



**Udaf**  
Charente-  
Maritime

UNIS POUR LES FAMILLES



Future Maison Relais à St Pierre d'Oléron

# Rapport d'activité 2021

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](mailto:contact@udaf17.fr) – Site Internet : [www.udaf17.fr](http://www.udaf17.fr)

# Sommaire

	<b>Page</b>
<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>A. Les activités du siège</b>	<b>12</b>
Les instances de gouvernance de l'UDAF	13
L'appui général et particulier du siège aux établissements et services	17
<b>B. Le pôle de protection des majeurs et des familles</b>	<b>23</b>
Introduction	23
1) Le pôle de protection des majeurs et des familles en quelques chiffres	25
2) L'organisation du pôle de protection des majeurs et des familles	27
3) Le service MJPM	33
4) Le service délégué aux prestations familiales (DPF)	47
5) Le service MASP (Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé)	52
6) L'activité audition de mineurs	58
7) Le service d'Information aux Tuteurs Familiaux Charente-Maritime (ISTF)	60
<b>C. Les actions sociales</b>	<b>63</b>
1) Le Service d'Accueil Familial pour Personnes Handicapées - SAFPH	63
2) L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)	68
3) La Médiation Familiale	73
4) La Médiation Familiale en milieu carcéral	81
5) L'activité du réseau parentalité de Saintes	85
6) La Médiation Familiale Aidants Aidés	86
7) Espace rencontre parents enfants (ERPE)	92
8) La Résidence Accueil	97
9) Habitats Communautaires	101
10) Groupe d'Entraide Mutuelle	101
11) L'action Éducative Budgétaire	101
12) Le Micro Crédit Personnel	102
13) Action Logement	102
14) PREVEX	102
15) Le Point Conseil Budget	103
<b>D. Entraide Familiale</b>	<b>106</b>
1) Les services d'aide à domicile	106
2) Le Centre de Soins Infirmiers	110
<b>E. La petite enfance</b>	<b>111</b>
1) L'Oranger – multi accueil	112
2) Les P'tits Drôles	116

# Introduction

## Mot d'introduction de Claudine GUÉRIN, Présidente

Mesdames et Messieurs les Présidentes et Présidents des Associations familiales et fédérations départementales adhérentes, Mesdames et Messieurs les Administrateurs et les membres du Bureau, Monsieur le Directeur Général, Mesdames et Messieurs les Professionnels qui faites fonctionner l'ensemble des services de l'UDAF et agissez au quotidien pour le mieux-être des familles et des personnes sur l'ensemble du département, Mesdames et Messieurs les partenaires de l'État, des institutions, des associations et collectivités, à toutes celles et tous ceux qui vont lire ce document,

Pour la dernière fois, il me revient d'ouvrir en qualité de Présidente l'Assemblée Générale de l'UDAF de Charente Maritime et de préfacier le rapport annuel de l'activité de notre institution. J'ai en effet décidé de quitter la présidence du Conseil d'Administration à la rentrée de septembre mais, membre du Conseil, je continuerai d'agir pour les familles au sein de l'UDAF, tout particulièrement sur le secteur Sud du département ainsi qu'au travers de délégations et représentations départementales spécifiques à et pour l'UDAF que le Conseil d'Administration voudra bien me conserver ou m'attribuer.

Élue depuis juin 2015 à la présidence du Conseil d'Administration dont j'étais depuis de nombreuses années Vice-Présidente, et parallèlement très investie à la MSA dont j'étais également vice-Présidente, j'ai donc pu pendant 7 ans apporter mon soutien au fonctionnement de cette belle institution, ce fut un honneur et un plaisir. Un honneur car l'UDAF, les UDAF en général, ne sont pas des *associations* comme les autres, de même pour les *associations familiales* : elles ont des statuts spécifiques, elles sont très règlementées, elles ont des missions particulières, et leur point commun est d'agir en faveur des Familles.

J'observe avec intérêt et joie que la *famille* sous toutes ses formes revient à la mode, pour le dire simplement, après avoir été parfois moquée, parfois maltraitée, oubliée, marginalisée dans son rôle social et sociétal, pour finalement être « recomposée » pour le dire avec humour.

Bien que touchée, elle aussi, par les difficultés sociales, relationnelles, par la violence, par les difficultés de communication... la famille apparaît comme un pôle de stabilité, de chaleur, un lieu de sociabilisation et de référence, un « espace » d'où il faudra partir et qui prépare aussi à cela sans qu'on ne le quitte jamais vraiment tout en en créant un nouveau.

\*\*\*

Une institution comme l'UDAF vit des cycles, surtout lorsqu'il faut surmonter des difficultés et en quelques sortes consolider pour pouvoir aller de l'avant. Après la crise de 2011, un premier cycle de réorganisation, d'équilibre budgétaire, d'image et de projet a été lancé. De 2011 à 2015, bien qu'avancé sur ces 4 axes, c'est la réorganisation qui a été la plus visible. Et je veux rendre hommage à Max SURREAU, mon prédécesseur, et aux administrateurs présents comme moi à cette époque et qui ont soutenu l'action entreprise par Jacques BAILLET.

La solidarité retrouvée, l'image restaurée, le second cycle pouvait se mettre en place, celui des projets et des développements. Tout le travail préalable mené par tous, élus directions et salariés sur le terrain, rendait possible et crédible notre démarche vers la création de nouvelles actions, établissements et services. Et c'est ce cycle de développement et de diversification que j'ai eu le plaisir d'accompagner durant ces 7 dernières années.

En effet, l'UDAF de Charente Maritime, comme la plupart des UDAF depuis les années 80, s'est beaucoup investie sur la question de la protection des majeurs, sous diverses formes, « la Tutelle » comme on le dit couramment, et la protection des enfants avec notamment ce que l'on appelle depuis la réforme de 2007, le SDPF (délégués aux prestations familiales). Ces actions sont fondamentales et notre action sociale au travers du Pôle de Protection des Majeurs et des Familles est de qualité et toute tournée vers la bienveillance qui est notre façon de faire.

La diversification et le développement que j'évoquais précédemment se sont concrétisés sous l'impulsion de notre Directeur Général depuis 2011, avec l'enthousiasme des directions de Pôles, avec mon soutien et celui du Conseil d'Administration, tout en développant l'activité de la protection des majeurs et des familles.

Ainsi l'UDAF a souhaité renforcer et, disons-le, retrouver les actions familiales et celles sur la parentalité qui était son socle. Bien sûr avec la « tutelle » et avec le service des délégués aux prestations familiales nous avons toujours privilégié l'axe familial, mais il s'agissait de revenir vers la famille dans un cadre à la fois plus large et plus interstitiel.

Aussi, dès que cela fut possible et grâce à un excellent service de Médiation Familiale présent au sein de l'UDAF sur Saintes, il s'est agi de développer cette activité sur l'Aunis et sur La Rochelle-Ré, puis d'élargir notre intervention au travers des Espaces rencontres parents-enfants, puis de développer la Médiation Familiale en milieu carcéral, puis sur l'axe *Aidants-Aidés* ... Bientôt l'aspect *Protégé* de l'Espace Rencontre sera développé, la question des *passages de bras* sera abordée, bientôt les groupes de paroles d'enfants de parents séparés seront développés. Par ailleurs les auditions de mineurs, en lien avec le juge, dans le cadre de séparations problématiques, développées sur la zone de Saintes depuis 2015 seront développées sur La Rochelle. Sera prochainement abordée la question de la préparation et du soutien à l'accueil parfois difficile de l'enfant dans un couple, ainsi que l'accueil d'un enfant en situation de handicap, dans le cadre d'un programme de recherche action que nous allons mettre en place.

Le Pôle des Actions Sociales et Familiales complète parfaitement la palette des actions rendues nécessaires par la société d'aujourd'hui et des synergies apparaissent entre les pôles de l'UDAF très clairement autour de la famille et de la parentalité.

Ainsi, à la veille de mon départ, je suis heureuse de constater qu'à l'occasion d'un appel à projet pour la création d'un service d'Action Éducative en Milieu Ouvert Renforcée (AEMO R), quel qu'en soit le résultat, les divers pôles de l'UDAF ont travaillé ensemble sous l'égide de la direction générale pour la réponse à cet appel à projet, l'action proposée s'appuyant sur les ressources, les savoirs faire et les compétences de ces pôles.

J'ai cité précédemment un certain nombre d'actions ou de services développés au cours des dernières années, mais on n'oublie pas non plus, pêle-mêle : un service d'information et de soutien au budget familial qui a donné naissance à 4 PCB et à une action départementale de Prévention des Expulsions dans le parc privé (PREVEX), le lancement des baux glissants, le label puis la certification CAP HANDÉO, la Résidence Accueil à la Rochelle et la prochaine Maison Relais de St Pierre d'Oléron, ainsi que la préparation sur St Jean d'Angély qui a demandé des années d'efforts et de démarches pour notre Directeur Général certes soutenu tout spécialement par Rémy Ouvrard, notre Trésorier, que je remercie ici aujourd'hui pour son investissement aussi discret qu'utile ; nous n'oublions pas non plus la crèche de Saintes qui fêtera bientôt son premier anniversaire et qui avec 18 mois d'avance atteint son objectif de 40 places au sein d'un Pôle Petite Enfance qui tient toutes ses promesses, les démarches de CPOM, la création d'un Centre de Soins Infirmiers au sein de l'Entraide Familiale, notre statut de membre fondateur du groupement de coopération sanitaire en santé mentale, la création du premier Groupe d'Entraide Mutuelle (GEM) pour personnes avec lésion cérébrale acquise, la mise en place puis la labellisation de notre Service d'information et de soutien aux tuteurs familiaux (ISTF), la reprise de l'AFS et de ses services, la convention avec Action Logement pour le conseil budgétaires aux salariés, l'animation de la plateforme de la cellule territoriale d'appui Covid (PF CTAI) durant 15 mois...Et tout dernièrement le lancement de la plateforme

départementale d'orientation socio-professionnelle des bénéficiaires du RSA voulue par le Conseil Départemental.

Je l'ai déjà dit, je n'oublie pas le rôle fondamental de celles et ceux qui sur le terrain animent l'ensemble des actions, de celles et ceux qui sont aussi moteurs dans le développement, des services qui gèrent, qui comptent et qui organisent.

\*\*\*

Enfin un dernier mot pour vous, Associations Familiales adhérentes, Administrateurs, Représentants de l'UDAF dans toutes sortes d'instances. Les UDAF ont la particularité d'avoir leur nom dans le Code de l'Action Sociale...et des Familles (CASF) et d'avoir la mission, tout autant que de gérer des services, de défendre et de représenter les familles. Ce que vous faites, et avec beaucoup d'application, de constance, d'engagement.

Cependant, notre secteur des associations familiales nécessite que nous les soutenions aussi. Outre les 4 domaines qui ont été la base sur laquelle nous avons rebâti notre nouvelle UDAF à partir de 2011 pour les actions que nous menons (équilibre budgétaire, organisation générale et de chaque Pôle dans la transparence, image et réputation, développement et diversification) nous allons devoir, j'en suis persuadée, engager une réflexion en vue d'une action de soutien à nos associations familiales adhérentes notamment les plus fragiles. Cet axe abordé à plusieurs reprises en Bureau et en Conseil d'Administration trouvera, je le souhaite, son plein développement dans les deux prochaines années, tant sur des aspects logistiques, d'aide à la gestion, à la communication, à l'organisation institutionnelle, à la mutualisation, avec le soutien de l'UDAF et en synergie avec elle.

Pour en terminer, je vous remercie de la confiance que vous m'avez accordée et témoignée au cours de toutes ces années à la Vice-Présidence puis à la Présidence de cette belle et grande UDAF de Charente Maritime, et pour les nombreux messages de soutien que vous m'avez transmis dans les épreuves que je viens de traverser.

A partir du 22 septembre prochain, date à laquelle le Conseil d'Administration choisira une nouvelle personne à sa présidence, je contribuerai encore au moins pour le temps de mon mandat à l'action de notre Institution et au soutien des familles au sein du Conseil et si mes collègues l'estiment utile avec une mission spécifique de Vice-Présidence pour le Sud pour contribuer à y faire rayonner notre Union Départementale des Associations Familiales.

**Claudine GUERIN**  
**Présidente**

## Mot d'introduction de Jacques BAILLET, Directeur Général

Mesdames et Messieurs,

Le document que vous avez entre les mains retrace notre activité tout au long de l'année 2021 et décrit à la fois nos actions, leurs objectifs, les publics concernés, les politiques publiques dans lesquelles elles s'inscrivent pour la plupart.

Il est cependant un élément important qui est le cadre général dans lequel ces actions s'inscrivent. Ce cadre, sans entrer dans le détail de la météo ou du cours des bourses mondiales, ce peut être une décision de Conseil d'Administration d'aller dans telle ou telle direction, ce peut être une opportunité qui débloque une situation que l'on croyait durablement figée et qui rend possible une action, un développement, mais c'est très rarement dans notre secteur quelque chose de majeur, au plan mondial, comme le corona virus et la COVID.

Nous avons l'an dernier émaillé l'introduction du rapport d'activité par un florilège de termes liés à cette Covid et dont on nous avait rebattu les oreilles depuis mars 2020. Mais la crise ne s'est pas arrêtée au 31 décembre 2020.

Ecrite en mai juin 2022 ce rapport-ci est un peu loin désormais du plus fort de la crise mais il n'en demeure pas moins que 2021 fut aussi une année de crise sanitaire et que notre activité fut impactée par cela : tant parce que nos salariés ont été concernés à titre privé et professionnel, au plan tant individuel que collectif, mais aussi parce que nos usagers ont été bien sûr concernés ainsi que tous nos partenaires qui nous sont en général indispensables.

Par ailleurs, fait rarement évoqué mais qui a eu un impact non négligeable sur nos fonctionnements institutionnels, notre *gouvernance* (CA, Bureau, AG...) a été évidemment touché par la crise sanitaire et le siège de notre institution a dû adapter son organisation.

La pandémie a donc créé une situation qui nous a obligés à nous adapter encore, par exemple en modulant la part de télétravail en fonction des « pics » de la pandémie, en adoptant des fonctionnements sur le terrain compatibles avec les nouvelles contraintes, et bravo à tous les salariés pour cela sur l'ensemble des 5 pôles (PPMF, PASF, PPE, Entraide, Siège) mais cela a aussi permis à notre UDAF de faire montre d'un savoir-faire exceptionnel par temps de crise sanitaire, dans la mise en œuvre de nos actions habituelles mais également en devenant opérateurs d'actions d'intérêt collectif directement liées à la COVID comme l'animation de la plateforme de la cellule territoriale d'appui à l'isolement des personnes malades ou cas contacts et qui devaient s'isoler. Au travers de cette PF CTAI mise en œuvre du 9 février 2021 au 30 avril 2022 ce sont plus de 3000 personnes qui ont été aidées et autant de situations qui ont été traitées pour rendre possible ou faciliter ces temps d'isolement.

Aux situations « locales » s'est rajoutée à notre niveau la gestion de l'information des arrivants des pays et régions du monde jugés potentiellement dangereux au regard de « variants » du virus, personnes visées par un arrêté préfectoral d'isolement, et information que nous assurons également auprès des sous-préfectures. Nous avons également assuré un certain nombre de relogement dans le cadre de réservations faites par l'Etat dans divers lieux d'accueil. Je remercie à nouveau les cadres, les directrices et les directeurs, une déléguée à la tutelle à temps partiel et nos deux assistantes de la direction générale, en gros la douzaine de personnes qui a animé avec moi ou soutenu à nos côtés cette PF CTAI « H 24, 7 jours sur 7 » que nous avons fait fonctionner bien évidemment en plus de nos activités professionnelles classiques et y compris pour quelques-uns d'entre nous les weekends que nous avons tous assurés en CTAI pendant ces 15 mois. Une mention particulière – donc- pour les cadres d'astreinte, pour Christophe GRANELET qui s'est particulièrement investi dans les plannings et les informations nécessaires au fonctionnement, et à Jacques DELLA GASPERA qui a trouvé un système performant d'organisation à distance de nos permanences.

C'est parce que nous avons une bonne image et une proposition d'organisation sérieuse que cette plateforme nous a été confiée, mais il faut bien reconnaître que le travail fait (qualité, quantité) pendant ces 15 mois a été tel que nous avons été très chaleureusement remerciés par l'ensemble des autorités concernées par cette action (divers services de l'Etat, l'ARS, le département, la CPAM etc...). Nous avons donc été aussi tout simplement fiers de pouvoir mener, au nom de l'UDAF, ce type de missions d'intérêt général et d'utilité publique. Ceci a également encore renforcé notre image et notre réputation de sérieux et de professionnalisme, et a démontré à nouveau notre capacité à coordonner des actions en simultané sur l'ensemble du département.

Si je souligne ici cette action de quelques mois ce n'est pas pour la mettre plus en valeur que les autres actions plus classiques de l'UDAF et les services qui les mettent en œuvre, (décrits et mis en valeur dans le rapport qui suit) mais c'est parce que l'ensemble des établissements et services à partir desquels l'action a pu être mise en œuvre bénéficient en retour de cette image de sérieux et d'investissement social de l'UDAF.

D'autre part, cette expérience appréciée au plan départemental, nous a aussi servi de référence avec nos autres compétences pour candidater en début 2022 avec succès pour la mise en œuvre d'une plateforme départementale d'appui à l'orientation des nouveaux bénéficiaires du RSA, en lien avec le Conseil Départemental, au travers d'entretiens à distance pour l'ensemble du territoire de Charente Maritime. Après un démarrage en mi-juin, nous en donnerons plus de résultats et de détails tout au long de l'année et dans notre rapport sur 2022, mais nul doute que l'actualisation et le développement de la connaissance que nous avons des publics concernés, grâce à cette nouvelle mission, nous donnera des idées et de la pertinence pour la mise en œuvre de nouvelles actions ou de nouveaux ateliers d'aide à l'insertion socio-professionnelle des publics concernés.

\*\*\*\*\*

2021 est donc à la fois le prolongement de 2020 compte tenu de la situation sanitaire, une certaine sidération en moins me semble-t-il, avec une sorte de banalisation de nouveaux modes de fonctionnement (on l'a dit, télétravail plus à la carte, adaptation accrue aux changements...).

Sur le plan des partenariats, la crise est restée prégnante, laissant moins voire peu de place aux échanges entre institutions, entre structures, dans les domaines des projets communs, parfois de démarches un peu obligées aussi au plan fédéral ou interfédéral du secteur, de divers comités, commissions partenariales, etc... L'effondrement constaté en 2020 des « réunions » s'est poursuivi en 2021 au-delà de ce que même le strict respect des règles et conduites de prudence adaptée à la crise aurait simplement nécessité : les déplacements, les réunions en « présentiels » ne redémarrent pas à la hauteur de ce que tout cela représentait jusqu'en mars 2020 et si l'on voit que le tourisme, les rencontres festives, les « voyages » reprennent assez vigoureusement, les colloques, AG, réunions professionnelles... sont visiblement moins motivants et la possibilité de mixer présentiel et distanciel est très souvent appréciée. Une démarche écologique vertueuse n'est pas la seule explication mais elle est assez régulièrement évoquée.

Il est certain que des fonctionnements d'avant mars 2020 paraissent – à peine deux ans après – très dépassés et « datés » : à titre personnel, je réalise presque avec effarement d'avoir pendant plus de 35 ans d'activité brûlé autant de carburant et passé autant de temps sur les routes au nom du partenariat, de l'animation de réseau, d'avoir accepté – voire apprécié parfois - 6 heures de trajet pour 3 heures de réunions, sans parler des déplacements en train ou en avion pour un temps de travail collectif – au fond – assez faible dans le cadre d'instances ou réunions nationales.

Fort heureusement, une nouvelle façon de travailler, d'échanger – et parfois de se former - est, pour partie, en train d'émerger quand cela est possible. Que cela amène plus de sérénité pour ceux qui en bénéficient, moins de consommation néfaste à la planète de ressources non renouvelables, moins de risques d'accident, moins de coûts, moins de temps réellement perdu, cela ne peut qu'être apprécié et recherché. Dans tous les cas cette démarche globale est et sera soutenue au sein de l'UDAF. Bien évidemment, dans notre secteur associatif, les bénévoles, les élus, font – souvent à juste titre - de ces temps de rencontre souvent l'un des moyens et intérêts de leur militantisme, et on le comprend. Un juste équilibre est donc à trouver.

\*\*\*\*\*

2021, pour l'UDAF comme pour la plupart des 2500 associations d'action sociale et médico-sociale, fut une année de réflexion et de préparation relative au lancement des discussions en vue d'adopter, à termes, une convention collective (nationale) unique et étendue (CCUE) pour le grand secteur d'activité des établissements de santé privés à but non lucratif et du secteur social et médico-social. Il est important qu'on en dise un mot, là encore sur fond de crise sanitaire car celle-ci s'est accompagnée ou débouche sur une crise sociale.

Nous étions et sommes tous conscients de la nécessité de revoir des conventions collectives déjà anciennes et qui sont pour certaines une compilation et un amoncellement parfois désorganisé de textes, de dispositions et de règles difficilement compatibles tout simplement avec la vie et les souhaits professionnels d'aujourd'hui, y compris sur le thème de l'articulation vie privée / vie professionnelle. Sans entrer dans les disputes en opposant telle particularité de « la 66 » et tel avantage de la « 51 » etc... il faut bien constater que nous sommes un des derniers grands champs d'activité, grand secteur de pas loin d'un million de salariés, qui est *organisé* autour de plusieurs conventions collectives ou plutôt, à la réflexion, *désorganisé* par cet émiettement. Or, entre autres buts, une CCN sert à homogénéiser le fonctionnement d'un secteur, à éviter du dumping entre structures créées dans le même but, par ailleurs bénéficiant des mêmes financements et financeurs et menant les mêmes actions... Cette multiplicité des conventions, liée à l'histoire, aux histoires, petites et grandes des origines diverses et variées des associations et autres structures gestionnaires, nous dessert également dans la lisibilité du secteur, la visibilité voire l'image que nous donnons de nous, de nos actions, de nos revendications, de ce qui nous motive.

Bref, si l'on se plaint aujourd'hui, par exemple, de n'avoir pas bénéficié plus tôt pour nos salariés des compléments de salaires qu'a eu le sanitaire ou l'EHPAD en lien avec la crise Covid, si l'on se plaint que les décideurs nationaux, voire les centrales nationales de nos partenaires sociaux ne nous connaissent pas, ou mal, c'est à la fois parce que sûrs de nos bons sentiments et de notre « valeur » morale nous n'avons (notre secteur, nos instances locales, nationales... jusqu'à une bonne part de nos professionnels qui trouvaient ça grotesque ou déplacé) que très peu (et encore...) daigné ou souhaité COMMUNIQUER, se présenter, justifier, mettre en valeur : mais pourquoi faire ? entend-on encore y compris de la part de militants sociaux « nous sommes des associations, donc des gens biens, qui font des actions foormidables »... J'ai à titre personnel passé des dizaines d'années, en tant que Directeur Général dans diverses structures, à parler de l'expertise, pour la transmission de nos savoirs, de l'analyse de nos actions pour en démontrer non seulement l'utilité mais surtout l'absolue nécessité. Un haut fonctionnaire a caricaturé régulièrement l'action du secteur, les gouvernances associatives, les avantages acquis, dans les années qui ont suivi la 2002.02, dans des préfaces de livres sur cette importante réforme. Il n'y a pas eu de réponse collective à la hauteur de ces critiques, de la part d'un secteur mal organisé, scindé en chapelles, clans, certitudes, méconnaissance réciproque...

Il fallait donc dire qui nous étions, ce que nous faisons, faute de quoi nous pouvions être marginalisés, remis en cause par exemple au profit d'un « bénévolat » d'action sociale non professionnel et surtout insuffisamment qualifié, tenant et peu coûteux... J'ai parlé pendant des années de *maïeutique*, sorte d'aide à l'accouchement-expression sans douleur pour nos professionnel(le)s de leur savoir-faire et expertise accumulés pendant une carrière et qui disparaissent avec leur départ, tandis que de soi-disant sachants, parfois éloignés du terrain mais certainement très motivés, prétendent enseigner nos métiers... et parler pour nous, de nous.

Peine perdue. Notre secteur est resté timidement discret malgré son poids et son importance dans et pour la société. Mais, alors que tout un chacun connaît quelqu'un qui a un enfant, un proche, un parent, un ami accompagné, pris en charge, voire est lui-même dans cette situation dans son propre entourage ou famille, très peu de personnes dans la population ont la vision et la compréhension de ce *secteur* d'un million de salariés, de ces services (au sens économique – et social – des services aux personnes), de leur importance, de leur fragilité. Peu de monde comprend qu'on ne peut pas intégrer de force un être humain dans le milieu « ordinaire », ou pas tout le temps, ou à certaines conditions notamment de ressources humaines mobilisées et de moyens techniques mis en œuvre...

D'autre part, une sorte de plafond de verre bloquant la remontée de l'information et de la connaissance s'interpose entre le terrain, voire les acteurs départementaux (financeurs, décideurs qui nous connaissent) et semble-t-il les échelons nationaux des décideurs. Très simplement, sans faire de procès d'intention ni de politique, nous avons tous pu constater en 2020 et 2021 que l'échelon national ne nous connaissait pas (ou plus ?). Les terminologies employées, les noms de métiers, de fonctions, les rôles des établissements... tout cela était approximatif. Alors que le sanitaire faisait – au bon sens du terme – parler de lui, on croit effectivement savoir ce que font une infirmière ou un médecin en cas de crise sanitaire, et on les applaudit, le médico-social, lui, n'était quasiment jamais évoqué. Les EHPAD ont eux tout à coup fait leur apparition dans les commentaires et éloges courants, mais le « cuisinier » d'un foyer, « l'éduc » d'un service d'AEMO, le « moniteur » d'ESAT, ne parlons pas du « délégué » d'un SMJPM ou d'un SDPF, etc... bien évidemment c'était voyage en terre inconnue.

D'ailleurs, sans que ça entraîne de gros remous, les décideurs-financeurs pouvaient constater qu'avec les points d'indice des CCN du secteur quasiment bloqués depuis 20 ans (effet collatéral de la 2002.02 et de la *convergence tarifaire* – vers le bas), avec des CPOM très éloignés aujourd'hui des objectifs-leurres des années 2000, actuellement par exemple à métiers identiques et fonctions égales, le professionnel en secteur associatif d'actions sociale et médico-sociale a un écart de salaire négatif avec son homologue de la fonction publique hospitalière qui perçoit 15% à 20% de plus (source NEXEM- AXESS).

Nous avons donc « payé » pour notre timidité, notre incapacité collective à communiquer et à mettre en valeur nos actions, à revendiquer tant le respect de nos moyens que de nos savoir-faire, nous avons été victimes de notre rejet viscéral des manières de lobbying du secteur concurrentiel. Une grande part du secteur, y compris dans ses « leaders » si tant est qu'il y en ait eu d'importants, demeurait dans l'attitude des anciens, le repentir de celles et ceux qui sont animés du militantisme sacrificiel. Bien mais caricaturalement perçus par les médias, sans stratégie nationale, à peine capables de constituer des collectifs au plan des départements, peureux de voir telle ou telle subvention disparaître si nous osons exprimer tout simplement nos difficultés collectivement, à l'affût des opportunités de reprises, nous avons été collectivement un bouchon balloté dans le courant.

Et le résultat est que le secteur est sinistré, que les chiffres d'un manque de 150 000 postes non pourvus dans les 3 à 5 ans à venir sont évoqués, et l'on constate au plan national jusqu'à 20% selon les secteurs géographiques d'abandon des nouveaux salariés durant la période d'essai. Comment attirer aujourd'hui s'il n'y a pas un effet « avenant 43 » de la BAD qui semble porter ses fruits, élargi à l'ensemble du secteur, avec une revalorisation significative notamment sur les salaires de début ?

D'où l'aspect crucial de la prochaine et nouvelle CCUE, convention unique étendue (étendue veut dire d'application obligatoire pour toutes les structures du secteur), dont la nécessité apparaît enfin à tous, tant pour les aspects de rémunérations que pour une définition et une lecture claire et compréhensible des fonctions, qualifications, responsabilités, classifications, pour une approche équilibrée des évolutions objectivées des carrières, pour l'émergence d'options entre salaire et temps de travail (temps plein ou temps partiels choisis) etc... Et c'est pour cela que les temps de préparation et de réflexion de 2021 au sein du regroupement d'AXESS (NEXEM et FEHAP) fut important et que notre structure qui participe à cette réflexion en fait état ici, comme on fait état de la crise sanitaire, en tant qu'élément fondamental de contexte de notre activité et de notre vie d'association qui a, entre autres, des services professionnels. Je constate avec satisfaction que la CMP s'est réunie sur la question de la CCUE le 7 juin dernier et qu'un calendrier est établi.

La « conscientisation » de ce grand secteur, et l'interpellation faite aux pouvoirs publics grâce ou en partie à cause de la crise sanitaire, entraîne mécanique et se nourrit d'une approche transversale, de la vérification que les diverses composantes du secteur se complètent réellement, que la logique des tuyaux d'orgues a vécu. L'UDAF 17 a interpellé, avec d'autres, à partir d'octobre 2021, les partenaires et financeurs, sur sa propre initiative ou en lien avec NEXEM, parfois dans un cadre inter-UDAF à partir de 2022. J'ai également sollicité le CED H 17 afin qu'il se saisisse de la question.

Des courriers ont été envoyés tous azimuts, le soutien du Conseil d'Administration de l'UDAF a été exprimé, j'ai signé un article dans la presse régionale au nom de tous les acteurs du secteur, pour attirer l'attention sur les questions budgétaires et de salaires, d'attractivité et de l'utilité de tous les métiers, du fait que la crise sanitaire s'accompagne d'une crise sociale. Des démarches nationales ont été soutenues, la délégation régionale Nouvelle Aquitaine de NEXEM s'est réunie à deux reprises dans le département, en lien avec l'UDAF, pour travailler sur les démarches à mener en soutien à nos salariés.

\*\*\*\*\*

Pour clore cette longue introduction, l'année 2021 a été marquée, entre beaucoup de choses à découvrir dans ce rapport, par l'ouverture de la crèche de Saintes à partir d'août, et cette crèche Les P'tits Drôles affiche d'ores et déjà quasiment 90 % d'atteinte de ses objectifs avec presque toutes ses places retenues avec plusieurs mois d'avance.

De nombreux autres projets ont été réfléchis ou mis en œuvre durant cette année 2021. Il en est ainsi pour la Maison Relais « IØ » de 20 logements qui s'ouvrira en octobre 2022 dans un nouveau quartier au centre de Saint Pierre d'Oléron, tandis que le dossier de la Maison Relais de Saint Jean d'Angély prenait un virage décisif pour sa réalisation.

Merci à nouveau à toutes celles et tous ceux, élus associatifs, associations adhérentes présentes en Assemblée Générale, Administrateurs et membres du Bureau, professionnels salariés des services de terrain des Pôles et les personnels administratifs, professionnels du siège, toutes celles et tous ceux qui, par leur action et leur soutien, leurs décisions, leurs projets et leurs propositions, assurent la gouvernance de cette belle et grande « Maison », assurent son fonctionnement, celles et ceux du « cœur du réacteur » qui assurent son action sociale, nourrissent sa réflexion, tiennent les comptes, dirigent les pôles et gèrent au mieux, organisent, ceux qui préparent les formations, négocient les contrats de prestations et de fournitures, communiquent, informent...

Mes remerciements aussi aux partenaires sociaux en interne qui, malgré des approches parfois différentes d'une même question ou des incompréhensions mutuelles inévitables, tiennent leur rôle tel que défini par la République, au sein des Instances Représentatives du Personnel. 2021 fut aussi la dernière année complète de mandature du CSE, que ses élus soient ici remerciés ainsi que les Délégués Syndicaux pour leur rôle indispensable. Les prochaines élections professionnelles se tiendront en octobre 2022.

\*\*\*\*\*

Qu'on me permette enfin d'adresser *hic et nunc* à Madame GUERIN mes remerciements. Ayant la connaissance de ce qu'est et de ce qui fait la réussite d'une *direction* de structure, a fortiori en associatif d'action sociale et médico-sociale, Madame GUERIN a présidé le Conseil d'Administration de l'UDAF 17, institution de et dans la République, avec une grande finesse, avec un sens politique remarquable, et comme gouverner une association ce n'est pas corseter, enfermer et mettre aux ordres un Directeur Général naturellement rétif, elle m'a soutenu dans ma fonction afin d'atteindre les objectifs définis avec le Conseil d'Administration, dans le respect des personnes et l'égalité des droits et selon le principe de l'équité. Je dois également indiquer qu'elle a parfaitement compris avec le Bureau mes démarches auprès de l'UNAF pour tenter de faire progresser celle-ci dans une dynamique inclusive de réseau vis-à-vis des Directions Générales d'UDAF, et les a soutenues.

Je la remercie d'avoir, au pied levé et quelques semaines seulement avant une Assemblée Générale électorale en 2015, relevé le challenge de la présidence, maintenant et renforçant le consensus.

Vous avez défendu l'intérêt général de l'UDAF, Madame GUERIN, alors que votre agenda, une vice-présidence et vos multiples missions pour une autre institution auraient découragé plus d'un ou plus d'une, et nous pouvons tous vous remercier pour cet engagement qui, pour ce seul « mandat », après de nombreuses années de vice-présidence, aura duré 7 années. Comme vous l'avez indiqué, ce furent les années du début du développement, de la concrétisation d'actions et de projets semés durant les 4 années précédentes. Puis ce moteur là c'est auto-alimenté.

Je vous remercie pour la confiance que vous m'avez accordée ainsi qu'à l'équipe de direction et à l'ensemble des équipes. Vous avez conforté l'analyse de ceux qui, comme moi, pensent que la présidence d'une institution comme la nôtre, dès lors qu'elle mène des actions et anime des services avec un fort contingent de professionnels, est avantageusement présidée par une personne qui a de l'expérience, de la perspicacité, et la capacité à lire les forces qui la traversent, tant au sein des Conseils d'Administration et des Assemblées Générales que dans les rapports sociaux internes.

Forte de ces compétences, vous nous avez permis d'avancer, de façon équilibrée, sans fausse note, avec sérénité et vous avez contribué à asseoir la nouvelle et bonne image de ce qu'il convient d'appeler notre nouvelle UDAF 17, qui est aujourd'hui pour une grande part ce que l'on en a fait au cours des 10 dernières années avec l'appui fidèle et éclairé du Conseil d'Administration et l'investissement de ses forces vives professionnelles.

Pour ma part, j'aurai le plaisir de diriger cette belle institution jusqu'en début 2024, j'accompagnerai d'ici là de mon mieux, avec loyauté et ma passion intacte pour mon travail, la personne qui sera élue à la présidence du Conseil le 22 septembre prochain.

Merci à vous.

**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 Secrétaire Général, les personnes et éventuelles actions ponctuellement coordonnées par le « siège » en 2021 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 » départementale<sup>1</sup> 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 mission<sup>2</sup>. 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 confier<sup>3</sup>. 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.

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

<sup>2</sup> CASF L 211-10 fonds CNAF et CCMSA

<sup>3</sup> Idem CASF

## LES INSTANCES DE GOUVERNANCE DE L'UDAF

### Les membres du Conseil d'Administration

Composition au 1<sup>er</sup> février 2022

#### Les administrateurs élus

Jacky BRILLOUET	ADMR
Martine CAMESCASSE	AF de Saintonge
Sylvie CAQUINEAU	AFOC 17
Siegfried CHARRIER	Les Bambins d'Aunis
Anne DE CHALENDAR	Atelier des Familles
Francelise LAVENTURE	Vacances et Familles
Denis TAINURIER	Autisme 17
Michelle VIAUD	FAVEC
Christian VIGNE	MFR Chevanceaux Services
<b>Invité statutaire</b>	
Jacques BAILLET	Directeur général

#### Les administrateurs désignés

Michèle ARONDEL	AF de Saintonge
Hélène AUDINET	AFC
Marie Claude BRACHE	ACFFM
Michel CORNUAU	AF Protestante
Catherine DAVIET	UNAPEI 17
Simone GROIZARD	Familles Rurales
Claudine GUERIN	MFREO
Françoise HENRI	UNAPEI 17
Pierrette MERCIER	Familles Rurales
Laurence NALIN	EFA 17
Rémy OUVRARD	Parrainage 17
Danielle PENZ	APEDA
Claude PILET	MFR

### Composition du bureau

Composition au 1<sup>er</sup> février 2022

Claudine GUERIN	Présidente
Françoise HENRI	Vice-présidente
Rémy OUVRARD	Trésorier
Michelle VIAUD	Trésorier adjoint
Laurence NALIN	Secrétaire
Francelise LAVENTURE	Secrétaire adjoint
<b>Invité statutaire</b>	
Jacques BAILLET	Directeur général

### Commission de Contrôle de Gestion et de Projets

Composition au 1<sup>er</sup> février 2022

#### Président

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

#### Membres

Claudine GUERIN	Présidente
Françoise HENRI	Vice-présidente
Michelle VIAUD	Trésorier adjoint
Jacques BAILLET	Directeur général
Jacques DELLA GASPERA	Directeur administratif et financier

### Commission de Contrôle

Composition au 1<sup>er</sup> février 2022

Laurence NALIN	<b>Présidente</b>
<b>Membres</b>	
Jacky BRILLOUET	
Françoise HENRI	
Claudine GUERIN	
Michelle VIAUD	
Christian VIGNE	

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
DDETS : 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		
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 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 ARONDEL	
Droit au logement opposable – Commission médiation (COMED)	Mme ARTUS	M. VALIN
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 HENRI	Mme DAVIET
	Mme DE CHALENDAR	Mme AUDINET
	Mme LAVENTURE	M. CHARRIER
	Mme BRACHE	M. CORNUAU
Caisse Primaire d'Assurance Maladie	Mme HENRI	Mme LAVENTURE
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 Autodialyse – ADA 17		Mme HENRI
● 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 NALIN
● Centre Hospitalier de Royan	Mme GUERIN	

**6 - Politique familiale - politique sociale (suite)**

ORGANISMES	REPRESENTANTS	
	Titulaires	Suppléants
● Centre Alcoologie Alpha de Royan	Mme ISENDICK-MALTERRE	
● Centre Hospitalier de Rochefort	Mme NALIN	
● Centre Hospitalier de Saint Pierre d'Oléron	Mme MARTIN	
● Centre Hospitalier de Saintes		M. TAINTURIER
● Centre Hospitalier de Boscammant	Mme GUERIN	
● Centre Hospitalier de Jonzac		Mme GUERIN
● Clinique Hippocrate	Mme CAMESCASSE	
● Clinique Pasteur	M. BARREAUD	
● Clinique Richelieu Saintes	M. PAVON	Mme PENZ
● 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 GUERIN	
	Mme NALIN	
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 6 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
- Plateforme d'aide aux personnes atteintes de la Covid et cas contact
- Soutien aux associations familiales adhérentes en période de crise sanitaire
- Partenariats et développements du CSI et du SAAD
- Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens du SAAD
- Agréments de nouvelles associations adhérentes
- Désignation de représentants dans les commissions
- Renouvellement des représentants CAF/CPAM
- Collège des désignés et des élus
- Election des membres du bureau
- Renouvellement de la commission de contrôle

- Renouvellement de la commission de contrôle, de gestion et de projets
- Création d'un Réseau Départemental d'Accompagnement Psychologique des Endeuillés et Orphelins 17
- Projet de multi accueil à Saintes

- Projet Maison Relais Saint Jean d'Angély
- Projet Maison Relais Saint Pierre d'Oléron
- Election des délégués régionaux NEXEM
- Préparation d'accords collectifs au sein de l'UDAF

### Les Assemblées Générales Statutaires

L'une s'est déroulée le 16 juin 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

L'autre s'est déroulée à l'UDAF à LAGORD.

Au programme :

- Renouvellement partiel du collège des élus

### L'Assemblée Générale Extraordinaire

Le 16 décembre 2021 pour voter les modifications des statuts et du règlement intérieur de l'UDAF.

## 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	
Anaïs DUBOURG	Responsable
Corinne MENANT	
Christine CLAUZEL	
Laurence TISSEAU	



## 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 :

- Solidarité Anorexie – Boulimie 17 (SAB 17) en tant que membre actif.

### 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 promouvoir la

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.

- A.I.P.E. – Association Indépendante des Parents d'Elèves en tant que membre associé.

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 2021 a été marquée, comme en 2020, 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. Cependant et contrairement à l'année dernière, le nombre d'adhérents au sein des associations familiales sur cette même période est resté stable (-400 adhérents en 2020).

La sortie de crise espérée et souhaitée en 2022 sera l'occasion pour l'UDAF d'accompagner ses associations adhérentes à reprendre leurs activités et à les accompagner dans leur développement.

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 règlementation, 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 2022 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 tel 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.

Le questionnaire est 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

associés en tant que soutien par la mise à disposition de fichiers allocataires pour les échantillons d'envoi des questionnaires.

La dernière enquête menée porte sur « La place des grands-parents dans la vie familiale ». Elle est accessible sur le site internet de l'UDAF dans la rubrique des publications : [www.udaf17.fr](http://www.udaf17.fr).

En raison de la crise sanitaire, aucune enquête n'a été diffusée en 2021.

## 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...).

Comme pour une majorité des actions bénévoles, les lectures ont été fortement ralenties en raison de la crise sanitaire ; une reprise est envisagée en septembre 2022.

## 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.

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.

## 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.

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

La présidente a émis un avis officiel pour un dossier en 2021.

## 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.

Les assistantes de la Direction Générale mettent également en forme le rapport d'activité annuel et 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'évènementiel pour l'association.

En 2021, par exemple :

- Rencontres avec des associations au siège de l'UDAF : France Parkinson, Croix-Rouge, Association Indépendante des Parents d'Elèves de Nieul sur Mer, Association familiale des protestants
- Participation aux assemblées générales/réunions de partenaires : Famille rurales, ADIL, AFOC
- Partenariat avec le réseau deuil orphelins Charente-Maritime
- Rencontre des partenaires : CFA de Lagord, Banque de France, Mairie d'Aytré, Mairie Tonnay-Charente, PTA, MAIA, Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, OPH de La Rochelle, CIAS de Marans

## 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 2021, ont été mis en œuvre par le siège :

- Réalisation d'émissions radio tous les mois sur les activités de l'UDAF, partenariat avec RCF 17
- Participation au forum « Séniors et bien être » à La Rochelle pour Entraide Familiale
- Participation au forum du recrutement à La Rochelle pour Entraide Familiale
- Rencontres avec les employeurs (Communauté de communes de Saintes, Amolline, Leclerc, ALSTOM, Centre Hospitalier de Saintonge, SEMIS...) pour présenter les multi-accueils de Lagord et Saintes afin de commercialiser des berceaux

## 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.

- Organisation d'une journée Presse en présence du Préfet sur le site du CIAS de Surgères
- Organisation d'un dossier presse sur le dispositif de placement familiale en partenariat avec le journal Sud-Ouest
- Organisation du tournage sur le Point Conseil Budget avec France 3
- Organisation de l'inauguration du multi accueil interentreprises Les P'tits Drôles à Saintes
- Présentation du Point Conseil Budget auprès des acteurs sociaux de l'île de Ré
- Réponse à l'appel à projet Point Conseil Budget
- Coordination des appels à projet déposés par la Direction Générale

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 intergénérationnels... Plus de 720 personnes sont abonnées à la page Facebook de l'UDAF, soit 120 de plus qu'en 2020.

**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 2021 est marquée par un fil rouge, la capacité du pôle à s'organiser, sans réduire la qualité du service rendu et son accessibilité, en fonction des restrictions sanitaires imposées par l'épidémie de coronavirus

Ainsi, cette année atypique se transcrit au 31 décembre par l'activité suivante :

- Service Mandataire judiciaire à la protection des majeurs (SMJPM) : -52 usagers accompagnés
- Service Délégué aux prestations familiales (SDPF) : +10

- Services Mesures d'accompagnement social personnalisé (SMASP) : -9
- Audition de mineurs : +22
- ISTF : + 35

*L'activité au 31 décembre est à mettre en lien avec un nombre de désignation qui pour le service MJPM et DPF est supérieur à celui de 2020 et un nombre de décès qui a augmenté de 23.41 % par rapport à 2020 pour le service MJPM incidences du Covid et public de plus en plus âgé).*

## Les temps forts de l'année 2021

### Sur le plan organisationnel

- Finalisation de travaux sur le site de Lagord améliorant les conditions de travail de chacun
- Equipement, pour tous les salariés du PPMF, d'un téléphone portable professionnel (accessibilité comme au bureau) et d'un outil informatique professionnel leur permettant de télétravailler
- Intégration du module droits et matricules de l'application Métier
- Simplification des circuits GED au regard des remontées formulées par les assistantes administratives
- Réflexion et test de modalités d'organisation offrant plus de souplesse au sein des équipes GED/comptes courants afin d'optimiser les délais de traitement et garantir une continuité de service sans faille (recherche de plus de polyvalence et de complémentarité)
- Participation avec les UDAF 16/79/86 à un groupe de travail pour établir un guide à l'attention des usagers et partenaires sur la « Tutelle pas à pas »
- Mise en œuvre de formations :
  - Formation sur la responsabilité du mandataire en lien avec les UDAF 16/79/86
  - Formation sur les pathologies psychiatriques et la relation avec les usagers
  - Formation sur mieux connaître les addictions
- Reprise de l'analyse la pratique professionnelle
- Rencontre des directeurs SMJPM de Charente-Maritime pour partager sur nos besoins : réflexion commune sur la vaccination des personnes bénéficiaires d'une mesure de protection

## 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 2020 dans le cadre d'un CDD au regard des charges de travail ;
- Pour faire face aux charges de travail et réduire le ratio de personnes accompagnées par délégués, recrutement anticipé, en début d'année, d'un délégué à temps plein en CDD sur le site de Saintes et 70% sur le site de Lagord ;
- Transfert de compétence du technicien financement dans le cadre de son prochain départ en retraite : tuilage en lien avec l'intégration du module Evolution droits et matricules ;
- Préparation du recrutement d'un conseiller juridique, sur le site de Saintes afin de faire face aux charges de travail, favoriser la continuité de service et permettre un transfert de compétence dans le cadre d'un prochain départ en retraite ;
- Mises en œuvre de la formation CNC pour deux délégués à la protection des majeurs ;
- Mise en œuvre des groupes de travail dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie au travail sur les fiches de fonction de délégué à la protection des majeurs et assistante administrative ;
- Accueil d'un stagiaire dans le cadre de la formation CNC et en relai concernant la médiation ;
- Réflexion et engagement de discussions sur les modalités d'un accord de télétravail hors situation sanitaire d'exception.

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

- Information sur les restrictions sanitaires et remise de masques de protection aux usagers, transmis par les pouvoirs publics.
- Nombreux échanges partenariaux favorisant une prise en charge bienveillante dans un contexte de restrictions sanitaires.
- Information sur les directives bancaires DSP2 obligeant à détenir un compte courant dans la banque dans laquelle une personne détient un placement financier
- Information sur les modalités de délivrance d'une CNI à une personne bénéficiaire d'une mesure de tutelle
- Information, sur les modalités de consentement à la vaccination dans le cadre d'une mesure de protection

***La préoccupation quotidienne de chacun a été tout au long de l'année 2021, 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.***

**Avec une activité soutenue, dans une période sanitaire incertaine, nous regardons l'avenir avec confiance, notamment l'année 2022, au cours de laquelle :**

- La démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail (AQVT) et la discussion sur les modalités d'organisation du télétravail restera notre priorité 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 de l'évaluation interne sera un temps fort du service

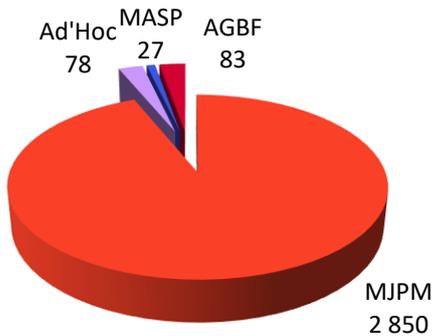
Je remercie l'ensemble du personnel pour la qualité de son travail, son investissement et sa capacité d'adaptation, qui, dans un contexte sanitaire d'exception, ont permis d'offrir un service rendu continu et de qualité aux usagers accompagnés par le pôle de protection des majeurs et des familles.

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

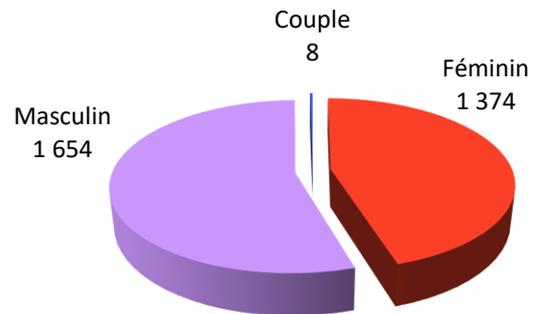
# 1) LE PÔLE DE PROTECTION DES MAJEURS ET DES FAMILLES EN QUELQUES CHIFFRES

## Chiffres clés 2021

Nombre de personnes accompagnées au 31/12/2021 : **3 036**



## Répartition par sexe



Un public majoritairement masculin : 54,47 %

## Le public accompagné selon la nature de la mesure prononcée

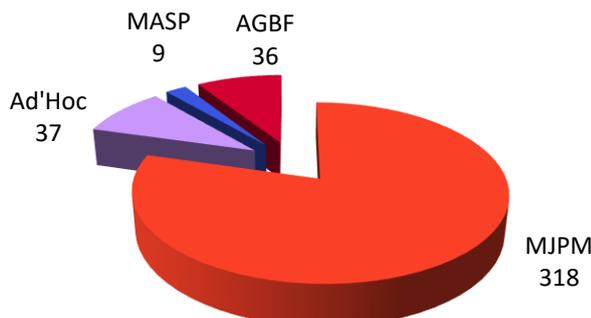
Tuteur adjoint/co-tuteur :	<b>3</b>
Subrogé tuteur/curateur :	<b>6</b>
Présumé absent :	<b>5</b>
Mesure d'accompagnement judiciaire :	<b>9</b>
MASP :	<b>27</b>
Mandat spécial :	<b>50</b>
Curatelle simple :	<b>66</b>
Ad'hoc :	<b>78</b>
MJAGBF :	<b>83</b>
Tutelle :	<b>1 200</b>
Curatelle renforcée :	<b>1 509</b>

51 personnes accompagnées en moins par rapport à 2020.

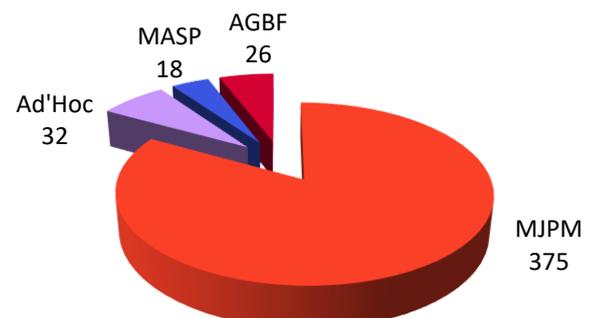
## Nous soulignons, comme chaque année, que

- 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 2021 : **400**  
(388 en 2020)



Fins d'intervention en 2020 : **451**  
(400 en 2020)



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

**3 282 personnes accueillies** soit une moyenne mensuelle de 273 personnes

Lagord : **1 894** soit une moyenne mensuelle de 157 personnes

Saintes : **1 482** soit une moyenne mensuelle de 123 personnes

**28 520 appels reçus sur le standard**, soit une moyenne mensuelle de 2 376 appels.

**Un total de fonds gérés au 31 décembre 2021 pour l'ensemble des personnes protégées s'élevant à 130 millions d'euros.**

L'activité 2021 se transcrit :

- Par une forte charge de travail inhérente à une importante rotation des mesures (augmentation des entrées et des sorties) qui témoigne d'un

accompagnement individualisé favorisant l'autonomie des personnes

- Par une forte croissance du nombre de mesures d'AGBF témoignant d'un besoin en terme de protection de l'enfance et de l'importance d'une équipe de professionnels pleinement dédiés à leur exercice.
- Par une diminution du nombre de mesures de MASP (diminution du nombre de désignation et augmentation des fins de mesures)
- Par une diminution du nombre de mesures civiles de protection inhérente à un nombre de décès plus conséquent que les années précédentes à mettre en lien avec un public accompagné de plus en plus âgé et les suites du coronavirus.

## L'équipe de professionnels engagée sur cette action :

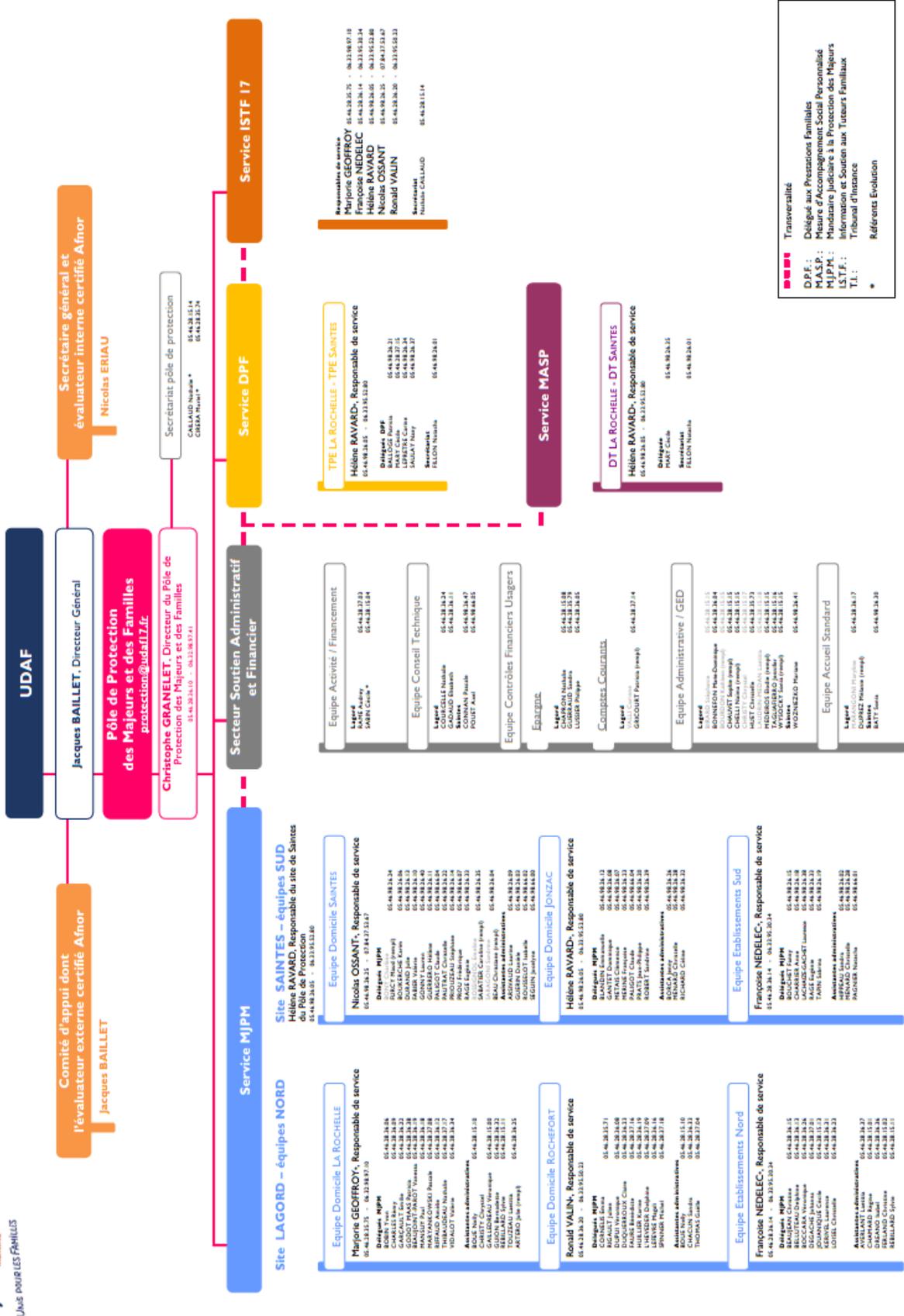
<b>102,94 ETP</b> (équivalents temps plein)	
Direction / encadrement :	<b>9,24 ETP</b>
Socio-éducatifs :	<b>50,49 ETP</b>
Administration / gestion :	<b>43,21 ETP</b>

## 2) L'ORGANISATION DU PÔLE DE PROTECTION DES MAJEURS ET DES FAMILLES

### L'organigramme du pôle

21/06/2022

# Organigramme



## 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 aux 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'intervention, les partenariats et l'information sur les mesures de protection.

#### Le temps fort 2021 :

Adaptation et mise en œuvre du plan de continuité des services au regard des conditions sanitaires.

### 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).

- travail 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

## 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

Quatre 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 2021 :

Information des usagers sur leurs droits en matière de vaccination notamment et remises de masques de protection remis par les pouvoirs publics.

de polyvalence au sein du service MJPM et participe à la continuité du service dans le cadre d'une absence d'un délégué ou de l'agent d'accueil du site concerné.

### Le temps fort 2021 :

Participation à la continuité du service par leur polyvalence et intégration du module droits et matricules (application métier).

financière des personnes accompagnées : leur action y contribue grandement.

### Le temps fort 2021 :

Travail sur la polyvalence et la complémentarité des actions pour optimiser nos délais de traitement et la continuité du service.

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

### Les temps forts 2021 :

Réflexion sur l'intégration d'un nouveau conseiller juridique pour faire face aux charges de travail, mieux répartir les charges de travail et préparer le prochain départ en retraite d'un conseiller juridique qui a diminué son temps de travail d'un mi-temps.

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 le 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

### *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 2021 :

Transfert de compétence du technicien frais de gestion vers un nouveau collègue pour préparer son départ en retraite programmé en mars 2022 et participation à la saisie de données permettant l'intégration d'un nouveau module (droits et matricules) de la nouvelle application métier Evolution.

étroit lien avec les responsables de service, elles proposent des réponses aux besoins qui se présentent dans notre quotidien de travail.

- Coordination des équipes soutien en lien avec le directeur.

#### Les temps forts 2021 :

Une relation privilégiée avec Synergie et les salariés pour accompagner le télétravail et régler les soucis techniques inhérents à ces nouvelles modalités de travail. Gestion des équipements de protection contre le coronavirus (gel, masques, etc.).

Une année dense au cours de laquelle la logistique a su proposer des réponses aux différentes sollicitations pour simplifier le quotidien de chacun.

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,

## L'équipe Contrôles Financiers Usagers

Elle se compose de deux équipes complémentaires en termes 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

### 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 l'ordonnateur et du comptable pour garantir une sécurisation et traçabilité des opérations réalisées.
- Les oppositions, récupérations et télétransmissions bancaires.

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

#### Les temps forts 2021 :

Développement de la polyvalence des interventions pour un traitement toujours plus fluide des documents entrants et garantir de la continuité du service.

ou ordonnées par les délégués à la protection des majeurs.

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 2021 :

Complémentarité de travail avec l'équipe GED/administrative pour un traitement au jour le jour des factures et des opérations bancaires et répondre à l'impératif de télétravail à 100 % depuis le 1<sup>er</sup> confinement pour l'une des intervenantes.

- 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.

#### Les temps forts 2021 :

Amélioration du suivi des oppositions bancaires lors de la désignation du SMJPM. Mise en œuvre d'une complémentarité d'intervention avec le technicien frais de gestion pour un traitement unifié des récupérations bancaires par ce dernier à compter de 2022.

## 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'utilisateur 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,

- 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 2021 :

Développement de la polyvalence des interventions avec l'équipe GED pour un traitement toujours plus fluide des documents entrants et garantir de la continuité du service.

### 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 2021 en quelques chiffres

**Nombre d'usagers suivis au 31/12/2021 : 2 926**

(2 978 en 2020)

- Diminution des mesures civiles de protection : - 55
- Croissance des mesures Ad'hoc : + 5

### Répartition des types d'accompagnement au 31/12/2021

- Subrogé curateur-/tuteur : 6
- Présumé absent : 5
- Mesure d'accompagnement judiciaire : 9
- Mandat spécial : 50
- Curatelle simple 66 (dont 29 aux biens)
- Ad hoc : 78
- Tutelle : 1 202 (dont 42 aux biens, 1 aménagée, 2 tuteur adjoint)
- Curatelle renforcée : 1 510 (dont 123 aux biens, 315 aménagées 1 curateur adjoint)

**Nouveaux usagers suivis en 2021 : 355**

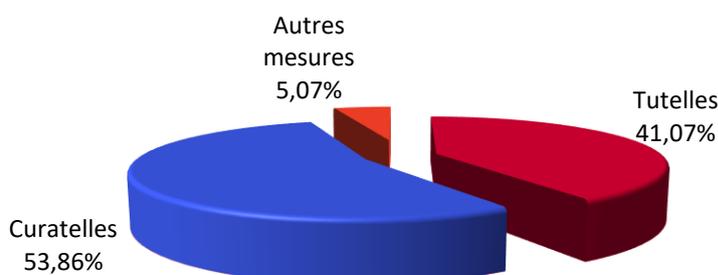
Dont 37 Ad'hoc (352 en 2020 dont 40 Ad'hoc)

**Fin d'intervention en 2021 : 407**

Dont 32 Ad'hoc (360 en 2020 dont 53 Ad'hoc)

**Nombre de renouvellements de mesures en 2021 : 174**

**Nombre de mesures modifiées : 263**  
(allègement, renforcement)



### Les principaux constats

- La mesure de curatelle est majoritaire : les mesures les moins restrictives de capacité sont bien le principe.

Le terme « Tutelle » est souvent utilisé au sens large pour parler des mesures civiles de protection. Cet amalgame 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.

- Les aménagements de mesures, notamment dans le cadre d'une mesure de curatelle, sont en augmentation ce qui témoigne de l'adaptation des mesures aux capacités des personnes.
- Les mesures exercées en lien avec un membre de la famille, qui est tuteur à la personne, sont de plus en plus nombreuses et répondent aux attentes et réalités de vies des familles et usagers.
- Quelques mesures viennent en soutien des familles (subrogé, tuteur/curateur adjoint), 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 diminution de 57 mesures civiles de protection (mesure d'accompagnement judiciaire, mandat spécial : curatelle, tutelle) : 2 848 en 2021 et 2 905 en 2020.
- Une augmentation du nombre de mesures Ad'hoc : 78 en 2021 et 73 en 2020. Les missions confiées sont de plus en plus ciblées, de plus courte durée et induisent une grande réactivité (37 nouvelles désignations/34 clôturés).
- 5 mesures de tutelles concernent des présumés absents.

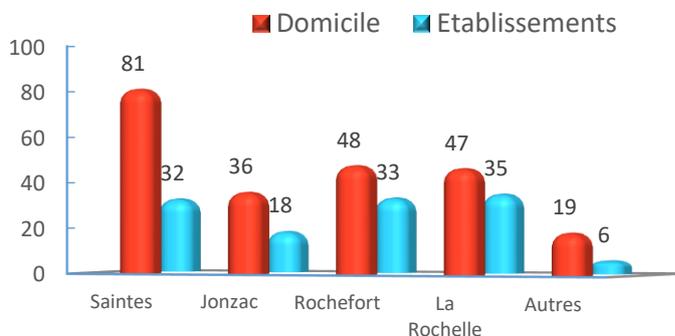
## Caractéristiques des nouvelles personnes suivies en 2021

**Nouvelles personnes accompagnées sur l'ensemble du département :** **355**  
 (+ 3 par rapport à 2020)

**Personnes accompagnées hors mesure Ad'hoc :** **318**  
 (+ 6 par rapport à 2020)

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

### Répartition selon l'hébergement et les tribunaux au 31/12/2021



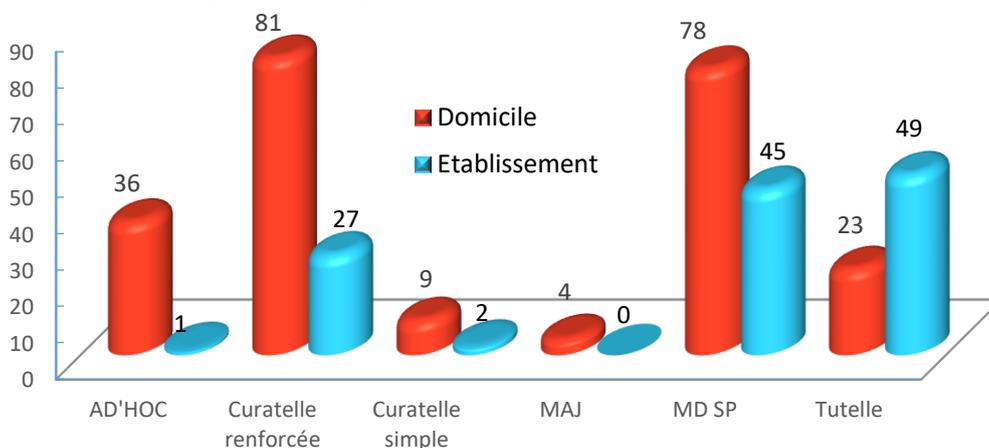
La nature de l'hébergement varie fortement selon le moment où nous nous plaçons avec :

- 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 (31,83 % des désignations) la répartition des nouvelles mesures est assez homogène pour les autres tribunaux du département :

- Tribunal de La Rochelle **23,09 %**
- Tribunal de Rochefort **22,81 %**
- Tribunal de Jonzac **15,21 %**

### La nature de la mesure de protection prononcée



- **Le mandat spécial (MDSP), 34,6 %** des désignations, est la première porte d'entrée dans une mesure de protection et concerne 63% des personnes vivant à leur domicile.

- **La mesure de curatelle (33,5% des désignations)** est majoritaire ce qui retranscrit la capacité des personnes accompagnées.

Elle concerne majoritairement (75,6%) les personnes vivant à leur domicile.

- **La mesure de tutelle (20,2 % des désignations)** concerne majoritairement les personnes hébergées en établissement (68 %).

- **La mesure d'accompagnement judiciaire (1,1%)** concerne exclusivement des personnes vivant à domicile

## Les principaux constats en termes de prise en charge

- **Le mandat spécial 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 services sociaux et tribunaux, 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 peut ne pas être 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 enquêtes sociales en amont permettraient de prévenir le prononcé d'un mandat spécial ou en faciliterait son exercice.

- **Le constat de l'an passé se confirme avec un grand nombre de personnes qui échappent aux signalements des différents acteurs de terrain (médecin, assistantes sociales des services sociaux ou hospitaliers ...).**

Les situations de vie des personnes, sur le plan des conditions d'hébergement et d'isolement social et sur l'aspect financier (ruptures de ressources et de droits) sont nombreuses.

Une protection efficace 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...).

- **Les difficultés suivantes, qui bien souvent se cumulent, sont rencontrées dans nos prises en charge :**

- des personnes souvent très isolées sur le plan social et dont l'état de santé, notamment pour les personnes âgées, est souvent très précaire et nécessite une prise en charge médicale rapide,
- des personnes en proie à des dettes locatives et des mesures d'expulsion particulièrement avancées,
- des troubles de voisinage,
- de nombreuses situations de surendettement principalement justifiées pour faire face aux charges courantes (logement, énergie, assurances),
- 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.

- **Nos priorités d'actions dans la prise en charge de la mesure, pour résorber des difficultés pourtant présentes longtemps avant notre intervention, se heurtent souvent aux attentes :**

- 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 ces troubles cessent sans délai,
- des obligés alimentaires avec les différents familiaux qui en découlent,
- des familles pas toujours d'accord sur les orientations à prendre dans l'intérêt de la personne protégée
- des créanciers qui, le plus souvent, sont passés de l'amiable au judiciaire.

## Caractéristiques des fins d'intervention intervenues en 2021

**375 fins d'interventions dans le cadre d'une mesure civile de protection (+15 par rapport à 2020)**

**32 fins d'interventions au titre d'une mesure ad hoc (-12 par rapport à 2020)**

### Les principaux motifs

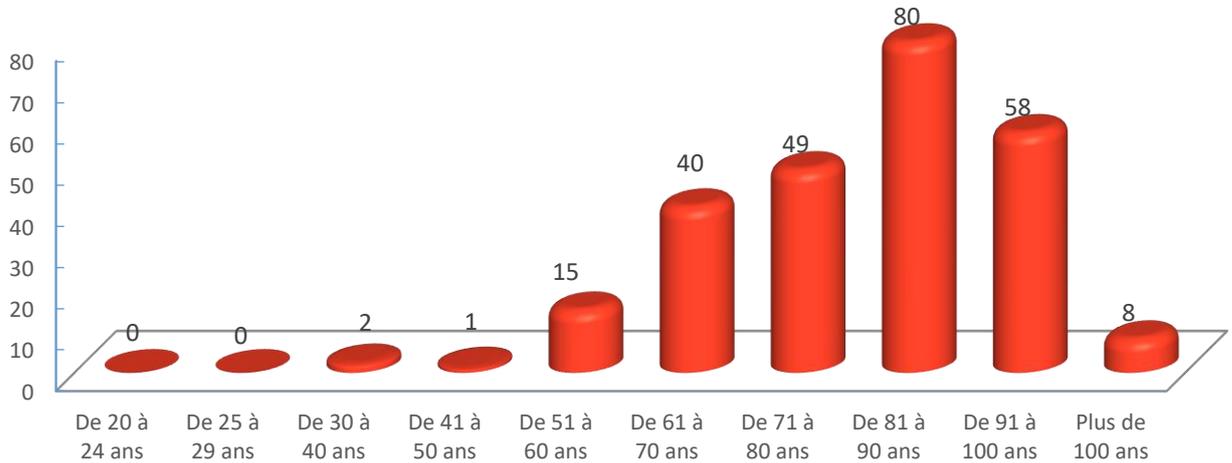
- 8 mesures de curatelle n'ont pas été renouvelées à leur échéance,
- 20 mainlevées ont été prononcées par le juge,
- 32 fin de mandat dans le cadre d'une mesure Ad'hoc,
- 93 dessaisissement au profit de
  - 17 familles au titre de la primauté familiale
  - 30 MJPM du département (13 MJPM associatifs ; 17 MJPM Individuels dont 9 concernent des salariés s'étant installés en qualité de MJPM privé).

Cela peut être à la demande de la personne ou de nos services, en cas de difficulté ou pour prévenir 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.

- 46 mandataires judiciaires hors département, ce qui témoigne de la mobilité des personnes également réelle à l'intérieur du département.

- 253 décès dont 176 en établissement.

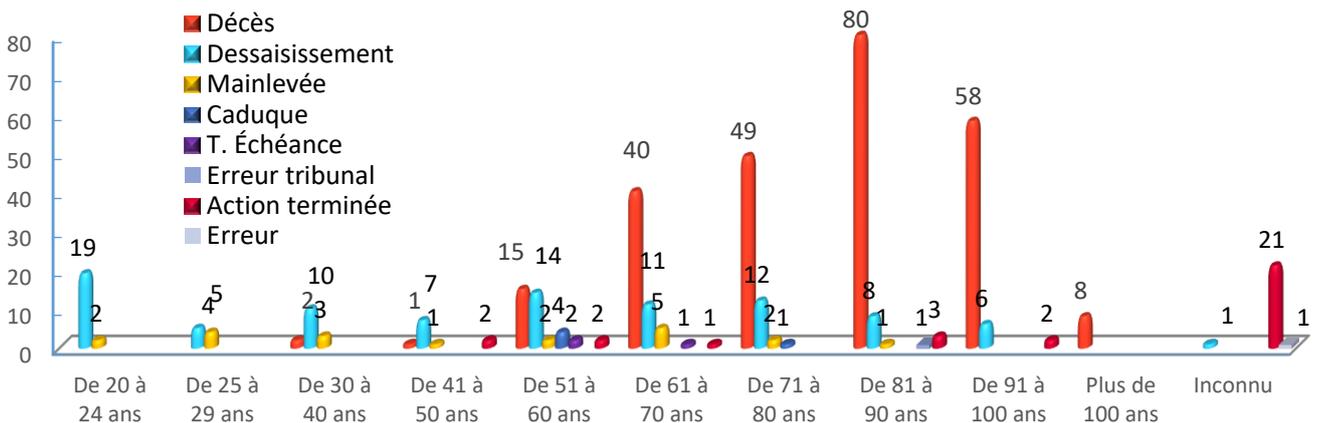
### Répartition des décès par tranche d'âge



- Le nombre de décès a augmenté de 23,41% par rapport à 2020 (+48) et a prioritairement touché le public hébergé en établissement (+37) dont la moyenne d'âge est élevée. En effet, Le nombre de décès à domicile a quant à lui diminué (+11).

- L'impact de l'épidémie de coronavirus en lien avec l'âge avancé des personnes accompagnées se retranscrit par une forte augmentation de la mortalité en 2021.

### Age selon le type de fin de mesure

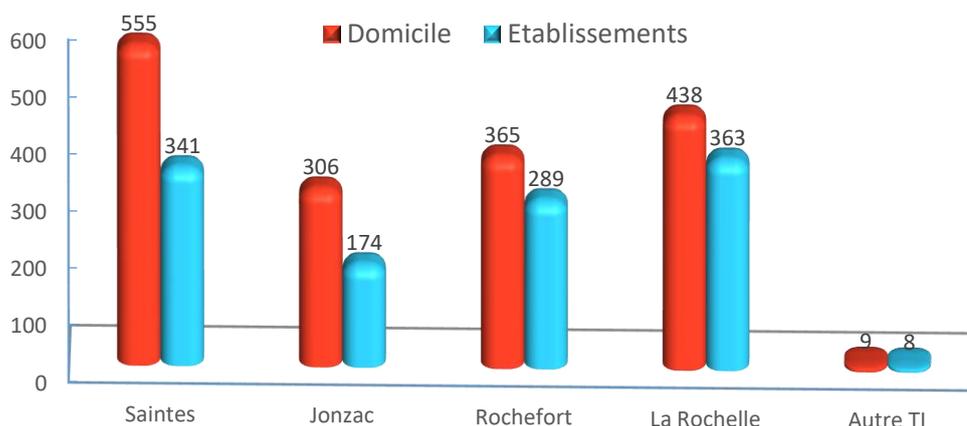


### Les principaux constats

- 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.
- Les fins de mesures s'équilibrent entre personnes vivant à domicile (206) en établissement (201).
- 25 personnes (mainlevée et caducité) ont au cours de l'année 2021, conformément au principe de la capacité des personnes, retrouvé le plein exercice de leurs droits (toutes les tranches d'âges sont concernées jusqu'à 90 ans).
- 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 protection juridique.

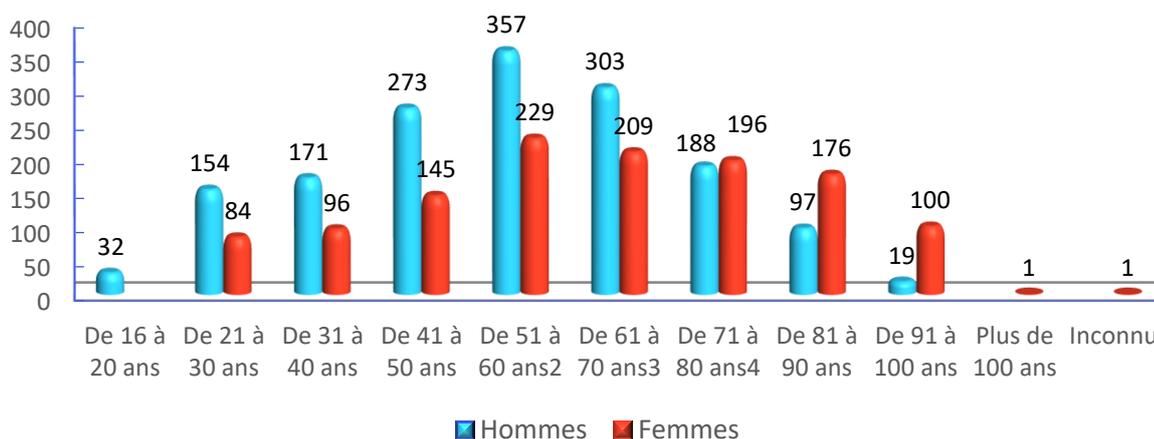
### Présentation du public suivi au 31 décembre 2021

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



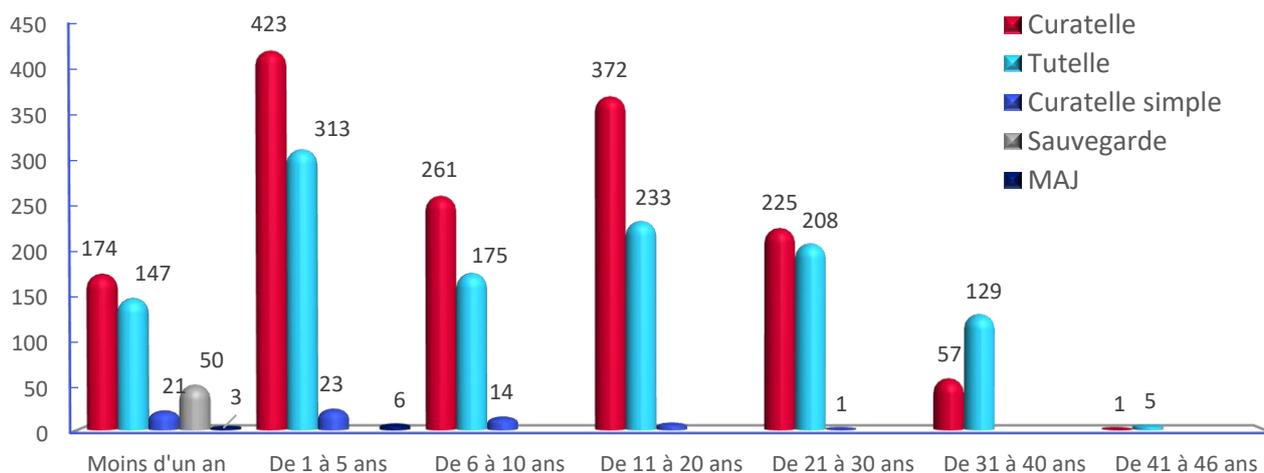
- Le public est réparti sur l'ensemble du département quel que soit le mode d'hébergement.
- La sectorisation mise en place garantit une prise en charge de proximité, avec des partenaires repérés, qui connaissent parfaitement les délégués et responsables de services intervenant sur le secteur.

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



- Un public âgé et majoritairement masculin (56%).
- 1 femme âgée de plus de 100 ans et 119 personnes âgées de plus de 90 ans (84 % de femmes).
- Les hommes bénéficient plus jeune que les femmes d'une mesure de protection. La courbe s'inversant à partir de 70 ans.
- 80.5 % du public suivi a plus de 40 ans avec une tranche d'âge prépondérante entre 40 et 69 ans.
- 45 % des personnes ont plus de 60 ans.

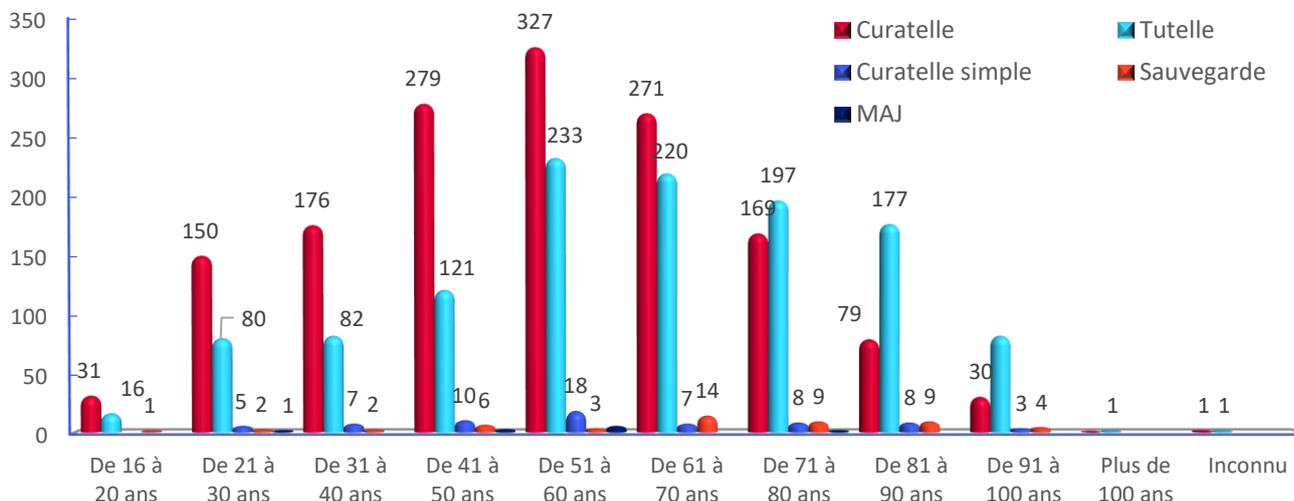
### L'ancienneté du suivi par le service MJPM de l'UDAF



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

- 40,73 % des personnes sont accompagnées depuis moins de 5 ans,
- 21,98 % des personnes sont accompagnées depuis plus de 20 ans,
- Au-delà de 30 ans la mesure de tutelle devient majoritaire.

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

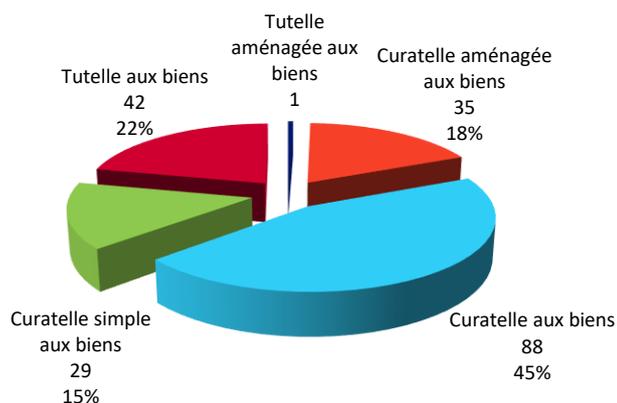


- Des mesures de protections qui s'adaptent selon l'âge et les besoins et capacités des personnes pour promouvoir leur autonomie.
- La mesure de curatelle est majoritaire pour toutes les tranches d'âges jusqu'à 70 ans : la capacité des personnes est par conséquent juridiquement et médicalement reconnue.

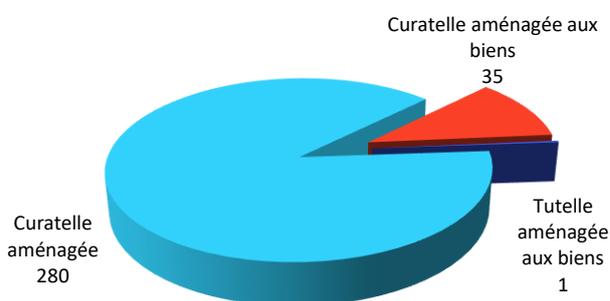
- La mesure de curatelle simple ne représente que 2,31 % des mesures exercées.
- 72 % des mesures de mandat spécial concernent des personnes âgées de plus de 60 ans dès lors que la question du maintien à domicile se pose.
- 6,25 % des mesures de tutelles concernent un public âgé de moins de 40 ans

## Les aménagements/démembrements de mesures

### Mesures aux biens



### Mesures aménagées

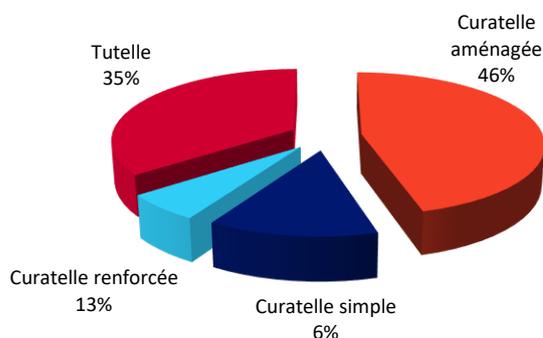


- Les aménagements de mesures représentent 11 % des mesures et concernent principalement les personnes sous curatelle et permettent de promouvoir leur autonomie.
- Le nombre d'aménagement de mesures a progressé de 89 % par rapport à l'an passé, ce qui témoigne de l'individualisation des mesures.

- Les mesures concernant exclusivement les biens représente 8,9 % des mesures (+79 % par rapport à 2020), et concerne tous les types de mesures. Elles permettent à l'usager et 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.

## Les révisions de mesures au cours de l'année 2021

### Répartition des 263 modifications



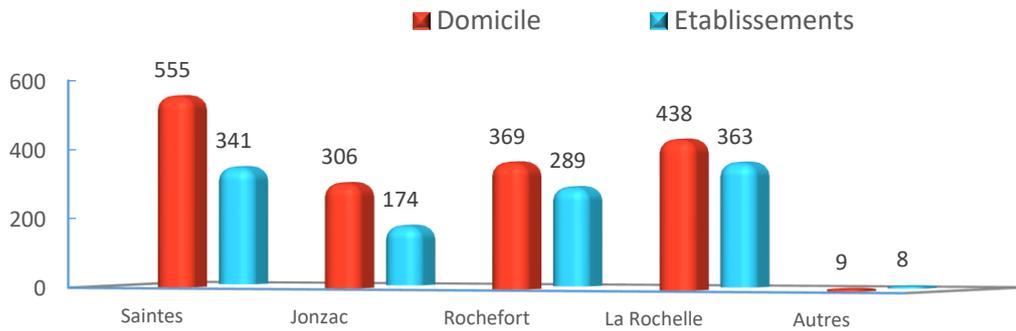
- 174 mesures ont fait l'objet d'un renouvellement à leur échéance (la moitié concernent des tutelles dont la durée est majoritairement plus longue).

- 263 mesures ont fait l'objet d'une modification en 2021.
- Les transformations de mandats spéciaux
  - 5,38 % en curatelle simple,

- 37,63 % en curatelle renforcées dont 17.20 % sont aménagées
- 56,99 % en tutelle
- 35,60 % d'aggravations 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 6.96 % 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**

**Répartition selon l'hébergement et les tribunaux au 31/12/2021**

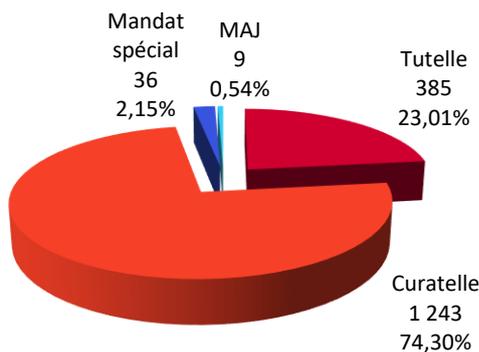


**1 673 personnes vivent à domicile**

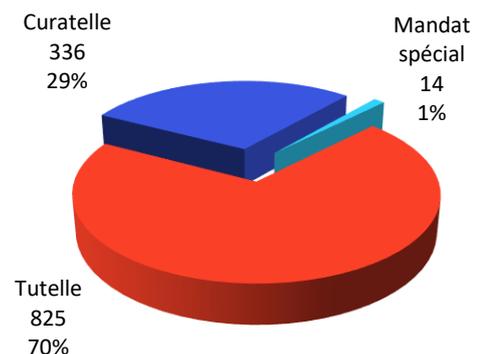
- 74,3 % bénéficient d'une mesure de curatelle : les aménagements de mesures les concernent plus particulièrement et favorisent leur autonomie tout en les sécurisant.
- 70 % des mandats spéciaux exercés concernent une personne vivant à domicile pour laquelle le plus souvent la question du maintien à domicile se pose.
- 100 % des mesures d'accompagnement judiciaires exercées concernent des personnes vivant à domicile avec un public cible entre 40 et 60 ans.
- 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).

**1 175 personnes sont hébergées dans une structure d'accueil pour personnes âgées ou handicapées**

**Répartition des mesures domicile**



**Répartition des mesures établissements**



**391** personnes sont prises en charge en structure d'accueil pour personnes handicapées.

**679** personnes sont prises en charge dans des structures accueillant des personnes âgées.

**105** personnes sont accueillies dans des structures d'accueil pour adultes dont 85 en structure hospitalière.

## Le patrimoine des personnes protégées

L'ensemble des personnes protégées possèdent 1 073 biens immobiliers ou terrains, qui se répartissent de la façon suivante :

- 399 maisons
- 568 terrains non bâtis
- 66 appartements
- 27 bâtiments divers
- 2 locaux commerciaux

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

- Indivision : 470

**70 %** bénéficient d'une mesure de tutelle.

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.

- Pleine propriété : 350
- Usufruit : 72
- Nue-propriété : 16
- Doit d'usage et d'habitation : 4
- SCI : 4

La préservation, l'entretien et la valorisation de ces biens sont une mission importante du service en termes 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 2021

L'information sur les restrictions sanitaires inhérentes à l'épidémie de COVID 19 et la remise de masques transmis par les pouvoirs publics ont été, tout au long de l'année, un aspect important dans le travail d'accompagnement des délégués.

La révision des mesures de tutelle dont la durée excède 20 ans est engagée et constitue un temps fort du quotidien des délégués.

Le prononcé d'une mesure de mandat spécial qui est devenue en 2021 la première porte d'entrée dans une mesure de protection impose :

- une grande 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 »

#### Les constats

Comme chaque année, nous constatons des situations de vie de plus en plus précaires, des personnes de plus en plus isolées qui se sont habituées à des conditions de vies parfois indescriptibles.

Nous repérons que certaines personnes sont passées durant des années entre les mailles du filet des services sociaux et que les mesures de

protection sont prononcées trop tardivement lorsque la situation apparaît inextricable.

La résolution d'une difficulté qui s'est construite dans le temps, ne peut se régulariser avec le prononcé de la mesure aussi œuvrons-nous à mobiliser le réseau médico-social pour construire des réponses adaptées et bienveillantes à la situation des personnes.

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, qui est 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.

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.

### **Les principales problématiques des personnes accompagnées**

- 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).
- Des personnes très isolées dont les conditions de vie à domicile et leur santé questionnent le maintien à domicile).
- Des personnes en proie au surendettement, n'ayant pas ouvert tous leurs droits (santé, fracture numérique) : expulsion souvent engagée et parfois prononcée.
- 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 (privé ou public) souvent très dégradés. Les états des lieux de sortie sont source de nombreux contentieux.
- 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 soin ou d'une responsabilité juridique difficile à établir.

### **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

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.

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

La diminution du nombre d'usagers pris en charge par un délégué, qui s'est engagée depuis quelques années, est élément de réponse en terme de proximité des usagers.

Le cadre d'un partenariat entre le bailleur, l'hôpital, le « tuteur » et l'utilisateur 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.

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.

### Les principales problématiques des personnes suivies

- Des personnes (de plus en plus de couples) très âgées (90-100ans) dont la situation financière ne permet plus de financer le maintien à domicile et dont l'orientation en EHPAD est sur un plan médicosocial prioritaire.
- 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.

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.

- 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 2021 :

- Mise en place d'un travail partenarial avec le centre pénitentiaire de St Martin de Ré.
- Travail avec le centre de détention de Bédénac sur le périmètre d'intervention du SMJPM.
- Lien resserré avec les structures d'hébergement et les familles pour veiller sur le respect des droits des personnes accueillies dans le cadre des restrictions sanitaires inhérentes à l'épidémie de coronavirus.

## Les principales actions 2021

### 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.

C'est pour cette raison que le renforcement des postes de conseiller juridique s'est légitimé.

**926** actions juridiques (+3,23 %) concernant les domaines suivants :

- 342 successions
- 208 interventions sur les patrimoines
- 250 procédures juridiques dont obligation alimentaire
- 52 actions liées au logement
- 19 contentieux
- 5 droits personnels
- 50 actions diverses

**4 412** 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 des difficultés à obtenir tous les justificatifs utiles.

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

**2 223** usagers dont la participation financière au coût de leur mesure de protection s'élève à 902 616,77 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

Le décret 2020-1684 du 23 décembre 2020 définit le nouveau barème applicable à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021 et les modalités de remboursement des

usagers impactés en 2018 et 2019 par la décision du conseil d'Etat (action réalisée en 2021/2022).

### Sur le plan de la gestion financière

Nombre de comptes bancaires gérés au 31/12/2021 :	<b>13 273 comptes</b>
Montant des fonds cumulés au 31/12/2021 auprès d'une centaine d'établissements bancaires :	<b>130 millions d'euros</b>
Relevés bancaires reçus :	<b>53 133</b>
Factures traitées :	<b>98 004</b>
Nombre de cartes bancaires adressées aux usagers :	<b>1 013</b>

### Sur le plan de la gestion administrative

Nombre de courriers sortants :	<b>136 632</b>
Nombres de courriers et justificatifs administratifs reçus :	<b>317 824</b>

### 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 2021, 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 2021

- Rencontre avec les juges des tutelles de Rochefort et de Saintes
- Rencontre de l'ESAT de Montlieu La Garde sur le thème de l'aide sociale
- Réunion de travail à l'EHPAD Aquitania pour présentation de nos modes d'intervention et du périmètre d'action du SMJPM
- Rencontres partenariales avec Tremplin, l'hôpital de Rochefort,
- Participation aux GEOMP de Rochefort et La Rochelle
- Participation aux réunions du réseau santé mentale
- Participation aux réunions de coordination du CLSM de Saintes et à l'assemblée plénière (Thème : le droit des personnes en santé mentale)
- Mise en place d'un travail partenarial avec le centre pénitentiaire de St Martin de Ré

- Rencontre de professionnels intervenant au centre de détention de Bedenac pour définir le périmètre d'intervention du SMJPM (fiches actions)
- Participation à la réunion du Groupement Hospitalier de territoire de Saintonge
- Participation à la préparation du forum bien vieillir sur l'île de Ré : l'UDAF y présentera avec un notaire les mesures de protection
- Participation aux CVS des établissements de Monlieu La Grade, La Chapelle des Pots, Matha, Aquitania Saintes, Mas Rochefort, ESAT Jonzac et St Savinien...
- Permanences mensuelles (11) sur l'ensemble du département assuré par les responsables de service concernant l'Information aux tuteurs familiaux
- Rencontres des directeurs SMJPM : UDAF 16/79/86/87
- Rencontres des directeurs SMJPM de Charente-Maritime

## Bilan synthétique de l'année 2021

Au cours de cette année, le PPMF a su adapter son organisation aux considérations sanitaires et garantir une continuité et qualité sans faille du service rendu aux usagers et partenaires.

Je remercie chacun pour son investissement personnel et de la force du collectif (adaptabilité, polyvalence) pour remplir cette obligation de résultat.

**Nous poursuivrons en 2022 ce travail visant à adapter nos fonctionnements, à simplifier les circuits dans une perspective d'amélioration du service rendu et d'amélioration de la qualité de vie au travail.**

### L'équipe de professionnels engagée sur cette action :

**95,49 ETP** (équivalents temps plein)

Direction / encadrement : **8,34 ETP**

Socio-éducatifs : **45,97 ETP**

Administration / gestion : **41,18 ETP**

## 4) LE SERVICE DÉLÉGUÉ AUX PRESTATIONS FAMILIALES (DPF)

Depuis 2009, l'UDAF intervient sur les territoires de LA ROCHELLE et de SAINTES.

### 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 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 (AEMO, 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.

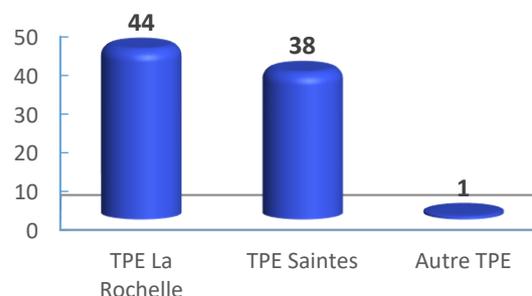
## L'activité du service en quelques chiffres

Nombre de familles accompagnées au 31/12/2021 : **83**

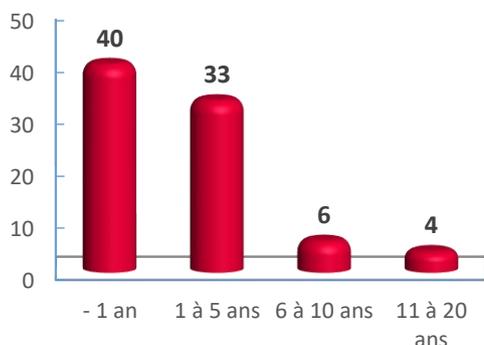
(73 en 2020)



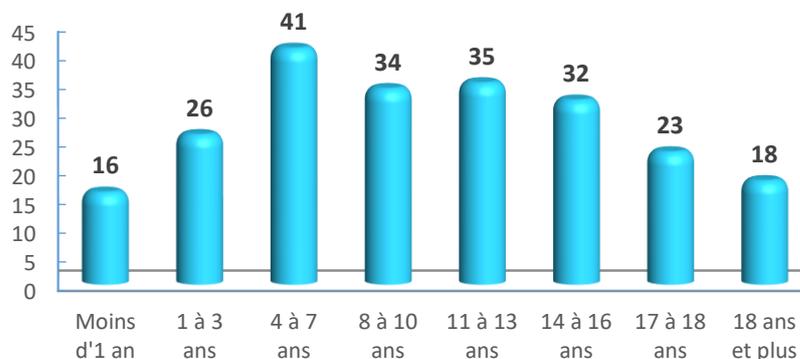
Répartition des mesures selon les tribunaux



Durée de l'accompagnement



Répartition des enfants par âge



### Les principaux constats

Malgré un contexte toujours marqué par la pandémie, l'année 2021 se traduit par une forte croissance de l'activité (+10) avec :

- un nombre de mesure au 31/12/2021 qui retrouve le niveau de 2018 (84)
- une moyenne annuelle (76,5 mesures) légèrement supérieure à celle de 2020
- un nombre de nouvelles désignations en forte progression
- une stabilité du nombre de fin de mesures par rapport à 2020
- une rotation conséquente des accompagnements
- une répartition équilibrée des mesures entre les deux tribunaux pour enfants du département.

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

La mesure d'AGBF est une mesure qui s'appuie sur la capacité, la participation des familles et qui n'a

pas vocation (sauf exception) à s'inscrire sur la durée comme en témoigne la durée d'accompagnement.

- 48 % des familles font l'objet d'un accompagnement depuis moins de 1 an
- 84 % des familles sont accompagnées depuis moins de 5 ans

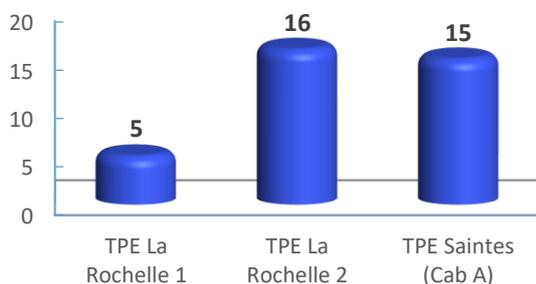
La rotation des mesures (entrées/sorties), la courte durée d'accompagnement, et l'arrêt de la mesure avant son échéance sont des indicateurs importants qui témoignent de la qualité d'un accompagnement individualisé adapté au besoin de chaque famille.

La sécurisation des conditions de vie des enfants et le rétablissement des conditions d'une gestion autonome des prestations familiales par les parents sont nos objectifs de travail.

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

### Répartition par TPE



Le travail de communication sur les enjeux de la MJAGBF porte ses fruits avec un nombre de nouvelles désignations en forte progression :

- + 14 par rapport à 2020,

- + 9 par rapport à 2019 qui est une année référence

La progression des désignations est plus marquée pour le Tribunal pour Enfants de la Rochelle.

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

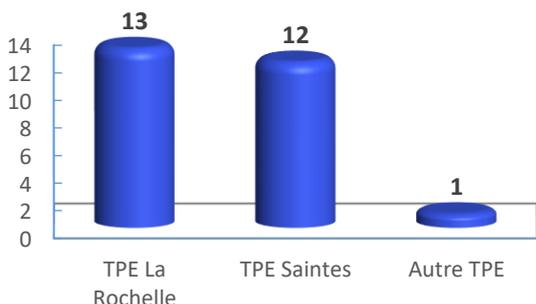
Le nombre de couple accompagné est en augmentation

Les nouveaux bénéficiaires d'une MJAGBF en 2021

- 26 femmes
- 5 hommes
- 5 couples

## Les fins d'accompagnement

### Répartition par TPE



Le nombre de fin d'interventions est stable et reste relativement élevé (31% de l'activité au 31 décembre).

Il traduit la philosophie du service à tout mettre en œuvre pour un retour rapide à l'autonomie de la famille et à ne pas prolonger son action au-delà du nécessaire. Les non renouvellements à l'échéance sont anticipés avec les familles pour garantir leur réussite.

Nous dénombrons toujours quelques situations où la perte de droits à prestations familiales entraîne un arrêt anticipé de l'accompagnement qui reste pourtant nécessaire.

- 25 mesures ont fait l'objet d'une mainlevée
- 1 déménagement 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 2021

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 vie 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

L'année 2021 a été marquée par la suppléance d'un intervenant social en arrêt de travail qui a conduit à quelques changements d'intervenants en cours d'année pour 20 familles accompagnées. Lors de son départ en mars 2022, son remplaçant a été confirmé dans le poste garantissant ainsi la stabilité d'accompagnement pour les familles concernées.

La formation CNC de 3 intervenants sur 4 est programmée pour 2022/2023 mais se heurte au manque de formations dispensées. En lien avec les

autres services DPF de la région dans le cadre de nos regroupements CNDPF, nous œuvrons pour la mise en place de sessions communes en objectivant nos besoins en formation.

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 et nos constats pour 2021

Nous avons tout au long de l'année :

- **Assuré un accompagnement normal**, dans un contexte sanitaire d'exception, par des rencontres et des contacts téléphoniques réguliers avec les familles.

Les délégués, équipés de tablettes informatiques, ont pu mettre en œuvre de nouvelles modalités d'accompagnement tenant compte des nouvelles technologies et de l'importance du numérique dans le quotidien de vie de chacun.

Ces nouveaux outils participent :

- A l'apprentissage de la gestion administrative numérique pour les familles et leur accès direct à leur dossier dans le cadre de nos rencontres.
  - A une continuité de service plus aisée tout en offrant plus de flexibilité dans l'organisation du travail des délégués.
  - A plus de proximité et de disponibilité, de la part des délégués, pour les familles et partenaires
- **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.
  - **Poursuivi le travail de réflexion engagé sur l'évolution souhaitée de la prise en charge**, ses incidences sur les modalités de travail et ses finalités.

Cette réflexion nous conduit d'ores et déjà à envisager différemment le travail en équipe. Chaque situation arrivant à échéance est aujourd'hui discutée collectivement en amont afin que les constats soient partagés et les regards croisés pour son devenir.

Cela permet également d'assurer une meilleure continuité de service, tant au bénéfice des familles qu'auprès des magistrats.

**Nous œuvrons depuis maintenant plusieurs années pour cibler de plus en plus finement notre intervention, que ce soit dans le contenu ou la durée.**

**Mais force nous est de constater que cet objectif se heurte aux contraintes qui s'imposent à nous, plus particulièrement dans nos rapports avec les organismes débiteurs des prestations :**

- Délais de prise en compte d'une nouvelle mesure par la CAF pouvant aller jusqu'à 4 mois, amputant d'1/4 notre durée d'intervention budgétaire.
- Délai identique pour la prise en compte du renouvellement d'une mesure, pouvant mettre en échec au moins temporairement les progrès réalisés.
- Impossibilité d'établir une communication directe entre nos services pour une prise en compte de la spécificité de la mesure d'AGBF.

Le renvoi vers une communication numérique et déshumanisée, qui ne permet pas de prendre en compte l'urgence de l'accompagnement décidé par le juge des enfants met régulièrement en difficulté les familles et le bien-être des enfants

La mise en place d'un interlocuteur direct entre nos services, qui ne répond pas aux standards de fonctionnement la CAF et ne nous est pas proposée malgré nos demandes réitérées, est un impératif indispensable pour un accompagnement bienveillant et sécurisant.

## Les perspectives 2022

L'activité 2021, celle du premier trimestre 2022, le bilan positif de ces dernières années et la faible ancienneté des accompagnements en cours, nous invitent à appréhender l'avenir avec confiance.

Poursuivre notre travail d'information et de promotion de la mesure d'AGBF demeure une priorité 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 2022,

- Nous mettrons en œuvre l'évaluation interne et souhaitons nouer un partenariat privilégié avec

la CAF, pour une prise en charge plus fluide et un accompagnement plus serein.

- La mise en place de groupe d'expression des familles sera recherchée pour optimiser l'accompagnement dispensé et recueillir leur vision de l'organisation du service.
- Nous poursuivrons notre travail collaboratif avec les Services DPF de Nouvelle Aquitaine pour une harmonisation de nos pratiques d'accompagnement et notre implication au sein du groupe de travail « protection de l'enfance » de l'UNAF.
- Nous poursuivrons notre travail de réflexion permanente sur les limites de notre mandat, et le développement des outils et méthodes d'accompagnement.
- Les groupes d'analyse de la pratique spécifiques à la mesure d'AGBF seront mis en place en complément de ceux déjà existants.

### L'équipe de professionnels engagée sur cette action :

<b>5,63 ETP</b> (équivalents temps plein)	
Direction / encadrement :	<b>0,75 ETP</b>
Socio-éducatifs :	<b>2,89 ETP</b>
Administration / gestion :	<b>1,99 ETP</b>

## 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.

### 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.

### Les modalités d'organisation

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

Depuis 2018, deux intervenantes sont positionnées sur l'activité MASP 2 afin de favoriser une continuité de service. A ce titre les Déléguées MASP travaillent en lien rapproché avec les Déléguées aux prestations Familiales du service Délégué aux prestations familiales (DPF) de l'UDAF et sous la responsabilité de la même responsable de service.

Des outils communs sont ainsi partagés et améliorés avec des visions complémentaires et l'accompagnement s'enrichit également des expériences croisées.

### 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 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.

Le service est accessible 5 jours sur 7 par mail et par téléphone (les lignes directes du délégué, des responsables et de l'accueil sont communiquées).

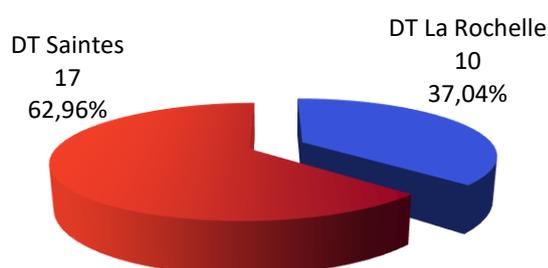
Les usagers sont rencontrés à minima une fois par mois : la rencontre à domicile est privilégiée chaque fois que l'utilisateur ne s'y oppose pas. De nombreux accompagnements aux démarches sont également réalisés (banque, administrations diverses).

Le rythme de rencontres, plus rapproché lors de la mise en place de la mesure, est adapté selon les besoins, les démarches et l'autonomie de la personne.

## L'activité du service en quelques chiffres

<b>Nombre de personnes accompagnées au 31/12/2021 :</b>	<b>27</b>
(36 en 2020)	
<b>Nouveaux usagers suivis en 2021 :</b>	<b>9</b>
(14 en 2020)	
<b>Fins d'intervention en 2021 :</b>	<b>18</b>
(14 en 2020)	

### La répartition des MASP par Délégation Territoriale



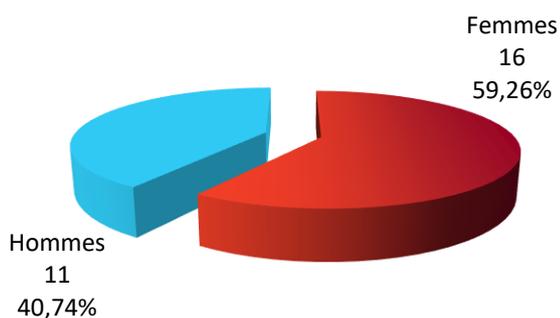
Le nombre de personnes accompagnées relève majoritairement (62,96%) de la délégation territoriale de Saintes.

La diminution de l'activité (qui s'explique par la baisse du nombre de désignations pour notamment la délégation territoriale de la Rochelle et l'augmentation des fins de mesures) 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 prudente.

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 au 31/12/2021

### Un public majoritairement féminin



### La durée de l'accompagnement

- 17 personnes dans la première année d'accompagnement
- 7 personnes dans la deuxième année

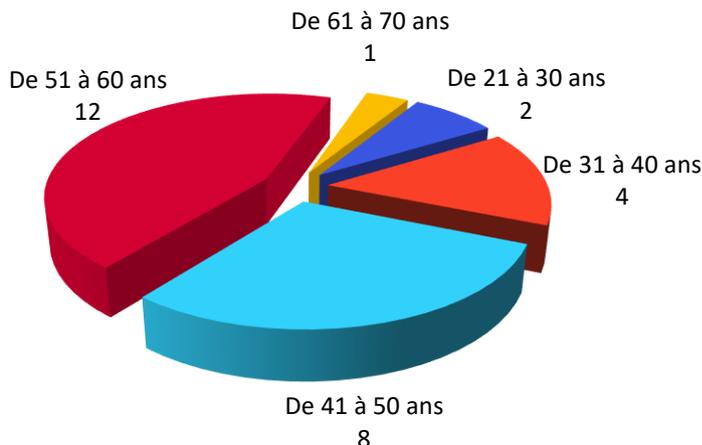
- 4 personnes dans la troisième année
- 5 personnes dans la quatrième année

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<sup>ème</sup> année) est positif sur le strict plan de l'activité du service.

## L'âge des personnes accompagnées



Les personnes de plus de 40 ans représentent 77,77 % des personnes accompagnées.

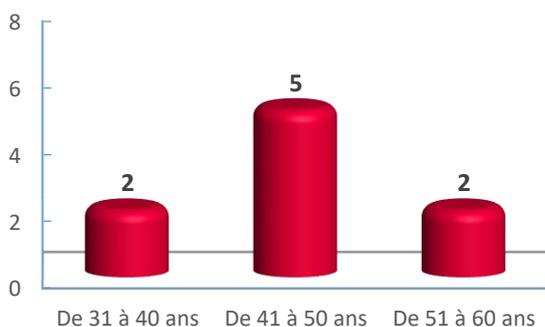
Le profil du public évolue vers une frange de la population plus âgée, isolée et bénéficiaire de minima sociaux.

## Le type de prestations perçues

Le Revenu de solidarité et l'AAH versés par la CAF 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 rendez-vous 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 instances clés 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.

- **9** personnes (4 femmes et 5 hommes) ont été orientées vers une MASP 2 sur l'année 2021 :
  - **2** personnes par la délégation territoriale de La Rochelle
  - **7** personnes par la délégation territoire de Saintes
- Les ressources perçues
  - **7** personnes perçoivent le RSA
  - **2** personnes sont bénéficiaires de l'AAH

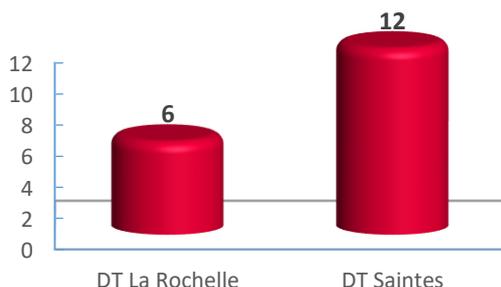
- **1** personnes perçoit un salaire et un complément RSA
- Un public majoritairement de plus de 40 ans (77,77 %), en situation d'isolement et rencontrant principalement des difficultés inhérentes au logement.
- 2 personnes déjà suivies sur des dispositifs de maintien dans le logement (ASLL et Bail glissant)
- 1 personne avait déjà bénéficié par le passé d'une mesure de MASP

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

- endettement
- troubles psychologiques ou psychiatriques
- problèmes de santé

## La fin de l'accompagnement

### Répartition des fins de MASP par DT



Notre intervention a pris fin pour 18 personnes (9 femmes, 8 hommes et un couple)

- **6** concernant la délégation territoriale de La Rochelle
- **12** concernant la délégation territoriale de Saintes

### Les motifs de l'arrêt de l'accompagnement :

- **6** sans objectifs atteints :
  - 4 par manque d'adhésion
  - 2 non contractualisations
- **11** pour objectifs atteints :
  - 2 avant l'échéance prévue
  - 3 à l'échéance des 4 ans
  - 2 suite au prononcé d'une MAJ
  - 1 suite au prononcé d'une sauvegarde de justice
  - 2 suite au prononcé d'une curatelle
  - 1 suite à un déménagement hors département

Pour les personnes dont l'accompagnement va jusqu'au 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.

### 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.

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 2021 a été de maintenir une continuité de l'accompagnement auprès des personnes en tenant compte des restrictions sanitaires.

Au-delà de l'accompagnement inhérent à la MASP en tant que telle, nous avons eu un rôle d'information sur la situation sanitaire, les gestes barrières et de soutien dans les questionnements entourant la situation sanitaire.

Equipés de téléphones portables et de tablettes informatiques, ces nouvelles modalités d'accompagnement nous permettent :

- d'être plus accessibles et disponibles,

#### Sur un plan plus général concernant les modalités d'accompagnement :

- L'accompagnement dans le cadre d'une MASP atteint des résultats assez rapides et efficaces pour les personnes rencontrant des difficultés passagères, qu'elles ne peuvent surmonter sans aide, et qui ont une volonté forte de rebondir.
- La mesure permet également de dédramatiser le passage vers une mesure de protection quand celle-ci s'avère nécessaire. Elle peut être posée en objectif, avec un accompagnement progressif permettant qu'elle ne soit ensuite pas vécue comme une sanction ou un échec.
- Une analyse plus précise des situations de fin de mesure pour objectifs non atteints met en évidence une certaine constance : les personnes souhaitent éviter une mesure plus contraignante, mais ne prennent pas conscience du degré d'investissement que la MASP 2 implique de leur part. Malgré une volonté affichée d'être aidée, les contraintes même négociées ne sont donc pas toujours acceptées, conduisant la personne à dénoncer alors rapidement le contrat.
- Les délégués ont poursuivi le développement de nouvelles modalités d'accompagnement grâce aux tablettes connectées. Le bilan positif se confirme, ce nouvel outil permettant aux personnes accompagnées de s'approprier les nouveaux modes de relations avec les administrations, et donc la préservation de leurs droits.
- L'analyse de l'activité nous conforte à considérer que la MASP s'avère, quelle que soit son issue, toujours positive pour la personne accompagnée (autonomie, retour vers une MASP sans gestion, accompagnement vers une mesure de protection).
- Cette mesure non contraignante (les seules concessions faites sont celles que la personne s'impose elle-même pour être aidée à surmonter ses difficultés) est un levier précieux, permettant à une personne de retrouver confiance en ses capacités.

#### L'activité au cours de l'année 2021, nous invite à regarder l'avenir avec

- **prudence** au regard du nombre important de fin de mesures prononcées et du faible nombre de désignation notamment pour la délégation territoriale de La Rochelle,
- **confiance** au regard du caractère d'exception sanitaire de cette année associé au caractère récent des accompagnements proposés et du caractère positif des accompagnements dispensés.

#### Au cours de l'année 2022 :

- L'analyse de la pratique professionnelle dans un groupe pluridisciplinaire de travailleurs sociaux (DPF et Accompagnement Social Lié au Logement), mise en sommeil au cours de la pandémie, reprendra en avril 2022 avec des séances spécifiques MASP/AGBF pour optimiser l'accompagnement dispensé.
- La réflexion se poursuivra pour :
  - adapter notre accompagnement aux nouveaux outils et nouvelles exigences administratives telles que la dématérialisation des démarches, l'accès au numérique,
  - permettre aux personnes accompagnées de savoir identifier les personnes et lieux ressources essentiel à la gestion de leur quotidien.
- Notre travail d'information auprès des partenaires sera réinvesti, pour promouvoir la connaissance, les enjeux et bienfaits de la MASP et permettre 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.

Nous sommes en effet convaincus que l'accompagnement dans le cadre d'une MASP2 est toujours positif, quelle qu'en soit l'issue pour l'utilisateur 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 :**

**1,82 ETP** (équivalents temps plein)

Direction / encadrement : **0,15 ETP**

Socio-éducatifs : **1,63 ETP**

Administration / gestion : **0,04 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 deuxième année marquée par le contexte de la crise sanitaire et une période de confinement, le service a été destinataire de **103** ordonnances, soit un niveau quasi identique aux années précédentes.

**11** auditions n'ont cependant pas pu être réalisées :

- 3 annulations pour cause de COVID

- 8 annulations à la demande des avocats ou en raison de l'absence du mineur.

**92** mineurs ont donc été entendus effectivement sur l'année 2021, contre 70 en 2020.

Nous retrouvons ainsi une activité équivalente aux années précédentes.

### Les principaux constats concernant l'audition des mineurs

L'audition sans la présence d'un avocat a été retenue comme devant être une exception, puisque le constat que nous sommes amenés à entendre de jeunes enfants (moins de 11 ans) se confirme.

7 jeunes (majoritairement des grands adolescents) ont cependant fait le choix cette année d'être entendus sans avocat.

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.

### Les faits marquants de l'année 2021

L'activité ayant désormais plusieurs années de fonctionnement, nous avons cette année été amenés à entendre des mineurs pour la seconde fois. Il est prévisible que cette tendance se confirme,

l'appréhension des enfants à solliciter leur audition étant de fait moindre, puisqu'ils en connaissent les modalités

Une autre tendance se confirme, celle des délais de plus en plus courts entre la date de l'audition et l'audience des parents, contraignant les auditeurs à faire preuve d'encore plus de réactivité pour la remise du compte rendu.

### Les perspectives 2022

La plaquette projetée pour 2021 reste à publier, l'année passée ayant encore été marquée par un contexte sanitaire particulier faisant que la gestion des priorités a été notre quotidien.

Cette plaquette est plus que jamais d'actualité, afin de permettre aux enfants et à leurs parents d'avoir

Si en 2020, le service a été amené à faire 5 signalements auprès de la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes, niveau exceptionnellement élevé au regard de notre expérience, en 2021, seule une situation a été signalée après concertation avec le magistrat.

une meilleure connaissance de ce droit et de ses modalités de mise en œuvre.

Le travail pour renforcer l'équipe est en cours, avec la formation programmée d'une auditrice en début d'année.

## 7) LE SERVICE D'INFORMATION AUX TUTEURS FAMILIAUX CHARENTE-MARITIME (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, l'ISTF Charente-Maritime fait 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) favorise un travail et un réseau partenarial essentiels au bon exercice de notre mission en qualité de MJPM.

Cette information et ce soutien proposés par le service SMJPM dans le cadre de l'ISTF, ont pour finalité de promouvoir :

- les droits des personnes,
- les alternatives à une mesure civile de protection (principe de subsidiarité),
- l'exercice d'une mesure de protection par la famille (principe de primauté familiale),
- la complémentarité des acteurs de terrain dans la protection des personnes.

Ainsi, 11 permanences sont proposées sur l'ensemble du département et assurées par les responsables de services MJPM.

### Le Calendrier des permanences





UNIS POUR LES FAMILLES

**Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux Charente-Maritime**

Service agréé par le Procureur de la République le 29 novembre 2017



**Demande de renseignement et prise de rendez-vous :**  
**Tél. : 05 46 28 15 14**



**11 permanences de proximité et/ou téléphoniques sur le département :**  
LA ROCHELLE, LAGORD, JONZAC, MARENNES, MONTENDRE, ROCHEFORT, ROYAN, SAINTES, SAINT JEAN D'ANGELY ET SURGERES.

**Tutelle, curatelle : Comment ça marche ?**

Forte de sa longue expérience dans l'accompagnement des personnes vulnérables, l'UDAF et son équipe de professionnels, se tient à votre disposition pour vous accompagner via des entretiens personnalisés et confidentiels en amont et durant l'exercice de la mesure de protection juridique (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice, habilitation familiale, mandat de protection future).

Ce service, sur rendez-vous, est ouvert à tous et gratuit.

Plus d'information : [www.udaf17.fr](http://www.udaf17.fr)

© UDAF Charente-Maritime - Janvier 2022

## Le public concerné

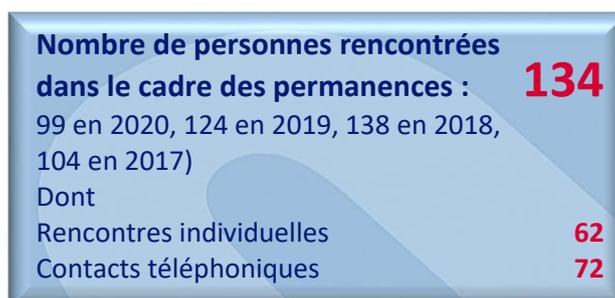
L'information et le soutien proposés s'adressent aux personnes qui en font la demande et qui le souhaitent, à savoir :

- 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.

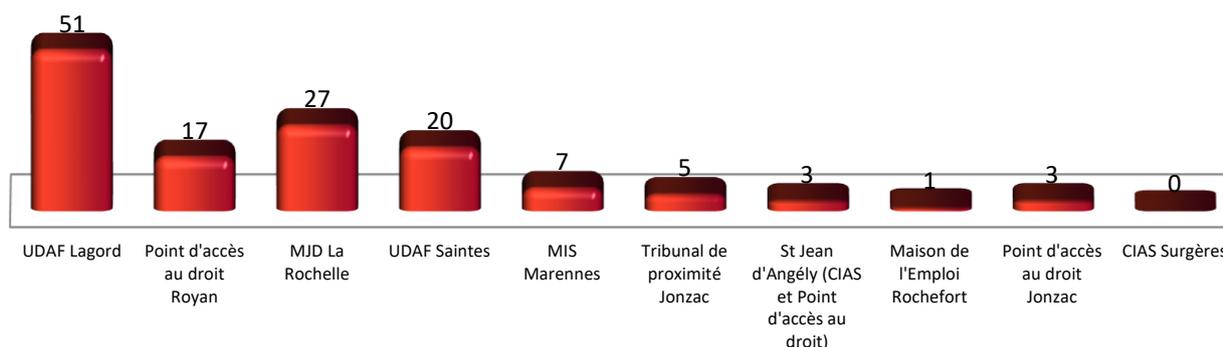
## Le contenu de l'action

- 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 2021



### Nombre de personnes rencontrées par permanence



L'année 2021, malgré un contexte sanitaire d'exception, est marquée par une activité soutenue, qui retrouve le niveau de 2018.

Les sollicitations téléphoniques sont de plus en plus fréquentes et permettent de prévenir des déplacements pour de nombreuses personnes qui prioritairement recherchent une écoute et une réponse rapide à leurs questionnements.

Nous commençons à recevoir des demandes par e-mail via le site de l'UDAF que nous traitons par un contact téléphonique.

Cette évolution des demandes 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.

Les 11 permanences de proximité que nous proposons restent essentielles pour les personnes qui préfèrent une relation directe et qui ne sont pas à l'aise avec le téléphone.

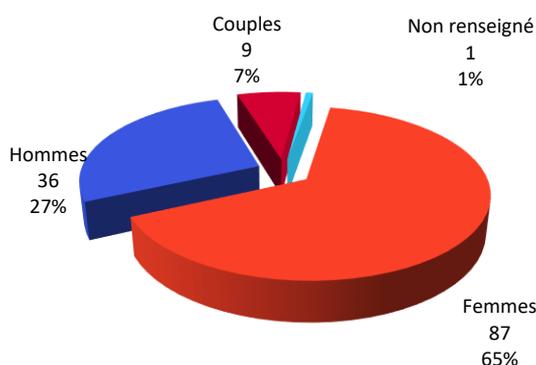
Cette activité, conforte l'évaluation posée, depuis toujours par l'UDAF, d'un important besoin en terme d'information pour les familles et notre volonté d'améliorer notre offre de service sur le département complétant celle proposée par d'autres services ISTF agréés sur le département.

Les nombreuses sollicitations en la matière sont une reconnaissance de l'investissement ancien de l'UDAF en ce domaine et nous conforte à développer en 2022/2023 :

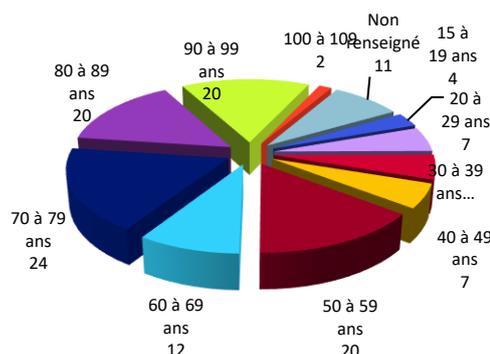
- Des informations collectives sur deux grands axes en amont de la mesure et une fois la mesure prise en charge,
- Un suivi plus précis des demandes selon leur nature pour nous adapter aux besoins,
- Un site internet dédié offrant des informations directes aux usagers.

## Présentation du public accueilli et les principaux questionnements

**Les sollicitations émanent principalement de femmes** et portent prioritairement sur la protection des parents ou d'enfants en situation de handicap.



**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.



### 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 apparait

souvent comme une transition rassurante pour les parents.

Des tuteurs familiaux ayant besoin de conseils 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

De nouveaux documents d'information (affiches, flyers) ont été créés en janvier 2022 pour permettre au plus grand nombre de personnes sur le département de connaître le dispositif d'information des familles et tuteurs familiaux en matière de protection d'une personne vulnérable.

**Christophe GRANELET**  
**Directeur du Pôle de Protection**

# C. Le pôle des actions sociales et familiales

## 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,

### 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

- 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.

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.

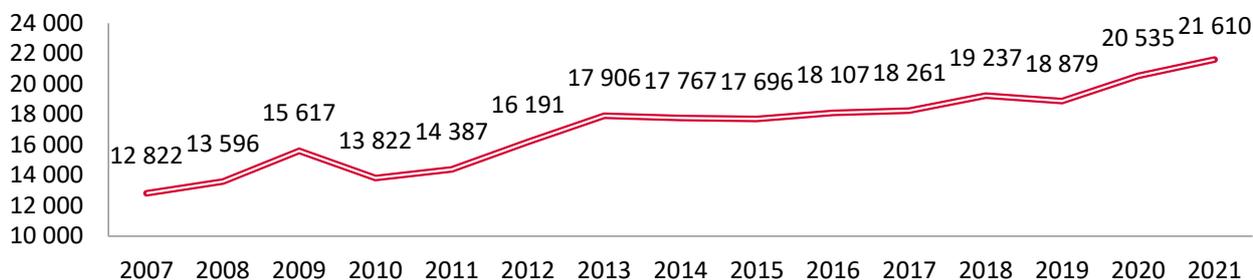
L'assistante administrative assure le suivi administratif des familles, des personnes accueillies ainsi que la préparation des différentes commissions du Conseil Départemental.

Deux psychologues vacataires interviennent 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

2021, le nombre de journées d'accueil s'élève à 21 610 jours.



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

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

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

## 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.

Places occupées au 31/12/2021 (contrats en cours) :

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

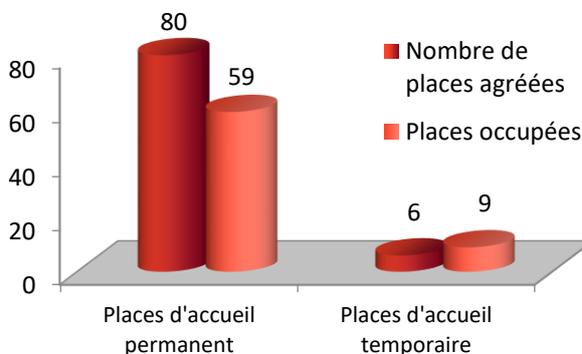
■ 9 places en accueil temporaire

■ 59 places en accueil permanent

Le nombre de places agréées en famille pour le service :

■ 80 places d'accueil permanent

■ 6 places d'accueil temporaire



## Le public accueilli

Le service a assuré l'accueil de 90 adultes handicapés (65 adultes à temps plein et 25 adultes sur du temps partiel) au cours de l'année 2021.

Le service a organisé 7 nouveaux accueils permanents durant l'année 2021. Par contre, 7 personnes ont quitté le service.

Le public présent en 2021 se compose d'adultes souffrant de handicaps divers :

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

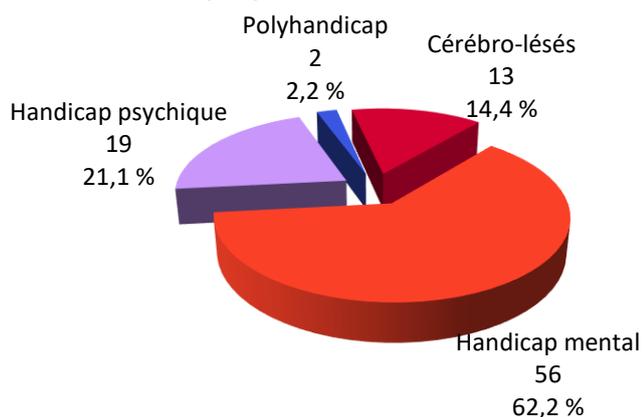
■ 13 personnes cérébro-lésées

■ 19 personnes ayant un handicap psychique

■ 2 personnes polyhandicapées

■ 56 personnes ayant un handicap mental

### Accueils au 31/12/2021



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.

### Les familles d'accueil

**46** 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.

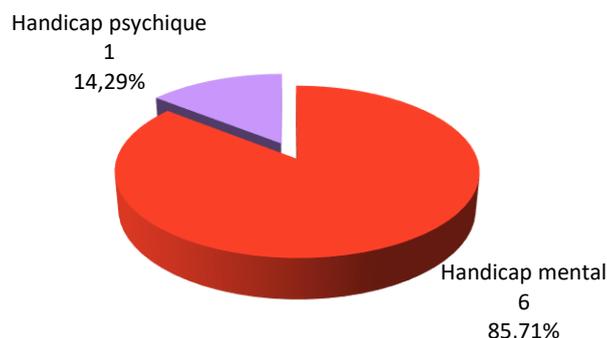
### Les mouvements durant l'année

#### Du côté des adultes

Le service a reçu au cours de l'année **32** dossiers de candidatures :

- **6** réponses négatives ont été données
- **2** personnes ont changé de projet ou sont prises en charge par un autre service
- **5** personnes ont vu leur candidature retenue, elles sont en attente d'une place en Famille d'accueil
- **1** personne est accueillie en accueil temporaire, en relai d'un établissement ou d'un autre service de placement familial

### Nouveaux accueils permanents en 2021



Nous avons connu en 2021 une augmentation des demandes concernant des personnes handicapées cérébro-lésées.

De plus, il est nécessaire de remplacer les familles qui ont décidé d'arrêter leur activité. En 2021, **2** familles d'accueil ont arrêté : une famille a fait le choix d'un autre projet professionnel, l'autre n'a pas donné de nouvelles malgré les multiples relances.

Enfin, nous avons pu comptabiliser aussi l'arrivée de **5** accueillants familiaux : un issu d'un autre service de placement ; **4** accueillants nouvellement agréés et **4** demandes d'extension accordées. Nous avons eu égelement à traiter **2** injonctions pour le Conseil Départemental.

- **2** ont réalisé un accueil qui s'est révélé non concluant
- **16** 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 **32** demandes enregistrées, nous avons été sollicités par :

- UDAF : **11** demandes
- ADPP : **5** demandes
- MSAIS : **2** demandes

- APAJH : **4** demandes
- Tuteurs privés : **2** demandes
- Hôpital : **1** demande
- Famille : **6** demandes
- Foyer ESMS : **1** demande

### Du côté des familles

Pour 2021, nous avons eu **9** nouvelles demandes pour obtenir un agrément accueil familial :

- **5** familles ont été agréées,
- **1** famille a été bloquée dans le cadre d'un cumul d'agréments
- **3** familles n'ont pas donné suite

## La formation des familles

*L'année 2021, comme 2020, fut marquée par la crise sanitaire liée au Covid. L'ensemble des formations et temps d'analyse de la pratique a été suspendu.*

### 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).

### 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

### Analyse de la pratique pour les familles d'accueil

Nous avons opté, chaque 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.

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 2021 une augmentation des demandes d'agrément. Par ailleurs, 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.

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.

- Mise en place de groupes de travail impliquant les familles

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.

Nous avons, cependant, entre certaines périodes de restrictions, amené les accueillants familiaux à se regrouper autour d'une partie de bowling ou d'un pique nique sur une base de plein air.

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.

## 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 2022 afin de répondre aux besoins de tous avec une nouvelle organisation.

En 2021, 3 séances ont eu lieu.

## Conclusion

Conformément aux prévisions, l'UDAF doit répondre au Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) fixé avec le Conseil Départemental. Ce contrat est établi sur la base du Schéma Départemental en Faveur des Personnes Handicapées et nous donne un certain nombre de directives pour les prochaines années. Il a été renouvelé en 2020 pour 4 ans (2020-2024).

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. En 2021, nous avons rempli nos objectifs, voire plus pour le nombre d'accueillants familiaux.

Tout en continuant à développer le partenariat et les conventions avec les structures dédiées au handicap, le recrutement sera, pour 2022, 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 avons revu notre outil de communication (flyer, canaux de communication...).

Enfin, nous allons également pour 2022 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 2021

Secteur	Temps de travail	Nombre de mesures/ mois 2021	Nombre de LEU
AUNIS ATLANTIQUE	0,5 ETP	107	1
AUNIS SUD	0,5 ETP	152	1
VALS DE SAINTONGE	1 ETP	254	3
HAUTE SAINTONGE	1 ETP	304	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 2021

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.

Par ailleurs, 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.

Par ailleurs, en 2021, avec le contexte sanitaire qui s'est amélioré, nous avons pu constater une reprise des orientations.

### 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,

- Pauline PERRIN 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.

De plus, 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 2021, une légère baisse du nombre de mesures attribuées : 166 contre 174 en 2020, en raison du contexte sanitaire, mais davantage de DSF.**

	Vals de Saintonge	Haute Saintonge	Aunis Atlantique	Aunis Sud	TOTAUX
<b>Nombre de mesures prononcées en 2021</b>	<b>76</b>	<b>57</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>166</b>
Nombre de mesures exercées en 2021 (débutées à n-1 / actives à n+1)	93	75	12	36	
<b>Nombre de familles suivies en 2021</b>	<b>65</b>	<b>49</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>151</b>
Nombre de renouvellements notifiés en 2021	29	23	2	10	
Nombre de mesures courtes prononcées en 2021 (2 à 4 mois)	44	38	6	18	
1) Dont nombre de mesures de 2 mois	19	3	2	8	
<b>Volume en mois mesures réalisé (nouveau mode de financement)</b>	<b>232</b>	<b>275</b>	<b>44</b>	<b>124</b>	<b>675</b>
Volume en mois mesures conventionné (dsf compris)	260	265	100	160	<b>771</b>
Nombre de visites (réalisées et absences non prévenues)	330	295	56	146	<b>827</b>
Durée moyenne d'accompagnement	5.6	6.3	4,4	4,6	
ASLL collective					

Nous observons une activité de plus en plus soutenue sur le secteur de la Haute Saintonge. Le contexte sanitaire a été présent en 2021 avec la reprise des expulsions locatives

Nous notons également que la durée d'accompagnement est plus longue sur la Haute 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.

## 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

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 2021, 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		1		1
+ de 6 mois	3	1	1	1
Nombre de visites	71	15	12	18

Pour 2021, nous avons à nouveau eu des frais au niveau du LEU de MARANS. Toutefois, une nouvelle occupante est arrivée. Des conflits de voisinage sont

survenus du fait du voisin du dessous. Nous avons donc dû mettre en place des médiations avec le bailleur social.

## 2.3) Les diagnostics sociaux et financiers

A l'apparition en 2017, cette nouvelle activité a amené le service à faire prendre de flexibilité et d'organisation de part 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 DDETS 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, contrairement à ce qui est

pratiqué par d'autres prestataires. 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 tant 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 mandatements	6	15	54	16
Nombre de DSF réalisés	4	17	25	11
Nombre d'orientations vers une intervention sociale	3	4	4	6
Nombre de rendez-vous proposés	8	23	78	25
Nombre de rendez-vous réalisés	4	9	26	11

Le service a constaté un taux de DSF non réalisés de **37%**, contre 55% 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 constatons une augmentation des DSF et des procédures d'expulsion suite au report de la trêve hivernale en 2020.

## 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 2021 sur la Haute Saintonge.

- Commission de Médiation DALO gérée par la DDETS : 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 l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) 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. Par ailleurs, elle peut préconiser diverses orientations en fonction du profil du ménage.

L'UDAF 17 siège à cette commission mensuelle.

En 2021, nous avons été missionnés pour effectuer :

- bail glissant DASLI (sur le territoire de la Haute Saintonge) : nous avons fait le choix de ne pas exercer cette modalité d'accompagnement, faute de garantie suffisante.
- baux glissants DALO sur différents territoires : nous avons été missionnés pour 8 baux glissants en plus de ceux déjà en cours.

Bail glissant	Vals de Saintonge	Haute Saintonge	Aunis Atlantique	Aunis Sud
Nombre de BG DASLI				
Nombre de mois d'accompagnement		0		
Nombre de ménages concernés				
Nombre de BG DALO	1	1	1	4
Nombre de mois d'accompagnement	4	6	12	18
Nombre de ménages concernés	1	1	1	4
Nombre d'orientations vers un bail glissant				
- DASLI				
- DALO		1	3	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 10 ménages sur 2021 ; dont 3 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 2021 qui sont restées sans issue au 31/12/21 (absence de l'utilisateur, refus de l'UDAF).

## Conclusion et perspectives 2022 : un nouveau cahier des charges

Le service d'accompagnement social lié au logement projette toujours de diversifier son mode d'intervention. Le cahier des charges 2018 de l'accompagnement social dans le cadre du Fond de Solidarité laisse place à une nouvelle mouture pour 2022.

Notre service est amené à avoir plus de réactivité et de flexibilité, ainsi qu'à réfléchir sur ces nouveaux modes d'intervention. Un travail sur les nouveaux objectifs du cahier des charges est à fournir, notamment avec une nouvelle mesure dite « diagnostic transversal ».

L'UDAF a participé au groupe de travail du Conseil Départemental en ce sens. Toutefois, nous nous

inquiétons des répercussions sur l'activité du service (appropriation du nouvel outil, orientation des mesures par les délégations territoriales, comptabilisation des mesures...).

Le financement du service ayant évolué vers une 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 2022 avec le nouveau cahier des charges et une diminution de l'activité au 1<sup>er</sup> trimestre confirme notre inquiétude depuis quelques années.

### 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 : 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.

#### 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.

Elles assurent l'ensemble des missions du service qui sont :

- 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 2021

##### Les demandes

En 2021, le service de médiation familiale dénombre 133 processus de médiation (contre 121 en 2020) suite à la réception de 420 demandes (contre 331 en 2020), soit environ 31,6 %.

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL
Demandes	127	108	185	<b>420</b>
Processus	42	24	67	<b>133</b>
Nombre de processus à réaliser selon la convention	50	25	75	<b>150</b>

Nous observons une reprise d'activité sur le secteur de Saintes. 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
<b>Entretiens d'information</b>	<b>173</b>	<b>128</b>	<b>238</b>	<b>539</b>
Judiciaires	41	67	104	<b>212</b>
Conventionnels	132	61	134	<b>327</b>

Il y a eu au total près de 539 (contre 441 en 2020) entretiens d'information, qu'ils soient individuels ou collectifs.

##### Les processus de médiation

Si nous distinguons les deux types de médiation, nous constatons que :

- 35,7 % des demandes concernent le judiciaire contre 64,3 % de demandes conventionnelles

- 33% des processus sont judiciaires contre 67 % en conventionnel.

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL
<b>JUDICIAIRE</b>				
Demandes	30	48	72	<b>150</b>
Processus	9	10	25	<b>44</b>
<b>CONVENTIONNEL</b>				
Demandes	97	60	113	<b>270</b>
Processus	33	14	42	<b>89</b>

Nous observons une augmentation des mesures judiciaires (demandes et processus) et un maintien des demandes et processus en conventionnel.

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

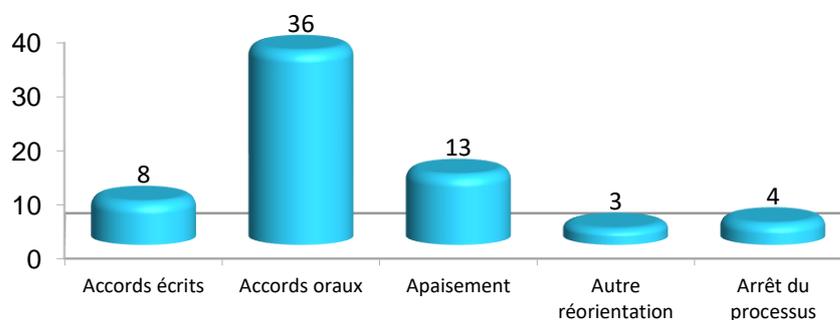
### Les résultats

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL
<b>RESULTATS</b>				
Accords écrits	3	0	5	8
Accords oraux	12	11	13	36
Autre reorientation	0	3	0	3
Arrêt en cours de processus	0	0	4	4
Apaisement du conflit	2	1	10	13
Aucune avancée	21	4	8	22
Arrêt du processus	0	2	4	6

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

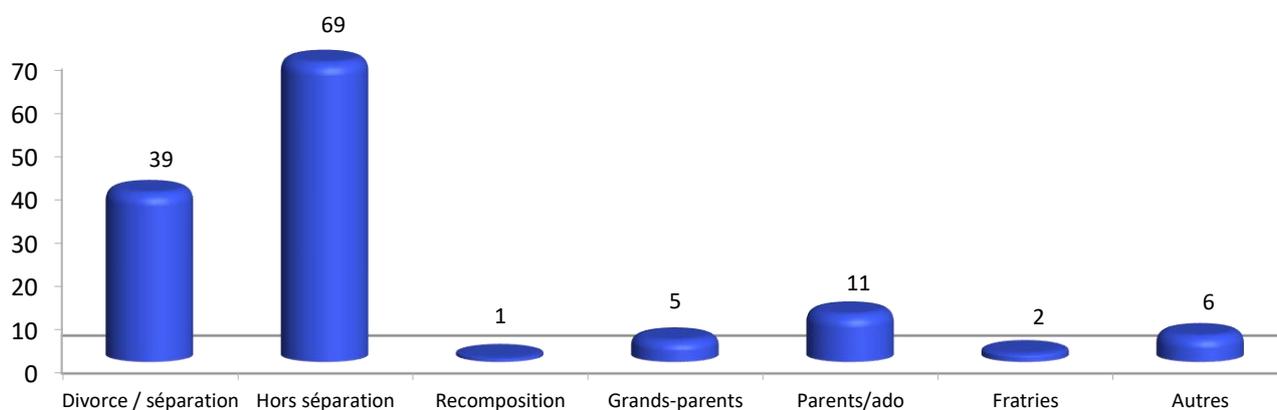


## Les origines du conflit

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
<b>ORIGINE DU CONFLIT</b>				
Divorce / séparation	17	9	13	<b>39</b>
Hors séparation	19	11	39	<b>69</b>
Recomposition	1	0	0	<b>1</b>
Grands parents	2	1	2	<b>5</b>
Parents/ado	1	2	8	<b>11</b>
Fratreries	1	0	1	<b>2</b>
Autres	1	1	4	<b>6</b>



## 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
<b>ORIENTATION DES PROCESSUS</b>				
Média	4	2	6	<b>12</b>
Travailleurs sociaux	1	4	3	<b>8</b>
Autres services de MF	0	0	2	<b>2</b>
CAF	2	1	4	<b>7</b>
CIDFF	0	0	2	<b>2</b>
ERPE	0	0	1	<b>1</b>
Greffe JAF	4	0	1	<b>5</b>
Psychologue/hopital	1	0	0	<b>1</b>
Juge des enfants	1	0	0	<b>1</b>
Commissariat/gendarmerie	0	0	2	<b>2</b>
parents après la séparation	1	0	0	<b>1</b>
Bouche à oreille	5	1	5	<b>11</b>
Déjà venus	6	6	14	<b>26</b>
Avocats	4	0	2	<b>6</b>
Autre	2	0	0	<b>2</b>

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 actif 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

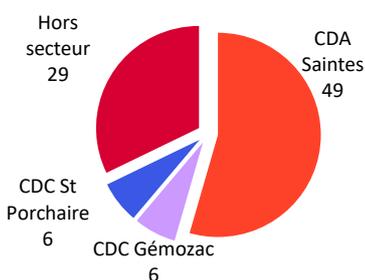
Les familles reçues en médiation familiale sont majoritairement issues du secteur d'intervention du service, celui-ci étant conventionné et organisé par la CAF et le comité des financeurs.

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

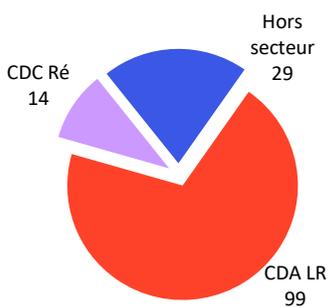
#### Origine géographique des personnes entrées dans un processus

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL des personnes entrées dans un processus
<b>ORIGINE GÉOGRAPHIQUE</b>				
CDA Saintes	49			90
CDC Gémozac	6			
CDC St Porchaire	6			
Hors secteur	29			
CDC AA		16		51
CDC AS		21		
SIVOM		4		
Hors secteur		10		
CDA LR			99	142
CDC Ré			14	
Hors secteur			29	

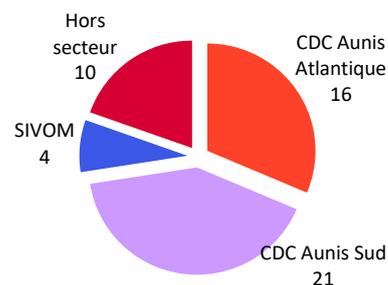
#### Saintonge Romane



#### LA ROCHELLE-Ré



#### Aunis

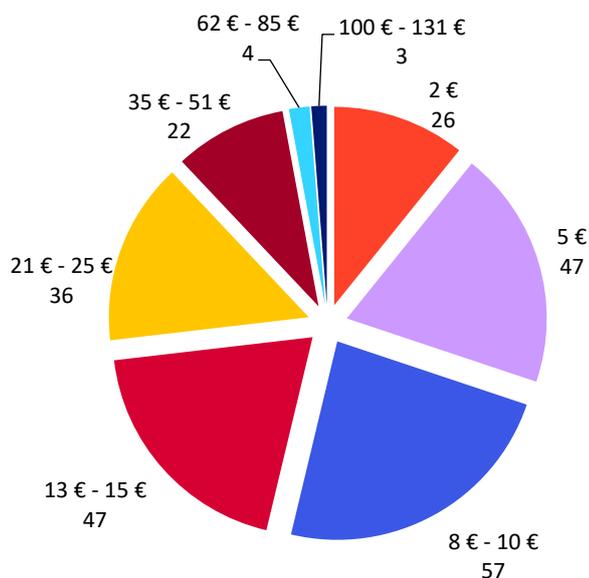


## Le coût des séances

	SAINTES	AUNIS	LR/Ré	TOTAL
<b>COÛT DES SEANCES</b>				
2 €	12	5	9	<b>26</b>
5 €	14	8	25	<b>47</b>
8 € - 10 €	13	14	30	<b>57</b>
13 € - 15 €	11	9	27	<b>47</b>
21 € - 25 €	3	8	25	<b>36</b>
35 € - 51 €	7	3	12	<b>22</b>
62 € - 85 €	0	0	4	<b>4</b>
100 € - 131 €	0	0	3	<b>3</b>

**B**arème 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
<b>REGIMES</b>				
CAF	42	40	112	<b>194</b>
MSA	2	1	3	<b>6</b>
AUTRE	2	9	27	<b>38</b>
Non connu	2	1	0	<b>3</b>

## FOCUS : l'entretien préalable à la Médiation Familiale

Avant de s'engager dans un processus de médiation familiale, les personnes qui nous sollicitent ou qui sont orientées par la justice doivent être pleinement informées des modalités de ce travail spécifique. Elles doivent pouvoir bénéficier de ce temps d'échange qui leur permettra d'intégrer le cadre qui les accompagnera et favorisera leurs échanges.

Comprendre ce qu'est un travail en médiation familiale ne relève pas de l'évidence. Souvent nous sommes sollicités par des personnes convaincues, mais convaincues de ce qu'elles veulent et pensent savoir de l'autre. Ce premier échange doit leur permettre de comprendre que pour la médiatrice, les mots et la place de l'autre sont aussi importants que les siens. D'imaginer que peut-être, la perception de ce qu'elle pense savoir de l'autre est erronée, interprétée, qu'elle peut ne pas correspondre à sa réalité. Dès ce premier contact et même en son absence physique, l'autre est déjà présent dans l'échange.

Nous avons fait le constat que cette ouverture dans le cadre d'un échange individuel favorisait très souvent le besoin d'exprimer bien au-delà de ce que ce premier contact nécessiterait. Cet espace est peut-être le seul temps où la personne va pouvoir exprimer toute sa difficulté dans sa relation à l'autre. Les émotions sont souvent très présentes. La médiatrice entend et accueille, mais ces éléments ne pourront être effectivement travaillés et ne trouveront de réponse que s'il y a médiation. Ces entretiens peuvent prendre du temps et finalement ne pas être suivi d'un processus. Nous nous sommes posés la question en équipe, de l'intérêt de cet entretien, à défaut de médiation.

L'équipe s'est appuyée d'une part sur notre activité en situation de confinement, où nous avons été amenées à changer notre pratique et travailler nos entretiens d'information par téléphone et d'autre part, sur l'expérience de l'une des médiatrices intervenant dans le cadre de notre action Médiation Aidant Aidé. Effectivement dans ce contexte particulier de travail, elle rencontre des fratries parfois nombreuses. Elle s'est rendue compte que rapidement, la multiplicité de ces entretiens allait être chronophage sans pour autant aboutir à un processus de médiation.

Afin de répondre aux attentes de chacun : celles des personnes et leur besoin d'expression, celles de la médiatrice et la nécessité que ses

interlocuteurs comprennent son cadre d'intervention, nous avons en équipe posé l'hypothèse de réaliser cet entretien préalable à la médiation, par téléphone. Il s'agit de favoriser la concision, d'aller à l'essentiel lors de ce premier contact.

Par expérience, nous faisons le constat, que ces entretiens sont aussi plus simples à organiser, là où le présentiel pouvait parfois être plus compliqué pour les personnes, malgré notre amplitude.

Il est souvent plus simple de se rendre disponible pour un entretien d'information sur la pause déjeuner quand il n'y a pas de trajet en plus.

C'est un changement manifeste puisque nous avons pris l'habitude de la rencontre physique, la pensant essentielle pour une bonne compréhension et peut-être, faciliter une mise en lien et installer une relation de confiance. Pour autant la proportion d'entretiens qui restent sans suite est importante et nous questionne.

Nous décidons d'expérimenter cette information par téléphone, soit un temps plus court pendant lequel il nous appartient d'entendre le besoin de la personne et de nous assurer qu'elle comprenne le cadre de notre intervention. Le temps imparti et le mode de communication adoptés ne laissent plus la place aux digressions.

Si lors de ce premier entretien la personne valide son souhait de médiation, cet échange doit également permettre de définir les modalités de prise de contact avec l'autre interlocuteur. Très souvent elle prendra l'initiative de l'informer selon le mode qui lui convient que nous allons le/la contacter.

Nous prenons donc contact par téléphone et le même entretien sera donc réalisé impartialement avec la seconde personne. Si elle confirme également son engagement dans un processus de médiation, nous installerons alors le processus. Lors de l'entretien préalable, les deux personnes ont été informées que si elles le souhaitent nous pouvons démarrer par deux entretiens individuels préparatoires à la rencontre plénière. Cette possibilité peut pour certains faciliter la mise en place du processus, il s'agit d'un sas rassurant pour les personnes, avant la rencontre et d'un espace qui permet à la médiatrice d'installer son cadre d'intervention. Ce premier entretien de médiation individuel est facturé au même titre que les rencontres plénières.

Après quelques mois d'expérimentation, nous faisons le constat d'un gain de temps non négligeable. Les entretiens gagnent en efficacité puisque plus courts et centrés sur l'essentiel. Très souvent lorsque la première personne a validé son souhait d'engager un processus, elle prévient l'autre à l'issue de l'appel, ce qui nous permet de mener le second entretien rapidement. Ce mode de fonctionnement semble également répondre à l'attente des familles qui apprécient la réactivité dont fait preuve le service.

Toutefois, nous pouvons également adapter notre pratique, en décidant de redonner un rendez-vous d'information en présentiel lorsque la personne a des difficultés d'écoute de langage, d'attention ou tout simplement si la communication par téléphone ne lui convient pas du tout (ce qui est rare).

De plus, nous conservons le présentiel pour les personnes orientées par la justice suite à un jugement.

## 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 **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 MA 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 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.

- 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 :
- 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.

- 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.
- 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.

## Les chiffres 2021

### Les informations collectives

- **33** informations collectives à destination de nouveaux arrivants
- **145** personnes détenues rencontrées
  - 137 au Quartier Hommes
  - 8 au Quartier Femmes

Après une année 2020 entachée par la crise sanitaire, on note une reprise des temps d'information auprès des nouveaux arrivants, avec des chiffres équivalents à ceux de 2019. Toutefois, la pandémie étant toujours bien présente, afin de respecter les consignes sanitaires, les rencontres ne sont plus proposées en collectif mais en individuel, ou avec les personnes détenues d'une même cellule. Cette organisation oblige à démultiplier les temps d'information mais favorise le contact avec les personnes, plus à même de poser des questions.

### Les entretiens individuels

- 26 demandes d'entretiens individuels
  - 23 au quartier Hommes et 3 au quartier Femmes)
  - 19 condamnés(ées) et 7 prévenus(es)
  - 8 n'ont pu avoir lieu, dont 3 personnes ne se sont pas présentées au rendez-vous fixé, 1 personne était sortie, 4 personnes souhaitaient prendre le temps de la réflexion.
  - Les orientations :
    - Information collective : 16
    - Flyer : 1
    - La CPIP : 1
- 18 entretiens individuels effectivement réalisés

## Les processus de médiation familiale

### Pourquoi ont-ils souhaité la médiation familiale ?

#### « J'ai peur de ne plus jamais récupérer mon fils »

Cette maman de deux enfants dont un tout petit sollicite un entretien, dans une urgence manifeste, une logorrhée inextinguible, un besoin de réponse immédiat, des émotions envahissantes.

Elle apprend que son petit garçon a été confié par la justice à sa belle-mère. « Elle me juge elle va tout faire pour garder mon fils » la peur et la colère se mêlent, les larmes coulent.

Travailler en médiation a obligé cette jeune femme à renoncer à l'urgence, contrainte par le temps de

- 15 demandes n'ont, à ce jour, pas donné de suites en médiation familiale
  - 3 personnes sont en réflexion
  - 3 personnes n'ont pas souhaité donner suite
  - 1 personne a repris contact seule, avec sa famille, suite à ce premier entretien
  - 1 situation où le père des enfants, à l'extérieur, a refusé la médiation
  - 1 interdiction de contact
  - 2 demandes hors cadre de la médiation
  - 1 situation où la validation du magistrat est sollicitée
  - 1 personne renonce après avoir eu un contact avec le père des enfants
  - 2 demandes en cours.

### Les processus de médiation familiale

- 3 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 parler élargi en présence des deux médiés et de la médiatrice. A ce jour aucune situation ne l'a rendu nécessaire.

l'incarcération et la temporalité de ce travail particulier. La rencontre avec la belle-mère a mis en lumière toutes les incompréhensions, les projections et les peurs auxquelles l'une et l'autre faisaient face. Au cours des entretiens individuels, chacune a pu entrevoir la place de l'autre, son point de vue, ses attentes. L'incarcération ayant été de courte durée, une rencontre plénière a pu être organisée à l'UDAF, les deux femmes ont ainsi pu se « retrouver » et valider l'organisation qu'elles ont souhaité mettre en place.

### « J'ai besoin d'avoir des nouvelles de mes enfants »

Ce père de 3 enfants vient d'être condamné à une peine de 2 ans d'emprisonnement. Séparé de la mère de ses enfants, ils entretiennent une relation complexe qui n'est pas sans incidence sur son lien avec les enfants. Si avant l'incarcération, il pouvait être en contact avec eux, désormais il est empêché et veut entretenir le lien avec leur mère pour maintenir cette place de père. Le travail de médiation a consisté à faire entendre le besoin de chacun, le père souhaitant avoir des nouvelles des

enfants, la mère ne souhaitant plus aucun contact avec cet homme. Au cours de ce processus de médiation ce père a retrouvé un lien téléphonique direct avec son fils cadet, son aînée majeure lui a rendu visite au parloir, la mère a accepté qu'il écrive au benjamin, que ce dernier lui réponde mais n'encouragera rien.

### « Je veux reprendre ma place de fils »

Ce jeune homme est le benjamin d'une fratrie de trois garçons, élevé par une maman seule, divorcée. Son parcours chaotique l'a éloigné de sa famille. L'arrivée en milieu carcéral, dont il fait l'expérience pour la première fois semble permettre la prise de conscience « *je veux être présent, participer aux événements familiaux* » « *je n'ai plus de temps à perdre* ». Lorsque le travail de médiation est compris, l'étape suivante est de clarifier les besoins, puis de réfléchir ensemble aux réactions que pourrait avoir l'autre personne, en l'occurrence la mère du jeune homme afin de pouvoir répondre également à ses attentes, à elle. Il s'agit dès le début du processus de tenir compte du point de vue de l'autre, d'être avec elle, comme on souhaite qu'elle soit avec soi.

Dans cette situation, le jeune homme a été reçu deux fois avant qu'un contact ait été pris avec sa mère.

Le premier entretien avec la maman a été un choc émotionnel, elle a eu besoin d'exprimer beaucoup

de sentiments différents avant de pouvoir entendre ce que la médiatrice avait à dire. Elle savait qu'il était incarcéré, avait échangé avec la CPIP, mais la demande de médiation est bien différente, elle demande une action, une mise en mouvement. Si cette démarche génère de l'espoir quant à un changement d'attitude, elle crée aussi de la peur « *pourquoi s'en sortirait-il mieux maintenant* » « *pourquoi être descendu si bas* » « *heureusement il est loin, si quelqu'un l'apprenait ici* ». Ces échanges permettent de faire le point sur les besoins de la maman, attentes qui pourront être travaillées par la médiatrice lors du prochain entretien avec le jeune détenu.

La médiation navette est un processus lent, qui demande du temps entre chaque entretien. A ce jour, deux entretiens de médiation navette ont eu lieu avec chacun, la mère et son fils, le processus se poursuit.

## Analyse

L'année 2021 a nécessité de poursuivre les adaptations liées à la pandémie. Les temps d'information sur la médiation familiale destinés aux nouveaux arrivants, n'ont pu reprendre en collectif mais ont été réalisés en individuels ou au mieux avec les personnes détenues et confinées dans la même cellule. Cette organisation a pu favoriser la prise de parole de certains, le questionnement.

Toutefois, s'agissant de nouveaux arrivants, très majoritairement ceux-ci expriment n'avoir aucun problème avec la famille qu'ils côtoyaient jusqu'à leur arrivée. Très souvent les réactions sont « *pour moi tout va bien, ils sont là* ». Plus rarement il est possible d'entendre « *je ne les vois plus et c'est très bien comme ça* ». La proposition de médiation familiale surprend souvent, elle est appréciée mais généralement « *je n'en ai pas besoin* ».

Ce travail d'information consiste pour la médiatrice à « *semmer des graines* », expliquer que ce travail est possible y compris en milieu carcéral, qu'ils peuvent y avoir accès mais qu'ils peuvent également aider les codétenus en les informant, les orientant. Il n'est pas rare d'entendre « *vous devriez recevoir untel, il en aurait besoin* ». Il est certainement plus simple d'évoquer la situation des autres que de parler de soi.

Ce que représente la famille pour chacun d'entre nous relève de l'intime. Définir, à sa place, les besoins de quelqu'un c'est projeter sur lui nos représentations de ce que devrait être la famille. Un détenu évoquait sa famille lors d'un temps d'information, exprimant « *pour moi tout va bien je suis soutenu par ma mère (...) par contre j'ai une fille, elle est grande et je ne l'ai pas vue depuis des années, et c'est très bien comme ça, elle ne cherche pas à me voir, moi non plus* ».

Le temps d'information permet de soulever des questions, que la personne détenue ne se serait peut-être jamais posées, lorsqu'il est collectif, il permet d'entendre le point de vue des autres, d'apporter un nouvel éclairage à sa propre expérience. Le retour en cellule laisse le temps de la réflexion et peut permettre le changement de point de vue.

Ce travail en maison d'arrêt permet de rencontrer un nombre important de détenus, la concrétisation en processus de médiation restant très faible. Cela s'explique notamment par l'important turn over, en effet l'information est dispensée aux prévenus comme aux condamnés. Les premiers bien souvent ne restent pas ; les seconds viennent d'apprendre leur condamnation. Ceux pour qui c'est la première fois sont parfois dans un premier temps, centrés sur des considérations matérielles et concernant la famille, cela signifie pouvoir les appeler, avoir un retour après leur premier courrier. Cela signifie qu'effectivement ils ne sont pas nécessairement réceptifs à l'instant à ce que représente la médiation

## Perspectives

Depuis novembre 2021, nous poursuivons le développement de la médiation familiale en milieu carcéral par notre intervention au Centre de Détention de Bédénac. Une première rencontre sur site a été organisée avec l'équipe des professionnels CPIP et assistante sociale, à l'initiative de leur directrice Mme DENORME le 10 juin 2021. Très favorables à la mise en place de l'action, ils ont favorisé l'organisation d'une première information collective auprès des détenus susceptibles d'être intéressés, le 19 novembre 2021. 5 détenus ont participé à ce temps d'information, tous orientés par les CPIP. L'UDAF a créé de nouveaux flyers spécifiques pour le centre de détention, des affiches pour informer les détenus. Les CPIP ont positionné les personnes sur la réunion d'information au moyen de convocations. Ce temps d'échange autour de la famille, des liens conservés ou non pendant le temps d'incarcération a été très riche, les interactions nombreuses.

Au sortir de cette rencontre, 2 personnes ont sollicité un entretien individuel.

Le 19 novembre, deux entretiens individuels avaient été programmés par les CPIP, l'un des détenus ayant formulé une demande spontanée a également pu être reçu.

familiale. S'agissant de ceux qui ont l'expérience du milieu carcéral, peut-être un peu moins « intranquilles » puisqu'ils savent où ils sont et à quoi s'attendre, ils sont peut-être parfois plus en mesure d'entendre l'information donnée.

Lorsque finalement les détenus demandent à rencontrer la médiatrice, l'orientation est systématiquement celle du temps d'information initial. En 2021, aucun détenu n'est venu en médiation orienté par un autre professionnel, intervenant à la maison d'arrêt. Cela ne signifie pas que l'information n'est pas donnée mais peut être qu'ils ont besoin de voir la médiatrice, de comprendre de quoi il s'agit avant de solliciter un rendez-vous.

A ce jour aucune demande de médiation familiale n'a été formulée pour le milieu ouvert. Le développement de l'action dans ce contexte nécessiterait que l'information soit donnée par les CPIP.

Les entretiens individuels sont planifiés au parloir, leur durée est approximativement d'une heure.

Le 21 décembre, la médiatrice s'est déplacée pour 4 entretiens individuels, 2 détenus se sont effectivement déplacés.

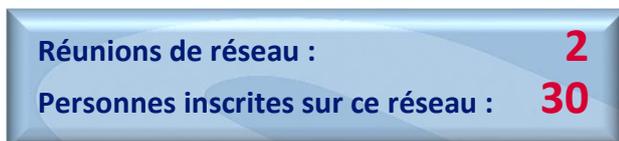
Les chiffres à ce jour :

- 5 détenus ont sollicité un entretien :
  - 1 ne s'est pas déplacé
  - 4 ont effectivement été reçus
    - 1 détenu, sortant en décembre a été orienté vers un service de médiation familiale de son secteur d'habitation
    - 1 détenu n'a pas honoré son second rendez-vous
    - 2 détenus ont engagé un processus

Un planning de présence de la médiatrice a été fourni au CPIP afin de leur permettre de positionner des rendez-vous. Aucune information collective n'a pour le moment été programmée pour 2022, mais elles pourront l'être au besoin, en cours d'année. Ces temps pourraient être consacrés à informer sur la médiation familiale mais également à échanger sur la parentalité.

## 5) L'ACTIVITE 2021 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.

Cette année encore, les rencontres ont été limitées du fait de la pandémie. Nous avons fait le constat l'année précédente que les rencontres en visio du réseau n'avaient pas le même intérêt. Nous avons donc privilégié le présentiel lorsqu'il était possible donc deux fois uniquement. Nous faisons effectivement le constat que ce qui est attendu ce sont les temps d'échanges sur l'actualité des acteurs notamment, et que dans ce cadre les rencontres physiques sont essentielles, elles favorisent également le lien informel, la mise en relation des acteurs en fonction de leurs besoins du moment.

- 2 réunions de réseau
  - Le 15 juin 2021 – 14 participants
  - Le 21 septembre 2021 – 12 participants
- 30 personnes inscrites sur ce réseau  
CAF – CDA – MSA – UDAF - Association Belle Rive – Association Boiffiers Bellevue – Mission Locale – Conseiller Pédagogique Education Nationale – Parrainage 17 – CIDFF – CAMPE – PMI – Tremplin 17 – ASE – CMPP – Maison des Adolescents – Association Re-pères 17

### Le contenu des réunions

- Informations sur l'actualité des acteurs.
- Les retombées de la crise sanitaire.
- Le numérique et la parentalité : enjeux conséquences, outils, en lien avec les promeneurs du net.
- En lien avec le Réseau Parentalité, participation de la médiatrice à l'action « *Dîner des parents* » portée par l'Association Boiffiers Bellevue et animée par les intervenants de Mascaret. Il s'agit d'un dîner regroupant les parents qui ont souhaité s'inscrire et des animateurs (professionnels); animé sous forme ludique autour d'un thème. Il s'agit de permettre les échanges entre pairs sur l'exercice de la parentalité, favoriser la prise de conscience par les parents qu'ils ne sont pas seuls à vivre des difficultés similaires et qu'ils peuvent être force de proposition, partager leurs expériences.
- La soirée du 19/11/2021 était sur le thème « *savoir dire non* » et a fait appel à une petite dizaine d'animateurs. Ces soirées, très prisées par les familles, sont régulièrement organisées par l'association Boiffiers Bellevue.

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 2021 est la première année complète d'exercice du service de Médiation Familiale de l'UDAF de Charente Maritime pour ce nouveau dispositif sur l'ensemble de son territoire.

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.

Il s'agit d'une année d'exercice encore toute particulière en raison de la crise sanitaire en cours. La fragilité physique et psychologique du public concerné a nécessité beaucoup de prudence et de prise en compte des impératifs quotidiens souvent éloignés d'une démarche de médiation familiale.

Le travail s'est réalisé autour de :

- Actions de communication
- Prise en charge des demandes et mise en œuvre des séances
- Rencontres et/ou échanges virtuels avec les partenaires du territoire.
- Inscrire ce dispositif dans les réseaux existants.

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.

### Les processus de médiation familiale

#### Quelles sont les difficultés rencontrées ?

Les demandes concernent principalement des situations avec des personnes âgées, atteintes ou non par des maladies évolutives, et pour qui se posent la question du maintien à domicile avec tout ce que cela implique, de la mise sous protection juridique, du choix d'une structure, de la cohabitation entre aidants-aidés.

Il s'agit souvent d'une situation de crise suite à une hospitalisation, lors du décès du conjoint (conjointe) ou lors de la prise de pouvoir d'un aidant depuis trop longtemps.

#### Les demandes de médiation

- 23 situations prises en compte
- 76 appels téléphoniques
- 57 mails
- 47 entretiens d'information réalisés
- 61 personnes bénéficiaires
- 3 processus de médiation familiale ont été engagés
- 4 séances de médiation réalisées
- 5 situations ont été réorientées (suivi psychologique, APPV, hors secteur, action hors MAA)
- 2 situations avec un refus d'engager la médiation
- 13 demandes n'ont, à ce jour, pas donné suite à la médiation familiale

#### Les orientations principales

- Médias/presse/internet
- Réseau PTA
- Permanence MJD
- Services internes UDAF

#### Pourquoi la médiation ?

**3** médiations familiales dans ce contexte ont été prises en charge par le service au cours de l'année 2021, **2** situations sont toujours en cours depuis le début de l'année 2022.

**« Ma maladie prend toute la place, mon mari n'en peut plus »**

Le service de la PTA (Plateforme Territoriale d'Appui) prend contact avec nous pour évoquer la situation de cohabitation conflictuelle d'un couple âgé. Ils s'occupent de Madame dont la maladie s'est aggravée et pour qui l'aide quotidienne de son mari devient indispensable. Les tensions sont vives et les incompréhensions se multiplient. Ils nous indiquent que les échanges par téléphone sont compliqués et que Madame ne peut plus se déplacer.

Après nous être assurés qu'ils acceptaient de nous rencontrer (par téléphone), un rendez-vous est fixé au domicile du couple (pas facile car il faut composer avec les temps de repos, de soins, les rendez-vous médicaux...). C'est bien inhabituel d'intervenir au domicile des personnes dans un processus de médiation. Cela nous demande de veiller à pouvoir mener des entretiens individuels en pouvant garantir la confidentialité de ces échanges, de ne pas être « influencée » par ce lieu de vie qui est bien loin d'être neutre.

Lors de notre arrivée, nous sommes emmenés par Monsieur dans la chambre de Madame, un lieu très particulier où l'on entre dans une profonde intimité. nous ne sommes pas très à l'aise mais nous sentons que Madame est en sécurité, pas dérangée par ma présence au « pied de son lit ». Elle évoque rapidement sa maladie, ses rendez-vous médicaux, sa dépendance et le poids que cela fait porter à son mari, les relations extrêmement tendues avec la sœur de Monsieur, leur arrivée en Charente-Maritime pour se rapprocher de la famille de Monsieur alors que toute leur vie ils ont vécu en région parisienne. Nous lui proposons de réfléchir à ce qu'elle imagine : que veut son mari, que pense-t'il de cette situation ? Que veut-elle ? : elle veut retrouver son mari et pas un soignant. Que propose-t'elle ? : faudra-t'il quitter la maison pour ça ?

Monsieur nous reçoit dans le salon, nous voilà assis dans le canapé, à parler des chats et des poissons de son bassin extérieur, une nécessaire introduction car il est « un peu sur la défensive » et semble peu

apprécier la venue d'un tiers pour « gérer » leurs affaires privées. Il reconnaît que leur changement de lieu de vie a beaucoup bousculé leur vie, ils ont perdu leurs repères, il avait des responsabilités dans la commune où ils vivaient, ici les personnes sont peu communicantes et il n'est « plus reconnu dans la rue » ! Il s'éloigne de sa femme de par sa maladie, ils n'ont plus les mêmes centres d'intérêts, il « faut accepter cette vie mais il n'est pas heureux, il s'ennuie ». Voudrait proposer des choses mais ne parle plus ou peu à sa femme car cela fait monter les tensions.

Etant sur place, nous leur proposons un temps d'échange commun pour essayer de trouver des solutions concrètes à leur difficile relation aidant-aidé. Entre temps l'infirmière était intervenue auprès de Madame, elle pouvait nous rejoindre dans le salon. Les échanges individuels nous avaient permis de constater qu'ils avaient toutes leurs capacités d'expression et de compréhension. Ils reviennent sur leur parcours jusqu'à maintenant, ici et demain ? Ils s'accordent sur leur besoin d'être aussi mari et femme et pas uniquement malade-soignant, que la Covid a aussi beaucoup impacté leur quotidien (confinements et Mme ne peut pas être vaccinée).

Ils décident d'organiser la venue d'amis pour des temps de partage, ils vont trouver une organisation pour partir quelques jours dans leur maison de Gujan-Mestras et « partager » au quotidien la préparation des repas car la cuisine a longtemps été un intérêt commun. Ils sont conscients que peut-être cela ne sera pas suffisant et que l'évolution de la maladie de Madame est une réalité qu'il ne faudra pas ignorer. Ils parlent aussi de l'installation possible de Madame dans une « résidence autonomie ».

A leur demande, Il n'y aura pas d'autres rendez-vous dans ce processus de médiation mais ils s'accordent à dire qu'ils ont pu se parler, sans tension, de choses importantes et ainsi élaborer concrètement des « axes d'amélioration » (dixit Monsieur).

**« ma mère est sous la tutelle de ma nièce, c'est insupportable et ingérable »**

Cette fille évoque la situation de sa mère âgée, atteinte de la maladie d'Alzheimer, sur qui elle veille depuis 7 ans et qui vit de façon insupportable la décision du Juge du contentieux et de la protection de désigner sa nièce comme tutrice de sa mère. Elle a fait appel de cette décision mais lors de l'audience la magistrate évoque la possibilité d'une co-tutelle et propose une médiation familiale avant de statuer lors d'une nouvelle audience.

Elle parle aussi des relations très tendues avec ses frères et sœurs et n'imagine pas recevoir de soutien de leur part.

Sa nièce a besoin de clarifier un point important auprès de sa tante : « elle a fait cette demande de protection car sa tante, avec qui elle avait de bonne relation, avait exprimé son épuisement (s'occupait seule de sa mère) et souhaitait son aide ».

Elle vivait alors en région parisienne et pouvait réaliser toutes les démarches administratives et financière, à distance, mais dans un cadre légal. Elle lance donc la procédure mais sa tante « change d'avis », l'avis médical est favorable, la procédure va au bout. Depuis « elle lui en veut et rien ne va plus » !

Quelques rares échanges se font par SMS alors comment envisager une « co-tutelle » ?

Une rencontre est organisée, elles abordent des sujets divers comme le respect de la hiérarchie dans la famille, la nécessaire concertation, les conflits de fratrie qui ne concerne pas la nièce, leur grande différence dans la prise en charge de leur mère/grand-mère liée à leur place et la relation

### Des avancées significatives sans processus

**13** demandes n'ont pas donné suite à la médiation mais ont permis aux personnes de :

- prendre conscience de la situation
- clarifier les besoins et les possibles
- d'engager une discussion familiale

### Bilan et analyse

**L'expérience d'être aidant** c'est être amené à discuter (voire à négocier) les modalités dans lesquelles nous souhaitons / pouvons contribuer à l'accompagnement avec :

- le proche lui-même
- l'entourage proche (famille, amis,...)
- l'entourage professionnel (collègues, hiérarchie,...)
- les professionnels de l'aide et du soin

Les échanges ne sont pas toujours simples mais essentiels pour identifier et mettre en place une organisation dans laquelle chacun pourra trouver sa place et être reconnu dans son rôle.

Si ce dialogue est difficile voire impossible, il est nécessaire d'y introduire un tiers-médiateur pour créer un nouvel espace d'échange et d'avancer vers des compromis.

Les situations de médiation aidants-aidés reposent beaucoup sur un lien affectif à l'origine d'une solidarité familiale qui va se manifester de différentes manières : aide financière, matérielle,

qu'elles ont avec elle, le deuil, qui ferait quoi s'il y avait une co-tutelle ?

Elles font le constat que les conflits sont ancrés dans la famille depuis longtemps et cette fille en souffre beaucoup, que l'action menée par la nièce est « un élément de bascule » mais qu'elle ne peut pas « porter toutes leurs histoires ».

A notre dernière question : « s'il n'y a pas de co-tutelle possible, que demandez-vous », leur réponse a été collégiale et nommée en même temps : « un tiers extérieur », un moment fort de la médiation !

Le processus de médiation est suspendu dans l'attente de la prochaine audience.

- reprendre contact entre les membres de la famille
- faire des choix (procédures judiciaires : mesure de protection ou abus de faiblesse, décision de placement dans une structure, attendre le règlement d'une succession, vendre un bien).

hébergement, présence physique, soutien psychologique, ...

Il s'agit alors principalement de soutenir et d'écouter :

- la personne vulnérable pour qu'elle reste actrice
- l'aidant principal pour qu'il s'épuise moins
- le système familial pour trouver ou retrouver des compétences

### C'est un contexte qui bouleverse le cadre et les repères de nos pratiques professionnelles.

Il apparaît 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.

La multiplicité des entretiens d'information (très chronophage) et leurs conditions de réalisation : éloignement, fratries parfois nombreuses, faible disponibilité face à la prise en charge importante des aidés, nous ont amenés à réfléchir à des modalités d'interventions différentes. Ils sont à présent réalisés principalement par téléphone ce qui permet d'aller à l'essentiel : comprendre ce qu'est et permet la médiation, valider le souhait de mettre en place le processus, définir les modalités de prise de contact avec les autres personnes concernées. Il est ensuite possible de proposer des entretiens individuels, ou en sous-groupe, avant la tenue de séances plénières. Force est de constater qu'il y a un réel gain de temps, d'efficacité et de réactivité du service.

Les appels téléphoniques (et/ou courriels) sont aussi bien plus nombreux avant et pendant la mise en place d'une médiation car la concertation entre tous les acteurs est démultipliée par leur nombre.

Il faut parfois se déplacer au domicile des médiés, ce qui interroge le cadre d'intervention, la sécurité du médiateur, la question de son impartialité et de la neutralité du lieu.

Qui peut être associé à la médiation ? Un intervenant extérieur peut-il participer à cet espace de médiation (mandataire, éducateur,...) ? Quid des principes déontologiques ?

Peut-on ne travailler qu'avec une partie des membres de la famille et/ou sans la personne aidée ? Est-il possible d'associer la personne aidée uniquement à une partie de la médiation ? Est-ce que cela fragilise la pérennité des décisions et des modes organisationnels décidés lors de la médiation ?

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.

La mise en place de **temps de formation** par l'UNAF a permis d'asseoir des compétences théoriques :

- profils des aidants-aidés (types d'aides apportés, temps consacrés à l'aidance, difficultés des aidés, droits des aidants)
- clinique du handicap et du vieillissement
- les mesures de protection juridique
- l'organisation judiciaire française et les limites de la médiation
- cadre légal du consentement, de l'obligation alimentaire, des régimes patrimoniaux, des dispositions funéraires

- approche psychologique de la relation aidants-aidés
- les offres de soin en psychiatrie (maladies psychiatriques : comment travailler en médiation ?)
- dispositif des aides financières ( personnes âgées et handicapées)
- quels réseaux d'acteurs autour de la médiation
- la médiation dans le contexte de la vulnérabilité (FENAMEF)

L'organisation des groupes **d'analyses des pratiques professionnelles**, spécifiques à ces problématiques, est d'un grand soutien car elle permet d'approfondir la formation reçue, de s'autoriser à « réinventer sans tout refaire » en s'appuyant sur l'intelligence collective pour trouver un nouveau modèle d'intervention, de se rassurer face à une découverte progressive de pratiques inhabituelles. Il est alors possible d'étayer le cœur du métier des médiateurs familiaux dans les Médiations Aidants Aidés qui est un concept innovant et moderne.

Comme le dit si bien Jocelyne DAHAN, animatrice de ces groupes de travail : « des neurones en effervescence ! »

C'est en effet un contexte d'intervention innovant qui s'intègre dans des perspectives d'évolutions sociétales. En 2019, la France compterait environ onze millions d'aidants familiaux, **soit un Français sur cinq**. Ils soutiennent au quotidien l'un de leur proche devenu dépendant en raison de son âge, d'un handicap ou d'une maladie. Dans 90 % des cas, l'aidant soutient un membre de sa famille, principalement ses parents.

#### **54 % des aidants ignorent leur statut d'aidant**

Plus de la moitié des aidants n'ont pas conscience du rôle primordial qu'ils jouent auprès de leurs proches, mais il est important de noter que 46 % des aidants (contre 26 % en 2015) ont conscience de leur statut et se voient comme tels. Un chiffre qui évolue dans le bon sens grâce à la communication régulière autour de ce thème, notamment lors de la Journée nationale des aidants, tous les ans, le 6 octobre.

Parler aujourd'hui de Médiation Aidants Aidés est souvent une tâche compliquée face à cette prise de conscience, longue et difficile, de ce statut d'aidant par les personnes, qui va bien au-delà de la place qu'ils occupent auprès de leurs proches.

## Réseaux et communication auprès des partenaires et du public

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 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 téléphoniques 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.

## Perspectives

Les échanges réguliers avec le groupe de travail de l'UNAF sont un véritable soutien et cela permet d'avoir une approche globale de l'évolution de ce projet.

L'UNAF évoque la nécessité de relâcher les objectifs quantitatifs pendant la durée de cette expérimentation. Au regard de l'expérience de plusieurs UDAF qui mènent ce type de médiation depuis 5-6 ans, il est possible d'affirmer qu'aujourd'hui elle enregistre une activité satisfaisante. Nous ne sommes donc qu'aux prémices d'un développement à venir. L'activité de l'UDAF 17 se situe dans la moyenne des associations engagées dans cette démarche, soit 3-4 médiations engagées en 2021.

Grâce à l'utilisation d'un logiciel de remontée de données (IMPACTTOOLS), l'UNAF indique que la volumétrie est raisonnable par rapport aux objectifs nationaux de départ mais que les chiffres sont lissés

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 l'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.

### Communication à destination des partenaires

**26** réunions de promotion soit **84** bénéficiaires. Quelques exemples : MSA, CCAS et mairies, caisses de retraite, services d'aide à domicile, conseil départemental, PTA 17, associations oeuvrant au niveau du handicap, les cafés des aidants, plateforme communauté 360, les avocats, les services sociaux des hopitaux...

### Communication à destination du public

**9** temps d'échanges soit **55** bénéficiaires (impossible d'évaluer le nombre de personnes touchées par les émissions de radio ou les articles de presse)

### Rencontres avec les JAF

- Tribunal de SAINTES
- Tribunal de LA ROCHELLE-ROCHEFORT

sur le plan national et de reflètent pas les différences territoriales.

La CNSA attend les retours de l'évaluation menée dans quelques UDAF avant d'élaborer un projet de déploiement de ces Médiations Aidants Aidés après 2022.

Une campagne GOOGLE de référencement pour le site dédié (mediation-aidants-aides.fr) a été menée en octobre 2021, pendant trois semaines. Habituellement il y a entre 250 et 300 visites par mois, la consultation est passée à 3000 lors de cette période. Il est encore difficile et peut-être un peu tôt pour en évaluer les retombées mais il est déjà prévu de mener à nouveau cette action en 2022.

La communication menée par l'UNAF sur le plan national est une vraie valeur ajoutée mais il est encore nécessaire de poursuivre ce travail auprès des partenaires locaux :

- Des médias (radios, presse écrite,...)
- Des hôpitaux, des cliniques, des services de soins palliatifs
- 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 Juges du contentieux et de la protection de La Rochelle et de Saintes
- Et pourquoi pas d'envisager de trouver des lieux de permanence dans les mairies, à la MDPH,...

Nous réfléchissons à l'organisation d'une intervention sous un format « journée d'étude » qui pourrait s'adresser aux professionnels et/ou au public avec une approche psychologique de la vieillesse, et des conflits identifiés par des partenaires qui peuvent dégrader la relation

aidants-aidés ou/et une approche des droits ouverts aux aidants (AJPA, répit, groupe de parole, café des aidants, accueil de jour, balluchonage,...), avec comme objectif principal de mettre la médiation Aidant Aidé en lumière.

Il y a aussi à penser une communication à destination du public en situation de handicap qu'il soit majeur ou mineur et de leurs proches puisque la CNSA a priorisé toutes les formes de handicap et de perte d'autonomie.

Sans oublier les « jeunes aidants » (- de 18 ans) qui représentaient 500 000 jeunes en 2015 soit 1 élève par classe. En 2019, une étude ADOCARE indiquait que sur 1448 lycéens, 17% d'entre eux aident principalement un parent (maladie grave chronique, pathologie psychiatrique, handicap) et la moitié d'entre eux depuis 2 à 5 ans, soit plus de 6 h d'aide par semaine, allant même parfois jusqu'à 26 h !

**En conclusion :**

**« Pussions-nous convaincre les aidants, les aidés et leurs proches que « demander de l'aide ne signifie pas que vous êtes faibles, mais seulement que vous souhaitez rester forts » (Franck Nicolas)**

## 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 un 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 fantôme 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,

- 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 ».

## 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**

- **Information des parents**
- **Gratuité ou participation modique**
- **Confidentialité**

## 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 sortie.

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.

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.

## 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 :

- 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,

### 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

### Les professionnels du Point Rencontre

Le point rencontre fonctionne avec l'intervention de plusieurs professionnels chaque samedi, dont le coordonnateur, soit **2 personnes en simultanément, 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,

- 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.

- 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 de l'UDAF et à compter du 01/09/20 pour l'Aunis à la Maison de l'Enfance à St Georges du Bois.

- 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 2021

### 1. L'amplitude d'ouverture

En 2021, nous avons fait le choix d'ouvrir toute l'année, sauf pour la période d'été (août) et des fêtes de Noël.

### 2. Les mesures judiciaires et conventionnelles

Les mesures sont majoritairement judiciaires, mais les demandes conventionnelles arrivent également.

En 2021, nous avons accueilli 49 familles :

- 46 mesures judiciaires
- 3 mesures conventionnelles

Nous en comptabilisons 7 concernant des faits de violences conjugales avérées dont 5 avec ordonnance de protection.

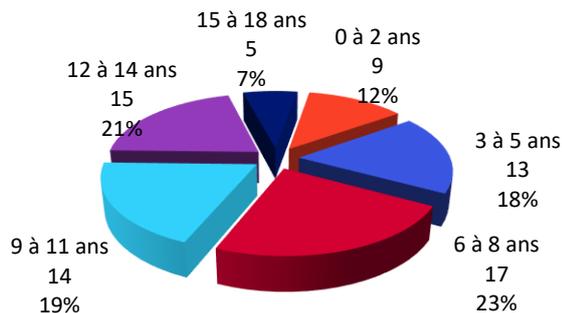
Les modalités d'accompagnement des visites varient également plus au fur et à mesure de l'évolution des relations entre les parents et les enfants. En 2021, il y a eu 328 rencontres programmées pour 194 réalisées :

- 34 passages de bras
- 266 visites dans les locaux

### 3. Les familles concernées

Nous avons accompagné 69 enfants de 0 à 18 ans.

#### Répartition selon l'âge des enfants



Du côté des parents visiteurs, nous avons accompagné en majorité des pères, une grand-mère et deux mères.

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 différents.

Nous dénombrons un nombre total d'heures d'exercice de **617 h**, soit :

- 367 h destinées aux entretiens et aux visites
- 257 h pour le fonctionnement (réunions, partenariat, analyse de la pratique...).

- 28 visites avec sorties

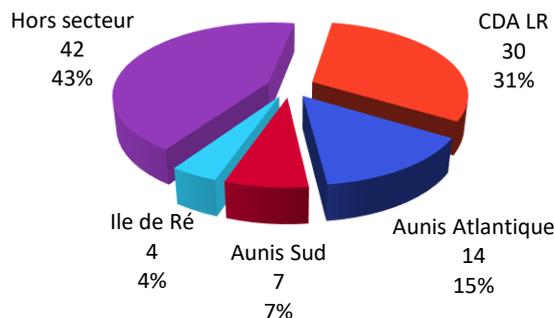
#### Répartition selon les modalités d'accompagnement



En décembre 2021, 23 familles étaient sur la liste d'attente. Un délai de 3-6 mois entre la décision rendue par le JAF et la mise en place des visites.

#### Origine géographique des parents

- LR CDA : 30
- Aunis Atlantique : 14
- Aunis Sud : 7
- Ile de Ré : 4
- Hors secteur : 42 dont 11 parents ayant la résidence principale de l'enfant



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 assorties 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.

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.

#### Perspectives et conclusion 2021-2022

Au 01/01/2021, nous avons pris possession du nouveau local sur le territoire de l'Aunis, bien que nous ayons accueillis les familles sur Lagord depuis le 01/09/2020 : ouverture à St Georges du Bois le samedi matin, une semaine sur deux.

Le référentiel : il inclut et conforte nos actions déjà menées, à savoir

- Plusieurs réunions annuelles avec les magistrats
- Réunion d'équipe une fois par mois et Analyse de pratique 1 fois par trimestre pendant deux heures
- Adaptation des pratiques
- Formation : Organisation d'une formation avec la FFER ayant pour thématique « intervenir en

espace rencontre : cadre, dynamique et posture » de deux jours a été effectuée en 2021.

Nous avons demandé une extension de l'ER : l'extension a été validée par le comité des financeurs et se mettra en place sur 2022 avec 10h d'ouverture supplémentaires par mois, soit deux samedis après-midi. Le recrutement du personnel supplémentaire est en cours.

Enfin, nous avons pour projet l'ouverture d'un espace rencontre protégé et de mesures d'accompagnement protégé au 2<sup>ème</sup> semestre 2022.

## 8) LA RESIDENCE ACCUEIL

### Contexte

Agréée par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) de Charente-Maritime le 1<sup>er</sup> 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,

### 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 m<sup>2</sup> (25 m<sup>2</sup> pour les

### Le personnel et ses missions

2 hôtes référents sociaux,

- de formation Éducateur Spécialisé,
- 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,

- 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'extra-hospitalier.

Une convention avec le SAMSAH de GAIA 17 permet un accompagnement complémentaire pour les personnes bénéficiant d'une orientation MDPH.

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.

- 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 peinture
- Piscine/plage

- Atelier découverte du patrimoine de Charente-Maritime
- Médiathèque

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.

- **Nous avons reçu 6 demandes, seulement 3 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 31/12/2021, 3 personnes étaient sur liste d'attente.

### Pour 2021

- En 2021, 1 nouvelle personne a intégré la Résidence Accueil.
- Un résident est décédé.

Le taux d'occupation pour 2021 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	2021
<b>Sexe</b>		
Hommes	17	17
Femmes	10	10
<b>Revenus</b>		
Rsa	1	0
AAH	25	26
Retraite	1	1
<b>Répartition par âge</b>		
18 à 35 ans	7	8
36 à 60 ans	18	17
Plus de 60 ans	2	2
<b>Moyenne d'âge</b>	45	45

Nous pouvons dénombrer 3 grands profils de pathologie accueillis actuellement :

- Bipolarité : 3

- Schizophrénie : 14
- Autres : 10 (trouble de la personnalité ; troubles cognitifs ; TED ; TOC...)

### Origine et parcours

Avant l'arrivée en Résidence Accueil, nous avons constaté que :

- 15 personnes, soit 56% des résidents, étaient hospitalisées,
- 3 personnes n'avaient pas de logement fixe
- 4 personnes vivaient en logement autonome
- 2 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.

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 (3) sont allées vers :

- Hospitalisation : 2
- décès : 1

	2020	2021
<b>Prestations extérieures</b>		
MJPM	19	19
Service social	1	1
CMP	22	22
EMPP	3	3
Aide à domicile	9	10
Famille	18	17
Suivi médical	26	25
<b>Logement avant admission</b>		
Logement autonome	4	4
CHRS	3	2
Appartement thérapeutique/communautaire	2	2
Famille	2	1
Sans domicile	3	3
Hôpital	13	15
<b>Logement à la sortie</b>		
Résidence Accueil	1	0
Logement autonome	2	0
Sans domicile	--	1
Hôpital	1	2

## Les activités 2021 et le contexte sanitaire

L'année 2020-2021 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)
- Bateaux 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 convivialités 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 2020-2021 sont dus principalement à des re-hospitalisations (et un décès). 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 2021-2022, 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 d'été 2022 pour Oléron.

## 9) 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.

## 10) 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 ont été opérées pour valoriser cette action et faire venir de nouvelles personnes. La création de l'association des usagers a été réalisée au 4<sup>e</sup> trimestre 2021.

L'ensemble des conventions a été validé par l'ARS en décembre 2021.

## 11) L'ACTION ÉDUCATIVE BUDGÉTAIRE

L'UDAF intervient auprès de 2 ministères :

- l'éducation nationale
- le 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 de l'UDAF 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 2021, 5 ménages ont pu bénéficier de cet accompagnement pour le ministère des finances.

Pour le ministère de l'éducation nationale, 3 ménages ont bénéficié d'une AEB.

## 12) 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.

Les chiffres de 2021 :

- Nombre de demandes de microcrédit formulées auprès de notre UDAF : **59**
- Nombre de dossiers présentés aux partenaires bancaires : **20**
- Nombre de microcrédits accordés : **10**

## 13) 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 2021, l'UDAF a assuré l'accompagnement de 19 familles, orientées par Action Logement Charente-Maritime.

## 14) PREVEEX

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 2021, l'UDAF a reçu avec l'ADIL 78 bénéficiaires.

### Quelques chiffres

Nombre de commandements reçus :	<b>412</b>
Nombre de courriers envoyés :	<b>906</b>
Nombre de rendez-vous proposés :	<b>112</b>
Nombre de rendez-vous honorés :	<b>78</b>

## 15) 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
- MAISON POP' - 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 PLAGES EN RE
- MAISON PHARE : 6 Allée du Phare – 17480 SAINT PIERRE D'OLERON

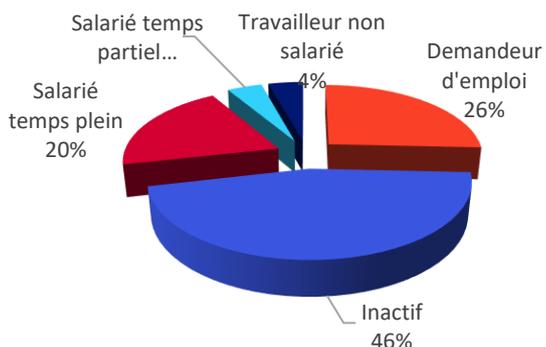
L'UDAF a fait le choix d'associer l'action PREVEX au sein de son dispositif PCB et propose aux locataires et bailleurs privés des permanences départementales avec un juriste de l'ADIL et un conseiller en économie sociale et familiale de l'UDAF en matière d'expulsion locative dans le parc privé.

Outre les permanences 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...

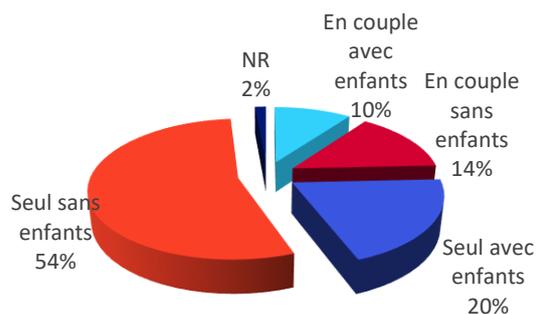
## Chiffres clés 2021



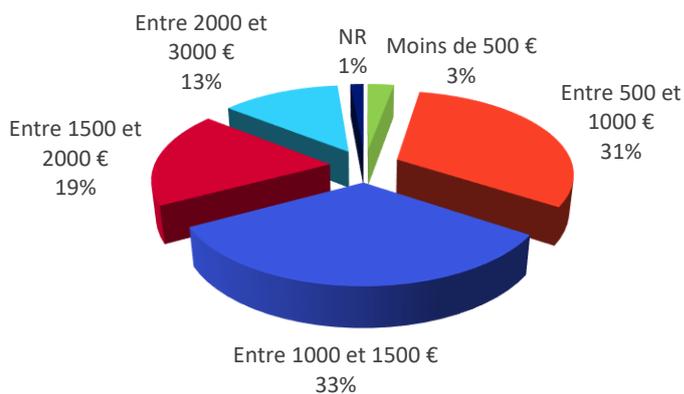
### L'activité des personnes au moment du 1<sup>er</sup> rendez-vous



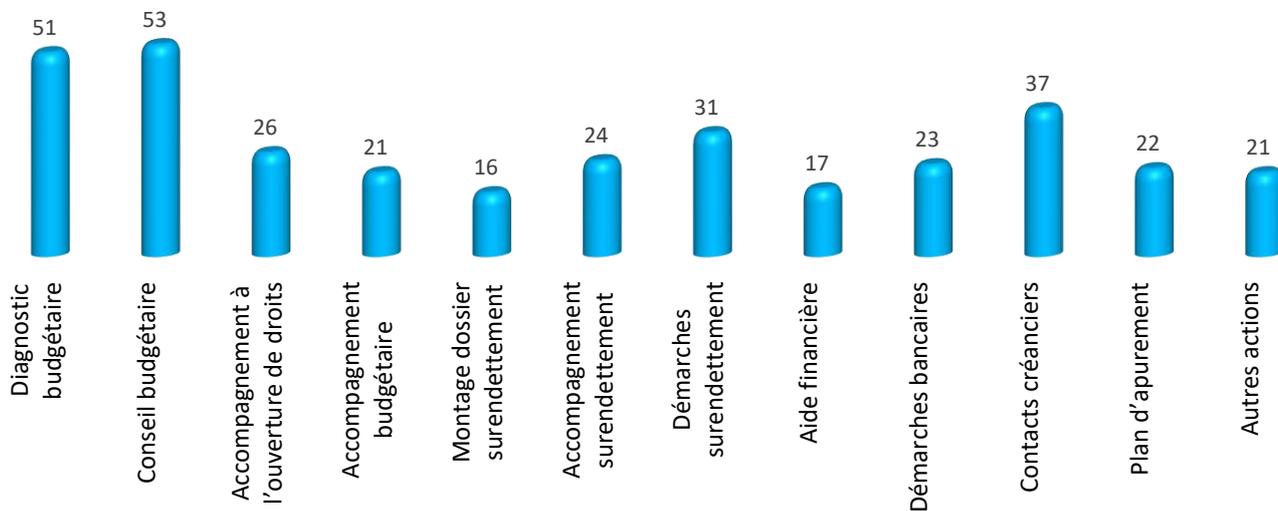
### La situation familiale



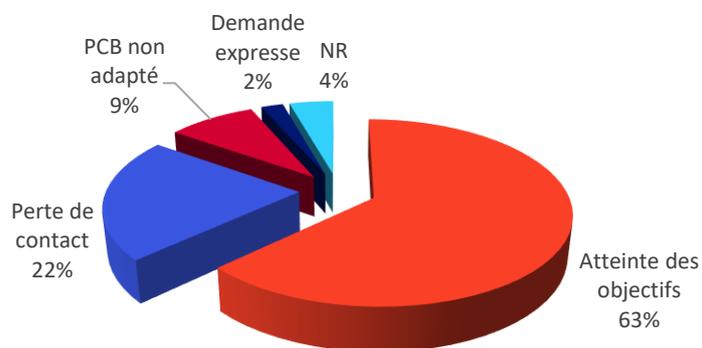
### Ressources des personnes



### Services/orientations proposés par le PCB



### Motifs de fin d'accompagnement



**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 gérait 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 à 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.

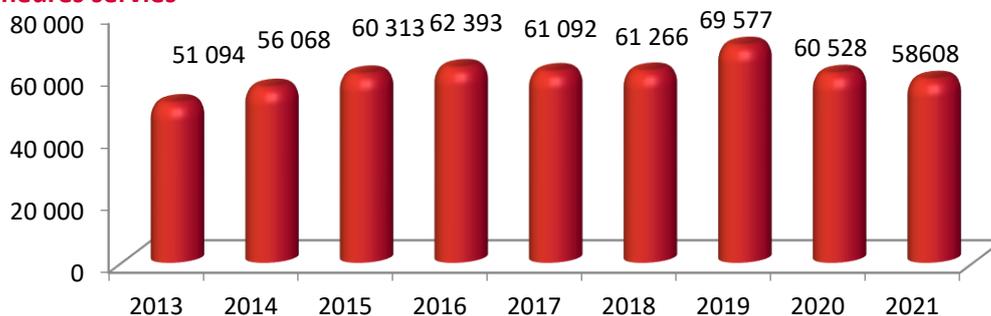
Le service Entraide Familiale bénéficie d'un agrément qualité délivré par la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi) et d'une autorisation du Conseil Départemental, ce qui lui permet d'intervenir auprès de tous les publics.

Comme en 2020, la crise sanitaire a lourdement impacté l'activité 2021. 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.

Le service Entraide Familiale aura néanmoins perçu une grande partie du maintien des dotations du mois de la part du Département.

## Évolution de l'activité

Nombre d'heures servies



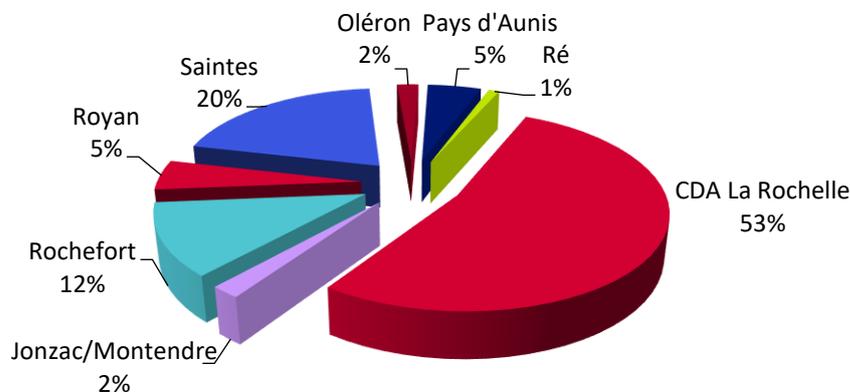
## Implantation du service

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

## Répartition de l'activité par secteurs géographiques

Activité (nombre d'heures en %)



## Un jeune public

En 2021, le service Entraide Familiale a accompagné près de 600 usagers.

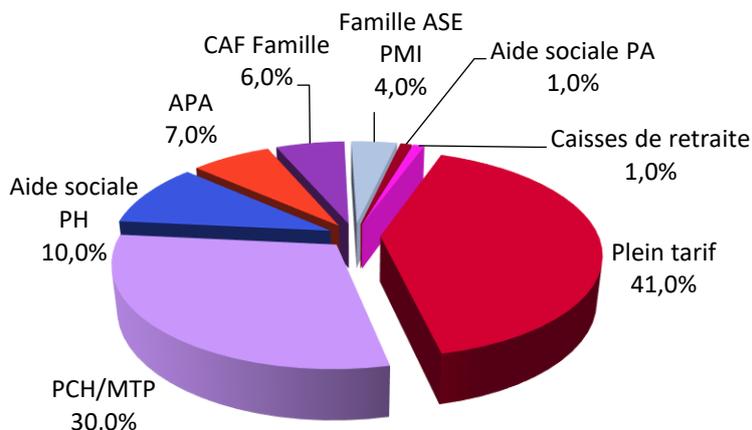
Le public servi est plutôt jeune, puisque la moyenne d'âge est de 54 ans (55 ans pour les hommes et 58 ans pour les femmes).

60% ont moins de 60 ans

Homogénéité hommes/femmes :

- 54 % de femmes
- 47% d'hommes

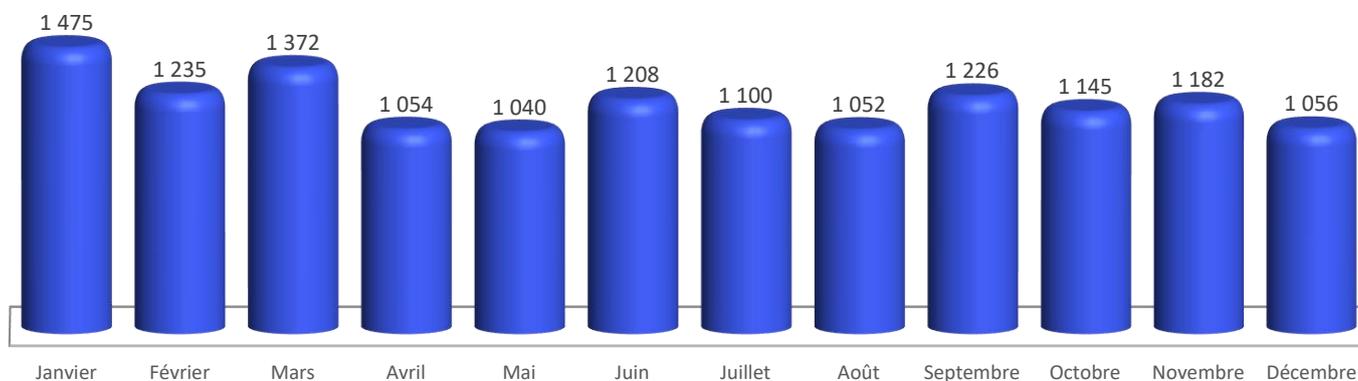
### Répartition de l'activité par prise en charge



### Les appels entrants

Sur l'année 2021, le service aura répondu à plus de 14 000 demandes différentes. Cela correspond à environ 65 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.

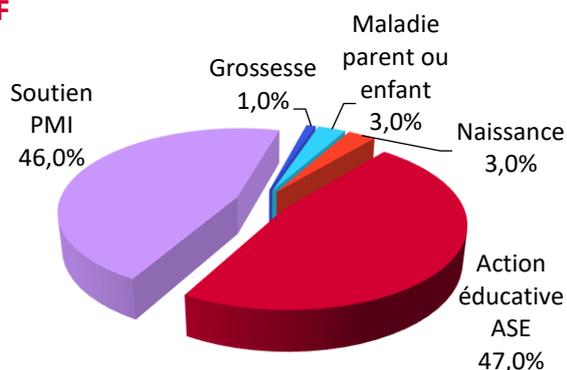
La fusion-absorption avec l'AFS a par ailleurs permis au service d'intégrer une nouvelle spécificité de son activité par l'accompagnement d'enfants et de parents en difficulté au titre des prises en charge de

l'Aide Sociale à l'Enfance ou la Protection Maternelle et Infantile.

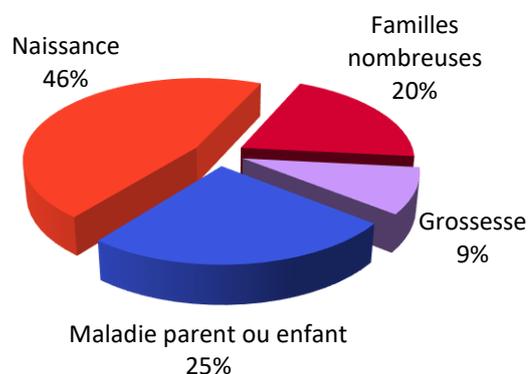
En 2021, le Service Entraide Familiale a accompagné 110 familles dont 80 au titre de la protection de l'enfance. L'équipe est composée de 4 TISF au 31/12/2021. Le service souhaite développer cette activité en 2022.

## 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 10 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.

Une quarantaine de 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'usager 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. Fin 2021, il servait 2 employeurs pour 5 salariés.

## Des salariés qualifiés

Au 31/12/2021 le service comptait :

- 4 personnels administratifs dont :
  - 1 Directrice d'entité à plein temps
  - 1 Responsable de secteur à plein temps sur le secteur Nord
  - 1 Responsable de secteur à plein temps sur le secteur Sud
  - 1 Secrétaire d'accueil à plein temps.
- 55 intervenants de terrain
  - 60 % des intervenants de terrain sont diplômés (soit près du 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.

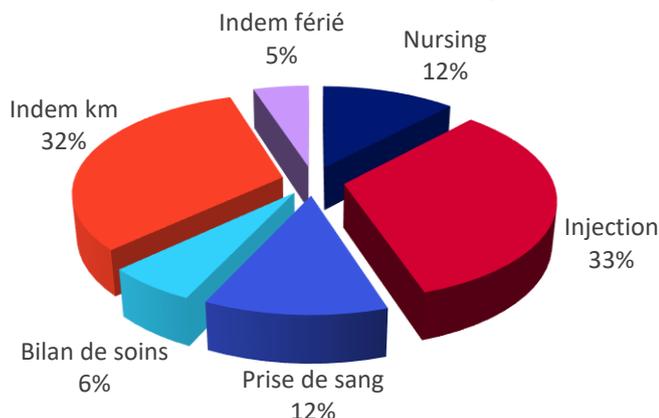
Le CSI développe propose aussi des soins sur le site de l'UDAF à Lagord.

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).

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.

### Base de remboursement des caisses pour les soins infirmiers en 2021



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.

**Nicolas ERIAU**

**Directeur d'Entité par interim  
depuis le 1<sup>er</sup> février 2022**

# E. Les établissements Petite Enfance

## INTRODUCTION

Ce rapport dresse un bilan quantitatif et qualitatif de l'activité 2021 des Etablissements d'Accueil de Jeunes Enfants gérés par l'UDAF 17.

Il a pour but de mettre en avant les caractéristiques des crèches, leurs actions, leurs fonctionnements 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<sup>er</sup> juillet 2012

Cette entité a son siège :

UDAF 17  
5 Rue du Bois d'Huré  
17140 LAGORD  
Tél : 05 46 28 36 00

Présidente : Madame Claudine GUERIN

« L'Oranger » est un multi-accueil inter-entreprises situé au :

1 rue Anita Conti  
17180 Périgny  
Tél : 05 17 91 17 00

Directrice : Madame Magali DORET  
Capacité d'accueil : 50 berceaux

L'année 2021 est marquée par l'ouverture le 30 août 2021 d'un nouvel établissement d'accueil du jeune enfant géré par l'UDAF.

« Les P'tits Drôles » est un multi-accueil inter-entreprises situé au

11 bis boulevard Ambroise Paré  
17100 SAINTES  
05 54 06 12 34

Directrice : Madame Alizé MICHAUT

Cet établissement a été conçu afin de pouvoir accueillir 40 berceaux. Le 30 août 2021 la crèche a ouvert à 30 berceaux, ayant pour objectif, dans un délai de deux ans, d'augmenter sa capacité d'accueil pour atteindre les 40 berceaux prévus.

L'ouverture de cette nouvelle structure a permis la création d'un pôle petite enfance au sein de l'UDAF avec une cohérence entre les deux établissements.

Le projet d'établissement et le règlement de fonctionnement qui organisent la structure sont similaires dans les deux établissements ainsi que le projet pédagogique qui 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
- Adopter un comportement éco responsable par des petits gestes quotidiens
- Vivre en harmonie avec la nature

Ces deux structures sont des crèches inter-entreprises qui accueillent des enfants âgés de deux mois et demi à 4 ans.

Elles ferment une semaine entre Noël et le Nouvel an, 2 ponts dans l'année et deux jours pour journées pédagogiques.

## 1) LE MULTI ACCUEIL L'ORANGER

### Le multi accueil en chiffres

	2019	2020	2021
Nombre de places	50	50	50
Nombre d'enfants accueillis	101	94	89
Nombre des familles	93	79	83
Capacité théorique en heures	99 868	85 768	108 728
Nombre d'heures réelles	87 451	72 623	89 408
Nombre d'heures facturées	93 325	77 311	95 309
Taux d'occupation	87%	84%	82%

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 lié à la Covid-19. Le montant de l'aide exceptionnelle de la CAF s'élève à 12 257 € pour l'année 2021.

### Les entreprises réservataires

#### Occupation par place par partenaire

	Partenaires	Nombre de places	Nombre d'enfants pour 2021
1	Léa Nature	21	33
2	Carl Zeiss	4	4
3	Rhinos	5	5
4	Alliance II	1	1
5	Nuances Gourmandes	1	1
6	CPAM	1	4
7	Apivia	1	1
8	BMW	1	2
9	Ville de La Rochelle	2	7
10	CCAS de La Rochelle	2	4
11	CDA de La Rochelle	2	6
12	Préfecture	5	9
13	LR Spa & Piscine	1	1
14	GLACIER DES DUNES	1	1
15	AMOLLINE	3	5
16	ATMO	1	2
17	JEAPY	1	1
18	SERMA SYSTREL	1	1
19	BOULES DE PATES	1	1
	<b>TOTAL</b>	52	89

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 89 enfants. Tous ont bénéficié d'un contrat d'accueil. Malgré la situation sanitaire et le

télétravail des familles, les besoins de temps de garde se sont stabilisés la moyenne du temps d'accueil des contrats est de 8h30.

#### Mouvements des enfants

	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
Arrivées	0	1	2	2	1	0	1	3	4	2	2	0	18
Départs	0	0	0	1	0	1	6	18	0	0	0	1	27

Motifs des départs :

- 26 entrées à l'école
- 1 déménagement
- 0 radiation liée à des absences répétées et injustifiées

Les sorties sont principalement liées à des départs à l'école. Hormis, pour deux familles qui ont été accueillies sur une place d'urgence pour un temps défini.

## La vie de la structure

### Les activités quotidiennes

Au cours de l'année, des activités d'éveil, sensorielles 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.

### La situation sanitaire COVID

L'année 2021 est marquée par la situation sanitaire liée à la Covid, le changement d'actualisation des recommandations nationales pour les modes d'accueil du jeune enfant. Ces recommandations ont été modifiées à 5 reprises au cours de l'année,

ce qui a contraint les équipes à s'adapter en permanence tout en accompagnant les familles. Afin de limiter les changements et permettre à tous d'avoir des repères, nous avons choisi d'appliquer la recommandation la plus forte (niveau 3) en permanence sur l'année : port du masque pour les

professionnels et les parents en permanence, pas de brassage d'enfants entre les différents groupes, l'accueil commun aux extrémités horaires d'ouverture matin et soir n'existe plus, chaque enfant est accueilli directement dans sa 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. Ces mesures ont permis d'accueillir tous les enfants dans de bonnes conditions sans être dans l'obligation de fermer la structure.



## Le personnel

La pénurie de personnel qualifié engendre de réelles difficultés de recrutement. L'année 2021 est marquée par 598 jours d'absence des salariés pour raison médicale ce qui équivaut à plus de 2.5 postes à temps plein auquel il faut rajouter 2 postes à temps plein pour les remplacements de congés car la structure ne ferme qu'une semaine par an. Il devient de plus en plus difficile de palier à cette absentéisme.

Toutes les professionnelles de la structure ont bénéficié de deux journées pédagogique, ces deux

## Travaux

La cour extérieure a été réaménagée. Elle a été séparée en 3 espaces distincts, ce qui permet de sortir les enfants en fonction de leurs besoins sans mélanger les groupes et respecter le non-brassage des groupes lié à la Covid-19. Ces séparations permettent également aux enfants les plus jeunes

Les sorties à l'extérieurs à la structure médiathèque, plage, ...et les fêtes avec les familles sont annulées.

Nous avons réussi à maintenir par intermittence dans l'année en fonction du niveau de recommandation l'intervention d'intervenants extérieurs :

- La ferme pédagogique Tilligolo
- Un musicien Atman
- L'intervention du pôle nature qui mène des activités autour de la nature.

L'équipe s'est mobilisée autour d'évènement comme la semaine petite enfance, la semaine du goût, le spectacle de Noël en créant des ateliers à thème et un spectacle de Noël.



journées de formation ont été orientées autour du développement durable :

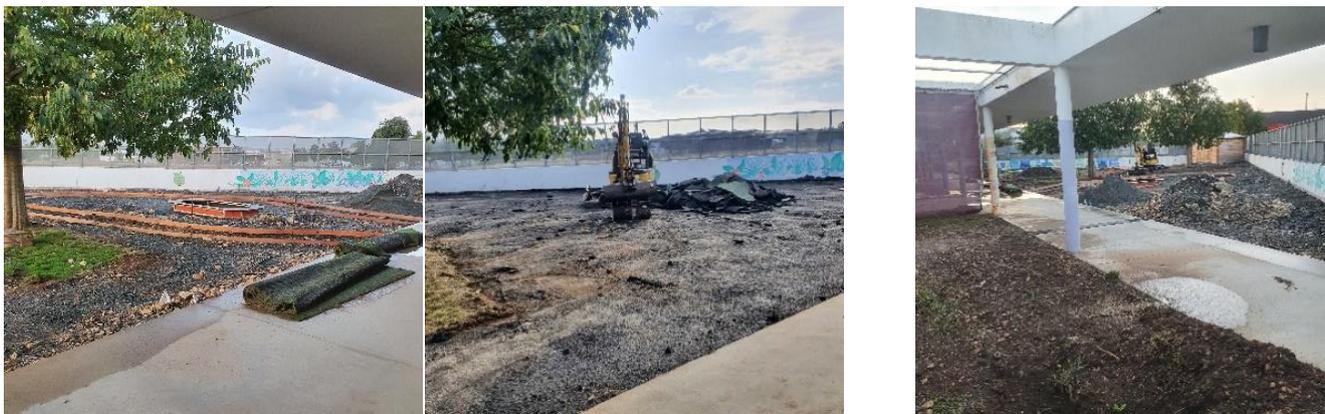
- Arts plastiques écologiques
- Le jardin pédagogique

La directrice-adjointe a bénéficié d'une journée de formation pour préparer sa labellisation éco-crèche. La directrice a bénéficié d'une journée de formation sur la réforme de la petite enfance.

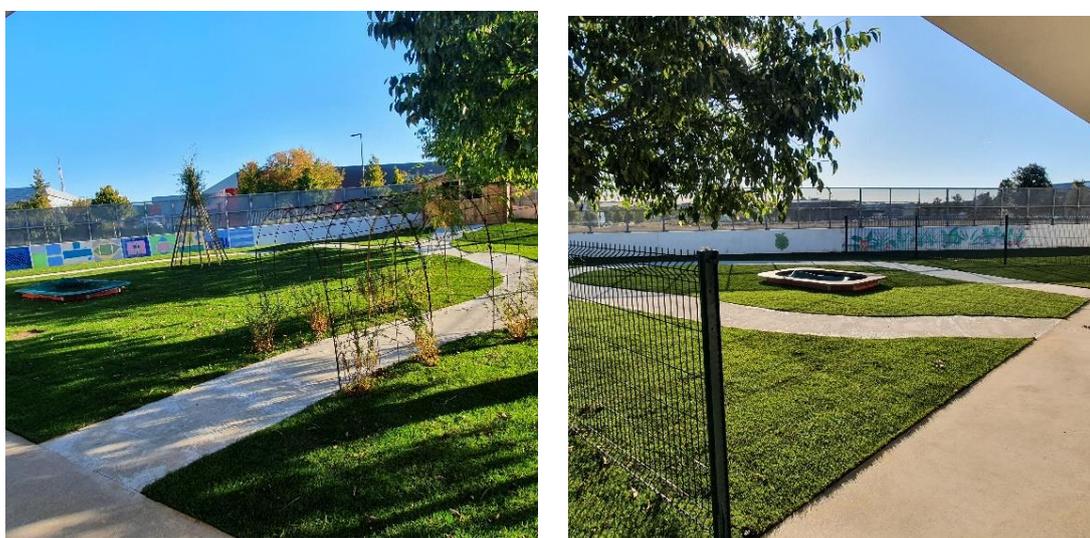
d'être à l'extérieur en toute sécurité sans être bousculé par les enfants plus grands.

Le revêtement souple et le béton ont été retirés pour remettre du gazon, afin que les enfants puissent jouer à l'extérieur au plus près de la nature.

**Avant**



**Après**



**Perspectives 2022**

- Reprise des sorties et des évènements.
- L'obtention de Labellisation écolo-crèche et de partenariat avec le jardin Léa Nature Bio-Pôle
- Poursuivre nos actions en accord avec la démarche écolo-crèche
- Mettre en conformité le projet d'établissement, le règlement intérieur suite à la nouvelle réglementation du 31 août 2021 applicable au plus tard le 1<sup>er</sup> septembre 2022,
- L'étude des modifications à apporter au bâtiment afin de respecter la dernière réglementation qui entrera en vigueur au plus tard le 31 août 2026.

## 2) LE MULTI ACCUEIL LES P'TITS DROLES

Le Multi-accueil Les P'tits Drôles est ouvert du lundi au vendredi de 6h30 à 19h30, soit 83 jours d'ouvertures en 2021.

Trois collectivités et une entreprise ont réservé des places pour un total de 27 berceaux. La structure accueille des enfants âgés de deux mois et demi à 4 ans dans deux sections :

- La section des chenilles (les bébés) a une capacité d'accueil de 18 enfants
- La section des papillons (les moyens/grands) a une capacité d'accueil de 22 enfants

Le projet d'établissement et le règlement de fonctionnement organisent la structure.

### Ouverture de la structure

La structure a ouvert ses portes en cette année 2021. Les professionnels sont arrivés le 16 août. Elles ont eu deux semaines pour se découvrir les unes les autres. Un travail sur la communication, les valeurs professionnelles, la bienveillance au quotidien a été effectué autour du projet pédagogique orienté sur le développement durable.

La semaine du 30 août, nous avons ouvert nos portes aux enfants. Ce fut une semaine de familiarisation pour tous, les enfants, les parents et le personnel de la structure. Les enfants se sont vite adaptés et ont investi ce nouveau lieu.

### Mesure lié à la COVID-19

La crèche « les p'tits drôles » a ouvert ses portes avec un protocole transmis aux parents dès leurs arrivées. Les deux sections ne sont pas mélangées pour éviter de devoir fermer la crèche entièrement en cas d'enfant positif. Le lavage des mains est renforcé. Le port du masque est obligatoire dans toutes la structure. Ces mesures ont permis de n'avoir aucun cas déclaré sur la structure et aucune fermeture.

### Les entreprises réservataires

La crèche a pour objectif avec la CAF de monter à 40 places d'ici sa deuxième année d'ouverture. Lors de l'ouverture, 27 places étaient vendues sur les 30 places ouvertes pour démarrer.

Entreprises réservataires	Nombre de berceaux réservés	Nombre d'enfants occupants les places
Centre hospitalier Saintonge	20	24
CDA place insertion	3	4
CDA place du personnel	2	2
Orchestra	1	1
Semis	1	1

### La population accueillie

#### Les différents modes d'accueil

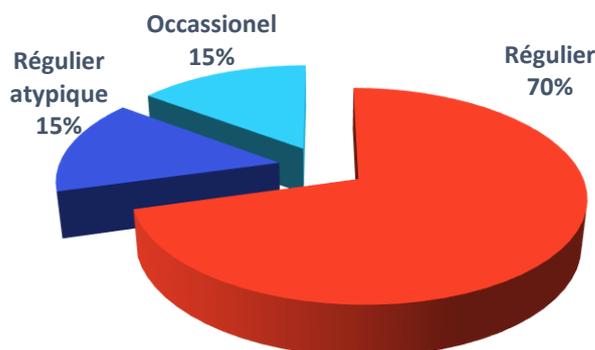
Quatre types de contrat sont réalisés sur la crèche : accueil régulier, accueil régulier atypique, accueil occasionnel et accueil d'urgence.

Une grande partie des enfants ont des contrats fixes avec jours et horaires définis. Mais le personnel de l'hôpital travaillant les week-ends et les jours fériés, leurs plannings et donc par conséquence les plannings des enfants sont variables de semaine en

semaine, c'est pourquoi nous avons des contrats en accueil atypique.

En ce qui concerne les accueils occasionnels, sur 2021 se sont des enfants que nous avons pris en plus pour optimiser les places achetées par l'hôpital pour des enfants rentrant en décalage au cours de l'année.

## Types d'accueil



## Arrivée progressive des enfants

A l'ouverture de la crèche en Août, nous avons accueilli 16 enfants. Les arrivées sont ensuite venues progressivement.

	Nombre d'enfants inscrits sur la crèche
Août	16
Septembre	18
Octobre	25
Novembre	29
Décembre	31

## La vie de la structure

### Description du projet pédagogique

C'est en vivant que l'enfant absorbe peu à peu les éléments du monde extérieur et plus, ceux-ci lui sont présentés en harmonie avec sa vie intérieure, dans une ambiance et un milieu favorables, plus il sera confiant face à ces inconnus.

L'affirmation de son identité est donc tributaire des relations qu'il engage avec ses proches, dans son milieu familial mais également des expériences et des liens qu'il tisse avec les professionnels chargés de l'accueillir.

Plus l'enfant est reconnu comme individu unique et plus il prend confiance en lui.

La crèche « Les P'tits Drôles » a pour valeur de s'appuyer sur les compétences des parents pour

réaliser de la coéducation avec eux. La crèche est un lieu d'accueil permettant aux parents de conjuguer vie professionnelle et vie personnelle. La confiance mutuelle est indispensable au quotidien. La crèche est souvent le lieu des premières séparations avec son enfant.

Ainsi, la crèche a été pensée pour être un lieu apaisant et serein pour les familles avec un retour à la nature. Les couleurs, les matières et l'architecture ont été réfléchies pour un retour aux bases. Comme la 1<sup>ère</sup> crèche de l'UDAF « l'Oranger », une démarche pour une labélisation Ecolo crèche avec l'association label vie est en cours.

### 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 Les P'tits Drôles a mené ses travaux de construction avec des matériaux moins nocifs (peinture des murs, retour à un jardin naturel, façade en bois, panneau solaire), 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 hypoallergénique bio pour les changes, les mains des enfants et des professionnels...).

Les équipes s'impliquent également dans cette démarche en réalisant elles-mêmes la colle, le sable de lune, la pâte à modeler, des activités avec des

### Thèmes et activités mises en place

Les équipes ont fait évoluer la crèche de semaine en semaine pour donner des identités aux sections et les faire vivre.

Ainsi des activités autour de l'automne ont été réalisées avec des pommes de pin, des marrons, des feuilles d'automne pour les plus grands.

Une semaine du goût a été organisée permettant de faire découvrir des odeurs, des goûts, ainsi que des textures nouvelles.

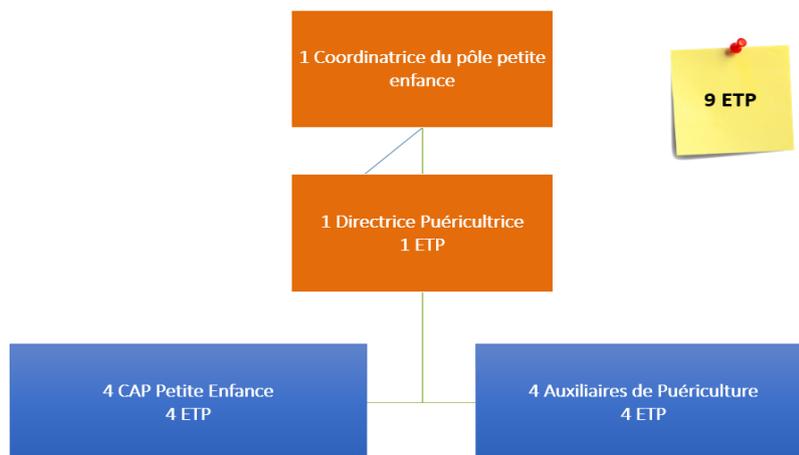
objets recyclés (bouchons, rouleau de papier toilette, bouteilles de lait...).

La finalité de ce label est d'offrir aux enfants, aux parents et à l'équipe un environnement sain, protecteur de la nature ainsi qu'une prise de conscience dès le plus jeune âge d'un monde sans surconsommation.

Des journées contrastées ont été mises en place chez les chenilles. Nous savons que la vision des tous petits se jouent sur les nuances. Ainsi l'équipe a cherché à concevoir des images contrastées, des boîtes noires et blanches.

Les enfants ont pu sortir dans le jardin à divers moments de la journée. Ils ont pu profiter de goûter en extérieur, d'activités diverses menées par l'équipe.

## Le personnel



### Absentéisme et remplacement

Sur les quatre mois d'activité en 2021, nous n'avons eu qu'un arrêt maladie d'une professionnelle. L'équipe a eu le renfort d'une remplaçante durant cet arrêt maladie.

### Accueil des stagiaires

L'année 2021 s'est focalisée sur la cohésion d'équipe et la construction de celle-ci. En effet, cela demande de bien se connaître et d'être à l'aise dans son poste pour pouvoir transmettre à son tour. C'est pourquoi l'accueil des stagiaires a été réfléchi pour avoir lieu dès 2022.

#### Objectifs :

- une remise en question des pratiques quotidiennes

- une ouverture d'esprit face aux questionnements des stagiaires
- un investissement dans la formation de futurs professionnels
- la transmission d'un savoir-faire et d'un savoir être.

## Formations

- Une formation HACCP a été réalisée pour les trois CAP petite enfance présentes ainsi que la directrice durant 7h. Une attestation de suivi de formation a été délivrée par la société HYSEQUA.
- La directrice a bénéficié d'une journée de formation sur la réforme de la petite enfance.

## Perspectives 2022

L'année 2022 se profile sur une augmentation progressive des berceaux suivant les demandes des entreprises. L'hôpital de Saintonge s'est réengagée sur la réservation de 5 berceaux et d'autres entreprises investissent sur la crèche « Les P'tits Drôles » dès cette année.

Une éducatrice de jeunes enfants est embauchée dès le 3 janvier 2022, pour permettre d'accompagner l'équipe et de monter des projets autour de la nature. L'équipe sera renforcée au fur et à mesure que des berceaux supplémentaires seront vendus.

Deux journées de formations sont organisées pour l'équipe sur le thème de la nature et de la création par le corps. Ces formations seront réalisées par

l'association Label Vie qui va continuer à nous suivre dans notre labélisation Ecolo crèche.

L'accueil de stagiaires commencera dès le mois de Janvier, pour s'écouler tout au long de l'année. Un livret d'accueil a été pensé et réfléchi en équipe pour permettre un accueil de qualité.

Notre objectif pour l'année 2022 est de continuer à réaliser un accueil de qualité pour les enfants en assurant une sécurité physique et psychique. Nous allons poursuivre notre démarche écologique dans la mise en place d'activités, mais également dans les jeux proposés aux enfants. Ainsi, nous espérons progressivement toucher les familles, pour éveiller une conscience collective face à l'impact écologique que chacun peut avoir.

**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](mailto:contact@udaf17.fr)

**Site : [www.udaf17.fr](http://www.udaf17.fr)**



<https://fr-fr.facebook.com/UDAF17>