaque semaine, l'UDAF transmet par ses réseaux numériques une information à ses adhérents portant sur l'actualité familiale (manifestations, colloques, aides et financements...) en Charente-Maritime.

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire et par l'impact de cette pandémie sur les aspects sanitaires, économiques, sociales ou encore psychologiques. Des conséquences mesurées par la soixantaine d'associations membres de l'UDAF qui sont au plus près des familles et œuvrent avec et pour elles dans des champs divers et variés tels que le handicap, l'éducation, la parentalité ou encore la santé pour n'en citer que quelques-uns.

Témoins des réalités familiales, elles n'en subissent pas moins elles aussi les conséquences associatives par la baisse de leurs activités, le chômage partiel pour celles qui comptent des salariés, ou encore la diminution du bénévolat. Même si le nombre d'associations reste identique entre 2019 et 2020, l'UDAF constate une chute violente du nombre des adhérents au sein des associations familiales sur cette même période, plus de 400.

La sortie de crise espérée et souhaitée en 2021 sera l'occasion pour l'UDAF d'accompagner ses associations adhérentes à reprendre leurs activités et à les accompagner dans leur développement.

.

voir la politique familiale dans toutes les instances qui prennent des orientations ou décisions concernant la vie des familles.

Ils sont amenés par leur participation active, leurs convictions et leurs compétences, à promouvoir ou infléchir des actions au bénéfice de l'ensemble des familles du département. De par la réglementation, ils siègent dans les Conseils d'Administration, commissions et comités des organismes publics ou parapublics locaux ou départementaux. Les représentants familiaux doivent informer le siège de l'UDAF de Charente-Maritime sur la situation des familles et leurs attentes à l'aide d'un compte rendu de mandat.

L'UDAF propose tout au long de l'année de nouveaux représentants dans les instances où l'Union siège de droit ou du fait de sa compétence reconnue : CCAS, CIAS, structures dans le champ de

la cohésion-vie quotidienne, le droit de la famille et protection de l'enfance, l'économie-emploi-formation professionnelle, l'éducation-jeunesse, l'habitat-cadre de vie, ainsi que la politique familiale-politique sociale (cf. tableau des représentations).

L'année 2021 sera l'occasion de mettre en œuvre des commissions thématiques, qui n'ont pas pu se mettre en place en raison de la crise sanitaire, sur des sujets communs tels que le logement, la représentation des usagers dans le système de santé. Ces commissions, qui rassembleront les administrateurs et les représentants familiaux dans les secteurs en lien avec leur mandat, permettront de nourrir des réflexions et des actions pour représenter au mieux les familles.

L'observatoire des familles

En créant l'Observatoire Départemental des Familles, l'UDAF 17 a souhaité enrichir son action en faveur des familles grâce à un outil statistique permettant de recueillir des informations plus précises et plus objectives sur les réalités quotidiennes des familles du département et surtout d'en témoigner auprès des associations familiales, partenaires, pouvoirs publics, institutions. La dernière enquête menée porte sur « La place des grands-parents dans la vie familiale ».

Le questionnaire a été élaboré par le comité de pilotage national de l'Observatoire des Familles à l'UNAF, composé de techniciens et d'administrateurs des UDAF et URAF. La CNAF et la MSA sont associées en tant que soutien par la mise à disposition de fichiers allocataires pour les échantillons d'envoi des questionnaires.

6 000 questionnaires ont été envoyés en septembre dernier dans le département par voie électronique à des allocataires de la CAF et 200 à des allocataires MSA par voie postale, aux familles de la Charente-Maritime ayant 1 enfant ou plus à charge.

Cette enquête doit permettre d'observer et d'analyser comment les grands-parents interviennent au sein de la cellule familiale. Quels rôles jouent-ils dans l'organisation quotidienne de la vie familiale ? Interviennent-ils de manière spécifique dans l'éducation de leurs petits-enfants ? Les familles bénéficient-elles d'un soutien financier de la part des grands-parents ?

La synthèse complète de cette enquête est accessible sur le site internet de l'UDAF dans la rubrique des publications : www.udaf17.fr.

Le Service Info Famille

Pour renseigner les familles dans leurs démarches quotidiennes, l'UDAF de Charente-Maritime dispose d'un service individuel et personnalisé intitulé Service Info Famille. Ouvert à tous, c'est un lieu d'écoute, d'information et d'orientation personnalisé permettant d'apporter des réponses aux questions

des familles dans les domaines de la vie quotidienne : logement, droit de la famille, santé, éducation, consommation.

Les demandes sont effectuées principalement via le formulaire de contact du site internet de l'UDAF.

Lire et faire lire

Lire et faire lire est une association nationale à laquelle l'UNAF a apporté dès son origine son soutien, également soutenue par plus de 120 écrivains (Alexandre JARDIN, François MOREL, Dan FRANCK, Erik ORSENNA...) et le Ministère de l'Éducation Nationale.

L'objectif de cette association est de faire partager le goût du livre et de la lecture aux enfants au travers de la lecture d'histoires par des « aînés » bénévoles dans les écoles maternelles, primaires et autres structures éducatives (centres de loisirs, crèches, bibliothèques...).

Des temps de formation sont proposés aux bénévoles. Ce dispositif est coordonné conjointement sur le département par l'UDAF et la ligue de l'enseignement avec près de 300 bénévoles sur l'ensemble du département intervenant auprès de 150 structures (écoles, crèche, centres de loisirs...).

Lecture pour tous

A la suite d'une demande d'une fonctionnaire des services pénitentiaires qui connaissait Lire et faire lire par l'école de son fils, la direction de l'UDAF a proposé d'ouvrir une action bénévole calquée sur Lire et faire lire mais dans un établissement pénitentiaire.

La médaille de la famille française

La médaille de la famille française est une distinction honorifique décernée aux « personnes qui élèvent ou ont élevé de nombreux enfants dans les meilleures conditions matérielles et morales », afin de rendre hommage à leur mérite et de leur témoigner la reconnaissance de la nation.

La communication générale

La communication externe a pour objectif de rendre plus lisible les actions engagées par l'UDAF sur ses deux grands champs de compétence. Cette communication est du ressort, prioritairement, de la présidente, des Administrateurs, du Directeur Général mais plus généralement les directeurs, cadres et l'ensemble des salariés sont en charge d'une communication de par leur fonction et leur interaction avec l'extérieur.

Le Responsable Communication et Soutien aux Associations veille aussi à transmettre des informations sur l'ensemble des actions menées par l'UDAF 17 et en particulier à partir d'événements créés à la demande de la Direction Générale ou des Pôles.

D'autre part, sont publiés par l'UDAF :

- les encarts d'information dans les bulletins municipaux,
- les encarts de communication dans la presse.

L'UDAF lancera, en 2021, sa lettre électronique.

Les assistantes de la Direction Générale mettent également en forme le rapport d'activité annuel et

Comme pour une majorité des actions bénévoles, les lectures ont pris fin en mars 2020 en raison de la crise sanitaire ; une reprise est envisagée en septembre 2021.

Des bénévoles proposent des temps de lecture aux détenus de la maison d'arrêt de Rochefort une fois par semaine en lien avec la responsable pédagogique.

Ce dispositif est mis en place pour la sixième année consécutive et regroupe 4 bénévoles. Cependant, l'activité est aussi en arrêt depuis mars 2020.

L'UDAF instruit les dossiers et les transmet ensuite auprès de la Préfecture pour décision.

La Présidente a émis un avis officiel sur les 2 dossiers présentés en 2020.

les documents d'activité en lien avec les rapports comptables pour le compte du Directeur Administratif et Financier.

D'autre part, le Responsable Communication et Soutien aux Associations peut être amené à représenter la direction (Direction Générale, Pôles) empêchée, auprès de partenaires ou instances, afin d'assurer la continuité de la présence de l'UDAF et assure un reporting immédiat. Il assure aussi la mise en œuvre de l'événementiel pour l'association.

En 2020, par exemple :

- rencontres avec des associations au siège de l'UDAF : Association familiale de Saintes, Jumeaux et plus, Jonathan Pierre vivante...,
- participation aux assemblées générales/ réunions de partenaires : Familles Rurales, ADIL...,
- Partenariat avec le réseau deuil orphelins Charente-Maritime,
- Rencontre des partenaires : Banque de France, Centre social les 4 vents...

La communication des Pôles

Le Responsable Communication et Soutien aux Associations est chargé d'être à la disposition des Directeurs et responsables de Pôles pour la mise en œuvre de leur plan de communication établi en lien avec la direction générale et en soutien à des développements ou des projets.

C'est ainsi qu'en 2020, ont été mis en œuvre par le siège :

- réalisation d'émissions radio tous les mois sur les activités de l'UDAF, partenariat avec RCF Charente-Maritime : PCB, MJAGBF, CSI..
- rencontres avec les employeurs (Orchestra, Préfecture de région, Léa Nature, Domitys, CGR, Merling...) pour présenter les multi

accueil de Lagord et Saintes afin de commercialiser des berceaux,

- organisation d'une campagne de communication pour le dispositif de médiation familiale aidants et aidés,
- organisation d'une campagne de communication pour le dispositif de centre de soins infirmiers,
- présentation du Point Conseil Budgétaire auprès du CIAS Oléron, du CCAS de PONS, de l'association RéCléré au Bois Plage,
- réponse à l'appel à projet Point Conseil Budget,
- coordination des appels à projet déposés par la Direction Générale.

Les nouvelles technologies

Le site Internet a pour objectif d'informer les familles dans tous les domaines de la vie quotidienne. Il propose des actualités générales sur différents thèmes, ainsi que des contacts d'associations et d'organismes départementaux.

Ce portail informatique offre également la possibilité aux partenaires (associations, organismes, collectivités...) de promouvoir leurs actions et développer leur notoriété. Un espace « Extranet » réservé aux administrateurs a été ouvert pour que ces derniers puissent retrouver en ligne et instantanément tous les éléments en lien avec l'association.

La gestion courante du site Internet et de la page Facebook de l'UDAF de Charente-Maritime est assurée par le responsable Communication et Soutien aux Associations en lien avec la Direction Générale, les services et les assistantes de direction.

La page Facebook de l'UDAF continue à être alimentée pour informer les familles sur des sujets d'actualité : soins palliatifs, autisme, cinéma adapté, santé mentale, parentalité, liens inter-générationnels... Plus de 600 personnes sont abonnées à la page Facebook de l'UDAF, soit 150 de plus qu'en 2019.

Le multi accueil (crèche) interentreprises à Saintes

Suite à l'épisode COVID-19, les travaux de construction ont pris du retard.

L'UDAF ouvrira donc, en septembre 2021 un second multi accueil interentreprises sur Saintes, à proximité immédiate du Centre hospitalier. Doté d'une capacité de 40 berceaux pouvant accueillir les enfants âgés de 2,5 mois à moins de 4 ans en accueil régulier, occasionnel ou d'urgence, le multi accueil sera ouvert du lundi au vendredi de 6h30 à 19h30, sans fermeture annuelle, hormis une semaine à Noël.

L'année 2020, malgré la crise sanitaire, a notamment permis de rencontrer des employeurs intéressés par cette structure pour leur présenter le fonctionnement du multi accueil interentreprises. Des partenaires se sont d'ores et déjà engagés de façon officielle et ont réservé 27 berceaux sur les 40 disponibles.

Plusieurs rencontres avec la Caisse d'Allocations Familiales ont été organisées pour évoquer la nouvelle convention de réservation à destination des employeurs du secteur public.

Pour l'appui général du siège aux divers établissements et services, nous ne le détaillerons pas cette année, mais durant cette année de crise sanitaire, le siège est très largement intervenu pour l'organisation en lien avec la crise, le matériel, les plans de continuité de l'activité.

Jacques BAILLET
Directeur Général

Jacques DELLA GASPERA
Directeur Administratif et Financier

Nicolas ERIAU
Secrétaire Général

B. Le pôle de protection des majeurs et des familles

INTRODUCTION

L'année 2020, au regard de l'épidémie de coronavirus, est une année atypique au cours de laquelle le pôle de protection des majeurs et des familles (PPMF) a su faire preuve d'une adaptabilité exceptionnelle pour :

- garantir une continuité du service rendu que nous imposent les missions imparties,
- sécuriser les conditions de travail de chacun.

Les actions de structuration du PPMF (polyvalence et complémentarité des fonctions), engagées depuis plusieurs années, la capacité d'adaptation et les efforts consentis par chacun, nous ont permis de faire face à une situation de crise sans précédent en maintenant un lien continu avec nos partenaires et usagers.

Les temps forts de l'année 2020

Sur le plan organisationnel

- En 10 jours, lors du premier confinement (mars), organisation et mise en place du télétravail pour la quasi-totalité des salariés du PPMF, en limitant le nombre de personnes en présentiel, sur le site de Lagord, à deux équipes (en alternance) de 5/6 personnes par jour (la première semaine, maintien, d'un mi-temps en présentiel pour garantir la continuité du service rendu).

Objectif : protéger les salariés et limiter les interactions au sein du service afin de prévenir des « clusters » et garantir la continuité du service rendu.

- Etroite collaboration de l'équipe logistique avec Synergie, qui a su nous proposer, en un temps record, des accès informatiques d'exception pour télétravailler en temps de crise.

La nouvelle application métier « Evolution » et notamment le module « Documents » permettant une circulation de l'information entrante et sortante du PPMF a favorisé cette mise en œuvre rapide.

Ainsi, malgré une année particulière, l'activité annuelle reste positive :

- Service Mandataire judiciaire à la protection des majeurs (SMJPM) : **+ 5 usagers accompagnés**
- Service Délégué aux prestations familiales (SDPF) : **-2 ; équilibre au regard de la moyenne annuelle**
- Services Mesures d'accompagnement social personnalisé (SMASP) : **équilibre**

Je félicite chacun pour les efforts consentis et la force du collectif.

Nous remercions Synergie pour leur disponibilité et réactivité ainsi que l'équipe logistique qui a su, chaque fois que nécessaire, proposer un accompagnement individualisé et des outils facilitant le quotidien de travail à domicile.

- Cette organisation d'urgence a supposé :
 - Une polyvalence et complémentarité des salariés travaillant sur site, pour garantir une circulation de l'information entrante et sortante du PPMF (courriers, appels) et permettre au plus grand nombre de télétravailler.
 - Une capacité d'adaptation des salariés travaillant à domicile qui ont dû notamment s'habituer à la dématérialisation complète des relations de travail.
- Acquisition de matériel informatique/téléphonique adapté au télétravail et redéploiement des outils informatiques sur site afin d'offrir à chaque salarié un outil professionnel adapté à cette nouvelle situation de travail.

Le déploiement de tablettes (outil multi fonctionnel : informatique, téléphonie, photos) pour tous les délégués, conseillers juridiques a accru notre accessibilité et facilité les interventions sur le terrain (accessibilité au dossier de l'utilisateur, saisie de données en direct...).

- Mise en œuvre d'un plan de continuité du service protecteur des salariés, s'adaptant au regard des conditions sanitaires. Les achats suivants ont été réalisés sans délai : masques, visières, gel hydro-alcoolique, désinfectants, aménagement des espaces d'accueil avec des plexiglass.
- Homogénéisation, en février, des modalités de travail des assistantes administratives avec les délégués.

Au regard de la configuration des locaux, des déménagements ont été réalisés sur le site de Lagord pour que les assistantes administratives occupent désormais, sur les deux sites, des bureaux non partagés avec les délégués (la relation de travail étant différente selon que l'assistante est dans le bureau ou non des délégués avec lesquels elle travaille).

Finalité : garantir des modalités de travail homogènes au sein du PPMF dans la perspective du travail programmé sur les fiches

emplois et optimiser l'occupation des locaux (travaux à venir au regard de la croissance d'activité et des contraintes budgétaires).

- Concrétisation de l'objectif fixé de simplification et de sécurisation des circuits avec la mise en œuvre d'une gestion directe par les délégués à la protection des majeurs :
 - du traitement des « assurances »,
 - du contrôle des comptes rendus de gestion.
 - Poursuite de la structuration des équipes soutien administratif et financier pour une meilleure traçabilité et contrôle (sécurisation) du fonctionnement des services.
- Réunion des assistantes administratives sur la circulation des documents.
- Migration de nos serveurs informatique vers des serveurs distants, pour sécuriser notre infrastructure informatique, optimiser au quotidien le travail de chacun et le service rendu à l'utilisateur.
 - Insonorisation des bureaux de réception sur le site de Lagord pour optimiser la confidentialité.

En matière de ressources humaines

- La conversion en CDI des postes de délégué à la protection des majeurs ouverts par anticipation en début d'année 2019 dans le cadre de CDD au titre d'un surcroît d'activité.
- Un recrutement anticipé adapté et limité, en début d'année, de délégués à la protection des majeurs pour faire face à l'augmentation d'activité du service MJPM, homogénéiser et limiter le nombre d'utilisateurs pris en charge par délégués.
- La création d'un temps plein d'assistante administrative pour accompagner le traitement des « assurances » et le contrôle des comptes rendus de gestion directement par les délégués à la protection des majeurs.
- Les groupes de travail pour s'accorder sur l'évolution des fiches de postes des assistantes administratives et des délégués à la protection des majeurs, programmés dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail (AQVT), ont dû être reportés.

L'objectif poursuivi, au regard des indicateurs et des contraintes budgétaires, est de recruter à l'avenir plus de délégués et moins de personnel administratif pour qu'un délégué accompagne moins d'utilisateurs, pour plus de proximité/disponibilité.

- La mise en œuvre des formations obligatoires CNC pour 4 délégués à la protection des majeurs : organisation de suppléances avec des renforts d'effectifs selon les possibilités existantes (heures complémentaires/supplémentaires, avenants).
- La mise en œuvre des premières réunions de travail dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie au travail (AQVT): retour sur le rapport du cabinet AGOOM et définition d'axes de travail partagés.
- La réalisation des entretiens professionnels.

Sur le plan technique en relation directe avec les droits des usagers

- Mise en œuvre de fiches techniques (fiches pas à pas) garantissant sur les axes clefs (récupérations bancaires, télétransmissions bancaires), en cas d'absences multiples, la capacité pour un néophyte d'assurer les tâches indispensables au fonctionnement du service (paiement des factures, envoi des fonds, récupérations et transfert des opérations bancaires).
- Envoi de courriers d'informations aux usagers (modalités de confinement, attestations de déplacements, remise de masques)
- Relations téléphoniques renforcées avec les usagers durant le premier confinement et reprise des visites dès juin 2020
- De nombreux échanges partenariaux qui ont favorisé une prise en charge bienveillante des usagers dans le cadre d'une situation de crise sanitaire obligeant à limiter les contacts.

La préoccupation quotidienne de chacun a été tout au long de l'année 2020, au-delà de la protection habituelle inhérente au mandat confié, d'être plus que d'habitude, accessible et disponible pour les usagers, afin de nous assurer de leur bien être dans un cadre sanitaire incertain et insécurisant.

Ces résultats nous confortent à regarder l'avenir avec confiance, notamment l'année 2021, au cours de laquelle :

- La démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail (AQVT) sera notre priorité avec la mise en place de groupes de travail participatifs pour repenser nos pratiques de travail et recréer des identités métiers (avoir des représentations partagées) que l'évolution des missions des services imposent.
- La mise en œuvre des préconisations issues de la première évaluation externe des services MJPM et DPF seront notre leitmotiv pour préparer la mise en œuvre de l'évaluation interne en 2022.
- La réalisation de travaux sur le site de Lagord qui permettra d'optimiser les conditions de travail et l'occupation des locaux.
- Des téléphones portables professionnels pour le personnel administratif et des équipements informatiques professionnels plus adaptés seront proposés pour optimiser les conditions de travail des salariés en télétravail.

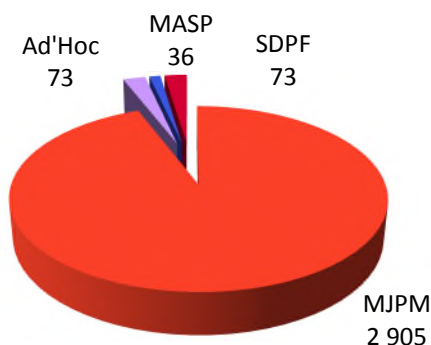
Je remercie l'ensemble du personnel pour la qualité de son travail, son investissement et surtout sa capacité d'adaptation, qui, dans un contexte sanitaire d'exception, ont permis d'offrir un service rendu continu et de qualité aux usagers accompagnés par le pôle de protection des majeurs et des familles.

Christophe GRANELET
Directeur du Pôle de Protection des Majeurs et des Familles

1) LE PÔLE DE PROTECTION DES MAJEURS ET DES FAMILLES EN QUELQUES CHIFFRES

Chiffres clés 2020

Nombre de personnes accompagnées au 31/12/2020 : **3 087**



Le public accompagné selon la nature de la mesure prononcée

Tuteur adjoint/co-tuteur :	2
Subrogé tuteur/curateur :	5
Présumé absent :	6
Mesure d'accompagnement judiciaire :	14
MAASP :	36
Mandat spécial :	52
Curatelle simple :	56
Ad'hoc :	73
MJAGBF :	73
Tutelle :	1 236
Curatelle renforcée :	1 534

12 personnes accompagnées en moins par rapport à 2019.

Il est important de souligner que la mesure de curatelle est majoritaire par rapport à la mesure de tutelle, dont le terme est utilisé dans le langage commun de manière générique pour parler d'une mesure de protection : les mesures les moins restrictives de capacité sont bien le principe.

Nouveaux usagers suivis en 2020 : **388**
(446 en 2019)

Fins d'intervention en 2020 : **400**
(391 en 2019)

La prise en charge du public accompagné par le service en quelques chiffres

4 248 personnes accueillies soit une moyenne mensuelle de 354 personnes

Lagord : **2 412** soit une moyenne mensuelle de 201 personnes

Saintes : **1 836** soit une moyenne mensuelle de 153 personnes

Plus de 30 000 appels reçus sur le standard, soit une moyenne mensuelle de 2500 appels.

Un contrôle journalier, durant la période de confinement, nous a permis de nous assurer que l'accessibilité du standard, assurée pendant cette période par les responsables de service, était pleinement opérante. La disponibilité des délégués, l'accessibilité du standard et la légitimité du responsable pour évaluer les demandes, ont garanti

des réponses réactives et adaptées aux besoins exprimés.

Un total de fonds gérés au 31 décembre 2020 pour l'ensemble des personnes protégées s'élevant à 129 millions d'euros.

L'activité 2020 se transcrit globalement :

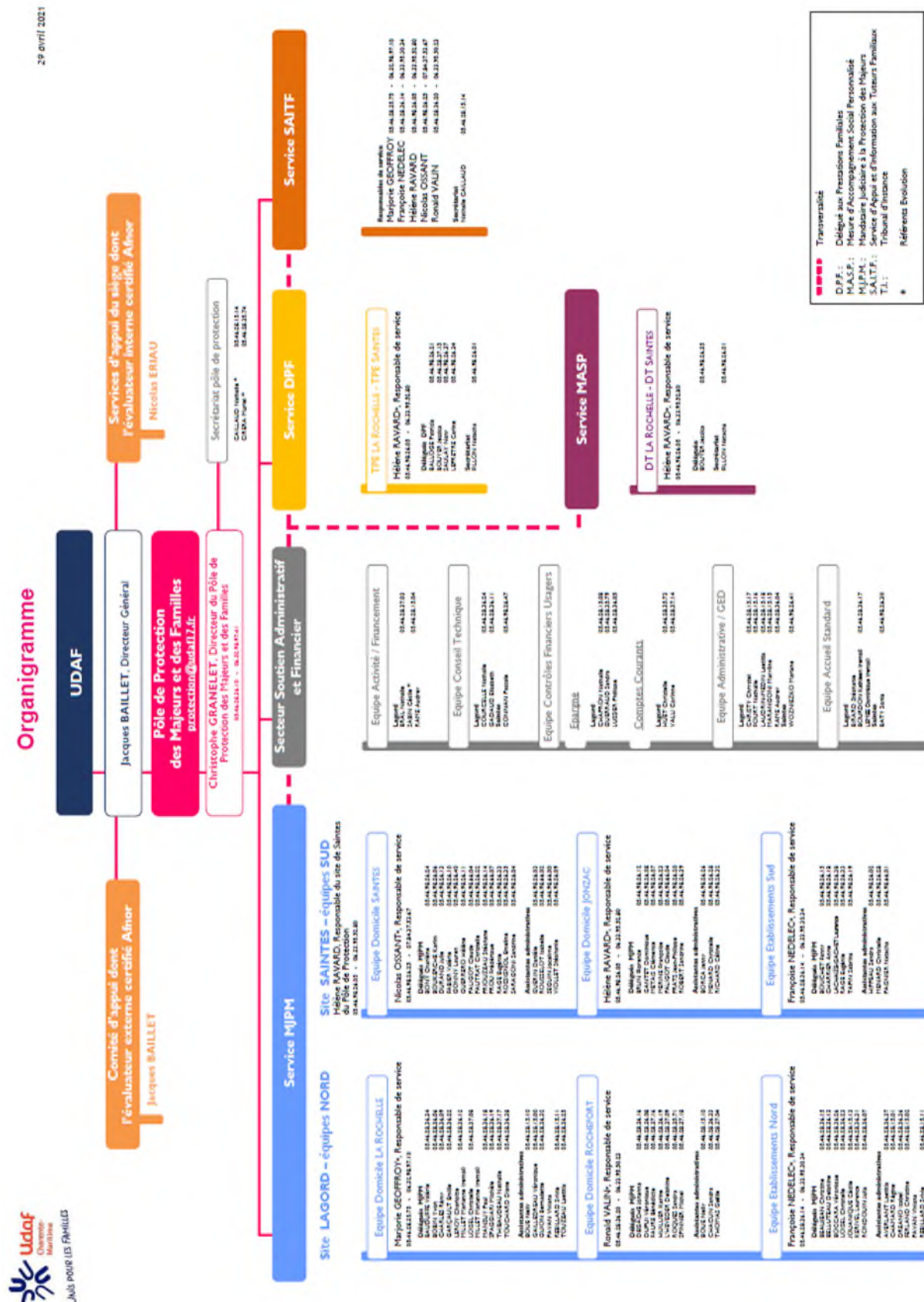
- Par une stabilité des accompagnements dispensés. La légère diminution (-12) étant équivalente à la baisse des mesures Ad'hoc, qui sont de plus en plus ciblées, portent sur des actions courtes et nécessitent une importante réactivité.
- Par une nouvelle augmentation des fins d'intervention, qui génèrent un important travail sur le plan administratif.

L'équipe de professionnels engagée sur cette action :

97,94 ETP (équivalents temps plein)

Direction / encadrement :	11,13 ETP
Socio-éducatifs :	48,34 ETP
Administration / gestion :	38,47 ETP

L'organigramme du pôle



La sectorisation comme principe

La distinction des services (MJPM, AGBF et MASP), en spécialisant des professionnels sur des missions distinctes, favorise une meilleure lisibilité de nos actions et une meilleure compréhension du rôle des professionnels et des enjeux des différentes mesures exercées.

La sectorisation domicile/établissements favorise une prise en charge prenant en considération les attentes et besoins spécifiques inhérents au mode d'hébergement.

La sectorisation géographique favorise les rencontres et les relations partenariales, sans lesquelles l'exercice du mandat confié ne pourrait être opérante. L'information auprès des partenaires et usagers (condition essentielle à l'exercice du mandat confié) est une mission

essentielle des délégués et responsables de service.

La prise en charge pluridisciplinaire (responsable, délégués à la protection des majeurs et au prestations familiales, assistantes administratives) garantit aux usagers et partenaires des interlocuteurs accessibles et des réponses adaptées à leurs attentes.

La sectorisation des équipes soutien administratif et financier (contrôles et traçabilité), par la spécialisation de professionnels sur des tâches essentielles au bon fonctionnement du service, participe à une prise en charge sécurisante et respectueuse des droits des usagers.

Les équipes MJPM et soutien administratif et financier

Les responsables de service

Une équipe de 5 responsables de services (de formation juridique et ayant exercé la fonction de délégués à la protection des majeurs) sont, sous l'autorité du directeur, responsables du bon fonctionnement de leur équipe de travail : ils animent les réunions d'équipes, s'assurent du respect des procédures de fonctionnement et organisent la continuité de service auprès des usagers, ...

Ils apportent un soutien technique auprès des équipes et favorisent, sur leur secteur d'interven-

tion, les partenariats et l'information sur les mesures de protection.

Les temps forts 2020 :

Participation active dans la construction et la mise en œuvre du plan de continuité des services. Accompagnement dans la mise en place du télétravail et des nouveaux modes de communication (réunions audio). Mise en œuvre de la procédure de contrôle des comptes rendus de gestions annuels et des assurances. Réalisation des entretiens professionnels.

Les délégués à la protection des majeurs

Une équipe de 47 délégués intervient sur l'ensemble du département.

Référent privilégié de la personne protégée et de son environnement, le délégué à la protection des majeurs est titulaire du Certificat National de Compétence (CNC) délivré à l'issue d'une formation obligatoire réalisée dans les deux ans suivant leur recrutement (le délégué prête serment devant le tribunal d'instance du chef-lieu du département).

Un délégué suit en moyenne à domicile 55 personnes et 110 en établissements. Il rencontre en moyenne une fois par trimestre la personne protégée à son domicile voire plus lorsque la situation l'exige.

Placé sous l'autorité du responsable de service, il :

- est responsable de l'action qu'il mène auprès de la personne protégée dont il a en charge le suivi en agissant dans le respect des dispositions légales et des procédures internes.
- assure la gestion administrative budgétaire, et patrimoniale et veille à la défense des intérêts de la personne protégée.
- organise un accompagnement favorisant l'insertion sociale de la personne protégée, retranscrit dans le Document Individuel de la Protection du Majeur (DIPM).
- travaille en lien étroit (sous couvert de confidentialité) avec les partenaires du secteur et le Juge d'instance.

En cas d'absence, la continuité du service est assurée par un délégué remplaçant ou de permanence.

Les assistantes administratives

Une équipe de 20 assistantes administratives intervient sur les deux sites.

L'assistante administrative placée sous l'autorité du responsable de service, assiste un groupe de délégués à la protection des majeurs en assurant notamment une fonction bureautique et administrative (suivi des échéances administratives, mise à jour du dossier informatique individuel) ainsi qu'une fonction de relais auprès des personnes protégées et partenaires. Elle est disponible pour des actions de polyvalence au sein du service MJPM et participe à la continuité du service dans le

Les équipes soutien administratif et financier

Intégrées au sein du pôle de protection des adultes et des familles, les équipes soutiens participent aux objectifs suivants :

- garantir la qualité des prestations rendues aux usagers,
- améliorer les délais de traitement des dossiers gérés.

Nos services sont reconnus pour la qualité de la prise en charge sociale, administrative, juridique et

Les conseillers juridiques

Trois Juristes titulaires du Certificat National de Compétence, interviennent en conseil des délégués à la protection des majeurs ou en complémentarité en prenant en charge le suivi de certaines actions juridiques appelant une technicité et un savoir-faire spécialisé (successions, obligations alimentaires, ventes, donations...).

Les conseillers juridiques vérifient également l'effectivité du droit des usagers sur les biens possédés (pleine propriété - indivision) en lien avec le délégué à la protection des majeurs. Leur grande technicité sur le plan juridique et leur action de conseil auprès des délégués à la protection des majeurs est importante.

Le temps fort 2020 :

Liens ininterrompus avec les usagers par des contacts téléphoniques rapprochés lors du premier confinement et une reprise des visites à compter de début juin. Prise en main des tablettes informatiques, qui offrent de nouvelles modalités d'accompagnement et simplifient le quotidien de travail lors des interventions extérieures. En terme de simplification des circuits : gestion directe des assurances et contrôle des comptes rendus de gestion.

cadre d'une absence d'un délégué ou de l'agent d'accueil du site concerné.

Le temps fort 2020 :

Intégration en janvier 2020 de deux nouvelles collègues, qui intervenaient en matière d'assurances au sein des équipes soutien, et renfort d'un 80 % pour un soutien de proximité accru auprès des délégués. Adaptation aux nouveaux outils de télétravail permettant une quasi-totale dématérialisation des traitements et ainsi sécuriser l'organisation et la continuité du service.

financière des personnes accompagnées : leur action y contribue grandement.

Le temps fort 2020 :

Mise en œuvre de la complémentarité des interventions en lien avec les responsables de service pour notamment organiser le télétravail et assurer la continuité de service.

Les conseillers juridiques ont également en charge le suivi des mesures Ad'hoc confiées au service.

Les temps forts 2020 :

Des temps de réunions audio pour rationaliser les charges de travail, homogénéiser les pratiques de travail et sécuriser nos méthodes (curateur ou tuteur adjoint pour les interventions hors du département). Poursuite de la rationalisation des types d'actions prises en charge (bilan coût avantage) par les conseillers juridiques, au regard du volume d'activité et de la nécessité d'être toujours plus réactif avec comme perspective de renforcer l'équipe.

L'équipe Activité-Financement

Deux personnes interviennent sur les axes clés que sont l'activité et le financement du pôle de Protection des Majeurs et des Familles et travaillent en étroite complémentarité avec les équipes soutien.

Le technicien Fichier

Référents sur l'aspect technique de la gestion des données référencées dans le logiciel métier, il participe à la circulation et la traçabilité de l'information au sein du service par notamment :

- l'enregistrement des mesures, des jugements,
- l'identification et l'indexation du courrier juridique entrant,
- la gestion des bases de données adresses,
- la gestion des statistiques mensuelles et ponctuelles.

Le secrétariat du pôle de protection/logistique

Deux personnes, travaillant en étroite coordination avec Directeur du pôle de protection des majeurs et des familles et le Directeur Administratif et Financier sur les aspects logistiques, interviennent sur des axes clefs essentiels en terme de communication et de bien-être au travail.

- Prise de rendez-vous concernant le service d'appui et d'informations aux tuteurs familiaux et les recrutements.
- Mise en forme et travail sur l'accessibilité des procédures internes.
- Paramétrage des droits du logiciel métier afin de garantir la sécurité et la confidentialité des données.
- Coordination des interventions logistiques (téléphonie, informatique, électriques, véhicules, commandes de fournitures ou de matériel) essentielles à notre quotidien de travail. En étroite lien avec les responsables de service, elles proposent des réponses aux besoins qui se présentent dans notre quotidien de travail.

Le technicien frais de gestion

Il est garant de la codification des recettes, du calcul et du paiement de la participation financière de la personne protégée à sa mesure de protection au regard des dispositions légales en vigueur.

Les temps forts 2020 :

Mise en place d'une complémentarité de fonctionnement décalée au regard d'un remplacement maladie et de l'organisation d'exception liée au COVID. Organisation de la suppléance fichier et optimisation des modalités de traitement des codifications des frais de mesures et du lien avec la comptabilité générale.

- Coordination des équipes soutiens en lien avec le directeur

Les temps forts 2020 :

Un lien continu avec Synergie et les salariés pour accompagner la mise en place du télétravail et régler les soucis techniques inhérents à ces nouvelles modalités de travail. Mise en place de procédures pour simplifier le quotidien de travail et permettre une continuité de service. Préparation et accompagnement de l'hébergement de nos serveurs vers des serveurs distants (sécurité). Commandes et mise à disposition des masques et protections dans le cadre de l'épidémie de coronavirus.

Une année dense au cours de laquelle l'importance de la logistique a été plus que jamais essentielle : bravo et merci pour votre investissement et disponibilité.

L'équipe administrative/GED

Composée de 5 personnes basées sur le site de LAGORD, leur polyvalence et leur capacité d'adaptation aux priorités du service est essentielle au bon fonctionnement du service. Elles travaillent en étroite collaboration avec les différentes équipes du secteur soutien administratif et financier.

Elles participent notamment par l'identification des courriers entrants et l'indexation des documents :

- à la sécurisation de l'information reçue,
- à la fluidité de circulation de l'information (gestion électronique des documents) essentielle à la continuité du service.

Une année qui souligne l'importance stratégique de la GED en terme de fonctionnement du service et de la polyvalence et complémentarité des fonctions construites au cours des dernières années. Bravo et merci pour votre capacité d'adaptation et investissement.

Les temps forts 2020 :

Mise en œuvre de la continuité du service :

- Lors du premier confinement avec la constitution de deux équipes polyvalentes et pluridisciplinaires (équipe GED, techniciens qualifiés et supérieurs, responsables de service), présentes en alternance sur site, pour assurer une dématérialisation complète des documents entrants et sortants et permettre le télétravail pour le plus grand nombre.
- Présence renforcée sur site, tout au long de l'année, avec toujours avec le même objectif poursuivi : garantir la continuité du service.
- L'intégration de deux nouveaux collègues (travaillant au sein l'équipe Comptes courants) pour une polyvalence accrue et plus de réactivité en terme d'indexation des documents et factures.

L'équipe Contrôles Financiers Usagers

Elle se compose de deux équipes complémentaires en terme de sécurisation des opérations bancaires réalisées pour le compte des usagers accompagnés.

L'équipe Comptes Courants

Deux personnes composent cette équipe et participent, conformément au principe de séparation de l'ordonnateur et du comptable, à la sécurisation et la traçabilité de toutes les opérations réalisées sur les comptes de gestion et les comptes envois de fonds des personnes accompagnées.

Elles indexent les factures reçues (contrôle de conformité) et saisissent, selon les procédures définies, les opérations bancaires, qui sont validées ou ordonnées par les délégués à la protection des majeurs.

L'équipe Epargne

Trois personnes composent cette équipe. Ils sont les référents techniques du module financier (application métier) assurant la sécurisation et la traçabilité des opérations financières.

Ses principales missions :

- Le traitement de toutes les opérations de retraits de fonds et de placements financiers (hors comptes courants) ordonnées par les délégués à la protection des majeurs conformément au principe de séparation de

Une complémentarité de travail avec l'équipe Epargne et l'équipe administrative/GED est au quotidien mise en œuvre pour fluidifier les traitements.

Les temps forts 2020 :

Recentrage de deux intervenants spécialisés sur cet axe pour plus de réactivité et simplifier le lien avec les délégués et responsables de services. Mise en œuvre d'une complémentarité de travail avec l'équipe GED/administrative pour un traitement au jour le jour des factures et des opérations bancaires. Importante capacité d'adaptation pour garantir la continuité de service et répondre à l'impératif de télétravail à 100 % depuis le 1er confinement pour l'une des intervenantes.

l'ordonnateur et du comptable pour garantir une sécurisation et traçabilité des opérations réalisées.

- Les oppositions, récupérations et télétransmissions bancaires.
- La gestion des « fin de mesure » sur l'axe bancaire.
- Préparation des comptes rendus de gestion annuels et finaux.
- Les relations avec les établissements financiers.

- Cette équipe travaille en complémentarité avec l'équipe comptes courants qui sécurise les opérations relatives aux comptes courants.

L'équipe accueil-standard

Deux agents d'accueil (Saintes et Lagord) sont les premiers interlocuteurs des usagers et partenaires, qui entrent en contact avec nos services. Ils sont relayés par les assistantes administratives en cas d'absence.

La mission de l'agent d'accueil est de proposer à l'usager une réponse minimale mais rassurante, l'assurant que sa situation est signalée au service compétent et qu'une réponse va lui être apportée.

Il s'appuie sur la procédure « accessibilité et continuité de service » garantissant des pratiques uniformes au sein du pôle de protection des majeurs et des familles.

L'objectif est d'être accessible du plus grand nombre en :

- informant sur l'organisation du service,

Les temps forts 2020 :

Présence sur site alternée lors du premier confinement, au regard de la polyvalence des compétences, et mise en œuvre d'une procédure pas à pas pour garantir la continuité des télétransmissions et récupérations bancaires : tâches cruciales en terme de fonctionnement du service pour que les paiements et les envois de fonds soient réalisés quotidiennement.

Préparation de la mise en œuvre d'une complémentarité d'intervention avec le technicien frais de gestion pour un traitement simplifié des récupérations bancaires notamment.

- orientant vers une personne qualifiée pour traiter la demande: la ligne directe du référent et de son responsable est transmise,
- invitant les personnes à contacter les intervenants sur les lignes directes et le cas échéant à laisser un message sur la boîte vocale, qui est relevée tous les jours.

L'agent d'accueil assure également des tâches de secrétariat et d'indexation de documents en complémentarité avec l'équipe administrative pour fluidifier les délais de traitements.

Les temps forts 2020 :

L'intervention des responsables de services durant le confinement pour garantir la continuité de service et apprécier les situations d'urgences ; le soutien apporté aux équipes administratives en terme d'indexation des documents.

3) LE SERVICE MJPM

La mission du service

La mission du service, selon la nature du mandat confié, est de veiller sur les intérêts de la personne protégée et de promouvoir sa capacité/son autonomie.

Une équipe pluridisciplinaire de professionnels participe à la prise en charge des personnes bénéficiaires d'une mesure de protection juridique (mandat spécial, mesure d'accompagnement

juridique, curatelle, tutelle, mesures ad'hoc) en s'appuyant sur une double sectorisation en fonction de :

- leur hébergement : domicile ou établissement,
- leur résidence sur le département (sectorisation géographique).

Présentation succincte des mesures de protection judiciaire exercées

Le Mandat spécial

C'est une mesure temporaire de protection prononcée par le juge des tutelles, limitée à un an éventuellement renouvelable une fois. Le mandataire spécial intervient dans le cadre strictement défini par l'ordonnance judiciaire.

Mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ)

La mesure d'accompagnement judiciaire concerne toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et qui compromet sa santé ou sa sécurité du fait de ses difficultés à gérer ses prestations. La personne ne présente pas d'altération des facultés mentales et conserve sa capacité juridique. Prononcée pour une durée limitée à 2 ans, éventuellement renouvelable une fois, elle est prononcée uniquement si une Mesure d'accompagnement Social Personnalisée (MASP) n'a pas permis à la personne de retrouver son autonomie dans la gestion de ses prestations.

La Curatelle simple

C'est une mesure d'assistance pour les actes importants de la vie civile, décidée par le Juge des tutelles. Elle s'applique aux biens et/ou à la personne. La personne conserve la libre gestion de son compte courant et de son budget. Elle a besoin d'être assistée ou contrôlée notamment dans la gestion de ses autres comptes bancaires, de son patrimoine et de ses biens. L'assistance se traduit par la co-signature du curateur de l'acte qui engage la personne.

La mesure ne peut pas excéder, sauf avis conforme d'un médecin spécialiste, une durée de 5 ans éventuellement renouvelable.

La curatelle renforcée

La personne est protégée dans les mêmes domaines que la curatelle simple mais la gestion de l'ensemble des ressources et des comptes bancaires est assurée par le curateur.

La mesure de Tutelle

C'est une mesure de représentation complète de la personne décidée par le Juge des tutelles. Elle s'applique aux biens et/ou à la personne. Les actes de gestion et d'administration de la vie courante sont accomplis par le tuteur après consultation de la personne. Les actes de disposition, qui touchent au patrimoine, sont soumis à l'autorisation du Juge. La mesure ne peut pas excéder, sauf avis conforme d'un médecin spécialiste, une durée de 5 ans éventuellement renouvelable.

La Mesure Ad'hoc

Il s'agit de représenter, dans le cadre d'une opposition d'intérêt, la personne pour un acte précis défini dans le Jugement prononcé par le Juge.

L'activité du service MJPM 2020 en quelques chiffres

Nombre d'usagers suivis au 31/12/2020 : 2 978

(2 986 en 2019)

Répartition des types d'accompagnement au 31/12/2020

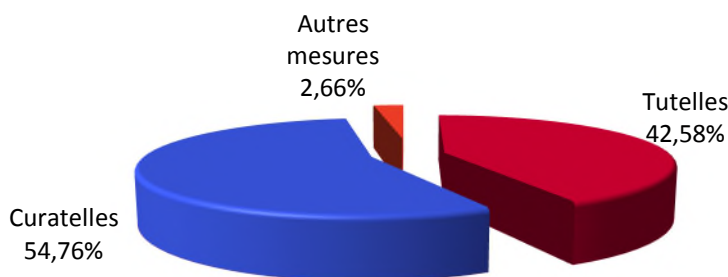
- Subrogé curateur-/tuteur : **5**
- Présumé absent : **6**
- Mesure d'accompagnement judiciaire : **14**
- Mandat spécial : **52**
- Curatelle simple **56** (dont 19 aux biens)
- Ad hoc : **73**
- Tutelle : **1 237** (dont 39 aux biens, aménagée, 1 co-tuteur et 1 tuteur adjoint)
- Curatelle renforcée : **1 535** (dont 109 aux biens, 166 aménagées 1 co-tuteur)

Nouveaux usagers suivis en 2020 : 352
(403 en 2019)

Fin d'intervention en 2020 : 360
(344 en 2019)

Nombre de renouvellements de mesures en 2020 : 146

Nombre de mesures modifiées : 181
(allègement, renforcement)



Les principaux constats

- La mesure de curatelle est majoritaire : les mesures les moins restrictives de capacité sont bien le principe.
- La confusion entre le sens générique du terme « Tutelle » et la mesure de tutelle en tant que telle et les autres mesures est courante. C'est souvent un frein pour faire la démarche de protéger une personne : une nouvelle dénomination de la mesure de tutelle et du juge des tutelles serait positive.
- Des mesures adaptées aux capacités des personnes avec des aménagements de plus en plus réguliers qui concernent principalement les mesures de curatelle.
- Des mesures qui viennent en soutien des familles (subrogé, co-tuteur), qui supposent une approche, une pédagogie différente qu'en matière d'accompagnement d'une personne protégée.
- L'individualisation des mesures (aménagement ou dissociation de la mesure aux biens et à la personne) est un principe qui suppose une grande technicité et vigilance dans l'accompagnement dispensé.

- Une croissance de 5 mesures civiles de protection (mesure d'accompagnement judiciaire, mandat spécial : curatelle, tutelle) : 2 905 en 2020 et 2900 en 2019.
- Une diminution du nombre de mesures Ad'hoc : 73 en 2020 et 86 en 2019. Les mesures sont désormais recentrées sur des missions plus ciblées qui induisent des actions plus courtes nécessitant plus de réactivité et une plus grande rotation des mesures (40 nouvelles désignations/53 mesures clôturées).
- 6 mesures de tutelles concernent des présumés absents.

Le nombre croissant d'usagers accompagnés et notamment des fins d'interventions, associées à un contexte sociétal sans précédent, ont impacté fortement la charge de travail du service, qui a su s'adapter et maintenir un accompagnement de proximité bienveillant et protecteur des intérêts des personnes protégées.

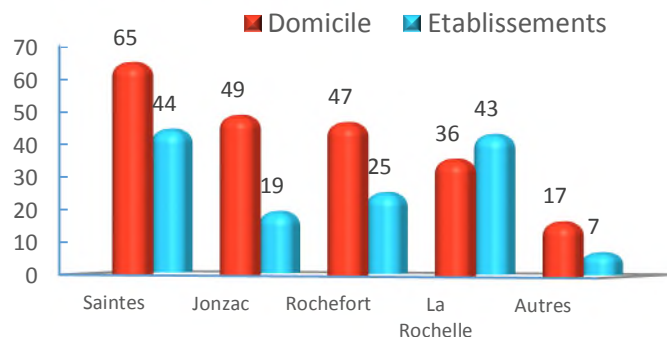
Caractéristiques des nouvelles personnes suivies en 2020

Nouvelles personnes accompagnées sur l'ensemble du département : 352

Personnes hébergées dans un établissement médico-social : 138 (39,20 %)

Personnes résidant à domicile : 214 (60,80 %)

Répartition selon l'hébergement et les tribunaux au 31 12 2019



La nature de l'hébergement varie fortement selon le moment où nous nous plaçons avec :

- des constats d'hébergement en établissement lors de notre prise de contact pour des personnes résidant à leur domicile lors du prononcé de la mesure,
- des admissions qui interviennent dans les semaines qui suivent notre prise de fonction.

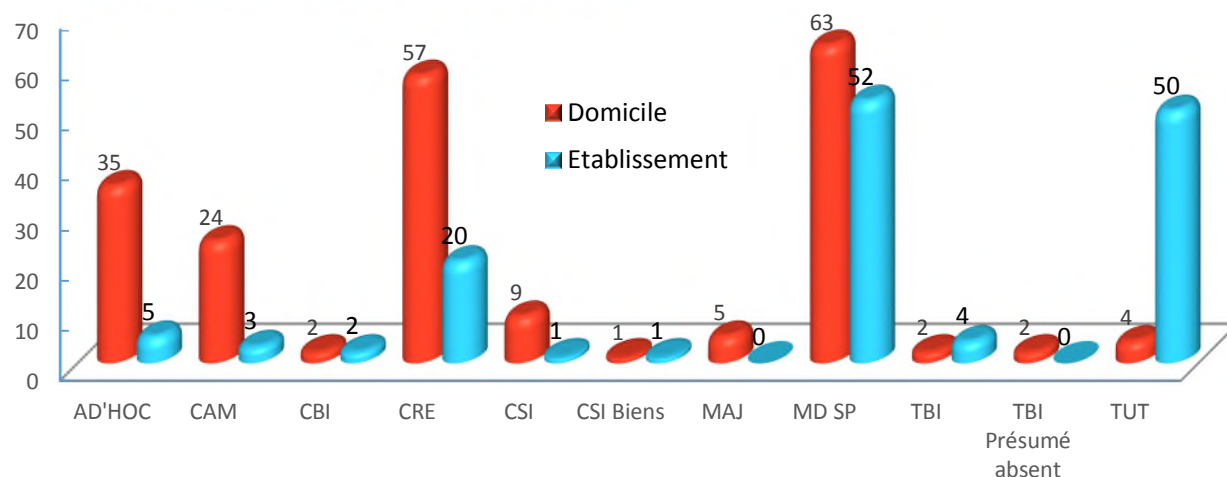
A l'exception du Tribunal de Saintes (31 % des désignations) la répartition des nouvelles mesures

est assez homogène pour les autres tribunaux du département

- Tribunal de La Rochelle **22,5%**
- Tribunal de Rochefort **20,5%**
- Tribunal de Jonzac **19,5%**

Il est à noter une spécificité du tribunal de la Rochelle, qui à l'inverse des autres tribunaux, a désigné nos services pour accompagner plus de personnes vivant en établissement qu'à domicile.

La nature de la mesure de protection prononcée



- La mesure de curatelle (34% des désignations) est majoritaire ce qui retranscrit la capacité des personnes accompagnées.
- La mesure de tutelle (20,45 % des désignations) concerne majoritairement les personnes hébergées en établissement (61%).

- Le mandat spécial (MDSP), 32,67 % des désignations, est en passe de devenir la première porte d'entrée dans une mesure de protection et ce quel que soit l'hébergement de la personne.

Cette mesure, qui se devrait d'être d'urgence et d'exception, est particulièrement difficile à vivre pour la personne, qui le plus souvent en découvre la portée lors de notre première rencontre. Elle témoigne du manque de moyen des tribunaux et service sociaux qui recourent en dernière limite à cette mesure, au regard de la situation de vie très précarisée de la personne.

Le service MJPM est dans le cadre du mandat spécial, plus que d'habitude, vigilant pour expliquer à la personne ses droits, le contexte du prononcé de la mesure. Le mandat n'est pas exercé par nos services, sous couvert de l'aval du juge, dès lors que la situation de la personne nous apparaît ne légitimer aucune

urgence et que ses capacités ne nous apparaissent pas altérées.

Le service MJPM réalise alors une véritable évaluation de la situation, qui dans les faits se substitue à une enquête sociale (de moins en moins réalisée pour des raisons de financement) et qui en intervenant en amont serait bien plus respectueuse des droits et du bien-être de la personne.

Des signalements anticipés, des enquêtes sociales en amont seraient en toute hypothèse pertinents pour prévenir le prononcé d'un mandat spécial ou en faciliter son exercice.

Les principaux constats en terme de prise en charge

Nous sommes de plus en plus témoin d'une marginalisation d'une partie de la population qui se paupérise et semble échapper aux signalements des différents acteurs de terrain (médecin, assistantes sociales des services sociaux ou hospitaliers, etc.).

Nous constatons dans nos prises en charge, une dégradation des situations de vie des personnes, tant sur le plan des conditions d'hébergement et d'isolement social que sur l'aspect financier avec des ruptures de ressources et de droits.

Une protection efficiente des personnes supposerait que des signalements anticipés soient réalisés et des actions préventives mises en œuvre pour prévenir ces situations d'isolement et de grande précarité de ces personnes, qui se sont, depuis des années, habituées à des conditions de vie indécentes (diogène, incurie, absence de commodités, coupure d'électricité...).

Pour exemple

M. X vit dans un logement insalubre, il est très affaibli et dans un isolement total. Sans couverture sociale, en rupture de droits et de ressources. Une mesure de tutelle est prise à son bénéfice ; M. a un comportement passif face à notre intervention au regard de son état abandonnique ancien. M. est décédé en cours d'année.

Pour synthétiser nos prises en charges :

- Une dette locative et une mesure d'expulsion en cours légitiment le plus souvent la mesure de protection.
- Concernant les personnes hébergées en structures, le paiement des frais d'hébergement et la participation des obligés alimentaires sont le plus souvent à l'origine de la demande.
- De nombreuses situations de surendettement principalement justifiées pour faire face aux charges courantes (logement, énergie, assurances).
- L'état de santé des personnes, notamment les personnes âgées, est souvent très précaire et nécessite une prise en charge médicale rapide. Cette priorité d'action dans la prise en charge de la mesure, pourtant présente longtemps avant notre intervention, entre en contradiction avec la priorité :
 - du bailleur qui nous contacte rapidement pour le règlement des loyers impayés, la remise en état du logement, le règlement de troubles de voisinages,
 - des voisins ou victimes qui souhaitent que les troubles cessent sans délai,
 - des obligés alimentaires avec les différents familiaux qui en découlent,
 - des créanciers qui, le plus souvent, sont passés de l'amiable au judiciaire.

Caractéristiques des fins d'intervention intervenues en 2020

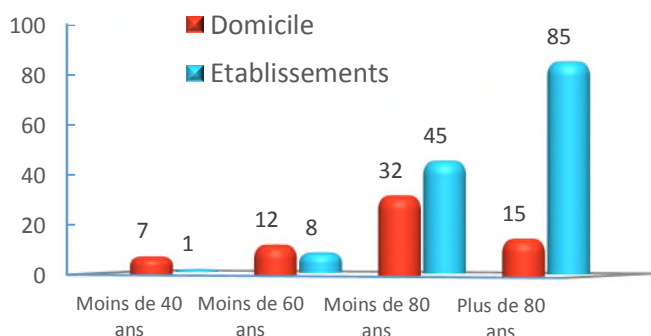
En 2020, le mandat confié à l'UDAF a pris fin pour 360 personnes (dont 53 au titre d'une mesure ad'hoc)

Une augmentation des fins d'intervention de +12 pour les mesures ad'hoc et +5 pour les autres mesures judiciaires.

Les principaux motifs

- 4 mesures de curatelle n'ont pas été renouvelées à leur échéance,
- 25 mainlevées ont été prononcées par le juge,
- 53 fin de mandat dans le cadre d'une mesure Ad'hoc,
- 73 dessaisissement au profit de
 - 15 familles au titre de la primauté familiale
 - 58 au profit d'un autre MJPM principalement au motif d'un déménagement hors du département ou pour prévenir, à notre demande, un conflit d'intérêt du fait qu'un usager est hébergé en résidence accueil ou en famille d'accueil dont l'UDAF assure la gestion.
- 205 décès dont 139 en établissements.

Répartition des décès par tranche d'âge



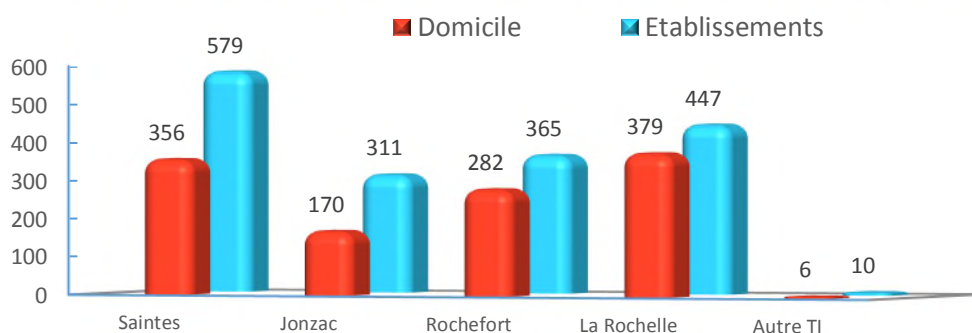
- Le nombre de décès a augmenté 0,94 % par rapport à 2019 (+ 12) et a prioritairement touché le public hébergé en établissement (+13), dont la moyenne d'âge est élevée. En effet, le nombre de décès à domicile a quant à lui diminué (-7).
- A activité constante par rapport à l'an passé, l'impact de l'épidémie de coronavirus est, en terme de mortalité, modéré pour l'année 2020.

Les principaux constats

- Le décès au regard de l'âge des personnes et du nombre de personnes en structure reste la principale cause de sortie d'une mesure de protection.
- 29 personnes (mainlevée et caducité) ont au cours de l'année 2019, conformément au principe de la capacité des personnes, retrouvé le plein exercice de leurs droits.
- La mobilité des personnes est la principale cause de dessaisissement de l'UDAF au profit d'un nouveau « représentant légal ».
- Des proches/famille ont pu reprendre le relai conformément au principe de primauté familiale dans l'exercice des mesures de protections juridiques.

Présentation du public suivi au 31 décembre 2020

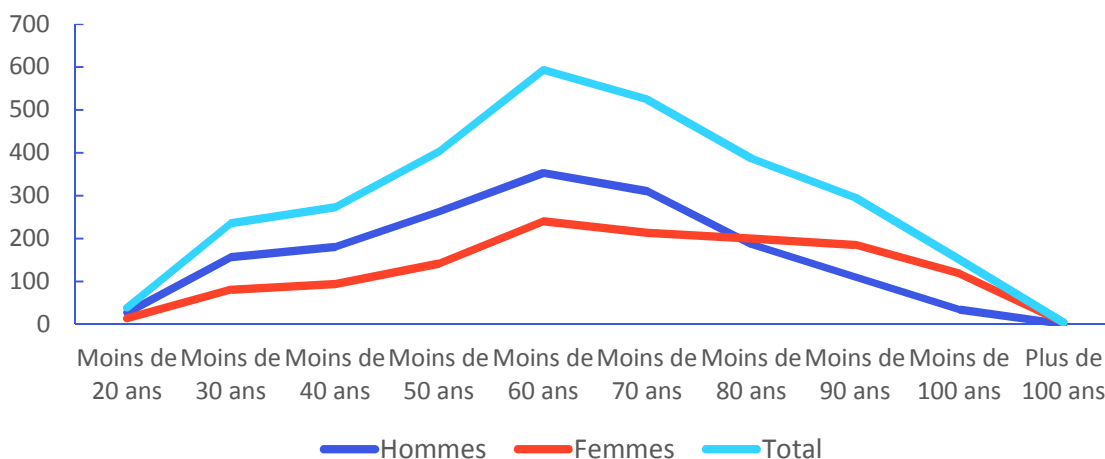
La répartition sur le territoire selon le ressort des tribunaux d'instance (sans les mesures ad'hoc)



- Le public est réparti sur l'ensemble du département quel que soit le mode d'hébergement.

- La sectorisation mise en place garantit une prise en charge de proximité, avec des partenaires repérés, qui connaissent parfaitement les délégués et responsables de services intervenant sur le secteur.

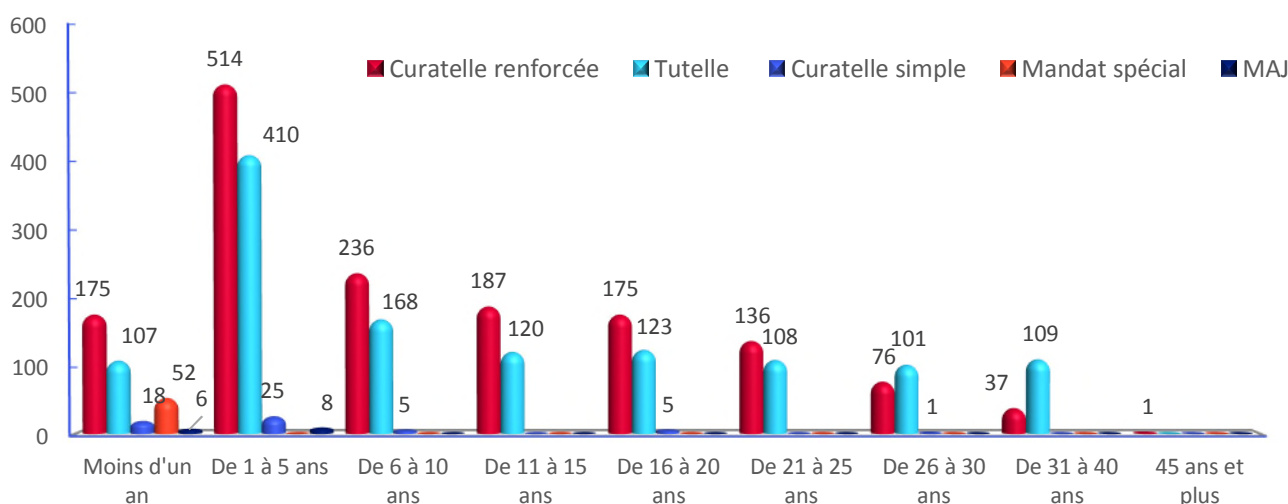
La répartition des personnes suivies selon l'âge et le sexe



- Un public âgé et majoritairement masculin (55,69%).
- 4 femmes centenaires et 151 personnes âgées de plus de 90 ans (78 % de femmes)
Les hommes bénéficient plus jeune que les femmes d'une mesure de protection. La courbe s'inversant à partir de 80 ans.

- 81 % du public suivi a plus de 40 ans avec une tranche d'âge prépondérante entre 40 et 69 ans.
- 46,85 % des personnes ont plus de 60 ans.

L'ancienneté du suivi par le service MJPM de l'UDAF

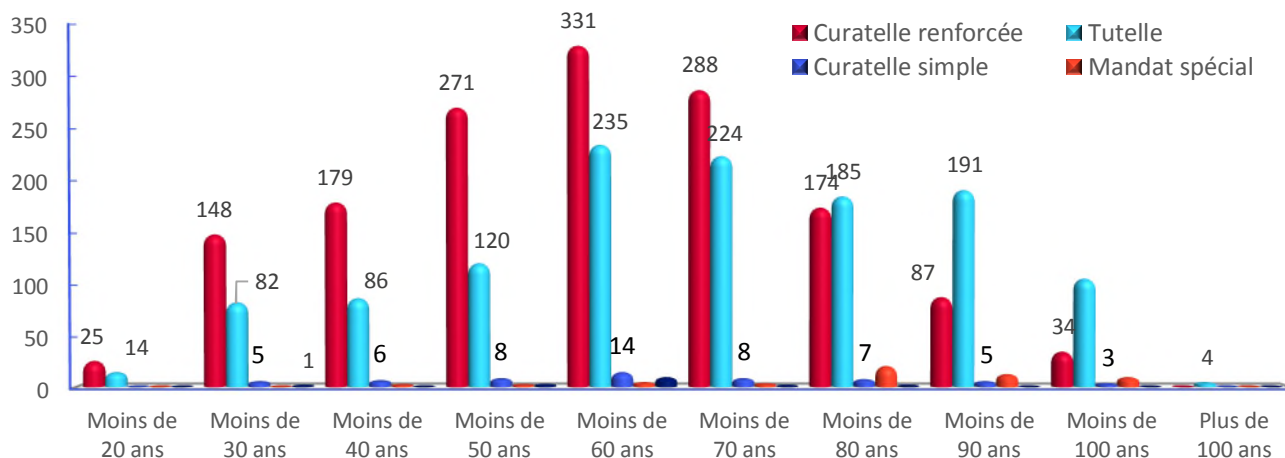


Un accompagnement qui s'inscrit dans la durée et au cours de laquelle la nature de la mesure de protection dont bénéficie la personne s'adapte en fonction de ses besoins

- 45,26 % des personnes sont accompagnées depuis moins de 5 ans,

- 19,58 % des personnes sont accompagnées depuis plus de 20 ans,
- Au-delà de 25 ans la mesure de tutelle devient majoritaire.

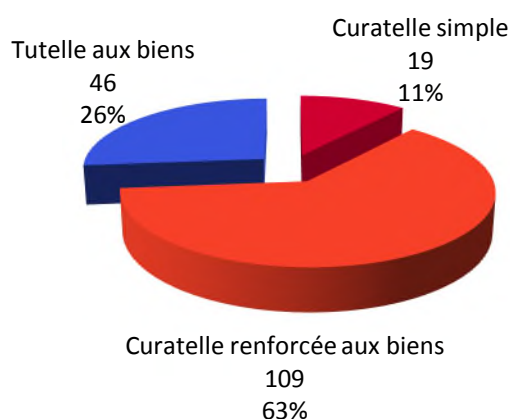
La répartition des personnes suivies selon la nature de la mesure et l'âge



- Des mesures de protections qui s'adaptent selon l'âge et les besoins et capacités des personnes pour promouvoir leur autonomie.
- La mesure de curatelle est majoritaire pour toutes les tranches d'âges jusqu'à 80 ans : la capacité des personnes est par conséquent juridiquement et médicalement reconnue.
- La mesure de curatelle simple ne représente que 1,92 % des mesures exercées.
- 54,6 % des mesures de mandat spécial concernent des personnes âgées de plus de 70 ans dès lors que la question du maintien à domicile se pose.
- 11,8 % des mesures de tutelles concernent un public âgé de moins de 40 ans.

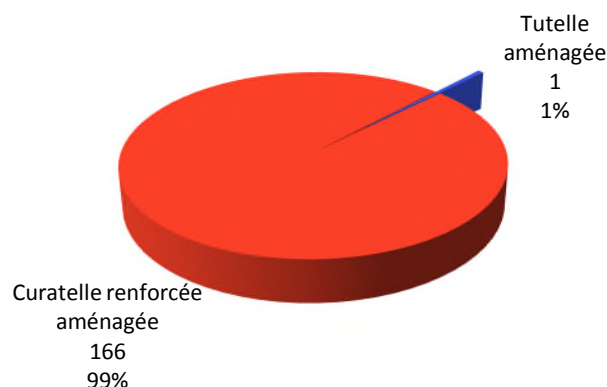
Les aménagements/démembrements de mesures

Mesures aux biens



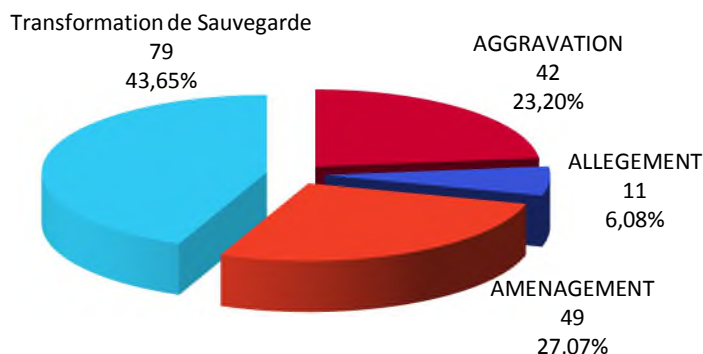
- Les aménagements de mesures représentent 5,98 % des mesures et concernent principalement les personnes sous curatelle et permettent de promouvoir leur autonomie.
- Le nombre d'aménagement de mesures a progressé de 59 % par rapport à l'an passé ce qui témoigne de l'individualisation des mesures.

Mesures aménagées



- Le démembrement des mesures (+1,08 % par rapport à 2020), qui concerne tous les types de mesures, permet à la famille d'agir en matière de protection de la personne tout en ayant le relai de nos services sur les axes administratifs, budgétaires et juridiques : ce lien se met de plus en plus en œuvre dès lors que les relations familiales le permettent.

Les révisions de mesures au cours de l'année 2020



- 146 mesures ont fait l'objet d'un renouvellement à leur échéance (30 % concernent des tutelles dont la durée est majoritairement plus longue).
- 181 mesures ont fait l'objet d'une modification en 2020.
 - Les mandats spéciaux ont été transformés en
 - 4 curatelles simples,
 - 38 curatelles renforcées dont 7 aménagées
 - 37 tutelle
 - 83% d'aggravation en tutelle (l'âge du public accompagné et le faible ratio de curatelles simples expliquent ce chiffre).
 - Le passage d'une mesure de curatelle renforcée en curatelle simple représente 64% des allègements.
- Les aménagements de mesures concernent le plus souvent la possibilité pour la personne protégée de bénéficier d'une carte de paiement bancaire.

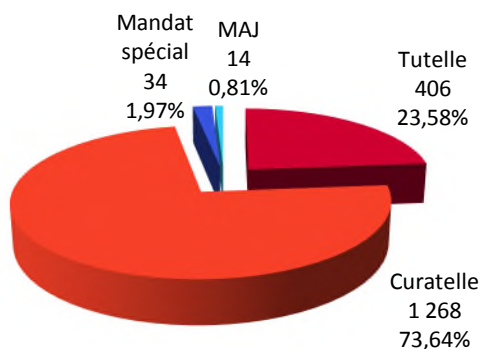
Lieux de vie des personnes suivies

1722 personnes vivent à domicile

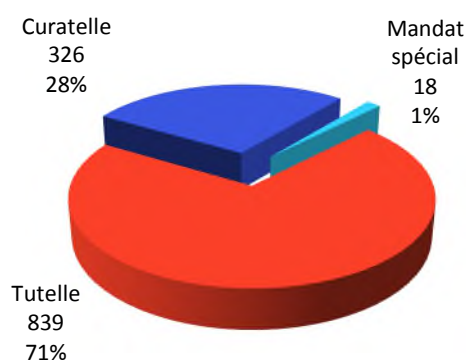
- 73,63 % bénéficient d'une mesure de curatelle : les aménagements de mesures les concernent plus particulièrement et favorisent leur autonomie tout en les sécurisant.
- La notion de domicile est prise dans sa considération large, à savoir domicile personnel (locataire propriétaire), l'hébergement chez un tiers, en famille d'accueil ou l'absence de domicile.
- Une centaine de personnes âgées ou handicapées accueillies en famille d'accueil (à titre permanent, temporaire).

1183 personnes sont hébergées dans une structure d'accueil pour personnes âgées ou handicapées

Répartition des mesures domicile



Répartition des mesures établissements



397 personnes sont prises en charge en structure d'accueil pour personnes handicapées (73,3 % bénéficient d'une mesure de Tutelle)

678 personnes sont prises en charge dans des structures accueillant des personnes âgées (71,8 % bénéficient d'une mesure de Tutelle)

108 personnes sont accueillies dans des structures d'accueil pour adultes dont 88 en structure hospitalière

Ces établissements sont principalement des centres d'hébergement et de réadaptation sociale (CHRS), des établissements de soins de longue durée; des centres hospitaliers ou non spécialisés en psychiatrie (65,9 % des personnes bénéficient d'une mesure de tutelle).

Le patrimoine des personnes protégées

L'ensemble des personnes protégées possèdent 1 057 biens immobiliers ou terrains, qui se répartissent de la façon suivante :

- 411 maisons
- 568 terrains non bâtis
- 62 appartements
- 14 bâtiments divers
- 2 fonds de commerce

Les droits des majeurs protégés sur ces biens sont également très diversifiés :

- Indivision : 457

- Pleine propriété : 379
- Usufruit : 55
- Nue-propriété : 15
- Doit d'usage et d'habitation : 7
- SCI : 3

La préservation, l'entretien et la valorisation de ces biens sont une mission importante du service en terme de responsabilités, légitimant une grande technicité sur le plan juridique : l'action des conseillers techniques auprès des délégués à la protection des majeurs est essentielle en la matière.

Principaux constats et problématiques 2020

Le lien continu et resserré tout au long de l'année auprès des usagers et partenaires a permis que les restrictions sanitaires inhérentes à l'épidémie de COVID 19 soient pleinement appréhendées par les usagers.

Le prononcé d'une mesure de mandat spécial qui est passé de 23,57% en 2019 à 32,67 % des désignations est une tendance qui se confirme et qui suppose :

- réactivité dans nos prises en charge au regard de l'urgence inhérente à ce type de mesure.,
- une pédagogie toute particulière pour présenter les enjeux et incidences d'une mesure de protection que la personne découvre le plus souvent par notre intermédiaire et qu'elle perçoit plus comme une punition que comme une aide, ce qui complexifie notre intervention.

Concernant le secteur « Domicile »

Comme chaque année, la précarité toujours plus prégnante des situations qui nous sont confiées, nous invite à considérer que les mesures de protection sont régulièrement prononcées trop tardivement lorsque la situation apparaît inextricable.

Pour exemple la situation de Mme Y qui vit dans un logement en état d'incurie avancé avec un chien. Son état de santé est très précaire et un relogement à travailler malgré l'opposition de

Mme qui n'a plus le sens des réalités ayant vécue dans ces conditions d'incurie depuis trop longtemps. Un mandat spécial puis une curatelle renforcée ont été prononcés à son bénéfice et nous œuvrons depuis plus d'une année à trouver une réponse adaptée, conciliant ses souhaits, ses besoins, sa sécurité et les attentes de son environnement.

La résolution d'une difficulté qui s'est inscrite dans le temps, ne peut en l'occurrence se régulariser avec le prononcé de la mesure de curatelle mais suppose du temps pour convaincre, étayer un accompagnement permettant à Mme de retrouver des conditions de vie décentes. Reloger Mme qui s'y oppose suppose un travail partenarial s'appuyant sur le médical, le droit et l'accompagnement social.

Cette situation non anecdotique, nous invite à réfléchir à d'autres modes d'actions pour gérer des situations de vies qui impliquent du temps pour mobiliser le réseau médico-social et construire des réponses qui ne soient pas des sparadraps décalant ou reportant la difficulté ou les problèmes.

La définition et la mise en place d'un accompagnement partenarial concerté autour de la personne (accepté et compris par la personne protégée), le rappel des rôles et limites d'intervention de chacun, sont nos premiers axes d'interventions. L'évaluation des besoins et souhaits de la

personne, la vérification de sa situation (administrative, financière et juridique) sont des temps essentiels de notre action.

Ces axes d'accompagnement supposent du temps, délai souvent mal compris et accepté par l'environnement de la personne (famille, proches, professionnels), qui attendent des réponses rapides à une situation de précarité qui s'est installée depuis des années.

La diminution du nombre d'usagers pris en charge par un délégué, qui s'est engagée depuis quelques années, est une réponse promouvant plus de proximité auprès de l'usager.

Le traitement des situations de vies indécentes ou dangereuses à domicile, qui supposent réactivité et disponibilité sur des périodes données nous oblige à réinterroger nos fonctionnements au regard du fait que nous sommes, souvent sur les situations extrêmes, les seuls à intervenir au domicile.

Les principales problématiques des personnes accompagnées

- Des personnes très isolées dont les conditions de vie à domicile et leur santé questionnent le maintien à domicile.
- Des difficultés pour trouver des structures d'hébergement adaptées aux besoins des personnes de moins de 60 ans ne pouvant plus vivre à domicile.
- Des conditions de vie délicates et des logements (privés ou publics) souvent très dégradés. Les états des lieux de sortie sont source de nombreux contentieux.
- Des personnes non suivies sur un plan médical, en proie à des troubles psychiatriques, neurologiques et addictions, qui se confrontent au manque de moyen du secteur sanitaire (hôpitaux notamment).
- De nombreux troubles de voisinages, à mettre en corrélation avec le manque de moyen sur un plan sanitaire, induisant des déménagements et des contentieux.
- Une limite d'intervention de nos services en matière de protection des personnes et de leur environnement, au regard d'une nécessité de soins ou d'une responsabilité juridique difficile à établir.
- Une fracture numérique ayant d'importantes incidences dans le quotidien de vie des

personnes accompagnées (ouvertures de droits, refaire sa carte d'identité, sa carte grise, etc.).

Un important travail partenarial est réalisé au quotidien par les délégués et responsables de services pour répondre aux différentes problématiques induites par les pathologies dont souffrent les personnes accompagnées. La coordination des interventions des différents acteurs du Médico-social et autres intervenants auprès de la personne protégée, est un aspect incontournable de la mission du délégué pour accompagner la personne dans un projet de vie sécurisant pour elle et son environnement.

Des synthèses sont régulièrement organisées avec les CMP, les assistantes sociales, les services aidants, les dispositifs d'hébergement et les municipalités pour rechercher avec la personne protégée, des alternatives offrant un projet de vie sécurisant et conforme à ses souhaits et besoins.

Ainsi, le cadre d'un partenariat entre le bailleur, l'hôpital, le « tuteur » et l'usager est au quotidien travaillé et la mise en œuvre de conventions de partenariats plus larges sont recherchées car, seule une action commune et partagée autour de la personne protégée est garante de la protection des intérêts de la personne protégée.

Concernant le secteur « Etablissements »

Depuis 1992, l'UDAF de Charente-Maritime a spécialisé une équipe pluridisciplinaire dans la prise en charge des personnes protégées hébergées en structure d'accueil (hors CHRS) et/ou de soins pour répondre pleinement aux attentes et besoins spécifiques des usagers, des structures d'accueil et de la réglementation afférente.

Au-delà de la défense des droits et des intérêts de la personne protégée, la spécificité du secteur « établissements » nous permet d'être le tiers bienveillant auprès de la personne hébergée.

Nous sommes souvent le seul interlocuteur externe à la structure d'accueil, qui rencontre la personne. Notre présence et notre regard sur le fonctionnement de l'établissement garantissent pour la personne protégée une prise en charge et un accompagnement favorisant son autonomie, en adéquation avec ses besoins, ses désirs et projets.

Les principales problématiques des personnes suivies

- Des personnes très isolées familialement : nous sommes souvent le seul intervenant extérieur à les rencontrer.
- De nombreuses procédures en obligation alimentaire et des changements de structures (établissements habilités aide sociale) sont opérés pour financer leur séjour : actions indispensables, difficiles à vivre pour la personne protégée, qui créent des distensions familiales.
- Un rappel régulier des droits des familles mais surtout de la personne accompagnée et de notre mission notamment dans le cadre d'intérêts divergents.

Les temps forts 2020 :

- Accompagnement d'une sortie de prison lors du confinement en lien avec la DDCS et les partenaires sociaux.
- Lien resserré avec les structures d'hébergement et les familles pour veiller sur le respect des droits des personnes accueillies dans le cadre de la crise sanitaire.
- Présentation des mesures de protection et discussion autour des postures professionnelles à l'EHPAD de Montlieu la Garde.
- Maison centrale de Saint Martin de Ré : formation dispensée sur la déontologie pénitentiaire - l'organisation carcérale.

Les principales actions 2020

Auprès des personnes protégées

Sur le plan juridique les actions menées pour le compte des personnes protégées supposent de plus en plus de réactivité et de technicité dans leur prise en charge.

897 actions juridiques (+4,34%) concernant les domaines suivants :

- 304 successions
- 271 interventions sur les patrimoines
- 228 procédures juridiques dont obligation alimentaire
- 69 actions liées au logement
- 21 contentieux
- 4 droits personnels

5 147 contrats (responsabilité civile, multirisque habitation, véhicules à moteur, assurances scolaires, etc.) sont désormais gérés directement par les délégués à la protection des majeurs. Il reste toujours aussi complexe d'assurer les véhicules à moteur, au regard, des antécédents des conducteurs et difficultés à obtenir tous les justificatifs utiles.

Sur le plan de la participation financière des usagers au coût de leur mesure de protection

2 171 usagers dont la participation financière au coût de leur mesure de protection s'élève à 817 365,65 euros.

Pour rappel :

- depuis 2018, l'assiette des ressources prise en compte concerne l'année N-1
- suite à la décision du 12 février 2020 du Conseil d'Etat, la part en dessous de l'AAH n'est pas prise en compte dans le calcul

Sur le plan de la gestion financière

Nombre de comptes bancaires gérés au 30/04/2021 :	
	13 175 comptes
Montant des fonds cumulés au 30/04/2021 auprès d'une centaine d'établissements bancaires :	
	118 millions d'euros
Relevés bancaires reçus :	63 191
Factures traitées :	94 330
Nombre de cartes bancaires adressées aux usagers :	1 002

Le décret 2020-1684 du 23 décembre 2020 définit le nouveau barème applicable à partir du 1er janvier 2021 et les modalités de remboursement des usagers impactés en 2018 et 2019 par la décision du conseil d'Etat.

Sur le plan de la gestion administrative

Nombre de courriers sortants :	141 513
Nombres de courriers et justificatifs administratifs reçus :	189 335

En termes d'information et de partenariat

L'information sur les mesures de protection (droits, devoirs, périmètre d'intervention...) est le quotidien de chaque salarié du service car elle est une composante essentielle de la protection de la personne, de la qualité et de la réussite de l'accompagnement proposé.

Ainsi au cours de l'année 2020, nous avons poursuivi notre démarche de communication et

d'information auprès des différents partenaires pour :

- Repréciser nos missions légales de gestion administrative, juridique et financière,
- Promouvoir un accompagnement, coordonné et concerté entre les différents acteurs, toujours plus respectueux des droits de la personne protégée.

Les actions d'information 2020

- Présentation des mesures de protection et discussion autour des postures professionnelles auprès de l'EHPAD de Montlieu la Garde, la Navicule Bleue et la MAIA.
- Maison centrale de Saint Martin de Ré : formation dispensée sur la déontologie pénitentiaire – l'organisation carcérale.
- Mise en place d'un lien de travail avec l'UNEP pour les assurances vie et contrats de capitalisation.
- Rencontres partenariales avec Tremplin, l'hôpital de Rochefort, la délégation territoriale de La Rochelle, la Banque Populaire.
- Participation au Comité Local de Saintes Saintonge Romane : situations complexes.
- Participation aux GEOMP de Rochefort et La Rochelle.
- Participation aux réunions du réseau santé mentale.
- Participation au Réseau d'urgence sociale de St Jean d'Angely.
- Rencontre avec la PTA pour présentation du dispositif.
- Rencontre GIP ESEA : présentation de l'outil numérique PAACO GLOBULE.

- Participation au bilan des PAD de St Jean d'Angély, Royan et Marennes.
- Participation à l'assemblée générale d'AC2S à Saintes.
- Permanences mensuelles ISTF, téléphoniques ou physiques, sur les 11 sites répartis sur le département.
- Rencontres des directeurs SMJPM : UDAF 16/79/86/87.

Les temps forts du service MJPM

- La capacité du PPMF, en situation de crise sanitaire, à organiser le télétravail, en un temps record, et à garantir une continuité de service ne diminuant en rien la qualité du service rendu aux usagers.
 - L'année 2020 témoigne de l'importance et de la force du collectif (adaptabilité, polyvalence) pour remplir cette obligation de résultat : un grand merci à tous.
 - L'hébergement informatique et la mise en œuvre d'outils informatiques favorisant le bien-être au travail et de nouveaux modes d'accompagnement.
- 2021 s'inscrit dans cette continuité pour adapter nos fonctionnements aux évolutions sociétales, en simplifiant les circuits et en poursuivant la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail.**

L'équipe de professionnels engagée sur cette action :

90,71 ETP (équivalents temps plein)	
Direction / encadrement :	10,25 ETP
Socio-éducatifs :	43,91 ETP
Administration / gestion :	36,55 ETP

4) LE SERVICE DÉLÉGUÉ AUX PRESTATIONS FAMILIALES (DPF)

Le cadre juridique

La **Loi du 5 mars 2007** a réformé la protection de l'enfance en créant notamment la Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF). Prononcée par le Juge des enfants, la mesure est mise en œuvre généralement sur une durée initiale de 24 mois maximum renouvelable.

Article 379-9-1 du Code Civil

« Lorsque les prestations familiales ne sont pas employées pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants, le Juge des Enfants peut ordonner qu'elles soient, en tout ou partie, versées à une personne morale qualifiée dite déléguée aux prestations familiales ».

Présentation de la Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial

- Elle concerne la famille c'est-à-dire les parents dans leur fonction éducative et les enfants dans leur éducation et leur condition de vie.
- Elle ne porte pas atteinte à l'exercice de l'autorité parentale.
- Elle n'est pas une mesure d'incapacité juridique : seules les prestations familiales

mentionnées dans le Jugement font l'objet d'un contrôle.

- Elle ne peut être prononcée par le Juge des Enfants que si une mesure administrative en économie sociale et familiale (AESF) a été tentée.
- La mesure d'AGBF est une mesure d'assistance éducative à part entière.

La mission du service

Intervenir auprès de la famille désignée par le Juge des Enfants. Proposer un accompagnement individualisé adapté aux besoins, capacités et projets de la famille par le prisme de la protection de l'enfant et de la gestion budgétaire.

L'action éducative proposée dans le cadre de la Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF) a pour finalité :

- à court terme de sécuriser les conditions de vie matérielles des enfants,
- à plus long terme de rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations familiales par les parents.

L'action du délégué se décline ainsi :

- apporter une protection aux enfants à travers l'accompagnement des parents,
- gérer avec les parents les prestations familiales pour que leur utilisation soit faite dans l'intérêt de l'enfant,

- mener un travail éducatif, auprès des parents par le biais de la maîtrise du budget, avec pour objectif un retour vers l'autonomie de la famille,
- instaurer une « gestion accompagnée » avec les parents en déterminant ensemble les priorités de paiements, les dépenses à anticiper et les démarches à réaliser,
- sécuriser les conditions de logement, l'entretien, la santé et l'éducation des enfants,
- travailler en lien avec les autres acteurs œuvrant au titre de l'assistance éducative (ASE, PMI).

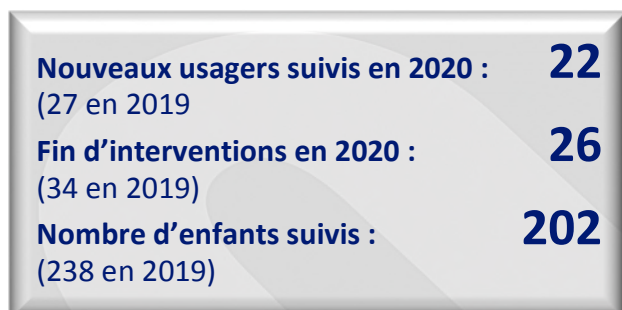
Le délégué aux prestations familiales est, par sa fonction de gestion et sa capacité à entrer chez les familles, un observateur déterminant des fonctionnements familiaux.

Le service a une compétence d'intervention sur l'ensemble du département.

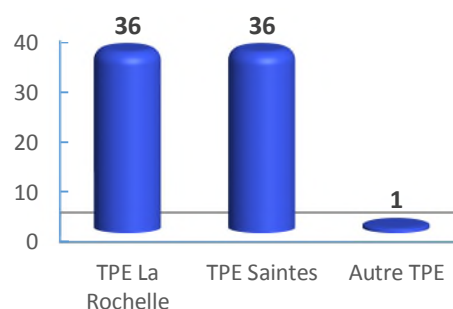
L'activité du service en quelques chiffres

Nombre de familles accompagnées au 31/12/2020 : **73**

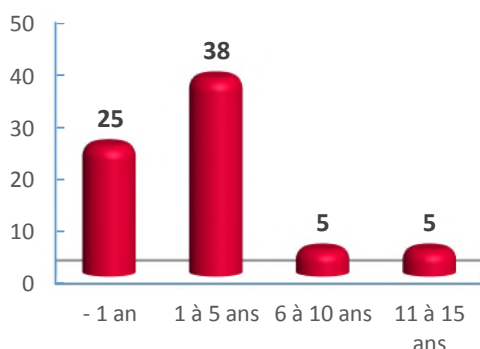
(77 en 2019, chiffre corrigé à 75 au titre du rapport de gestion ; mesures terminées en 2020 mais clôturées en 2021)



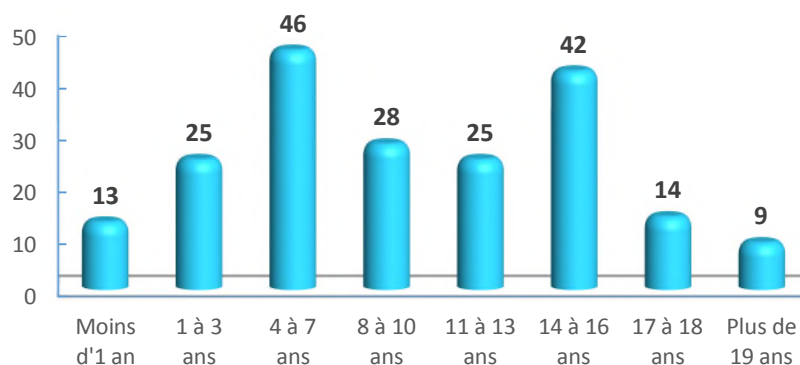
Répartition des mesures selon les tribunaux



Durée de l'accompagnement



Répartition des enfants par âge



Les principaux constats

L'année 2020 se traduit par une relative stabilité de l'activité avec :

- Une moyenne annuelle qui s'élève à 76,25 mesures.
- Une légère diminution d'activité (-2) au 31 décembre 2020.
- Une rotation conséquente des accompagnements (35,6 % de mesures terminées).
- Un équilibre des mesures entre les deux tribunaux pour enfants du département.

52 situations ont fait l'objet d'une révision au cours de l'année par le juge des enfants.

86 % des familles font l'objet d'un accompagnement depuis moins de 5 ans, ce qui témoigne d'un

suivi de proximité promouvant la capacité des familles.

La rotation des mesures (entrées/sorties), la diminution de la durée d'accompagnement, et l'arrêt de la mesure avant son échéance soulignent la qualité d'un accompagnement individualisé concourant à la sécurisation des conditions de vie des enfants et au rétablissement des conditions d'une gestion autonome des prestations familiales par les parents.

Ainsi, conformément à la philosophie du service DPF, une fois le danger écarté pour les enfants du fait des conditions financières et matérielles de vie et les conditions d'une gestion saine réunies, la famille est, si besoin, orientée vers d'autres dispositifs extra-judiciaires plus adaptés.

Les nouvelles personnes accompagnées

Le nombre de désignations, légèrement inférieur à celui de l'an passé, s'explique par la crise sanitaire sans précédent vécue au cours de l'année 2020.

Les 11 nouvelles désignations sur le premier trimestre 2021, nous confortent à considérer que le travail de communication sur les enjeux de la MJAGBF porte ses fruits et que la mesure d'AGBF est désormais pleinement repérée sur le Département.

Les nouvelles personnes accompagnées sont principalement des femmes élevant seules leurs enfants.

Les fins d'accompagnement

Le nombre de fin d'interventions reste relativement élevé. Mis en lien avec la durée d'accompagnement relativement courte, ce chiffre témoigne d'un accompagnement de proximité et interactif avec les familles, qui retrouvent leur pleine autonomie de gestion, le plus souvent avant l'échéance de la mesure.

Nous dénombrons également quelques situations où la perte de droits à prestations familiales

Les nouveaux bénéficiaires d'une MJAGBF en 2020

- 18 femmes
- 3 hommes
- 1 couple

Les désignations en fonction des tribunaux

- 11 par le tribunal pour enfants de La Rochelle
- 10 par le tribunal pour enfants de Saintes,
- 1 par un tribunal extérieur au département

entraîne un arrêt anticipé de l'accompagnement qui reste pourtant nécessaire.

- 23 mesures ont fait l'objet d'une mainlevée avant leur échéance.
- 1 mesure n'a pas été renouvelée à son échéance.
- 2 déménagements dans un autre département conduisant à notre décharge au profit d'un service géographiquement compétent.

Les motifs ayant conduit au prononcé d'une mesure d'AGBF en 2020

Nos constats restent identiques aux années précédentes :

- **Des conditions de logements délicates** (expulsions en cours, hébergements précaires, logements inadaptés ou insalubres), supposant une intervention d'urgence pour sécuriser les conditions de vies familiales.
- **Un endettement, souvent lié au loyer et charges de vie courante.**

Le poste énergie-chauffage est une dépense que beaucoup de familles ne parviennent plus

à prendre en charge, qui plus est lorsqu'elles se trouvent en situation de mal logement (énergivore car mal isolé).

- **La non ouverture de droits inhérente** au tout numérique et une difficulté d'accès à l'information.
- **Des carences en matière d'organisation du budget, de priorisation des dépenses.**
- **Des réponses inadaptées aux besoins des enfants.**

L'équipe de professionnels mobilisée

Quatre intervenants sociaux qualifiés (diplôme de travailleurs sociaux) et formés (CNC) sont spécialement dédiés à l'exercice des mesures d'AGBF et mesure d'accompagnement social (MASP) pour répondre à l'exigence de proximité et de disponibilité auprès des familles et des partenaires. Un responsable de service et une assistante administrative dédiés concourent à une prise en charge bienveillante et de qualité des familles accompagnées.

L'année 2020 a été marquée par le départ d'un intervenant social, sans incidence pour les familles

accompagnées, au regard de son remplacement, assuré en partie par une collègue déjà en poste et une personne recrutée. Leur formation CNC est programmée pour 2021/2022.

Les délégués aux prestations familiales travaillent en étroite collaboration avec les autres acteurs de la protection de l'enfance pour que s'organise une prise en charge globale et concertée de la problématique familiale protectrice des enfants.

Les principales actions 2020

Nous avons tout au long de l'année :

- **Assuré une continuité** de l'accompagnement par des contacts téléphoniques resserrés avec les familles lors du 1er confinement et, dès le début du mois de juin, par une reprise des visites à domicile et rencontres partenariales.

Le télétravail a été organisé en 10 jours, lors du premier confinement, pour se protéger et garantir une continuité du service, et a permis à l'équipe, qui a su faire preuve d'une grande capacité d'adaptation, de travailler de chez soi comme si l'on était au bureau.

- **Informé régulièrement les familles** sur nos modalités d'organisations et celles de la société pour se protéger et protéger les autres du coronavirus.
- **Poursuivi le travail de développement du partenariat** avec les autres acteurs de la

protection de l'enfance notamment les services d'AEMO et services sociaux.

- Participé à une émission radio RCF pour parler de la mesure d'AGBF.
- **Su nous adapter à de nouvelles modalités de travail**, s'appuyant sur le télétravail et les réunions audio, afin de continuer à travailler en équipe pour proposer un accompagnement adapté à la situation de crise sanitaire garantissant
 - Proximité et disponibilité pour les familles et partenaires.
 - Une continuité de service sans faille.

Les délégués ont été équipés de tablettes informatiques en novembre qui nous permettent d'envisager de nouvelles modalités d'accompagnement tenant compte des nouvelles technologies et de l'importance du numérique dans le quotidien de vie de chacun.

Les perspectives 2021

Notre objectif reste inchangé, à savoir poursuivre notre travail d'information et de promotion de la mesure d'AGBF pour :

- Que cette aide soit proposée plus en amont (prévention) et faciliter l'accompagnement proposé aux familles.
- Atteindre le seuil de 100 familles accompagnées, qui permettrait au service de s'organiser plus sereinement.

Au cours de l'année 2021, nous reconduirons nos ambitions de l'année précédente, décalées du fait de la crise sanitaire :

- Poursuivre le travail de fond engagé sur les principes d'intervention en y associant les

familles (groupe d'expression) pour optimiser l'accompagnement dispensé.

- Poursuivre le travail collaboratif avec les Services DPF de Nouvelle Aquitaine pour une harmonisation de nos pratiques d'accompagnement et pérenniser la journée « DPF » entre les délégués des différents services.
- Poursuivre notre implication au sein du groupe de travail « protection de l'enfance » de l'UNAF, dont les réunions ont repris en distanciel.
- Nouer un partenariat privilégié avec la CAF, pour une prise en charge plus fluide et un accompagnement plus serein.

L'équipe de professionnels engagée sur cette action :

5,49 ETP (équivalents temps plein)

Direction / encadrement :	0,73 ETP
Socio-éducatifs :	2,86 ETP
Administration / gestion :	1,90 ETP

5) LE SERVICE MASP (MESURE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PERSONNALISÉ)

Depuis 2009, l'UDAF intervient sur les territoires de La Rochelle et de Saintes.

Présentation de la mesure

La mesure d'accompagnement social personnalisé est régie par l'article **L 271-1 à 8 du Code de l'Action Sociale et Familiale**.

La mesure d'accompagnement social personnalisé est destinée à aider une personne majeure dont les facultés ne sont pas altérées, qui perçoit des prestations sociales et qui est en grande difficulté sociale.

La MASP est une mesure administrative, qui se singularise par l'établissement d'un contrat entre la personne suivie et le Département et qui contient des engagements réciproques.

Cette mesure peut s'arrêter à tout moment à la demande de la personne et suppose un accompagnement personnalisé assuré par un travailleur social.

3 niveaux d'accompagnement existent :

- **MASP 1 :** La mesure de base comprend un accompagnement social et une aide à la gestion du budget.
- **MASP 2 :** Le bénéficiaire de la mesure peut demander, en complément de l'accompagnement social, la gestion déléguée de tout ou partie de ses prestations sociales, pour qu'elles soient affectées en priorité au paiement du loyer et des charges locatives.
- **MASP 3 :** En cas de non-paiement du loyer depuis au moins 2 mois, la loi prévoit également un dispositif contraint de gestion des prestations sociales sans qu'il soit nécessaire d'obtenir l'adhésion de la personne.

La mission du service

La mission du service, qui gère exclusivement des MASP2, se décline en deux temps :

- Un temps de préparation pour définir des objectifs d'accompagnement, conjointement avec le bénéficiaire de la mesure, et s'assurer de son adhésion au dispositif.

- La gestion des prestations (si la contractualisation a abouti), qui s'opère de différentes manières (assistée / semi directe et directe). Elle est proposée et négociée individuellement. L'aide à l'organisation du budget recouvre l'ensemble des actions tendant à rétablir les conditions d'une gestion autonome.

Les modalités d'organisation

L'UDAF 17 est positionnée sur 2 délégations territoriales (La Rochelle-Ré et Saintonge Romane).

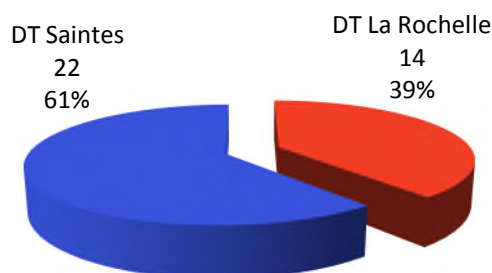
La prise en charge des personnes accompagnées est assurée par 2 déléguées aux prestations sociales, l'une basée à Lagord et la seconde sur le site de Saintes.

Une responsable de Service coordonne leurs interventions et manage le service, qui œuvre en lien avec le service Délégué aux Prestations Familiales (continuité de services, réunions, analyse de la pratique professionnelle).

L'activité du service en quelques chiffres

Nombre de personnes accompagnées au 31/12/2020 :	36
(36 en 2019)	
Nouveaux usagers suivis en 2019 :	14
(16 en 2019)	
Fins d'intervention en 2019 :	14
(13 en 2019)	

La répartition des MASP par Délégation Territoriale



Le nombre de personnes accompagnées relève majoritairement (61 %) de la délégation territoriale de Saintes.

La stabilisation de l'activité dans un contexte sanitaire d'exception, associée à un public accompagné depuis peu de temps, nous invite à regarder la projection d'activité de façon positive.

La rotation des accompagnements est une tendance qui se confirme et qui témoigne d'une prise en charge dynamique et individualisée prenant en compte les besoins et souhaits de la personne accompagnée.

Le Public accompagné

La durée de l'accompagnement

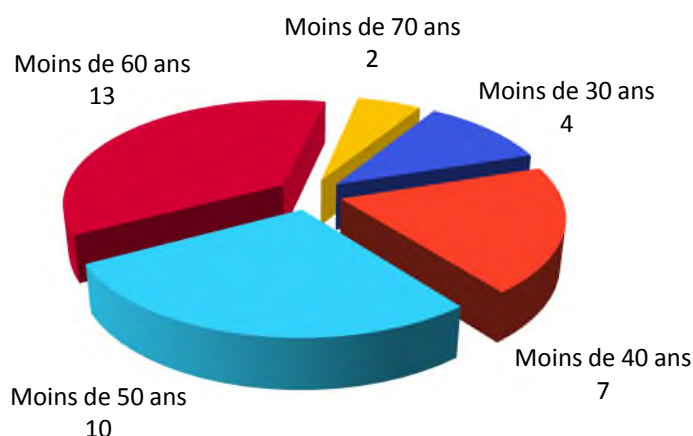
- 17 personnes sont accompagnées depuis moins d'un an
- 19 personnes sont accompagnées depuis plus d'un an

Les personnes accompagnées le sont, pour le plus grand nombre, depuis peu de temps ce qui témoigne d'un accompagnement s'appuyant sur le souhait, l'autonomie et la capacité des personnes à sortir du dispositif si :

- le besoin d'aide n'est plus présent,
- elles n'y adhèrent pas et si l'accompagnement s'avère inopérant,
- un autre dispositif d'aide est plus adapté.

Le faible nombre de personnes potentiellement en fin obligatoire d'accompagnement (4^{ème} année) est positif sur le strict plan de l'activité du service.

L'âge des personnes accompagnées



Les personnes de plus de 50 ans représentent 41,66 % des personnes accompagnées.

Le profil du public évolue vers une frange de la population plus âgée, isolée et bénéficiaire de minima sociaux.

Le type de prestations perçues

Un public percevant différents types de prestations sociales versées principalement par la CAF

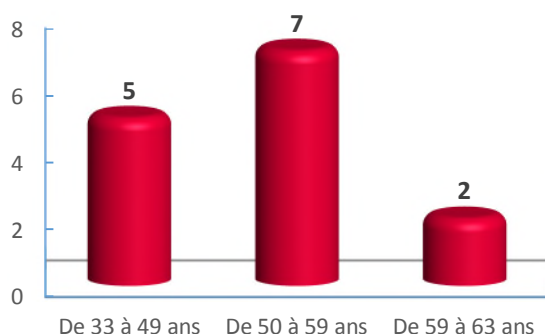
- Allocation Adulte Handicapé
- Allocations familiales
- Allocation de soutien familial
- Complément familial
- Complément AAH

- Allocation de base PAJE
- Prime d'activité
- Minimum vieillesse
- Revenu de solidarité socle

Le Revenu de solidarité et l'AAH constituent les principales prestations gérées.

Les nouvelles personnes orientées

Répartition des nouvelles MASP par âge



Notre participation aux commissions ABS, décidant de l'orientation vers la mesure de MASP2, nous permet d'être réactifs dans la prise du RDV tripartite marquant le début du processus de contractualisation de la MASP2.

Le rendez-vous tripartite (UDAF/assistante sociale/usager) et la période de contractualisation s'avèrent des instantes clefs pour la suite de l'accompagnement proposé, en s'accordant sur les enjeux et objectifs pleinement compris et acceptés par l'utilisateur : la définition d'un contrat de confiance réciproque est essentielle.

- **14** personnes (7 femmes et 7 hommes) ont été orientées vers une MASP 2 sur l'année 2020 :
 - **6** personnes par la délégation territoriale de La Rochelle
 - **8** personnes par la délégation territoire de Saintes
 - **1** personne a précédemment bénéficié d'une MASP 2 (elle en avait demandé l'arrêt)
 - **1** personne avait précédemment bénéficié d'une curatelle renforcée
 - **1** personne en logement d'extrême urgence
 - **1** personne est propriétaire de son logement

Un public majoritairement de plus de 50 ans (64,2%), en situation d'isolement et rencontrant principalement des difficultés inhérentes au logement.

Les principales difficultés rencontrées, outre l'aide à la gestion administrative et budgétaire, qui souvent se cumulent sont les suivantes :

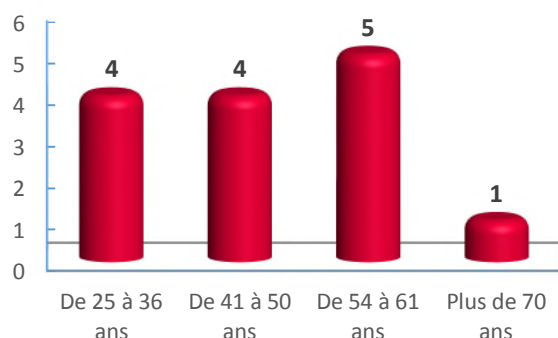
- **6** personnes en proie à des dettes de loyers, de charges de copropriété ou concernant l'assurance du logement et l'énergie
- **2** situations d'expulsion engagées
- **2** problématiques de relogement
- **1** problématique concernant la restitution du logement
- **5** situations de surendettement
- **4** personnes rencontrant des problèmes de santé ou souffrant d'addictions

La nature des ressources gérées :

- l'Allocation adulte handicapé (AAH) pour 6 personnes
- le RSA pour 5 personnes
- l'AAH et des prestations familiales pour une personne
- les allocations familiales pour une personne
- l'allocation supplémentaire pour un retraité

La fin de l'accompagnement

Répartition des fins de MASP par âge



Notre intervention a pris fin pour 14 personnes (8 femmes et 6 hommes)

- **7** concernant la délégation territoriale de La Rochelle
- **6** concernant la délégation territoriale de Saintes
- **1** concernant la délégation territoriale de Jonzac (l'accompagnement d'une personne ayant déménagé avait été maintenu)

Les motifs de l'arrêt de l'accompagnement :

- **4** arrêts suite au prononcé d'une mesure d'accompagnement judiciaire
- **4** arrêts anticipés avant l'échéance de la mesure : la personne n'ayant plus besoin d'être accompagnée suite à la réalisation des objectifs fixés
- **3** personnes n'ont pas souhaité poursuivre l'accompagnement malgré le besoin repéré.
- **1** dessaisissement suite à un déménagement en dehors du département
- **1** arrêt suite au prononcé d'une mesure de curatelle renforcée
- **1** arrêt à l'échéance de la mesure avec orientation vers une mesure d'accompagnement judiciaire

La durée d'exercice des mesures pour les personnes sorties du dispositif en 2020

- 4 ans pour **5** situations,
- 3 ans pour **2** situations,
- 2 ans pour **3** situations,
- 1 an pour **4** situations.

Pour les personnes dont l'accompagnement va jusqu'à 4 ans, la dernière année est souvent une étape importante permettant de travailler le meilleur relai qui puisse être proposé à la personne à son issue.

En effet, cette durée est souvent révélatrice d'un besoin d'accompagnement devant s'inscrire dans un temps plus long et auquel la MASP2 ne peut répondre. Ainsi, au regard du besoin nécessaire d'accompagnement, un relai s'instaure par le biais de la mise en place d'un autre dispositif qui se transcrit le plus souvent par une mesure d'accompagnement judiciaire.

L'information dispensée dans le cadre de la contractualisation, en lien avec les délégations territoriales, pour que les personnes prennent pleinement conscience de l'enjeu de l'aide proposée mais également des contraintes négociées qu'elle entraîne, s'avère positive. Nous constatons, une adhésion plus sincère à la mesure (acceptée pour ses enjeux et non pour éviter une mesure plus contraignante) qui se transcrit par moins d'arrêt anticipé de la mesure alors que le besoin de soutien reste réel.

Bilan et perspectives

Le fait marquant 2020 a été notre capacité à maintenir une continuité de l'accompagnement auprès des personnes avec :

- durant le 1^{er} confinement des contacts téléphoniques resserrés pour nous assurer du bien-être des personnes, les informer sur la situation sanitaire, les gestes barrières et les soutenir dans leurs besoins.
- à compter de début juin, une reprise des visites auprès des usagers en tenant compte des restrictions sanitaires.

- une collaboration pertinente avec le service du département pour que les mesures à échéances puissent être renouvelées à distance (en cas d'adhésion des personnes).
- l'appui du département auprès de la CAF pour éviter une suspension des droits et une gestion par le service sur les premières semaines du confinement de 03/2020.

Les délégués étant dotés de téléphones portables, l'accessibilité téléphonique n'a pas été altérée. Avec l'équipement de tablettes informatiques en fin d'année (notre nouvel hébergement informatique rendant opérant ces nouveaux outils), les délégués disposent de modalités d'accompagnement nouvelles facilitant leur quotidien de travail et adaptées au tout numérique actuel pour ouvrir ou maintenir un droit auxquels les personnes peuvent prétendre.

Ce nouvel outil a également permis à l'équipe d'explorer de nouvelles modalités d'accompagnement vers l'autonomie pour les personnes accompagnées, qui peuvent ainsi apprendre à faire en toute sécurité, et pourront progressivement acquérir la confiance nécessaire pour franchir seules la porte d'un espace numérique.

Un très grand bravo à l'équipe pour sa capacité d'adaptation et son investissement.

Cette mesure non contraignante (les seules concessions faites sont celles que la personne s'impose elle-même) est un levier précieux, permettant à une personne (souhaitant être aidée pour faire face à une situation qu'elle n'arrive pas à gérer seule) de retrouver confiance en ses capacités.

L'activité témoigne d'un accompagnement qui s'adapte aux souhaits, besoins des personnes et sur la durée. Ainsi en 2020, des personnes :

- ont retrouvé leur pleine et entière capacité à gérer leur quotidien de vie,
- sont sorties du dispositif, à leur demande, alors qu'un besoin existait (signalé aux délégations territoriales),
- ont été orientées vers des dispositifs plus légers (assistante sociale, MASP sans gestion) pour sécuriser leur gestion,

- bénéficié d'une mesure civile de protection (MAJ /curatelle) dont l'enjeu est compris et accepté car résultant d'un cheminement et donc non brutal.

L'activité soutenue au cours de l'année 2020, particulière du fait de l'épidémie de Coronavirus, et l'excellent travail partenarial avec les délégations territoriales nous invitent à regarder l'avenir avec confiance.

Ainsi au cours de l'année 2021 nous :

- reprendrons l'analyse de la pratique dans un groupe pluridisciplinaire de travailleurs sociaux (AGBF et Accompagnement social lié au logement), que nous avons dû suspendre du fait de la crise sanitaire, et dont la complémentarité des approches est importante,
- poursuivrons le travail de réflexion sur les outils pédagogiques, pour répondre aux nouvelles exigences administratives : dématérialisation des démarches, accès au numérique et stockage des documents personnels, identification des personnes et lieux ressources,
- poursuivrons notre travail d'information, auprès des partenaires concernés, sur les enjeux et bienfaits de la MASP afin qu'elle puisse être prononcée plus en amont.

La promotion de la mesure de MASP2 demeure une priorité du service car elle est un outil trop peu proposé lorsque des mesures d'accompagnement sans gestion s'avèrent insuffisantes.

En effet, l'accompagnement dans le cadre d'une MASP2 est positif, quelle que soit l'issue pour l'usager, qui, en étant maître de la décision de poursuivre ou non la mesure, est acteur de ses choix et des conséquences qui en découlent.

L'équipe de professionnels engagée sur cette action :

1,74 ETP (équivalents temps plein)	
Direction / encadrement :	0,15 ETP
Socio-éducatifs :	1,57 ETP
Administration / gestion :	0,02 ETP

6) L'ACTIVITÉ AUDITION DE MINEURS

Le cadre juridique

La loi du 05 mars 2007, réformant la protection de l'enfance, prévoit que tout enfant peut être entendu dans toute procédure le concernant.

Article 388-1 du code civil

Dans toute procédure le concernant, le mineur capable de discernement peut, sans préjudice des dispositions prévoyant son intervention ou son consentement, être entendu par le juge ou, lorsque son intérêt le commande, par la personne désignée par le juge à cet effet.

Cette audition est de droit lorsque le mineur en fait la demande. Lorsque le mineur refuse d'être entendu, le juge apprécie le bien-fondé de ce refus. Il peut être entendu seul, avec un avocat ou une personne de son choix. Si ce choix n'apparaît pas conforme à l'intérêt du mineur, le juge peut procéder à la désignation d'une autre personne.

L'audition du mineur ne lui confère pas la qualité de partie à la procédure.

Le juge s'assure que le mineur a été informé de son droit à être entendu et à être assisté par un avocat.

Les modalités de notre intervention

Le juge peut assurer lui-même l'audition du mineur ou déléguer à un tiers ce travail avec l'obligation pour le tiers de rédiger un compte rendu dans un délai imparti en vue de l'audition des parents. C'est sur cette base, à l'initiative de l'une des Juges aux affaires familiales de Saintes, que notre action s'est mise en place en 2015.

L'audition des mineurs est assurée, le mercredi après-midi sur le site de Saintes, par des professionnels qualifiés dans le domaine du travail social.

Les auditions ont lieu sur le site de Saintes dans une salle bénéficiant d'un aménagement convivial, facilitant l'expression des enfants.

L'activité en chiffres

Malgré une année marquée par le contexte de la crise sanitaire et une période de confinement, le service a été destinataire de **86** ordonnances, soit un niveau quasi identique aux années précédentes.

16 n'ont cependant pas pu être réalisées :

- 3 annulations pour cause de grève des avocats
- 5 annulations lors du premier confinement en 03/2020

- 8 annulations à la demande des avocats ou en raison de leur absence (chiffre en hausse)

70 mineurs ont donc été entendus effectivement sur l'année 2020, contre 91 l'année 2019.

Compte tenu de l'interruption totale du service entre le 18/03 et le 03/06/2021, on constate que l'activité reste stable lorsque les conditions normales de fonctionnement sont présentes.

Les principaux constats concernant l'audition des mineurs

L'audition sans la présence d'un avocat a été retenue comme devant être une exception l'année passée, suite à l'augmentation des auditions pour des jeunes enfants (moins de 11 ans). C'est la raison pour laquelle nous avons connu plus de « non audition » cette année, le service ayant décidé de solliciter le report lorsqu'un avocat nommé n'était pas présent.

année d'être entendus sans avocat. Ce nombre est en hausse et amène une vigilance de notre part, ne souhaitant pas que cela devienne la norme.

L'âge des enfants entendus se situe entre 8 ans et 18 ans (moins quelques jours).

Le service se réserve le droit de refuser d'entendre le mineur quand un doute raisonnable existe sur le discernement de l'enfant en raison de son âge.

12 jeunes (majoritairement des grands adolescents) ont cependant fait le choix cette

Les faits marquants de l'année 2020

Cette année particulière a impacté la protection de l'enfance dans son ensemble. Sans qu'il soit évident d'établir un lien de cause à effet, nous pouvons cependant relever que 5 auditions nous ont conduits à faire une information préoccupante à la CRIP 17, en lien étroit avec le magistrat ordonnateur.

Après 5 années et demi de fonctionnement du service, nous n'avions jamais rencontré une telle situation (seulement 3 Informations préoccupantes au cours des 4 ans ½ précédents)

Comme pour l'année dernière, pour des raisons différentes, le service a dû faire preuve de réactivité en produisant aux juges, dans des délais raccourcis, les comptes rendus d'auditions.

Les perspectives 2021

La plaquette d'information projetée reste à publier et nous espérons que 2021 nous le permettra.

L'un des auditeurs ayant quitté le service, l'activité repose depuis le 01/10/2020 sur 2 intervenants. Il

est donc nécessaire d'étoffer l'équipe afin de pouvoir répondre dans de bonnes conditions et des délais courts à la demande des magistrats.

7) LE SERVICE D'APPUI ET D'INFORMATION AUX TUTEURS FAMILIAUX (SAITF) ou ISTF Charente-Maritime

L'UDAF de Charente-Maritime propose depuis de nombreuses années, sans financement spécifique, une action dédiée à l'information des Familles et Tuteurs Familiaux.

Labellisé ISTF, le 29 novembre 2017, le SAITF fait partie des services ISTF agréés sur le ressort du TGI de la Rochelle. En complémentarité des autres services agréés, l'UDAF propose cet appui sur

l'ensemble du département : l'information (composante essentielle à la protection des personnes) favorisant un travail et un réseau partenarial essentiels au bon exercice de notre mission en qualité de MJPM.

Ainsi, 12 permanences sont proposées sur l'ensemble du département et assurées par les responsables de services MJPM.

Le Calendrier des permanences

<i>LIEU</i>	<i>DATE</i>	<i>HEURE</i>	<i>PRISE DU RENDEZ-VOUS</i>
Point Accès Droit - ME Résidence Philippe - Bât D 17500 JONZAC	1er lundi de chaque mois	14h à 16h30	Par téléphone au 05 46 48 58 10
UDAF 5 Rue du Bois d'Huré 17140 LAGORD	1er mercredi de chaque mois	10h à 12h	Par téléphone au 05 46 28 15 14
Pôle Services au Public - PAD 3 Rue de Dampierre 17400 SAINT JEAN D'ANGELY	1er vendredi de chaque mois	14h à 16h	Par téléphone au 05 46 28 15 14
Pôle Services au Public - PAD 3 rue de Dampierre 17400 SAINT JEAN D'ANGELY	1er vendredi de chaque mois	9h30 à 12h	Par téléphone au 05 46 59 18 33
Point Accès Droit - CCAS 61 bis Rue Paul Doumer 17200 ROYAN	2ème mardi de chaque mois	14h à 16h	Par téléphone au 06 34 78 67 00
Maison Initiatives et Services 22-24 Rue Dubois Meynardie 17320 MARENNES	2ème vendredi de chaque mois	14h à 16h	Par téléphone au 05 79 86 01 50
UDAF 18 Rue des Oeillets 17100 SAINTES	3ème mardi de chaque mois	14h à 16h	Par téléphone au 05 46 28 15 14
La Maison POP' 11 Avenue de la Gare 17130 MONTENDRE	1er mercredi de chaque mois	9h30 à 11h30	Par téléphone au 05 46 28 15 14
CIAS 3 Avenue du Général de Gaulle 17700 SURGERES	3ème mercredi de chaque mois	10h à 12h	Par téléphone au 05 46 28 15 14
Maison de la Justice Square de la Passerelle 17000 LA ROCHELLE	3ème vendredi de chaque mois	9h30 à 12h30	Par téléphone au 05 46 09 92 01
Tribunal d'Instance 35 Rue Carmes 17500 JONZAC	4ème mardi de chaque mois	14h à 17h	Par téléphone au 05 46 28 15 14
Maison de l'Emploi Parc des Fourriers 17300 ROCHEFORT	4ème vendredi de chaque mois	9h à 11h	Par téléphone au 05 46 28 15 14

Le public concerné

L'information et le soutien proposés s'adressent aux personnes qui en font la demande et qui le souhaitent, à savoir :

- les curateurs ou tuteurs familiaux,
- les personnes susceptibles d'exercer une mesure de protection ou de solliciter une mesure de protection pour elle-même ou pour un tiers,

- les personnes susceptibles de bénéficier d'une mesure de protection,
- les familles, proches et professionnels s'interrogeant sur la protection d'une personne vulnérable.
- tout professionnel ou bénévole en lien direct ou indirect avec une personne protégée ou à protéger souhaitant une information sur une mesure de protection.

Le contenu de l'action

L'écoute et l'évaluation de la situation.

L'information : permettre aux familles et « tuteurs familiaux » d'appréhender leurs droits, obligations et missions de façon sereine.

Soutien technique dans le cadre de l'exercice de la mesure confiée au « tuteur familial ».

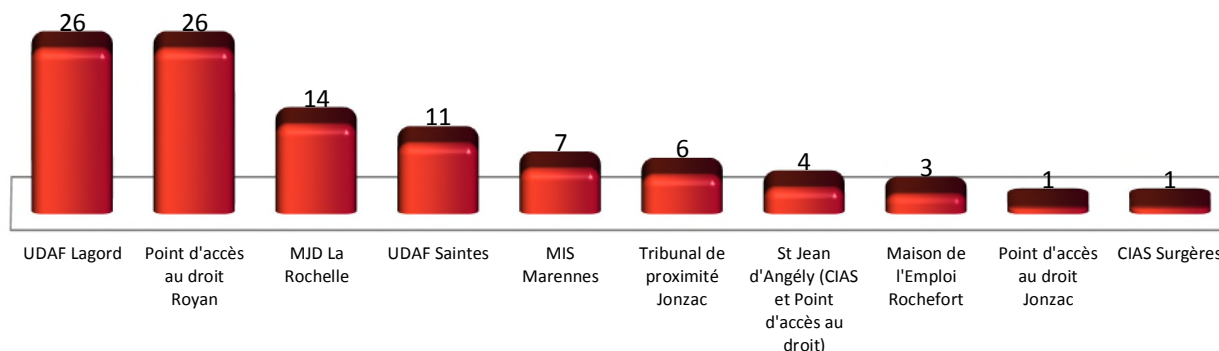
Actions collectives d'information et de soutien.

L'activité 2020

Nombre de personnes rencontrées dans le cadre des permanences : 99
(124 en 2019, 138 en 2018, 104 en 2017)

- 50 rencontres individuelles
- 49 contacts téléphoniques

Nombre de personnes rencontrées par permanence



L'année 2020 est marquée par une baisse de l'activité, qui retrouve le niveau de 2017. L'activité reste cependant soutenue, s'il est pris en considération le caractère exceptionnel de l'année 2020, qui a induit des fermetures de service, des restrictions de déplacements.

Le besoin apparaît bien présent, en témoigne la progression exceptionnelle d'activité, par rapport à 2019, du PAD de ROYAN (+17) et plus relative de la MJD La Rochelle et de la MIS de Marennes (+1).

Le confinement et l'épidémie de COVID 19 nous ont conduits à privilégier les permanences téléphoniques (49,5%) au regard des restrictions sanitaires en vigueur. Cette réponse s'est avérée positive en permettant d'apporter une réponse plus rapide aux usagers qui n'ont pas eu nécessairement à attendre une date sur l'une des 11 permanences de proximité proposées par le service sur le Département ou celles de l'autre service ISTF du Département.

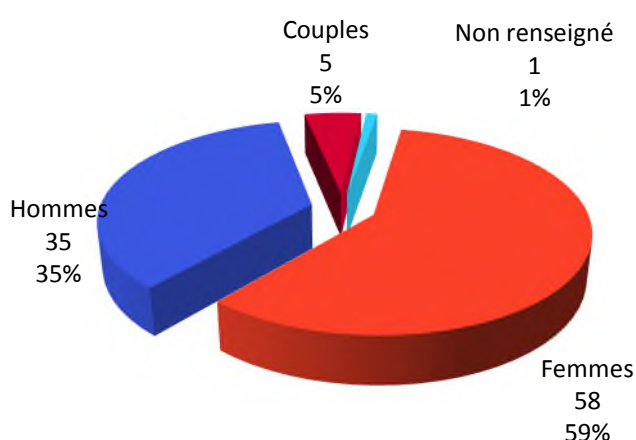
Cette orientation s'inscrit dans la logique du constat posé les années précédentes à savoir que beaucoup de familles privilégient le besoin d'obtenir une réponse rapide à leurs questions à celui d'une rencontre physique de proximité.

Ce constat conforte l'évaluation posée, depuis toujours par l'UDAF, d'un important besoin en terme d'information pour les familles.

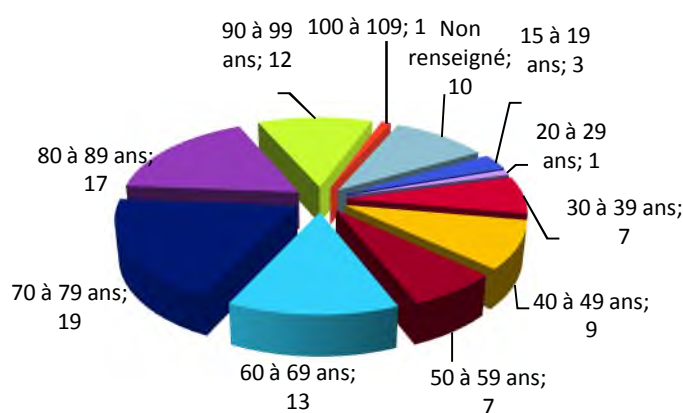
Les nombreuses sollicitations en la matière sont une reconnaissance de l'investissement ancien de l'UDAF en ce domaine et nous conforte à associer aux permanences de proximité, une information téléphonique pour plus de réactivité.

Présentation du public accueilli et les principaux questionnements

Un public majoritairement féminin



Répartition selon la tranche d'âge des personnes concernées



Toutes les tranches d'âges sont concernées par une question touchant la protection d'un proche avec un questionnaire plus présent pour les personnes avançant en âge.

50 % des situations évoquées concernent des personnes de + de 70 ans

Les questionnements des personnes

Des enfants s'interrogent sur les modalités de protection de leurs parents vieillissants pour lesquels la mise en œuvre d'une mesure de protection est source de questionnements et d'inquiétudes : la distance, les relations familiales et l'isolement social sont des facteurs très souvent présents.

Des parents recherchent des réponses sur les modalités de protection de leur enfant handicapé dès lors qu'ils ne pourront plus assurer personnellement leur protection : la dissociation de la

mesure aux biens et à la personne apparaît souvent une transition rassurante pour les parents. Des tuteurs familiaux ayant besoin de conseil notamment en matière d'inventaires.

Des familles s'interrogent sur leur droit dans le cadre d'une mesure de protection exercée par un tiers ou un autre membre de la famille.

Des grands-parents qui au-delà des mesures de protection s'interrogent sur leurs droits par rapport à leurs petits-enfants dans le cadre de relation familiales distendues et compliquées.

Les perspectives à venir

Elles restent identiques à l'an passé, à savoir améliorer l'information sur le dispositif d'information des tuteurs familiaux notamment au travers d'un site internet, offrant plus de visibilité et d'accès à l'information, et de temps d'informations collectifs.

Christophe GRANELET

Directeur du Pôle de Protection

C. Les actions sociales

1) LE SERVICE D'ACCUEIL FAMILIAL POUR PERSONNES HANDICAPEES (SAFPH)

Objectif général du service

Le service de placement familial a pour fonction de proposer une alternative d'hébergement à des adultes handicapés dans l'incapacité de pourvoir seuls à leurs besoins essentiels. Les accueillants familiaux ont pour mission d'offrir un accueil dans un cadre familial et de veiller à la santé physique et morale des adultes accueillis.

L'UDAF a la charge au travers du service de placement familial de :

- rechercher des familles d'accueil,
- préparer avec les familles d'accueil les dossiers d'agrément,
- réceptionner et traiter des dossiers d'adultes en recherche d'une famille d'accueil,
- accompagner les familles dans la prise en charge d'adultes handicapés,

- suivre l'accueil de l'adulte au sein de la famille.

L'accueil familial est régi par le règlement de fonctionnement du Conseil Départemental qui stipule la procédure d'agrément, les conditions d'accueil, le contenu du contrat d'hébergement et les rémunérations.

Lors d'un accueil, un contrat de gré à gré est rédigé entre la famille d'accueil et l'adulte handicapé qui devient son employeur. Il verse une rémunération salariale avec cotisation URSSAF, une participation aux frais d'entretien (charges courantes, alimentation...) et une indemnité d'occupation pour la chambre (il en est locataire et ouvre droit à l'allocation logement).

Les personnes accueillies en famille d'accueil peuvent prétendre à l'aide sociale : l'allocation de placement familial.

Les publics accueillis

Le service de placement familial est réservé aux :

- personnes bénéficiant d'une orientation MDPH foyer occupationnel, ESAT avec hébergement ou famille d'accueil,
- personnes qui, en raison de leur handicap, ne peuvent plus demeurer à leur domicile, mais

dont le niveau de handicap ne nécessite pas un placement en établissement médical,

- personnes souffrant d'une déficience (trisomie, déficience intellectuelle) ou d'un handicap physique ou psychique que nous pouvons considérer comme stabilisé.

Le personnel du placement familial

L'équipe se compose du responsable de service, de deux intervenantes « travailleurs sociaux », d'une assistante administrative et d'une psychologue vacataire.

Le responsable du service met en œuvre sous l'autorité du Directeur Général, la politique définie pour le service. Il est le référent auprès des partenaires institutionnels et participe aux temps de formation pour impulser la politique du service.

Les intervenantes sociales assurent en priorité le suivi de l'accueil en se rendant au domicile des

familles d'accueil. Elles sont les référentes directes des familles et cherchent avec elles à adapter constamment les réponses à apporter aux difficultés des adultes accueillis.

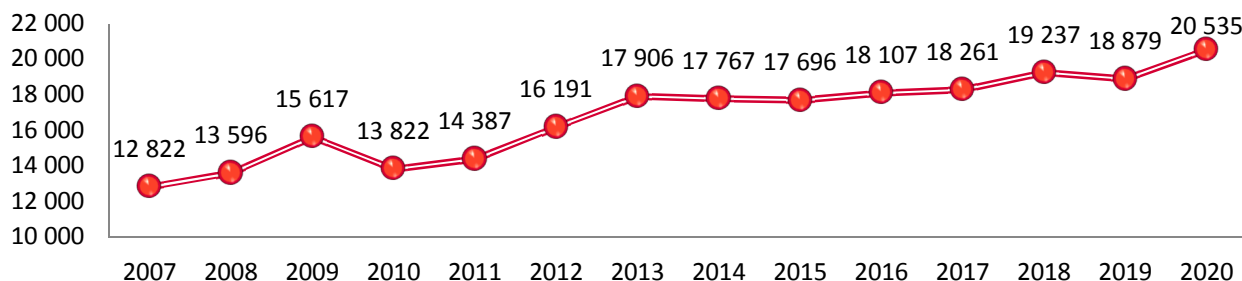
L'assistante administrative assure le suivi administratif des familles, des personnes accueillies ainsi que la préparation des différentes commissions du Conseil Départemental.

La psychologue vacataire intervient dans le cadre de l'analyse de la pratique avec les intervenantes et auprès des familles d'accueil.

Évolution du nombre de journées d'accueil

Depuis 2014, nous constatons que le service de placement familial continue sa progression. Pour

2020, le nombre de journées d'accueil s'élève à 20 535 jours.



L'effort est maintenu pour répondre à des demandes d'accueil et accompagner de nouvelles familles.

Le nombre de demandes d'accueil a repris après la baisse connue en 2018.

Toutefois, le contexte sanitaire a grandement freiné les nouvelles demandes d'accueil et stoppé les accueils relais.

Les places d'accueil familial

Dans le cadre du CPOM signé avec le Conseil Départemental, le service est agréé pour assurer le suivi de 45 familles d'accueil de façon permanente pour 90 adultes handicapés.

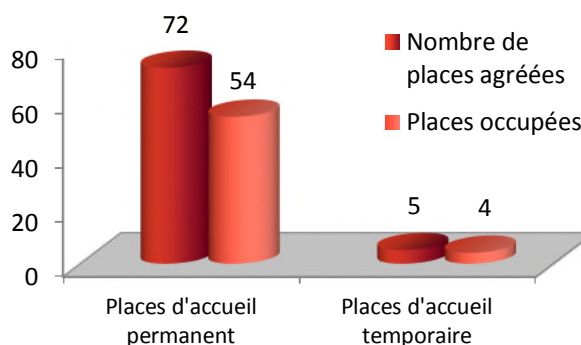
Afin de garantir le nombre d'accueils, il nous faut disposer d'un nombre de places en famille plus important.

Le nombre de places agréées en famille pour le service :

- **72** places d'accueil permanent
- **5** places d'accueil temporaire

Places occupées au 31/12/2020 (contrats en cours) :

- **4** places en accueil temporaire
- **54** places en accueil permanent



Le public accueilli

Le service a assuré l'accueil de **76** adultes handicapés (**56** adultes à temps plein et **20** adultes sur du temps partiel) au cours de l'année 2020.

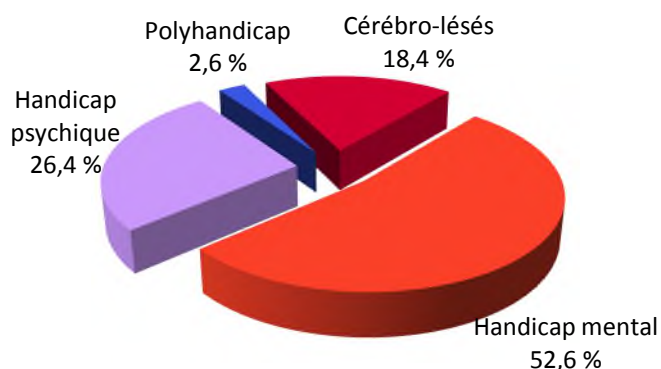
Le public présent en 2020 se compose d'adultes souffrant de handicaps divers :

- **14** personnes cérébro-lésées
- **20** personnes ayant un handicap psychique
- **2** personnes polyhandicapées
- **40** personnes ayant un handicap mental

Le service a organisé 9 nouveaux accueils permanents durant l'année 2020, les 9 adultes handicapés étaient toujours accueillis au 31/12/20.

Nous relevons que les adultes accueillis (ou en demande) relèvent de plus en plus de problématiques complexes (par exemple : des lésions cérébrales, des troubles du comportements associés) et ne parviendront pas à dépasser parfois la période d'essai mise en place.

Accueils au 31/12/2020



Une analyse plus fine peut mettre en avant des troubles dans la relation à autrui et des carences affectives qui affectent les rapports au sein des familles.

Nous avons connu en 2020 une augmentation des demandes concernant des personnes handicapées cérébro-lésées.

Les familles d'accueil

42 familles ont assuré l'accueil du public du service. La cartographie a changé ces dernières années et plusieurs familles du secteur sud ont cessé leur activité. Nous notons donc une augmentation du nombre de familles sur le secteur nord qui nécessite une réorganisation de la répartition des suivis.

Les deux intervenantes à temps plein se partagent le département pour en assurer le suivi et se relaient lors des absences.

En fonction des nouveaux objectifs fixés par le CPOM, le service doit accroître son nombre de familles (45 familles) et d'adultes accueillis (90 personnes) sur l'ensemble du département.

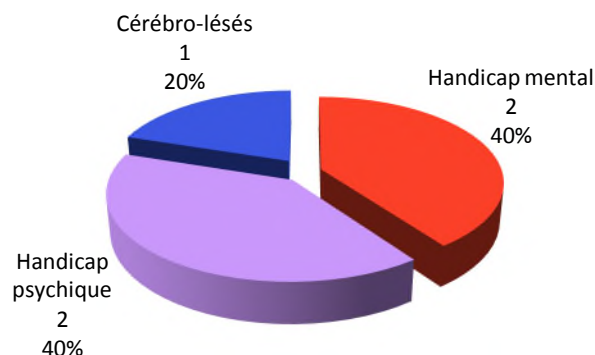
Les mouvements durant l'année

Du côté des adultes

Le service a reçu au cours de l'année **34** dossiers de candidatures :

- **7** réponses négatives ont été données
- **2** personnes ont changé de projet ou sont prises en charge par un autre service
- **6** personnes ont vu leur candidature retenue, elles sont en attente d'une place en Famille d'accueil

Nouveaux accueils permanents en 2020



Nous notons enfin que cette année a été conclue par 3 décès d'adultes accueillis (une personne en fin de vie, 2 personnes décédées brutalement).

De plus, il est nécessaire de remplacer les familles qui ont décidé d'arrêter leur activité. En 2020, **6** familles d'accueil ont arrêté : une famille a fait le choix d'un autre projet professionnel ; 3 ont émis le souhait de changer de service ; deux ont pris leur retraite.

Enfin, nous avons pu comptabiliser aussi l'arrivée de deux accueillants familiaux issus d'autres services de placement ; **3** accueillants nouvellement agréés et **5** demandes d'extension accordées. Nous avons eu également un refus d'agrément par la commission en raison de l'existence d'un agrément pour enfant.

- **13** personnes sont accueillies en accueil temporaire, en relai d'un établissement ou d'un autre service de placement familial
- **1** personnes est en accueil permanent suite à une sortie d'établissement ou d'hospitalisation
- **5** personnes n'ont pas donné suite à nos sollicitations.

Concernant l'origine des demandes, le service travaille avec l'ensemble des services de protection du département, ainsi que les hôpitaux.

Sur les **34** demandes enregistrées, nous avons été sollicités par :

- UDAF : **8** demandes
- ADPP : **8** demandes
- MSAIS : **2** demandes
- APAJH : **4** demandes
- Tuteurs privés : **5** demandes

Du côté des familles

Pour 2020, nous avons eu **6** nouvelles demandes pour obtenir un agrément accueil familial :

- **1** famille a été agréée, (issue d'un autre département),
- **2** familles ont été confrontées à un cumul d'agréments et bloquées
- **3** familles n'ont pas donné suite

La formation des familles

La formation des familles d'accueil

Depuis le 01/01/16, le Département prend en charge la formation initiale, obligatoire avant tout accueil, des nouvelles familles agréées, ainsi que la formation des gestes aux premiers secours (volume de 5 jours).

Il forme également les familles en exercice au fur et à mesure en proposant aussi une formation continue par thématique, et ce pour l'ensemble des services de placements familiaux Personnes âgées-personnes handicapées.

Réunions annuelles du service

Habituellement, deux rencontres annuelles avec l'ensemble des familles sont organisées en été et pour Noël. Ces rendez-vous sont l'occasion de présenter le bilan de l'activité du service et d'évoquer les projets pour l'année suivante, sur un temps de réunion le matin.

Les thèmes suivants sont régulièrement abordés :

- Rôle et missions de l'accueillant familial (accompagnement, écoute, prise en charge individualisée, communication)
- La satisfaction qu'il en retire (reconnaissance, évolution de l'adulte, relationnel) et les limites
- Les points d'amélioration de l'accueil familial
- Mise en place de groupes de travail impliquant les familles

- Hôpital : **2** demandes

- Famille : **5** demandes

- Dispositif RAPT : **0**

Les candidatures de l'UDAF sont également étudiées. Toutefois, dans le cas où le candidat intègre une famille d'accueil, l'UDAF sollicite le juge des tutelles afin d'être dessaisi au profit d'un autre représentant légal.

Nous observons en 2020 une augmentation des demandes de modification d'agrément pour les familles en exercice : transformation du temporaire en permanent. D'autre part, depuis quelques années, nous devons faire face au départ d'accueillants familiaux à la retraite. Se pose pour nous la question du recrutement de nouveaux accueillants familiaux et la pérennisation de leur mission.

Ce sont des moments conviviaux qui permettent à l'ensemble des familles de se rencontrer et aux adultes accueillis de lier de nouvelles relations entre eux, autour d'un repas commun et de temps d'activités en après-midi.

Au regard du contexte sanitaire, ces manifestations n'ont pas eu lieu.

Analyse de la pratique pour les familles d'accueil

Cette année, le service de l'UDAF organise 3 temps d'échanges entre les familles d'accueil en scindant le groupe.

Nous avons opté pour cette année de diviser le groupe en 3, tous secteurs confondus pour favoriser les rencontres entre familles d'accueil et adultes handicapés. Les séances se déroulent à Saintes pour des questions de logistique en présence de deux intervenants psychologues spécialisés dans ce domaine.

Comme chaque année, le service assure l'accueil et la prise en charge des adultes durant les rencontres institutionnelles avec les familles de façon à favoriser des échanges et proposer des activités d'éveil et occupationnelles.

En 2020, en raison du contexte sanitaire, seules les séances du 1^{er} trimestre ont eu lieu (avant le 1^{er} confinement). Nous travaillons néanmoins à mettre en place un soutien psychologique à destination des familles.

Analyse de la pratique pour les intervenantes

Les intervenantes ont eu 3 séances d'analyse de la pratique avec les mêmes intervenants psychologues que pour les familles d'accueil. Ce besoin a été constaté par le service : allier apports

théoriques et échanges avec un professionnel sur leur positionnement.

Ces temps d'analyse de la pratique familles d'accueil/intervenantes seront repropoés en 2021 afin de répondre aux besoins de tous avec une nouvelle organisation.

Conclusion

L'objectif principal est le développement de l'offre d'accueil familial avec 45 familles d'accueil agréées et 90 personnes handicapées à accueillir. Cet objectif a été atteint au cours de l'année 2019. Toutefois, en 2020, il est moindre au regard du départ de plusieurs accueillants familiaux (retraite, changement de service, etc) et du contexte sanitaire.

Tout en continuant à développer le partenariat et les conventions avec les structures dédiées au handicap, le recrutement sera, pour 2021, l'objectif principal avec pistes d'actions d'ores et déjà

prédéfinies (réunions pôle emploi, point presse, promotion dans les communes, semaine de l'accueil familial...). Pour cela, nous reverrons les outils de communication (flyer, canaux de communication...).

Enfin, au regard du contexte sanitaire, nous allons également pour 2021 accentuer nos actions vers un soutien des accueillants familiaux par des formations spécifiques à thème et l'analyse de la pratique, sous diverses formes.

2) L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT (ASLL)

Chiffres clés 2020

Secteur	Temps de travail	Nombre de mesures/ mois 2020	Nombre de LEU
AUNIS ATLANTIQUE	0,5 ETP	117	1
AUNIS SUD	0,5 ETP	140	1
VALS DE SAINTONGE	1 ETP	289	3
HAUTE SAINTONGE	1 ETP	247	1

Le service d'accompagnement social lié au logement est agréé par le Conseil Départemental.

Cette action est définie dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées en Charente-Maritime (PDALHPD).

* le nombre indiqué correspond aux mesures exercées ASLL+DSF+BG+LEU durant l'année 2020

En 2018, les services du Conseil Départemental ont été réorganisés. La Direction de l'Action Sociale, du Logement et de l'Insertion a été créée.

D'autre part, le cahier des charges et le mode de financement ont également été modifiés pour se rapprocher de la tarification à l'acte. Le service est financé dorénavant en volume de « mois mesure » à réaliser. Il n'y a plus de dotation globale. Cela implique qu'un minimum d'activité doit être réalisé pour obtenir l'intégralité des financements.

Or, nous dépendons d'orientations des Délégations Territoriales pour notre exercice. Se pose alors la question du manque d'orientations et de ses conséquences, tout comme celui de notre mode d'intervention, le rural. Celui-ci implique des temps de déplacements plus longs et incompressibles.

D'autre part, en 2020, avec le contexte sanitaire, nous avons pu constater une baisse des orientations entre le premier confinement et le dernier trimestre. Cette baisse explique le versement partiel de la subvention.

Les objectifs

Le service gère plusieurs formes d'actions du Fonds de Solidarité pour le Logement :

- Les mesures d'accompagnement social lié au logement : leur finalité est l'accès, le maintien ou la qualité du logement. Elles tiennent compte des difficultés d'autonomie des personnes, elles constituent une intervention ponctuelle, de proximité et complémentaire à d'autres interventions sociales.
- Les Logements d'Extrême Urgence : associé à un logement identifié, l'accompagnement a pour objectif l'autonomie et la responsabilisation des ménages afin que le séjour soit un tremplin à l'accès vers un logement autonome.

- Les Diagnostics sociaux et financiers : il s'agit d'une évaluation sociale et du recueil contradictoire d'éléments issus des deux parties locataire/propriétaire. Demandés à l'étape de l'assignation à comparaître en vue d'une procédure d'expulsion, ils sont adressés au juge afin qu'il puisse se prononcer de façon éclairée en connaissance de l'ensemble des éléments de la procédure administrative et sociale.
- Les baux glissants : nous intervenons dans le cadre du PLALHPD et du Droit Au Logement Opposable suite à la commission de médiation qui émet des orientations et préconisations pour des ménages relevant des critères prioritaires définis par la loi. Nous sommes habilités à gérer deux baux glissants sur tous les secteurs.

Le personnel

5 intervenantes sont chargées d'assurer l'accompagnement des bénéficiaires. Elles sont diplômées dans le travail social en qualité de Conseillères en Économie Sociale et Familiale.

Elles se répartissent les territoires correspondant aux 4 Délégations Territoriales de l'Action Sociale (redéfinies en 2016) :

- Elise GARAPON pour Aunis Atlantique (DT La Rochelle-Ré-Aunis Atlantique) à 0,5 ETP,
- Laurence THOREAUX pour Aunis Sud (DT Rochefort-Marennes Oléron-Aunis Sud) à 0,5 ETP,

- Brigitte BONEMAISON pour Vals de Saintonge (DT Saintonge Romane-Vals de Saintonge) à 1 ETP,
- Julie CHIRON et Nathalie KRYNSEN pour le secteur de la Haute Saintonge (DT Royan-Haute Saintonge) avec 0,5 ETP chacune.

En complément, Mariane WOZNIEZKO, assistante administrative à 0,15 ETP, enregistre les mesures, constitue les dossiers administratifs et est en soutien administratif des intervenantes.

Le public

Le public orienté relève du PLALHPD, quel que soit leur statut d'occupation du logement (locataires, sous-locataires, propriétaires), et en particulier

ceux reconnus prioritaires selon la loi « Egalité Citoyenneté », cumulant difficultés économiques et sociales.

2.1) L'Accompagnement social lié au logement

Les mesures d'accompagnement social lié au logement peuvent être demandées par le ménage lui-même, un travailleur social, un organisme œuvrant dans le social ou un bailleur public. Elles sont transmises au service logement de la Délégation Territoriale concernée chargée de les instruire pour décision du Conseil Départemental et de nous les notifier.

Les intervenantes du service prennent ensuite contact avec les familles afin de déterminer le mode d'intervention et vérifier si les objectifs définis correspondent bien aux difficultés qu'elles rencontrent. L'accompagnement est de durée variable en fonction des problématiques rencontrées.

D'autre part, chaque secteur géographique dispose d'une Instance Locale Hébergement Logement co-présidée par un élu et un représentant de l'Etat. En fonction des territoires, l'instance peut examiner les demandes d'ASLL, d'attribution de LEU ou faire des préconisations dans le cas de situations

complexes et déterminer la durée et le contenu de l'intervention.

Au terme de l'année, un bilan est rédigé avec les intervenantes et présenté à l'Instance Locale Hébergement Logement. Ce bilan reprend les objectifs fixés et les résultats obtenus sur chaque territoire. Il tente par ailleurs d'analyser ces résultats et d'explicitier les difficultés auxquelles les intervenantes ont été confrontées.

Ce travail d'accompagnement est avant tout individuel, mais le service réfléchit à d'autres formes d'accompagnement afin de donner une nouvelle dynamique à nos interventions.

Nous avons noté, pour cette année 2020, une légère baisse du nombre de mesures attribuées : 174 contre 183 en 2019, en raison du contexte sanitaire.

	Vals de Saintonge	Haute Saintonge	Aunis Atlantique	Aunis Sud	TOTAUX
Nombre de mesures prononcées en 2020	64	61	1	38	174
Nombre de mesures exercées en 2020 (débutées à n-1 / actives à n+1)	80	78	20	48	
Nombre de familles suivies en 2020	48	53	14	37	152
Nombre de renouvellements notifiés en 2020	33	25	4	10	
Nombre de mesures courtes prononcées en 2020 (2 à 4 mois)	39	46	7	22	
1) Dont nombre de mesures de 2 mois	23	7	6	10	
Volume en mois mesures réalisé (nouveau mode de financement)	254	234	111	130	729
Volume en mois mesures conventionné (DSF compris)	216	295	100	160	771
Nombre de visites (réalisées et absences non prévenues)	422	285	91	178	976
Durée moyenne d'accompagnement	8,7	5,9	4,1	4,8	

Nous observons une activité de plus en plus soutenue sur le secteur des Vals de Saintonge. Cela a entraîné une répartition des mois mesures par territoire (baisse sur la Haute Saintonge et Aunis Sud). Le contexte sanitaire a été un frein à l'exercice des mesures tant au niveau quantitatif (baisse des mandatements entre avril et septembre) qu'au niveau qualitatif (visites à domicile et modalités d'entretien).

2.2) Les logements d'extrême urgence

L'UDAF gère également 6 Logements d'Extrême Urgence LEU répartis sur les 4 délégations territoriales. L'accompagnement social lié au logement est attaché à toute entrée en LEU. Il doit notamment permettre d'identifier les éléments qui font obstacle à l'accès immédiat à un logement autonome, la construction d'un projet logement, l'accompagnement à la recherche, l'aide technique et aux démarches administratives.

Toute demande et accès à un logement d'extrême urgence passe par le dépôt d'un dossier à la

Nous notons également que la durée d'accompagnement est plus longue sur les Vals de Saintonge. Par contre, il existe une baisse des orientations ASLL sur le secteur Aunis Atlantique. L'intervenante est donc intervenue sur le secteur Aunis Sud pour répondre aux besoins.

Délégation Territoriale pour étude en commission restreinte interne ou en Instance Locale Hébergement Logement.

L'entrée dans le LEU est conditionnée par la signature d'un contrat d'hébergement, pour une durée de 6 mois renouvelable, et par une participation financière mensuelle (les charges énergétiques sont à la charge du ménage).

Pour 2020, l'activité LEU est la suivante :

LEU	Vals de Saintonge	Haute Saintonge	Aunis Atlantique	Aunis Sud
Nombre de logements	3	1	1	1
Nombre de ménages accueillis en 2020	6	2	1	2
Durée d'accompagnement de 0 à 6 mois	3	1	1	
+ de 6 mois	3	1		2
Nombre de visites	72	21	20	17

Pour 2020, nous avons à nouveau eu des frais au niveau du LEU de MARANS, entre dégradations et impayés à hauteur de 2 500 € environ. Cela engendre une vacance du bien de plusieurs mois

sans indemnités d'occupation. Malgré nos sollicitations envers l'occupante, nous n'avons pas pu recouvrer la dette.

2.3) Les diagnostics sociaux et financiers

A l'apparition en 2017, cette nouvelle activité a amené le service à faire preuve de flexibilité et d'organisation de par la durée courte de réalisation du diagnostic (3 semaines à 1 mois).

Nous sommes mandatés pour réaliser ce diagnostic social et financier par la Délégation Territoriale sur demande de la sous-préfecture ou de la DDCS en charge des procédures d'expulsions. Une fois réalisé, nous leur retournons l'écrit demandé afin qu'ils le transmettent au juge compétent.

Nous avons fait le choix de nous rendre directement au domicile des usagers, contraire-

ment à ce qui est pratiqué. Les territoires concernés étant ceux de nos interventions dans le cadre de l'ASLL et des LEU.

Les ménages rencontrés ont des profils très variés dans leur composition, leurs ressources ou leur positionnement au regard du logement et de la procédure d'expulsion engagée. Au cas par cas, nous avons été amenés à l'issue du diagnostic de préconiser des mesures d'accompagnement (Accompagnement Éducatif et Budgétaire, mesure de protection, ASLL...) et des orientations vers les services sociaux.

DSF	Vals de Saintonge	Haute Saintonge	Aunis Atlantique	Aunis Sud
Nombre de mandatemements	0	25	51	8
Nombre de DSF réalisés	0	13	21	5
Nombre d'orientations vers une intervention sociale	0	6	3	1
Nombre de rendez-vous proposés	0	27	67	9
Nombre de rendez-vous réalisés		14	22	5

Le service a constaté un taux de DSF non réalisés de **55%**, contre 39% l'année précédente.

Nous observons que le territoire Aunis Atlantique est le plus concerné par les DSF, alors qu'il a le plus faible taux d'ASLL. Nous nous questionnons

également sur les répercussions de la crise sanitaire (perte d'emploi, etc) sur les expulsions. Nous attendons une augmentation des DSF et des procédures d'expulsion malgré le report de la trêve hivernale de quelques mois.

2.4) Le bail glissant DASLI et DALO

Nous intervenons pour exercer du bail glissant dans deux dispositifs distincts :

- PDALHPD géré par la DASLI : 12 mois mesures à réaliser en 2020.

- Commission de Médiation DALO gérée par la DDCS : convention pour 7 pour 2019-2020. Une nouvelle convention pour 2020-2021 a été signée pour 8 baux glissants DALO et 2 mesures AVDL.

FOCUS

Le **Droit Au Logement Opposable** a été légiféré par la loi du 5 mars 2007. Il a pour objectif de garantir le droit à un logement décent et indépendant à toute personne. Pour cela, il faut constituer un recours amiable devant la Commission de Médiation qui prononcera le caractère prioritaire et urgent de la demande.

La Direction Départementale de la Cohésion Sociale est en charge du dispositif DALO et organise la commission de médiation. Celle-ci se compose, entre autres, de représentants de l'Etat, du

Département, des communes, d'organismes issus du parc public et privé, d'associations de locataires, d'associations œuvrant dans l'insertion ou le logement, etc.

La commission de médiation se réunit mensuellement pour étudier les demandes de Droit au logement opposable. Elle détermine le caractère recevable et prioritaire de la demande. D'autre part, elle peut préconiser diverses orientations en fonction du profil du ménage.

L'UDAF 17 siège à cette commission mensuelle.

En 2020, nous avons été missionnés pour effectuer :

- aucun bail glissant DASLI (sur le territoire de la Haute Saintonge)

- baux glissants DALO sur différents territoires : 6 déjà en cours, 2 à mettre en œuvre, 2 baux ont glissé en faveur des occupants.

Bail glissant	Vals de Saintonge	Haute Saintonge	Aunis Atlantique	Aunis Sud
Nombre de BG DASLI		0		
Nombre de mois d'accompagnement				
Nombre de ménages concernés				
Nombre de BG DALO			3	3
Nombre de mois d'accompagnement			33	25
Nombre de ménages concernés			3	3
Nombre d'orientations vers un bail glissant				
- DASLI				
- DALO			1	1

Pour ce qui est du bail glissant DASLI, nous n'avons pas mis en place cet accompagnement sur le territoire de Haute Saintonge en raison de la dernière expérience nous laissant près de 5 700 € de dettes (impayés et dégradations). Aucune orientation ne nous a été faite non plus en raison du contexte sanitaire.

Pour les baux glissants DALO, nous avons accompagné 8 ménages sur 2020, dont deux accompagnements qui se sont terminés avec un glissement du bail au profit du sous-locataire. Toutefois, nous avons eu 2 nouvelles orientations pour une mise en œuvre en 2020, restées sans réponse des usagers au 31 décembre 2020.

Conclusion et perspectives 2021

Le service d'accompagnement social lié au logement projette toujours de diversifier son mode d'intervention. Le nouveau cahier des charges 2018 de l'accompagnement social dans le cadre du Fond de Solidarité Logement va en ce sens (le bail glissant).

Depuis deux ans, une nouvelle mission est confiée aux différents prestataires ASLL : le Diagnostic Social et Financier (DSF). Notre service est amené à avoir plus de réactivité et de flexibilité à réfléchir sur ce nouveau mode d'intervention, se basant à la fois sur un recueil d'observations locataire/propriétaire et une évaluation sociale de la situation.

De plus, 2017 a été l'année du nouveau Plan Local d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées. Il entre en vigueur avec le rassemblement des dispositifs hébergement – logement. L'UDAF a participé en partie aux travaux de réflexion sur ce nouveau plan départemental (évaluation sociale, dispositifs et outils), encore en cours de finalisation.

Ce nouveau plan départemental entraîne un nouveau cahier des charges de l'accompagnement social dans le cadre du Fond de Solidarité Logement. C'est pourquoi, 2019 a été également

l'arrivée d'un nouveau dispositif : le bail glissant. Nous l'expérimentons dans le cadre du PDALHPD et du DALO sur différents secteurs avec précaution au regard des enjeux pour notre structure. Néanmoins, ils ont occasionné des frais (ainsi que les LEU) que l'UDAF a dû prendre en charge pour remettre en état les logements concernés. Les ménages sont sollicités pour rembourser ces frais qui sont de leurs responsabilités. Mais le manque de sécurité de ces dispositifs pour les structures reste un frein à leur mise en œuvre. Un groupe de travail DDCCS CD doit être organisé en 2020 pour y travailler.

Enfin, Le financement du service a également évolué et nous arrivons à la tarification à l'acte. Nous sommes indemnisés au « mois mesure », ce qui n'est pas simple au regard d'une activité qui peut être fluctuante en fonction des secteurs et des périodes de l'année. Cela entraîne un changement inévitable dans notre mode d'intervention, surtout au regard de l'étendue des secteurs. Les répercussions pour 2020 ont été importantes financièrement et ont engendré un déficit, notamment en lien avec des objectifs intenable en terme de prises en charge mais également de temps de déplacements non pris en compte par le financeur.

3) LA MEDIATION FAMILIALE

La médiation familiale est un processus de construction ou de reconstruction du lien familial axé sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées par des situations de rupture ou de séparation dans lequel un tiers impartial, indépendant, qualifié et sans pouvoir de décision, le médiateur familial, favorise à travers l'organisation d'entretiens confidentiels, la gestion de leur conflit dans le domaine familial, entendu dans sa diversité et son évolution.

Le personnel

Le service est conventionné avec la Caf. Ouvert en 2009 sur Saintes, il s'est agrandi en 2017 suite à l'appel à projet sur le territoire de l'Aunis, puis en 2018 avec La Rochelle Ré.

Nous intervenons dorénavant sur :

- la Saintonge Romane : Madame Valérie CLOCHARD-GRANDON à temps plein
- le Pays d'Aunis : Delphine KERISIT à mi-temps
- La Rochelle Ré : Delphine KERISIT à ½ temps et Annabel MENSAH à temps plein
- Les trois médiatrices détiennent le Diplôme d'État de Médiation Familiale.
- Elles assurent l'ensemble des missions du service qui sont :

Domaines d'intervention

Divorce ou séparation :

- droit de visite / hébergement,
- résidence de l'enfant,
- partage des biens,
- pension alimentaire.

Les liens intergénérationnels :

- droit de visite / hébergement,
- résidence de l'enfant,
- médiation parents – adolescents.

La protection de l'enfant :

- autorité parentale,

Elle se distingue du conseil conjugal et familial, de la thérapie de couple et des espaces rencontres. Ses objectifs sont de :

- restaurer la communication,
- préserver, reconstruire les liens familiaux,
- donner aux personnes la possibilité de trouver par elles-mêmes des issues à leur situation.

- la promotion de la médiation familiale,
- la réception des demandes de médiation et orientation,
- l'organisations des rendez-vous,
- les séances de médiation et co-médiation,
- l'enregistrement de l'activité aux fins du bilan annuel.

En 2015, le service de médiation familiale de Saintes a été à l'origine du réseau parentalité soutenu par la CAF. Nous continuons notre action de co-animation et de coordination avec l'ensemble des acteurs locaux.

- climat difficile agissant sur le comportement de l'enfant,
- limitée dans le temps (4 à 6 mois), la médiation familiale intervient sous forme d'entretiens confidentiels (maximum 7).

Il existe deux possibilités :

- la médiation familiale spontanée : prise de contact directe avec le service par les personnes,
- la médiation familiale judiciaire : Incitation avant l'audience ou ordonnée à l'audience.

Les conventions parentales élaborées en médiation familiale peuvent être homologuées par le Juge aux Affaires Familiales.

3.1) L'activité du service de médiation familiale

Chiffres clés en 2020

Les demandes

En 2020, le service de médiation familiale dénombre 121 processus de médiation suite à la réception de 331 demandes, soit environ 36,5%.

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL
Demandes	107	65	159	331
Processus	30	23	68	121
Nombre de processus à réaliser selon la convention	50	25	75	150

Nous observons une baisse sur le secteur de Saintes, que nous pouvons attribuer au contexte sanitaire et au changement de Juge aux Affaires Familiales après une période de vacance de poste et de retard dans le traitement des dossiers. Le pays d'Aunis reste stable par rapport à l'année

précédente et nous arrivons pratiquement à atteindre les objectifs. De plus, sur le territoire de La Rochelle, nous augmentons progressivement notre activité, grâce à des actions de communication et l'installation de lieux de permanence (MJD La Rochelle notamment).

Les entretiens d'information

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL
Entretiens d'information	142	79	190	411
Judiciaires	22	19	40	81
Conventionnels	120	60	150	330

Il y a eu au total près de 441 (contre 557 en 2019) entretiens d'information, qu'ils soient individuels ou collectifs.

Les processus de médiation

- Si nous distinguons les deux types de médiation, nous constatons que :
- 21 % des demandes concernent le judiciaire contre 79 % de demandes conventionnelles

- 18 % des processus sont judiciaires contre 82 % en conventionnel.

Nous observons une baisse importante des mesures judiciaires et un maintien des demandes et processus en conventionnel.

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL
JUDICIAIRE				
Demandes	21	16	33	70
Processus	5	4	13	22
Terminés	3	3	8	14
En cours	2	1	4	7
CONVENTIONNEL				
Demandes	85	49	126	260
Processus	25	19	55	99
Terminés	13	16	34	63
En cours	12	3	22	37

Sur Saintes

Le nombre de demandes est en forte diminution par rapport à l'année précédente, surtout en judiciaire. Le JAF en exercice donne la possibilité aux personnes d'aller en médiation sans préconiser de services. L'ancienne JAF était plutôt injonctive avec un courrier d'incitation. Quant au conventionnel, il existe une diminution sensible des demandes, plutôt en lien avec le contexte sanitaire.

Le nombre de processus engagés, qui doit être d'au moins 50 pour 1 ETP, a également diminué (30 en 2020/ 55 en 2019). Les mesures ordonnées sont quasi inexistantes, du fait de la non préconisation par le magistrat.

Le conventionnel est présent mais insuffisant pour arriver aux objectifs fixés.

Sur Aunis

L'année 2020 est la troisième année d'exercice complète du service de Médiation Familiale de l'UDAF de Charente-Maritime sur le territoire de l'Aunis. Le service est bien implanté sur le territoire, reconnu des partenaires et de plus en

plus repéré comme outil possible par les familles dans le cadre de conflits familiaux.

Les demandes restent stables ainsi que les processus. L'objectif est quasi atteint malgré le contexte sanitaire.

Sur La Rochelle Ré

2020 est la deuxième année effective de mise en œuvre de la Médiation Familiale sur le secteur. Nous avons reçu moins de demandes qu'en 2019, en lien avec le contexte sanitaire.

Cependant, le nombre de processus est en augmentation 68 en 2020/60 en 2019) mais reste en deçà des objectifs fixés.

Les résultats observés

Un processus de médiation familiale peut nécessiter une à plusieurs séances en fonction des objectifs fixés par les médiés.

Les séances de médiation

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL
Séances de médiation	109	41	89	239

Ces séances ont pu aboutir à :

- des accords écrits,
- des accords oraux,
- un apaisement du conflit,
- aucune avancée.

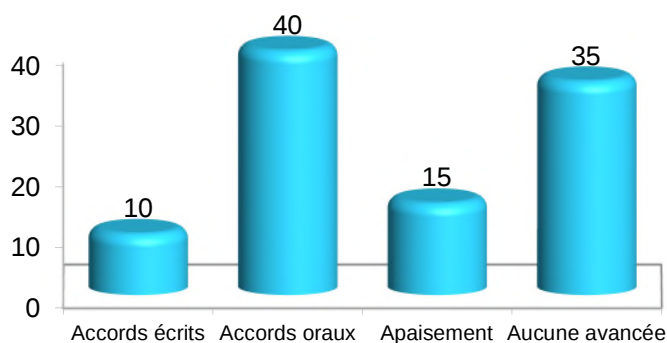
Les résultats

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL
RESULTATS				
Accords écrits	1	2	4	7
Judiciaires	0	0	1	1
Conventionnels	1	2	3	6
Accords oraux	8	9	19	36
Judiciaires	4	3	3	10
Conventionnels	4	6	16	26
Apaisement du conflit	7	0	3	10
Aucune avancée	6	4	13	23

Malgré les périodes de confinement, le service a continué à fonctionner en proposant des médiations à distance ou navette, du lien avec les

médiés par téléphone et œuvrer à la prévention des violences intrafamiliales.

Issue des processus

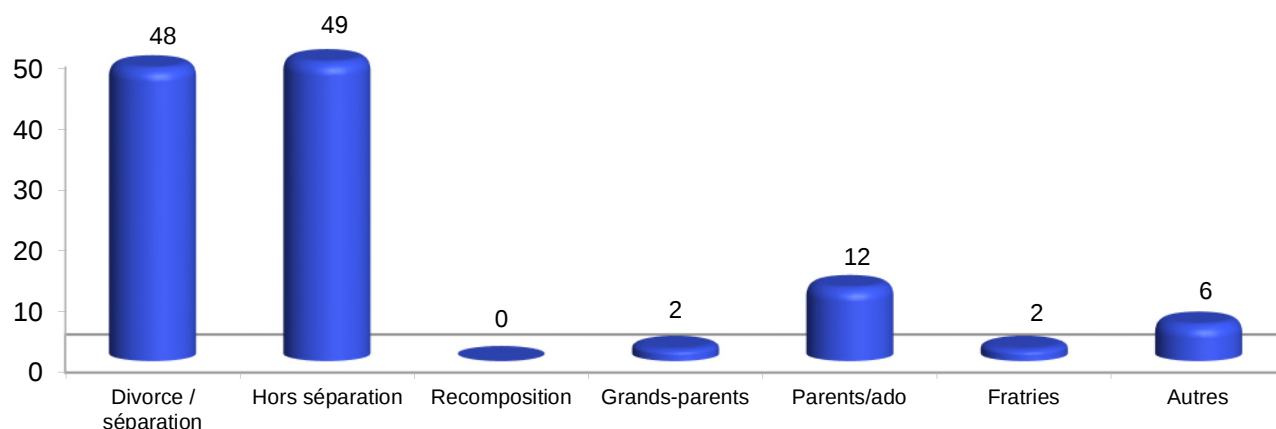


Les origines du conflit

L'essentiel de l'activité du service repose sur des médiations liées aux conflits familiaux hors (post) séparation et à ceux issus d'une procédure de divorce ou de séparation.

La médiation familiale est d'abord repérée pour ce type de situations.

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL
ORIGINE DU CONFLIT				
Divorce / séparation	7	11	30	48
Hors séparation	20	9	20	49
Recomposition				0
Grands-parents			2	2
Parents/ado	2	1	9	12
Fratrises			2	2
Autres	1	2	3	6



Les orientations

Nous rappelons que pour les secteurs de La Rochelle, l'île de Ré et Saintes, nous tenons une permanence mensuelle à la maison de la justice et du droit, au Point d'Accès au Droit ou chez un partenaire.

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL
ORIENTATION DES PROCESSUS				
Média	2	6	18	26
Travailleurs sociaux	1	4		5
Autres services de MF			2	2
CAF		2	4	6
CIDFF			2	2
Ecole/mairie			1	1
Grefe JAF	5			5
Psychologue/hôpital	3		1	4
PAD/MJD		1	5	6
Commissariat/gendarmerie		1		1
Parents après la séparation			2	2
Bouche à oreille	6	2	9	17
Déjà venus	1	3	5	9
Avocats	4		6	10

Les orientations vers notre service sont majoritairement issues du monde judiciaire (JAF, avocat...) et du médico-social. Toutefois, nous remarquons que les familles venues par le biais des médias sont très présentes. Cela prouve que le service est connu par les médias ainsi que des partenaires, grâce à nos actions de communications.

Quel que soit le secteur, nous renforçons nos actions auprès des partenaires et la communication auprès des usagers (notamment sur internet) :

- Saintes : le service avait projeté une action de communication auprès des avocats, qui a dû être annulée en raison du contexte sanitaire.
- Aunis : le service est toujours actifs au sein des réseaux parentalité. Par exemple, les réseaux de lutte contre les violences intrafamiliales, les réseaux bien vieillir en Aunis Sud et Aunis Atlantique etc.
- La Rochelle Ré : un travail de partenariat sur l'île de Ré qui a débuté depuis 2019. Cela a amené entre autres la création de deux lieux de permanences pour les résidents de l'île (Ars en Ré et St Martin de Ré).

3.2) Le public

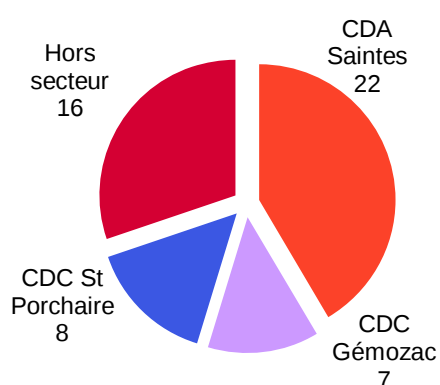
Les familles reçues en médiation familiale sont majoritairement issues du secteur d'intervention du service, celui-ci étant conventionné et organisé par la CAF et le comité des financeurs.

Toutefois, nous pouvons recevoir des personnes hors secteur, pour correspondre à leurs besoins (ex : équité de distance géographique).

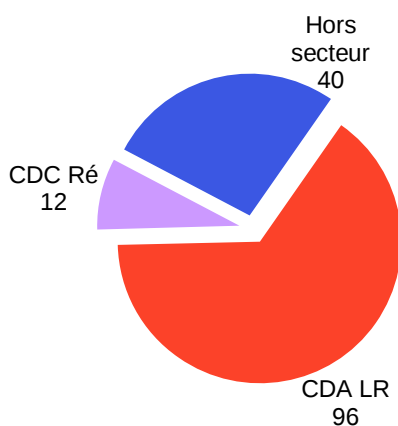
Origine géographique des personnes entrées dans un processus

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL des personnes entrées dans un processus
ORIGINE GÉOGRAPHIQUE				
CDA Saintes	22			
CDC Gémozac	7			
CDC St Porchaire	8			
Hors secteur	16			53
CDC AA		9		
CDC AS		24		
SIVOM		6		
Hors secteur		7		46
CDA LR			96	
CDC Ré			12	
Hors secteur			40	148

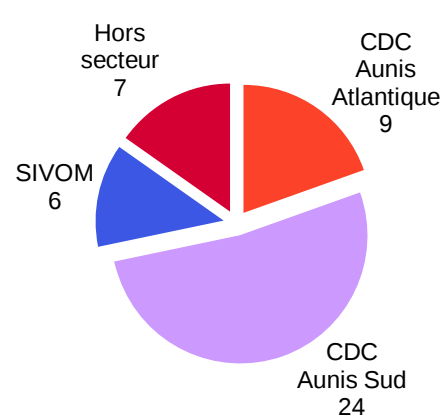
Saintonge Romane



LA ROCHELLE-Ré



Aunis

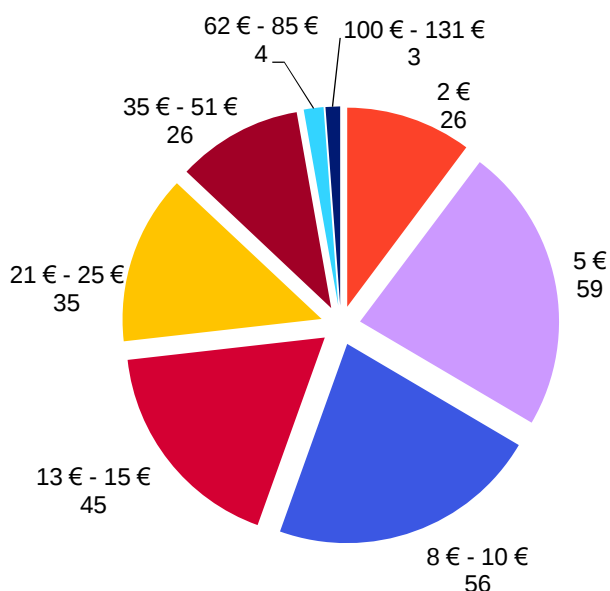


Le coût des séances

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL
COÛT DES SEANCES				
2 €	12	5	9	26
5 €	14	11	34	59
8 € - 10 €	13	10	33	56
13 € - 15 €	11	8	26	45
21 € - 25 €	3	7	25	35
35 € - 51 €	7	4	15	26
62 € - 85 €	0	1	3	4
100 € - 131 €	0	0	3	3

Barème national de médiation familiale

(Circulaire CNAF janvier 2018)



REVENUS MENSUELS (R)	BASE TARIF *	PLANCHER/PLAFOND
R < rSa socle	2 €	2 €
rSa socle < R < Smic	5 €	5 €
Smic < R < 1 550 €	5 € + 0,3 % R	8 € / 10 €
1 551 < R < 2 000 €	5 € + 0,5 % R	13 € / 15 €
2 001 < R < 2 500 €	5 € + 0,8 % R	21 € / 25 €
2 501 < R < 3 800 €	5 € + 1,2 % R	35 € / 51 €
3 801 < R < 5 300 €	5 € + 1,5 % R	62 € / 85 €
R > 5 301 €	5 € + 1,8 % R	100 € / 131 €

*Les montants résultant du calcul de la participation familiale sont arrondis à l'euro le plus proche

Le régime des médiés

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL
REGIMES				
CAF	57	41	96	194
MSA	3	1	5	9
AUTRE	4	0	7	11
Non connu	2	0	0	2

L'incidence de la crise sanitaire sur le service de médiation familiale

Avec l'annonce du premier confinement, le 16 mars 2020, le service a dû engager une réflexion pour adapter son organisation aux contraintes sanitaires.

L'Institution a privilégié le maintien de l'activité, permettant ainsi aux services de poursuivre leurs missions auprès des familles. L'exigence du télétravail a encouragé notre réflexion sur le développement de médiation familiale à distance.

Des processus de médiation étaient en cours sur chacun des secteurs, d'autres allaient démarrer, des entretiens d'information étaient programmés. Comment maintenir notre activité, en respectant notre cadre d'intervention et notre déontologie ?

Nous avons également conscience que ce contexte qui s'imposait à tous allait avoir des conséquences sur la vie familiale. La promiscuité imposée par ce mode de vie confiné allait certainement rendre plus difficiles les possibilités de s'isoler au sein du foyer. Certaines situations de ruptures dont nous avions connaissance pouvaient nous laisser craindre que la période allait être compliquée et pouvait même représenter un danger pour les personnes.

Notre première réaction a été de reprendre contact avec toutes les personnes avec lesquelles nous étions en lien, afin de prendre de leurs nouvelles et d'évaluer avec elles leur besoin potentiel.

Le travail de médiation à distance ne nous est pas étranger puisque nous le pratiquons depuis plusieurs années. Toutefois, jusqu'à présent nous organisons les rencontres de médiation en binôme, avec deux médiatrices, chacune étant avec un médié. Dans ce nouveau contexte, ce mode de fonctionnement n'était plus possible. Nous avons donc envisagé la poursuite des processus de médiation avec une seule médiatrice, chacun (les personnes et la professionnelle) étant isolé face à son écran.

Pour garantir notre cadre d'intervention, l'équipe a élaboré une charte reprenant les éléments essentiels pour garantir le cadre contenant qui permet le travail de médiation. Formellement nous demandons aux personnes d'acquiescer au cadre habituellement posé durant l'entretien préalable :

- pour chacun d'être seul et que les échanges ne puissent être entendus par des tiers dont les enfants,
- de ne pas enregistrer les échanges,
- de ne pas interrompre brutalement la séance en permettant à la médiatrice de clore.

Concrètement, cette proposition était la bienvenue puisqu'elle a permis de poursuivre quelques processus en cours, particulièrement sur le secteur de La Rochelle. Toutefois, nous n'avons engagé que peu de nouveaux processus de médiation suite à cette proposition (nous avons reçu 26 demandes sur le service entre le 17/03 et le 24/05 et 13 de ces demandes ont démarré en processus mais seulement 3 ont eu lieu dans les conditions proposées).

Les personnes nous renvoyaient plutôt leur souhait d'attendre le retour à la liberté de déplacement pour engager un travail. D'autres évoquaient leurs difficultés en termes de connexion, tous n'étaient pas équipés ou pas suffisamment à l'aise pour s'engager.

Des entretiens individuels ont été réalisés à distance, au téléphone, en visio en fonction du souhait des personnes. Ces échanges se sont faits majoritairement par téléphone et sur des temps assez longs. (Sur cette année 2020, 65 entretiens d'information ont été réalisés à distance, par téléphone ou par visio, et 31 de ces entretiens ont eu lieu entre le 17/03 et le 24/05).

Au-delà des raisons qui les amenaient à faire appel à la médiation, les personnes avaient aussi besoin d'échanger sur ce qu'elles vivaient, de bénéficier de cette écoute attentive qui permet de prendre de la distance à un moment où la décentralisation est difficile. Le service n'ayant eu à subir aucun temps de fermeture, les personnes ont pu nous joindre en fonction de leur disponibilité, chaque semaine.

Avec le déconfinement, début juin, nous avons eu la possibilité de reprendre notre activité de médiation en présentiel, dans le respect des prescriptions sanitaires. Nos espaces de médiations étant adaptés à la reprise des séances de médiation. Si l'utilisation du masque est contraignante pour tous, elle n'a pas occasionné de refus chez les personnes que nous recevions. La perception des émotions, des expressions, reste cependant très entravée et exige pour la médiatrice une attention, une concentration accrue.

S'agissant du lien avec nos partenaires, la période a certes mis un coup d'arrêt à nos rencontres en présentiel, mais les échanges ont pu se poursuivre, notamment par la transmission d'informations dont les uns les autres disposaient dans leurs réseaux, au bénéfice des familles. Des rencontres en visio ont pu s'organiser pour maintenir le travail partenarial, quand cela a été possible.

Ce besoin de rester en lien nous a permis de réfléchir à la construction d'un outil de communication à distance, sous la forme d'un webinaire, permettant de promouvoir la médiation familiale auprès de nos partenaires et interlocuteurs institutionnels.

L'utilisation de cet outil sera pérennisée puisqu'il permettra de développer l'information, essentiellement auprès de professionnels éloignés ou dispersés et pour lesquels les déplacements pourraient être chronophages. Nous avons également travaillé à la refonte de nos outils de communication classique, plaquettes, affiches.

FOCUS : La médiation Parents / Adolescents

Pour mémoire, les médiatrices familiales ont suivi une formation en 2019 auprès de l'Institut de Formation Enfance Famille de Montauban et intitulée : « Parents/Adolescents : reprise de relation en médiation familiale ».

Deux ans plus tard, nous avons commencé plus activement à recevoir des demandes ciblées en ce sens. Ce type de médiation concerne autant les familles séparées que des parents en couple en difficulté avec leur adolescent.

En 2020, nous avons démarré 11 médiations familiales parents/adolescents sur les secteurs La Rochelle/Ré et Saintes : 9 de ces situations sont des demandes conventionnelles et 2 sont issues du Juge aux Affaires Familiales.

Nous avons reçu 12 adolescents entre 13 et 17 ans.

Notre cadre de médiation est maintenu (impartialité, confidentialité, neutralité) et s'accorde également à un protocole bien défini.

Dans un premier temps, nous rencontrons les parents ensemble ou séparément.

La Médiation parents adolescents demande à ce que les parents s'engagent sous forme de contrat moral à participer aux rencontres au cours du processus.

Ils acceptent de revenir sur leur expérience de couple conjugal et parental et sur ce qui a pu faire rupture.

C'est alors que nous recevons le (ou la jeune) adolescent, en général sur deux rendez-vous.

Pendant cette rencontre, nous expliquons clairement à l'adolescent, le cadre de la médiation familiale. Ce sont ses parents qui ont l'autorité parentale et qui décident pour lui et l'espace de médiation lui permet de se faire entendre en tant que sujet de droit.

Nous échangeons avec lui sur sa présence en entretien de médiation, de ce qu'il comprend de la situation.

L'idée est de permettre à l'adolescent de parler de lui, de sa scolarité, de ses amis, de ce qu'il aime, de sa fratrie et de ses parents.

Nous l'amenons à poser des mots sur sa demande ou son besoin, en lien avec la rupture ou les difficultés de relation avec ses parents.

Enfin, il y a une nouvelle rencontre avec les parents, ensemble ou séparément.

Avec l'accord de l'enfant, ce temps permet de redonner sa parole s'il le souhaite.

C'est le temps de la restitution pour les parents en présence ou non de l'adolescent.

Cette année, nous avons distingué deux types de demandes :

- Les familles qui souhaitent prévenir d'une rupture de relation avec leur enfant.
- Les familles qui souhaitent retrouver une relation quand il y a déjà rupture.

Sur les 13 médiations Parents/Ados démarrées :

- 4 adolescents n'avaient pas vu un de leurs parents depuis près de 2 ans.
- 5 adolescents souhaitaient ne plus être ou moins être en relation avec un de leurs parents.
- 2 autres médiations étaient liées à des problématiques de parents sur leur incompréhension au regard du comportement de leurs enfants.

Ce sont des médiations qui demandent une attention particulière au jeune et également au parent concerné par la rupture.

Ce processus de médiation est plus long du fait du nombre de participants et des entretiens de médiation familiale individuels.

Il peut parfois également s'accompagner d'une médiation familiale entre les parents.

En ce qui concerne le coût des médiations, nous appliquons le barème National de la CNAF pour les adultes et la gratuité pour les mineurs.

Dans le cadre de la formation continue, les médiatrices du service ont participé à une séance d'analyse de la pratique spécifique à ce type de médiation familiale afin de continuer à réfléchir entre professionnels à la mise en œuvre de ces processus particuliers.

4) LA MEDIATION FAMILIALE EN MILIEU CARCERAL

Le développement de la médiation familiale en milieu carcéral est le projet principal : le but est de répondre au besoin de maintien du lien familial, en lien avec la lutte contre la dé-socialisation et la radicalisation de la population carcérale. Le projet s'est construit en lien avec les professionnels socio-judiciaires intervenant à la maison d'arrêt de Saintes.

Les apports de la médiation familiale en milieu carcéral

- Clarifier une situation et limiter les interprétations qui peuvent avoir des conséquences anxiogènes pendant le temps de l'incarcération.

Le partenariat

Notre action a été favorisée par le partenariat étroit engagé entre la **direction de la maison d'arrêt** et l'UDAF, ainsi qu'avec les **Conseillers Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (CPIP)**, régulièrement sollicités et dont la réactivité est appréciée.

Nous disposons également d'un partenariat établi avec les professionnels intra-muros :

- Des liens hebdomadaires avec les **surveillants**, curieux de la mission, qui facilitent la mise en lien avec les personnes détenues.
- Lien hebdomadaire avec l'**enseignant**, lors des temps d'information collective auprès des nouveaux arrivants.

Rappel du cadre d'intervention

Le protocole d'intervention est le suivant :

- Information collective chaque lundi au Quartier Homme : Présentation de la médiation familiale aux nouveaux arrivants.
- Une feuille d'émargement est complétée à chaque intervention et transmise à la direction de la Maison d'Arrêt chaque semaine.
- Un flyer est distribué aux personnes détenues, à l'intérieur duquel se trouve un coupon pour prendre rendez-vous.
- Les personnes qui le souhaitent transmettent la demande de rendez-vous à l'issue de l'information ou plus tard via les surveillants

- Différencier le message des émotions qui l'accompagnent.
- Être entendu, compris / entendre et comprendre l'autre.
- Voir ses besoins et attentes reconnus / reconnaître ceux et celles de l'autre.
- Poser des mots sur une relation complexe.
- Se projeter dans une possible relation à la sortie / entendre qu'il va falloir faire différemment.
- Organiser la relation parentale en prévision de la sortie.
- Apaiser les tensions.

- Les **infirmières** et le **psychologue** de l'unité sanitaire.
- Enfin, il existe aussi un partenariat établi avec les professionnels extérieurs à la maison d'arrêt :
- Rencontre avec l'association **Solidarité Prison**, qui se charge d'informer les familles des possibilités de médiation familiale durant l'incarcération.
- Lien avec l'association **Alcooliques Anonymes**, présente tous les 15 jours lors de l'information collective.

Lien avec les **visiteurs de prison** à qui la médiation familiale en milieu carcéral a été présentée.

qui la déposeront dans la boîte aux lettres de l'UDAF.

- Lorsque la médiatrice est interpellée pour une demande de rendez-vous, elle est informée des nom et prénom de la personne et de l'identité du CPIP, quand cela est possible.
- La médiatrice sollicite le CPIP concerné pour vérifier qu'elle est autorisée à rencontrer la personne.
- Elle la reçoit pour un premier entretien individuel le mercredi matin. Cet entretien permet d'entendre le besoin, de clarifier sa mission et d'en poser le cadre.

- Elle interpelle à nouveau le CPIP pour vérifier que la demande de la personne détenue puisse être travaillée en médiation et qu'il n'y ait aucune contre-indication pénale.

Les chiffres 2020

Comme pour la médiation familiale classique, la médiation en milieu carcéral a eu à subir les effets des périodes de confinement.

- **15** informations collectives à destination de nouveaux arrivants
- **66** personnes détenues rencontrées
 - 61 au Quartier Hommes
 - 5 au Quartier Femmes

Nous notons une forte diminution du nombre d'informations collectives, puisque l'on passe de 32 pour 2019 à 15 pour 2020. Cela s'explique par le contexte sanitaire subi durant toute cette année, le confinement n'ayant pas permis l'accès à la maison d'arrêt, pour du collectif, durant 23 semaines (au 1/12/20)

- Dans l'affirmative, elle prend contact avec la personne à l'extérieur.
- En cas d'impossibilité, elle informe la personne détenue par courrier, ou de vive voix si cela est possible.

- 27 demandes d'entretiens individuels (20 au quartier Hommes et 7 au quartier Femmes)
- 22 entretiens individuels effectivement réalisés
- 5 situations permettaient d'envisager une médiation familiale
- 2 processus de médiation familiale engagés

Les processus engagés sont sous la forme de « médiation navette ». Il s'agit, au-delà des entretiens préalables à la médiation familiale, d'organiser des temps d'entretiens individuels avec chacune des personnes. Chacun peut ainsi exprimer ses attentes, ses besoins puis travailler avec la médiatrice sur le contenu à transmettre à l'autre.

Une médiation « classique » pourrait être envisagée en milieu carcéral, sur un temps de parole élargi en présence des deux médiés et de la médiatrice. A ce jour aucune situation ne l'a rendue nécessaire.

Les processus de médiation familiale

Pourquoi ont-ils souhaité la médiation familiale ?

« Une mère inquiète pour son fils »

Une mère incarcérée pour une longue peine et qui se trouve démunie face au refus de communication de son fils de 20 ans. Elle ne le reconnaît plus. Une relation fusionnelle mère fils, rompue depuis l'incarcération et qui place cette mère dans une impuissance difficile à gérer. Un jeune homme très en colère qui souhaite mener ses projets comme il l'entend, réclamant la confiance de sa famille.

La médiation s'est mise en place sous la forme d'entretiens individuels, pour elle à la maison d'arrêt, pour lui par téléphone étant donné la distance et son emploi du temps. Ces échanges ont permis de se dire ce qui était important pour chacun mais ont surtout montré le besoin de distance que souhaitait prendre le jeune homme, pour suivre son propre chemin.

La médiation familiale n'a pour finalité que les objectifs que les médiés se donnent, ils sont parfois difficiles à accepter.

« Je veux qu'il soit présent, qu'il comprenne que je suis sa fille »

Une jeune femme incarcérée dans l'attente de son jugement. L'enfermement est difficile, si elle joint son père chaque semaine par téléphone, elle ne sent pas cette relation habitée à la mesure de ce qu'elle attend. Elle questionne les places de chacun, les leurs, celle de sa belle-mère, de son petit frère.

Elle souhaite une *vraie relation* avec son père, « *qu'il ne change plus d'avis après avoir parlé avec ma belle-mère, je suis sa fille* »

Ce père que je reçois rapidement après mon appel téléphonique est tout aussi démunie dans la compréhension de sa fille. Inquiet pour elle, son avenir, le danger qui rode, il ne sait plus comment lui parler pour être compris.

La médiation devait se poursuivre mais a temporairement été suspendue en raison du confinement.

« Je veux comprendre ce que mon fils me reproche »

Il s'agit d'une situation qui n'a pas donné lieu à un processus de médiation. Deux entretiens ont pu se dérouler avec la personne incarcérée, deux autres téléphoniques avec l'autre personne. Le jeune homme n'a pas souhaité cette médiation avec sa

mère, trop en colère. Il a malgré tout entendu le besoin de celle-ci, qui quelques temps après m'a informée qu'il était revenu vers elle. Les entretiens préalables sont parfois suffisants pour créer le déclic et permettre aux personnes de se remettre en lien.

Perspectives / améliorations

En 2021, le projet est de développer notre action sur la Charente-Maritime. En lien avec la direction départementale du Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP), nous avons convenu d'étendre notre expérimentation au

centre de détention de Bédenac. Plusieurs rencontres sont déjà programmées. Toutefois, la convention avec l'UNAF se terminant fin 2021, nous en espérons une prolongation.

5) L'ACTIVITE 2019 DU RESEAU PARENTALITE DE SAINTES

Chiffres clés



Ce réseau est une co-animation qui se veut dynamique et participative, assurée par la CAF, l'UDAF et l'un des acteurs à tour de rôle.

L'UDAF se charge des invitations et des comptes rendus. Nous sommes également à l'initiative de la création et de la coordination d'une plateforme dématérialisée de stockage des documents propres au réseau (comptes rendus, outils, informations, etc...).

Notre site de Saintes est le lieu d'accueil des réunions du réseau.

Le contenu des réunions

- Informations sur l'actualité des acteurs.
- Les retombées de la crise sanitaire.
- Le projet parentalité du centre social Boiffiers Bellevue.
- La poursuite de l'action du café des parents.
- La présentation des missions de Mme BAILLARGEAU, intervenante sociale en gendarmerie.
- La présentation de Mme ARCHER du programme de soutien aux familles et à la parentalité (IREPS).

Les rencontres du réseau ont souffert de la crise sanitaire. Une seule rencontre en visioconférence a été organisée, mais le groupe a décidé d'attendre le retour en présentiel pour organiser une nouvelle réunion.

6) LA MEDIATION FAMILIALE AIDANTS AIDES

La médiation familiale à destination des aidants et des aidés est issue d'un partenariat entre la CNSA et l'UNAF. L'UDAF 17 a été retenue, ainsi que 21 autres UDAF, pour mettre en œuvre cette nouvelle expérimentation.

L'année 2020 est la première année d'exercice du service de Médiation Familiale de l'UDAF de Charente-Maritime pour ce nouveau dispositif sur l'ensemble de son territoire.

Une nouvelle professionnelle est arrivée début septembre sur le poste à mi-temps afin de mener cette expérimentation tournée spécifiquement vers le public des aidants (non professionnels) et de leurs proches.

Dans un premier temps, le travail s'est réalisé autour de :

- Actions de communication et création des supports de communication.

- La formation spécifique de la médiation familiale.
- Rencontres et/ou échanges virtuels avec les partenaires du territoire.
- Inscrire ce dispositif dans les réseaux existants.

Une fois la formation terminée, la prise en charge des demandes et processus peut se faire :

- Prise en charge des demandes et mise en œuvre des séances.
- Poursuite des actions de communication.

Ce service de médiation est implanté à Lagord au siège social de l'UDAF et dans les locaux de Saintes où des espaces sont mis à disposition pour recevoir le public les lundis matins, jeudis et vendredis en journée.

L'UNAF est en lien régulièrement avec les UDAF pour échanger et travailler sur les outils, les modalités d'exercices et l'évaluation de l'action.

Réseaux et communication auprès des partenaires

Il est indispensable que ce nouveau dispositif soit connu et reconnu par l'ensemble des partenaires concernés par cette problématique.

Il permet de concrétiser le travail mené depuis 2015 par la CNSA autour de la politique publique sur les dispositifs d'aides aux aidants. En effet, les conflits familiaux liés à la situation de perte d'autonomie, de handicap ou d'institutionnalisation d'un proche sont nombreux.

C'est en 2019 que le gouvernement dans son projet « agir pour les aidants » invite à diversifier les réponses et que le projet d'expérimentation du développement de la médiation familiale auprès d'un public vulnérable dépendant prend tout son sens. Cette action est destinée à préserver les liens familiaux des aidants et des personnes aidées.

Des prises de contacts ont été nombreux et seront finalisés par des échanges en visio-conférence en 2021.

Les services internes à l'UDAF ont été rencontrés pour permettre une diffusion de l'information de la mise en œuvre de ce dispositif afin de répondre à des besoins rencontrés dans leurs propres actions : service de protection des majeurs, service d'information et de soutien aux tuteurs familiaux, service d'accueil familial pour personnes handicapées, et d'autres à venir en 2021.

Le contexte sanitaire actuel rend plus difficile les échanges directs avec les partenaires et le public mais des envois de mails pour la diffusion des flyers ont été réalisés sur toute cette fin d'année.

Le partenariat avec la CAF et la MSA a permis la diffusion d'une information via leur site internet respectif dans un premier temps ainsi que la mise à disposition de flyers et d'affiches. Un webinaire est en cours de construction en partenariat avec la CAF afin de promouvoir cette action ainsi que la nouvelle prestation pour les aidants.

Prise en charge des demandes et mise en œuvre des séances

Une seule demande de médiation familiale dans ce contexte a été prise en charge par le service.

Après un travail préalable de prise de contact avec les personnes concernées par la demande de médiation, elles ont convenu de tenter de renouer des échanges concernant la prise en charge de leur mère, sans l'aide d'un tiers.

Il semble déjà apparaître une gestion du temps différente d'un processus « classique » par le nombre de participants, leur éloignement

géographique et des situations familiales souvent inscrites dans une histoire lourde et douloureuse.

Les questions de capacité à consentir, à s'exprimer, à comprendre et les difficultés de mobilité, se posent déjà dans l'organisation de la mise en œuvre d'un processus de médiation dans ce contexte.

Cette période d'expérimentation prend tout son sens face à de tels questionnements, elle enrichit les médiateurs familiaux et la médiation familiale au sens large.

Perspectives 2021

Il sera encore nécessaire de poursuivre le travail de communication engagé auprès :

- Des médias (radios, presse écrite,...)
- Des services tels que la PTA, les coordonnateurs autonomes du Département, les intervenants sociaux de la MSA, la CARSAT, via des visio-conférences
- Des services d'aide à domicile
- Des hôpitaux, des services de soins palliatifs
- Des aidants (cafés des aidants, parcours santé des aidants de la MSA,...)

- Des groupes de travail Séniors des Contrats Local de Santé
- Des services de protection des majeurs et de placement familial du département
- Des services de la CAF pour la mise en œuvre d'un webinaire à destination des allocataires possibles de l'AJPA
- Des magistrats des Tribunaux Judiciaires de La Rochelle et de Saintes

L'autre axe de travail sera de trouver des lieux de permanence adaptés pour effectuer des entretiens et des processus en proximité avec les futurs médiés (ex dans les mairies, à la MDPH,...).

7) ESPACE RENCONTRE PARENTS ENFANTS – ERPE

L'Espace Rencontre est un lieu tiers avec un accompagnement spécifique permettant le maintien de la relation, la prise ou la reprise de contact entre un enfant et un parent (ou les deux) avec lequel il ne vit pas, lorsqu'il n'existe pas d'autre solution. C'est un lieu transitoire, où se prépare l'avenir afin que les relations changent, évoluent, dans l'idée que des rencontres sans intermédiaire soient, un jour, possible.

L'animation du lieu doit permettre aux enfants et aux parents de s'exprimer librement, sans se sentir exposés ou mis en danger. À cette fin, l'équipe de professionnels est garante de l'aspect « contenant » du Point Rencontre, dans le respect de l'intérêt de l'enfant, afin de préserver sa sécurité psychique et

physique. Cet intérêt prime sur celui de l'autorité parentale.

Dans le cadre de séparations difficiles et conflictuelles, il donne la possibilité aux enfants concernés de reprendre contact avec le parent dont il est éloigné (père, mère, grands-parents et toute personne titulaire d'un droit aux relations personnelles avec l'enfant). Les intervenants accompagnent la rencontre et favorisent les échanges. Le droit de visite peut alors s'exercer dans des conditions de sécurité, sous le regard et avec le soutien de professionnels spécialisés.

C'est un service gratuit car nous considérons que la rencontre entre un parent et son (ou ses) enfant(s) est un droit et n'a donc pas à se monnayer.

Le champ d'intervention du service

Les demandes peuvent émaner

- du Juge aux Affaires Familiales (JAF),
- du Juge des Enfants (JE)
- des parents eux-mêmes sur la base du volontariat.

Le JAF peut désigner une espace de rencontre (art. 373-2-1 du code civil) :

- ***Si l'intérêt de l'enfant le commande, le juge peut confier l'exercice de l'autorité parentale à l'un des deux parents. L'exercice du droit de visite et d'hébergement ne peut être refusé à l'autre parent que pour des motifs graves. Lorsque, conformément à l'intérêt de l'enfant, la continuité et l'effectivité des liens de l'enfant avec le parent qui n'a pas l'exercice de l'autorité parentale l'exigent, le JAF peut organiser le droit de visite dans un espace de rencontre désigné à cet effet.***
- ***Lorsque l'intérêt de l'enfant le commande ou lorsque la remise directe de l'enfant à l'autre parent présente un danger pour l'un d'eux, le juge en organise les modalités pour qu'elle présente toutes les garanties nécessaires. Il peut prévoir qu'elle s'effectue dans un espace de rencontre qu'il désigne, ou avec l'assistance d'un tiers de confiance ou du représentant d'une personne morale qualifiée.***

La préconisation de l'ERPE par le Juge aux Affaires Familiales s'inscrit dans des situations où une relation parents-enfants et/ou l'exercice d'un droit de visite est interrompu, difficile ou trop conflictuel. Ces cas de conflits et/ou de difficultés doivent être reconnus et pouvoir se dire. L'enfant ne saurait en être ni l'enjeu, ni l'otage.

Ce dispositif s'adresse aux familles pour lesquelles il est difficile, voire impossible, d'assumer la coparentalité, d'accéder à l'idée de démocratie familiale et de fixer clairement la place de chacun dans les relations familiales.

Avoir accès à son autre parent ou tout autre membre de son entourage familial dont il est séparé permet à l'enfant de maintenir en lui des repères suffisamment structurants pour construire ou reconstruire une identité qui a souvent été très malmenée par l'interruption de la relation ou par la violence des conséquences de la séparation de ses parents.

L'ERPE permet à l'enfant de mettre à distance l'expression du conflit et les tensions conjugales et familiales et il agit comme soutien à la parentalité. Venir rencontrer son enfant dans un espace rencontre a des effets positifs sur des hommes et des femmes qui vivent, pour un grand nombre, dans des conditions de précarité et d'isolement affectif et social et qui dans ce contexte se sentent là reconnus comme parents et par la même comme citoyens à part entière. Il peut amener par la suite les parents à engager une démarche de médiation familiale afin de trouver par eux-mêmes des accords sur la garde de l'enfant et le maintien des relations avec sa famille élargie.

Si certains parents peuvent se sentir humiliés ou disqualifiés dans leur rôle par le fait de venir à l'espace rencontre, c'est quelquefois l'unique porte d'entrée pour accéder à son enfant face à un père ou une mère gardien(ne) qui rejette l'autre pas seulement en fantasme mais en acte.

Les rencontres ordonnées par le JAF peuvent prendre différentes formes :

- des visites à l'intérieur des locaux,
- des visites avec sorties possibles des locaux,

Les principes déontologiques

Afin de garantir le respect du droit des personnes, adultes et enfants accueillis dans la structure, le projet de service d'espace rencontre doit répondre aux principes suivants :

- **Caractère transitoire de l'intervention**

Les modalités de fonctionnement

L'intervention de l'ERPE se fait à la demande du Juge aux Affaires Familiales (JAF) qui adresse à l'association une prise en charge précisant le cadre de la visite :

- la ou les personnes pour qui la visite est organisée,
- le motif pour lequel l'intervention est demandée,
- la durée de l'intervention et le rythme,
- les modalités : passage de bras, à l'intérieur des locaux avec ou sans autorisation de sorties.

Ce travail d'écoute est très important avec le **parent visiteur** qui est souvent aussi impatient qu'angoissé à l'idée de voir son enfant. Il l'est pour l'enfant que la rencontre amène parfois à des réaménagements psychiques difficiles, mais il l'est aussi avec le **parent hébergeant** qui doit accepter de se séparer de son enfant. Il faut qu'il intègre l'idée qu'il ne perdra pas son amour en le laissant à l'autre, et qu'il soit encouragé à prendre part de manière positive à son évolution dans l'intérêt de l'enfant.

Suite à ces entretiens, un calendrier de rencontres enfants-parents est défini au regard de la décision de justice mais aussi de la particularité de la situation et du lieu d'accueil. Une visite des locaux sera proposée.

Lieu et modalités d'ouverture

Le lieu proposé n'est pas un endroit spécifiquement attribué à l'ERPE afin de mutualiser les moyens et les coûts. Il s'inscrit dans la prise en compte des critères suivants :

- l'accompagnement du passage de l'enfant d'un parent à un autre parent (dans le cas où il y a un droit d'hébergement) : « passage de bras ».

- **Information des parents**
- **Gratuité ou participation modique**
- **Confidentialité**

Le rôle des intervenants est de veiller au bon déroulement de la visite dans l'intérêt de l'enfant et d'offrir à chaque membre de la famille un soutien dans leur position d'enfant, de père ou de mère, de grands-parents.

Un compte rendu sera adressé au Juge portant sur les modalités d'accueil (fréquences...) et l'évolution des rencontres, dans le respect du code de déontologie des espaces rencontre. Les parents peuvent obtenir, sur leur demande, une attestation de présence, d'absence ou une attestation récapitulative de calendrier.

L'ERPE peut adresser copie aux magistrats des attestations ou des propositions de modification des conditions de visites.

Dans tous les cas, l'ERPE peut mettre fin à une visite dès lors qu'un parent a un comportement préjudiciable pour l'enfant ou pour les autres personnes présentes dans les lieux. L'accès des locaux peut être refusé à toute personne qui ne se présenterait pas dans un état normal. Afin d'encadrer ces visites, un règlement de fonctionnement est rédigé et signé par chacun des parents.

Les parents doivent prévenir le plus tôt possible le Point Rencontre s'ils ne peuvent assurer la visite. Un justificatif peut leur être demandé.

- se situer en ville,
- être suffisamment « neutre » pour éviter que les enfants aient à connaître ce lieu dans un autre contexte,

- avoir une double entrée (certains parents n'étant pas en mesure de se croiser),
- répondre aux normes d'accessibilité et d'accueil d'un jeune public et de personnes à mobilité réduite,
- permettre aux enfants de disposer de jeux et d'un espace repas.

Le lieu doit pouvoir être modulable, sécuritaire et s'adapter aux problématiques familiales rencontrées. L'âge du ou des enfants et la taille de la fratrie sont également des critères importants pour l'organisation de ces temps de rencontre.

Les locaux dédiés à l'ERPE sont composés de plusieurs salles de réunions de tailles différentes et de bureaux :

- une salle (avec entrée spécifique) sera dédiée à l'accueil des parents hébergeants,

- un hall (avec une entrée différenciée) et des bureaux d'entretien pour accueillir et recevoir les parents visiteurs,
- des sas de sécurisation pour les déplacements et les relais,
- trois salles de réunion/coin cafétéria de tailles différentes pour proposer des rencontres collaboratives, rencontres plus individualisées et plus intimes (bureaux également), des rencontres autour d'un temps d'activités spécifiques (pâtisserie, arts plastiques...) ou du repas.

Nous noterons également que pour l'accueil de très jeunes enfants, la crèche inter-entreprises l'Oranger (Périgny) peut être aussi un lieu délocalisé en fonction des besoins et de la typologie des familles.

L'ouverture du point rencontre

L'ERPE est ouvert 1 mercredi sur 2 ainsi qu'1 samedi sur deux et couvre les territoires Aunis et la CDA de la Rochelle et l'île de Ré :

- mercredi après-midi : 14h-18h pour La Rochelle-Ré
- samedi matin : 9h-12h pour l'Aunis

- samedi après-midi 14h-18h pour La Rochelle Ré

Le point rencontre est ouvert depuis le 08/11/18 pour le secteur La Rochelle Ré où les rencontres se réalisent au siège du l'UDAF et à compter du 01/09/20 pour l'Aunis à la Maison de l'Enfance à St Georges du Bois.

Les professionnels du Point Rencontre

Le point rencontre fonctionne avec l'intervention de plusieurs professionnels chaque samedi, dont le coordonnateur, soit **2 personnes en simultané, le coordonnateur et l'intervenant.**

- le coordonnateur : effectuer les entretiens individuels d'informations, d'évaluation et d'inscription préalablement à la mise en place des rencontres, recueillir des informations nécessaires et planifier les rencontres de manière individualisée (respect du jugement, cadre spécifique...), administrer les dossiers sur le logiciel prévu à cet effet (logiciel créé par l'UDAF 79), coordonner les actions de l'équipe et planifier les roulements, effectuer les

entretiens de suivi de situation (bilan), être présent pendant les visites avec l'intervenant,

- l'intervenant : accueil des familles, effectuer les entretiens d'évaluation des parents et des enfants arrivant sur l'ERPE afin de valider la rencontre (décrypter les problématiques pouvant entraver le bon fonctionnement des visites), soutenir toute personne en difficulté de communication pendant la rencontre, favoriser l'évolution des rencontres,
- le responsable de service.

Les intervenants bénéficient également de temps d'analyse de la pratique à raison de 8h/an.

Les chiffres de 2020

1. L'amplitude d'ouverture

En 2020, nous avons fait le choix d'ouvrir toute l'année, sauf pour la période des fêtes de Noël. Nous avons donc ouvert 34 jours en 2020.

Nous avons été ouverts les 1^{er} et 3^e samedi de chaque mois de 14h à 18h. À compter de septembre 2019 nous avons augmenté notre

amplitude en y incluant les samedis matins de 9h à 12h.

Nous dénombrons un nombre total d'heures d'exercice de **377h30**, soit :

- 249 h destinées aux entretiens et aux visites
- 128 h 30 pour le fonctionnement (réunions, partenariat, analyse de la pratique...).

2. Les mesures judiciaires et conventionnelles

Les mesures sont majoritairement judiciaires, mais les demandes conventionnelles arrivent également.

En 2020, nous avons accueilli 33 familles :

- 32 mesures judiciaires (30 orientées par le JAF et 2 par la Cour d'Appel)
- 1 mesure conventionnelle

Nous en comptabilisons 7 concernant des faits de violences conjugales avérées dont 5 avec ordonnance de protection.

Les modalités d'accompagnement des visites varient également plus au fur et à mesure de l'évolution des relations entre les parents et les enfants. En 2020, il y a eu 241 rencontres programmées pour 194 réalisées :

- 9 passages de bras
- 151 visites dans les locaux

- 34 visites avec sorties

Répartition selon les modalités d'accompagnement

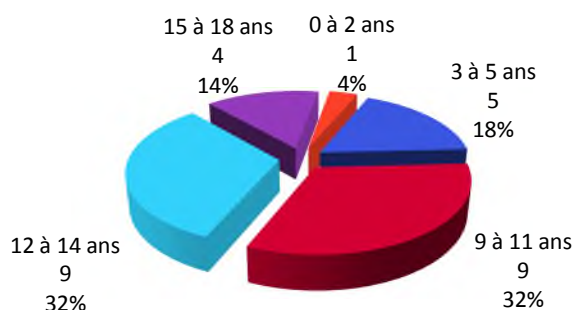


En décembre 2020, 9 familles étaient sur la liste d'attente. Il existe un délai de 3-4 mois entre la décision rendue par le JAF et la mise en place des visites.

3. Les familles concernées

Nous avons accompagné 28 enfants de 0 à 18 ans.

Répartition selon l'âge des enfants



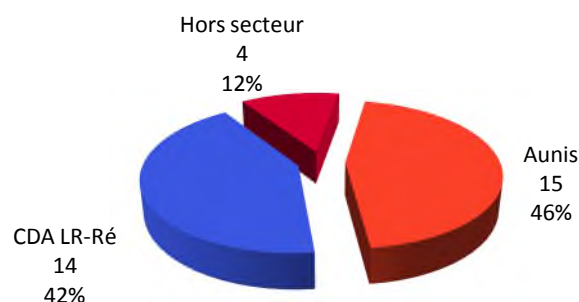
Cette année, nous avons accompagné uniquement des pères et une grand-mère.

Pour ce qui est du parent hébergeant et du lieu de vie du ou des enfants, nous constatons un équilibre entre les mesures issues de l'Aunis et celles de La

Rochelle-Ré, malgré des temps d'ouverture d'amplitude différente :

- 15 personnes originaires de l'Aunis
- 14 personnes issues de la CDA de La Rochelle-Ré
- 4 personnes hors secteur

Répartition selon le secteur d'origine



Nous avons fait le choix d'accepter les demandes conventionnelles de parents et les mesures hors de notre secteur géographique lorsqu'un autre espace de rencontre ne pouvait accueillir parents et enfants.

4. Les motifs d'orientation et particularités

Les familles reçues en Espace Rencontre sont orientées vers nos services en raison de différentes problématiques :

- **Une rupture de lien** de plusieurs mois ou années peut nécessiter une présence tierce pour accompagner la reprise de la relation parents-enfants.
- **Un parent présentant une pathologie** peut justifier une surveillance voire un accompagnement des visites (troubles psychiatriques, dépression, alcoolisation, prise de stupéfiants...).
- Les magistrats peuvent orienter des familles vers le service lorsqu'un parent a été condamné ou lorsqu'une enquête pénale est en cours le concernant pour des faits de **maltraitements et/ou abus sexuels** sur la personne de l'enfant.
- La prise en compte de la **violence au sein du couple** par les instances judiciaires a engendré une augmentation des droits de visite dans le

cadre **d'ordonnances de protection et/ou assortis d'une condamnation devant le Tribunal correctionnel**. Une vigilance particulière sur ces situations est nécessaire. En effet, les parents ont une interdiction judiciaire d'entrer en contact l'un avec l'autre. De plus, il convient de travailler avec la famille comment la violence a été nommée auprès de l'enfant, comment chacun des membres de la famille se positionne.

- Lorsque l'enfant est confronté à un **haut niveau de conflit entre les parents**, la mise en place de droit de visite par un lieu tiers peut être utile pour le protéger.

Certaines familles peuvent être accompagnées par d'autres professionnels (suivi psychologique/psychiatrique des enfants, mesure AEMO en cours, thérapie familiale...). Un contact ponctuel avec les partenaires peut avoir du sens pour accompagner les familles.

Conclusion et perspectives 2021

Le contexte sanitaire a eu un impact sur le lien parent-enfant. En effet, nous avons été contraints de fermer l'espace de rencontre pendant 2 mois.

Un contact téléphonique a été maintenu avec chacun des parents. Il est à noter que la quasi majorité des parents visiteurs n'a pas pu avoir un contact téléphonique ou en visio avec leur(s) enfant(s) pendant cette période.

Cette fermeture a également eu pour conséquence d'allonger nos délais d'attente avant la mise en place des visites, mais qui a été résorbé en 3 à 4 mois.

D'autre part, nous rencontrons plusieurs fois par an les juges aux affaires familiales pour faire un point sur notre activité et ajuster nos interventions. Des échanges sur les situations sont également réguliers en fonction des besoins, sachant que nous observons une augmentation des

situations à très haut conflit avec ordonnance de protection et ce depuis le premier confinement. Une réflexion autour d'un espace rencontre « protégé » est en cours, ainsi qu'une extension des horaires d'ouverture pour faire face à une demande croissante, aussi bien judiciaire que conventionnelle.

Nous avons aussi choisi de participer à une formation (avec d'autres ER) avec la FFER ayant pour thématique « intervenir en espace rencontre : cadre, dynamique et posture » de deux jours. Elle a été annulée suite aux mesures gouvernementales et reportée en 2021.

Cette formation vient faire écho avec l'arrivée du nouveau référentiel qui va amener des ajustements au niveau de notre pratique professionnelle.

8) ATELIER DE MOBILISATION SOCIALE VERS L'EMPLOI

Objectif général du service

L'atelier de mobilisation sociale vers l'emploi est une action du Plan Départemental d'Insertion pour « lever les freins à l'insertion professionnelle en développant l'autonomie des personnes ».

Les objectifs sont les suivants :

- favoriser l'autonomie et l'accès au droit,

- développer les capacités personnelles (savoir-être, communication, expression),
- rompre l'isolement,
- développer les capacités professionnelles (valorisation de savoir-faire, et/ou acquisition de nouveaux).

Public concerné

Le public concerné correspond aux bénéficiaires du rSa socle ou socle majoré. Le public est orienté par les assistantes sociales des secteurs dans le cadre de leur contrat d'insertion.

Le service doit assurer la prise en charge de 45 adultes durant l'année en continu répartis sur 2 délégations (la Haute Saintonge et les Vals de Saintonge).

Moyens mis en œuvre

Personnel

L'équipe est constituée de 2 animateurs d'ateliers d'insertion, à temps plein, basés chacun sur un secteur géographique. Il s'agit d'Alexandre Beurrier pour la délégation de la Haute Saintonge et d'Alexandre MOTTIER pour la délégation des Vals de Saintonge.

Leur travail consiste à encadrer les ateliers, assurer le suivi individuel des bénéficiaires de l'atelier, rédiger les comptes rendus individuels de prise en charge et faire le lien avec les professionnels qui orientent les bénéficiaires vers l'atelier.

Ils sont secondés par une assistante administrative à 0,35 ETP, Mariane WOZNIEZKO, qui enregistre les demandes d'orientation, fait le contrôle des factures et enregistre l'ensemble des données des personnes en prévision du bilan d'activité.

Un responsable du service qui met en œuvre sous l'autorité du Directeur Général, la politique définie pour le service. Il est le référent auprès des partenaires institutionnels et anime les temps d'échange de l'équipe pour impulser la politique du service.

Actions mises en place

L'atelier de mobilisation sociale vers l'emploi consiste en la réalisation de chantiers pour des personnes à faibles ressources, afin d'améliorer leur habitat, ou les aider dans leur installation.

Il s'agit de chantiers ne nécessitant pas de grande technicité et les animateurs encadrent ce temps de

travail et soutiennent les bénéficiaires du rSa dans la réalisation de leurs tâches. Ces chantiers sont les moyens de repérer les compétences et capacités des personnes orientées et travailler avec elles à une plus grande employabilité.

Les positionnements

Les effectifs de l'atelier ne sont plus au complet en 2020. Une baisse des orientations est observée depuis l'été 2019 et se perpétue en 2020. La collaboration avec la Délégation Territoriale et les assistants de services sociaux du secteur est toujours réelle. Toutefois, les orientations ont été moindres sur l'atelier. En 2020, nous comptabilisons 11 sorties pour 12 entrées.

L'animateur accompagne moins de personnes que l'année précédente. Nous avons comptabilisé

21 bénéficiaires rSa qui ont été orientés durant l'année 2020 contre 27 en 2019. Nous avons repéré aussi que :

- 8 personnes ont accédé à un autre dispositif d'insertion socio-professionnelle
- 1 bénéficiaire a pu accéder à un emploi (CDD de + de 6 mois),
- 3 personnes ont été orientées vers Pôle Emploi,
- 5 personnes ont plus de 60 ans.

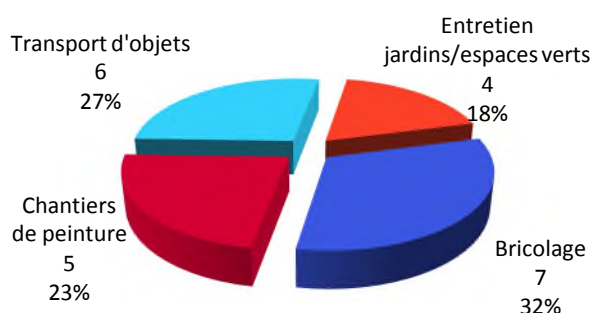
Les chantiers

En 2020, l'activité chantier est en forte baisse avec 22 chantiers contre 79 réalisés en 2019. Nous expliquons cette diminution en raison du contexte sanitaire.

Nous observons que les actions se portent sur :

- entretien de jardins et d'espaces verts : 4
- bricolage : 7
- chantier de peinture : 5
- transport d'objets : 6

Répartition des chantiers



Les activités d'insertion

Les équipes du secteur de la délégation de Jonzac apprécient énormément les sorties pédagogiques. Les bénéficiaires ont pu faire des choix et favoriser les randonnées et les jeux collectifs pour cette année. Les sorties se sont déroulées au plan d'eau de Lijardières, autour du lac de Jamaye et à St Germain du Seudre. Au total, 15 personnes ont participé à ces sorties courant juillet.

Les années précédentes, l'animateur avait souhaité organiser, en lien avec la CPAM d'Angoulême, les bilans santé. En 2020, cette action n'a pas pu avoir lieu en raison du contexte sanitaire. A titre d'information, il est observé une pénurie de médecins traitants sur le secteur et une grande appréhension des bénéficiaires pour le corps

Le partenariat et journées pédagogiques

L'animateur participe, tous les deux mois, aux réunions interprofessionnelles/partenaires organisées sur le secteur de Montendre, sous forme de petits déjeuners interprofessionnels.

Le but de ce travail est de connaître et se faire connaître en intégrant un réseau constitué par le CCAS, la « Maison Pop' », le SAIE, la Délégation

Nous notons également que 3 bénéficiaires ont pu solliciter l'atelier pour des travaux de bricolage et de transports de meubles.

L'animateur a constaté, pour 2020, que les demandes d'interventions émanant de la délégation territoriale sont faibles ainsi que celles de divers partenaires. Les autres demandes sont majoritairement (90%) issues des mandataires judiciaires.

La mise à disposition du local de Croix Gente, à proximité de Montendre, reste un atout pour les équipes. A la fois lieu de repli en cas de mauvais temps et de moments conviviaux, ce local sert également de lieu de restauration de meubles. Grâce à quelques chantiers de transports d'objets, certains éléments (meubles, électroménagers) ont été donnés à l'atelier pour être redistribués à 5 bénéficiaires, après nettoyage et réparation par les équipes.

L'animateur a également travaillé à la rénovation et l'entretien du local de Croix Gente.

médical. Le refus par manque d'intérêt (vis-à-vis du bilan) ou de mauvaise expérience est omniprésent. Le travail de l'animateur est de longue haleine pour faire évoluer les représentations. Notons que les problèmes de santé sont réels et l'accès aux soins reste difficile (ex : manque de mobilité).

Enfin, des rencontres conviviales sont organisées en fin d'année, autour d'un repas offert par l'UDAF. Ce temps permet, à tous ceux qui ont participé durant l'année, de se retrouver et de passer un moment agréable. Il a fait l'objet aussi d'un travail sur le choix et l'achat de denrées, le budget et la préparation du repas.

Territoriale, l'association Vie Libre, etc. Le partage et la meilleure connaissance de fonctionnement de chacun a été source d'orientation pour l'atelier.

C'est le moyen également de mettre en synergie l'ensemble des acteurs locaux et de favoriser la sortie du dispositif pour les bénéficiaires du RSA.

Public accueilli

	Jonzac	
	Nombre	%
Total participants	21	
Plus de 45 ans	15	71 %
dont de 55 à 64 ans	8	38 %
Homme	13	62 %
Femme	8	38 %
Personnes seules avec ou sans enfant	16	76 %
Problèmes de santé	13	62 %
Niveau VI	9	43 %
Niveau V	11	52 %

L'encadrant technique fait régulièrement remonter que la plupart des participants sont toujours aussi éloignés de l'emploi avec des problématiques :

- de santé physique et/ou mentale,
- de mobilité,
- d'addiction,
- d'isolement social.

La répartition hommes/femmes reste à 2/3 d'hommes et 1/3 de femmes pour la Haute Saintonge.

L'âge médian se situe aux alentours de 50 ans. La moyenne d'âge est en hausse.

Les niveaux de formation sont relativement faibles. Toutefois, nous notons que seulement une personne a déclaré avoir le niveau BAC et 6 personnes ont un CAP.

Conclusion

En 2020, l'AMSE a su à nouveau s'adapter en raison du contexte sanitaire, que se soit au niveau de l'accompagnement vers l'insertion sociale ou des activités de chantiers. L'intégration de l'animateur au réseau de professionnels reste un des moyens dont il a disposé pour aider à poser des passerelles entre les dispositifs et éviter l'isolement des personnes accompagnées.

Nous avons aussi souhaité proposer des temps plus conviviaux, dans la mesure du possible, pour donner du regain par ce contexte morose, de faciliter les relations et inciter les personnes à prendre plus soin d'elles.

En effet, en plus des problématiques récurrentes de ces dernières années, le contexte sanitaire, avec les périodes de confinement, a altéré le lien social et favorisé l'isolement, frein principal sur lequel nous oeuvrons depuis plusieurs années.

Il fut couplé à la baisse du nombre d'orientations par la Délégation Territoriale. De fait, nous avons pris la lourde décision de mettre fin à cette activité, au 31/12/20. Les financements continuant à baisser, l'UDAF n'a pas pu continuer après 3 années en déficit.

9) LA RESIDENCE ACCUEIL

Contexte

Agréée par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) de Charente-Maritime le 1^{er} octobre 2017, la Résidence Accueil des Minimes a adopté son rythme de croisière au cours de l'année 2019.

La Résidence Accueil propose :

- un habitat autonome, accompagné et pérenne,
- aux personnes en situation de fragilités psychiques, autonomes et stabilisées,

- mais souhaitant bénéficier d'un accompagnement individualisé.

Une convention avec l'hôpital psychiatrique de Marius Lacroix La Rochelle permet l'intervention régulière d'un médecin psychiatre et d'infirmiers de l'extrahospitalier.

Une convention avec le SAMSAH de GAIA 17 permet un accompagnement complémentaire pour les personnes bénéficiant d'une orientation MDPH.

Convivialité du cadre de vie

Située à La Rochelle, quartiers des Minimes, au sein du campus étudiant, la Résidence Accueil propose 25 logements meublés, dont 2 logements sont adaptés aux personnes à mobilité réduite. Nous avons également obtenu une extension d'agrément avec 5 logements satellites. A ce jour, nous en avons deux d'effectifs depuis janvier 2020, la difficulté étant de trouver des logements de petite taille sur les quartiers à proximité.

La Résidence Accueil offre aux bénéficiaires :

- un logement privatif et autonome, meublé, d'une superficie de 18 à 34 m² (25 m² pour les

logements destinés aux personnes à mobilité réduite),

- 4 espaces collectifs favorisant les relations entre résidents : une salle à manger conviviale, une salle de jeux-bibliothèque et une salle d'activité « zen » et un espace esthétique,
- une chambre d'hôte, permettant d'accueillir ponctuellement la famille des résidents,
- 3 espaces extérieurs : 2 terrasses aménagées et 1 grand patio,
- un parking souterrain.

Le personnel et ses missions

2 hôtes référents sociaux,

- de formation Éducateur Spécialisé et Aide Médico-Psychologique,
- présents sur site du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00,
- y compris le dimanche,

pour un accompagnement auprès des résidents qui le souhaitent.

Les hôtes proposent :

- d'aider le résident à s'approprier et investir son logement,

- de créer ou recréer des liens sociaux au travers d'animations proposées dans la résidence ou à l'occasion de sorties,
- d'encourager l'intégration dans la vie de quartier de la cité,
- de faire le lien avec le soin grâce au partenariat avec l'hôpital de La Rochelle et le Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés,
- d'aider à l'insertion en travaillant en partenariat avec diverses associations.

Des activités adaptées à la remédiation cognitive

Des activités sont proposées chaque semaine par les référents sociaux afin de travailler les compétences sociales et cognitives des résidents et les amener vers plus d'autonomie :

- Accompagnement aux courses avec le véhicule de la Résidence Accueil
- Atelier cuisine
- Atelier esthétique
- Piscine/plage

- Atelier réveil musculaire en salle ou en extérieur
- Atelier découverte du patrimoine de Charente-Maritime
- Atelier méditation

Sont organisés également des sorties socio culturelles (café chat, Ile de ré, restaurants, diverses manifestations...) et des repas conviviaux (fête des voisins, soirée couscous...) afin de favoriser les relations interpersonnelles et l'inclusion sociale.

L'admission

- L'admissibilité en Résidence Accueil se fait en Commission SIAO pour intégration de la liste d'attente.
- L'admission est ensuite finalisée par la Commission d'admission interne de la Résidence Accueil au fur et à mesure des places disponibles.

Pour 2020

- En 2020, 5 nouvelles personnes ont intégré la Résidence Accueil et 2 personnes les logements satellites.

- Nous avons reçu 31 demandes, seulement 10 ont reçu un avis favorable. Les refus ont été essentiellement motivés par le manque de suivi médical de la personne, son état de santé insuffisamment stabilisé ou l'absence de projet personnel pour intégrer la résidence.
- Au 31/12/2020, 9 personnes étaient sur liste d'attente.

Le taux d'occupation pour 2020 est de 100% pour la résidence.

Les résidents

Composition

- La résidence accueille 27 personnes, dont 37% de femmes et 63% d'hommes,
- La moyenne d'âge est de 45 ans,
- La plus jeune résidente a 25 ans, le plus âgé a 74 ans.

	2020	2019
Sexe		
Hommes	17	15
Femmes	10	10
Revenus		
Rsa	1	1
AAH	25	23
Retraite	1	1
Répartition par âge		
18 à 35 ans	7	10
36 à 60 ans	18	14
Plus de 60 ans	2	1
Moyenne d'âge	45	43

Nous pouvons dénombrer 3 grands profils de pathologie accueillie actuellement :

- Bipolarité : 3

Origine et parcours

Avant l'arrivée en Résidence Accueil, nous avons constaté que :

- 13 personnes, soit 48% des résidents, étaient hospitalisées,
- 3 personnes n'avaient pas de logement fixe
- 4 personnes vivaient en logement autonome
- 3 étaient issues de CHRS
- 2 venaient d'appartements thérapeutiques/communautaires,
- 2 étaient logés par leur famille.

Les demandes émanent principalement du secteur de La Rochelle et de Rochefort/Oléron. Les candidatures sont déposées par les mandataires judiciaires, l'hôpital et les délégations territoriales.

- Schizophrénie : 14

- Autre : 10 (trouble de la personnalité ; troubles cognitifs ; TED ; TOC...)

Nous identifions des problématiques spécifiques au niveau de ce public : dégradations physiques, psychologiques, cognitives, psychiatriques et sociales. Les résidents présentent tous des pathologies psychiatriques souvent couplées avec des problèmes d'addiction, d'incurie ou de problèmes dans la relation à l'autre.

Nous accueillons une personne souffrant d'une maladie neurodégénérative.

Les personnes sortantes (4) sont allées vers :

- Logement autonome : 2
- Hospitalisation : 1
- Résidence Accueil : 1

	2020	2019
Prestations extérieures		
MJPM	19	20
Service social	1	2
CMP	22	18
EMPP	3	3
Aide à domicile	9	9
Famille	18	18
Suivi médical	26	25
Logement avant admission		
Logement autonome	4	5
CHRS	3	3
Appartement thérapeutique/communautaire	2	3
Famille	2	1
Sans domicile	3	3
Hôpital	13	10
Logement à la sortie		
Résidence Accueil	1	1
Logement autonome	2	3
Sans domicile	--	1
Hôpital	1	1

Les activités 2020 et le contexte sanitaire

L'année 2020 a été marquée par le contexte sanitaire et les phases de confinement. Ces dernières ont été difficiles à gérer pour les résidents et l'équipe.

Un travail sur la compréhension et l'application des gestes barrières a été dispensé quotidiennement dans l'objectif de protéger l'ensemble de la résidence. Un travail de pédagogie ainsi que de réflexion a été mené avec les résidents sur des temps d'échanges afin d'apaiser les angoisses.

Entre chaque confinement, des activités ont pu être organisées sur l'extérieur afin de continuer le travail sur l'ouverture vers l'environnement et le patrimoine Charentais. Nous avons proposé sur la période de juin à août diverses sorties :

- RONCE LES BAINS avec pique-nique et découverte du village et des plages (7 participants)
- MARANS avec pique-nique et découverte du marais poitevin en barque (6 participants)
- Bâteaux des Iles de LA ROCHELLE à l'Île d'Oléron/Fort Boyard (5 participants)
- Diverses sorties et promenades proposées sur l'Île de Ré, Fouras, La Rochelle et divers parcs.

Au sein de la Résidence Accueil, ont été proposées diverses animations ainsi que des repas à thèmes permettant des moments de convivialité entre les résidents et d'intégration des nouveaux arrivants.

Conclusion

La Résidence Accueil des Minimes a ouvert ses portes en novembre 2017 pour 25 places, puis une extension en janvier 2020. Elle a dès lors accueilli plusieurs personnes au profil différent et a su créer une dynamique au sein des résidents. Un noyau stable de personnes y vit et participe à la vie collective et à l'intégration des nouveaux arrivants.

Toutefois, la fragilité des personnes est présente et fluctue sur l'équilibre précaire du collectif, surtout en cette année de crise sanitaire. D'où un étayage médico-social qui s'est renforcé au sein de la Résidence. Les animateurs ont également un rôle de médiateur entre les résidents afin de désamorcer certains conflits de voisinage.

Le partenariat avec l'hôpital est efficient et permet d'anticiper et de parer aux troubles qui se manifestent régulièrement.

Les départs en 2020 sont dus principalement à des relogements en autonomie. Ce qui prouve une évolution plutôt positive dans l'accompagnement proposé et la stabilisation médicale.

Enfin, les animateurs ont été formés à la prévention suicide en qualité d'évaluateur (niveau 2) et participent à de l'analyse de la pratique (6x/an).

En 2021, nous développerons le partenariat avec le CSAPA de Tremplin 17 en raison d'une augmentation des comportements addictifs, en lien aussi avec le contexte sanitaire. Une formation des professionnels est envisagée.

Enfin, les projets d'ouverture des deux maisons relais de St Pierre d'Oléron et St Jean d'Angély avancent et permettent d'envisager une ouverture fin du premier trimestre 2022 pour Oléron.

10) HABITATS COMMUNAUTAIRES

Depuis 2017, l'UDAF et l'Hôpital Marius Lacroix de La Rochelle travaillent ensemble autour du dispositif d'habitat communautaire.

L'objectif est de proposer un logement classique en colocation pour des patients sortant de l'Hôpital, stabilisés et toujours accompagnés par le secteur.

L'UDAF est locataire d'un bailleur public et sous loue les logements en colocation aux personnes.

Nous avons deux logements dont un ouvert depuis 2020 :

- Rue Morvan – 17000 LA ROCHELLE de type 5 où résident 3 colocataires
- Allée de Bruxelles – 17000 LA ROCHELLE de type 4 pour 2 colocataires

Le projet étant d'en avoir un troisième.

La grande majorité des occupants est sous mesure de protection. L'équipe de psychiatrie du secteur 1 vient régulièrement au domicile pour faire le suivi et une assistante sociale est également associée pour ceux n'étant pas sous protection.

11) GROUPE D'ENTRAIDE MUTUELLE

Le groupe d'entraide mutuelle a été créé en novembre 2018 avec comme association marraine Passerelle 17. Ce GEM est destiné au personne souffrant de lésions cérébrales, quel que soit la nature de celle-ci.

Ouvert à Saujon, le GEM est animé par deux intervenants. Ils proposent diverses animations :

- Repas à thème (crêpes...)
- Atelier informatique

- Sorties sportives et culturelles (pêche, rassemblement motards pour le Handicap...)
- Sorties familiales

Le nombre de personnes venant régulièrement au GEM est encore en deçà des objectifs des financeurs mais le contexte sanitaire n'a pas permis de développer cela. En 2021, de nouvelles actions de communication seront opérées pour valoriser cette action et faire venir de nouvelles personnes.

12) L'ACTION ÉDUCATIVE BUDGÉTAIRE

L'UDAF intervient à la demande de la Délégation d'Action Sociale de la Charente-Maritime du Ministère des finances pour soutenir les agents, les personnes retraitées ou en invalidité qui rencontrent des difficultés à gérer leur budget et à s'inscrire dans une démarche de projection financière.

La Conseillère en Economie Sociale et Familiale intervient en complémentarité de l'assistante du Service Sociale du personnel afin de proposer un accompagnement budgétaire spécifique et personnalisé au domicile de la personne.

L'Action Educative Budgétaire est un dispositif proposant un soutien et un accompagnement aux personnes ayant des difficultés liées à la gestion de leur budget. Le but étant de les conseiller pour qu'elles puissent dépasser ces difficultés et retrouver à terme toute leur autonomie dans leur gestion budgétaire.

Au titre de l'année 2020, 7 ménages ont pu bénéficier de cet accompagnement.

En début d'année 2021, l'UDAF proposera cette même action auprès des agents et retraités de l'éducation nationale.

13) LE MICRO CRÉDIT PERSONNEL

Le microcrédit personnel est destiné, sous conditions, aux personnes habituellement exclues de l'accès au crédit bancaire classique.

L'objet des prêts, dont la liste n'est pas exhaustive, doit permettre la sécurisation d'un parcours ou le renforcement de l'autonomie sociale et économique, tels que la formation, l'accès ou le maintien à l'emploi, au logement, la mobilité et l'insertion. Il peut également répondre à un besoin

né d'un accident de la vie (maladie, chômage, séparation...).

Le montant du prêt varie entre 300 et 5 000 € avec un taux d'intérêt plafonné à 4,5 % maximum. La durée du prêt s'échelonne sur une période comprise entre 6 et 60 mois, il n'y a ni frais de dossier ni frais d'assurance obligatoire.

En 2020, le service a monté 25 dossiers de microcrédits personnel.

14) ACTION LOGEMENT

Le 15 juillet 2019, Action Logement et l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF) ont signé une convention cadre de partenariat qui a pour objet la création d'une chaîne partenariale permettant de structurer et d'accélérer le repérage des salariés en difficulté et en grande difficulté dans leur accès ou maintien dans le logement.

Dans ce cadre et sur orientation d'Action logement, une Conseillère en Économie Sociale et

Familiale de l'UDAF assure un accompagnement spécifique lié au logement (intégration et maintien dans le logement ou recherche de solutions de relogement). Cet accompagnement est réalisé au bureau de l'association ou au domicile de la personne suivie.

En 2020, l'UDAF a assuré 3 accompagnements, orientés par Action Logement Charente-Maritime / Deux Sèvres.

15) PREVEX

En 2018, l'Etat a mandaté deux associations, l'ADIL (Agence départementale d'information sur le logement) et l'UDAF (Union départementale des associations familiales), sur une mission de prévention des expulsions sur un territoire test : l'arrondissement de Saintes. Dans ce cadre, l'UDAF et l'ADIL se tiennent gratuitement à la disposition des locataires et des propriétaires bailleurs privés pour délivrer des informations sur les différents points de la procédure d'expulsion :

- les questions de l'apurement de la dette locative, du relogement, du surendettement,
- les informations sur le contenu de la décision de justice, ses conséquences, les différentes étapes de la procédure.

Ainsi, tout locataire ou bailleur privé arrivant au stade du commandement de payer est invité à rencontrer l'ADIL et l'UDAF. L'objet de cette rencontre avec un juriste de l'ADIL et un conseiller en économie sociale et familiale de l'UDAF est de réaliser un diagnostic juridico-social et budgétaire de la situation et d'accompagner le locataire et le bailleur dans leurs démarches.

En 2020, l'UDAF a reçu avec l'ADIL 30 bénéficiaires.

En 2021, cette action sera couplée au dispositif de Point Conseil Budget (cf. Paragraphe ci-dessous) et proposée sur l'ensemble du département.

16) LE POINT CONSEIL BUDGET

Face à un phénomène de précarisation et de risque qui frappe largement une grande partie de la population, face à une certaine perte de repères sur la gestion du budget familial ou personnel

dans un environnement de consommation, il apparaît désormais indispensable que la personne confrontée à une fragilité budgétaire ou financière ou qui risque de l'être, puisse être accompagnée.

En octobre 2016, l'UDAF a lancé, sur fonds propres, une action expérimentale innovante pour répondre aux besoins des personnes et familles en difficulté budgétaire, intitulé Point Conseil Budgétaire / Information et Soutien au Budget Familial.

Ce dispositif a pour objectifs d'améliorer la prévention, l'éducation et le conseil budgétaire auprès d'un public qui ne relève pas forcément de l'action sociale classique afin d'éviter de futures situations de surendettement en proposant des alternatives évaluables. Le Point Conseil Budgétaire est ouvert à tout public rencontrant des difficultés budgétaires et souhaitant être accompagné dans la mise en place de solutions pour aboutir à un équilibre budgétaire.

Concrètement, le Point Conseil Budgétaire permet :

- d'offrir un service de diagnostic et d'accompagnement budgétaire en amont des situations de surendettement,
- de contribuer, de façon significative et dans la durée, à l'inclusion bancaire, permettre une détection précoce des personnes en fragilisation budgétaire,
- d'accompagner de façon personnalisée les personnes en difficultés budgétaires en leur proposant des outils et services gratuits et favoriser leur implication dans la démarche entreprise,
- d'orienter les personnes vers des professionnels de l'UDAF qui pourront au mieux les accompagner dans leur démarche,
- d'orienter les personnes vers nos partenaires dans le cas où la demande ne relève pas directement du Point Conseil Budgétaire.

Suite à l'appel à manifestation d'intérêts lancé en juin 2020, l'UDAF a obtenu les 4 labellisations départementales « Point Conseil Budget » par l'Etat et propose, depuis janvier 2021 dans le cadre de la continuité de son action expérimentale,

12 permanences de proximité dans des lieux ressources et grand public, sur le département :

- UDAF - 5 Rue du Bois d'Huré - 17140 LAGORD
- UDAF - 18 Rue des Cèllets - 17100 SAINTES
- CIAS - 3 Avenue du Général de Gaulle - 17700 SURGERES
- CIAS - 3 Rue Dampierre - 17400 SAINT JEAN D'ANGELY
- MAISON DE L'EMPLOI - 1 Avenue Maurice Chupin - 17300 ROCHEFORT
- MAISON DES INITIATIVES ET DES SERVICES - 22/24 Rue Dubois Meynardie - 17320 MARENNES
- MAIRIE - 11 Avenue de la Gare - 17130 MONTENDRE
- CCAS - 61 bis Rue Paul Doumer - 17200 ROYAN
- CENTRE SOCIAL LES PICTONS - 2 Rue de Dinot - 17230 MARANS
- HOPITAL : Domaines des Fossés – 17500 SAINT MARTIAL DE VITATERNE
- RECLERE : 5 B Rue de la Banche – 17580 LE BOIS PLAGE EN RE
- MASION PHARE : 6 Allée du Phare – 17480 SAINT PIERRE D'OLERON

L'UDAF a fait le choix d'associer l'action PREVEX au sein de son dispositif PCB et propose aux locataires et bailleurs privés des permanences départementales avec un juriste de l'ADIL et un conseiller en économie sociale et familiale de l'UDAF en matière d'expulsion locative dans le parc privé.

Outre les permanence individuelles, l'UDAF propose aussi des actions d'information collective auprès de tout public (jeunes, actifs, retraités...) sur le thème du budget en général. L'UDAF intervient notamment auprès des stagiaires de l'école des douanes pour les sensibiliser à différents thèmes comme les modes de paiement, les achats en ligne, les crédits, les arnaques...

Katya ARTUS

Directrice Pôle Actions Sociales

D. Entraide Familiale

1) LES SERVICES D'AIDE A DOMICILE

Soucieuse de répondre aux besoins des familles du département et forte des partenariats engagés depuis de nombreuses années (Conseil Départemental, CAF, Ville de La Rochelle, CDA, caisses de retraite, mutuelles, etc...), l'UDAF de la Charente-Maritime s'est progressivement dotée du service Entraide Familiale, établissement juridique distinct et composé de plusieurs services :

- un service d'aide à domicile, par fusion-absorption en 2000 de l'association Maison de la Famille qui gère ce service depuis 1954.
- Un service spécialisé dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap, labellisé Cap Handéo depuis la fin de l'année 2016.
- En décembre 2018, le SAAD EF a intégré l'activité de l'AFS de Saintes par fusion-absorption et a pu proposer une nouvelle prestation d'accompagnement aux familles en difficulté exercée par des intervenantes qualifiées (TISF...).
- En novembre 2019, le SAAD EF a répondu à l'appel à projet lancé par le Conseil Départemental sur « la Préfiguration du Nouveau Modèle de Financement des SAAD ».

Les services d'Entraide Familiale répondent aux besoins des familles qui ne peuvent plus assumer les tâches matérielles de la vie quotidienne. Ils s'adressent :

- aux personnes handicapées qui n'ont pas la capacité à réaliser les gestes essentiels et pour lesquels le service apporte une aide dans la réalisation des gestes quotidiens ou un accompagnement leur permettant de maintenir un lien social,
- aux personnes âgées qui n'ont plus la capacité de réaliser de façon autonome certains actes courants leur permettant un maintien à domicile et pour lesquelles le service apporte une aide à la vie quotidienne : ménage, courses, préparation des repas, aide à la toilette,
- aux familles pour lesquelles le service Entraide Familiale apporte un appui aux parents et à

leurs enfants lors d'événements ponctuels (ex. maladie) ou continus (ex. difficultés sociales, handicap...) en accompagnant la famille dans son rôle parental à travers l'aide au ménage, repas, courses,

- aux personnes malades qui, souvent après une hospitalisation, se trouvent momentanément ou durablement dans l'incapacité de pourvoir aux gestes de la vie quotidienne,
- aux adultes protégés en difficultés sociales qui, au quotidien, ont besoin d'un accompagnement,
- aux usagers autonomes qui souhaitent, par choix, se faire aider dans l'entretien de leur logement.

Pour toutes ces interventions, le service travaille en partenariat avec les acteurs locaux : DTAS, services de soins à domicile, mandataires judiciaires et constitue un relais fiable pour la transmission des informations importantes aux familles et partenaires.

Le service Entraide Familiale bénéficie d'un agrément qualité délivré par la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi) et d'une autorisation du Conseil Départemental, ce qui lui permet d'intervenir auprès de tous les publics.

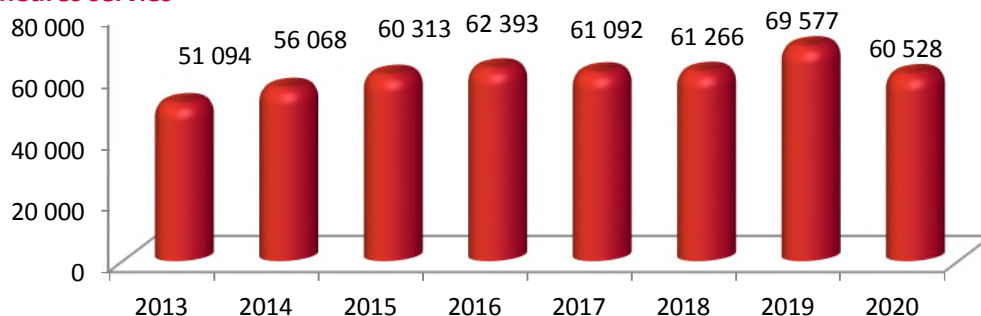
Alors que le service devait réaliser plus de 70 000 heures en 2020, la crise sanitaire a lourdement impacté l'activité, en effet, le service a perdu plus de 10 000 heures entre le prévisionnel et le réel. Pendant la période de confinement, seuls les actes essentiels ont été assurés.

Malgré la dotation de masques de la part du Département, les charges sont bien plus importantes en 2020 puisqu'il a fallu fournir à l'ensemble des salariés des EPI (gants, sur-blouses, charlottes, sur-chaussures, visières de protection, gel hydro-alcoolique).

Le service Entraide Familiale aura néanmoins perçu le maintien des dotations du mois de Mars au mois d'août inclus de la part du Département.

Évolution de l'activité

Nombre d'heures servies



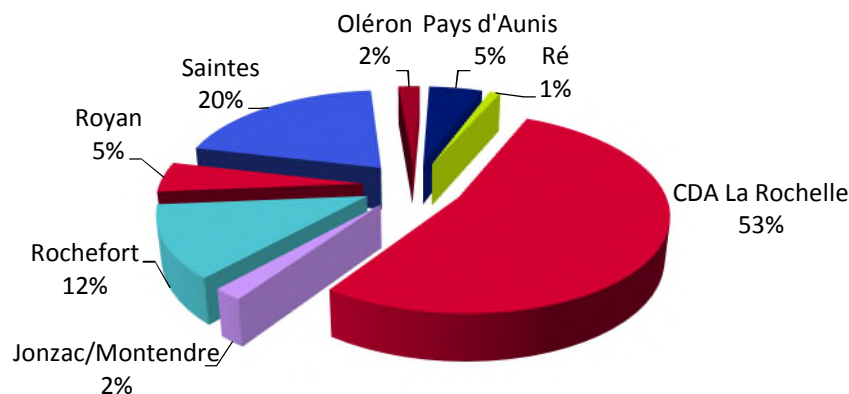
Implantation du service

Le service Entraide Familiale a vocation à intervenir sur l'ensemble du département de la Charente-Maritime, mais 53 % de son activité se situe sur le secteur de La Rochelle. Suite à un plan de réorganisation, il a été validé en Conseil

d'Administration un resserrement des zones d'interventions et par conséquent l'arrêt du secteur de Jonzac. Premier trimestre 2020, trois salariées du terrain et dix-sept usagers ont été concernés par cet arrêt de prestations.

Répartition de l'activité par secteurs géographiques

Activité (nombre d'heures en %)



Un jeune public

En 2020, le service Entraide Familiale a accompagné 638 usagers.

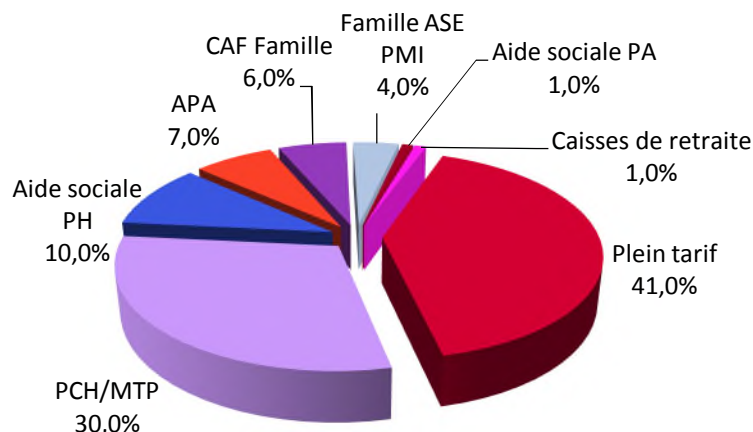
Le public servi est plutôt jeune, puisque la moyenne d'âge est de 56 ans (55 ans pour les hommes et 58 ans pour les femmes).

59% ont moins de 60 ans

Homogénéité hommes/femmes :

- 57 % de femmes
- 43 % d'hommes

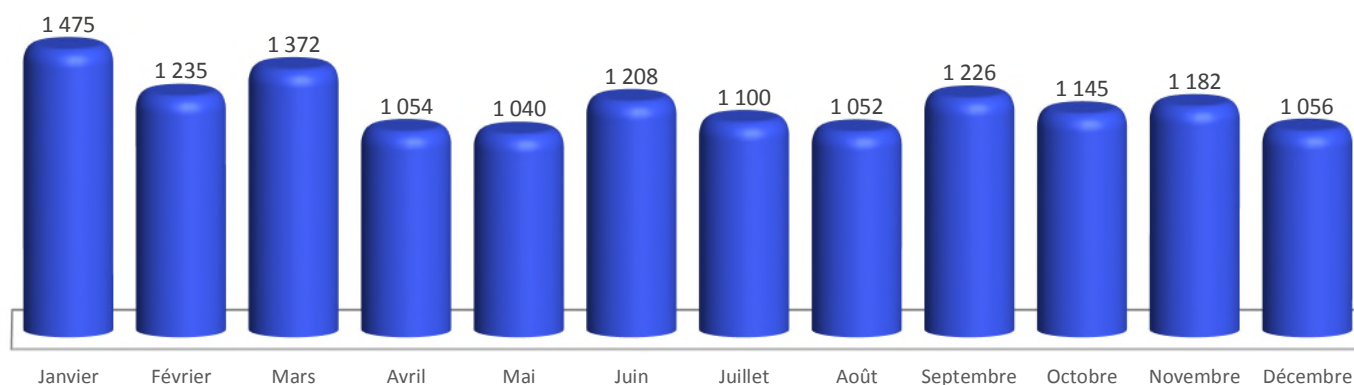
Répartition de l'activité par prise en charge



Les appels entrants

Sur l'année 2020, le service aura répondu à plus de 14 000 demandes différentes. Cela correspond à environ 60 appels par jour.

Evolution du nombre de contacts



L'activité « famille »

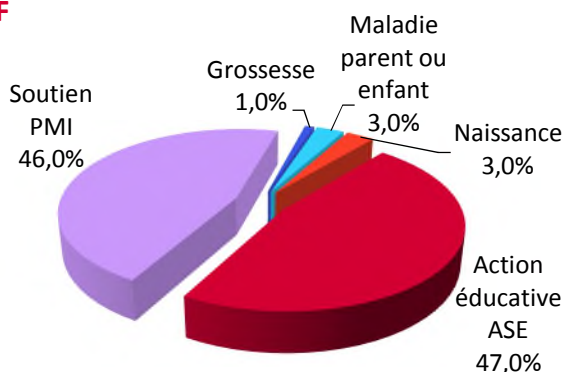
Entraide Familiale est conventionnée par la CAF pour apporter une aide aux familles lors de certains événements.

La fusion-absorption avec l'AFS a par ailleurs permis au service d'intégrer une nouvelle spécificité de son activité par l'accompagnement d'enfants et de parents en difficulté au titre des prises en charge de l'Aide Sociale à l'Enfance ou la Protection Maternelle et Infantile.

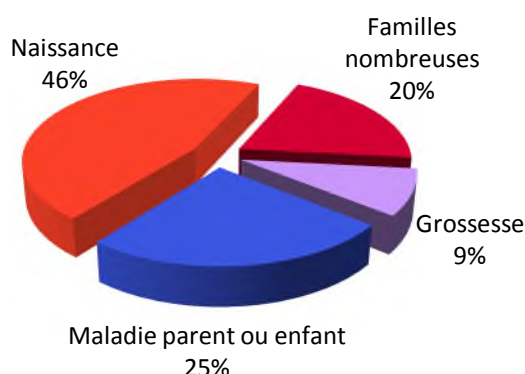
En 2020, le Service Entraide Familial a accompagné 128 familles dont 85 au titre de la protection de l'enfance. L'équipe est composée de 4 TISF au 31/12/2020. Le service souhaite développer cette activité et depuis le début de l'année 2021 nous avons pu embaucher deux nouvelles TISF, un sur le secteur de La Rochelle et un sur le secteur de Saintes.

Aide à la famille selon le motif d'intervention

TISF



AVS



Un service labellisé Cap Handéo

Le service Entraide Familiale est le premier service de Charente-Maritime à avoir obtenu la labellisation Cap Handéo le 25 octobre 2016 pour l'accompagnement des usagers bénéficiaires de la PCH sur le secteur de La Rochelle CDA, Rochefort et le Pays d'Aunis. Et depuis Décembre 2019, le service a obtenu la Certification Cap' Handéo.

Une équipe identifiée Handéo constituée de 12 salariés diplômés et formés aux spécificités de chaque handicap est mise en place.

Les usagers relevant d'une PCH au titre du handicap mental et psychique, du handicap moteur et polyhandicaps, enfants et adultes, sur le secteur de La Rochelle CDA, sont exclusivement pris en charge par des salariés de l'équipe Handéo.

46 bénéficiaires ont été accompagnés au titre de Handéo dont 1 personne de moins de 20 ans.

Le service mandataire

Complémentaire au service prestataire, le service mandataire a pour missions :

- de conseiller l'utilisateur dans sa fonction d'employeur,
- de rédiger les contrats,
- d'établir les déclarations auprès des différents organismes sociaux.

Il représente une activité très minoritaire sur L'Entraide Familiale. Il servait fin 2020, 2 employeurs pour 5 salariés.

L'activité mandataire en 2020 représente 7372 heures prestées.

Des salariés qualifiés

Au 31/12/2020 le service comptait :

- 5 personnels administratifs dont :
 - 1 Directrice d'entité à plein temps
 - 1 Responsable de secteur à plein temps sur le secteur Nord
 - 1 Agent de planification à plein temps
 - 1 Responsable de secteur à 0,80 ETP sur le secteur Sud
 - 1 Secrétaire d'accueil à plein temps.

- 58 intervenants de terrain
 - 64 % des intervenants de terrain sont diplômés (soit le double du taux départemental) :
 - 26 % catégorie C, Auxiliaires de vie Sociale
 - 29 % catégorie B, Employés à domicile
 - 36 % catégorie A, Agents à domicile
 - 9 % TISF

2) LE CENTRE DE SOINS INFIRMIERS

Suite à certaines lourdeurs administratives, l'ouverture officielle du Centre de Soins Infirmiers a eu lieu le 16/11/2020, alors que l'ouverture était prévue 5/10/2020.

L'équipe est composée d'une Infirmière Coordinatrice (IDEC) et de deux Infirmières Diplômées d'Etat (IDE).

Le CSI est situé au rez-de-chaussée des locaux de l'UDAF, 5 Rue du Bois d'Huré à Lagord et intervient sur le secteur de La Rochelle et la CDA pour les prestations à domicile.

L'amplitude horaire du CSI est de 7h30-12h30 et de 16h-18h du lundi au vendredi et les soins s'effectuent au domicile des patients 7 jours/7. Le CSI travaille sur prescription médicale et pratique

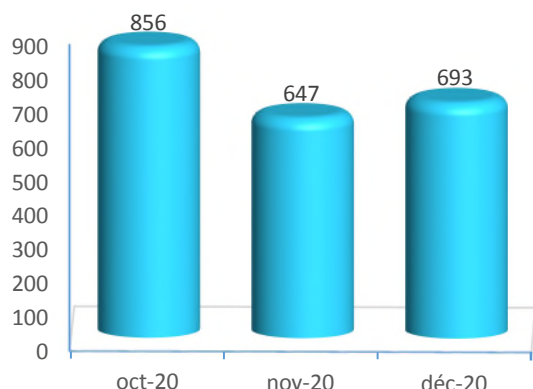
le tiers payant (CPAM, CNMSS, MGEN, MSA, mutuelles).

Pour une meilleure cotation lors des soins, les trois Infirmières ont été formées à la NGAP (Nomenclature Générale des Actes Professionnels) à leur arrivée.

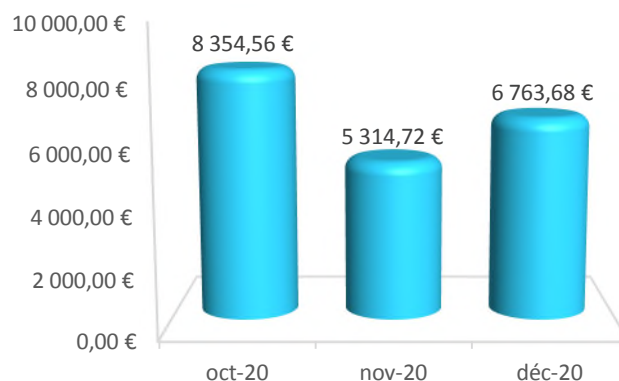
Grace à la réactivité et à la capacité d'adaptation de l'équipe, un partenariat a été conclu avec la Mairie de Lagord et le Laboratoire BIO 17 afin de réaliser des Tests PCR COVID dès l'ouverture du CSI dans la salle polyvalente de Lagord, les lundis, mercredis et vendredis matin.

Les infirmières auront réalisé 2 196 tests PCR pour le dernier trimestre 2020, ce qui représente un gain de 20 432,96 €.

Tests PCR COVID effectués



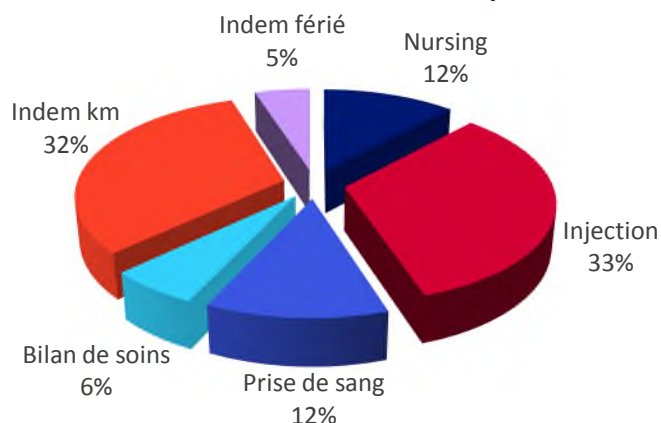
Recette des tests en Euros



Le 27/11/2020, le Centre a signé une Convention de Partenariat avec Aunis Saintonge Santé afin de

suppléer les soins que leur SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile) ne pouvait honorer.

Base de remboursement des caisses pour les soins infirmiers en 2020



Malgré des débuts difficiles, l'équipe a su rebondir et innover (test PCR). Le constat est qu'aujourd'hui le CSI est complémentaire au SAAD et un réel soutien aux équipes du terrain et administratives.

Audrey GONDEAU
Directrice d'Entité

E. L'Oranger – Multi accueil

Ce rapport dresse un bilan quantitatif et qualitatif de l'activité 2020 de l'établissement d'accueil de jeunes enfants l'Oranger. Il a pour but de mettre en avant les caractéristiques de la crèche, ses actions, son fonctionnement mais également les projets existants pour répondre du mieux possible aux besoins des enfants, aux souhaits des familles, aux valeurs de l'UDAF et aux demandes des partenaires avec lesquels nous travaillons.

Le multi accueil l'Oranger est géré par l'UDAF depuis le 1^{er} juillet 2012.

Situé au 1 Rue Anita Conti, au cœur de la zone d'activité de Périgny, l'Oranger a une capacité initiale de 50 berceaux, durant l'année 2020, 13 entreprises et 7 collectivités ont réservé des places pour un total de 50 berceaux.

La structure accueille des enfants âgés de deux mois et demi à 4 ans.

Le projet d'établissement et le règlement de fonctionnement organisent la structure.

Le projet pédagogique donne pour objectif de :

- Satisfaire l'épanouissement de l'enfant.
- Contribuer et favoriser le développement de l'enfant par le respect de sa personne et sa mise en confiance.
- Respecter le rythme de l'enfant.
- Aider l'enfant à acquérir une autonomie qui favorisera sa socialisation.
- Assurer à l'enfant une sécurité affective et physique.

L'Oranger est ouvert du lundi au vendredi de 7h00 à 19h30.

L'Oranger ferme une semaine entre Noël et le Nouvel an, 2 ponts dans l'année et deux jours pour journées pédagogiques. L'Oranger aurait dû être ouvert 241 jours (206 jours en raison de la COVID-19).

Le multi accueil en chiffres

	2018	2019	2020
Nombre de places	50	50	50
Nombre d'enfants accueillis	86	101	94
Nombre des familles	80	93	79
Capacité théorique en heures	110 142	99 868	85 768
Nombre d'heures réelles	79 453	87 451	72 623
Nombre d'heures facturées	85 659	93 325	77 311
Taux d'occupation	77%	87%	84%

Conséquences liées à la crise sanitaire de la COVID

En raison de la COVID-19, la structure a été fermée du 16 mars au 11 mai 2020 soit 37 jours pendant le 1^{er} confinement, les 2 journées pédagogiques ont été annulées. A été maintenue la fermeture d'une semaine entre Noël et le Nouvel an, et les 2 ponts. Le nombre de jours d'ouverture en 2020 a été de 206 jours.

Cette période de fermeture exceptionnelle, la réouverture progressive de l'établissement à sa capacité d'accueil maximum ainsi que la réduction de l'amplitude horaire d'ouverture du mois de mai au mois d'août expliquent la chute de la capacité théorique d'accueil ainsi que le nombre d'heures réalisées en 2020 en comparaison aux années précédentes.

Comparatif du nombre d'heures facturées par mois par rapport à l'année précédente

Mois	Nombre d'heures facturées en 2019	Nombre d'heures facturées en 2020	Ecart
Janvier	8 347 h	10 124 h	+1 777h
Février	7 310 h	8 856 h	+1 545 h
Mars	8 137 h	4 339 h	-3 798 h
Avril	8 402 h	0 h	-8 402 h
Mai	7 858 h	1 707 h	-6 151 h
Juin	8 231 h	6 389 h	-1 842h
Juillet	7 714 h	6 899 h	-815 h
Août	5 995 h	4 699 h	-1296 h
Septembre	7 986 h	7 895 h	-91 h
Octobre	9 011 h	8 105 h	-906 h
Novembre	8 067 h	8 105 h	+38 h
Décembre	6 085 h	7 077 h	+992h
TOTAL	93 325 h	77 311 h	-18 949 h

Nous constatons qu'avant la crise Sanitaire lié à la COVID 19, le nombre d'heures facturées était nettement supérieur à l'année précédente, une augmentation de 3 322 heures a été réalisée les

deux premiers mois de l'année par rapport à l'année précédente, ce qui laisse à penser que sans cette crise, l'année 2020 aurait dû voir une nette augmentation de son taux d'occupation.

Réouverture progressive

En fonction des directives ministérielles la structure a pu ouvrir à compter du 11 mai, la reprise de l'activité et le retour à la capacité d'accueil total de la structure a été progressif, la structure a dû adapter son organisation en fonction des protocoles sanitaires à appliquer.

- Du 12 au 29 mai : ouverture de deux sections de 10 enfants par groupe, sans mélange d'enfant entre les groupes.

Uniquement deux familles de la structure étaient identifiées comme profession prioritaire selon le guide ministériel (soignant). Nous avons donc travaillé en collaboration avec les entreprises réservataires de places, les parents ne pouvant être en télétravail ont été identifiés comme les familles dites « prioritaires ».

Une proposition de place a été faite à chacune de ces familles. Dans le contexte sanitaire à cette

période, certaines familles n'ont pas souhaité remettre leurs enfants en collectivité, elles ont trouvé une organisation familiale, ce qui a permis à des familles qui n'étaient pas identifiées comme prioritaire de bénéficier d'une place à temps partiel.

- A compter du 2 juin : nous avons pu ouvrir une troisième section de 10 enfants, sans mélange d'enfant entre les groupes, ramenant la capacité d'accueil maximum à 30 enfants.
- A compter du 15 juin : nous avons pu ouvrir une quatrième section de 10 enfants, sans mélange d'enfant entre les groupes, ramenant la capacité d'accueil maximum à 40 enfants.
- A compter du 29 juin : assouplissement des mesures, la règle d'accueil en groupe de 10 enfants est levée. Le regroupement entre enfants ????

Date	Nombre de jours ouverts de fermeture	Nombre de places d'accueil fermées	Nombre d'enfants accueillis
Du 2 mars au 12 mai	37	50	0
Semaine du 11 au 17 mai	5	37	13
Semaine du 18 au 24 mai	3	35	15
Semaine du 25 au 31 mai	5	34	16
Semaine du 1 ^{er} au 7 juin	4	20	30
Semaine du 8 au 14 juin	5	20	30
Semaine du 15 au 21 juin	5	17	33
Semaine du 22 au 28 juin	5	9	41
Semaine du 29 juin au 5 juillet	5	0	50

Pendant toute cette période et jusqu'au 1^{er} septembre l'amplitude d'ouverture de la structure a été réduite de 8h à 18h30 afin de pouvoir répondre au plus grand nombre de familles en appliquant les mesures ministérielles au fur et à mesure de leurs évolutions. Toutes ces modifications ont demandé une grande adaptabilité de la part des équipes qui ont dû s'adapter aux multiples changements d'organisation.

Le regroupement entre différents groupes d'enfants étant interdit, l'accueil commun aux extrémités horaires d'ouverture matin et soir est stoppé, chaque enfant est accueilli directement dans sa section.

L'aménagement des espaces a dû être modifié, les espaces partagés par plusieurs sections ne sont plus utilisés que par une seule section.

Les familles ne peuvent plus rentrer dans la pièce de vie des enfants, hormis pour la période d'intégration de l'enfant. L'accueil de la famille se fait à la porte de la section.

Les mesures d'hygiène et de désinfection sont renforcées nécessitant dans chacune des sections un poste temps plein consacré à ces tâches.

Aides exceptionnelles de la Caisse d'Allocations Familiales liées à la COVID 19

Afin de soutenir les structures d'accueil du jeune enfant une aide exceptionnelle de la Caisse d'Allocations Familiales a été reversée à hauteur de

17 € par jour et par place fermée ainsi qu'un bonus à la réouverture. L'aide de la CAF s'élève à 55 490 €.

Les entreprises réservataires

Occupation par place par partenaire

	Partenaires	Nombre de places	Nombre d'enfants pour 2020
1	Léa Nature	19	41
2	Carl Zeiss	4	5
3	Jeapy	1	1
4	Boule de Pâte	1	1
5	Rhinos	4	9
6	Alliance II	1	2
7	Nuances Gourmandes	1	1
8	CPAM	1	2
9	Apivia	1	2
10	BMW	1	2
11	ATMO	1	2
12	Ville de La Rochelle	2	7
13	CCAS de La Rochelle	2	3
14	CDA de La Rochelle	2	5
15	Préfecture	5	7
16	LR Spa & Piscine	1	1
17	SERMA/HCM SYSTREL	1	1
18	AVETIS	1	1
19	La POSTE	1	1
	TOTAL	52	94

Les données de ce paragraphe sont extraites du logiciel Noé, qui permet de gérer au quotidien la présence des enfants. En rouge, les entreprises qui ont quitté la structure, et en vert, les entreprises qui sont entrées en cours d'année.

La population accueillie

La fréquentation

Modes d'accueil

Nous avons accueilli tout au long de l'année un total de 94 enfants. Tous ont bénéficié d'un contrat d'accueil. Suite à la situation sanitaire, les besoins de temps de garde ont changé, la majorité des familles ont réduit leur contrat d'accueil passant d'une moyenne de 9 heures d'accueil par jour en 2019 à 8 heures en 2020.

Ce changement de consommation s'explique par la localisation de la structure qui est située dans la périphérie du lieu de travail des familles et par la mise en place du télétravail par les entreprises.

Mouvements des enfants

	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
Arrivées	3	1	0	0	1	2	1	6	5	2	2	0	23
Départs	0	0	0	0	2	0	7	19	0	0	0	0	28

Motifs des départs :

- 26 entrées à l'école
- 2 sorties en lien avec la situation sanitaire
- 0 déménagement
- 0 radiation liée à des absences répétées et injustifiées

Les sorties sont principalement liées à des départs à l'école, sauf pour deux familles dont la sortie est liée à la situation sanitaire. Ces familles n'ont pas souhaité remettre leur enfant à la sortie du confinement, soit un des parents étaient au chômage partiel, soit en congés maternité et l'enfant était sortant pour l'école en fin d'année scolaire.

La vie de la structure

Les activités quotidiennes

Au cours de l'année, des activités d'éveil, sensorielle et de motricité sont proposées aux enfants, leur permettant ainsi de participer à des activités variées. Ces activités permettent à l'enfant de développer sa créativité en laissant libre court à son imagination et de communiquer en développant son langage.

Lors de ces activités, tous les sens sont sollicités permettant le développement sensoriel : l'ouïe (bruit du papier), l'odorat (odeur des matériaux) toucher (utilisation des doigts ou de matériel) la vue (couleurs, formes) et le goût (les enfants

goûtent d'eux-mêmes), et le développement moteur : l'enfant affine sa préhension par l'utilisation de divers ustensiles et supports. Il coordonne les mouvements et progressivement précise ses gestes.

L'adulte toujours présent au cours de ces différentes activités observe l'enfant et l'accompagne en fonction de ses besoins.

Les familles sont sollicitées afin de rapporter du matériel de récupération pour différentes activités tout au long de l'année.

Annulations liées à la situation sanitaire

Annulation suite aux mesures sanitaires :

- Les sorties médiathèque, plage, parc de Périgny, ...
- Les intervenants extérieurs Atman musicien, Lire et faire lire, Tilligolo

- Les moments festifs avec les familles, fête de fin d'année scolaire et de Noël, café et goûter des parents.

Le personnel

Depuis l'année précédente la structure connaît des difficultés à recruter du personnel sur les remplacements du personnel en poste du fait d'un manque de personnel qualifié. L'année 2020 est

marquée par 645 jours d'absence des salariés pour raison médicale ce qui équivaut à 3 postes à temps plein.

Travaux

Le confinement a permis au multi accueil de réaliser de nombreux travaux.

- Les salles de changes ont été équipées de nouveaux mobiliers favorisant l'autonomie des enfants et sont plus ergonomiques pour le personnel.
- Modification de plusieurs cloisons qui ont permis d'agrandir les pièces de vie des enfants

et de créer un nouvel espace repas plus contenant et respectueux des règles sanitaires.

- Réfection des peintures et changement du sol avec des matériaux respectant l'environnement.
- Nouveau vestiaire pour le personnel à l'entrée du bâtiment.



Salle de change



Nouveau vestiaire



Nouveau couloir



Rénovation



Perspectives 2021

- Aménagement des extérieurs, réfection du jardin.
- Reprise des sorties et des événements.
- Projet de Labellisation écolo-crèche et de partenariat avec le jardin Léa Nature Bio-Pôle :

Le multi accueil l'Oranger a décidé en 2020 de s'engager dans la démarche du développement durable et de devenir une crèche éco-responsable.

C'est pourquoi, la crèche a fait appel à l'association Label Vie proposant le 1^{er} label de développement durable dédié à la petite enfance, Ecolo Crèche.

L'objectif de cette association est de réduire l'impact des crèches sur l'environnement tout en améliorant la qualité de vie des enfants et des équipes.

Pour cela, la structure l'Oranger oriente ces choix de travaux vers des matériaux moins nocifs (peinture des murs, retour à un jardin naturel...), investit dans du matériel et des jeux essentiellement en bois si possible et utilise des produits d'hygiène plus sains (machine à vapeur pour le sol, produit biocide pour le nettoyage et la désinfection, savons doux hypoallergéniques bio pour les changes et mains des enfants et des professionnels...).

Les équipes proposent des activités et des jeux avec des objets récupérés (rouleau de papier toilettes, bouchons...) et confectionnent également les recettes telles que la pâte à modeler, la pâte à sel, le sable de lune, la pâte à patouille...

- La finalité de ce label pour le multi accueil l'Oranger est d'être dans une démarche d'analyse perpétuelle de nos actions, permettant ainsi d'offrir aux enfants et à son équipe un milieu plus sain pour s'y épanouir et y travailler.

Magali DORET

Directrice



UNIS POUR LES FAMILLES

UNION DEPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES
(Association Loi 1901)

5 Rue du Bois d'Huré – 17140 LAGORD
Tél. 05.46.28.36.00 - Fax 05.46.28.36.01 – e-mail : contact@udaf17.fr

Site : www.udaf17.fr



<https://fr-fr.facebook.com/UDAF17>