



UDAF de la Moselle

Rapport d'activité 2019



UDAF de la Moselle

RUE ROYAL CANADIAN AIR

FORCE

B.P. 15179 – ARS LAQUENEXY

57075 METZ CEDEX 03



Table des matières

Rapport moral du Président.....	2
L'UDAF de la Moselle en bref.....	5
L'UDAF de la Moselle en 2019	11
Le service de la Mission Institutionnelle en bref	18
Le service de la Mission Institutionnelle en 2019	21
Le Secrétariat général en bref.....	27
Le Secrétariat général en 2019.....	30
Le service Ressources Humaines en bref.....	32
Le service Ressources Humaines en 2019.....	36
Le Service Financier et Comptable en bref.....	39
Le Service Financier et Comptable en 2019	43
Le Pôle Accompagnement Social et Protection des Personnes en bref.....	45
Le service de Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs en bref (MJPM-MAJ).....	46
Le service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs en 2019	50
Le service d'Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales en bref (AGPS)	56
Le service Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales (AGPS) en 2019	60
Le pôle Hébergement-Logement et Réinsertion Sociale en bref	72
Le pôle Hébergement-Logement et Réinsertion Sociale en 2019	78
Le pôle Insertion en bref.....	90
Le pôle Insertion en 2019.....	95

Rapport moral du Président

L'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) de la Moselle tire son existence de l'ordonnance du 3 mars 1945 et est reconnue par le Code de l'Action Sociale et des Familles comme l'institution compétente pour représenter, défendre les intérêts des familles ainsi que pour développer des services d'intérêt familial que les pouvoirs publics décideraient de lui confier. Par ailleurs, ses statuts indiquent la possibilité d'agir dans tous les domaines de la vie des familles, et notamment, l'enfance et la jeunesse, l'habitat, l'emploi, l'éducation, la protection sociale, l'environnement, la santé, la consommation, l'économie, l'autonomie et la dépendance, le handicap, le développement durable, les médias et les usages numériques. Donc, légalement et statutairement, l'UDAF de la Moselle est légitime à exercer l'ensemble de ses missions.

Pour autant, sa légitimité effective s'est construite et révélée au cours du temps, grâce à la conjonction de trois facteurs : les savoirs faire et savoir être des équipes de l'Udaf, la détermination et la confiance du Conseil d'Administration actuel, comme ses prédécesseurs dans les actions qui sont mises en œuvre et le crédit que nous accordent les prescripteurs, financeurs et partenaires.

Le tout s'est alimenté tant et si bien depuis soixante quinze ans que l'Udaf de la Moselle est à ce jour la plus importante de France au regard du nombre d'activités développées.

Cette position n'est pas un objectif mais un indicateur, un signe, qui nous conforte dans la ligne de notre projet associatif : celle de faire pour, de faire bien et de faire avec.

Le focus sur l'exercice 2019 permet encore une fois de vérifier cette tendance :

- des financements pérennes nous ont autorisés à transformer un projet expérimental en un service durable,
- un label est venu nous désigner en tant qu'acteur de la stratégie de lutte contre la pauvreté,
- une autre association nous a sollicités en vue d'un rapprochement,
- sur le plan financier, si l'Assemblée Générale a approuvé les comptes en juin 2020, je rappelle que nous terminons l'exercice en équilibre grâce à une gestion efficiente mais également en raison de la levée des risques liés au cofinancement du Fonds Social Européen (FSE) d'une partie de l'activité du pôle insertion sur la période 2015-2018.

Au-delà de ce que nous réalisons au quotidien et des effets que cela produit, nous sommes animés par le souhait de faire davantage, non pas pour avoir plus, mais pour contribuer à améliorer les conditions de vie des mosellans qui en auraient besoin.

De ce fait, l'année 2019 a aussi été celle d'orientations nouvelles, consistant :

- à travailler un projet inclusif en faveur de personnes âgées en collaboration avec d'autres partenaires,
- à soumettre des idées d'accompagnement des jeunes en vue d'agir en prévention de la pauvreté,
- à proposer la création d'une résidence accueil destinée au logement de personnes présentant des troubles psychiques.

Certaines de ces perspectives ont pu aboutir en 2020, comme le projet d'habitat inclusif pour personnes âgées ; d'autres n'ont pas encore été instruites ou discutées.

Pour ce qui concerne la résidence accueil, nous regrettons l'avis défavorable reçu en fin d'année 2019, mais nous avons saisi, dans le cadre d'échanges transparents et efficaces avec les services de l'Etat, que la priorité était d'assurer la transition du fonctionnement de notre maison relais actuelle, puisque celle-ci est vouée à être déplacée pour cause de démolition de son bâtiment. Nous nous engageons donc dans ce projet sans pour autant perdre de vue celui d'une résidence accueil qui viendrait opportunément compléter la palette de prise en charge dans un territoire où le partenariat avec la psychiatrie est fructueux.

Cet exemple illustre l'état d'esprit de la gouvernance de l'UDAF de la Moselle qui n'a pas de visée hégémonique mais qui a le souci d'une juste intervention tout comme celui de se mettre au service de la collectivité en tant qu'acteur ressource et responsable.

A cet égard, et sans que le présent rapport n'empiète trop sur l'année 2020, je crois pouvoir affirmer que l'Udaf a été présente et réactive pendant la crise sanitaire.

Tous nos accompagnements ont été maintenus, avec ce que la distanciation et l'application des gestes barrières ont impliqué d'adaptation et d'ingéniosité.

Je salue ici l'engagement de nos salariés qui ont su prendre la mesure, certes de l'urgence sanitaire, mais surtout de l'urgence humaine. Nous constatons aujourd'hui les conséquences du confinement généralisé tant sur les familles que les personnes isolées. D'ores et déjà, nous saisissons les réponses que nous pourrions mettre en œuvre dans le cadre d'une commande publique.

Compte tenu de l'intensification des difficultés financières des ménages, les services d'accompagnement budgétaire devraient être renforcés, les labels Point Conseil Budget seraient à ce titre le bon outil.

La crise ayant amplifié les problématiques d'isolement, les actions visant à les réduire devraient être développées telles que des opérations d'accompagnement au numérique ainsi que des possibilités d'habitat inclusif.

Le sujet des violences intrafamiliales méritera encore toutes les attentions, notamment en termes de repérage, de traitement des victimes collatérales que sont souvent les enfants en cas de violences conjugales mais aussi de prévention de la récurrence.

Quant à l'accompagnement vers l'emploi, il y a tant à faire dans un contexte de ralentissement économique mais les actions immédiates de remobilisation, d'orientations, de formations des

jeunes entre autres, de reconversions dans les secteurs où la relance s'opère se révèlent indispensables.

On comprend là que la question d'avenir n'est pas seulement celle du cadre de l'intervention sociale, elle est aussi celle de choix de société, de philosophie de prise en compte des individus, de compromis entre le principe de précaution sanitaire et le droit des personnes à bénéficier à des conditions de vie, parfois de fin de vie, correctes, sereines et dignes .

Retenons néanmoins que c'est certainement l'intensité des restrictions de déplacement et de contact qui a impulsé autant de solidarité citoyenne, professionnelle et partenariale pendant l'épisode aigu de la crise sanitaire.

A nous tous, et j'assure que l'UDAF de la Moselle en sera, de transformer ces réflexes spontanés d'union et d'entraide en mode de fonctionnement courant et pérenne.

Le prochain bilan de notre association nous permettra je l'espère pour ce qui nous concerne de le vérifier.

Rendez vous donc l'année prochaine !

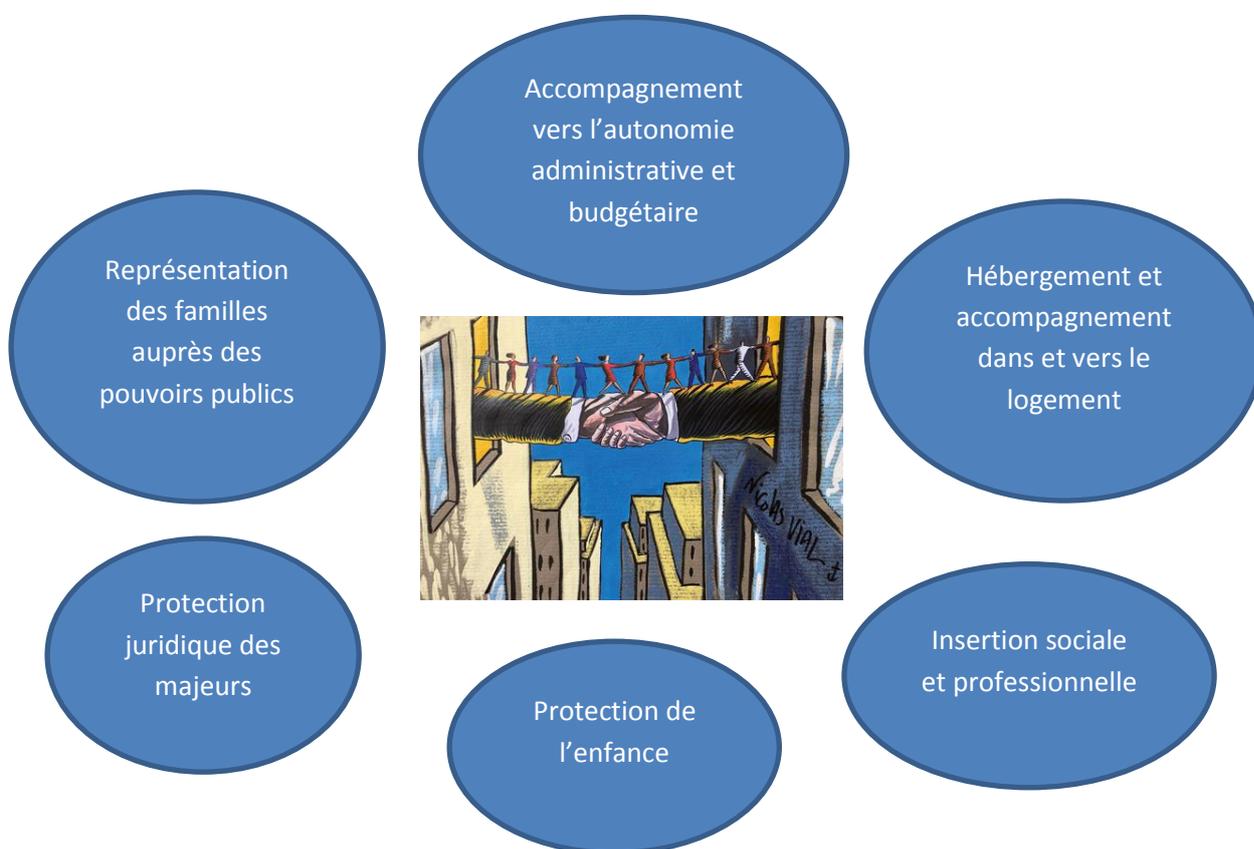
L'UDAF de la Moselle en bref

A ce jour l'UDAF de la Moselle se compose de **65 associations familiales adhérentes**.

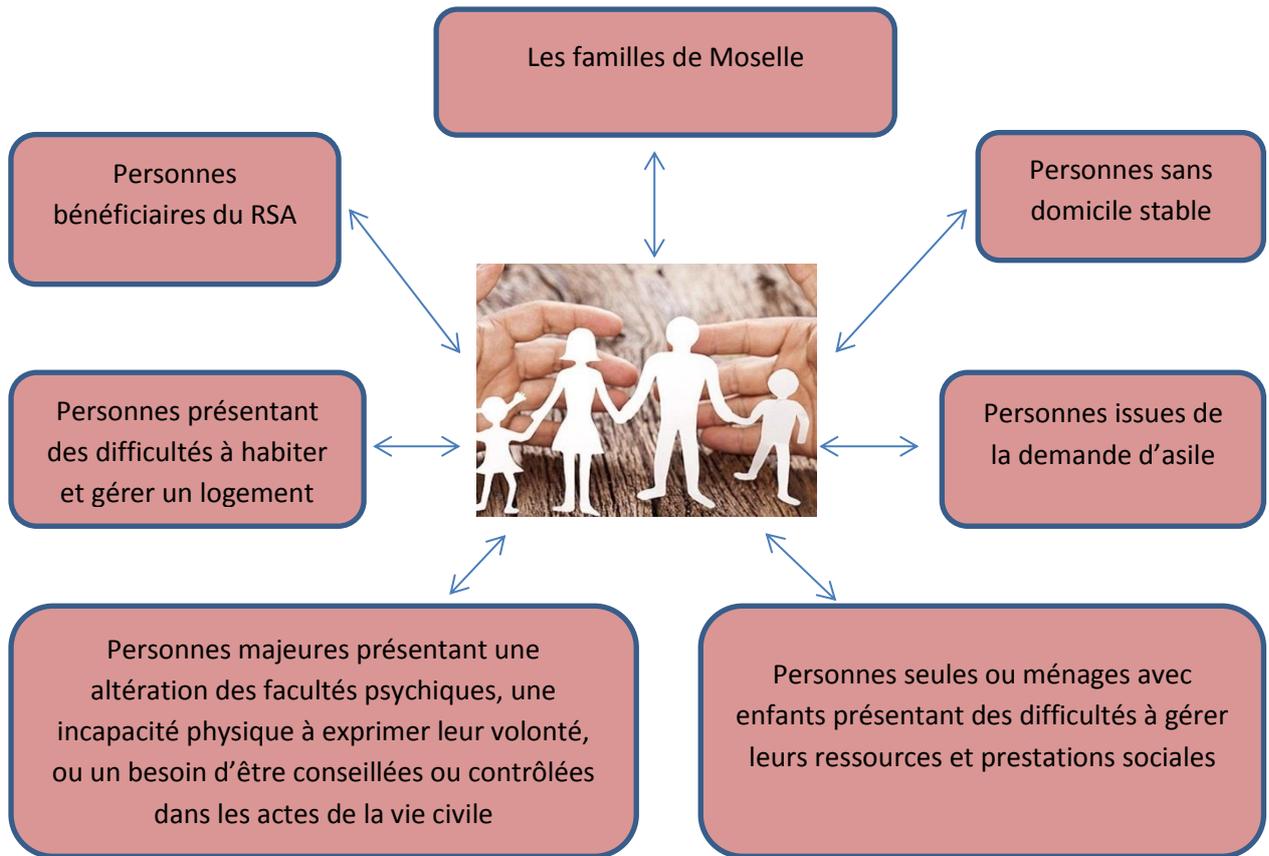
Son siège se situe à Ars-Laquenexy, mais ses équipes comptent **près de 300 salariés** qui interviennent en proximité au sein d'**antennes réparties dans toute la Moselle**.

Chaque année, ce sont plus de 10 000 personnes que l'UDAF de la Moselle accompagne, principalement sur prescription et financement de la **Justice, l'Etat et du Conseil Départemental de la Moselle**.

Ses missions

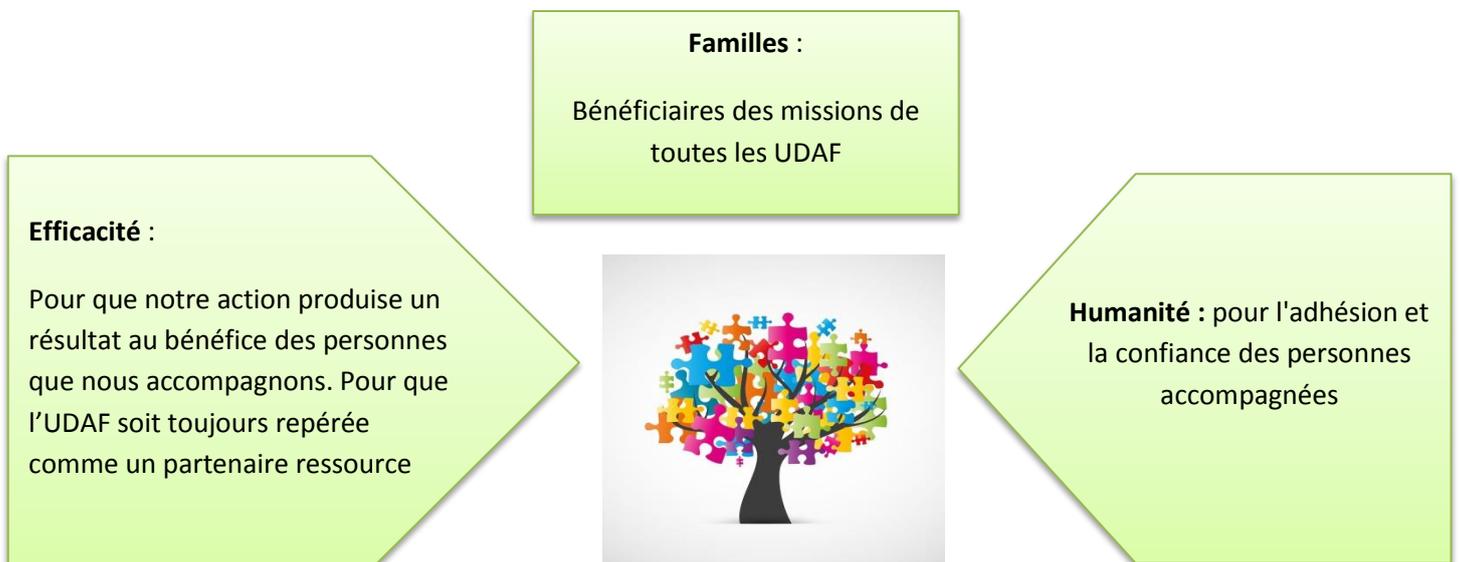


Ses publics



Ses valeurs et son projet associatif

L'Assemblée Générale a validé en juin 2017 un projet associatif sur trois ans dont les priorités tiennent en trois mots : **familles, efficacité et humanité**. (www.udaf57.fr: projet associatif et rapports d'activité)

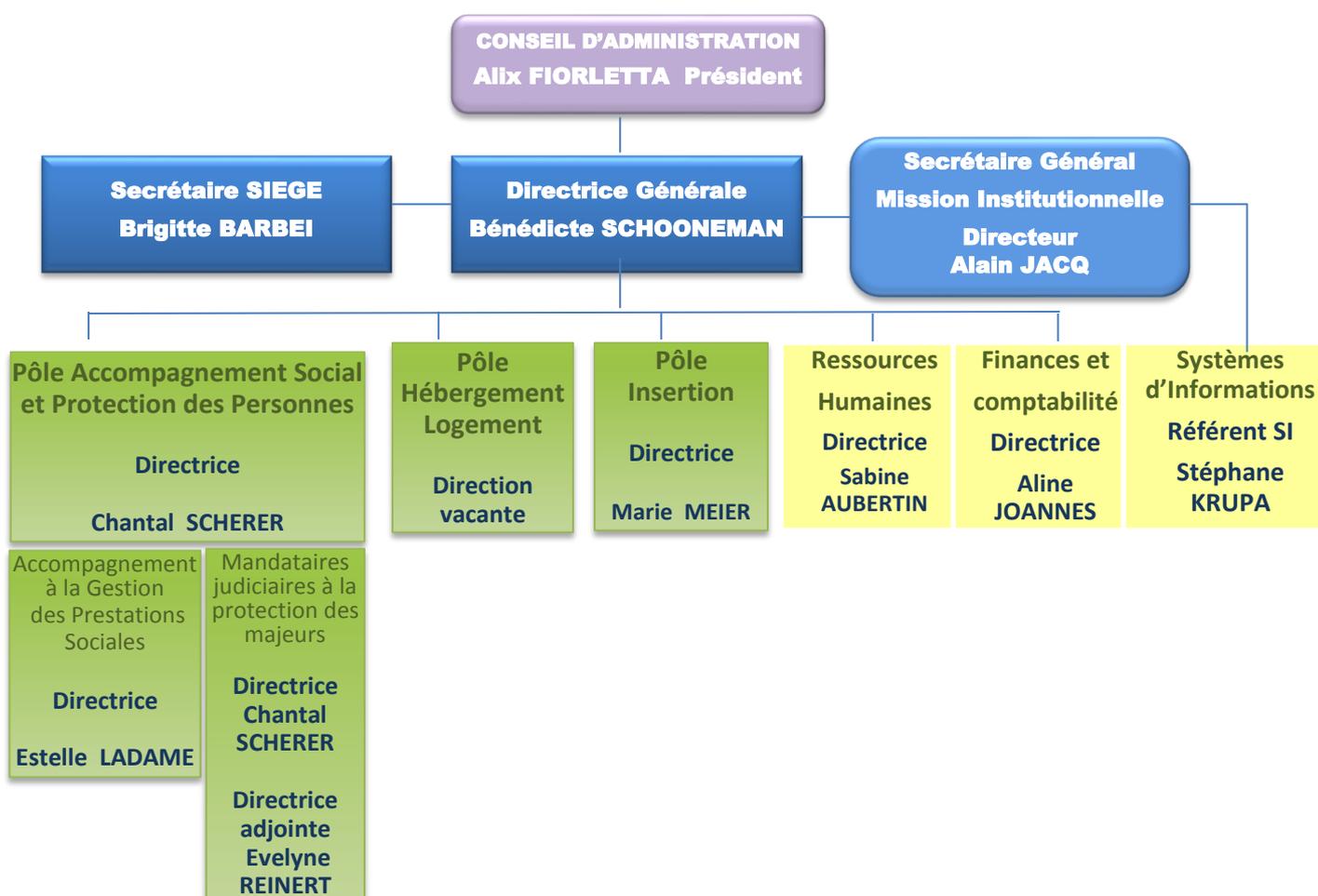


Sa gouvernance

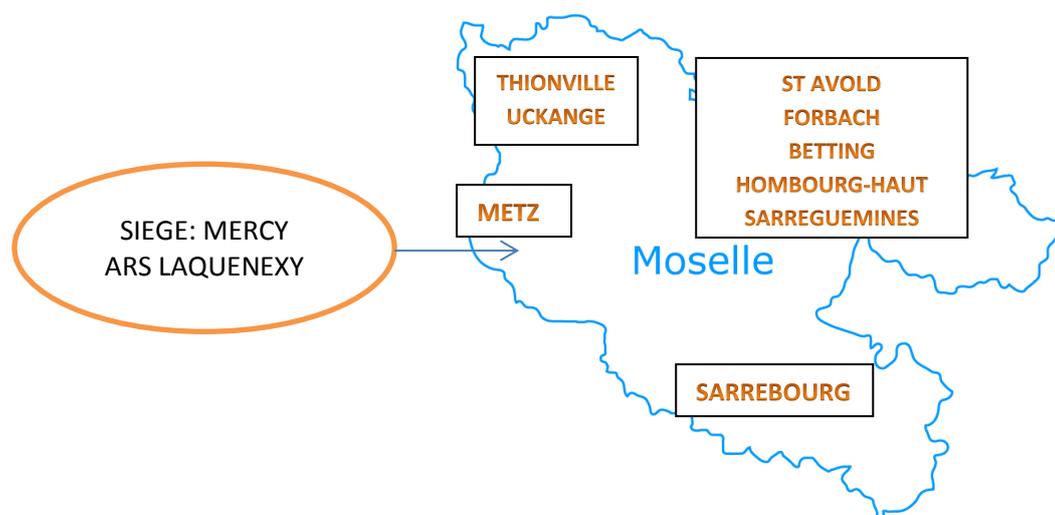
La gouvernance de l'UDAF de la Moselle relève du modèle associatif mais présente la spécificité d'avoir un objet défini par la Loi et d'emprunter certaines règles de fonctionnement à un réseau. Les [statuts de l'UDAF](#) de la Moselle sont formalisés en totale cohérence avec ceux de l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF).

Le Conseil d'Administration de l'UDAF de la Moselle est composé de personnes issues des associations familiales adhérentes.

Sous l'autorité d'Alix FIORLETTA, Président de l'UDAF de la Moselle, Bénédicte SCHOONEMAN, Directrice Générale, met en œuvre le projet de l'association et assure son fonctionnement en s'appuyant sur une équipe de direction qui supervise les activités des pôles et des services.



Sa couverture départementale



Ses sites et coordonnées

SIEGE :

Direction générale -Secrétariat général- Service ressources humaines - Service financier :

Rue Royal Canadian Air Force
BP 15179- ARS LAQUENEXY 57075 METZ
Tel : 03 87 52 30 30

POLE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET PROTECTION DES PERSONNES

Directions de pôle et de services :

Rue Royal Canadian Air Force
BP 15179- ARS LAQUENEXY 57075 METZ
Tel : 03 87 52 30 30

Equipes en proximité :

METZ –ARS LAQUENEXY
Rue Royal Canadian Air Force
Tel : 03 87 52 30 30

METZ QUEULEU
17 rue du Pré Gondé
Tel : 03 87 69 18 28

THIONVILLE
1 rue de l'Équerre
Tel : 03 82 54 76 00

FORBACH
1 avenue ST Rémy
Tel : 03 87 84 67 30

ST AVOLD
29 Bld de Lorraine
Tel : 03 87 91 23 28

SARREBOURG
20 rue du Dr Schweizer
Tel : 03 87 23 74 44

POLE INSERTION

Direction de pôle :

Rue Royal Canadian Air Force
BP 15179- ARS LAQUENEXY 57075 METZ
Tel : 03 87 52 30 30

Equipes en proximité :

METZ –ST Thiébault
36 place St Thiébault
Tel : 03 87 21 91 10

METZ QUEULEU
17 rue du Pré Gondé
Tel : 03 87 69 18 28

THIONVILLE
63 Bld Foch
Tel : 03 82 54 70 20

FORBACH
1 avenue ST Rémy
Tel : 03 87 84 67 30

ST AVOLD
29 Bld de Lorraine
Tel : 03 87 91 23 28

SARREBOURG
20 rue du Dr Schweizer
Tel : 03 87 23 74 44

SARREGUEMINES
55 rue du Bac
Tel : 03 87 27 63 20

UCKANGE
Rue des tilleuls
Tel : 03 82 57 23 40

POLE HEBERGEMENT- LOGEMENT et REINSERTION SOCIALE

Direction de pôle :

20 Rue du Colonel Cazal
57200 SARREGUEMINES
Tel : 03 87 95 27 96

Equipes en proximité :

Centre d'Hébergement et de Réinsertion
Sociale
20 Rue du Colonel Cazal
57200 SARREGUEMINES
Tel:0387952796

Centre d'Hébergement et de Réinsertion
Sociale Emmanuel Bresson
89 ancienne route de Betting
57800 BETTING
Tel : 03 87 81 19 65

Equipe mobile de Moselle Est et accueil de jour
20 rue du Colonel Cazal
57200 SARREGUEMINES
Tél : 03 87 95 27 96

Centre d'hébergement éclaté
19 c Rue Nationale
57600 FORBACH
Tel : 03 87 87 27 62

Services d'accompagnement de demandeurs d'asile
20 Rue du Colonel Cazal
57200 SARREGUEMINES
Tel : 03 87 95 27 96

89 ancienne route de Betting
57800 BETTING
Tel : 03 87 81 19 65

Lits Halte soins santé
89 ancienne route de Betting
57800 BETTING
Tel : 03 87 81 19 65

L'UDAF de la Moselle en 2019

Ses chiffres clefs

L'UDAF accompagne plus de 15700 personnes et emploi 306 salariés soit 276,28 ETP.

L'UDAF de la Moselle c'est un budget de 17 199 850 euros.

L'UDAF c'est également 11 152 782,19 euros de loyers, impôts, salaires payés et restitués à la collectivité dont 10 314 521,79 euros pour le seul service MJPM/MAJ.

Ses développements

- Mise en ligne du nouveau site internet institutionnel www.udaf57.fr le 19 décembre 2019.
- Obtention de la labellisation **Point Conseil Budget** suite à la réponse par l'UDAF de la Moselle à l'appel à manifestation d'intérêt lancé dans le cadre de la déclinaison du plan pauvreté.
- Consécutivement à un bilan positif de l'expérimentation pendant la période hivernale 2018/2019, **pérennisation par les services de l'Etat des financements des accueils de jour de Forbach et Sarreguemines.**
- Dans un esprit de rencontre, d'échanges et de convivialité, **une réunion de tous les salariés de l'UDAF** a été organisée le 4 juin 2019. Guidés par un intervenant extérieur, les participants ont réfléchi et échangé sur le thème de l'éthique. Cette première édition, ayant eu le succès souhaité, marque le point de départ d'une nouvelle démarche institutionnelle, dans la droite ligne du projet associatif.

Sur le thème d'une réflexion éthique au sein des services de l'UDAF, près de 230 salariés se sont réunis le 04 juin 2019 au centre de convention du Technopôle de Metz.



Ses engagements et avancées

- L'opportunité du **Grand Débat National** proposée par le gouvernement a été saisie par l'UDAF de la Moselle qui en tant qu'acteur du champ social et institution représentant toutes les familles auprès des pouvoirs publics, s'est sentie concernée. Une réunion d'initiative locale a donc été organisée le 1er mars 2019. Y ont participé une trentaine de personnes dont des élus, de représentant de collectivités territoriales, des associations familiales, des professionnels de terrain dont des salarié(e)s de l'UDAF et des organismes caritatifs.

Sur la base d'un recueil préalable de sujets prégnants de l'accompagnement social, le débat a essentiellement posé la question suivante : « Comment être acteur de son parcours de vie quand on manque de tout ? »

La richesse des échanges a permis d'établir des constats partagés et de convenir de réponses possibles aux difficultés communément repérées.



Une réunion d'initiative locale à caractère réservé a été organisée le 1er mars 2019. Une trentaine des personnes y ont participé en leur qualité d'élus, de représentants de collectivités locales, d'associations familiales, de professionnels de terrain dont des salarié(e)s de l'UDAF et des organismes caritatifs.

- Acteur présent lors du Grenelle des violences conjugales, l'UDAF de la Moselle a – en tant que gestionnaire de structures d'hébergement - signé le 3 septembre 2019 une **convention départementale relative à l'hébergement des femmes victimes de violences conjugales**.
- Mise en application de la **réforme du dispositif de financement des mandataires judiciaires à la protection des majeurs** au sein de l'UDAF (Décret n° 2018-767 du 31 août 2018).

La réforme étant porteuse du risque d'une baisse des moyens mis à disposition dans le cadre des dotations globales de financement moyennant une compensation par l'augmentation des frais de gestion supportés par les majeurs, l'UDAF de la Moselle a réagi aux côtés de l'UNAF.

Il était en effet indispensable d'examiner cette question du point de vue des risques pour les personnes protégées.

Ce décret a fait l'objet d'une annulation par le Conseil d'Etat en date du 12 février 2020.

- Après la réalisation de deux contrôles par des organismes différents, les risques de réserves liées au **cofinancement du Fonds Social Européen (FSE)** d'une partie de l'activité du pôle insertion sur la période 2015-2018 ont pu être levés grâce aux échanges fructueux avec le Conseil Départemental.
- Pour la deuxième année consécutive, l'UDAF de la Moselle a souhaité s'associer à la 8^{ème} édition de **LA MESSINE**.

C'est ainsi que pour la 8^{ème} édition de la manifestation, qui a eu lieu le dimanche 28 avril 2019, Place de la République à Metz, l'UDAF de la Moselle a constitué une équipe féminine pour soutenir la lutte contre le cancer du sein. Cette équipe était composée de salariées, de personnes accompagnées par ses services mais également d'adhérentes d'associations familiales.

Par ailleurs, un stand UDAF a été tenu sur la place de la République par deux bénévoles de l'Association Familiale Protestante « Bienfaisance L'ENTRAIDE ».



Pour la deuxième année consécutive, l'UDAF de la Moselle a souhaité s'associer à LA MESSINE. Très d'une centaine de coureuses et de marcheuses se sont retrouvées Place de la République le 28 avril 2019

➤ **Perspective de rapprochement** avec l'association HORIZON

Après plusieurs contacts à l'initiative de la gouvernance de l'association HORIZON, Le Conseil d'administration de l'UDAF de la Moselle a mandaté sa direction générale au printemps 2019 pour établir un diagnostic de la structure et faire une étude d'opportunité de rapprochement. Cette démarche conduira dès début 2020 à la décision d'entamer une procédure de fusion absorption.

Traductions significatives du projet associatif

Contribution au positionnement de l'UDAF de la Moselle en tant que partenaire ressource et responsable

- **Signature de la convention de partenariat lire et faire lire**



Les présidents de l'UDAF de la Moselle et de la Ligue de l'enseignement - FOL 57 ont signé le 27 février 2019 une convention de partenariat portant sur la coordination du dispositif en Moselle.

- **Petit déjeuner partenaires à l'accueil de jour de Sarreguemines**



Suite à la pérennisation par les services de l'Etat des moyens affectés à l'accueil de jour, les partenaires du secteur ont été invités le 13 février 2019 à partager un petit déjeuner ainsi qu'à rencontrer usagers et professionnels

- **La rencontre partenariale sur l'insertion professionnelle**



Pôle emploi et l'UDAF se sont retrouvés le 19 mars 2019 au lycée Blaise-Pascal autour du thème de l'insertion sociale et professionnelle.

- **Partenariat UDAF/CMSEA pour un projet social en faveur de 5 jeunes**



Du 27 mai au 5 juin 2019, 5 jeunes accompagnés par une équipe du CMSEA et un éducateur du CHRS de Sarreguemines se sont rendus à Briançon pour vivre pendant dix jours une expérience collective de projet et d'actions : travaux de peinture, randonnées, visites

Culture commune

- **Rencontre pédagogique entre résidents de la Maison relais et salariés du pôle ASPP**



Le pôle ASPP de Saint AVOLD a invité les résidents de la Maison Relais de Hombourg-Haut pour une rencontre pédagogique et conviviale autour du Jeu de société : KIJOULOU.

- **portes ouvertes du pôle ASPP de Thionville**



Cet évènement a réuni plus de 120 personnes : des usagers des services, leurs familles, de nombreux partenaires ainsi que des salariés UDAF d'autres sites.

Familles : point commun de toutes les missions des UDAF

➤ **Bilan projet parentalité 2019 : vacances en famille**



31 octobre 2019, réunion bilan invitant l'ensemble des familles, des partenaires et des salariés ayant participé au projet "vacances en famille".

Humanité : pour l'adhésion et la confiance des personnes accompagnées

➤ **Premier Comité d'expression des usagers**



le 14 novembre, un groupe de 15 personnes suivies dans le cadre des accompagnements, 2 administrateurs du Conseil d'Administration ainsi que 9 salariés issus des différents services se sont réunis pour constituer le 1er comité d'expression des usagers

➤ **Lutte contre le gaspillage alimentaire et solidarité : Mobil'soupe**



Le groupe de salariés de l'UDAF investis dans la lutte contre le gaspillage alimentaire a organisé les 18 et 22 novembre 2019 une distribution de soupes, denrées alimentaires et produits d'hygiène aux personnes accueillies dans les accueils de jour de l'UDAF de Forbach et Sarreguemines ainsi qu'aux personnes suivies par la maraude de Moselle-Est.

➤ **Organisation d'un forum régional « GRAND EST FRAGILITES DE SANTE DES PARENTS »**



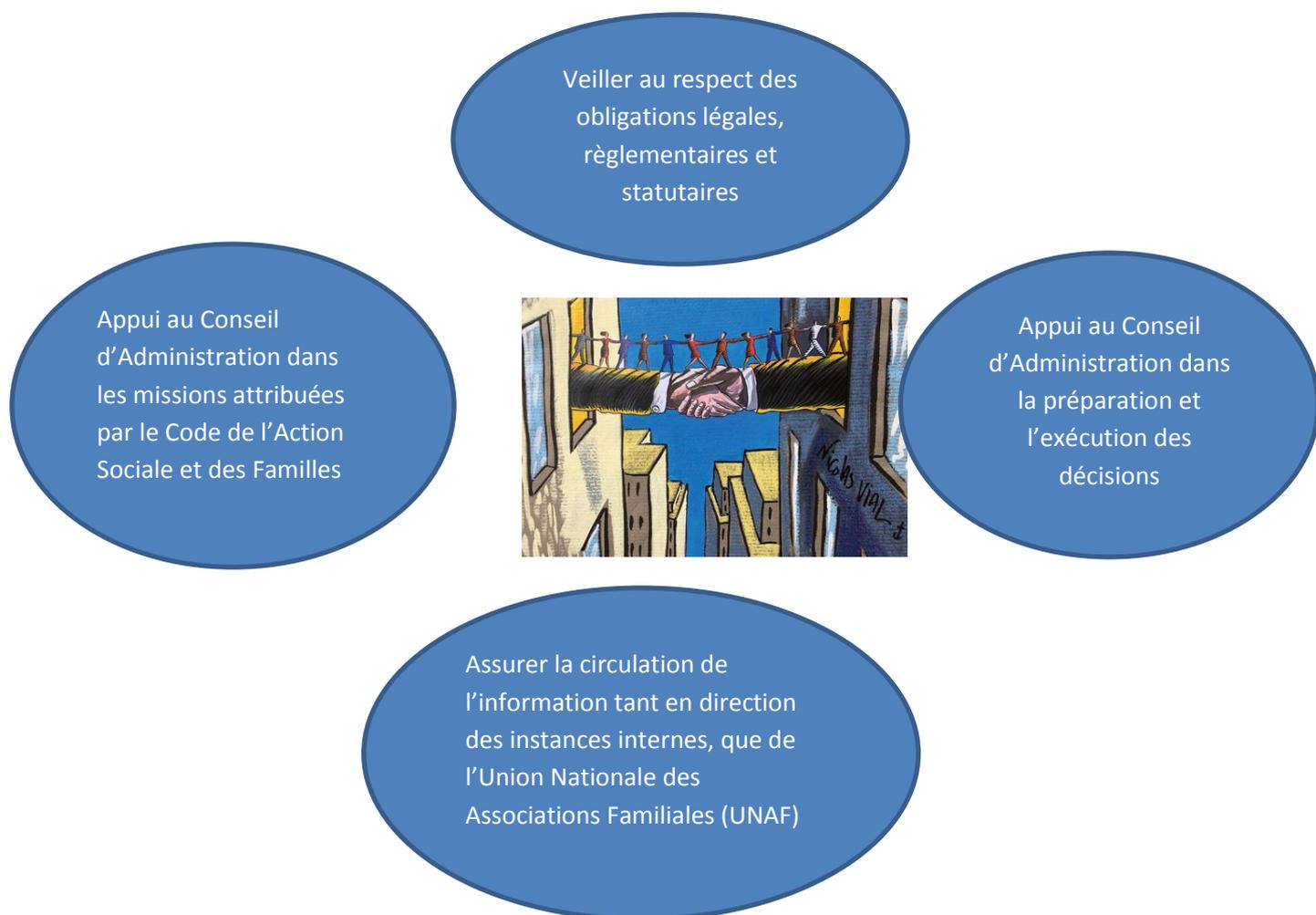
Ce forum régional, auquel a participé l'UDAF de la Moselle, a eu pour objet de questionner l'accompagnement des parents confrontés à des fragilités de santé (souffrance psychique, physique, conduites addictives et autres) et de mesurer les conséquences sur l'éducation des enfants et la satisfaction de leurs besoins.

Le service de la Mission Institutionnelle en bref

Présentation du service de la mission institutionnelle

Le service de la mission institutionnelle a pour principal objectif d'être garant du respect et de la mise en œuvre des dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles par l'UDAF de la Moselle et plus particulièrement d'accompagner son Conseil d'Administration.

Ses activités

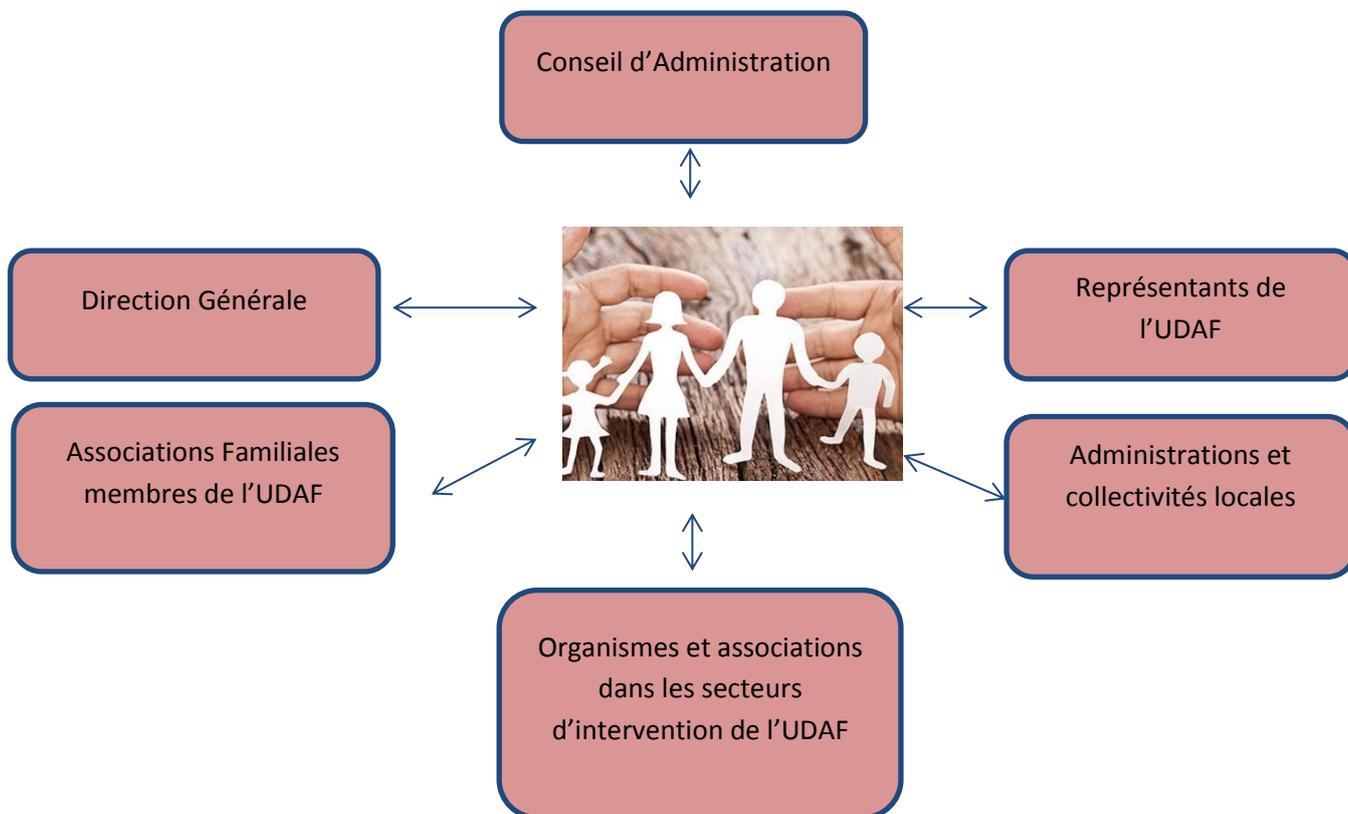


Ses effectifs

Au 31 décembre 2019, le service la Mission Institutionnelle compte :

- 0,90 ETP de Référente Mission Institutionnelle,
- 0,55 ETP de secrétaire
- 0,60 ETP de Directeur.

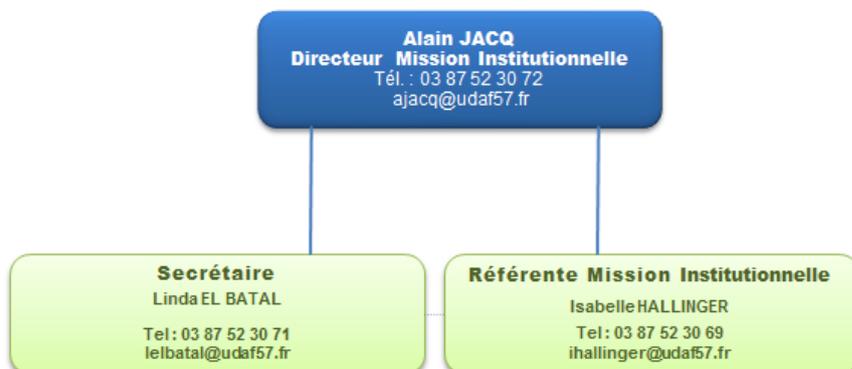
Ses interlocuteurs



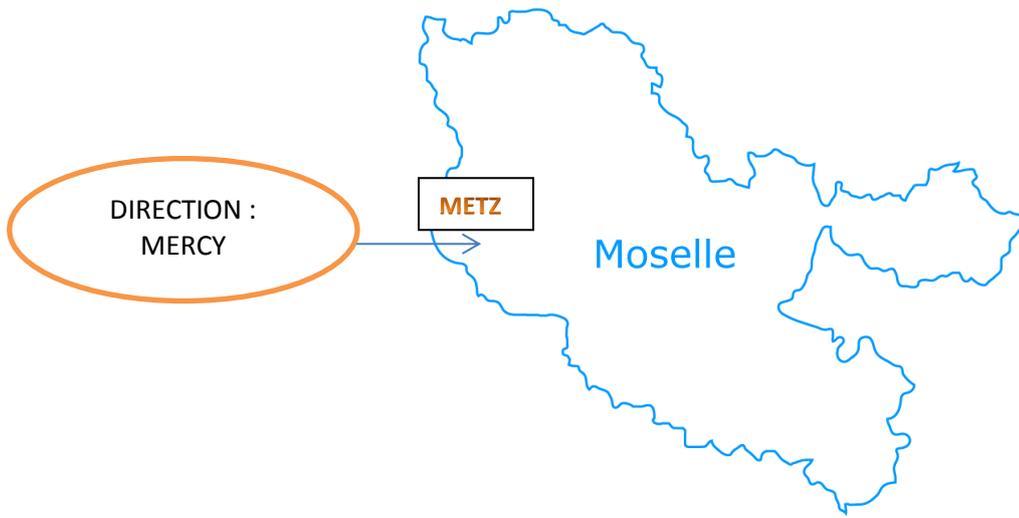
Son organisation



Mission Institutionnelle



Sa localisation



Le service de la Mission Institutionnelle en 2019

L'Appui au Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est composé de 23 membres issus des associations familiales adhérentes. C'est un organe décisionnel qui régit la vie de l'institution, la gestion administrative ainsi que le suivi budgétaire. Il s'est réuni à 8 reprises en 2019 et a pris les décisions suivantes :

➤ Modifications statutaires

L'UDAF a intégré dans ses statuts des modifications des statuts types des UDAF, adoptées par l'Assemblée Générale de l'UNAF en juin 2017. Ces modifications ont concerné principalement les définitions des rôles, des pouvoirs du Président, du Trésorier et du Directeur de l'UDAF et de leurs capacités respectives à subdéléguer ces pouvoirs.

➤ Election d'un nouveau trésorier

Suite à la démission du trésorier de l'UDAF pour convenance personnelle, un vote a été effectué lors de la séance du Conseil d'Administration du 30 octobre afin d'élire un nouveau trésorier.

➤ Formation sur la thématique de l'éthique

Participation de deux administrateurs à la formation « éthique » : portant sur "mettre en œuvre et faire vivre une démarche de réflexion éthique" organisée le 21 mars à l'attention des cadres de l'UDAF.

➤ Organisation d'une réunion d'initiative locale

A l'occasion du grand débat national, le Conseil d'Administration a validé l'organisation d'une réunion d'initiative locale Celle-ci s'est tenue le vendredi 1er mars de 9h30 à 12h au cloître des Récollets, mis à disposition de l'UDAF par la Mairie de METZ. Le débat a porté sur deux thématiques : «Comment être acteur de son parcours de vie quand on manque de tout ? », « les violences intrafamiliales : peut beaucoup mieux faire ! » ont été les angles proposés dans le cadre du débat.

Il fut animé par Monsieur FIORLETTA, Président de l'UDAF, ainsi que par Madame SCHOONEMAN, Directrice générale. Une trentaine des personnes dont des élus, des représentants de collectivités territoriales, des associations familiales, des professionnels de terrain ainsi que des salarié(e)s de l'UDAF et des organismes caritatifs étaient présents.



Les associations familiales

L'UDAF est composée d'associations familiales adhérentes. Ce sont elles qui font vivre le mouvement familial du département.

En 2019, 4 associations ont été dissoutes et ne font donc plus partie du réseau associatif de l'UDAF ce qui porte ses adhérents au nombre de 65 associations.

Le service de la Mission Institutionnelle communique régulièrement avec les associations dans le cadre du suivi du bon fonctionnement des règles statutaires.

Les commissions

L'UDAF organise des commissions composées par les membres du Conseil d'administration sur diverses thématiques.

➤ Commission de contrôle

Son rôle porte sur la validation des listes d'adhérents des associations, l'agrément de nouvelles associations, les candidatures aux postes d'administrateurs.

Une réunion de la commission a été organisée le 27 février.

➤ Commission logement

Une réunion de la commission a été organisée le 6 mars 2019. L'objectif de cette réunion a porté sur le relogement en urgence dans le cadre des violences intra familiales. Ce questionnaire répond à l'un des thèmes évoqué lors de la réunion d'initiative locale lors du Grand Débat du 1^{er} mars.

➤ Commission développement associatif

L'objectif de cette commission est de dynamiser, développer et renforcer le réseau des associations familiales.

Une réunion s'est tenue le 25 février. Les membres ont validé des décisions permettant de resserrer les liens entre l'UDAF et les associations membres, comme de participer plus activement aux Assemblées Générales, permettre la délocalisation du Conseil d'administration au sein d'une association ou fédération.

Les représentations

Plus de 80 représentations sont exercées par l'UDAF sur l'ensemble d'un territoire départemental particulièrement étendu géographiquement.

Les différents secteurs de la vie des familles sont ainsi investis par l'UDAF : Consommation, Logement, Santé, Sécurité sociale, Education.

De nombreuses représentations ont été renouvelées en 2019 :

- Office Public de l'Habitat de Thionville « Portes de France », fusion entre les OPH de Montigny-les-Metz et Metz-Habitat
- Centres Communaux d'Action Sociale de Montois-la-Montagne, de Marly, de Mondelange, de Forbach
- Commission départementale d'examen des situations de surendettement des particuliers
- CODERTS (Conseil de l'Environnement et des Risques Sanitaires)
- ADIL (Agence Départementale pour l'Information et le Logement)
- Conseil de familles des pupilles de l'Etat

- Conseil des Usagers de l'hôpital de Boulay

Formations – information

Les représentants de l'UDAF (ainsi que dans certains cas les membres du Conseil d'Administration) sont régulièrement invités à participer aux journées de formation organisées notamment par l'UNAF. En 2019, les formations ou journées d'information suivantes leur ont été proposées :

- Journée d'information « santé » le 4 décembre à l'UNAF
- Journée d'information « Habitat » le 13 juin à l'UNAF

Des informations diverses sont diffusées par lettre électronique aux présidents des associations ainsi qu'aux membres du Conseil d'Administration. Ces « bulletins d'infos » informent, de façon succincte, sur des thèmes d'actualité, des manifestations, des communiqués, des articles de la lettre électronique de l'UNAF... Pour 2019, 3 bulletins d'infos ont été envoyés.

Médaille de la famille

Aux termes de la réglementation de 1982 ainsi que du Décret du 28 mai 2013, l'UDAF constitue le Service Départemental de la Médaille de la Famille qui fonctionne en liaison avec les services préfectoraux compétents. A ce titre, elle reçoit les dossiers de candidature à cette distinction, constitués au niveau des communes, Mairies ou CCAS, et les instruit. Cette activité s'est traduite en 2019 par l'instruction et la validation de 2 dossiers

Les actions conventionnelles

Le Conseil d'Administration a adopté en 2016, des objectifs conventionnels pour la période 2016-2021 portant sur :

- Des actions dans le champ de la parentalité, auprès de personnes ou de familles accompagnées dans le cadre des services gérés,
- Lire et faire lire.

Le service de la Mission Institutionnelle apporte ses compétences dans le cadre du suivi de ces actions et fait le lien avec l'UNAF

- **Projet Parentalité**



Une affiche des photos de vacances de l'une des familles

Les projets « parentalité » mis en place sont des projets transversaux, impliquant différents services et professionnels de l'UDAF. Ils associent également des partenaires associatifs tels que la Ligue de l'enseignement au travers de « vacances passion », la CAF, des partenaires financiers tels que « les anciens du FC METZ » ou « Solidarité Laïque » ainsi qu'Harmonie mutuelle en fournissant du matériel et de l'information.

Deux actions ont été menées en simultanée sur le département.

- L'action « Ma famille-nos vacances » sur le secteur de Metz-Thionville
- Les actions « Temps libre » et « ma familles nos vacances » sur le secteur du Bassin Houiller

Ces actions résultent du bilan émis lors de l'action précédente « Raconte-moi ma famille » en 2018, mais également des constats réalisés par les travailleurs sociaux.

➤ « Lire et Faire Lire »



Signature de la convention de partenariat lire et faire lire 27 février 2019

Il s'agit d'un programme national d'ouverture à la lecture et de solidarité intergénérationnelle. Des bénévoles de plus de 50 ans offrent une partie de leur temps libre aux enfants pour stimuler le goût de la lecture et de la littérature. Des séances de lecture sont organisées par petit groupe, une ou plusieurs fois par semaine, durant toute l'année scolaire, dans une démarche axée sur le plaisir de lire et la rencontre entre les générations. L'UDAF coordonne le dispositif en Moselle en collaboration avec la Ligue de l'enseignement de la Moselle.

Comme l'année précédente, le dispositif se développe avec une augmentation du nombre de nouveaux bénévoles et de structures en demande.

Pour 2019, sur le département, on peut relever :

- 200 bénévoles accompagnés dont 39 nouveaux
- 190 structures éducatives d'accueil des lectures
- 4400 enfants concernés
- une permanence conjointe tous les mois ligue/UDAF le mercredi matin à la Ligue

De plus, l'UDAF continue à développer de façon ponctuelle des actions en direction des enfants des familles suivies par ses services.

Au pôle INSERTION : Dans le cadre de ses actions collectives en direction des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active, des ateliers lecture sont proposés, pendant les vacances scolaires aux enfants des mamans présentes. Cette action permet aux mamans d'être plus sereines pendant les vacances, n'étant pas dans l'obligation de faire garder leurs enfants et de leur faire bénéficier d'un bon moment que les enfants apprécient. Un goûter en commun est pris afin de permettre aux enfants d'échanger sur l'activité avec leur maman.

Un atelier lecture a été mené le 9 avril sur la commune de Hombourg-Haut, 7 enfants ont été présents de 3 à 11 ans. Un goûter confectionné par les mamans a été pris suite aux lectures.

Au Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de l'UDAF, un atelier de lecture a été proposé un mercredi par mois pour les enfants des familles hébergées ainsi que pour les familles suivies dans le cadre du service de demandeurs d'asile. Il était important d'élargir le public en raison d'une faible fréquentation par les enfants en 2018.

Entre 10 et 19 enfants par groupe étaient présents. Chaque atelier était suivi par un goûter commun permettant à tous (parents, enfants, bénévole) d'échanger autour des lectures.

Des lectures dans un Centre d'Accueil et d'Hébergement d'Urgence pour femmes (CAHU) sur Metz se sont déroulées jusqu'à l'été 2019.

Les nouveaux développements du service

- La nouvelle version du site Internet de l'UDAF

Suite à la décision du Conseil d'administration en décembre 2018, un travail de refonte du site internet de l'UDAF a été engagé. Le 19 décembre 2019, la nouvelle version du site internet de l'UDAF a été mise en ligne. Le site internet de l'UDAF a été ouvert en 2009 à l'adresse : www.udaf57.fr

Ce site a vocation à présenter les actions conduites par l'UDAF, les services gérés au bénéfice des familles, ainsi que les associations membres de l'UDAF. Il est également un relais des communiqués de presse de l'UNAF et des articles de la presse locale.

Le service de la Mission Institutionnelle a contribué à l'élaboration et à la mise en ligne du nouveau site.



Traductions significatives du projet associatif

- **Les actions conventionnelles (projet parentalité et « Lire et faire lire »)** : définies par l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF), elles sont en adéquation avec l'orientation du projet associatif de l'UDAF et participent à la déclinaison de ce dernier.
- **Mobil'Soupe : un projet transversal**



18 et 25 novembre 2019

Le service de la Mission Institutionnelle participe depuis le début à l'organisation des actions mises en place à l'UDAF dans la lutte contre le gaspillage alimentaire par un groupe de salariés provenant de différents services : **Pôle ASPP, Pôle Hébergement-Logement et Réinsertion Sociale, Pôle Insertion, Service Comptable et financier.**

L'objectif est de sensibiliser les familles accompagnées, les salariés ainsi que les associations familiales.

Le service de la Mission institutionnelle facilite la mise en place de partenariats avec dans un premier temps le réseau des associations familiales mais aussi avec des partenaires institutionnels ou locaux.

Pour 2019, le groupe a œuvré en direction des personnes sans domicile fixe ou en habitat précaire de Moselle-Est. En lien avec le pôle Hébergement-Logement et Réinsertion Sociale de l'UDAF, une importante action de distribution de repas confectionnés avec des produits récupérés auprès de partenaires et de produits d'hygiène et alimentaires provenant d'une importante campagne de collecte de dons.

Le Secrétariat général en bref

Présentation du Secrétariat Général

Cette fonction a été créée à l'UDAF afin de **centraliser et donc rationaliser la prise en compte de certains sujets** auparavant répartis sur plusieurs salariés : assurances, flotte automobile, gestion et sécurité des bâtiments dont les contrôles obligatoires, accueil du siège de MERCY. Dans un second temps le pilotage des systèmes d'information a été ajouté à ces domaines initiaux.

Le Secrétariat **général accompagne les services en dédiant des moyens disponibles, des solutions techniques et des évolutions** afin de leur permettre d'exercer leurs missions auprès des personnes accompagnées dans les meilleures conditions possibles.

Le Secrétariat général **travaille en liaison étroite avec la Direction générale, ainsi qu'avec les Directions de pôles et des services supports**. En externe, la communication avec les différents prestataires de service est quasi quotidienne.

Ses activités

Gestion de la flotte automobile

Responsabilité de la sécurité et de l'hygiène des locaux



Pilotage du système d'information et de la téléphonie

Supervision de la fonction accueil et courrier du siège de l'UDAF

Ses effectifs

Au 31 décembre 2019, le Secrétariat général compte :

- 0,45 ETP d'Assistante
- 1 ETP agent d'accueil
- 1 ETP Référent des Services Informatiques
- 0,4 ETP Secrétaire général

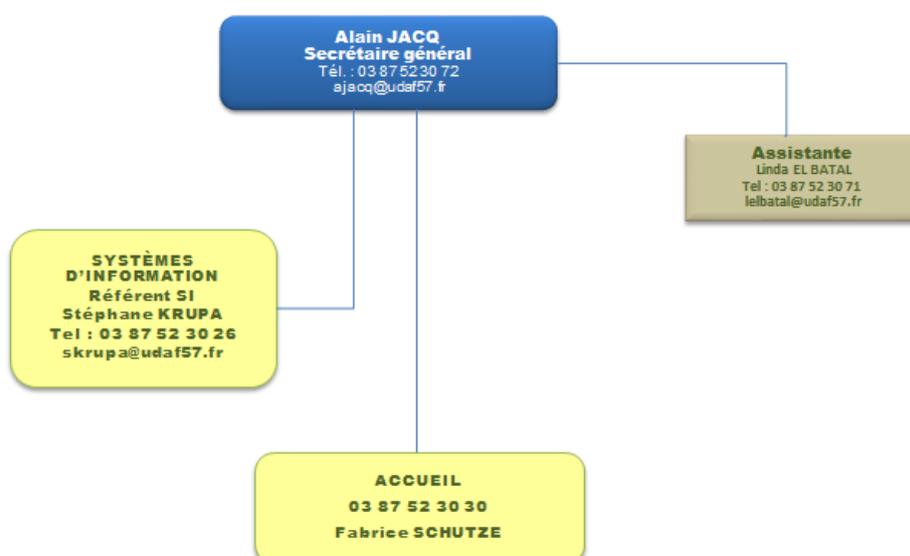
Ses interlocuteurs



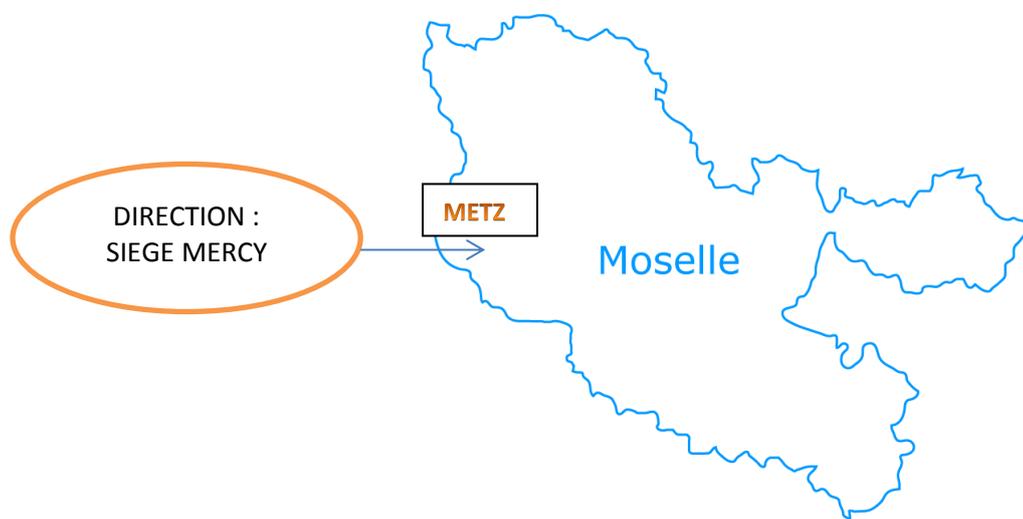
Son organisation



Secrétariat général



Sa localisation



Le Secrétariat général en 2019

Les actions d'efficience

➤ Flotte automobile :

La flotte automobile de l'UDAF se compose de 31 véhicules dont 28 font l'objet d'un contrat de Location Longue Durée.

En 2019, 13 contrats arrivaient à échéance.

Après prospection, le choix pour le remplacement de ces véhicules s'est porté sur un nouveau prestataire pratiquant des tarifs moins onéreux et offrant d'avantage de services que les anciens contrats.

➤ Nettoyage des locaux :

Une consultation a été menée auprès de 8 entreprises spécialisées dans le nettoyage en septembre 2019. Chaque entreprise a été destinataire d'un CCAP (Cahier des Clauses Administratives Particulières) et d'un CCTP (Cahier des Clauses Techniques Particulières) reprenant les sites concernés, ainsi que les prestations attendues pour un contrat allant du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2022.

La société retenue a proposé un contrat qui comportait légèrement plus d'heures que le prestataire qui intervenait jusqu'au 31 décembre 2019 pour un prix inférieur de près de 12%.

Les actions d'amélioration de la qualité des outils de travail

➤ Mise à niveau des équipements informatiques :

Chaque poste de travail de l'UDAF est équipé d'un écran et d'un poste client qui permettent la liaison informatique avec les différentes applications hébergées sur des serveurs à distance (bureautique, applications métiers...).

Dans la perspective d'une mise à niveau des équipements informatiques mis à la disposition des salariés, un recensement des équipements existants et une étude en vue du renouvellement partiel du parc ont été engagés en 2018.

En 2019, cela s'est traduit par :

- Le remplacement des équipements à terme non compatibles avec l'infrastructure serveurs,
- L'apport d'une qualité identique de matériels à tous les personnels.

Après consultation de plusieurs fournisseurs, une entreprise a été retenue **pour remplacer 185 écrans et 259 clients légers**, les déployer sur les sites et assurer reprise et recyclage des matériels en place.

➤ Mise à disposition d'outils de mobilité :

Afin de répondre aux besoins des services du pôle ASPP dans le cadre des visites au domicile des personnes protégées ou accompagnées, une étude a été engagée en 2018 en vue du déploiement futur d'outils informatiques (tablettes) et téléphoniques (smartphones).

Ce projet s'inscrit dans les missions des services et de la nécessité d'apporter aux personnes accompagnées ou protégées le maximum d'informations sur leurs situations personnelles.

En 2019, après consultation de plusieurs fournisseurs, 22 tablettes et autant de smartphones ont été déployés auprès des travailleurs sociaux.

Les développements du service en cours

- Suivi de la flotte automobile :

Actuellement exercé par les chefs de service des différents sites de l'UDAF en lien avec le Secrétariat général.

Afin d'améliorer le suivi mais également de décharger les chefs de service, deux prestataires œuvrant dans le domaine de la télématique embarquée ont été contactés afin d'explorer cette piste.

Le travail engagé se poursuivra en 2020.

- Nouveaux besoins de véhicules du Pôle Hébergement-Logement et Réinsertion Sociale.

Suite au développement de l'activité du pôle et notamment sur le site de Sarreguemines, une étude a été initiée afin de mettre en adéquation le parc automobile actuel, les besoins de ce site par activités et les tarifs pratiqués par le prestataire de location longue durée.

L'étude se poursuivra en 2020.

Les engagements du service

- L'externalisation des archives :

En 2018, un contrat a été signé avec un prestataire spécialisé pour externaliser la gestion des archives et la réalisation des premiers transferts. **En 2019, les transferts d'archives ont été finalisés et le local situé au 11 rue Mangin à METZ dédié à cette fonction à été restitué.**

Cette externalisation sécurise la gestion des archives et facilite l'accès des services aux documents. Le suivi du fond d'archive est également amélioré : conservation, destruction, dépôt au service départemental des archives. **Cette opération s'est effectuée avec le concours de l'ensemble des services de l'UDAF et elle n'engendre pas de surcoût de gestion.**

- Accueil stagiaire

Un stagiaire en reconversion professionnelle a été accueilli pour une période de près de 2 mois au poste d'accueil du siège de MERCY, en parallèle avec le service courrier également installé au siège.

Le service Ressources Humaines en bref

Présentation du service des ressources humaines

Les objectifs du service des ressources humaines de l'UDAF de la Moselle s'articulent autour de quatre engagements clefs :

Sécuriser l'intervention

- Par des actions de développement des compétences et des savoirs : OMEGA, analyse des pratiques professionnelles
- Par un ensemble cohérent de procédures de gestion des incidents et des agressions

Accompagner

- Par une disponibilité au quotidien auprès du personnel d'encadrement et auprès des salariés, en vis-à-vis et à distance, sur toute thématique en lien avec les missions du service
- Par la mise à disposition, en lien avec le service financier et comptable, d'outils d'aide à la décision dans l'organisation efficiente des moyens humains

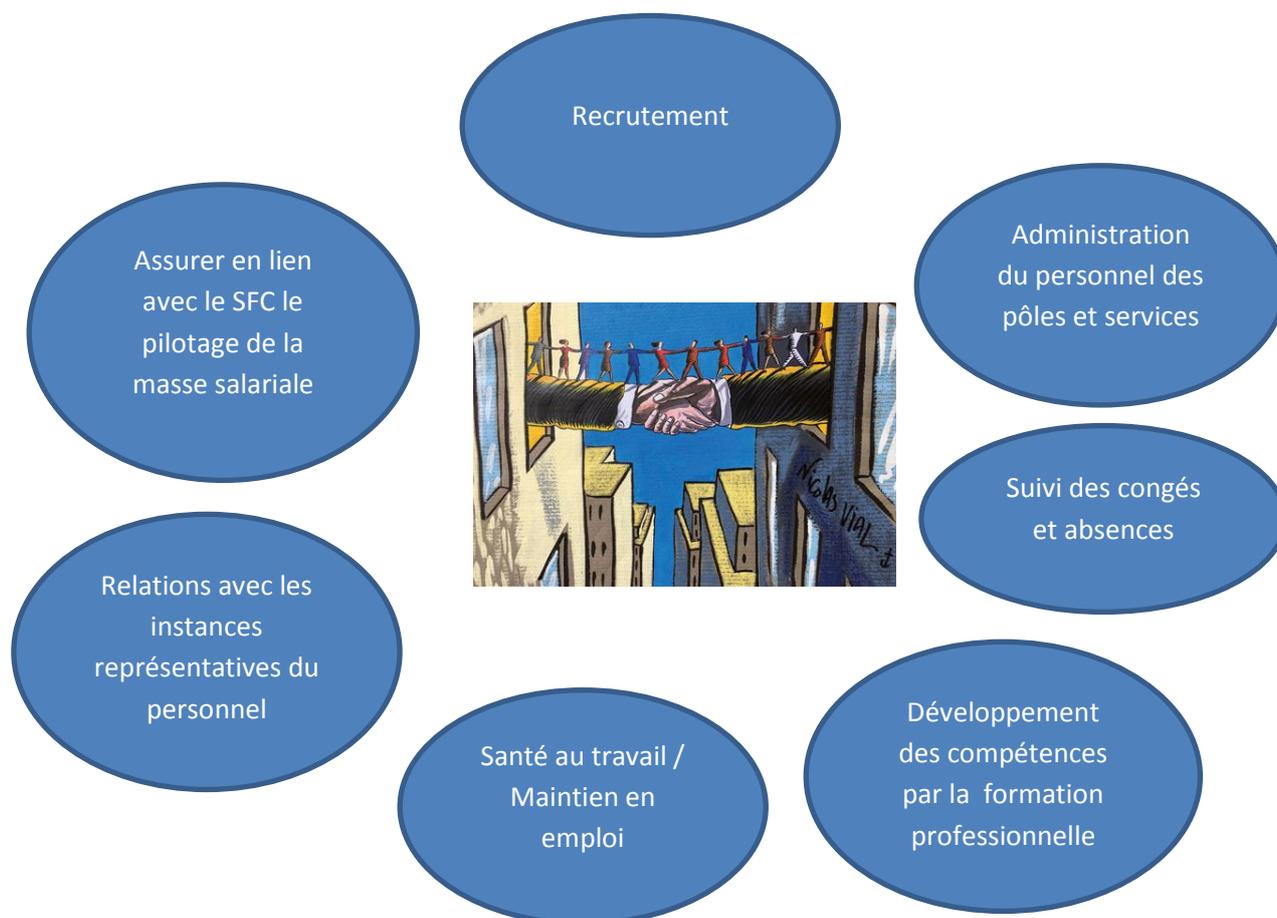
Contribuer

- Au développement d'une culture partagée : organisation de journées portes ouvertes intra UDAF,
- A l'insertion professionnelle de personnes en situation de handicap : DUODAY, Semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées, partenariat avec CAP EMPLOI

S'adapter

- Aux évolutions des dispositions légales : une nouvelle représentation du personnel, le Comité social et économique

Ses activités

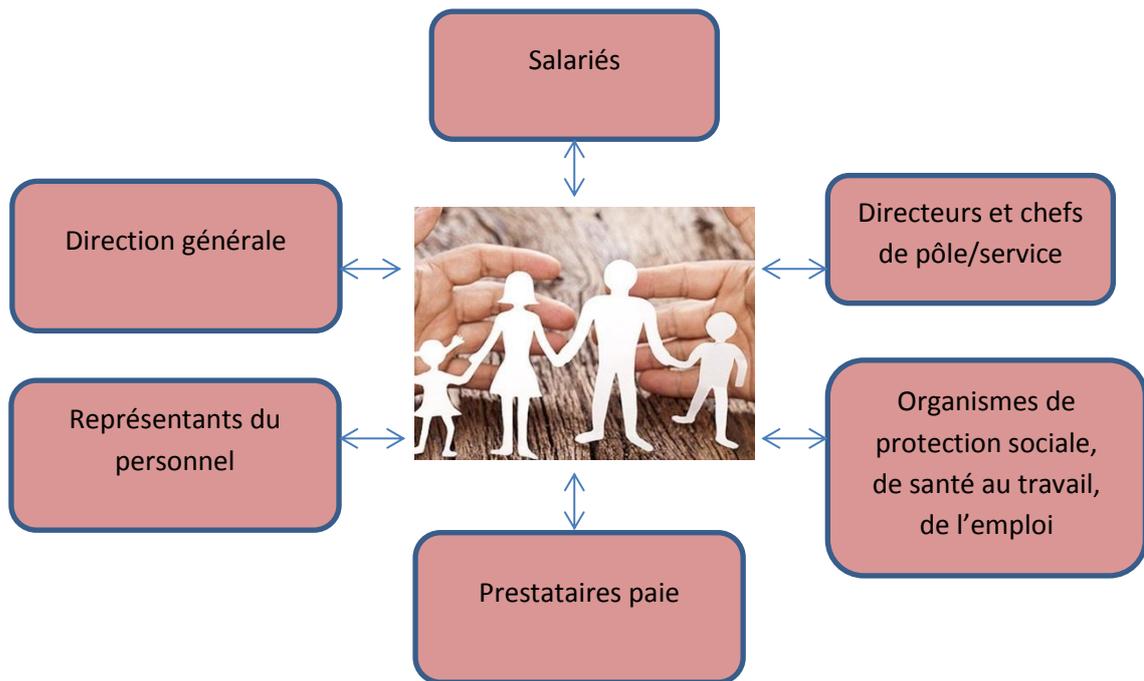


Ses effectifs

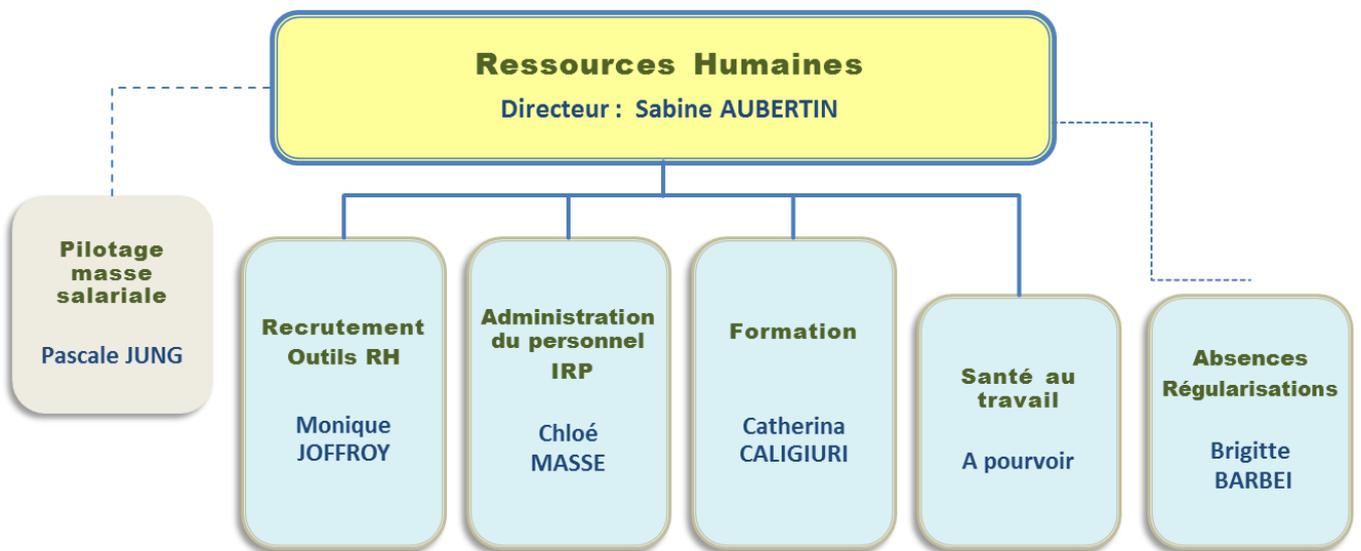
Au 31 décembre 2019, le service des ressources humaines compte :

- 1,9 ETP d'assistantes en charge du recrutement, de l'administration du personnel et des relations avec les représentants du personnel avec le soutien de la secrétaire du siège,
- 1 ETP d'assistante attachée à la formation professionnelle,
- 0,5 ETP de cadre en charge du pilotage de la masse salariale,
- 1 ETP de directeur.

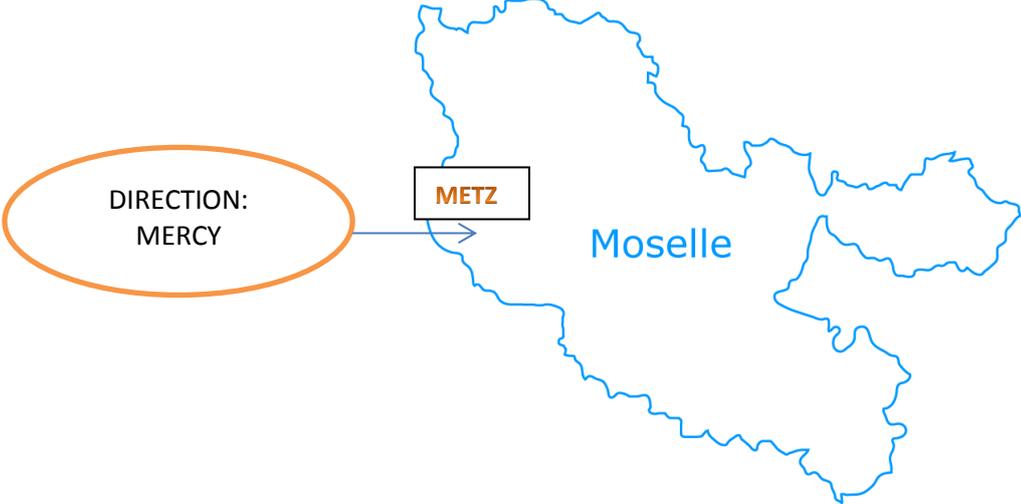
Ses interlocuteurs



Son organisation



Sa localisation



Le service Ressources Humaines en 2019

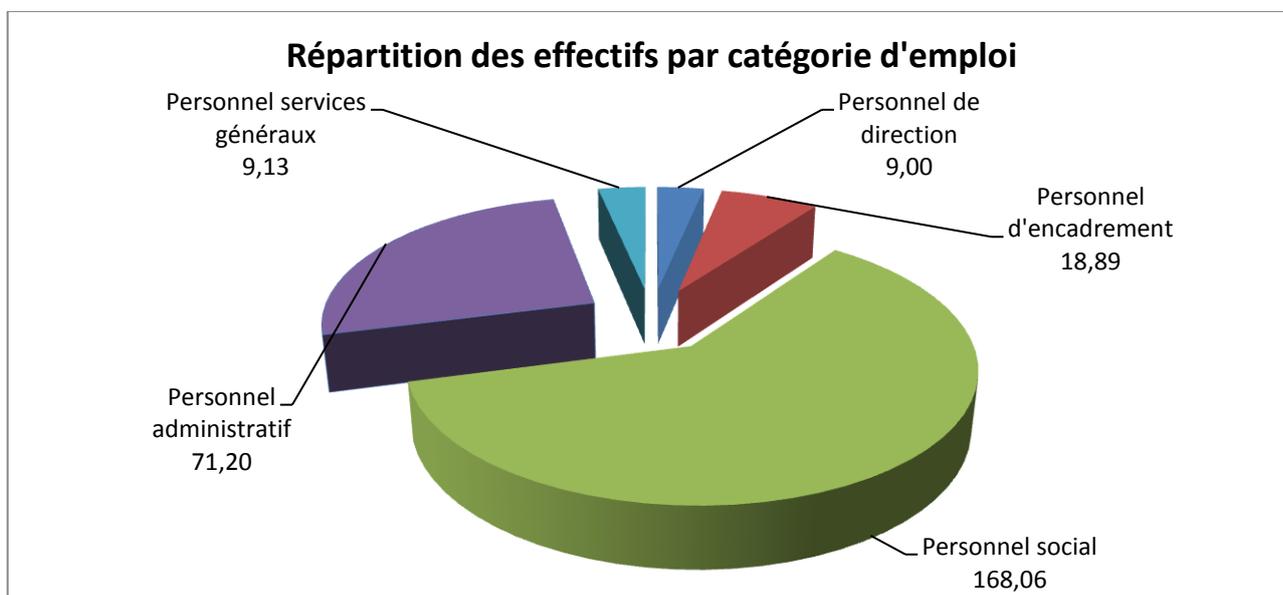
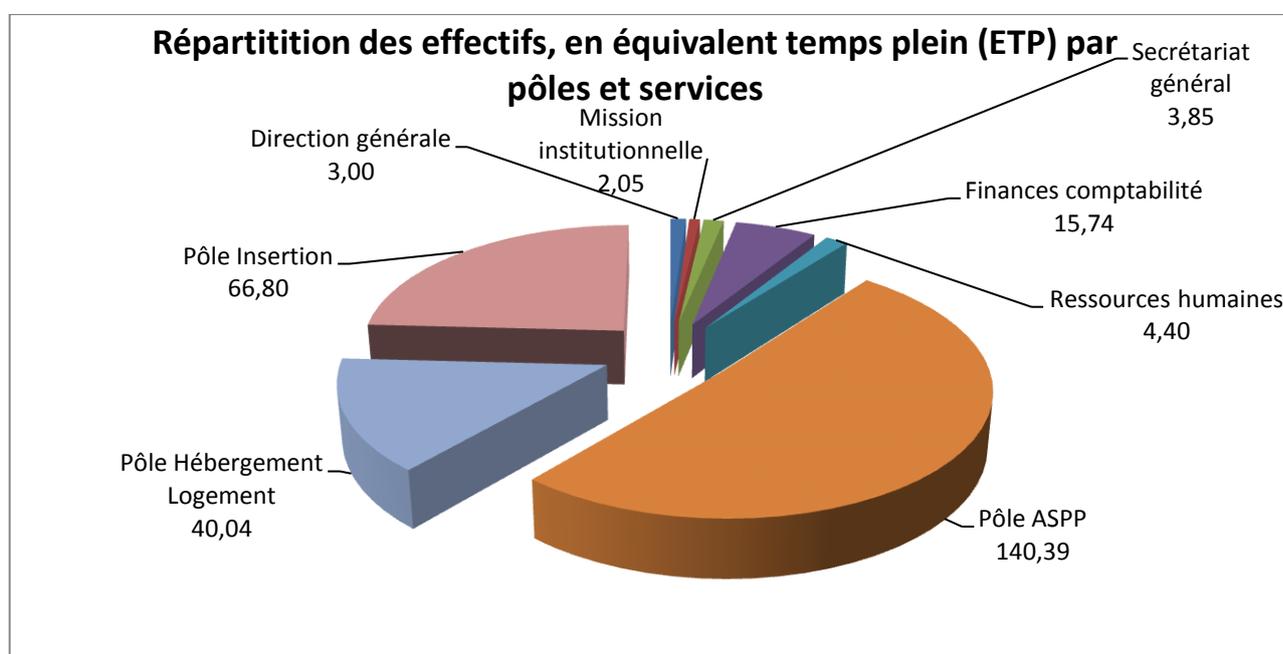
Des chiffres clefs du service des ressources humaines

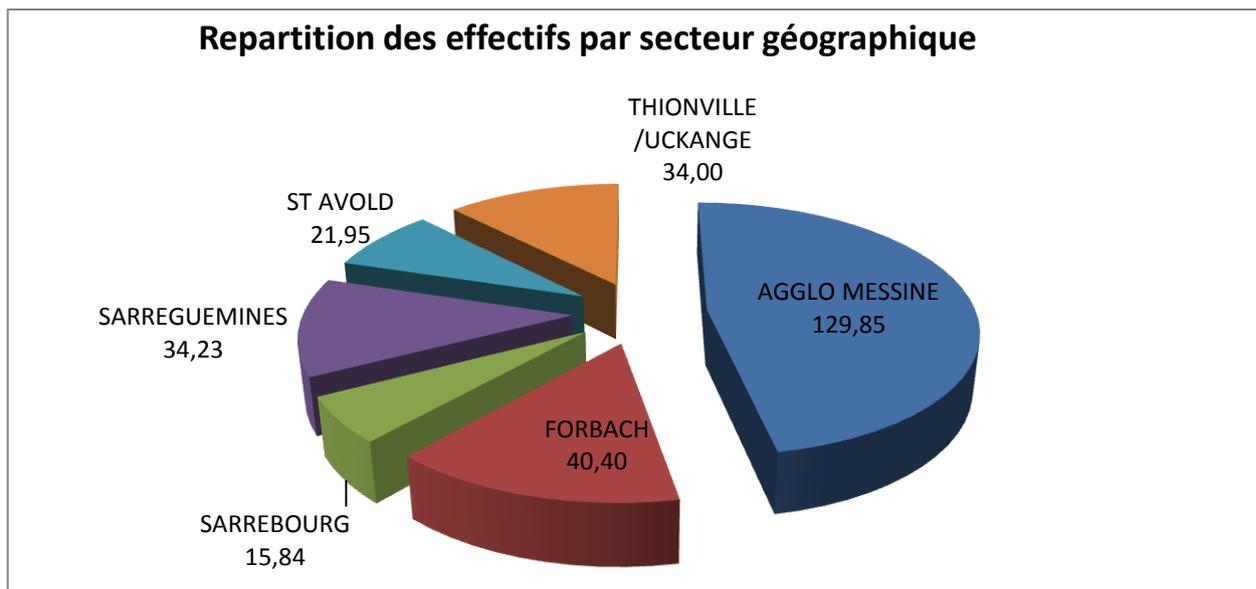
Données quantitatives

Au 31 décembre 2019, l'UDAF de la Moselle emploie 306 personnes et 20 sont bénéficiaires d'une reconnaissance de travailleur handicapé ou assimilé.

Au cours de l'année, il a été procédé à l'embauche de 22 personnes en CDI et 20 ont quitté définitivement la structure, dont 9 personnes ayant fait valoir leur droit à la retraite.

En outre, afin d'assurer le remplacement des salariés temporairement absents, 37 recrutements ont été réalisés en contrat à durée déterminée.





Les développements du service

➤ Structuration du service

Le départ d'un membre de l'équipe Rh a été l'occasion de lancer une réflexion collective sur les missions prioritaires à remplir par le service. Une fois validées, ces missions ont été regroupées en fonctions cohérentes, ces dernières ayant été attribuées en tenant compte des appétences individuelles et des compétences requises. Un poste d'administration du personnel et de relations avec les instances représentatives du personnel a été créé et pourvu. Un poste de référente santé reste à pourvoir.

➤ Projet externalisation des fiches de paie

L'externalisation des paies a été étudiée dans un souci de sécurisation des paies et, avec le redéploiement du poste de responsable paie, d'amélioration du pilotage budgétaire. Un cabinet comptable spécialisé dans le traitement des paies s'est positionné en réponse au cahier des charges. Des travaux préliminaires de faisabilité sont engagés en fin d'année 2019. Les tâches de préparation de paies resteront assurées par le service.

Les engagements du service

➤ Action de sensibilisation des salariés au handicap

Le 13 juin 2019, un atelier de mise en situation de handicaps animé par une spécialiste des thématiques de santé et handicap au travail a permis de sensibiliser 31 salariés aux différentes typologies de handicap au travail dont la majorité est invisible.

Les participants ont pu appréhender le principe de compensation raisonnable comme outil d'équité et les mesures de compensation mises en œuvre pour un collègue en situation de handicap.



- Travaux en vue de l'actualisation du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels et psycho-sociaux (DUERP)

Au-delà de l'obligation d'actualisation du DUERP, il est apparu nécessaire de faire évoluer la présentation du document, de manière à partir des situations de travail à risque et y associer les mesures de prévention mises en place. Un groupe de travail constitué de représentants des différents services de l'UDAF a créé un questionnaire de recueil des situations de travail à risque, à destination de tous les salariés.

- Contribution à la mise en place du Conseil Social et Economique

En février 2019, le comité d'entreprise, les délégués du personnel et le CHSCT ont laissé place à la nouvelle instance qu'est le Comité social et économique.

L'accord négocié de mise en place du CSE a permis la création de 2 commissions paritaires, l'une sur des thématiques en lien avec la santé, l'autre sur des thématiques en lien avec la formation.

Les élections en vue de la nomination des membres du CSE se sont déroulées pour la première fois par vote électronique, tel que négocié avec l'ensemble des délégués syndicaux. Tous les sièges étaient pourvus au terme du 1^{er} tour des élections.

Le Service Financier et Comptable en bref

Présentation du Service Financier et Comptable:

Le Service Financier et Comptable de l'UDAF assure deux missions :

- **La comptabilité générale de l'UDAF de la Moselle** qui traite des opérations passées au nom de l'institution ou de partenaires.
- **La comptabilité des personnes protégées** qui se rapporte aux mouvements financiers générés dans le cadre de mesures de protections exercées par le pôle ASPP de l'UDAF.

Ses deux missions s'articulent autour de quatre engagements clés :

Sécuriser

- Par la mise en place des outils de contrôle de gestion pour la comptabilité générale (procédures, suivi trimestriel des budgets) et pour les services métiers (élaboration et mise à disposition de tableaux de bord)
- Par la participation aux démarches de contractualisation avec les partenaires extérieurs pour assurer une lisibilité pluriannuelle des objectifs et des moyens (CPOM DDCS)
- Par la mise en place de procédures partagées avec le pôle ASPP pour définir des pratiques conformes aux missions de chaque acteur de l'accompagnement des usagers

Accompagner

- Par l'accompagnement des services dans la recherche de l'efficience : mise en place d'un conventionnement avec les services pour leur permettre une autonomie de gestion pour certains postes de dépenses identifiés tout en sécurisant l'utilisation des financements
- En assurant en lien avec le service des ressources humaines le pilotage de la masse salariale
- Par la transmission aux services, aux personnes accompagnées, aux partenaires extérieurs (financeurs, tribunaux) des informations utiles et lisibles (lisibilité des données comptables sur les comptes rendus de gestion, information des mandataires et délégués sur les points techniques comptables (ex : frais de mesures)).

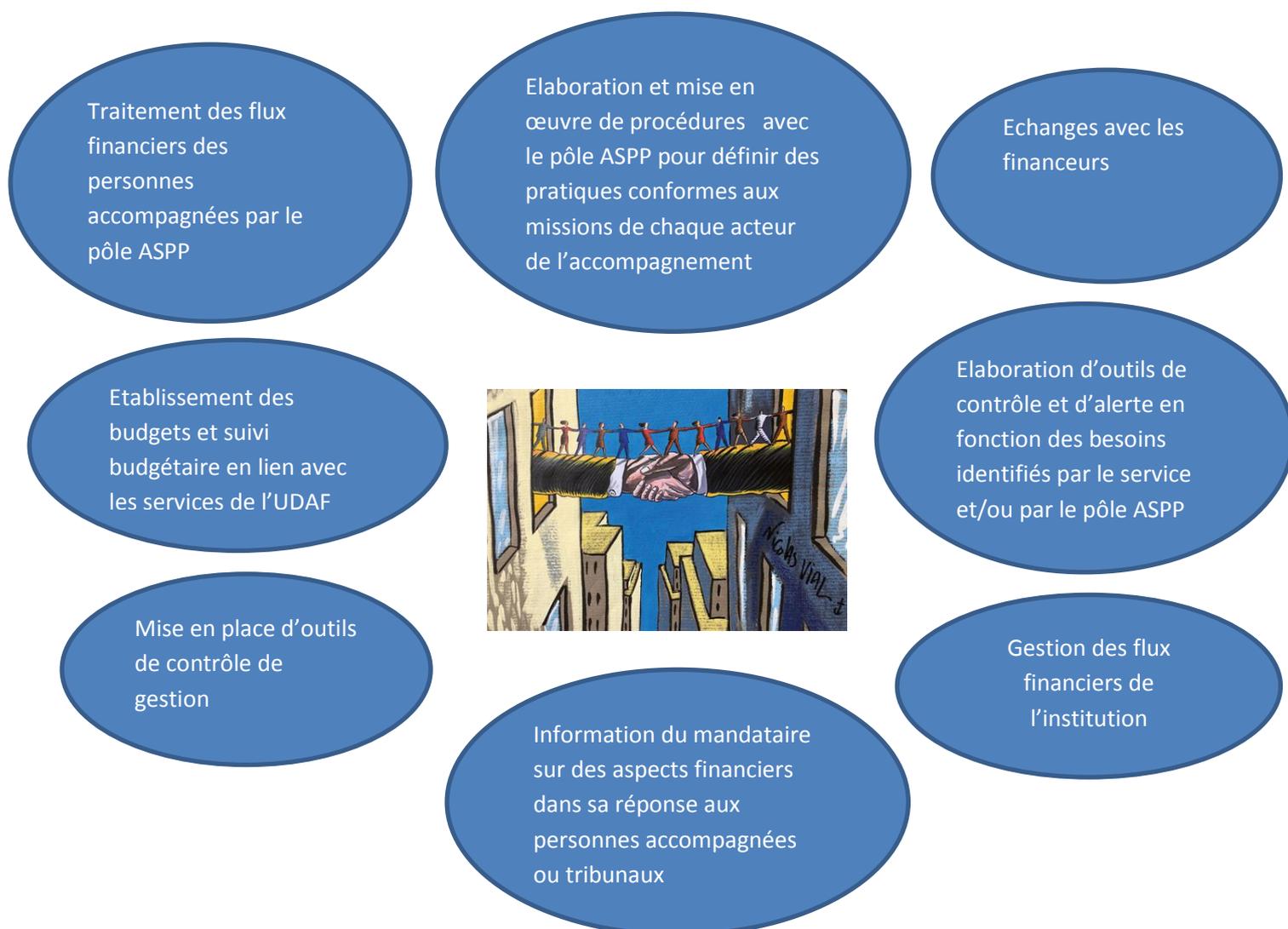
S'adapter

- Aux évolutions des activités de l'UDAF : multiplicité de financements, d'indicateurs à suivre,...
- Aux évolutions des pratiques professionnelles : en lien avec les outils informatiques en cours de développement.

Communiquer

- En expliquant l'activité du service pour favoriser les liens : journées portes ouvertes, information des nouveaux arrivants, participation aux réunions de service.
- En améliorant l'inclusion de la comptabilité dans la démarche d'accompagnement de la personne : action ponctuelle de participation des aides comptables aux visites auprès des personnes accompagnées.
- Auprès des partenaires extérieurs.

Ses activités

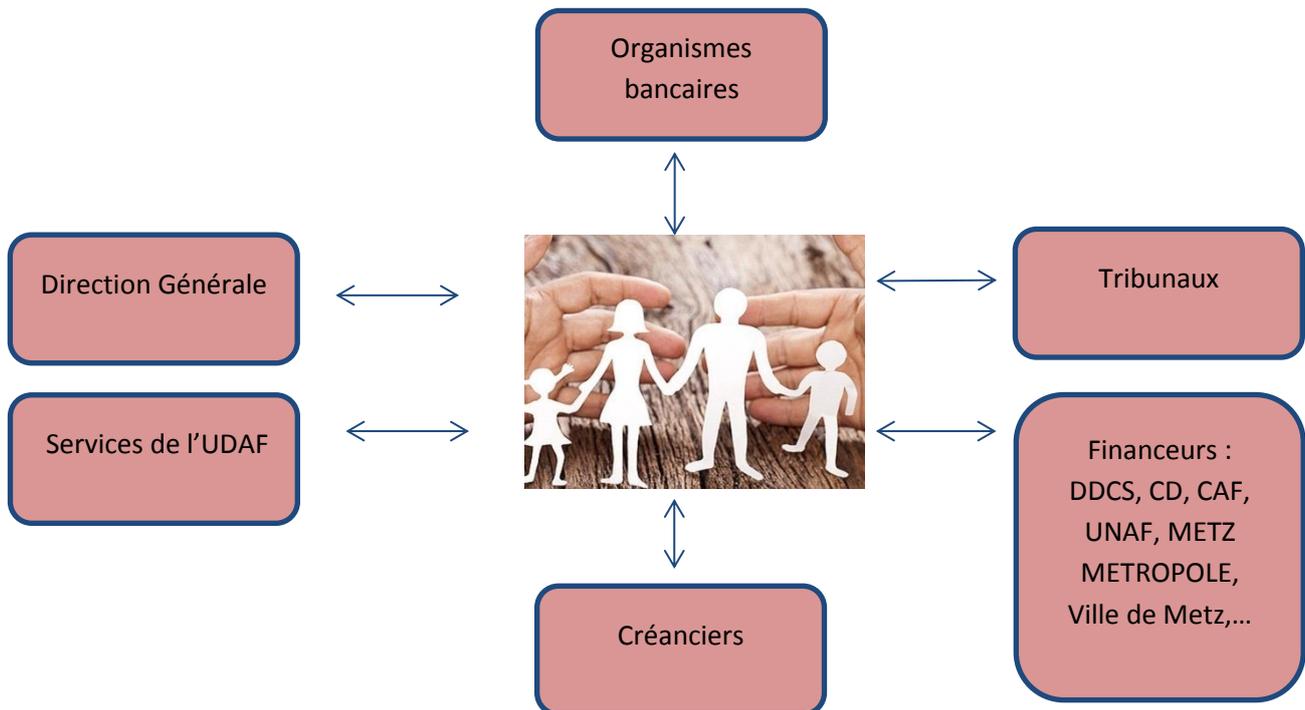


Ses effectifs

Au 31 décembre 2019, le Service Financier et Comptable compte :

- 11,45 ETP d'aides comptable
- 1 ETP d'assistantes statistiques
- 2,3 ETP cadres comptable
- 1 ETP Directrice

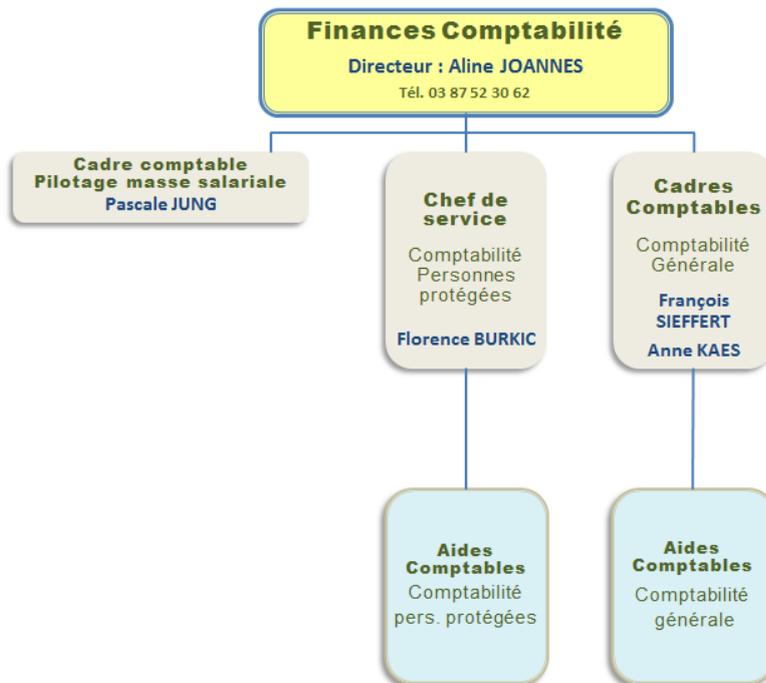
Ses interlocuteurs



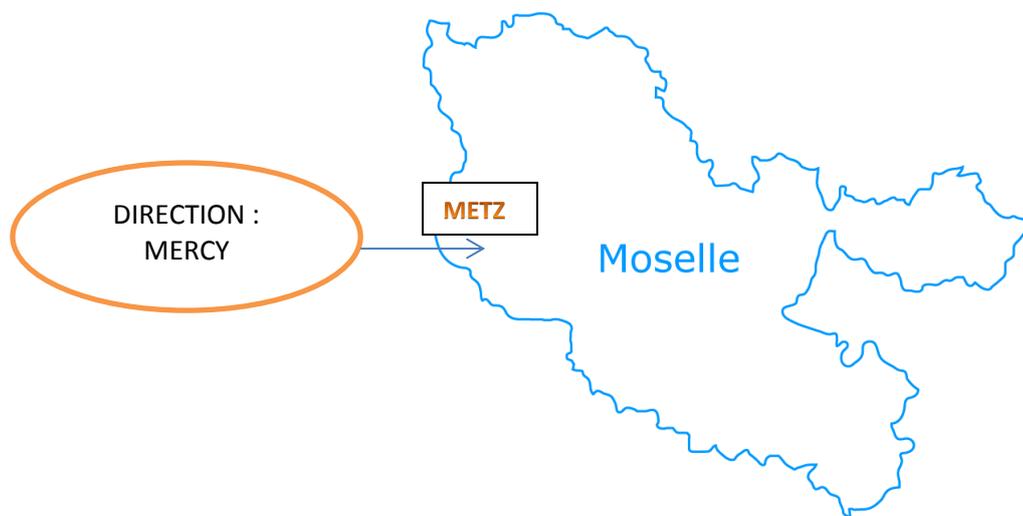
Son organisation



Services Financier et Comptable



Sa localisation



Le Service Financier et Comptable en 2019

Les actions d'efficience : participation aux développements des nouveaux projets

Le développement de nouveaux services au sein de l'UDAF nécessite la mise en place d'un suivi budgétaire spécifique et le, cas échéant, d'outils adaptés. Ainsi, par exemple, le développement de l'intermédiation locative a mis en exergue la nécessité de mettre en place un outil commun entre le service et la comptabilité générale pour le suivi des dépenses et recettes relatives à la gestion des locations de logements. De nouveaux outils sont également mis en place pour s'adapter aux modalités de mise en œuvre de nouvelles missions avec de nouveaux partenaires, tel Action logement.

Le service financier et comptable participe également à l'élaboration de nouveaux projets (Point Conseil Budget), ou le développement de certaines activités (accueil de jour), en ce qui concerne les questions financières.

Les actions d'amélioration de la qualité des outils de travail

Les outils développés par le service financier et comptable à destination des services sont adaptés en fonction des besoins du service.

Ainsi, en ce qui concerne la comptabilité générale, des outils sont transmis aux services pour leur permettre de connaître l'impact financier de leur organisation et, le cas échéant, de les adapter.

La participation d'aides-comptables au comité de suivi des usagers mis en place par le pôle ASPP permet également de percevoir les attentes des usagers et d'adapter les pratiques pour répondre au plus près de leur besoin, notamment quant à la lisibilité des situations de comptes qui leur sont transmises.

Les engagements du service

Le service financier se réinterroge constamment sur ses pratiques pour faciliter les liens avec les autres services de l'UDAF tout en garantissant le respect de la séparation de l'ordonnateur et du comptable. Cet objectif se traduit par le déploiement de nouveaux outils.

- Un nouvel outil de déclaration des frais professionnels est en cours de développement afin de faciliter la saisie et le contrôle par la hiérarchie et la comptabilité générale et permettre également d'exploiter des statistiques pour suivre ce poste de dépenses qui constitue un des plus importants du budget de l'association.
- En ce qui concerne la comptabilité ASPP, l'amélioration des pratiques est au cœur des réflexions relatives au développement du volet financier de l'outil EVOLUTION qui devra améliorer le partage d'information avec l'ensemble des acteurs et ainsi participer à l'amélioration qualitative de l'accompagnement.
- Le service financier et comptable, en tant que service support, s'attache à apporter aux services toute information utile pouvant constituer une aide la décision. Améliorer la

communication avec les services permet de partager des constats et de définir et mettre en œuvre des plans d'action dont la finalité permet un accompagnement adapté aux besoins des bénéficiaires de l'action de l'UDAF.

Le Pôle Accompagnement Social et Protection des Personnes en bref

Présentation du Pôle Accompagnement Social et Protection des Personnes (ASPP)

Le pôle est composé de **deux services** :

➤ **Le service de mandataire judiciaire à la protection des majeurs**

L'UDAF de la Moselle protège et accompagne plus de 4000 personnes dans le cadre de mesures de protection (tutelles, curatelles, sauvegardes de justice et mesures d'accompagnement judiciaire) prononcées par l'autorité judiciaire.

➤ **Le service accompagnement à la gestion des prestations sociales**

L'UDAF de la Moselle accompagne plus de 700 personnes majeures dans le cadre de mesures de protection de l'enfance (mesures d'aide judiciaire à la gestion du budget familial, mesures d'accompagnement en économie sociale et familiale) et de mesures visant à rétablir l'autonomie budgétaire (mesures d'accompagnement social personnalisé, des mesures d'accompagnement judiciaire, aide éducative budgétaire au sein du Point Conseil Budget).

**Pôle Accompagnement Social et
Protection des Personnes**
Directrice
Chantal SCHERER

Accompagnement à la
Gestion
des Prestations Sociales

Directrice
Estelle LADAME

Mandataires judiciaires à la
protection des majeurs

Directrice
Chantal SCHERER

Directrice adjointe
Evelyne REINERT

Le service de Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs en bref (MJPM-MAJ)

Un service centré sur les personnes protégées

Les professionnels du service sont chargés :

- d'appliquer chaque mesure de protection avec et pour la personne protégée en mettant en valeur ses compétences et son autonomie.
- d'écouter, comprendre les parcours et les besoins, en construisant un projet personnalisé

Les personnes protégées participent à leur accompagnement :

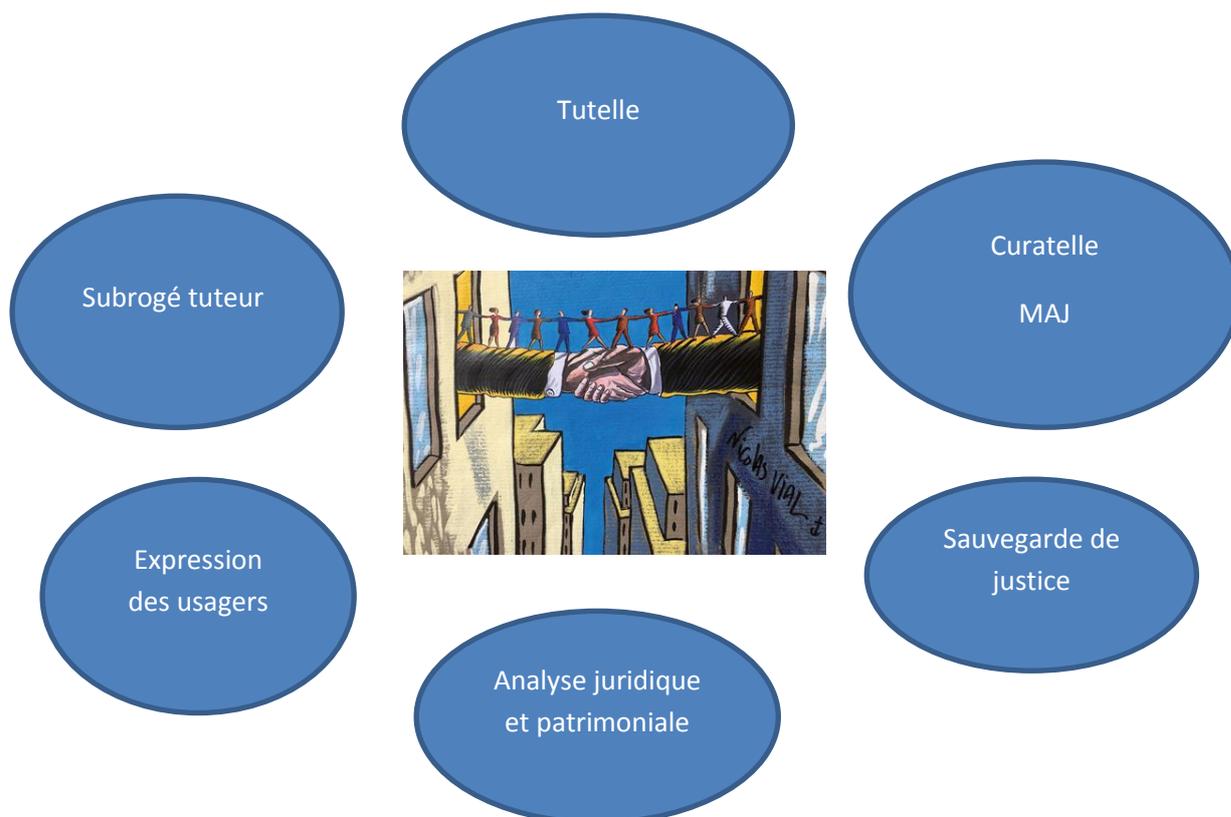
- questionnaires, enquêtes régulières, prise en compte des réclamations
- portes ouvertes et actions d'animation
- accès possible au dossier

Un service conforme

Mesure de tutelle, curatelle, sauvegarde de justice et Mesure d'Accompagnement Judiciaire :

- Service autorisé par arrêté Préfectoral 2010-89 du 1er octobre 2010, modifié par arrêté du 14 février 2011 pour 15 années.
- Projet de service et Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens l'Etat
- Démarches d'évaluation interne et externe réalisées

Ses activités



Ses effectifs

Au 31 décembre 2019, le service MJPM-MAJ compte :

- 59,6 ETP de mandataires,
- 7 ETP de juristes,
- 32,4 ETP de personnel administratifs,
- 10,9 ETP de comptables dont un cadre,
- 8,9 ETP de chefs de service et directeurs.

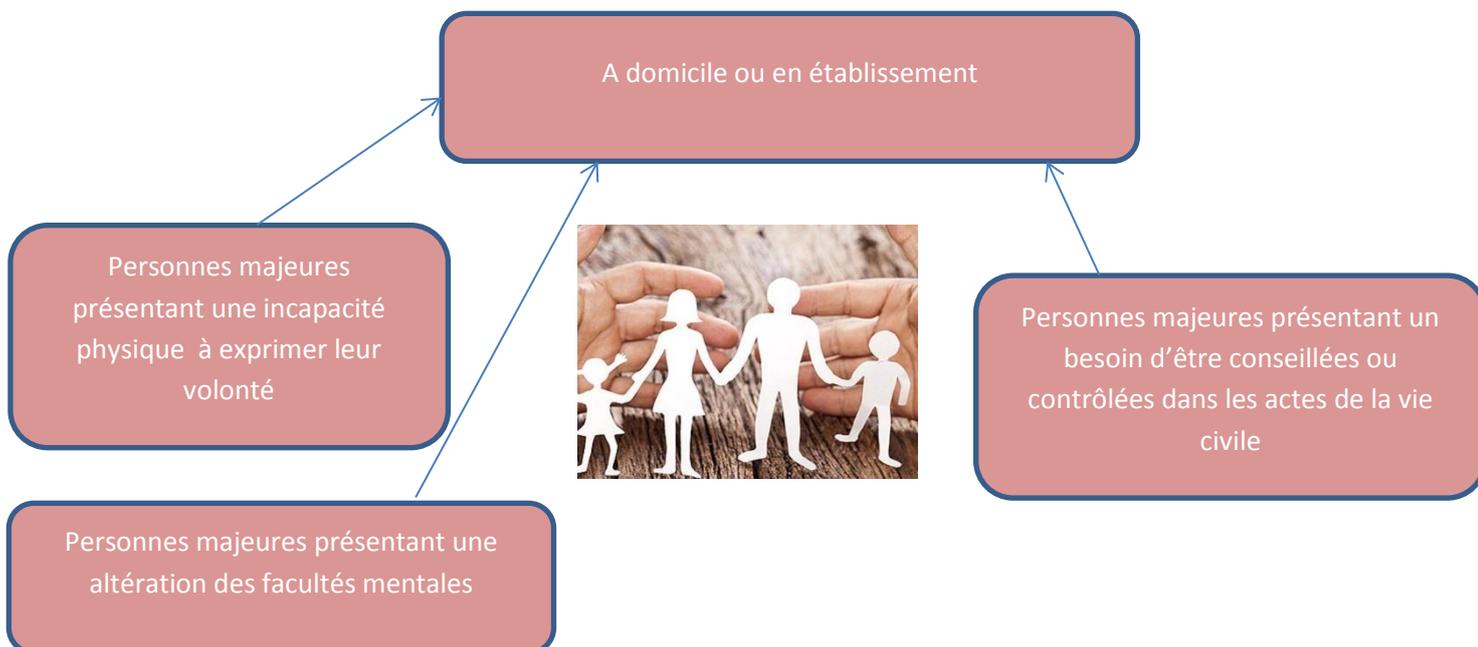
Pour faciliter la réalisation des démarches par les personnes accompagnées, aider à l'utilisation du numérique ou rompre l'isolement, le service, dans le cadre du pôle ASPP, a recours à 2 volontaires accueillies en service civique sur les exercices 2018/2019 et 10 stagiaires.

Des unités spécialisées regroupent certains professionnels de façon à garantir l'expertise et l'efficacité :

- **Unité juridique** : composée de juristes expérimentés et détachés territorialement sur les sites, elle apporte ses compétences techniques aux mandataires judiciaires, fiabilise et améliore la prise en charge dans des situations parfois très complexes et assure, entre autres, la gestion des subrogés tutelle.

- **Spécialisation d'un juriste patrimoine immobilier et financier** pour sécuriser les interventions au bénéfice des personnes protégées : il vient ainsi en appui de l'intervention des mandataires en identifiant les droits des personnes sur leur patrimoine immobilier et en supervisant les actes conservatoires. Dans le cadre des placements financiers, il apporte une expertise sur les propositions d'investissement et anime les commissions placement.
- **Unité établissement** : ce suivi particulier des personnes prises en charge en institution permet de développer un partenariat spécifique basé sur une connaissance pointue de la législation et du cadre règlementaire mais aussi du public accueilli et confère à ces mandataires une expertise dans divers domaines tels que l'aide sociale, les droits et aides, les enjeux financiers et patrimoniaux...
- **Unité ouverture mesures** : 3 mandataires judiciaires assurent l'ouverture des mesures de protection sur l'ensemble du territoire dans un délai de 3 à 4 mois ; ce, afin d'établir un diagnostic de la situation des personnes protégées et de réaliser les actes prévus par la loi. Cette prise en charge rapide permet ainsi aux autres mandataires de se déployer sur les visites à domicile et de renforcer ainsi l'accompagnement de proximité.

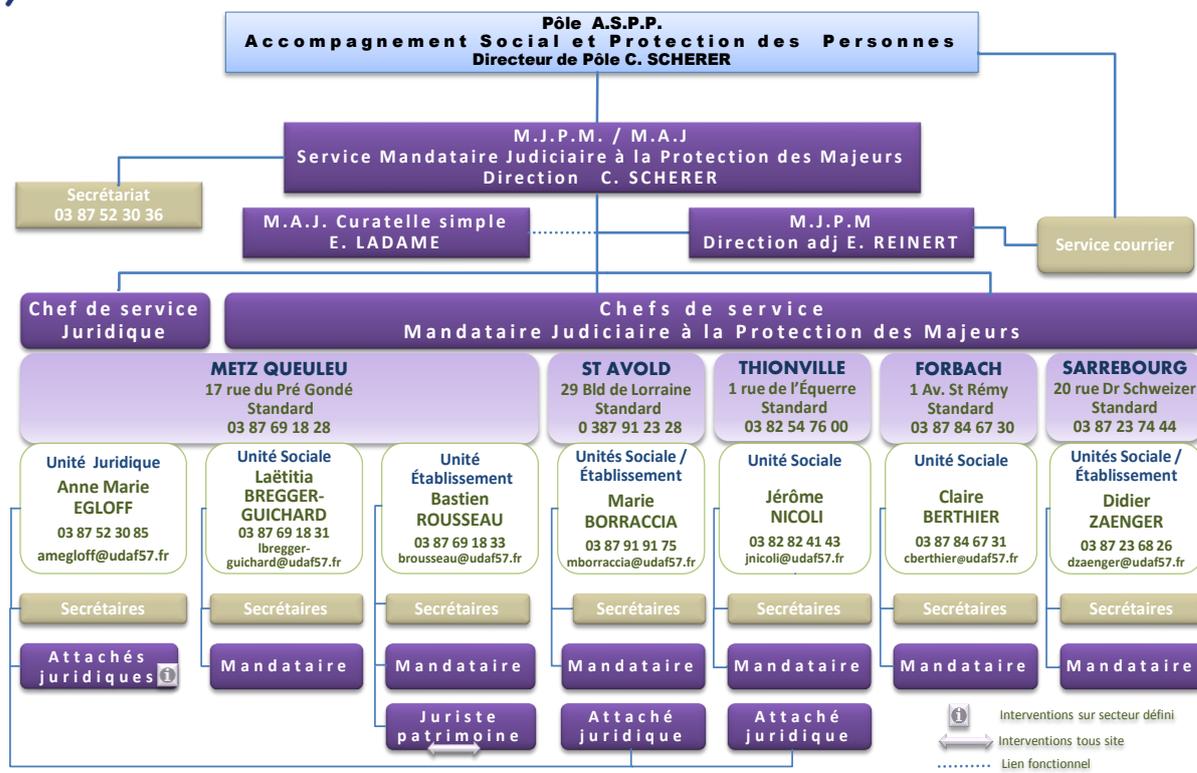
Ses publics



Son organisation

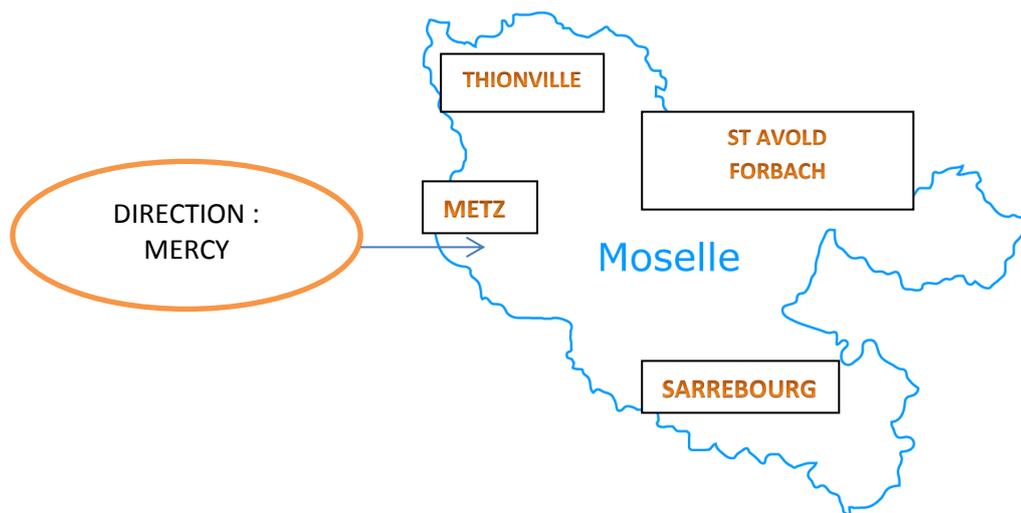


Pôle A.S.P.P. - Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs



01/10/2019

Sa localisation

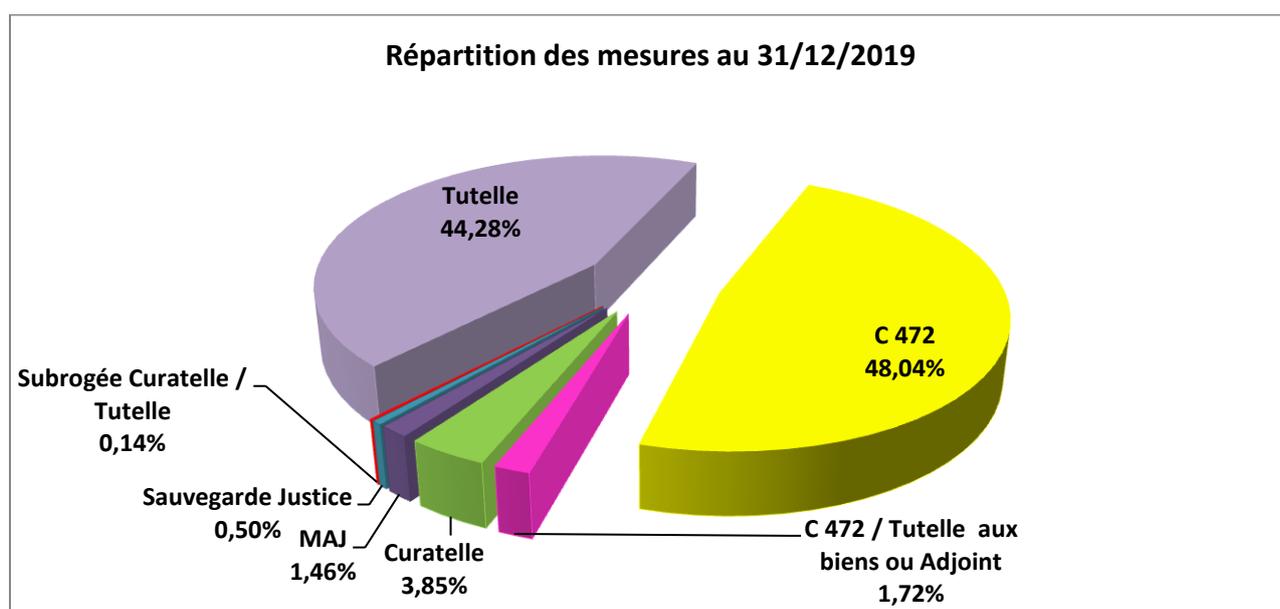


Le service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs en 2019

Des chiffres clefs du service MJPM-MAJ

Données quantitatives

Au 31 décembre 2019 le service MJPM/MAJ avait en charge, 4 180 mesures selon la répartition suivante :



Au 1^{er} janvier 2019, on comptabilisait 4111 personnes suivies au titre d'une mesure de protection. Au cours de l'année, 401 nouvelles mesures ont été prononcées (157 personnes placées en établissement et 244 vivant à domicile) pour 393 arrêts (210 personnes placées en établissement et 183 vivant à domicile) soit 4119 mesures au 31 décembre 2019.

Au 1^{er} janvier 2019, on comptabilisait 73 personnes suivies au titre d'une MAJ. Au cours de l'année, 11 nouvelles mesures ont été prononcées pour 21 arrêts soit 63 MAJ au 31 décembre 2019.

Résultats de performance sociale

➤ MJPM

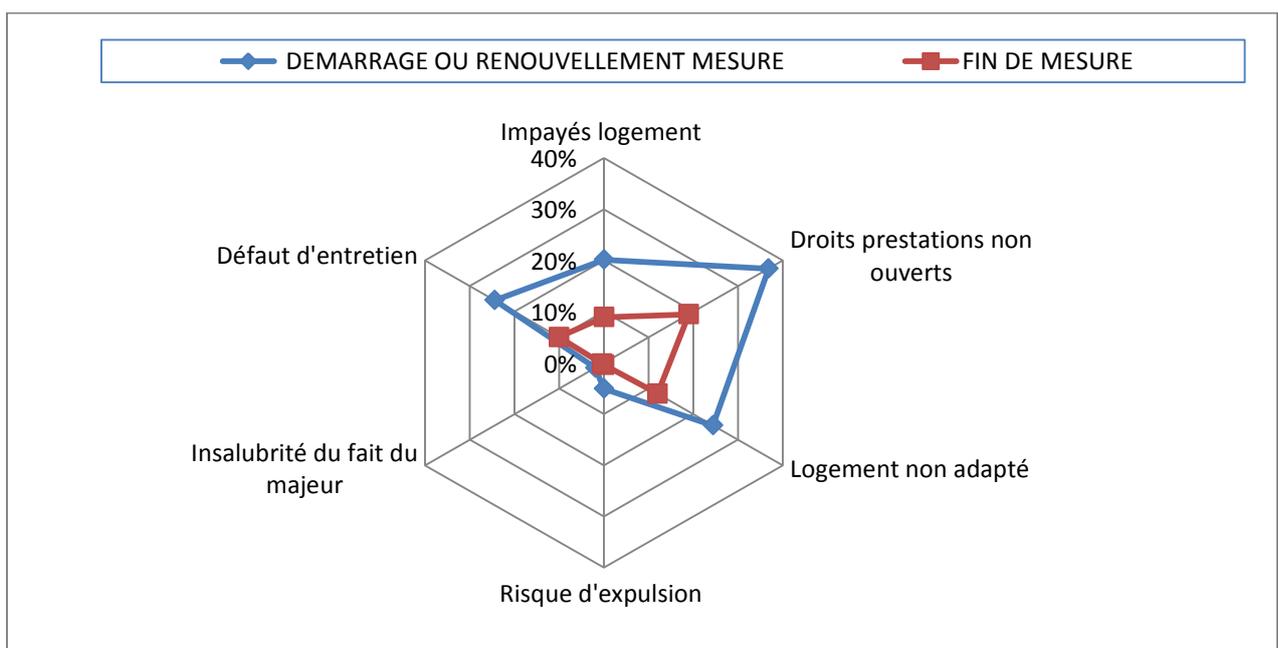
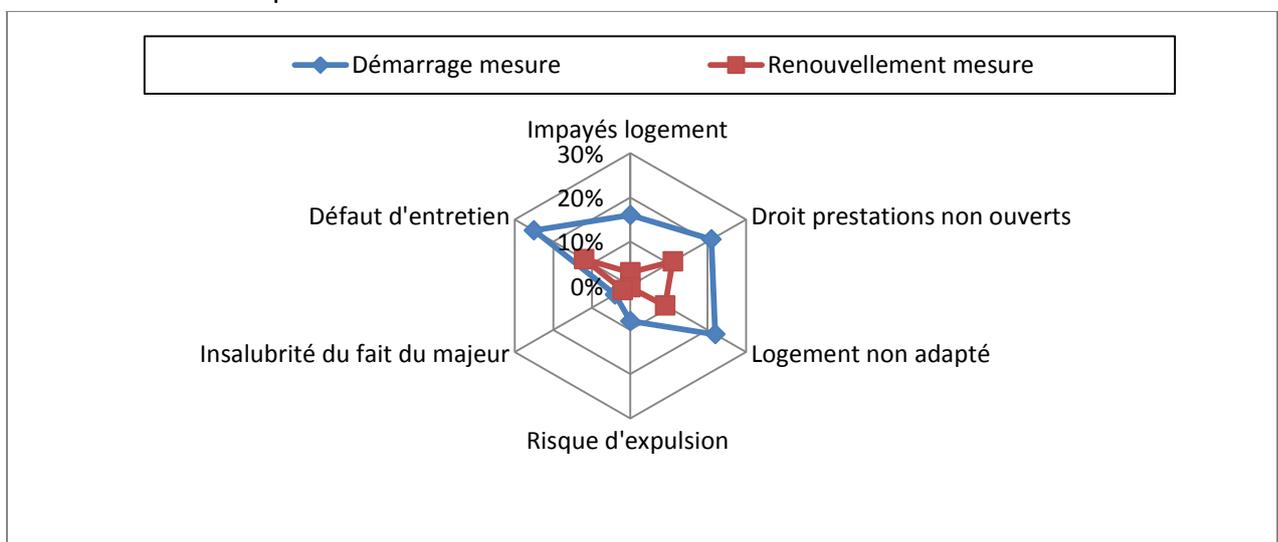
Durant l'année 2019, le service a mis ici en exergue les résultats de l'activité dans les domaines du logement, du budget, de la santé, des démarches administratives en mesurant le taux de progression de la prise en charge tant au moment du renouvellement de la mesure de protection, qu'en ce qui concerne la fin de la mesure liée soit à une mainlevée, soit à un décès, soit à un transfert mesure au profit d'un autre représentant légal, soit à une mesure échue.

Il est précisé que ces indicateurs de performance concernent les mesures de tutelle et de curatelle, la sauvegarde de justice ayant une durée trop courte pour mesurer les résultats.

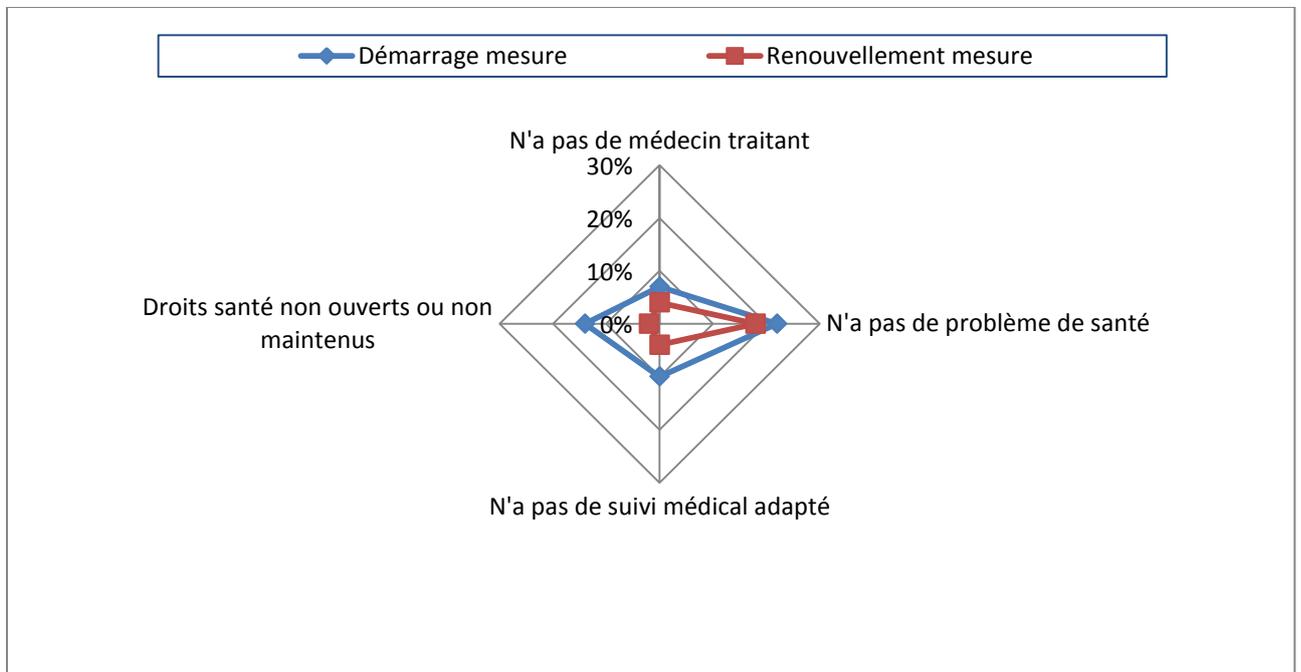
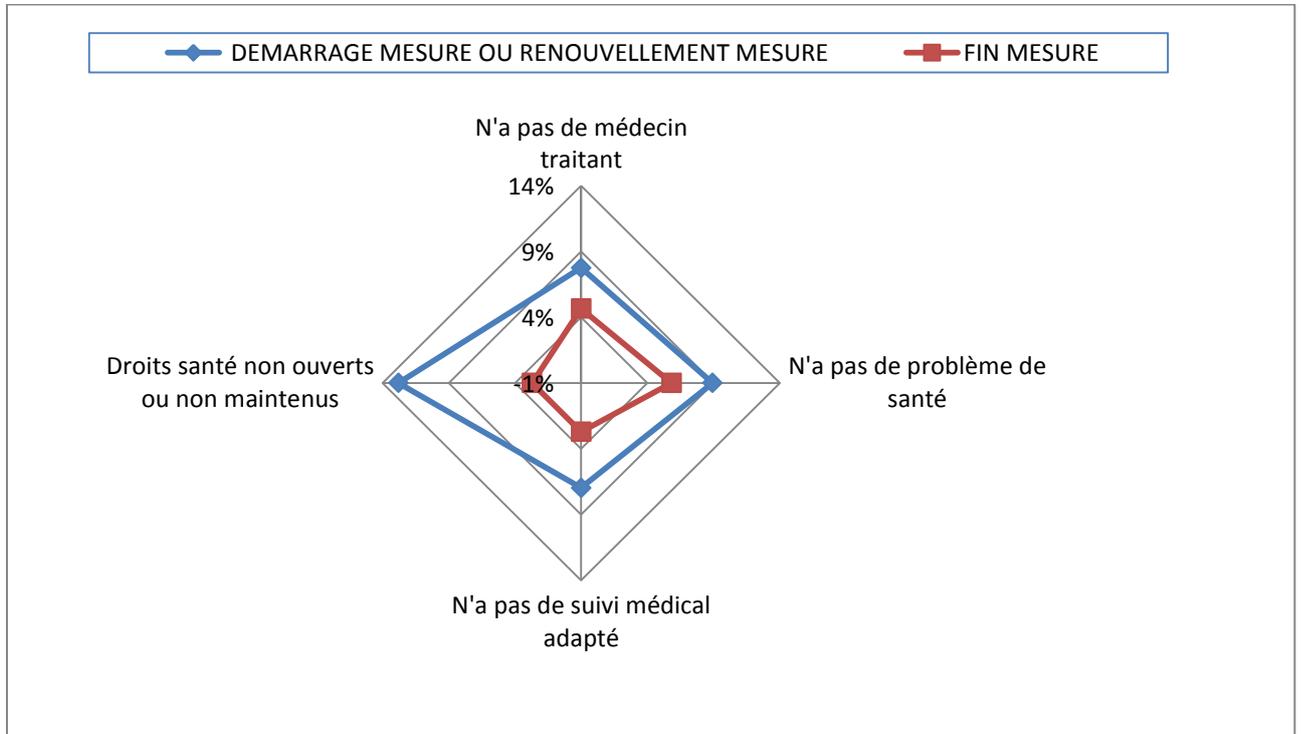
Eu égard aux résultats produits, on peut conclure que l'intervention du service contribue à améliorer la situation des personnes suivies et accompagnées tout au long de la mesure de protection.

Ci-dessous quelques illustrations dans les domaines du logement, la santé et de l'ouverture de droits :

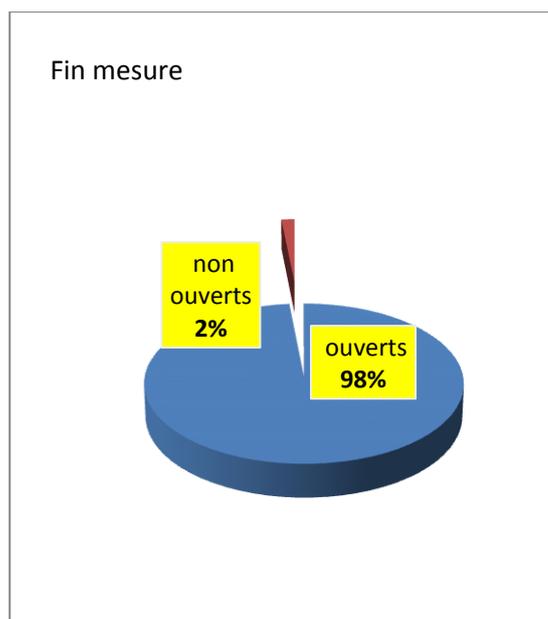
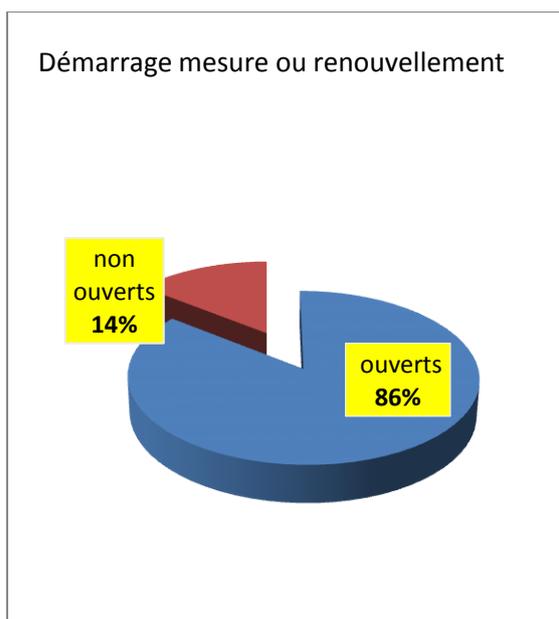
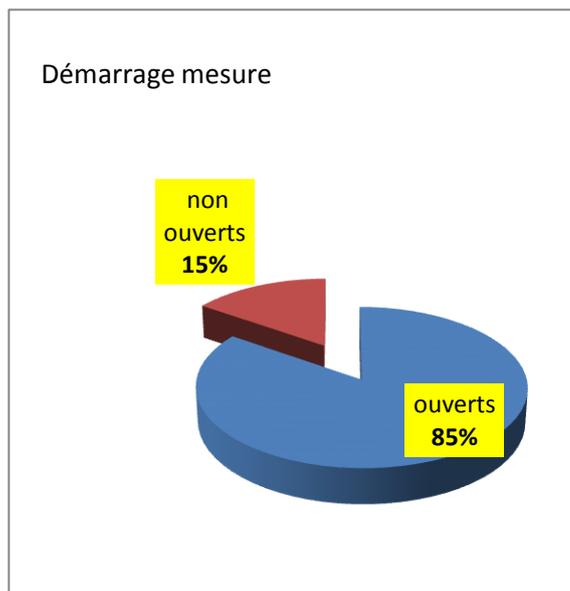
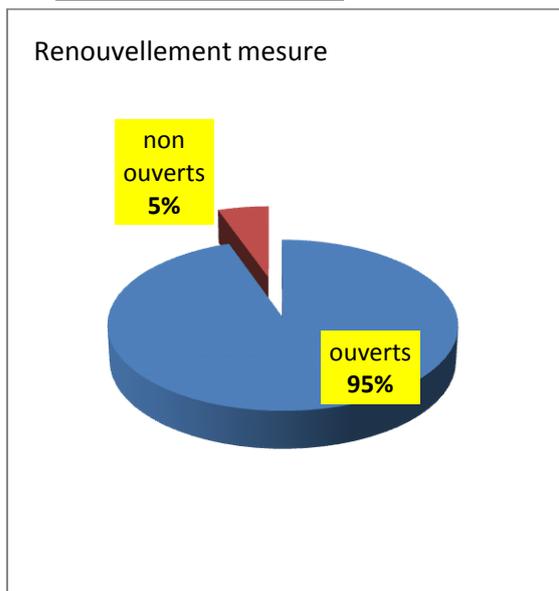
- Le logement : l'ensemble des aides mises à disposition de la personne protégée à son domicile par le mandataire judiciaire, l'accompagnement dans la réalisation des travaux d'équipement et de rénovation de toute nature permettent d'améliorer considérablement l'habitat des personnes suivies.



- La santé : l'objectif du mandataire judiciaire est de rechercher ou de restaurer le médecin traitant dans le parcours de soins de la personne protégée corrélativement à l'ouverture des droits à santé (droit de base SS, mutuelle, CSS, aide médicale)



- L'ouverture des droits



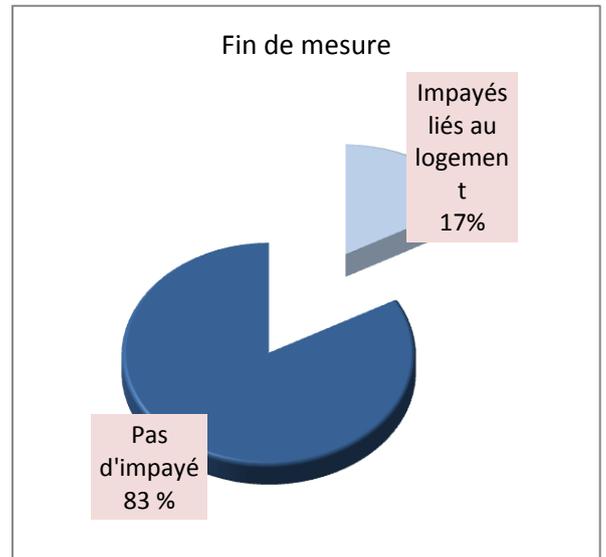
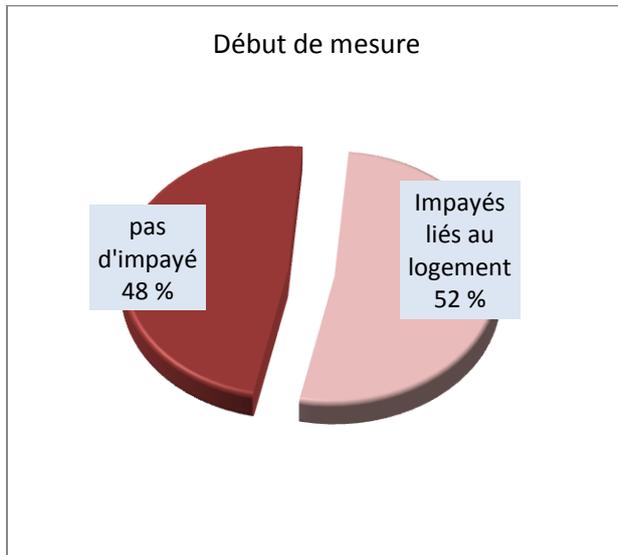
➤ **MAJ**

Pour ce qui concerne les MAJ, les résultats sont évalués sur les constats réalisés au début et à la fin de l'accompagnement sur des thématiques ciblées, peu importe la durée de la mesure et le motif de sortie.

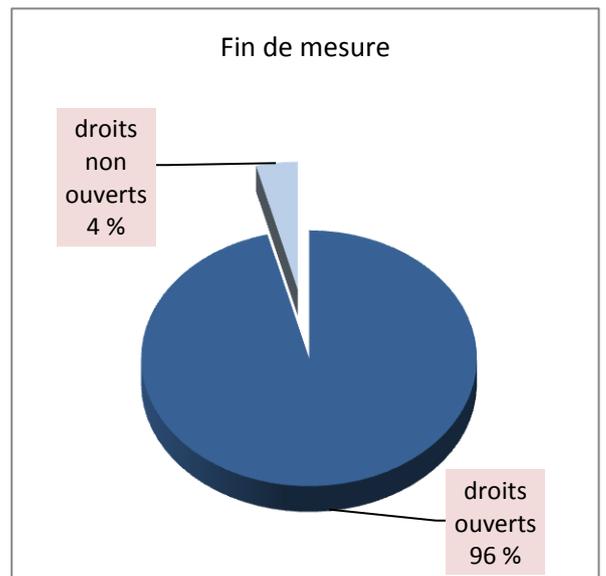
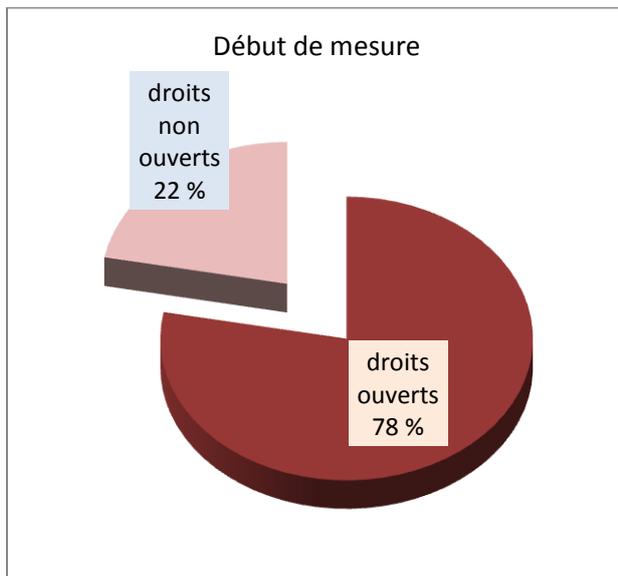
Il convient de préciser que le public accompagné dans le cadre d'une MAJ a bénéficié préalablement d'une MASP, laquelle a été poursuivie sous la forme plus contraignante de la MAJ suite à la mise en échec de l'accompagnement ou une durée insuffisamment longue pour permettre aux actions menées par les intervenants du service de produire complètement leurs effets.

Il est présenté ci-dessous un extrait des indicateurs de résultats de l'activité.

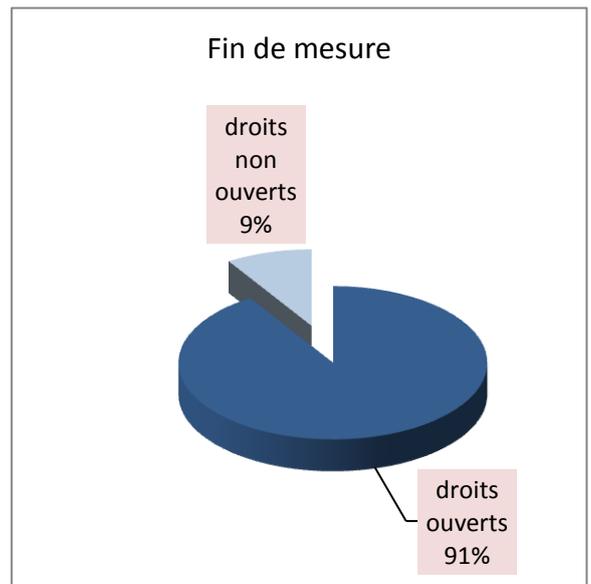
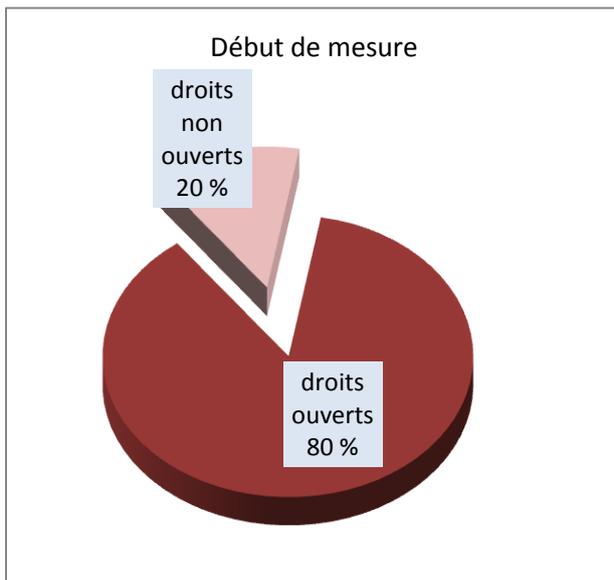
- L'impayé lié au logement



- Ouverture des droits santé



- Ouverture des droits administratifs



Le service d'Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales en bref (AGPS)

Un service centré sur les personnes

Les salariés du service AGPS interviennent auprès de personnes ou de familles en situation de précarité ou en voie de précarisation. Par des actions tant préventives que curatives, ils travaillent à l'amélioration de leurs conditions de vie, avec pour objectif le retour à l'autonomie.

L'intervention sociale se réalise dans un contexte en pleine mutation avec notamment la dématérialisation des démarches administratives à marche forcée, la suppression de certains guichets et interlocuteurs de proximité remplacés par des plates-formes téléphoniques, le renforcement des règles relatives à la protection des données personnelles pouvant alourdir les démarches.

Ces évolutions concourent à fragiliser davantage un public déjà en difficulté, et obligent les équipes à une adaptation permanente des pratiques. Pour autant le service AGPS peut se prévaloir de résultats très encourageants appuyés par un fort taux de satisfaction des personnes suivies sur la qualité de l'accompagnement et du service rendu, ainsi que l'atteste l'enquête annuelle de satisfaction du service.

Un service conforme

- Pour l'activité Accompagnement en Economie Sociale et Familiale (A.E.S.F), la réalisation de la mission s'inscrit dans le cadre d'une prescription du Conseil Départemental de la Moselle avec lequel **une convention annuelle est conclue**.
- Concernant les mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) : En 2019, le précédent marché public est arrivé à sa fin. Le service AGPS a répondu à l'appel d'offre émis par le Conseil Départemental de la Moselle, et a été attributaire des cinq marchés émis pour chacun des cinq territoires de la Moselle. **Il s'agit de marchés publics annuels reconductibles sur quatre ans**.
- L'exercice de mesures Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF) est autorisée par **arrêté Préfectoral 2010-89 du 1er octobre 2010, modifié par arrêté du 14 février 2011 pour 15 années** Sont élaborés un projet de service ainsi qu'un Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens avec l'Etat. Les démarches d'évaluation interne et externe sont réalisées.
- Relativement à l'Action Educative Budgétaire, **une convention annuelle est régularisée avec le Conseil Régional de l'Action Sociale (CRAS) en partenariat avec l'Association Régionale Socio-Culturelle (ARSC)** dans le cadre de la politique sociale de prévention et de lutte contre l'endettement et le surendettement auprès de fonctionnaires du Ministère de la Justice.
- De même, une **convention annuelle régularisée avec le Ministère des Armées**.

- L'UDAF de la Moselle a obtenu le label « Point Conseil Budget » en 2019 sur les territoires de Moselle Est, **encadré par une convention pluriannuelle 2019-2021, signée avec la Direction Départementale de la Cohésion Sociale.**
- Le dispositif CECAP est financé en grande partie par la CAF. La communauté d'agglomération de Metz Métropole s'est saisie de la compétence logement et c'est dans ce cadre qu'un partenariat avec l'UDAF de la Moselle a été formalisé par une convention avec subvention de fonctionnement pour l'année 2019.

Ses activités

Gestion des prestations sociales

Soutien à la parentalité



Conseil et actions éducatives, préventives et curatives en matière de gestion budgétaire

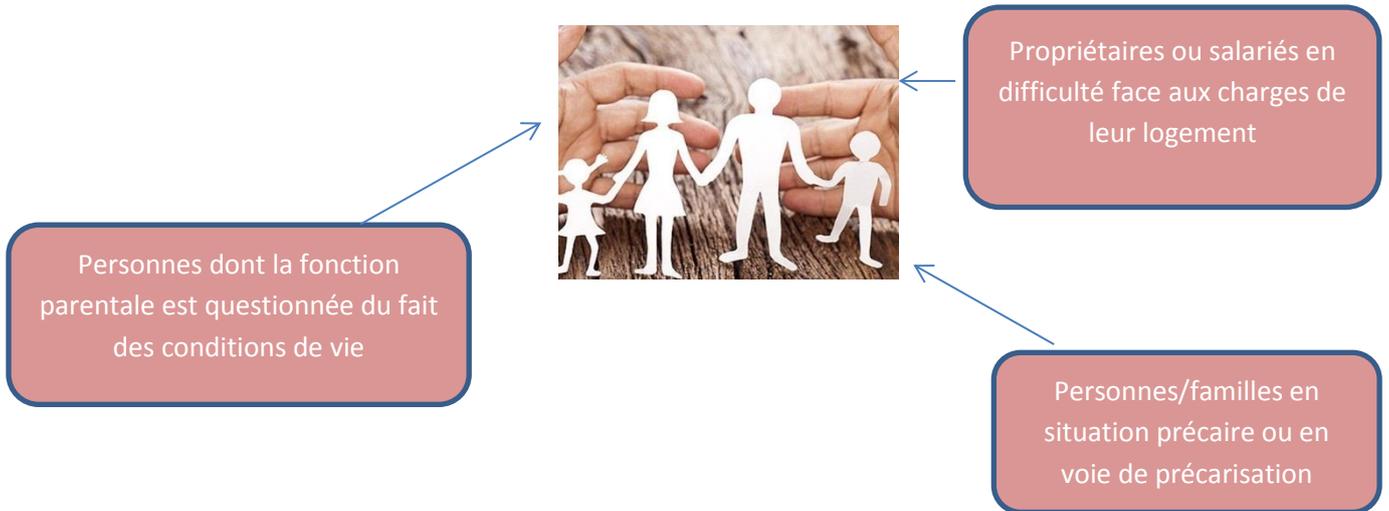
Ouverture, rétablissement de droits

Ses effectifs

Au 31 décembre 2019, le service AGPS compte :

- 21,46 ETP de délégués et travailleurs sociaux,
- 5,86 ETP de personnels administratifs,
- 0,95 ETP de comptables dont un temps de cadre,
- 2,98 ETP de chefs de service et directeurs.

Ses publics



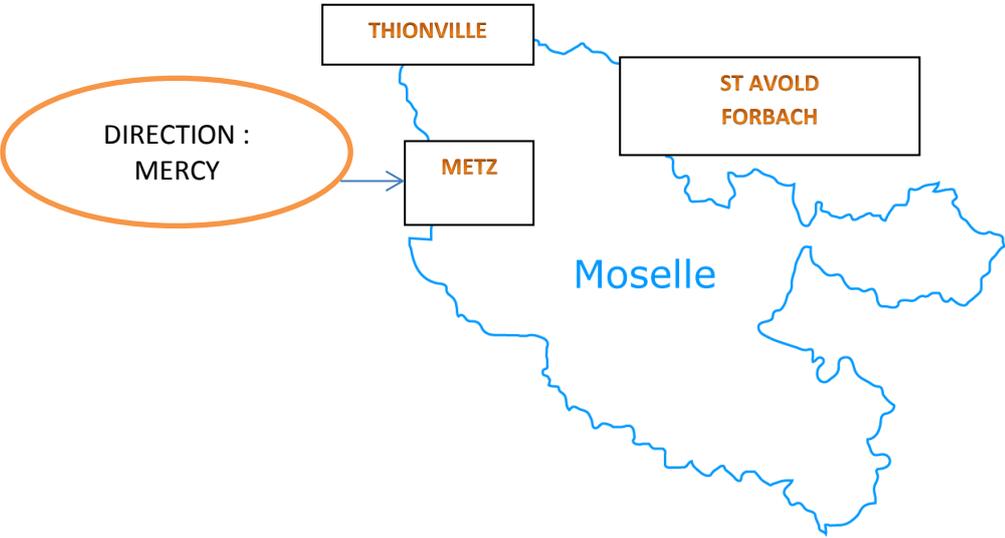
Son organisation



Pôle A.S.P.P. - Service d'Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales



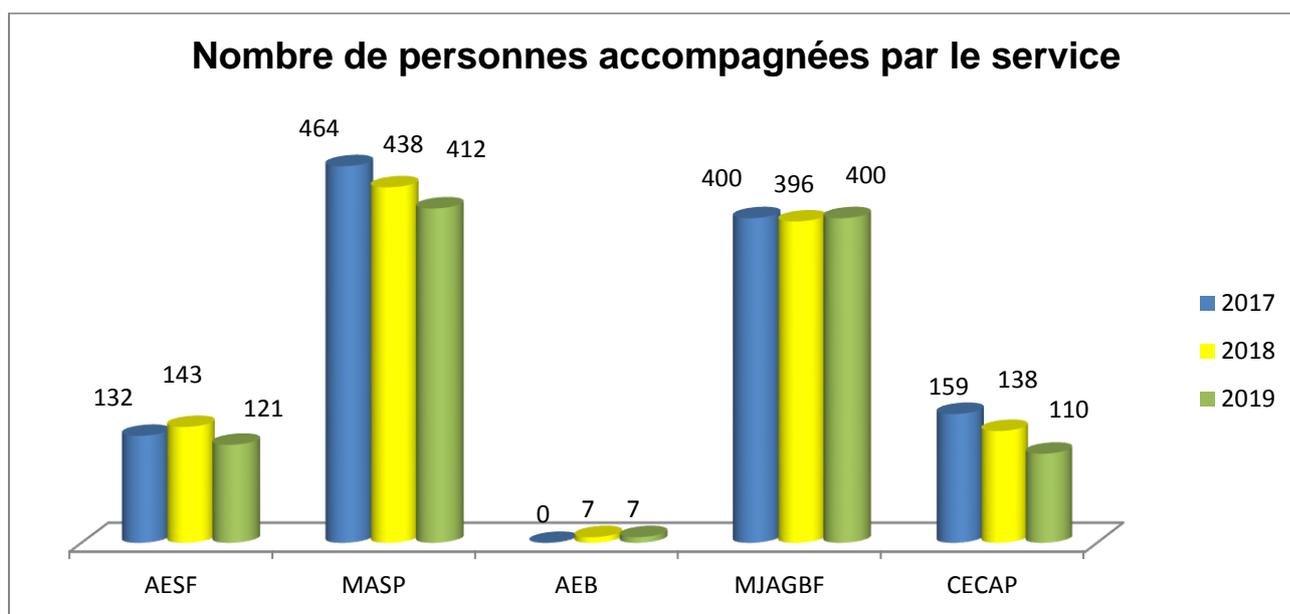
Sa localisation



Le service Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales (AGPS) en 2019

Des chiffres clefs du service AGPS

Données quantitatives



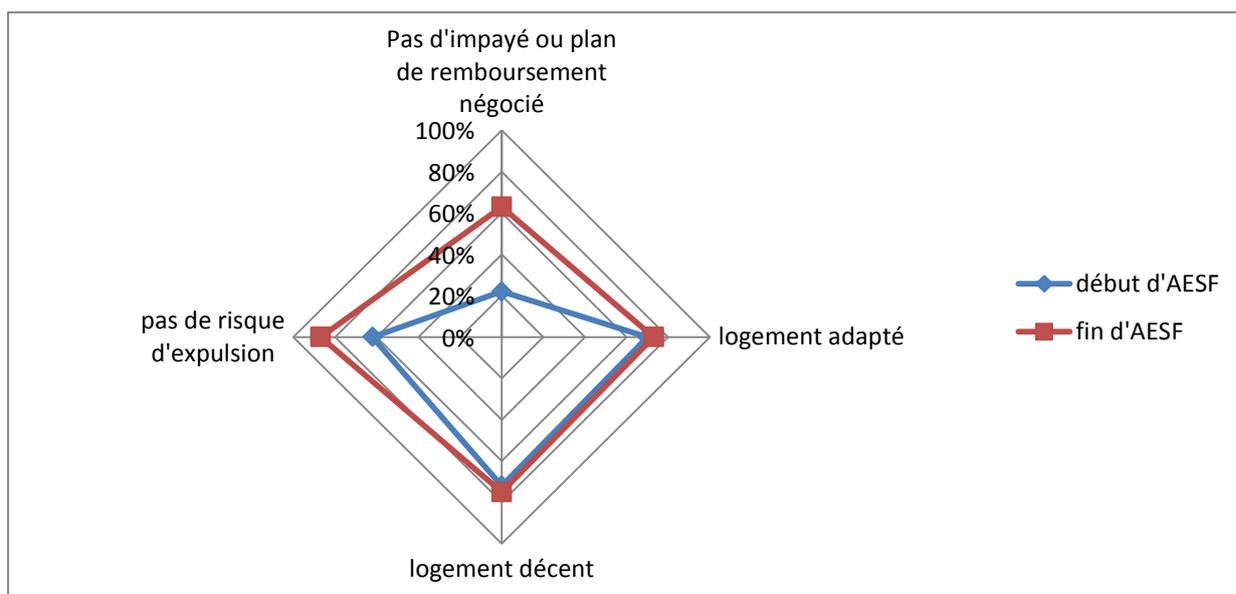
La mesure d'AESF a concouru à l'amélioration des conditions de vie de **289 enfants** en 2019 et la MJAGBF a concouru à celle de **1414 enfants**.

Pour l'action éducative budgétaire, il est à préciser que **5 personnes** ressortissants du personnel des armées ont été suivie et **2 personnes** dépendant de la justice.

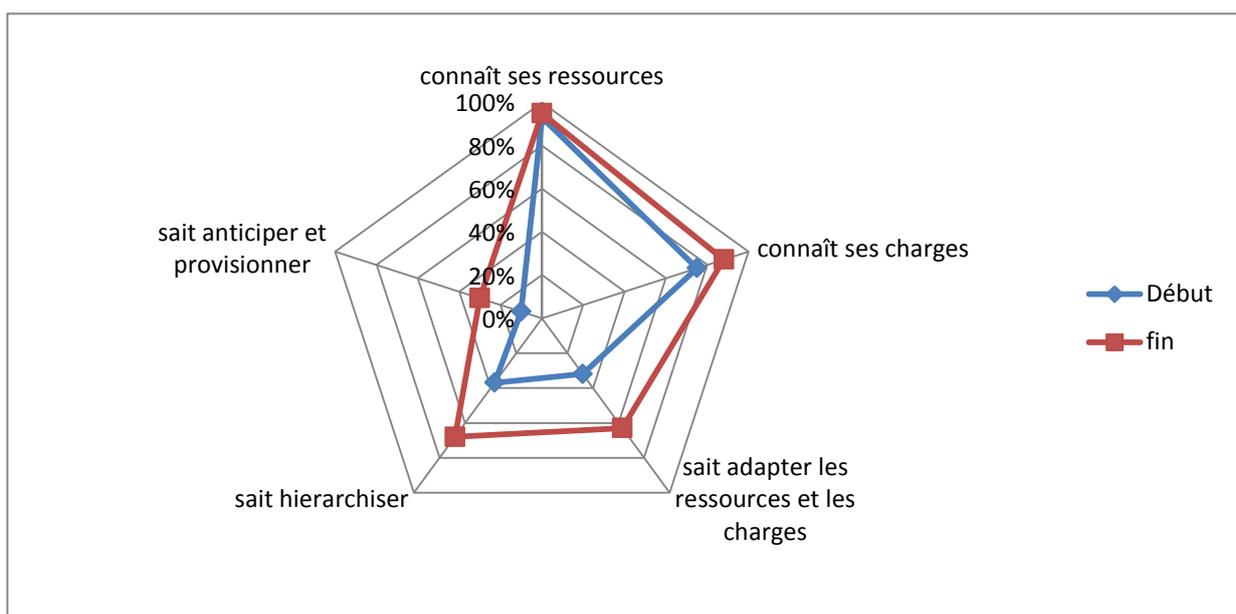
Résultat de performance sociale

- **Accompagnement en Economie Sociale et Familiale (AESF)**

- Le logement



- Le budget : retour à l'autonomie totale ou partielle



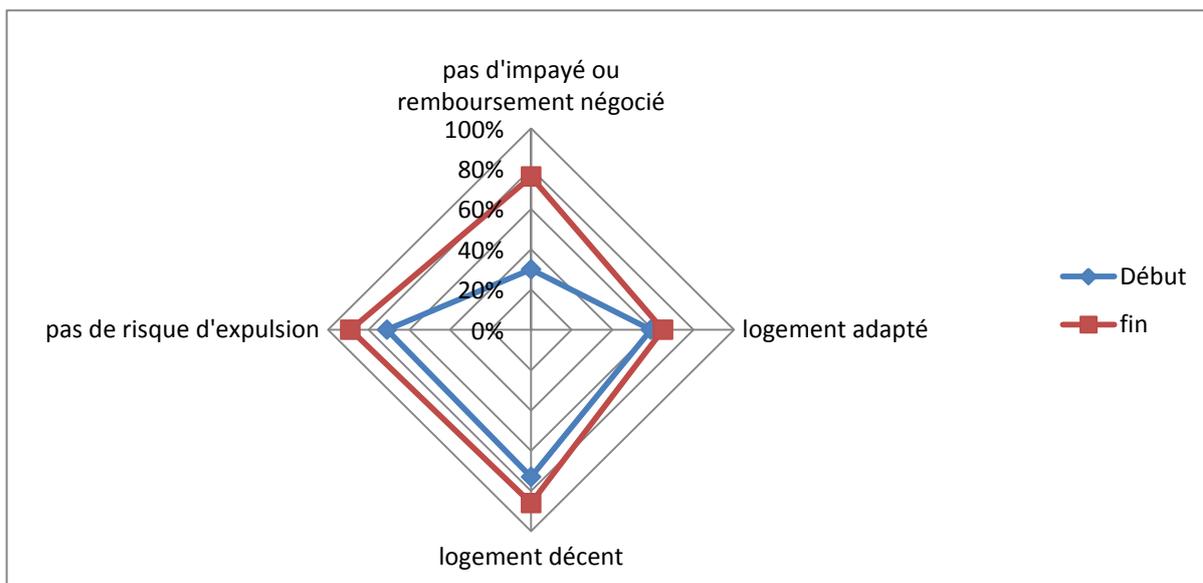
La modicité de certains budgets empêche souvent tout travail sur l'anticipation et la réalisation de provision pour faire face à l'imprévu. Il est donc absolument normal que ce point d'acquisition soit sous-représenté dans l'évolution du public suivi.

- Les activités des enfants

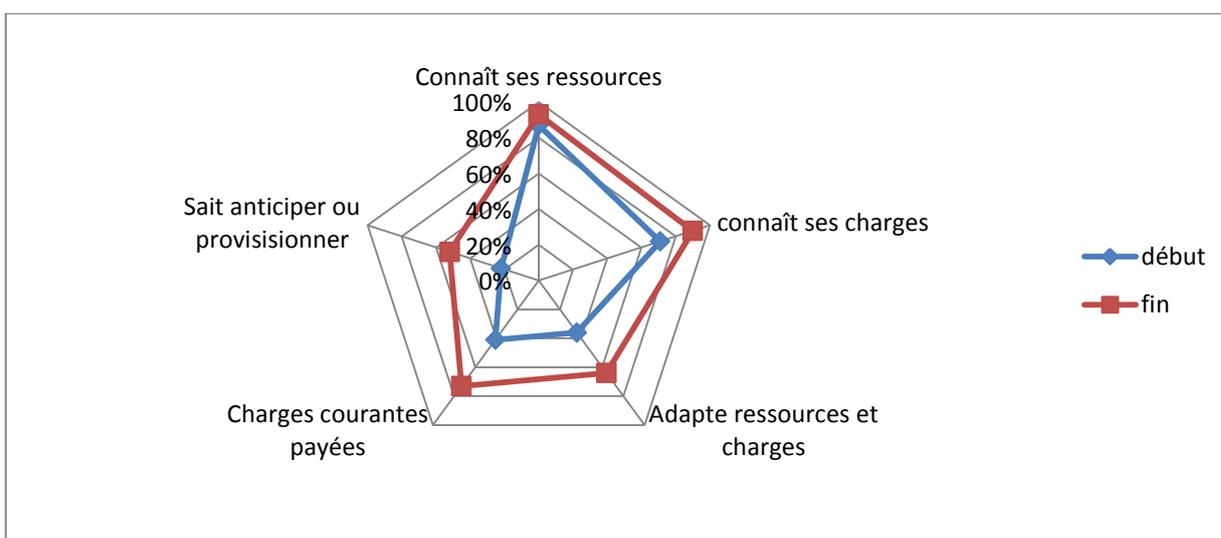
En début de mesure, **37%** des enfants participent à des activités de loisirs extra-scolaires. Cette proportion augmente à hauteur de **42%** en fin de mesure.

- **Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP)**

- Le logement



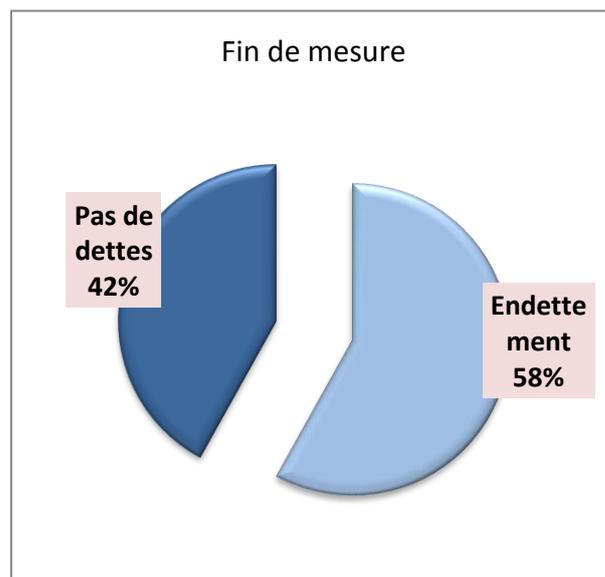
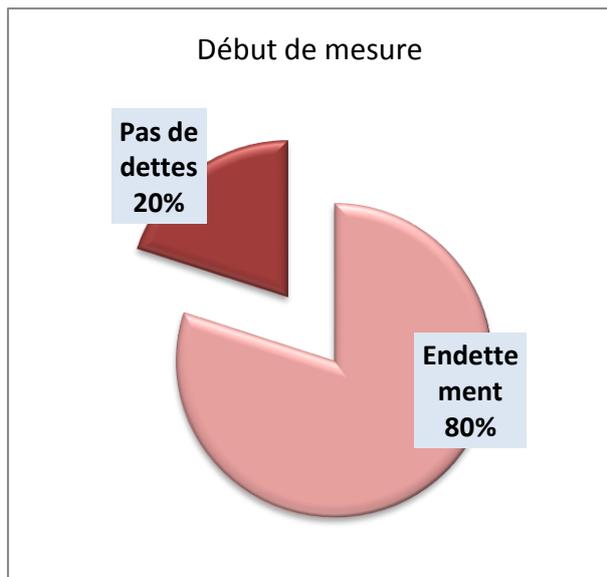
- Le budget : Retour à l'autonomie totale ou partielle



La modicité de certains budgets empêche souvent tout travail sur l'anticipation et la réalisation de provision pour faire face à l'imprévu. Il est donc absolument normal que ce point d'acquisition soit sous-représenté dans l'évolution du public suivi. De la même manière, ces budgets contraints ne permettent pas toujours le règlement des charges courantes, nécessitant le recours aux aides.

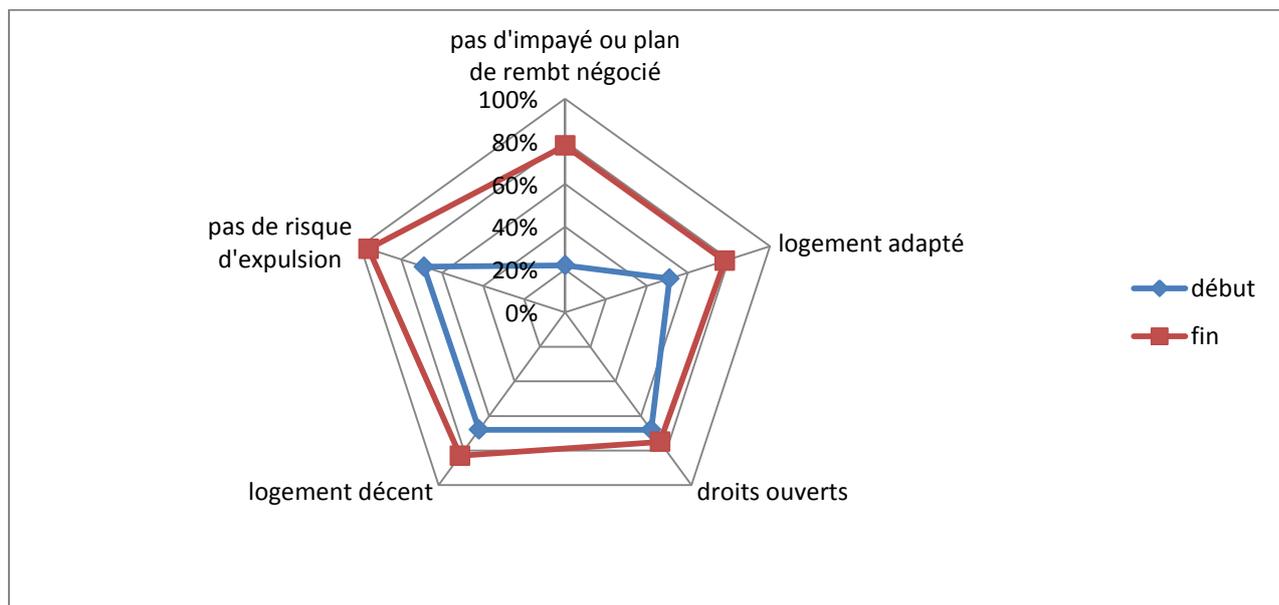
- Le travail sur l'endettement

Le travail réalisé par les bénéficiaires de la MASP avec l'aide des travailleurs sociaux est significatif. S'il n'est pas toujours possible d'apurer complètement la situation d'endettement dans le temps dévolu à l'accompagnement, des mesures sont prises avec les bénéficiaires, conduisant le plus souvent à la mise en œuvre de solutions visant à la réduction de l'endettement.



➤ **Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF)**

- Le logement



- Situation des enfants

- ✓ La santé des enfants

Dans 28% des familles suivies, au moins l'un des enfants de la fratrie connaît un problème de santé nécessitant un suivi spécifique.

Cinq enfants n'avaient pas de suivi médical adapté en début de mesure. En fin de mesure ces cinq enfants étaient régulièrement pris en charge.

✓ Cantine scolaire

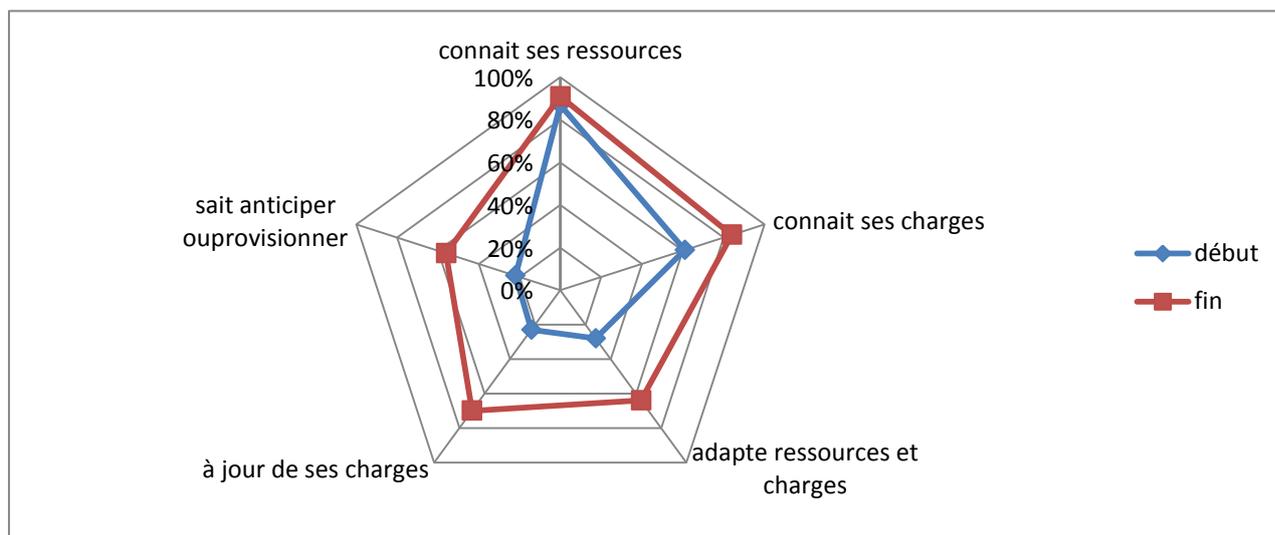
En début de mesure, dans **25% des** familles suivies les factures de cantine scolaire ne sont pas régulièrement honorées, pour ne passer qu'à **7 %** en fin de mesure.

✓ Activités et loisirs

En 2019, le service a eu peu d'impacts sur le développement des activités extrascolaires et les loisirs. Toutefois, des ateliers participatifs ont été tenus sur le thème des vacances en famille.

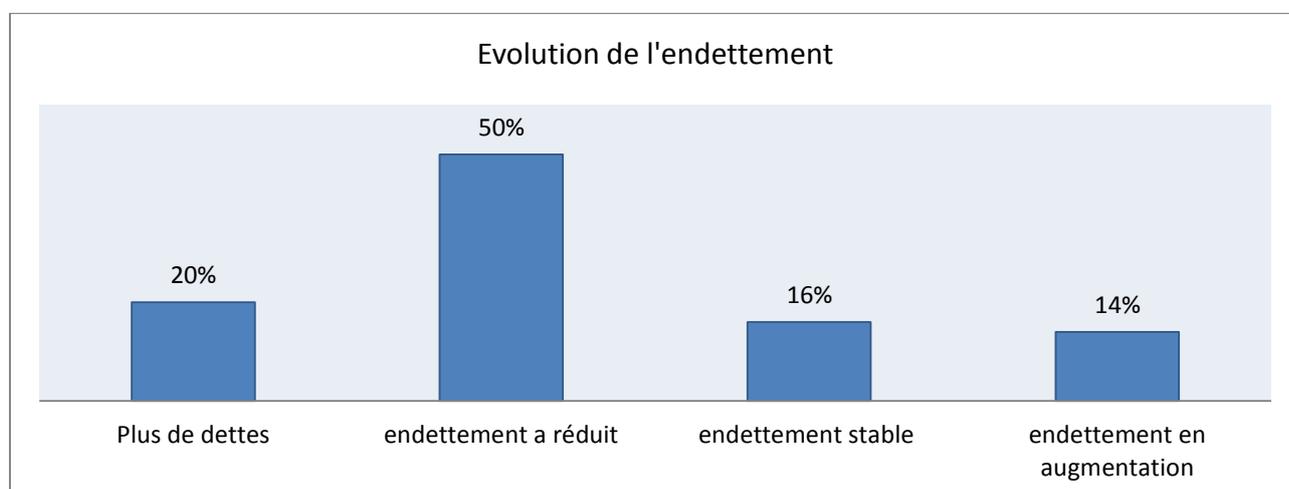
- Le budget : retour à l'autonomie partielle ou totale

Les délégués aux prestations familiales interviennent le plus souvent auprès de familles vivant de minima sociaux, et avec des budgets très restreints. Le travail budgétaire réalisé auprès de la famille trouve dans ces conditions toute sa signification, par la préservation des conditions de vie des enfants au domicile, que ce soit par la préservation du toit, des bonnes conditions d'utilisation du logement au regard de l'énergie, du poste alimentaire à conforter, et de la veille qui est apportée à ce que les besoins des enfants puissent être couverts à hauteur des prestations fournies.



- Le travail sur l'endettement

81% des familles suivies étaient endettées à l'entrée dans la mesure, et 68% en fin de mesure.



La persistance de dettes en fin de mesure ne peut être assimilée à un échec de l'accompagnement.

En effet, d'une part, le travail est réalisé auprès de familles bénéficiant de ressources très modestes, et souvent sous le seuil de pauvreté. Aussi, l'apurement des dettes reste un objectif difficile à atteindre. Si parfois les dettes anciennes ont pu être réglées, de nouvelles dettes peuvent survenir en cours de mesure, pour des raisons qui n'incriminent pas forcément la mauvaise gestion des parents mais qui mettent plutôt en évidence la difficulté de stabiliser une situation au regard de l'évolution des postes de dépenses et des besoins de la famille.

➤ **Centre d'Etude et de Conseil pour l'Accession à la Propriété (CECAP)**

On comptabilise que 79% des ménages accompagnés sont des ménages avec enfants.

Concernant le type de résidence occupée, la maison individuelle reste largement majoritaire pour 85 % des familles accompagnées.

L'insuffisance de capacité à rembourser les crédits a engendré une fois de plus de nombreuses situations de surendettement en 2019. Presque la moitié des ménages reçus ont eu recours au service de la Banque de France, pour la mise en place de plans conventionnels ou moratoires.

Le CECAP collabore également depuis de nombreuses années avec «Action logement ». Une rencontre en début d'année 2019 a permis de concrétiser une convention de partenariat avec ce service qui prévoit un accompagnement des ménages salariés et propriétaires, sur prescription des conseillères d'Action logement pour un suivi administratif et des conseils budgétaires.

Les nouveaux développements du pôle ASPP

- L'expérimentation de l'entité ouverture mesure pour le service MJPM/MAJ prévue, dans un premier temps, dans le cadre du CPOM conclu avec l'Etat et dédiant 2 ETP à cette mission a été confirmée par le financeur fin 2019 pour le passage en CDI de ces 2 postes ; sachant qu'un troisième poste est venu conforter ce dispositif fin 2018 suite à un redéploiement inhérent à un départ à la retraite d'un mandataire.

Les trois professionnels en responsabilité des secteurs cités ont pris en charge 243 ouvertures de mesures de protection. L'un des objectifs de cette entité est d'assurer un démarrage rapide et efficace de la mesure tout en permettant de dégager de la disponibilité aux autres mandataires afin qu'ils puissent se concentrer sur l'amélioration la qualité de la prise en charge dans sa globalité.

- Les équipements de mobilité (tablettes, smartphones) ont été déployés au cours de l'été 2019 sur le pôle ASPP et la version d'EVOLUTION (logiciel métier) MOBILE a été rapidement améliorée permettant aux gestionnaires d'accéder en déplacement, au chrono du dossier administratif et aux informations partagées. Les fonctionnalités permettent désormais de prendre des photos, numériser ou recueillir la signature sur un document rédigé préalablement.

- La collecte automatique des documents pour le service MJPM/MAJ a été mise en place depuis l'été 2019 afin de récupérer automatiquement les documents mis à disposition sur

le site « impôts.gouv ». Outre l'immédiateté de la mise à disposition de ces documents, la collecte permet d'alléger les opérations de numérisation.

Les engagements du pôle ASPP

- Les équipes ont été sensibilisées aux règles de protection des données personnelles (RGPD). Les personnes protégées ont également toutes bénéficié d'une information à ce titre ; celle-ci est par ailleurs délivrée systématiquement avec la Notice en début de mesure

- La réforme des frais de mesure de protection
L'année 2019 a été marquée par la réforme des frais de mesures entrée en application à compter du 1er septembre 2018. Outre l'adaptation des procédures comptables, cette réforme a nécessité la formation des mandataires pour faciliter la communication à l'égard des personnes accompagnées concernées, sur un sujet sensible pour ces dernières.
Sur le fond, l'UDAF de la Moselle s'est opposée à cette réforme.

- Le projet de loi de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice
Ce projet de loi, en débat à l'Assemblée Nationale et au Sénat, fin 2018 concerne, dans certaines de ses dispositions la protection juridique des majeurs. La loi de programmation est entrée en vigueur le 25 mars 2019.
L'UDAF de la Moselle s'est associée au mouvement initié par l'UNAF et d'autres fédérations pour faire valoir que ce texte porte atteinte à certains droits fondamentaux des personnes protégées.
La mise en place de ces nouvelles dispositions a nécessité, formation des personnels adaptations et ajustements des pratiques professionnelles en concertation avec les juges des tutelles du département devenus juge des contentieux de la protection.

- Participation au schéma régional
La Direction générale ainsi que les services MJPM/MAJ et AGPS ont activement participé à l'élaboration du schéma régional 2020/2024 relatif aux mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales de la Région grand Est.
Cela a permis, entre autres, de positionner l'UDAF de la Moselle sur des thématiques en tant qu'institution « ressources » sur des sujets tels que les impacts de la loi de programmation pour la justice sur les pratiques professionnelles des MJPM, les missions MJAGBF, les statuts et la reconnaissance des professionnels...).

- Forum sur la thématique des fragilités de santé des parents en protection de l'enfance le 5 décembre 2019



Ce forum régional Grand Est, initié par un collectif (dont fait partie l'Udaf de la Moselle) de structures gestionnaires de Mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familiale (MJAGBF) et de mesures d'accompagnement en économie sociale et familiales (AESF), a eu pour objet de questionner l'accompagnement des parents confrontés à des fragilités de santé (souffrance psychique, physique, conduites addictives et autres) et les conséquences sur l'accompagnement éducatif et la satisfaction des besoins de l'enfants.

Professionnels experts et de terrain se sont retrouvés le temps d'une journée pour entrevoir ensemble le champ des possibles.

➤ Démarche d'évaluation interne



Les services MJPM/MAJ et AGPS pour les activités MJAGBF, MJPM/MAJ ont été autorisés en 2010 par arrêté préfectoral. Le renouvellement de l'autorisation est soumis à des évaluations internes et externes.

Les travaux d'évaluation interne ont été menés en 2014, ceux de l'évaluation externe en 2017. Il appartient maintenant aux deux services de conduire la deuxième évaluation interne.

La démarche d'évaluation interne est en corrélation avec le projet associatif et les projets des services qui sont articulés autour de la participation des usagers, de la bientraitance, de la qualité du service rendu.

Co-pilotée par les directeurs de service du pôle ASPP, l'évaluation interne est construite autour du référentiel UNAF et concerne tous les salariés intervenant dans le cadre des missions MJAGBF, MJPM et MAJ, tous métiers confondus et cela jusqu'aux services supports.

Elle s'inscrit dans un calendrier qui a débuté en novembre 2019 pour les activités MJPM/MAJ et début 2020 pour la mission MJAGBF, pour s'achever en juin 2020.

Des groupes de réflexions se tiennent sur les différents sites et s’y trouvent régulièrement deux administrateurs de l’UDAF : Messieurs HEMMERSTOFFER et SCHERER.

Traductions significatives du projet associatif au sein du pôle ASPP

Culture commune

➤ Ce n’était pas qu’un jeu le 8 juillet 2019

Alors que des résidents de la Maison Relais, sous mesures de protection, avaient découvert lors des portes ouvertes du pôle un jeu de société permettant de se tester sur les principes fondamentaux d’une gestion quotidienne de son logement, les salariés en charge de leur accompagnement ont imaginé un rencontre pédagogique dans le but de leur faire découvrir le jeu en question mais aussi pour leur montrer que mandataires et hôtes travaillent en coordination et toujours dans leur intérêt.

Le bénéfice de cette action qui s’est déroulée le 8 juillet 2019 sur le site ASPP de Saint-Avoid n’a pas été seulement celui des 6 résidents qui ont participé à cette rencontre ; il a également été celui de collègues qui ont partagé des moments et des visions dans le cadre de suivis en commun.



➤ Les portes se sont ouvertes au pôle ASPP Thionville le 15 octobre 2019



L’organisation de cet évènement s’est effectuée dans la déclinaison du projet associatif avec un triple objectif :

- Faire découvrir ou redécouvrir nos missions et notre savoir faire aux personnes accompagnées ainsi qu'aux partenaires.
- Présenter nos locaux et faire comprendre notre organisation.
- Favoriser l'échange autour des mesures exercées et privilégier ainsi un travail collaboratif recentrant la personne au cœur de notre intervention.

24 salariés et 6 personnes accompagnées se sont investis durant plusieurs semaines pour l'élaboration de supports de présentations des différentes missions et d'ateliers participatifs à destination des visiteurs.

Cet évènement a réuni plus de 120 personnes : des usagers des services, leurs familles, de nombreux partenaires ainsi que des salariés UDAF d'autres sites.

La Direction de la Cohésion Sociale, des salariés du Conseil Départemental de la Moselle, des médecins, des avocats et des travailleurs sociaux de tous horizons nous ont honorés notamment de leur présence.

Cette journée a été marquée par les prises de paroles très intéressantes et parfois même émouvantes de personnes suivies par notre service dans le cadre d'un « atelier témoignages ».

La trace de ces interventions a été consignée dans un film qui a été présenté en guise de surprise quelques semaines plus tard aux usagers « vedettes ».



Familles : point commun de toutes les missions des UDAF



➤ **Des vacances en familles : tout un projet**

Dans le cadre de ses actions de soutien à la parentalité, le service AGPS a mené un projet innovant en direction de familles.

L'objectif était d'accompagner ces familles dans leur projet de départ en vacances en mobilisant leurs compétences personnelles et en favorisant l'échange de savoirs entre les familles impliquées.

A raison de plusieurs ateliers collectifs et d'accompagnements individuels, 11 familles totalisant 38 enfants ont pu partir en vacances en 2019 grâce à la réalisation de cette action et au soutien de

partenaires et mécènes (L'association des Anciens joueurs du FC Metz, Harmonie Mutuelle, la ligue de l'enseignement, le secours Catholique, la Caf de la Moselle).



➤ A vous de jouer



Il s'agit d'une action solidaire à l'initiative de deux salariés qui existe depuis 2017 sur le service AGPS de Metz. Initialement, elle portait sur la générosité des salariés en direction des familles suivies par les services de l'UDAF des sites de Metz (services AGPS et MJPM/MAJ du pôle ASPP) qui ne pouvaient pas dégager de part dans leurs budgets pour offrir à leurs enfants des jouets lors de la période de Noël.

En 2019, cette action a été étendue aux familles accompagnées sur tout le département pour tous les services de l'UDAF. Une grande collecte de jeux, jouets, livres a été menée auprès des salariés qui ont su faire preuve d'une grande générosité.

Une centaine de jeux, jouets et livres ont été distribués durant les fêtes de fin d'année 2019. Cette offre a également permis à des grands parents ou personnes seules d'offrir un cadeau lors d'une invitation à un anniversaire ou pour Noël.

Ainsi, pour l'année 2020, cette initiative est reconduite avec de nouvelles perspectives telles que :

- L'offre tout au long de l'année des jeux et jouets aux enfants qui évoluent dans un milieu très carencé (absence de jeux au domicile, extrême pauvreté...).
- La mise à disposition des dons tout au long de l'année pour l'ensemble des personnes accompagnées par l'UDAF pour tous types d'occasions.
- La possibilité pour les services de solliciter des jeux et livres pour rendre les espaces d'accueils des différents sites plus ludiques.



Humanité : pour
l'adhésion et la
confiance des personnes
accompagnées

➤ **Premier comité d'expression des personnes accompagnées le 14 novembre 2019**

15 personnes suivies dans le cadre des accompagnements menés par nos services (mesures avec gestion : MJPM, MAJ, MJAGBF et MASP-Renforcée), 2 administrateurs de l'UDAF de la Moselle, 9 salariés issus des différents services de l'UDAF de la Moselle (mandataires, délégués aux prestations familiales, personnel administratif, chefs de services, directrice de service, agent du service comptabilité ASPP) ont participé à cette action.

Dans la droite ligne du projet associatif en ce qu'elle a permis d'associer les personnes accompagnées à notre démarche d'amélioration, cette première initiative a consisté à identifier les besoins d'explications des bénéficiaires concernant les situations de compte mensuelles que nos services leur adressent tous les mois.



Le pôle Hébergement-Logement et Réinsertion Sociale en bref

Présentation du Pôle Hébergement-Logement et Réinsertion Sociale:

Le pôle accomplit **neuf missions** qui s'articulent autour de **trois grands axes** essentiellement sur le territoire de la Moselle-Est :

➤ La Mise à l'Abri :

L'UDAF de la Moselle accompagne plus de 1660 personnes en situation d'errance ou d'habitat précaire dans leurs parcours.

➤ L'Hébergement :

L'UDAF de la Moselle permet à plus de 230 personnes privées de logement où en voie de l'être de bénéficier d'un hébergement en urgence ou en tant que solution à moyen terme. Dans tous les cas, l'hébergement permet d'entamer un accompagnement social.

➤ L'Accès et le Maintien dans le Logement

Au travers de plusieurs mesures, l'UDAF de la Moselle soutient plus de 280 ménages en difficulté dans l'accès ou le maintien dans le logement.

Des services pour accompagner vers la Mise à l'Abri

➤ L'Equipe Mobile de Moselle-Est (EMME)

Les objectifs de l'équipe mobile ou "maraude" sont d'aller au contact de la population errante ou vivant en habitat précaire, de lui proposer une aide matérielle immédiate (boisson chaude, repas, couverture, orientation vers un accueil...) et de renouer les liens avec les travailleurs sociaux. Le principe visé est de proposer un panel de prestations ou d'orientations en respectant le choix des personnes.

➤ L'Accueil de Jour

Situés sur Forbach et Sarreguemines, deux sites accueillent sans discrimination des personnes majeures (à la rue, en squat, très mal logées...), en grande difficulté et de leur permettre de se poser le temps d'une matinée dans un lieu de convivialité et d'échanges. Est offerte la possibilité d'accomplir les actes élémentaires de la vie quotidienne (prendre une douche, laver son linge, prendre une boisson chaude, un en-cas...) mais également pour ceux qui le souhaitent de bénéficier d'une aide pour les démarches administratives.

➤ Le Dispositif de Suivi Social à l'Hôtel de Personnes Issues de la Demande d'Asile.

L'accompagnement social mis en place consiste à soutenir les personnes tout au long de la procédure administrative entourant la demande d'asile et à favoriser des conditions de vie dignes.

Les échanges sont permanents avec les services du 115 chargés de l'orientation des demandeurs d'asile vers les hôtels.

Des services conformes

- **Equipe Mobile de Moselle Est** : convention annuelle avec l'Etat.
- **Accueil de jour de Sarreguemines et Forbach** : convention annuelle avec l'Etat.
- **Dispositif de Suivi Social à l'Hôtel de Personnes Issues de la Demande d'Asile** : convention annuelle avec l'Etat

Des services pour assurer l'Hébergement

- Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) de Sarreguemines

La capacité d'hébergement de l'établissement est de 79 places.

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de l'UDAF à Sarreguemines s'inscrit dans une logique d'accueil, d'écoute, de bienveillance, d'hébergement et d'accompagnement social en vue de l'insertion ou de la réinsertion d'un public en difficultés.

Les problématiques des personnes hébergées sont multiples (carences affectives, addictions, endettement, problèmes de santé mentale et physique, perte d'emploi, violences familiales et conjugales, expulsions locatives, public issu de la demande d'asile...).

- Le Centre d'Hébergement Eclaté de Forbach

Le Centre d'Hébergement Eclaté (CHE) accueille des ménages avec enfants, privés de logement et rencontrant des difficultés socio-éducatives. L'établissement est un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) fonctionnant en diffus par le moyen de onze appartements installés en Moselle Est (quatre à Creutzwald, quatre à Forbach, un à Stiring-Wendel, un à Bening-les-Saint-Avold et un à Freyming-Merlebach). Il assure une mission d'accueil, d'hébergement et d'insertion.

Des services conformes

- Centre d'Hébergement éclaté de Forbach : arrêté d'autorisation de fonctionnement renouvelé en janvier 2017.
- Centre d'Hébergement et de réinsertion sociale de Sarreguemines : arrêté d'autorisation de fonctionnement renouvelé en janvier 2017.

Des services pour favoriser l'Accès et le Maintien dans le Logement

- La Maison Relais

Elle est située au cœur d'un quartier « populaire », la Cité des Chênes à Hombourg-Haut et bénéficie de quatorze appartements à usage d'habitation et d'un appartement collectif dédié à l'organisation d'une partie des activités et c'est également le lieu de rencontre entre les résidents et les travailleurs sociaux.

L'intégration dans l'environnement et la rupture de l'isolement sont les fils conducteurs du programme d'animation proposé et/ou élaboré avec les résidents. L'équipe éducative cherche à privilégier des actions sur le territoire ou organisés par les acteurs et le tissu associatif local.

- L'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)

AVDL « socle » : L'UDAF de la Moselle met en œuvre ce dispositif sur les territoires de Moselle-Est et Sud Moselle en vue de « favoriser les sorties des structures d'hébergement et de logement temporaire vers le logement, et le maintien durable dans le logement. »

AVDL dite « Prévention des impayés locatifs » : Il s'agit d'une expérimentation menée en Moselle dans le cadre de la prévention des impayés de loyers dans le parc privé, et ce depuis 2013.

L'UDAF de la Moselle met en œuvre ce dispositif sur le territoire de Moselle -Est et Sud Moselle. En référence au Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées 2014-2018. Cette mesure a pour objectifs d'évaluer les difficultés rencontrées à travers un diagnostic social, définir et mettre en œuvre les actions à réaliser, favoriser le dialogue entre les locataires et le bailleur et de mobiliser les relais.

- L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)

En référence au Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) 2014-2018, les objectifs du dispositif consistent à permettre l'accès ou le maintien dans un logement. On distingue alors l'ASLL Accès et l'ASLL Maintien.

L'UDAF de la Moselle met en œuvre ce dispositif sur les territoires de Moselle-Est et Sud Moselle.

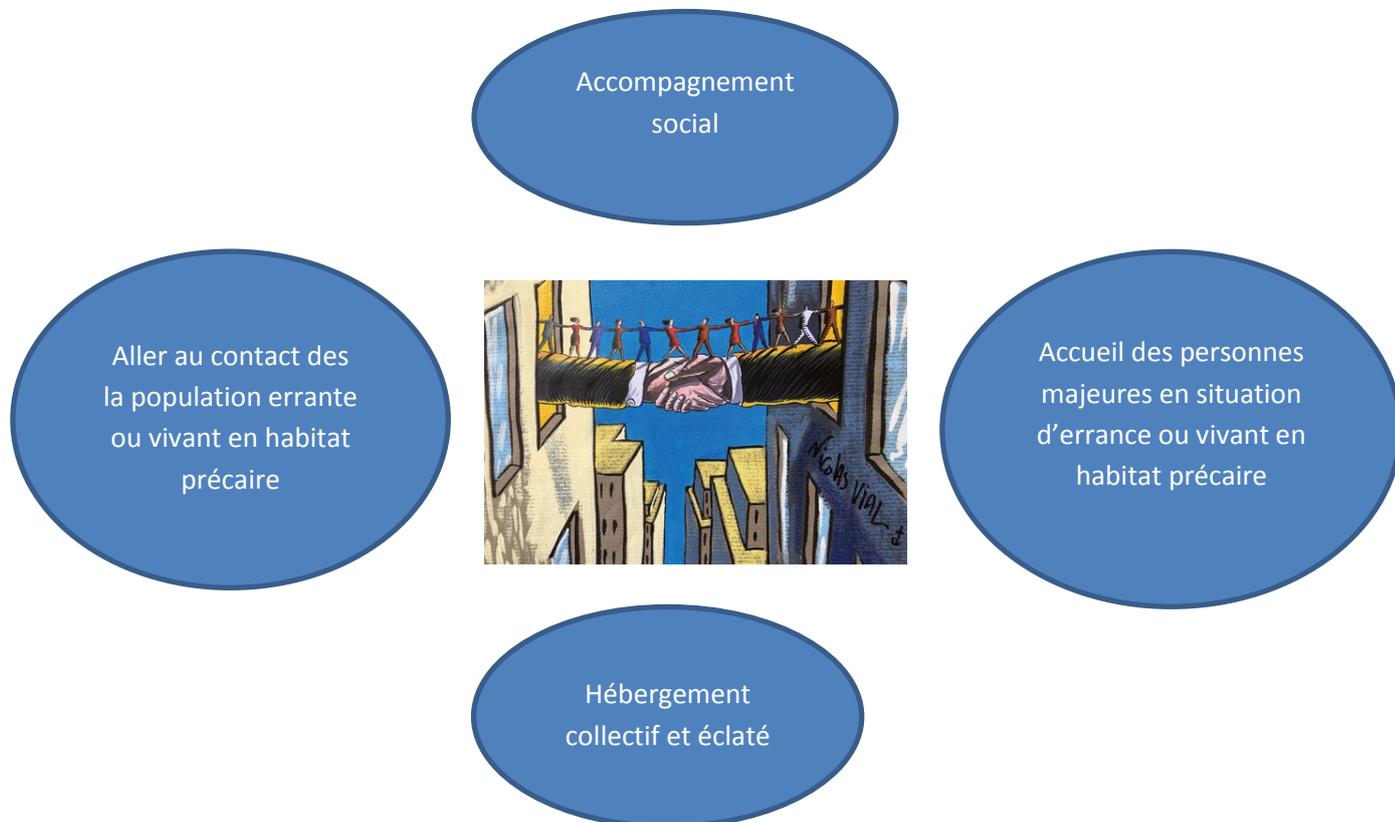
➤ L'Intermédiation Locative (IML)

L'Intermédiation locative, dispositif important, de la politique du « Logement d'abord » consiste à accompagner les ménages qui ont besoin de sécuriser leur accès au logement de droit commun par le biais d'un contrat de sous-location jusqu'à ce que les personnes accompagnées dans ce cadre dispose de toutes les ressources pour pouvoir faire glisser le bail à leur nom. C'est l'un des outils phare de la politique du logement d'abord. Il permet la mise en œuvre d'une alternative se situant à l'intermédiaire du CHRS et du logement « autonome ».

Des services conformes

- **ASLL – Accompagnement Social Lié au Logement** : convention annuelle avec le Conseil Départemental
- **AVDL « socle »**: convention annuelle avec l'Etat.
- **AVDL «Prévention des impayés locatifs »** : convention annuelle avec l'Etat.
- **La pension de famille « Maison Relais » à Hombourg-Haut** : convention annuelle avec l'Etat.
- **L'Intermédiation locative** : convention annuelle avec l'Etat.

Ses activités

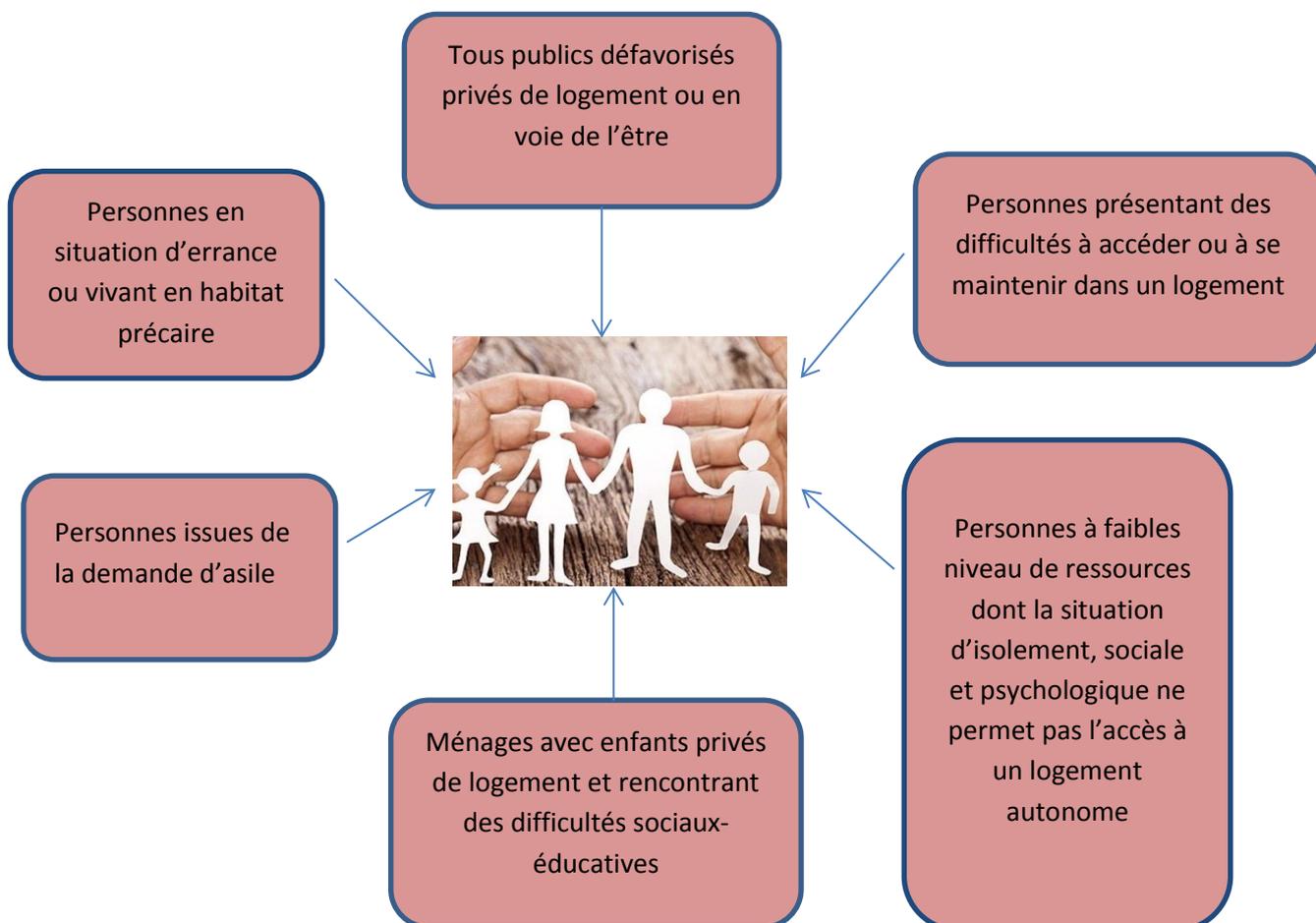


Ses effectifs

Au 31 décembre 2019, le pôle Hébergement logement comptait :

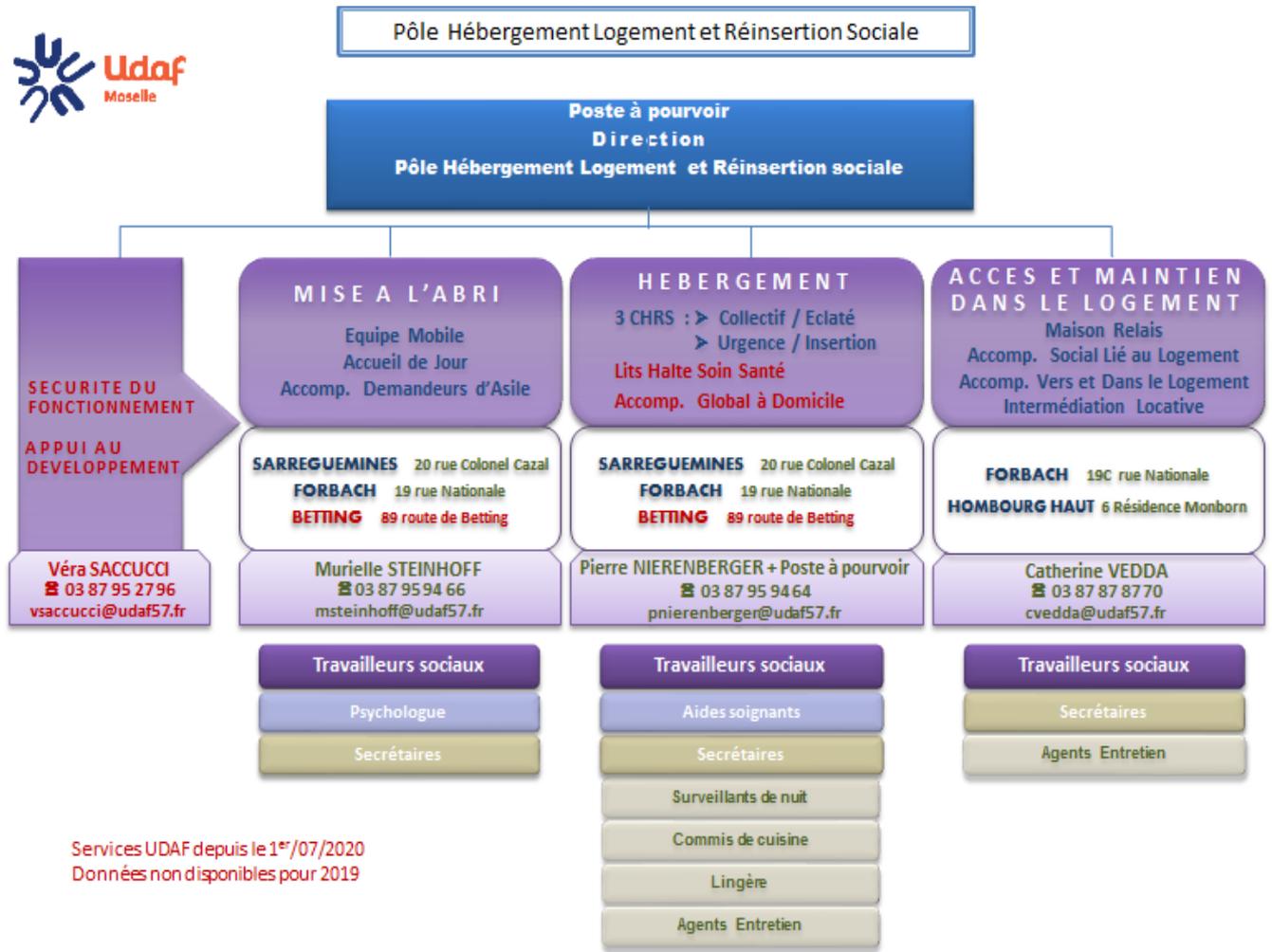
- 1,80 ETP secrétaire
- 24,80 ETP travailleur social
- 0,09 ETP psychologue
- 3 ETP surveillant de nuit
- 1,55 agent d'entretien
- 1 ETP Lingère
- 1 ETP commis de cuisine
- 3 ETP chef de service
- 1 ETP directeur
- 0.8 ETP animateur Maison Relais

Ses publics

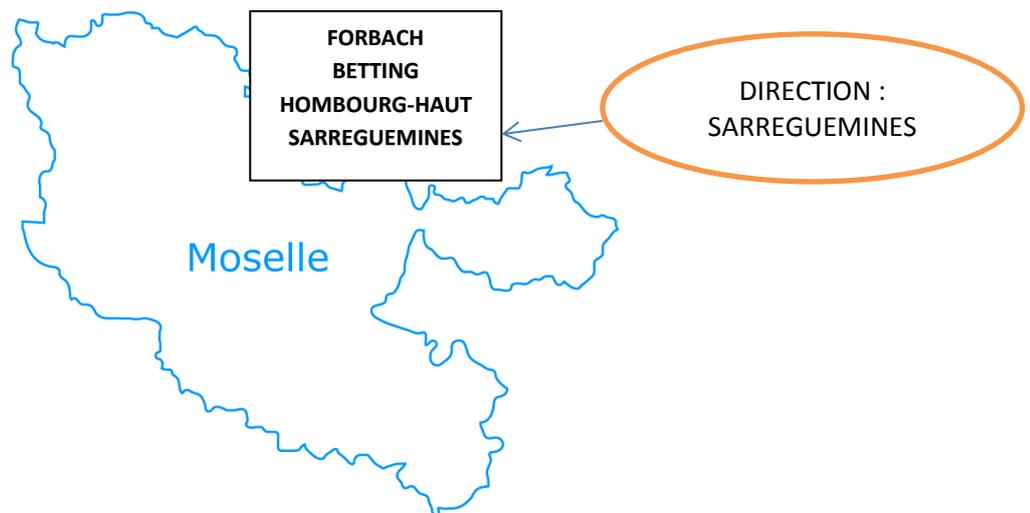




Son organisation



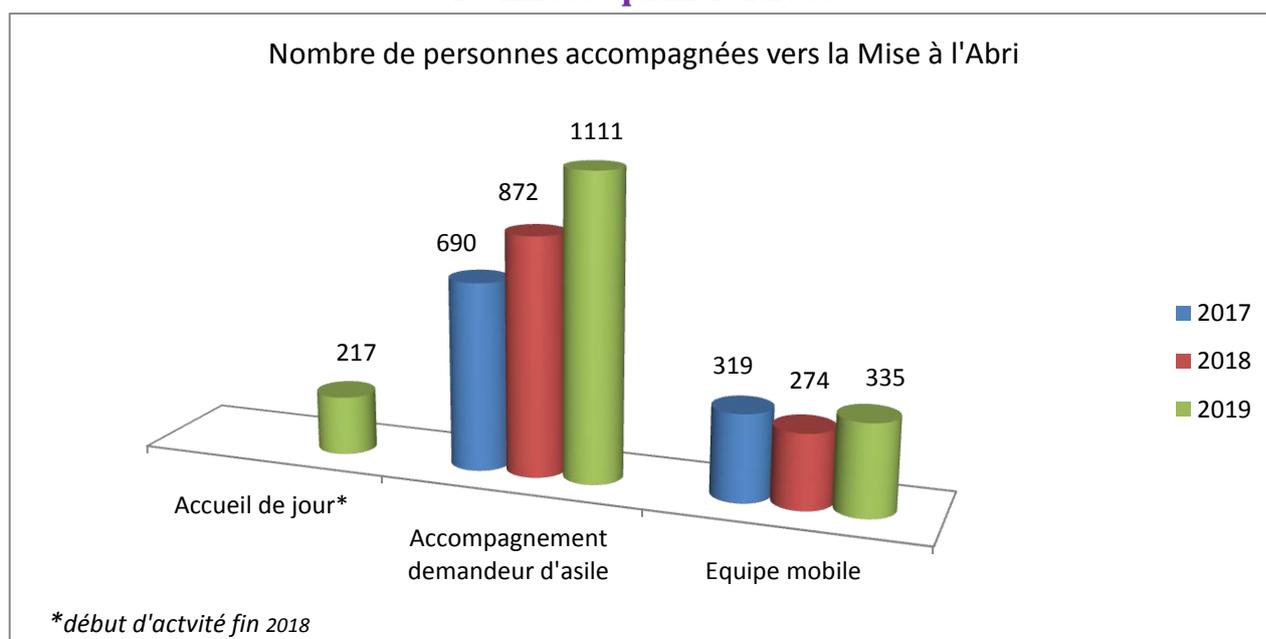
Sa couverture départementale



Le pôle Hébergement-Logement et Réinsertion Sociale en 2019

Des chiffres clefs de la Mise à l'abri

Données quantitatives



Résultats de performance sociale

➤ Accueil de Jour

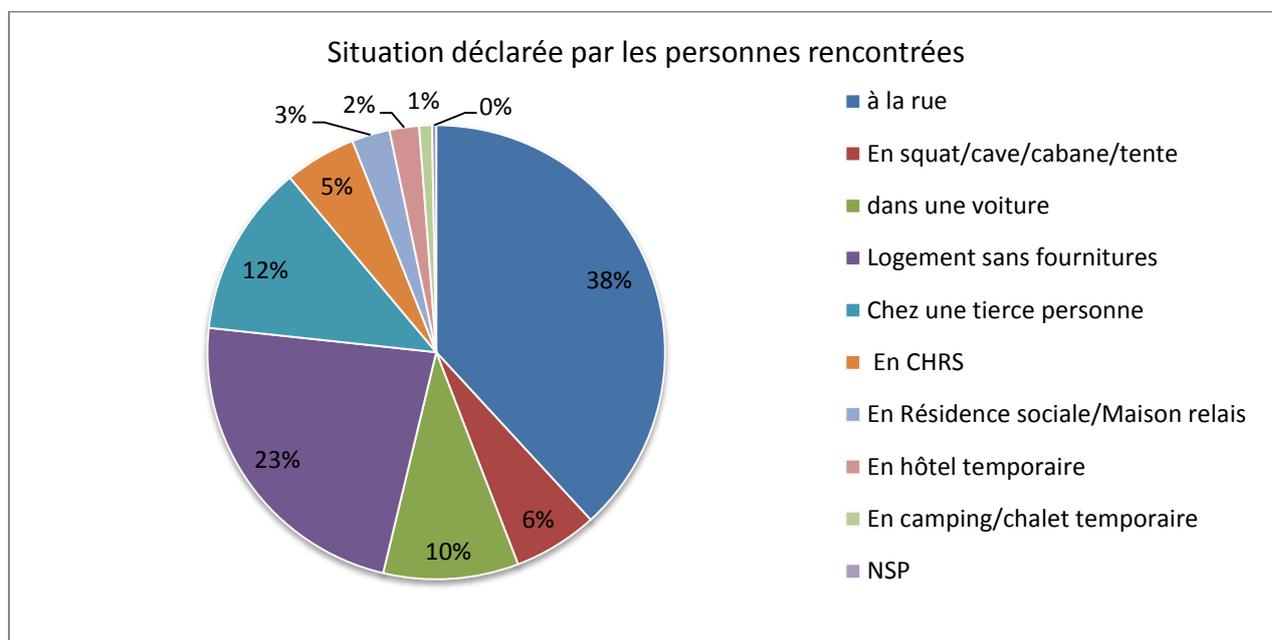
Cette activité a débuté à la fin de l'année 2018. Il a été constaté une évolution du nombre des personnes venant à l'Accueil de Jour au fil de l'année 2019. En effet, les chiffres sont en perpétuelle croissance. .

Un petit-déjeuner de présentation a également été organisé afin de communiquer sur ce dispositif auprès des partenaires institutionnels.

Le CeGIDD de Sarreguemines (Centre gratuit d'information de dépistage et de diagnostic des infections sexuellement transmissibles) **a pu venir durant deux séances au sein de chaque accueil de jour durant l'année 2019.**

➤ **L'Equipe Mobile de Moselle-Est**

Le service a procédé à 141 mises à l'abri sur les 335 personnes rencontrées contre 120 sur 274 en 2018.



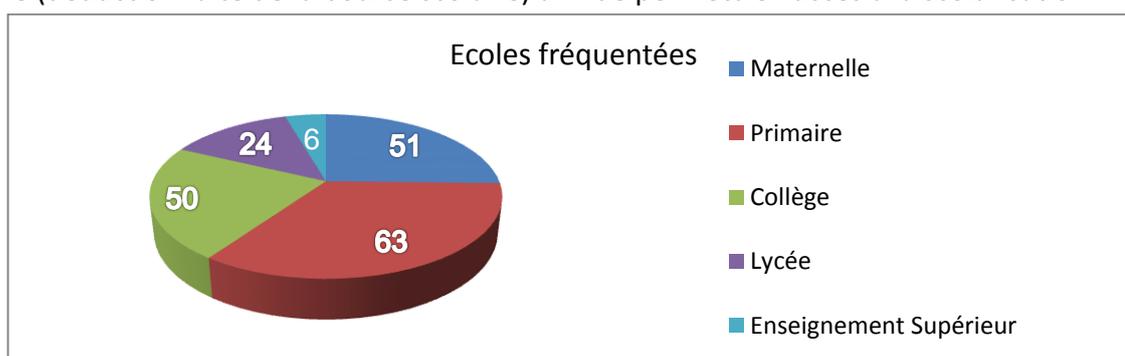
Le travail de réseau de l'équipe mobile a permis la concrétisation de 46 mises à l'abri hors 115. En effet, le manque de place dans les structures d'hébergement a nécessité que l'équipe se mobilise pour trouver des solutions temporaires notamment en hôtel (financement privé, associatif..), en chalet privé ou à l'hôpital ont été trouvées.

➤ **Le Dispositif de Suivi Social à l'Hôtel de Personnes Issues de la Demande d'Asile.**

Les travailleurs sociaux en charge de l'accompagnement des personnes issues de la demande d'asile sont amenés à mettre en place un réseau partenarial optimisant l'accompagnement des ménages

A titre d'illustration, au cours de l'année 2019, cinq femmes ont pu bénéficier d'un suivi de grossesse adapté grâce au partenariat avec la Protection Maternelle Infantile.

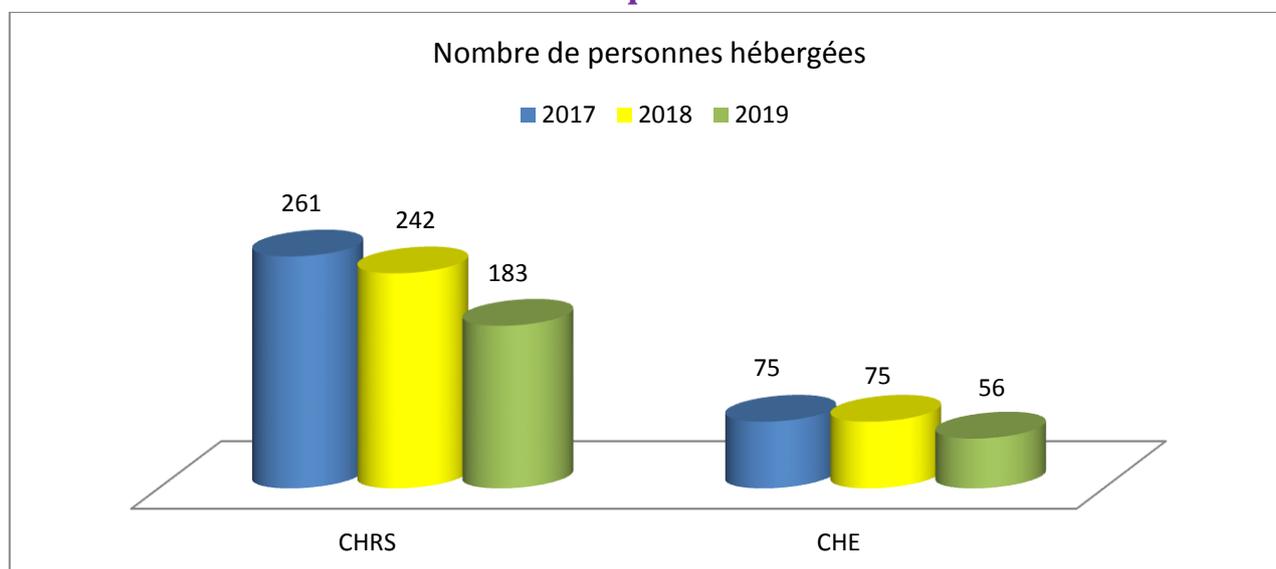
Pour l'année 2019, 194 enfants ont été scolarisés soit 68 de plus qu'en 2018. En accord avec les services de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, le service a pris en charge les transports scolaires, les assurances scolaires de chaque enfant et les montants restants pour la cantine (déduction faite de la bourse scolaire) afin de permettre l'accès à la scolarisation.



En 2019, certains Maires ont pu demander la possibilité d'accueillir des ménages avec enfants en âge d'être scolarisé afin d'éviter des fermetures de classes.

Des chiffres clefs de l'Hébergement

Données quantitatives



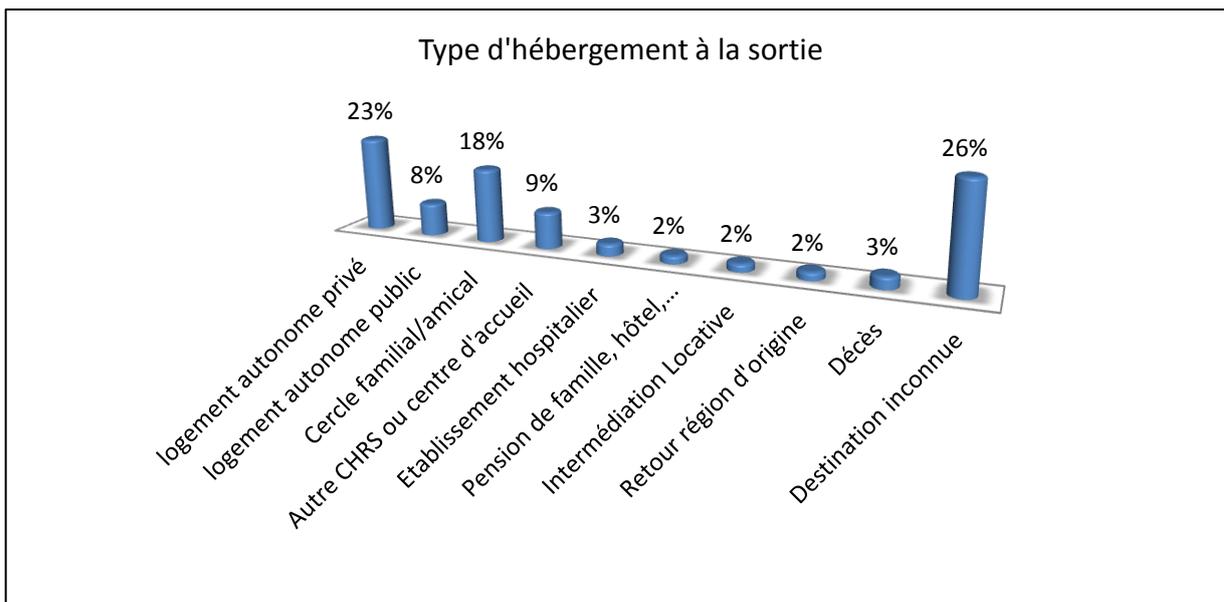
Pour l'année 2019, le CHRS comptabilise 29 034 journées de prise en charge contre 17 499 en 2018 soit un taux d'occupation de 100.69% contre 96.51% en 2018. Sur les 183 personnes hébergées en 2019, 85 personnes étaient présentes au 1er janvier 2019 et 98 admissions ont été réalisées au cours de l'année. On constate une baisse du nombre de personnes hébergées au CHRS entre 2018 et 2019 alors que dans le même temps la structure comptabilise plus de 10 000 journées de prise en charge supplémentaires. Cette situation s'explique par une durée de séjour plus longue des personnes hébergées notamment celles accueillies dans le cadre de l'urgence.

Le CHE comptabilise 13 156 journées de prise en charge en 2019 contre 14 990 en 2018 soit un taux d'occupation de 82,17% contre 93,65 %.

Résultats de performance sociale

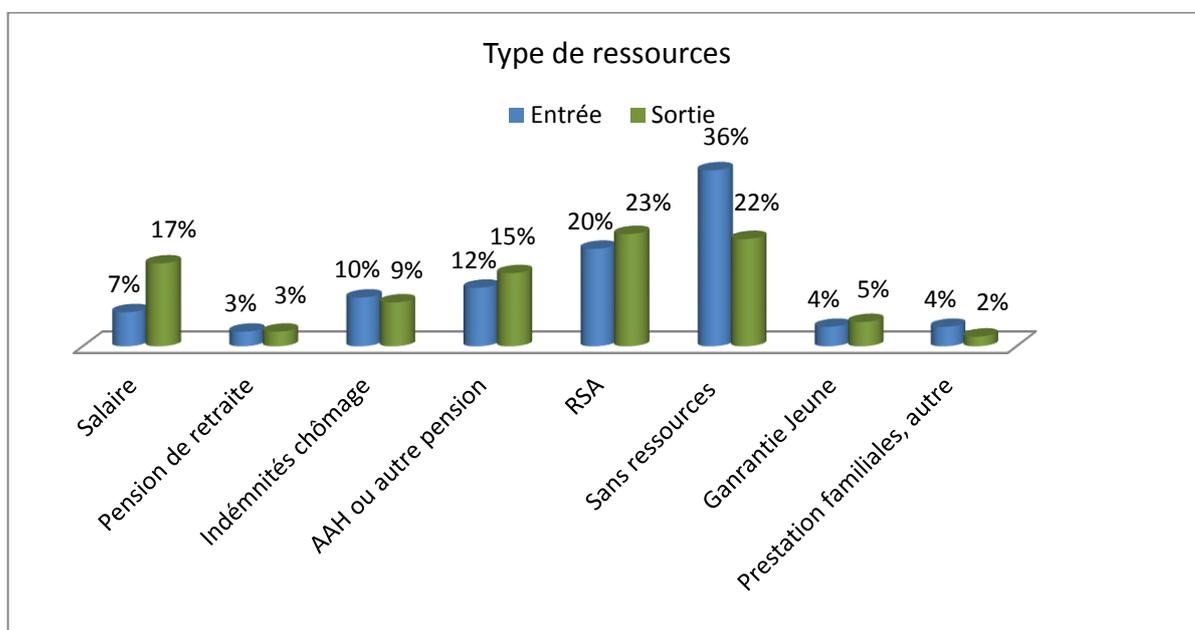
➤ Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)

En 2019, le CHRS a accompagné la sortie de 101 hébergés (26 dans le cadre de l'insertion et 75 dans le cadre de l'urgence).



En sortant du CHRS, 31,41% des personnes accueillies retrouvent un logement autonome, 2% ont trouvé une solution de relogement par le biais du dispositif d'Intermédiation Locative.

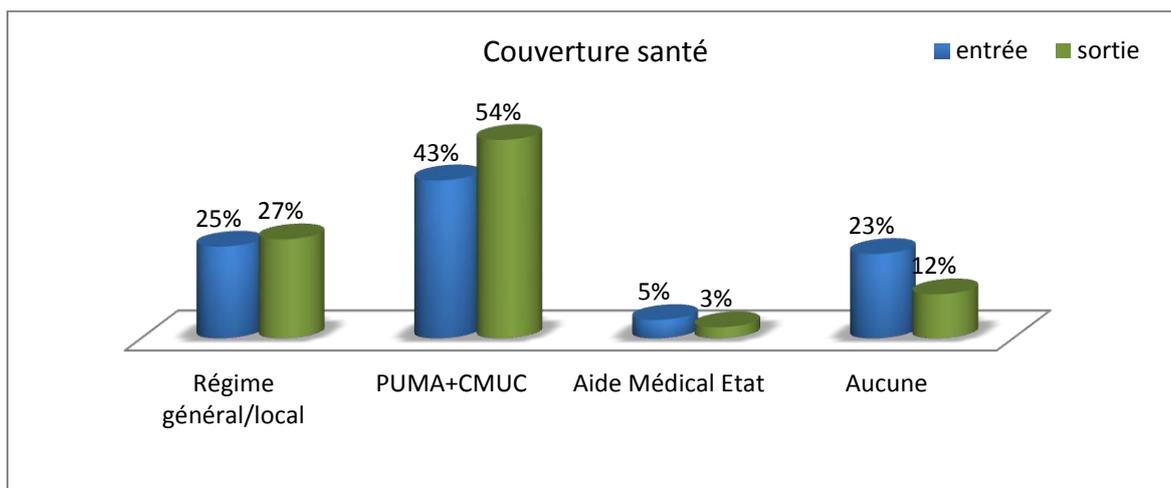
Il est à noter que les personnes isolées s'orientent davantage vers le logement privé (plus de petits logements proposés), alors que les familles se voient assez rapidement proposer un logement dans le parc public.



A l'entrée dans la structure, 8 résidents (8,34%) ont un emploi. Ce chiffre est faible mais en augmentation par rapport aux années antérieures. Il est de 17,71% à la sortie. Toutefois, à la sortie du CHRS, 22,92% des personnes sont encore sans revenus. Cinq personnes hébergées au CHRS ont pu bénéficier d'un chantier d'insertion.

En 2019, neuf jeunes ont pu bénéficier de la garantie jeune. Ce dispositif récent permet l'accompagnement des jeunes entre 16 et 25 ans, en situation de grande précarité, vers l'emploi ou la formation.

La santé est une thématique importante au sein d'une structure comme le CHRS. La couverture maladie universelle (CMU de base), remplacée en 2016 par la Protection Universelle Maladie (PUMA), et la couverture maladie complémentaire (CMU-C) sont des droits relativement connus par les personnes accueillies en CHRS mais elles n'ont pas forcément entrepris les démarches administratives permettant d'en bénéficier.



L'accompagnement social mis en place au CHRS doit garantir l'ouverture des droits. En théorie, ce chiffre devrait tendre vers 0 ; or ce n'est pas le cas car de nombreuses personnes sont hébergées pour des périodes très courtes (de une à quelques nuits) ne permettant pas la mise en place ou l'aboutissement des démarches administratives.

Les problématiques liées à la santé et aux addictions venant souvent entraver les parcours d'insertion, le centre d'hébergement s'est donné la possibilité de développer la promotion et l'éducation à la santé comme une de ses priorités dans l'accompagnement des personnes hébergées au travers d'actions de sensibilisation en partenariat avec des professionnels de la santé.

➤ Centre d'Hébergement Eclaté (CHE)

Grâce à l'accompagnement mené par les travailleurs du CHE auprès des résidents, cinq ménages ont accédé à un logement autonome dans le parc public et 1 dans le parc privé.

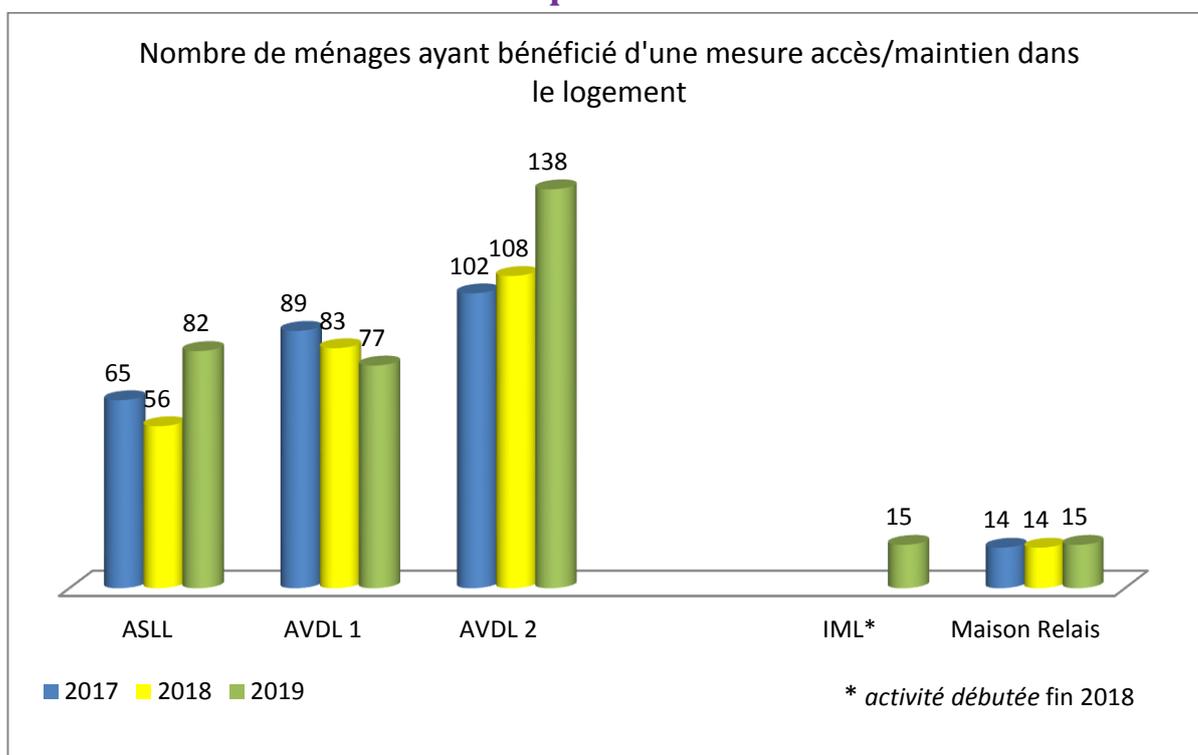
Un projet de restructuration de l'offre en termes d'implantation des appartements est en cours, toujours sur le territoire de Moselle Est.

Depuis 2018, un travail en lien avec le « Pôle Insertion de l'UDAF » a permis l'intégration de trois ménages au sein des actions collectives sur le bassin de Creutzwald.

Cette participation a permis de sortir ces mères de familles de leur isolement et de les inscrire dans un réseau de quartier.

Des chiffres clefs de l'Accès et le Maintien dans le Logement

Données quantitatives



Résultats de performance sociale

➤ **Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)**

En 2019, 31 ménages sur 43, ont bénéficié de deux renouvellements de mesures. Nous constatons toujours que l'accompagnement est davantage basé sur un travail au long terme (18 mois).

En termes de démarches, le service a pu accompagner les personnes pour :

- ✓ Le dépôt ou le renouvellement de 10 dossiers de surendettement.
- ✓ L'orientation de 3 ménages vers une Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) à la suite de l'ASLL.
- ✓ L'obtention d'aides à l'énergie pour 14 ménages.
- ✓ L'obtention d'aides aux impayés locatifs pour 4 ménages.

Le travail de maintien dans le logement est plutôt concluant, quasiment aucune expulsion n'a été mise en œuvre.

➤ **Accompagnement Vers et Dans le Logement « socle » (AVDL)**

Dans le cadre de cette mission, 22 ménages sur 77 ont pu être relogés, chiffre légèrement supérieur à l'année précédente durant laquelle 19 relogements ont été comptabilisés.

Le travail mené avec les CHRS d'urgence reste le plus important puisqu'il représente 41 % des orientations sur l'année 2019. Les orientations effectuées par les équipes de travail de rue et d'accueil de jour se placent juste après avec 31 % des orientations

➤ **Accompagnement Vers et Dans le Logement « dit impayés locatifs »**

Le service a pu repérer une méconnaissance dans la gestion des fluides chez les ménages accompagnés. C'est pourquoi le service tente auprès de la plupart d'entre eux de mettre en place une action éducative autour des économies d'énergies.

De plus, il a été constaté un réel manque des acquis de base principalement sur les plans d'hygiène de vie et de maîtrise budgétaire. Se pose ainsi la question du besoin d'étayage budgétaire dans un accompagnement éducatif régulier tenant compte de l'ensemble des aspects d'une vie quotidienne en logement autonome.

➤ **L'intermédiation Locative**

C'est un dispositif récent mis en œuvre par l'UDAF depuis octobre 2018.

Pour 2019, l'IML compte 13 appartements occupés sur un portefeuille de 20 en Moselle. L'IML a permis le relogement d'une famille durant l'année 2019 dans le parc public.

Le service a établi plusieurs partenariats avec le CMSEA dont le dispositif Espoir pour l'accompagnement des femmes victimes de violences et le CSAPA pour un des personnes accompagnées. Un travail en étroite collaboration avec le Centre Médico-Psychologique est mis en place pour trois personnes sortantes du CHS accompagnées par le service.

➤ **La Maison Relais**

Au cours de l'année 2019, 29 personnes ont séjourné au sein de la Maison Relais, les quatorze appartements de la structure ont été occupés.

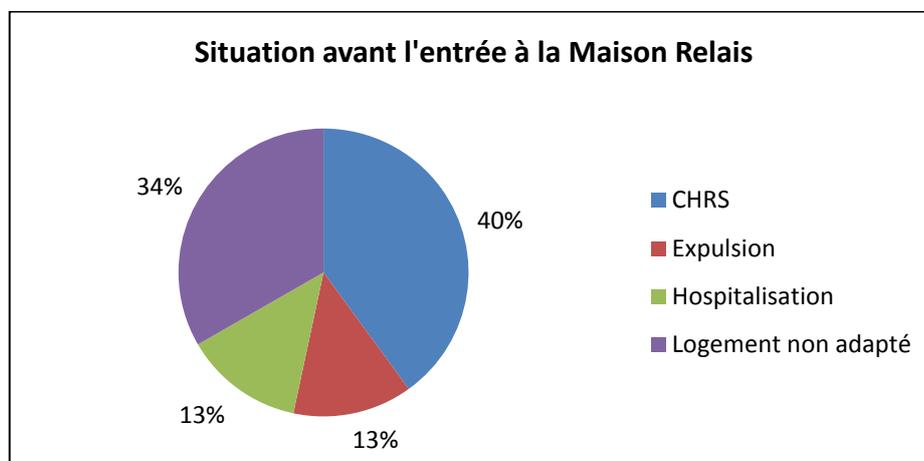


Il y a une réelle stabilité dans l'accueil des résidents, cela répond pleinement au principe de logement durable de la Maison Relais :

- ✓ 4 des 14 appartements accueillent toujours leurs premiers occupants,
- ✓ 5 des 15 ménages sont présents depuis 7 ans et plus,
- ✓ 5 ménages entre 3 et 5 ans,
- ✓ 2 entre 2 et 3 ans,
- ✓ 3 depuis moins de 2 ans.

La structure a fait face à deux décès et deux départs d'enfants majeurs. Un accueil a été réalisé en fin d'année.

Les résidents présents au sein de la Maison Relais étaient précédemment dans des situations de grande précarité. Ils bénéficient désormais d'une solution d'hébergement à long terme ainsi que d'un accompagnement social.



Dans le cadre de l'accompagnement mis en place à la Maison Relais, il a été relevé que les ressources des résidents se situent pour une grande part au niveau des minima sociaux, du fait des problématiques sociales ou médicales. Deux personnes se sont mobilisées pour des projets professionnels :

- ✓ 1 résident a pu signer un contrat d'insertion CUI-CAE de ce fait un salaire et la prime pour l'emploi viennent s'ajouter aux allocations familiales.
- ✓ Le fils d'une résidente a trouvé un emploi au début de l'année, et mettait fin à une situation de chômage.

Régulièrement des petits déjeuners, repas ou des goûters collectifs sont organisés, ils étaient au nombre de 24 au cours de l'année 2019 soit 7 de plus qu'en 2018. Ils ont pour objectif la diversification des habitudes alimentaires (poissons, fruits exotiques, céréales etc.), mais aussi travailler sur les notions d'équilibre alimentaire. Ces temps autour de la table mettent en valeur les compétences de chacun et permettent l'échange des savoir-faire.

Les nouveaux développements du pôle

- Pérennisation des accueils de jour de Forbach et Sarreguemines

A l'ouverture du dispositif, l'équipe a constaté que l'activité de l'Accueil de jour empiétait énormément sur les temps de maraude de l'équipe mobile. A partir du 1er Avril 2019, deux CDI à temps plein ont été créés, ce qui a permis de scinder durant les matinées l'équipe en deux (deux personnes à l'Accueil de jour et deux personnes à l'équipe mobile) grâce à une convention annuelle.

Les engagements du pôle

- Réflexion au projet de déménagement de la Maison Relais

Du fait de la destruction prochaine du bâti décidé par le bailleur, une réflexion s'est engagée pour une relocalisation de la structure sur le même quartier. La reconstruction de l'établissement sous

forme pavillonnaire dans le cadre d'un projet de rénovation urbaine devrait apporter une amélioration notable des conditions d'habitat de nos résidents.

➤ Services civiques

Le CHRS de Sarreguemines l'UDAF dispose d'un agrément (*délivré à l'UNAF par l'agence nationale du service civique*) pour l'accueil de volontaire service civique avec des objectifs centrés autour de l'épanouissement des personnes accueillies pour favoriser leur retour à une vie autonome.

Une jeune personne a été recrutée sur la période de début janvier à juillet 2019. Elle a pu mettre en place des actions en lien avec ces missions ce qui a contribué à la valorisation des participants, au recouvrement de leur confiance en eux et à la mise en avant de compétences.

➤ Les actions d'amélioration de la prise en charge

En novembre 2019, une action concomitante "TROD" (Test Rapide d'Orientation Diagnostique) et "prévention tabac" s'est mise en place au CHRS en partenariat avec le Comité Mosellan de Sauvegarde de l'Enfance, de l'Adolescence et des Adultes (CMSEA).

Dans un cadre partenarial, des relations de travail et des échanges sont institués avec le Centre de Soins en Addictologie(CSA) ainsi qu'avec le CMSEA, pour le public souffrant d'addiction aux produits stupéfiants ou bénéficiant de traitements de substitution. Un professionnel du CMSEA tient une permanence périodique au CHRS.

Le partenariat développé depuis quelques années avec le CEGIDD se poursuit avec une permanence régulière de l'infirmière de ce service au CHRS. Les objectifs sont de proposer des informations et des conseils en matière de prévention ainsi que la possibilité d'un dépistage anonyme et gratuit.

Le CHRS maintient également des relations de travail partenarial avec l'EMPP (Equipe Mobile Psychiatrie Précarité) qui tendent à optimiser le suivi spécialisé d'un public souffrant de troubles d'ordre psychiques L'EMPP propose une permanence et des rendez-vous pluri-mensuels dans les locaux du CHRS.

Des activités de cuisine et de pâtisserie avec pour thématiques le calendrier des fêtes, les coutumes locales, la santé ou plus universelles (biscuits de Noël, gâteaux, agneau Pascal, tiramisu, beignets, crêpes, galette des rois...) en promouvant la consommation régulière de fruits et légumes.

Traductions significatives du projet associatif au sein du pôle Hébergement-Logement et Réinsertion Sociale

Contribuer à positionner l'Udaf
comme un partenaire ressource
et responsable

➤ Contribution à l'emploi et la formation

En 2019, le CHRS a accueilli 16 stagiaires. Le CHRS s'implique dans le parcours de formation des métiers du secteur social (Moniteur Educateur, Educateur Spécialisé, Assistant de Service Social, Conseiller en Economie Sociale et Familiale...) en se positionnant dans l'accueil de stagiaires.

➤ "CAN : Courez Avec Nous"

L'association sportive sarregueminoise a organisé une manifestation sportive de course à pied de 5 kilomètres en juin 2019, en faveur de la lutte contre le cancer. Un groupe composé de résidentes, résidents et de travailleurs sociaux du **CHRS** y a participé, pour certains pour l'effort physique et pour d'autres afin de contribuer au service de sécurité. Les résidents de la pension de famille de Hombourg-Haut, accompagnés de l'intervenant social, ont également participé à cet évènement. Un repas commun, sous la forme d'un barbecue, a réuni tout le monde au CHRS.

➤ Taïso

Des séances ont été organisées dans le cadre de "*Bougez en Mos'elles*", né de la volonté commune du Comité Département Olympique et Sportif de Moselle et de la DDCS (Droits des femmes) de favoriser et de promouvoir l'accès aux activités sportives des femmes en **CHRS**. **Des résidents de la Maison Relais ont également participé aux séances.**



➤ Cinq jeunes à Briançon

A l'initiative du CMSEA, plus particulièrement de l'Equipe de Prévention de Sarreguemines, et en partenariat avec l'équipe du CHRS, **cinq jeunes de 18 à 20 ans (dont 2 jeunes du CHRS)**, accompagnés de deux éducateurs, l'un du CMSEA, le deuxième du CHRS, **ont pu bénéficier d'un séjour dans les Hautes Alpes, à Briançon, du 27 mai au 1^{er} juin 2019.**

➤ Le jardin du partage

Dans le cadre du programme européen KreaVert, le CCAS de la ville de Sarreguemines exploite des parcelles de cultures maraîchères, proches du CHRS pour lesquelles les résidents du CHRS ont participé ponctuellement. L'idée est de **développer des solutions d'insertion pour des publics en difficulté et de les faire participer à l'activité de jardinage**. Des légumes frais cultivés sur place ont été régulièrement livrés au CHRS pour améliorer l'ordinaire des familles hébergées. Parallèlement, l'équipe des jardins du partage a apporté son aide (*outils et des plants*) pour l'aménagement de carrés de culture à l'arrière du CHRS.



➤ **Projet pédagogique du collège de Behren-les-Forbach**

En 2019, le collège a contacté le service afin de créer un projet pédagogique avec une classe de SEGPA. Le but était de valoriser les jeunes issus de quartiers sensibles en les impliquant dans une dynamique d'aide visant des personnes en situation de précarité sociale. Les élèves ont organisé une récolte de denrées alimentaires qu'ils ont pu distribuer au public visé lors d'une rencontre au sein de l'accueil de jour de Sarreguemines.

Humanité : pour
l'adhésion et la
confiance des personnes
accompagnées

➤ Repas collectifs organisés à l'accueil de jour de Sarreguemines.

Un repas mexicain et un barbecue ont été l'occasion d'inviter les personnes qui fréquentent les lieux et de partager un moment de convivialité.

➤ La marche découverte

Elle a été organisée afin de permettre au public des accueils de jour de partager un moment convivial et visiter le Schlossberg. Ceci a permis aux participants de sortir de l'isolement ainsi que d'éprouver le dépassement de soi. De futures actions de ce type sont à prévoir compte tenu du succès qu'elles ont rencontré en 2019.

➤ Lutte contre le gaspillage alimentaire et solidarité

Dans le cadre de la lutte contre le gaspillage alimentaire, des salariés de différents services de l'UDAF ont organisé l'action transversale "**Mobil'Soupe**" au sein des accueils de jour de Sarreguemines (14 novembre) et de Forbach (18 novembre). Une soupe cuisinée avec des légumes récupérés grâce à des dons ainsi que des cakes ont été distribués aux usagers des Accueils de jour, mais également de l'EMME lors d'une maraude. L'action a également permis la récolte de denrées alimentaires, de produits d'hygiène, de thermos et de sac à dos. Ainsi il a été possible de distribuer plus de 60 sacs garnis au public marginalisé.

➤ **NÖEL**

- ✓ Déjeuner du 23 décembre

Il a été possible d'inviter au restaurant « Le Rencard » (Restaurant Social Emmaüs) de Forbach une vingtaine de personnes fréquentant l'accueil de jour de Forbach et souhaitant participer au projet. En effet, le 23 Décembre à midi, l'équipe, le chef de service et les personnes intéressées ont déjeuné dans ce restaurant. Les personnes présentes se sont vues offrir un menu complet (entrée, plat, dessert) ainsi qu'une boisson. Ce fut un moment convivial mêlé de rires, de joie et de bonne humeur.

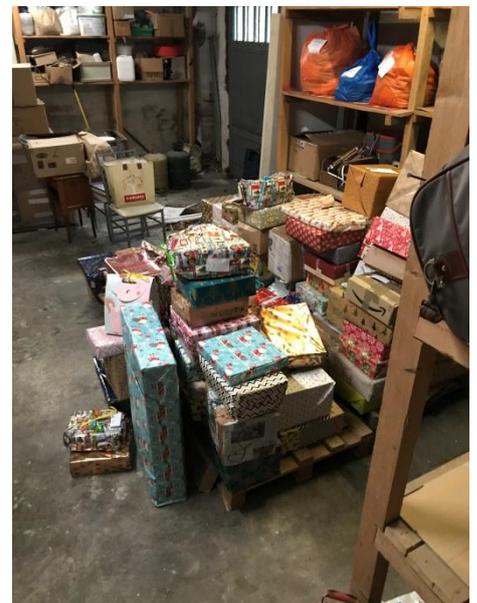
- ✓ Un restaurateur sarregueminois a offert un repas de Noël à une vingtaine de personnes sans domicile fixe du secteur de Sarreguemines et aux professionnels de l'équipe.

- ✓ Déjeuner du 24 décembre

A l'occasion des fêtes de fin d'année, les personnes hébergées au **CHRS** ont pu célébrer Noël de manière conviviale. En effet, un restaurateur local les a conviés à un repas de fête le 24 décembre pour le déjeuner. En effet, ce dernier a offert une cinquantaine de repas (entrée-plat-dessert-boisson). Le restaurant avait été privatisé pour l'occasion ce qui a constitué un moment privilégié qui a été partagé avec une quarantaine de personnes.

- ✓ Distribution de cadeaux

Depuis maintenant 3 années l'équipe mobile se mobilise pour la période des fêtes de fin d'année. Cette année encore une distribution de cadeaux, en faveur des plus démunis, a été organisée. Avec le soutien d'une association Forbachoise " 1 trèfle, 1 action ", la mobilisation d'une citoyenne sarregueminoise, et des salariés d'une entreprise de Sarreguemines, des cadeaux ont été collectés et offerts aux personnes suivies par l'équipe mobile et des Accueils de jour. Au total, ce sont plus de 50 cadeaux qui ont été distribués. L'équipe s'est montrée solidaire en redistribuant des cadeaux à la pension de famille, aux locataires de l'IML ainsi qu'à des résidents d'autres CHRS du secteur.



Le pôle Insertion en bref

Présentation du Pôle Insertion

Le Pôle Insertion de l'UDAF de la Moselle s'articule autour de trois axes définis par des conventions signées avec le Conseil Départemental de la Moselle.

L'accompagnement individuel d'insertion et les actions collectives d'insertion :

L'objectif du service est la mise en œuvre d'un accompagnement des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA) dont les dossiers sont confiés par le Conseil Départemental. Ce suivi vise à terme le retour à l'emploi durable du public cible.

En fonction de la situation de la personne, cela peut se traduire par :

- Un accompagnement socioprofessionnel qui se caractérise par un objectif d'accès à l'emploi via la mise en œuvre d'étapes de parcours adaptées à la personne ainsi que l'accompagnement à la levée des freins sociaux (accès aux droits, Action Educative Budgétaire, logement, mobilité, santé, garde d'enfants, isolement, projet professionnel, orientation vers une autre mesure ou ouverture de droits à d'autres prestations).
- Un accompagnement social des bénéficiaires du RSA pour une insertion sociale, visant à lever les difficultés sociales qui, temporairement, feraient obstacle à un engagement dans une démarche d'insertion professionnelle en mobilisant autant que besoin les dispositifs d'aide.
- Un accompagnement dans le cadre des actions collectives mises en œuvre par le service.

En 2019, la convention qui lie l'UDAF prévoit que le taux de réalisation des objectifs chiffrés détermine le montant du financement accordé au Pôle Insertion

L'Accompagnement Global Renforcé (AGR) :

L'AGR est proposé à des demandeurs d'emploi, bénéficiaires du RSA ou non, qui présentent à la fois des difficultés sociales et professionnelles qui entravent temporairement l'accès à l'emploi. Ce public adhère à un accompagnement portant sur la double dimension emploi-social avec l'objectif de réduire ou résoudre une ou plusieurs problématiques sociales (logement, santé, budget, accès aux droits, mobilité, parentalité...). Ce suivi est assuré par un binôme composé d'un professionnel de Pôle Emploi et d'un travailleur social de l'UDAF. Il comporte 2 actions :

- La phase 1 : l'orientation (identification, diagnostic et entrée dans la mesure)
- La phase 2 : l'accompagnement global
Cofinancé par le Fonds social Européen et le Conseil départemental, le projet déposé fixe des objectifs de levées des freins sociaux et de retour à l'emploi.

La domiciliation et le suivi de personnes sans domicile stable :

Par arrêté préfectoral, l'UDAF de la Moselle procède à la domiciliation des personnes sans domicile stable, allocataires du RSA, sur la commune de Metz.

Toute personne sollicitant une domiciliation, justifiant d'un lien avéré de rattachement à la ville de METZ doit être bénéficiaire d'un droit RSA ou être demandeur d'une ouverture de droit RSA.

Une fois la domiciliation établie et dans le cadre de la convention signée avec le Conseil départemental, le bénéficiaire s'inscrit dans la dynamique d'accompagnement socio-professionnel visant le retour à l'emploi.

Cet accompagnement peut être précédé par une instruction du droit RSA et d'une orientation du bénéficiaire vers le champ professionnel ou social.

Des services conformes

- **Activité suivi individuel et actions collectives, instruction et orientation des Sans Domicile Stable** : Convention annuelle d'objectif et de moyens relative à la mise en œuvre d'accompagnements individuels d'insertion et d'accompagnement collectifs d'insertion
- **Activité "Accompagnement Global Renforcé" (AGR)** : Convention Fonds Social Européen relative à l'octroi d'une subvention du Fonds Social Européen au titre du programme opérationnel national pour l'emploi et l'inclusion en métropole 2014/2020.
- **Activité domiciliation** : Arrêté du 21 novembre 2018 portant renouvellement de l'agrément de domiciliation des personnes Sans Domicile Stable par l'UDAF.

Ses activités

Accompagnement
individuel d'insertion
vers l'emploi (SI)

Actions collectives
d'insertion (ACI)



Accompagnement
global renforcé
(AGR)

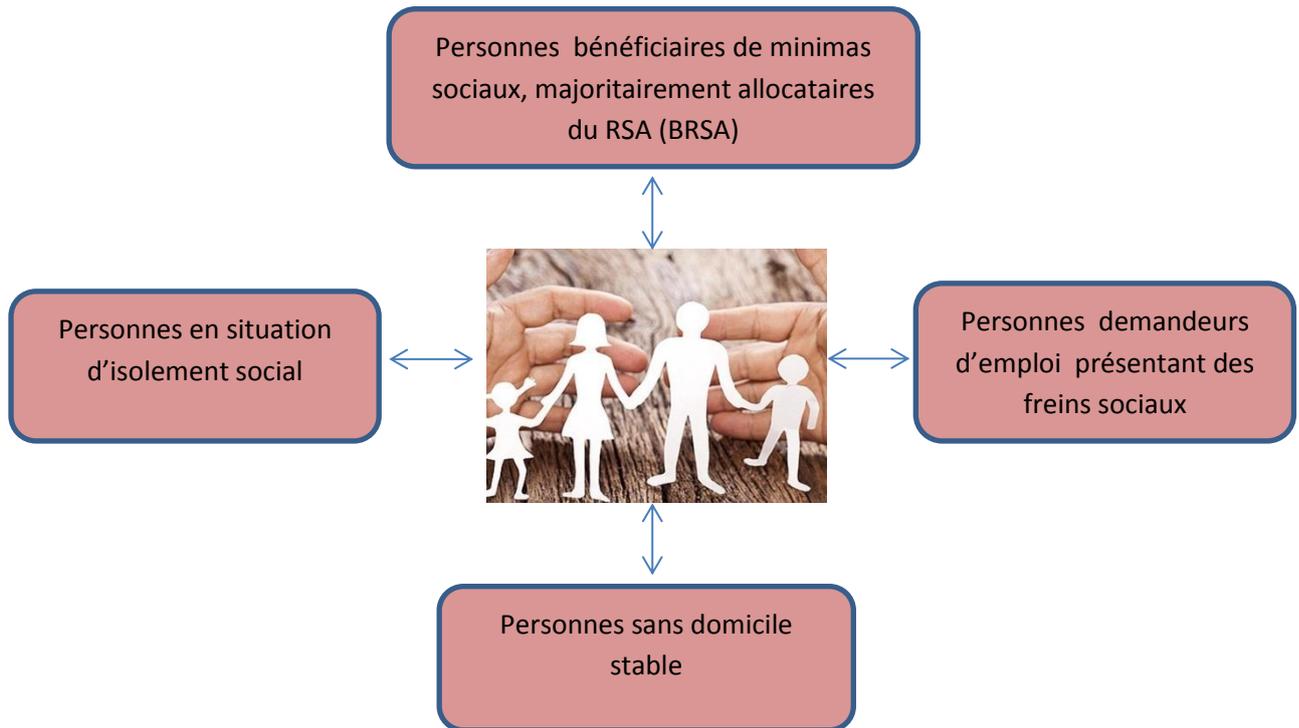
Domiciliation pour
les personnes sans
domicile stable
(SDS)

Ses effectifs

Au 31 décembre 2019, le pôle Insertion compte :

- 45,80 ETP intervenants sociaux (assistants sociaux, conseillers en économie sociale et familiale, éducateurs spécialisés)
- 1 ETP agent d'entretien
- 10.85 ETP secrétaires
- 3 ETP Chefs de service
- 1 ETP Directeur

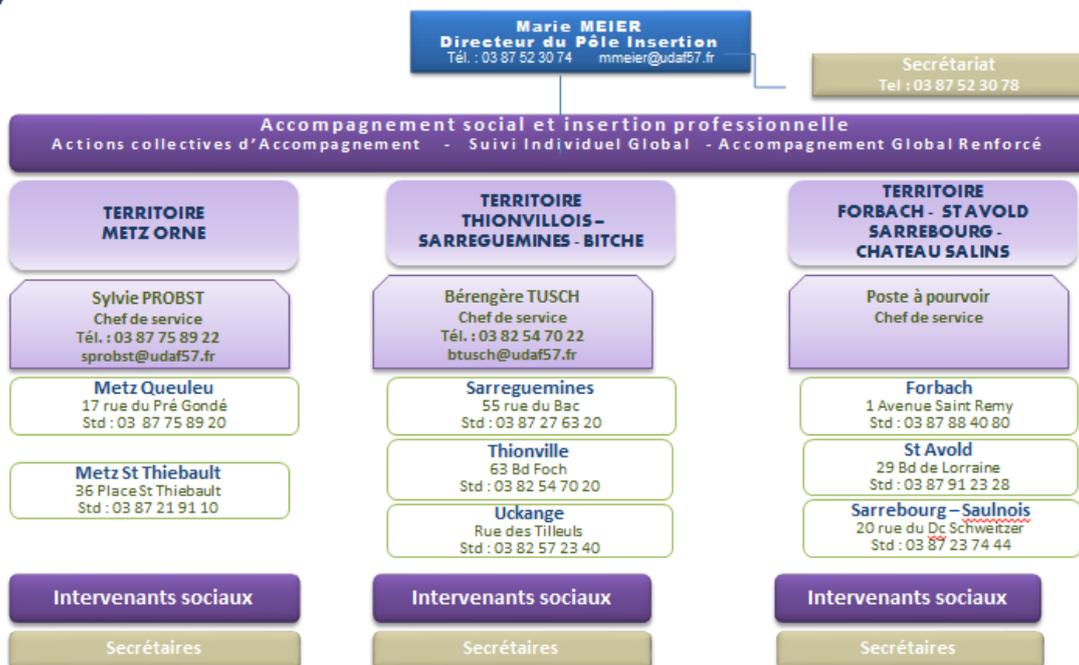
Ses publics



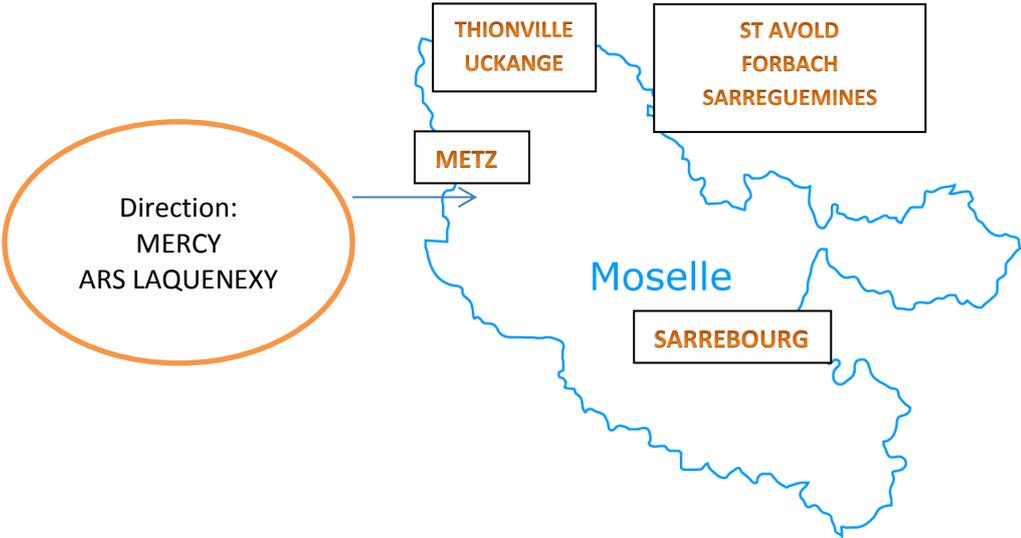
Son organisation



Pôle Insertion



Sa localisation

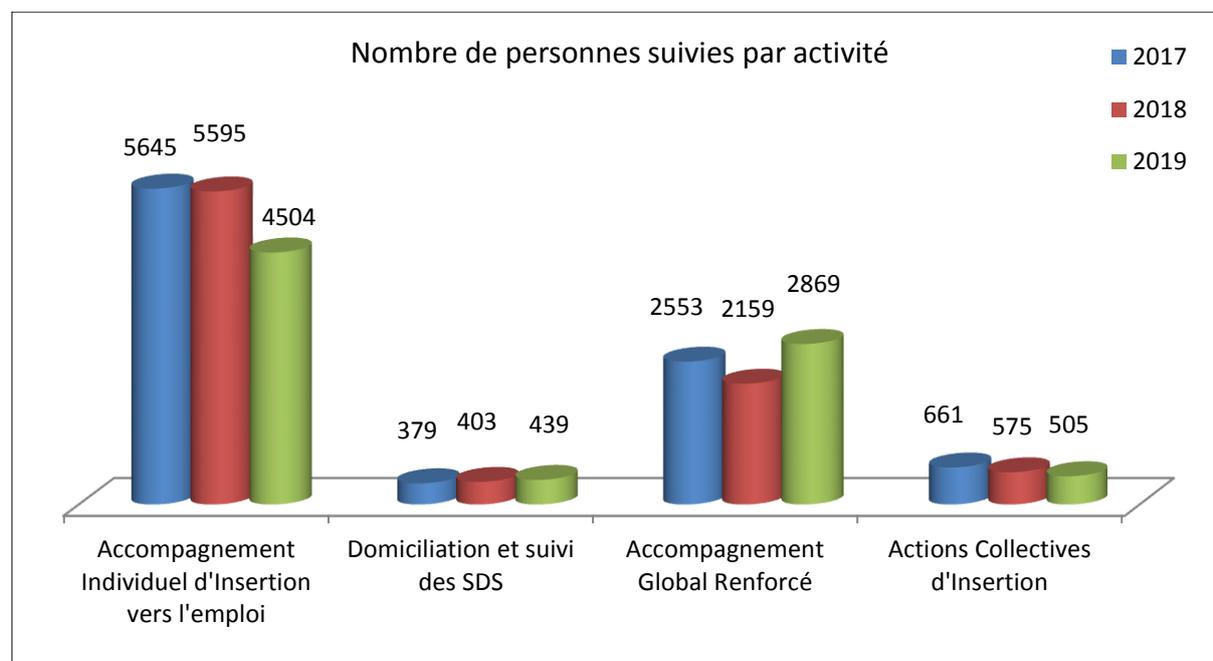


Le pôle Insertion en 2019

Des chiffres clefs

Données quantitatives

En 2019 le service a accompagné 8317 personnes selon la répartition suivante :

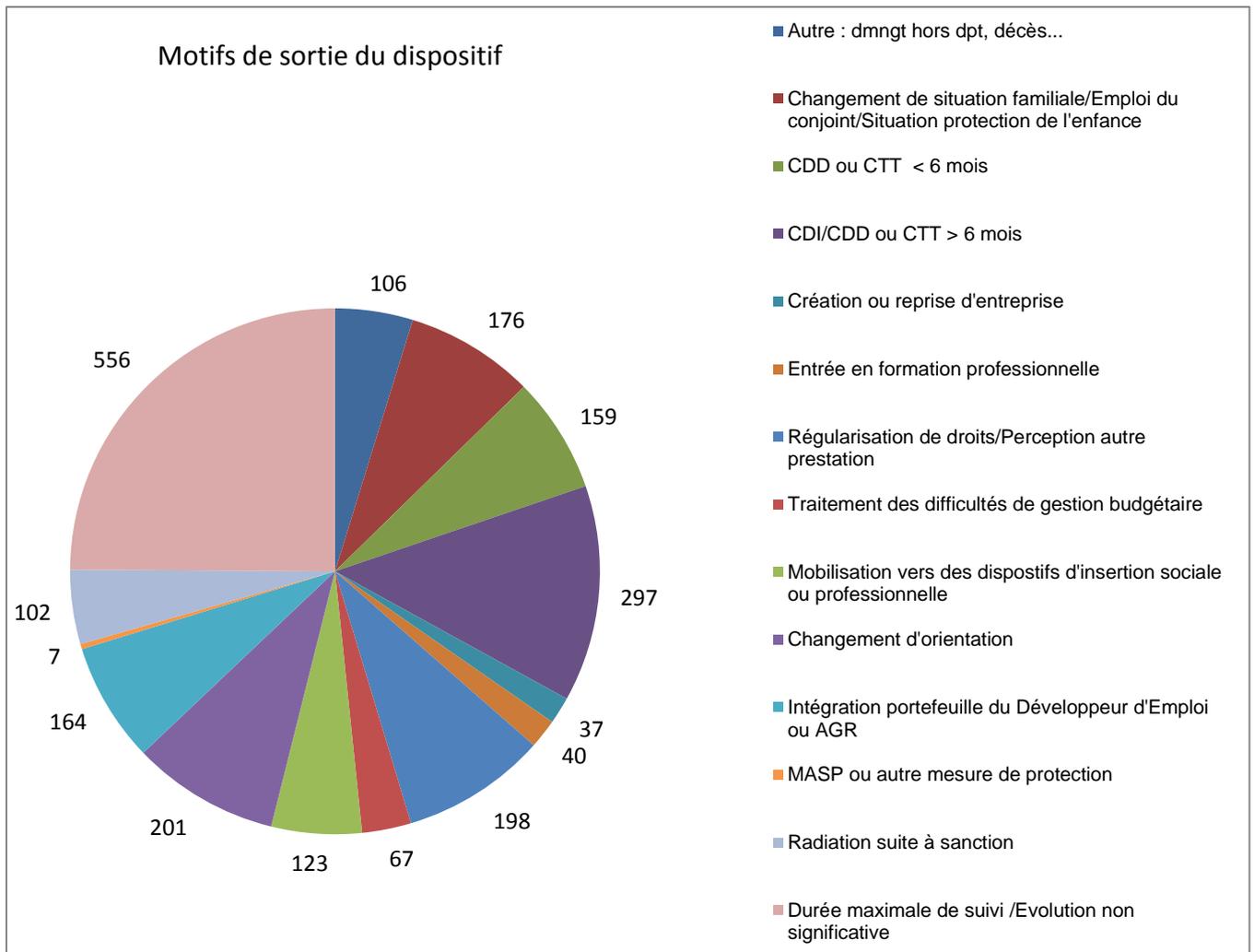


Est constatée une baisse significative notamment des dossiers confiés dans le cadre de l'accompagnement individuel vers l'insertion. Dans le même temps nous pouvons voir qu'il y a eu davantage d'orientation vers la mesure d'AGR en 2019 conformément au plan pauvreté, ce qui explique en partie cette diminution.

Résultats de performance sociale (statistiques établies sur dossiers sortants des différentes mesures)

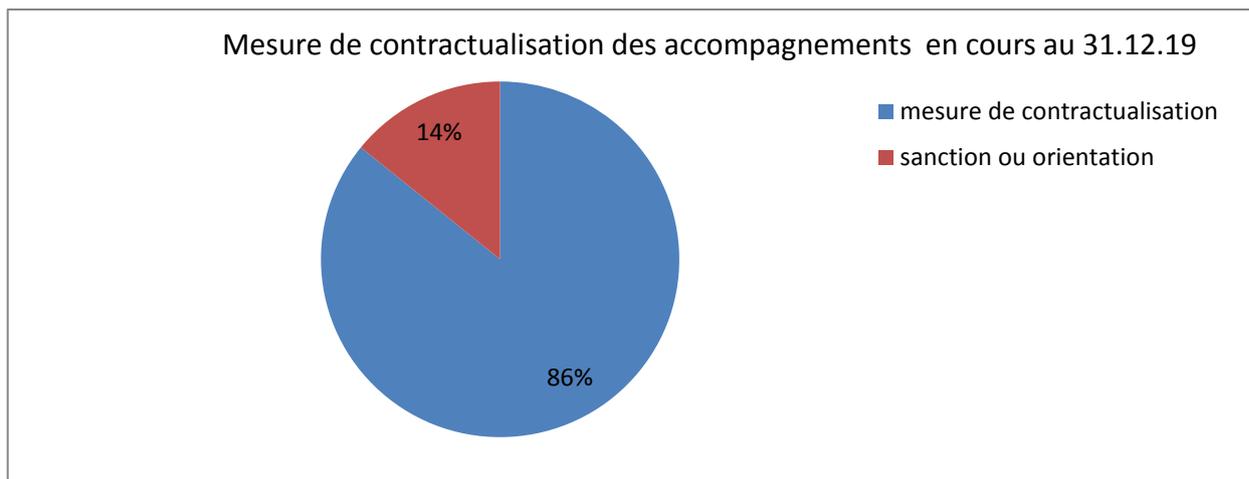
➤ Accompagnement individuel d'insertion et Actions Collectives d'Insertion

- Au cours de l'année 2019, on comptabilise 2233 personnes sorties du dispositif d'Accompagnement Individuel d'Insertion vers l'Emploi sur 4504 personnes suivies au cours de l'année.



Le nombre sorties du dispositif avec une **évolution positive vers l'emploi ou la recherche d'emploi** en raison d'une levée des freins (CDI, CDD \geq 6 mois, CDD \leq 6 mois, entrées en formation, création d'entreprise, orientation en champ professionnel) représente 651 personnes soit 29% du nombre total de sorties.

Le dispositif se base sur le travail d'accompagnement mis en œuvre par les travailleurs sociaux. A ce titre, une **mesure de contractualisation** est mise en œuvre afin de définir avec la personne accompagnées les objectifs à atteindre. Ses objectifs peuvent avoir une visée professionnelle mais également sociale. Ils ont tous comme finalité de lever les freins à l'accès à l'emploi.



La mesure de la contractualisation concerne 1805 personnes sur les 2271 accompagnements en cours au 31 décembre 2019.

- Le pôle Insertion de l'UDAF a mis en œuvre **36 actions collectives d'insertion** : 21 actions à visée d'insertion professionnelle et 15 actions visant l'accompagnement social. Elle accueille les personnes bénéficiaires de minima sociaux (essentiellement le RSA) mais également des personnes en situation d'isolement social.

Elles se déroulent sur tout le département de la Moselle. En 2019, 1036 séances ont été réalisées. Sur les 974 prescriptions qui ont été faites, 505 personnes ont participé de manière effective aux actions soit un taux de participation 52%.

➤ **L'accompagnement global renforcé**

En 2019, 2869 dossiers ont été traités dont 2293 dossiers validés au titre du Fonds Social Européen.

Dans le cadre de l'Accompagnement Global Renforcé, les personnes accompagnées sont inscrites à Pôle Emploi comme demandeurs d'emploi et présentent des freins sociaux les empêchant de retrouver un emploi. Cette action s'adresse aux personnes qui sont le moins éloignées de l'emploi. L'accompagnement est réalisé en concomitance par un professionnel de Pôle Emploi et un professionnel de l'UDAF ce qui a une incidence positive sur les résultats obtenus.

Il est rappelé que le projet AGR comporte 2 actions :

- Phase 1 :

Orientation : les objectifs portent sur le volume de diagnostics réalisés (1000)

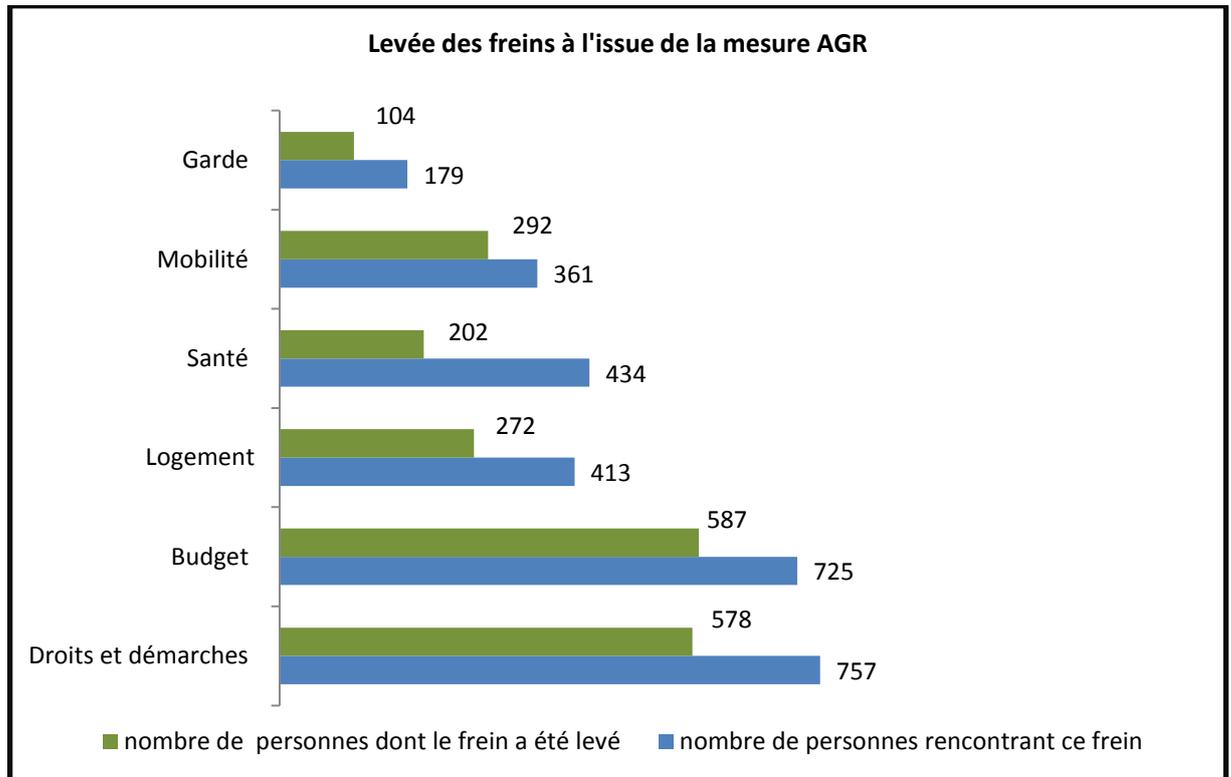
- ✓ 3650 diagnostics ont été réalisés : 539 bénéficiaires du RSA ont bénéficié de 2 entretiens.
- ✓ On compte 1703 entrées en 2019 (47% des prescriptions).

- Phase 2 :

Accompagnement global : les objectifs portent sur la levée des freins avec un minimum de 30 % des sorties avec des levées de freins et 20 % de reprise d'emploi ou formation

- ✓ Sur 1649 bilans qui ont été réalisés, on compte 973 personnes actant une levée totale des freins.

- ✓ 4904 problématiques traitées, une personne pouvant rencontrer plusieurs freins qui sont classés en six groupes : Droits et démarches, Budget, Logement, Santé, Mobilité, Garde.



- ✓ 2035 personnes ont vu au moins un frein à l'emploi levé par le biais de l'accompagnement soit 71%.
- ✓ 9 % de situations de bénéficiaires dont les objectifs de traitement de freins sont considérés comme atteints.
- ✓ 29 % de reprise d'emploi ou de formation sur la totalité des dossiers suivis.

Le suivi de 644 personnes débuté en 2019 se poursuivra en 2020.

- L'accompagnement des Sans Domicile Stable et l'orientation vers un champ professionnel ou social

Au 31 décembre 2019, 203 dossiers sont considérés comme suivi par l'UDAF (déduction faite des bénéficiaires du RSA faisant l'objet d'une sanction). Le taux de réalisation d'orientation par l'UDAF atteint 90,05%.

Les nouveaux développements du service

L'accompagnement global renforcé s'inscrit au cœur de la **stratégie nationale de lutte contre la pauvreté** : Le dispositif se renforce avec la création d'un binôme supplémentaire sur le territoire de SAINT AVOLD et rattaché à l'agence Pôle Emploi du territoire concerné.

Les engagements du service

➤ Le partenariat avec l'AFPA

La découverte des métiers et l'accès à la formation : expérimentation visant la mobilisation des publics aux métiers et à l'entrée à la formation en partenariat avec l'AFPA.

- Organisation de réunions d'informations hebdomadaires sur les métiers recherchés (métiers de la propreté et intervention à domicile, les métiers du bâtiment et de l'industrie) sur les territoires de METZ-ORNE et THIONVILLE à compter de septembre 2019.
- 8 groupes de 8 à 12 personnes ont rencontré des formateurs qui ont présenté les métiers et les possibilités de formation.
- 15 personnes ont accédé à la formation ou au dispositif « Prépa compétences ».

➤ Le rapprochement avec les entreprises d'insertion

Un rapprochement avec les entreprises d'insertion et chantiers d'insertion sur l'ensemble du département.

➤ Le traitement de la problématique mobilité

- Permanences assurées par WIMOOV dans nos locaux de THIONVILLE visant le traitement de la problématique « Mobilité » en appui aux travailleurs sociaux.
- L'utilisation du vélo électrique comme moyens de se rendre au travail (initiative en lien avec les services de Pôle EMPLOI sur SARREGUEMINES pour les mesures AGR)
- Comment faire du vélo un mode de déplacement à part entière pour ses déplacements professionnels.
- Découvrir que la pratique du vélo est économique, écologique, bonne pour le moral et la santé.

Traductions significatives du projet associatif au sein du pôle Insertion

Humanité : pour
l'adhésion et la
confiance des personnes
accompagnées

- Le chien médiateur, vecteur de communication et facilitateur de relations avec des bénéficiaires sans domicile stable (SDS).
« Le chien apaise, canalise les émotions, sa présence aide à surmonter les situations « anxieuses ». Il ne juge pas, apaise la curiosité, développe de l'empathie, favorise la relation d'aide : c'est un médiateur, c'est un catalyseur ; Il permet aux personnes suivies d'être dans de meilleures conditions pour aborder leurs difficultés » 5 SDS sont venus de manière régulière à la rencontre de leur travailleur social de mai à décembre 2019 et de Jade le chien médiateur.

**Contribuer à positionner l'UDAF
comme un partenaire ressource
et responsable**

- Initiation d'un partenariat avec le secours catholique en décembre 2019
Ce partenariat a permis d'utiliser l'outil restauration de l'accueil du jour Jean Rodhain pour coordonner les interventions des 2 partenaires auprès d'un public commun : les SDS de la ville de METZ.