



UDAF de la Moselle

Rapport d'activité 2020



UDAF de la Moselle-Rapport d'activité 2020

UDAF de la Moselle
RUE ROYAL CANADIAN AIR
FORCE
B.P. 15179 – ARS LAQUENEXY
57075 METZ CEDEX 03

Table des matières

L'UDAF de la Moselle en bref	5
<i>Valeurs et projet associatif.....</i>	5
<i>Gouvernance</i>	5
<i>Chiffres clés.....</i>	7
<i>Couverture départementale</i>	9
<i>Sites et coordonnées.....</i>	9
L'UDAF de la Moselle en 2020	12
<i>Les chiffres clés</i>	12
Les réalisations 2020	12
<i>Fusion-absorption de l'association HORIZON.....</i>	12
<i>Gestion de la crise sanitaire</i>	13
<i>Maintien d'une dynamique de performance et de développement</i>	13
<i>Organisation interne</i>	14
<i>Réélection du Président et du Bureau</i>	14
Le service de la mission institutionnelle en bref	15
<i>L'organisation.....</i>	15
<i>Les activités.....</i>	16
<i>Les effectifs.....</i>	16
<i>Les interlocuteurs</i>	17
Le service de la mission institutionnelle en 2020	17
<i>L'Appui au Conseil d'Administration.....</i>	17
<i>Les associations familiales.....</i>	18
<i>Les commissions</i>	18
<i>Les représentations</i>	18
<i>Formation – information – Communication</i>	19
<i>Déclaration des heures de bénévolat</i>	19
<i>Médaille de la famille</i>	19
<i>Conventions d'objectifs avec l'UNAF</i>	19
<i>Action de soutien à la parentalité au sein des services de l'UDAF</i>	19
<i>Lire et faire lire</i>	20

<i>Action « A vous de jouer »</i>	20
<i>Action « Boites de Noël »</i>	20
Les services supports en bref	21
<i>L'organisation</i>	21
<i>Les activités</i>	22
<i>Les effectifs</i>	22
<i>Les interlocuteurs</i>	23
Les services supports en 2020	24
<i>Intégration du site de BETTING</i>	24
<i>Gestion de la crise sanitaire</i>	25
<i>Externalisation des fiches de paie</i>	26
<i>Contrats d'énergie</i>	26
<i>Gestion locative</i>	26
<i>Démarrage audit systèmes d'information Commissaire Aux Comptes</i>	26
<i>Renégociation du contrat Bouygues Télécom et apport d'améliorations</i>	26
<i>Eclairage du site de MERCY</i>	27
<i>Remise des études pour la mise en place de collecteurs de papier et de la télématique embarquée</i>	27
<i>Accueil de stagiaires dont accueil</i>	27
<i>Mise en place d'un nouvel outil de déclaration des frais professionnels</i>	27
<i>Développement du recours aux appels à projets par les financeurs</i>	28
<i>Structuration du service</i>	28
<i>Accord de mise en place du télétravail</i>	28
<i>Accord PEPA</i>	28
Le Pôle Accompagnement Social et Protection des Personnes (ASPP) en bref	29
<i>L'organisation</i>	30
<i>Les activités</i>	31
<i>Les effectifs</i>	32
<i>Les publics du pôle ASPP</i>	33
Le service Mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM/MAJ) en 2020	34
<i>Des chiffres clefs du service MJPM-MAJ</i>	34
<i>Données quantitatives</i>	34
<i>Les effets de la crise sanitaire sur le niveau d'activité</i>	34
<i>Indicateurs de performance sociale</i>	36

Le service Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales (AGPS) en 2020	40
<i>Des chiffres clefs du service AGPS.....</i>	40
Données quantitatives.....	40
Les effets de la crise sanitaire sur le niveau d'activité.....	40
Indicateurs de performance sociale	41
Les Réalisations 2020	45
<i>Evaluation interne</i>	45
<i>Maintien du lien et crise sanitaire</i>	45
<i>Enquêtes auprès des majeurs protégés.....</i>	46
Participation des usagers.....	47
<i>Protection de l'enfance.....</i>	48
<i>Les actions collectives envers les jeunes.....</i>	48
<i>Le budget et les relations bancaires</i>	48
<i>Les projets reportésà suivre en 2021 et 2022</i>	49
Le pôle Inclusion en bref	50
<i>L'organisation.....</i>	51
<i>Les activités</i>	52
<i>Les effectifs.....</i>	53
<i>Les publics.....</i>	54
Le pôle Inclusion en 2020	55
<i>Des chiffres clefs de l'accueil et de la mise à l'abri</i>	55
Données quantitatives.....	55
Résultats de performance sociale	55
<i>Des chiffres clefs de l'Hébergement</i>	56
<i>Données quantitatives.....</i>	56
Résultats de performance sociale	57
<i>Des chiffres clefs de l'Accès et le Maintien dans le Logement.....</i>	59
Données quantitatives :.....	59
Résultats de performance sociale :	59
<i>Des chiffres clefs de l'accompagnement social vers l'emploi</i>	62
Données quantitatives :.....	62
Résultats de performance sociale :	62
Les Réalisations 2020	67
<i>L'habitat inclusif</i>	67
<i>Adaptabilité aux contraintes liées à la crise sanitaire</i>	67

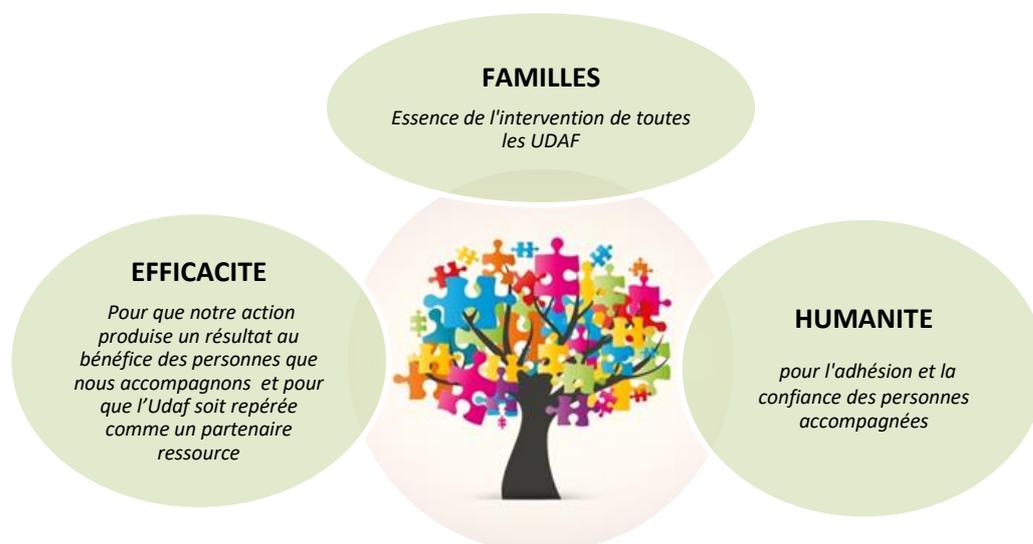
L'UDAF de la Moselle en bref

L'UDAF de la Moselle a déployé des activités dont le nombre en fait l'UDAF la **plus développée de France**. Ses équipes 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**.

Valeurs et projet associatif

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



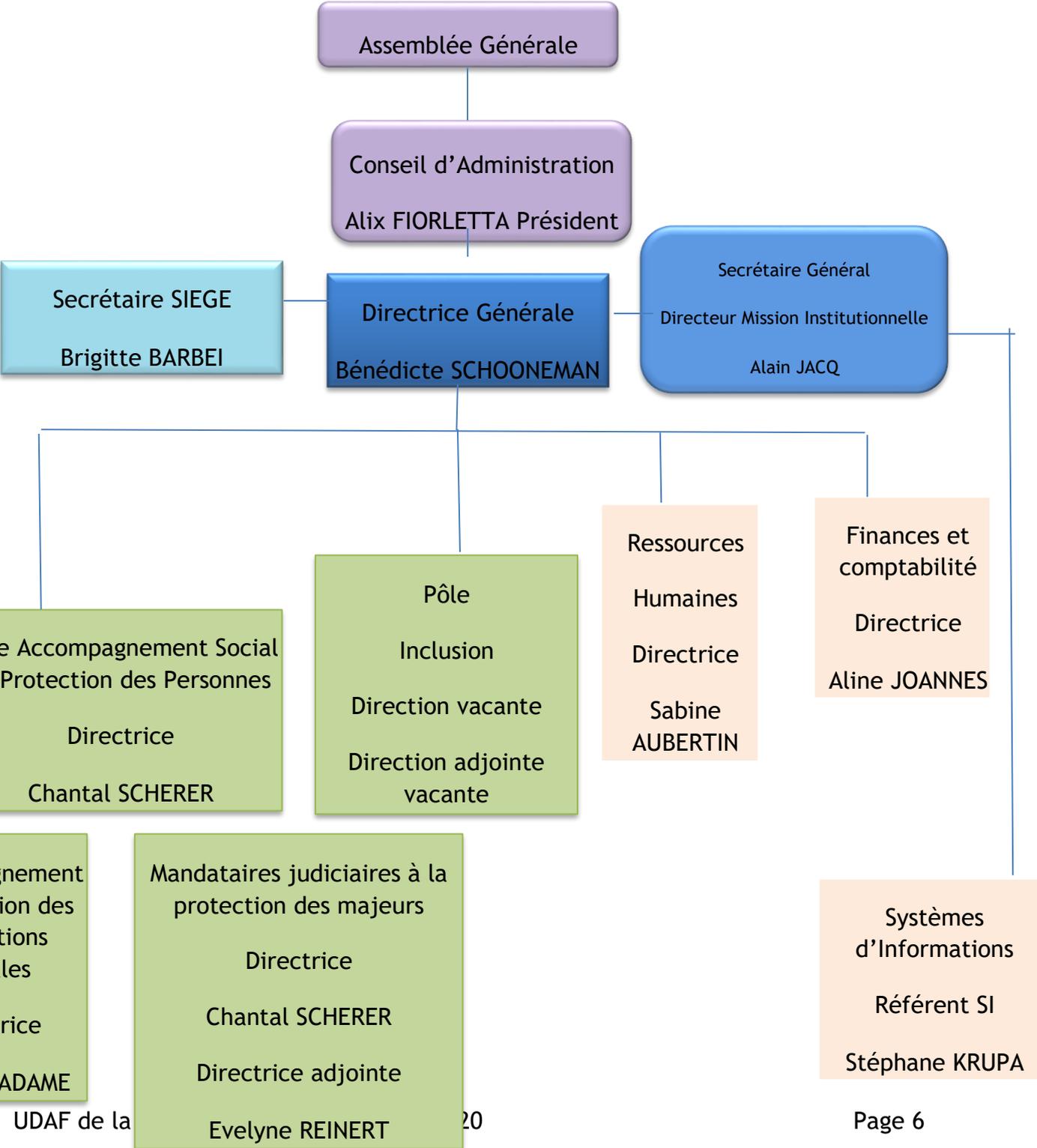
Gouvernance

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).

L'Assemblée Générale est composée des représentants des associations et fédérations familiales, qui sont les membres actifs de l'UDAF.

Le Conseil d'Administration de l'UDAF de la Moselle est composé de 24 membres issus des associations familiales adhérentes.

Sous l'autorité d'Alix FIORLETTA, Président de l'UDAF de la Moselle et la déclinaison des orientations du Conseil d'Administration, 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.

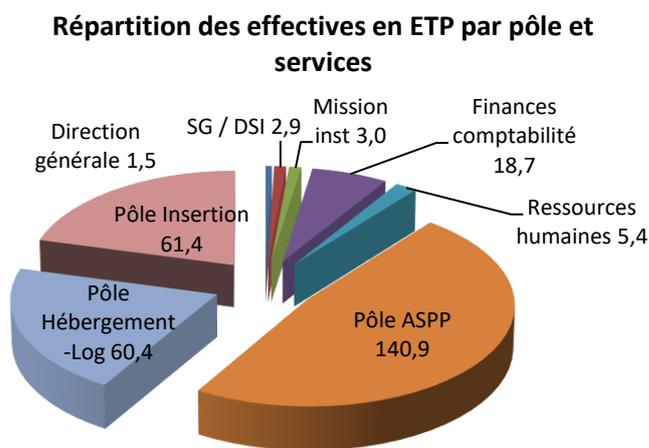


Chiffres clés

Au 31 décembre 2020, l'UDAF de la Moselle emploie 322 personnes dont 24 sont bénéficiaires d'une reconnaissance de travailleur handicapé ou assimilé

Au cours de l'année, il a été procédé à l'embauche de 17 personnes en CDI¹ et 17 autres ont quitté définitivement la structure, dont 3 personnes ayant fait valoir leur droit à la retraite.

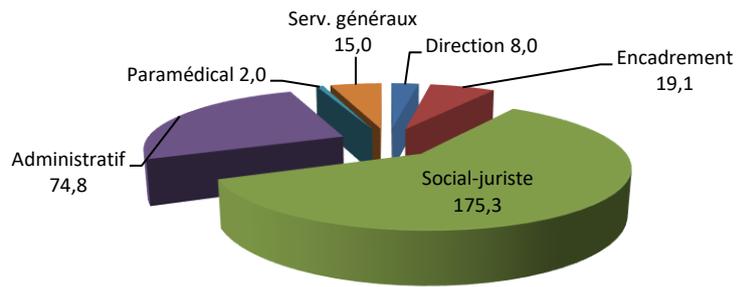
En outre, afin de soutenir les formations qualifiantes, 30 stagiaires ont été accueillis dont 3 personnes bénéficiant d'une RQTH².



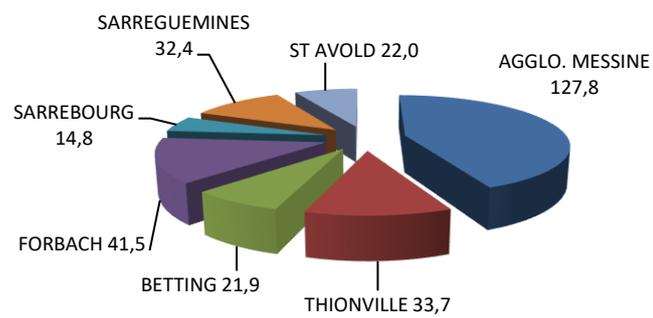
1 Contrat à Durée Indéterminée

2 Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

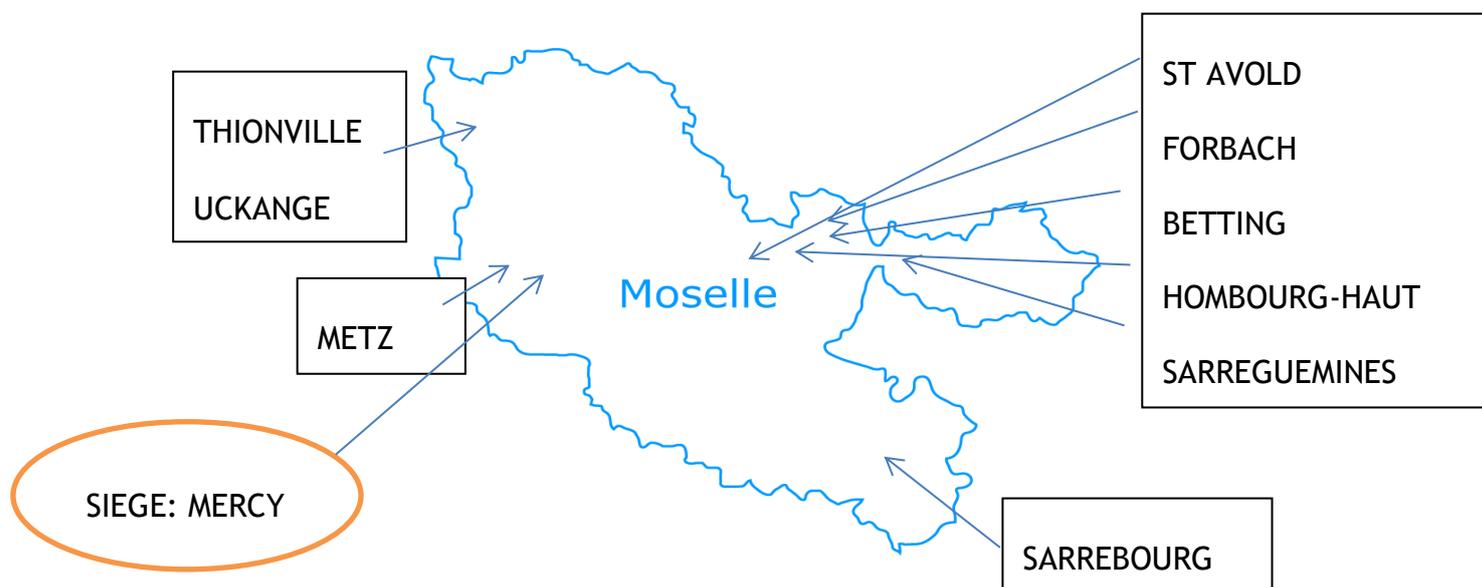
Répartition des effectifs par catégorie d'emploi



Répartition des effectifs par secteur géographique



Couverture départementale



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 INCLUSION

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

Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale

20 Rue du Colonel Cazal
57200 SARREGUEMINES

Tel : 03 87 95 27 96

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

Service d'accompagnement de demandeurs d'asile

20 Rue du Colonel Cazal
Betting
57200 SARREGUEMINES

Tel : 03 87 95 27 96

89 ancienne route de

57800 BETTING

Tel : 03 87 81 19 65

Lits Halte Soins Santé

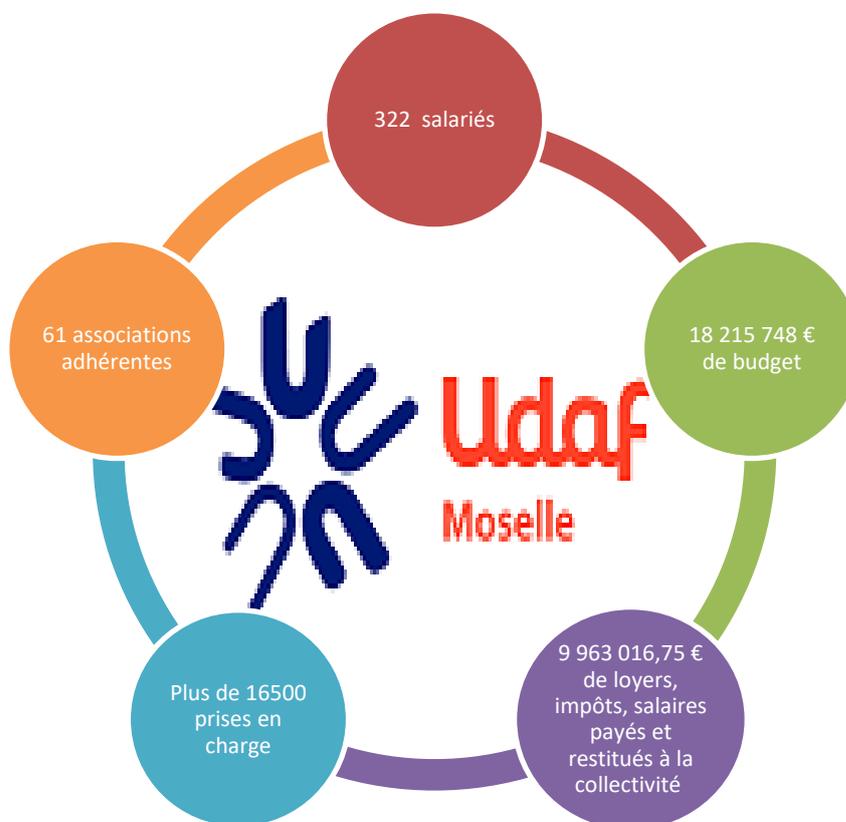
89 ancienne route de Betting

57800 BETTING

Tel : 03 87 81 19 65

L'UDAF de la Moselle en 2020

Les chiffres clés



Les réalisations 2020

Fusion-absorption de l'association HORIZON

Alors que des échanges et contacts avaient été établis depuis plus d'un an entre l'UDAF de la Moselle et l'association Horizon en vue d'un rapprochement, le Conseil d'Administration de l'UDAF de la Moselle a décidé le 08 janvier 2020, de s'engager dans une procédure de fusion-absorption.

Précisément, les deux associations ont établi un projet de fusion à échéance du 1er juillet 2020 et l'ont soumis à leurs instances gouvernantes et représentatives pour validation.

Le Conseil d'Administration de l'UDAF de la Moselle a validé le traité de fusion le 25 mars 2020 et l'Assemblée Générale extraordinaire en a fait de même le 15 juin 2020, tandis que le Comité social et économique (CSE) avait rendu un avis favorable le 10 mars 2020.

Dès l'opération juridique réalisée, c'est une aventure humaine qui a débuté et a fait prendre tout son sens au terme « intégration » puisque salariés et activités sont devenus « UDAF », en l'état, dès le 1er juillet.

Sur le plan social, les négociations en vue d'un accord de transposition (régime des accords CHRS vers la convention collective de 1966) ont été entamées à la fin du mois de septembre.

Gestion de la crise sanitaire

Dès mars 2020, l'UDAF de la Moselle a été confrontée à l'épidémie mondiale de coronavirus. L'enjeu a été de maintenir le lien avec les personnes accompagnées tout en les protégeant ainsi que les salariés du risque de contamination.

Ce défi a largement été relevé, aucun site n'a été fermé, aucune contamination liée à l'activité n'a été déplorée et nos usagers ont été appelés régulièrement, visités ou reçus en cas d'urgence. Nos activités d'accueil et d'hébergement n'ont jamais cessé de fonctionner, nos équipes ont été présentes, au contact, réactives et solidaires.

La réussite de la gestion de la crise réside dans l'échange, principe de cohésion qui a permis d'élaborer et d'adapter sans cesse nos protocoles d'intervention.

A ce titre, le dialogue social a été renforcé par la réunion plus fréquente du Comité social et économique. Au total, 19 réunions ordinaires et supplémentaires ont été organisées en 2020 alors que le rythme normal consiste à réunir 11 fois, à savoir tous les mois (sauf en août) le CSE.

Enfin, dès la fin de l'année, alors que la crise sanitaire n'était pas résorbée, une démarche d'évaluation de notre organisation et de son impact sur les salariés et les accompagnements a été menée. Les résultats ont permis de nous conforter dans l'essentiel de mesures prises et ont éclairé les adaptations des mois suivants.

Maintien d'une dynamique de performance et de développement

L'UDAF de la Moselle est restée réactive tant pour répondre à des sollicitations des prescripteurs ou des appels à projets que pour proposer ou mettre en œuvre spontanément des actions en faveur de l'amélioration des conditions de vie de certains publics :

- Hébergement et suivi de familles déboutées de leur demande d'asile jusqu'alors hébergées à l'hôtel
- Hébergement de personnes en situation de précarité et infectées par la Covid 19

- Mise en place du dispositif « confiné mais pas isolé », traduit par la proposition aux usagers de plages d'écoute et d'échanges avec des écoutants psychologues, formés pouvait renforcer l'accompagnement bienveillant de nos usagers (Une trentaine de personnes ont bénéficié de ce soutien jusqu'à la fin juin).
- Mise en œuvre tant du projet Habitat Inclusif financé par l'Agence Régionale de Santé que du Point Conseil Budget, dispositif dont l'extension a fait par ailleurs l'objet d'un positionnement dans le cadre d'un nouvel appel à projet.
- En parallèle, l'UDAF de la Moselle s'est associée à une autre association qui a répondu à un appel à projet consistant en la création d'une structure d'accueil d'auteurs de violences conjugales. Elle s'est aussi entendue avec trois associations de Moselle et un centre hospitalier spécialisé pour répondre à un appel à manifestation d'intérêt en faveur de grands marginaux.
- Par ailleurs, dans le cadre de la déclinaison de la stratégie de lutte contre la pauvreté, l'institution a élaboré un projet global de prévention de la pauvreté des jeunes pour le soumettre aux services de l'Etat et ceux du Conseil Départemental.
- Enfin, l'UDAF de la Moselle s'est positionnée lors de la mise en concurrence par cette collectivité de l'accompagnement social à visée professionnelle des bénéficiaires du RSA.

Organisation interne

En fin d'année 2020, de façon à rendre collégiale le pilotage des actions et rétablir un certain équilibre au sein de l'organigramme général de l'UDAF, il a été décidé de regrouper au sein d'un même pôle et donc d'un projet unique le sujet de l'inclusion par l'accompagnement vers l'emploi et le logement.

Suite à un appel d'offres, un cabinet comptable, a été retenu pour réaliser les fiches de paie. Cette mission est définitivement externalisée depuis le mois de juin 2020.

Réélection du Président et du Bureau

Suite au renouvellement partiel des membres du Conseil d'administration lors des élections menées à l'Assemblée Générale du 23 septembre, les membres du Conseil d'administration lors de sa séance du 30 septembre ont réélu Monsieur FIORLETTA en tant que Président, ainsi que les membres du bureau.

Le service de la mission institutionnelle en bref

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.

L'organisation



Les activités

Veiller au respect des obligations légales, réglementaires et statutaires

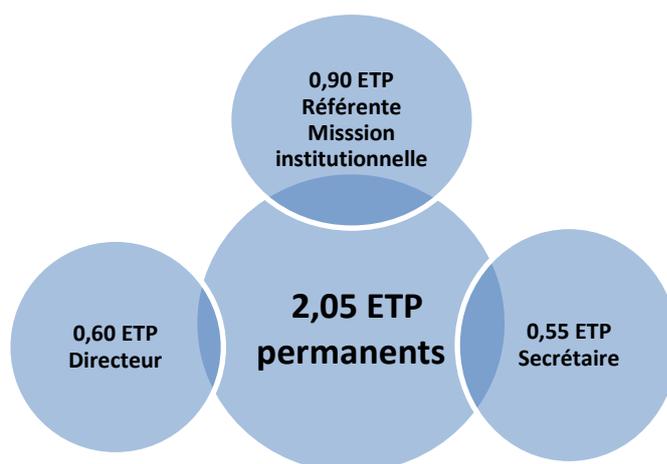
Appui au Conseil d'Administration dans la préparation et l'exécution des décisions



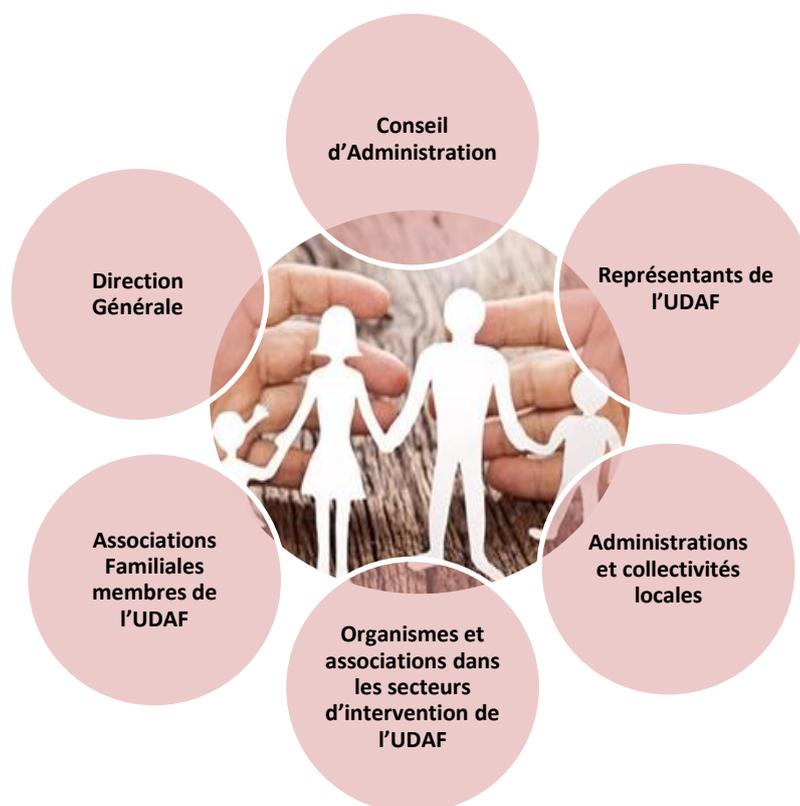
Appui au Conseil d'Administration dans les missions attribuées par le Code de l'Action Sociale et des Familles

Assurer la circulation de l'information tant en direction des instances internes, que de l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)

Les effectifs



Les interlocuteurs



Le service de la mission institutionnelle en 2020

L'Appui au Conseil d'Administration

Malgré la crise sanitaire, le service de la Mission Institutionnelle a su s'adapter. Les 8 réunions des membres du Conseil d'administration ont pu être organisées soit à distance (audio ou visio-conférence, consultation par mail) ou en présentiel en fonction des différentes règles sanitaires en vigueur.

Deux assemblées générales ont également été organisées. L'une le 15 juin en visio-conférence, portant sur la fusion-absorption ainsi que sur l'approbation des comptes et l'autre le 23 septembre au CESCO de Metz portant principalement sur le renouvellement partiel des membres du Conseil d'Administration.

Les associations familiales

En 2020, 5 associations adhérentes ont été dissoutes et ont quitté le réseau associatif et deux nouvelles associations et une fédération ont rejoint les membres actifs de l'UDAF.

Ce qui amène le nombre d'associations adhérentes à 61.

L'année 2020 a été particulièrement éprouvante pour le monde associatif. De nombreuses associations ont vu le nombre de leurs adhérents chuter et pour certaines d'entre elles, aucun adhérent n'a pu être inscrit faute d'activités à proposer.

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.

Deux réunions de la commission ont été organisées le 27 février et le 9 décembre.

- ✓ 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 27 octobre.

Il y a notamment été acté le développement d'outils favorisant l'accueil des nouveaux membres actifs.

Les représentations

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

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 2020 :

- ✓ Deux représentations pour les assurés sociaux du secteur agricole

- ✓ L'ensemble des représentants dans les Commissions des Usagers du système de santé
- ✓ Les représentants dans les Offices Publics de l'Habitat
- ✓ L'ensemble des représentations au sein des Conseil d'Administration des Centres Communaux d'Action Sociale

Formation – information – Communication

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 2020, 2 formations ou journées d'information ont porté sur la représentation au sein des organismes de protection sociale (CAF, CPAM, MSA).

Par ailleurs le service a élaboré 3 lettre électroniques, par lesquelles il a transmis aux présidents d'associations et membres du Conseil d'Administration des informations diverses relevant de la politique familiale.

Déclaration des heures de bénévolat

La modification du règlement comptable applicable à l'UDAF nécessite de recenser le temps passé par les bénévoles et de valoriser ce temps de bénévolat dans les comptes 2020.

Environ 1500 heures de représentation ou de participation des bénévoles ont été recensées.

Médaille de la famille

En tant que service Départemental de la Médaille de la famille, l'UDAF de la Moselle a instruit en 2020 13 dossiers reçus des mairies ou CCAS.

Conventions d'objectifs avec l'UNAF

Action de soutien à la parentalité au sein des services de l'UDAF

En 2020, le projet « parentalité » n'a pu être mené dans sa totalité en raison des mesures de confinement et des différents protocoles sanitaires liés à la crise de la COVID-19.

Néanmoins pendant le premier trimestre 2020, le groupe de travail « parentalité » avait lancé une nouvelle action portant sur le temps libre en famille.

L'action va être reprise en 2021.

Lire et faire lire

L'UDAF coordonne le dispositif en Moselle en collaboration avec la Ligue de l'enseignement de la Moselle.

En raison de la crise sanitaire, les ateliers de lecture dans les différentes structures ont dû être interrompus en mars, puis en novembre en raison de la période de confinement national.

Pour autant, la coordination en Moselle a gardé le lien avec les bénévoles par l'envoi de nombreux mails d'information.

Action « A vous de jouer »

Plus que jamais en 2020, les familles avaient besoin d'être soutenues et de pouvoir offrir à leur(s) enfant(s) des jouets pour Noël.

Le service de la Mission Institutionnelle a organisé la collecte auprès de l'ensemble des donateurs et salariés ainsi que de la redistribution aux travailleurs sociaux de l'UDAF sur le département.

Ce sont 175 cadeaux qui ont été distribués par les salariés aux familles afin d'égayer les fêtes de fin d'année de près de 140 enfants sur tout le département.

Plus de 200 jouets ont été récoltés grâce aux dons de salariés mais également ceux de donateurs extérieurs qui, ayant eu connaissance de l'action, ont fait appel à leur réseau.

Action « Boîtes de Noël »

Pour la première fois, l'UDAF de la Moselle a organisé en 2020 une collecte de boîtes cadeaux afin que les personnes les plus démunies puissent, elles aussi, avoir un paquet à ouvrir à Noël.

Elles ont été distribuées par l'équipe-mobile et dans les accueils de Jour de l'UDAF.

Le principe était simple : il suffisait de déposer dans une boîte en carton, des cadeaux qui font plaisir comme un accessoire qui tient chaud, une gourmandise, un produit de beauté, un jeu ou objet divertissant ainsi qu'une petite carte de vœux, le tout emballé dans un papier de Noël.

Cette collecte a été menée auprès des salariés de l'UDAF de tout le département, et au sein du réseau des associations familiales. Des associations du secteur de Moselle-Est ont également participé très généreusement à cette action

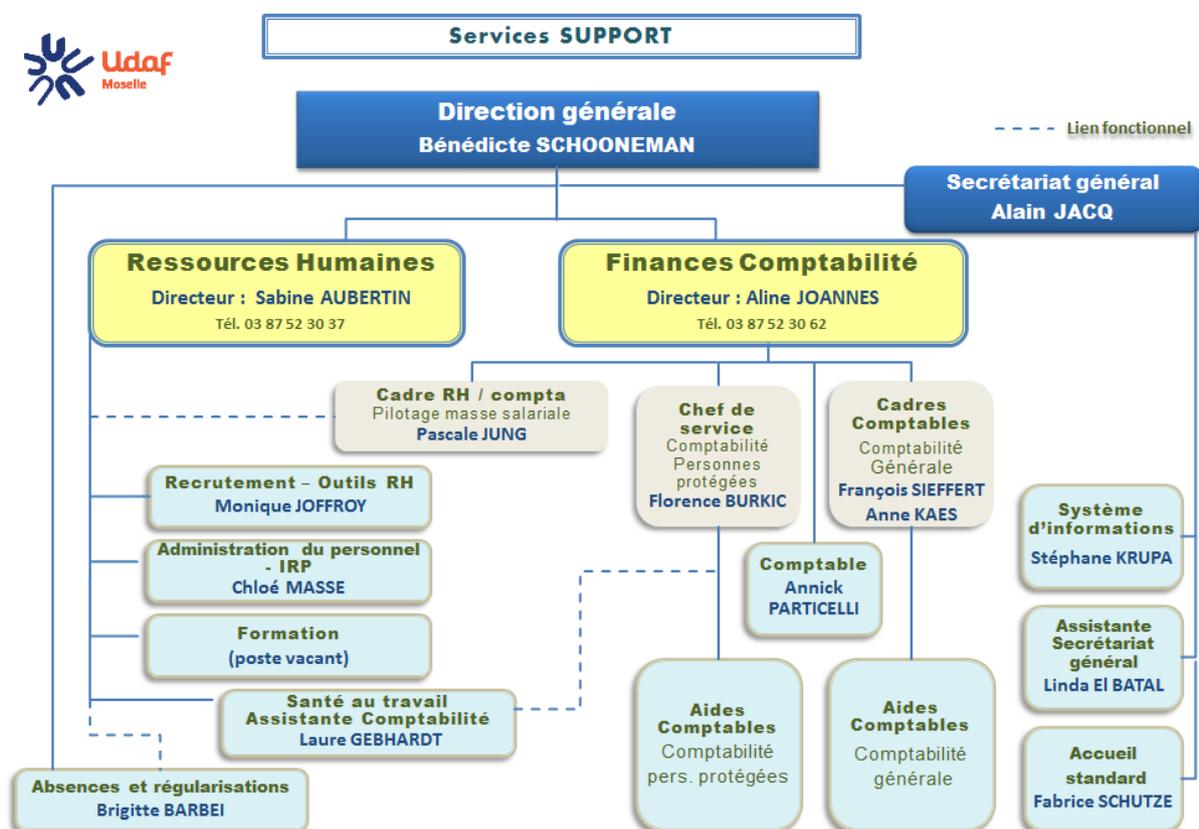
En tout, plus de 400 boîtes ont été déposées sur les différents points de collecte.

Les services supports en bref

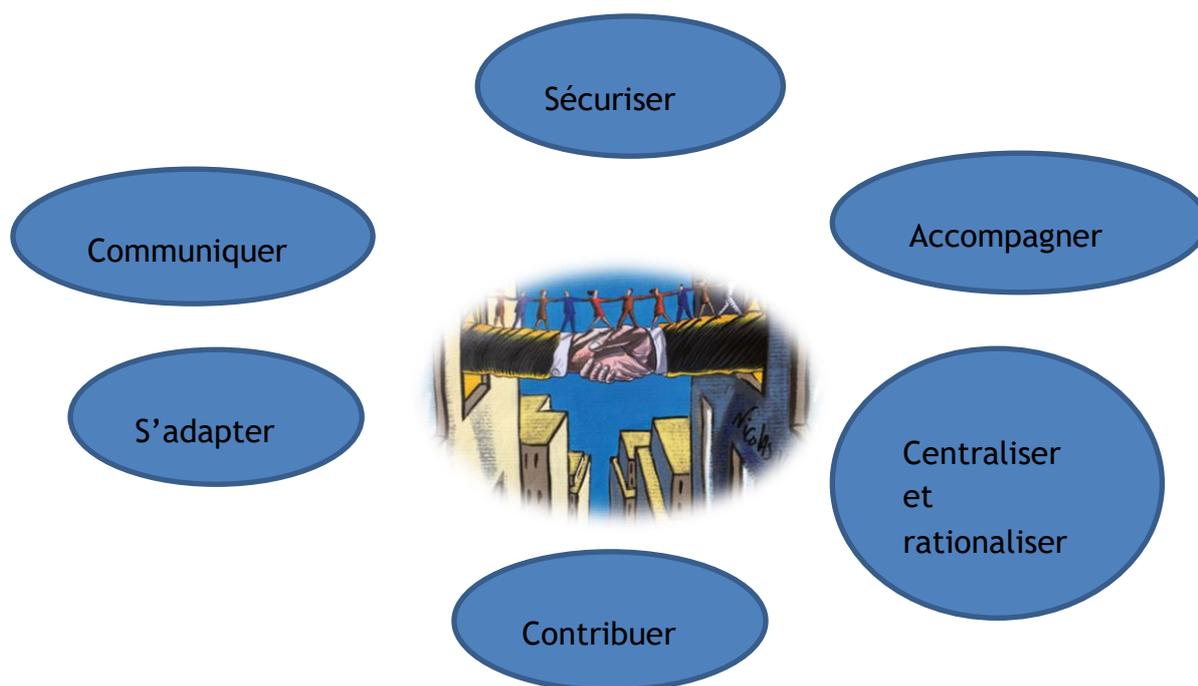
Les services supports sont au nombre de trois :

- Le Secrétariat général auquel est rattaché le pilotage des systèmes d'information ainsi que la fonction accueil du site de Mercy.
- Le service financier et comptable qui 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.
- Le service ressources humaines.

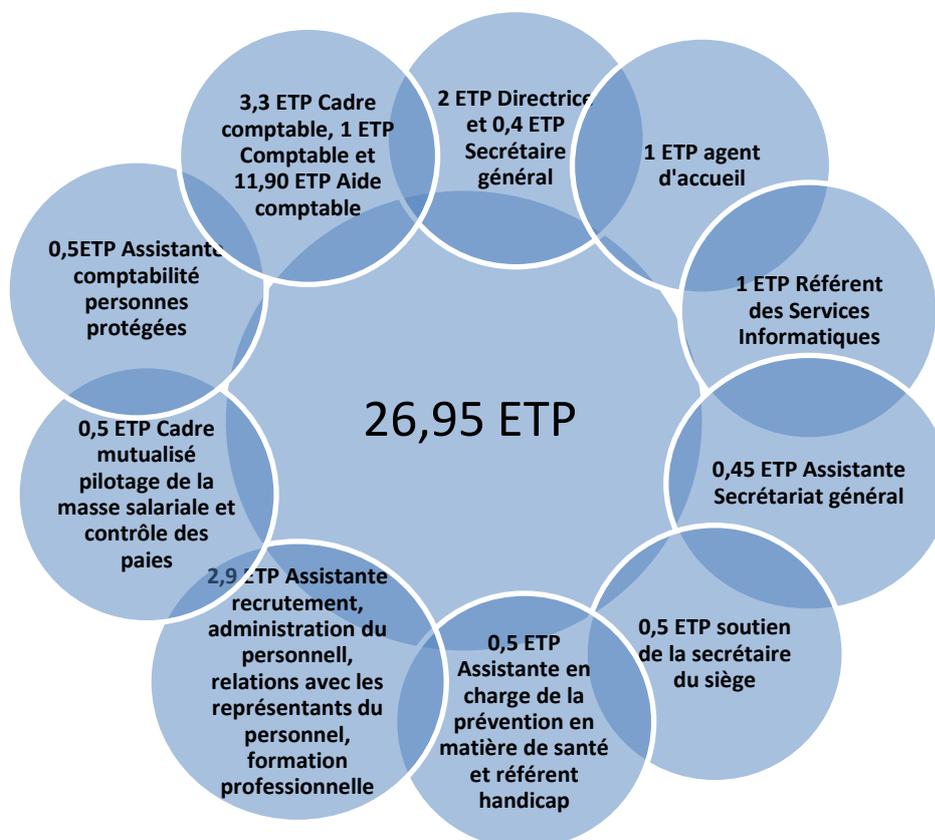
L'organisation



Les activités



Les effectifs



Les interlocuteurs



Les services supports en 2020

Les sujets communs

Intégration du site de BETTING

Au 1^{er} juillet 2020, par la fusion-absorption l'association HORIZON, de nouveaux services ont intégré l'UDAF.

Le Secrétariat général a pris en compte le site dans l'environnement des contrats globaux de l'UDAF, à savoir :

- La souscription de contrats de sécurité des bâtiments et la mise à niveau des dispositifs de lutte contre l'incendie,
- La souscription de contrats de maintenance,
- La mise à niveau des contrôles obligatoires, électrique notamment,
- L'extension des contrats d'assurance aux locaux et aux activités gérées,
- L'extension de la police d'assurance en place à l'ensemble du parc UDAF.

L'intégration de la comptabilité de ces services au sein de notre structure a nécessité d'analyser les modalités de fonctionnement de l'association d'origine, notamment quant aux principes budgétaires retenus pour l'imputation des charges et produits sur les différents budgets.

L'application des procédures et des principes inhérents à l'UDAF s'est réalisée en lien avec la comptable présente sur le site de Betting qui a intégré l'équipe du service financier et comptable. Ses connaissances et son appropriation des procédures de l'UDAF ont fortement contribué à faciliter cette période de transition.

L'UDAF de la Moselle a intégré les 25 salariés du site de Betting. De nouveaux métiers apparaissent à l'UDAF de la Moselle telles qu'aide-soignante ou maitresse de maison.

La crise sanitaire n'ayant pas permis l'anticipation telle que prévue tant dans la prise de connaissances des nouvelles équipes que dans l'engagement de négociation de transposition des accords collectifs, le mois de juillet a été consacré en grande partie à cette intégration avec :

- La rencontre du personnel de Betting.
- La création de leurs dossiers dans le logiciel des ressources humaines et de gestion des congés et absences.

Gestion de la crise sanitaire

La mise en place imprévue et rapide du télétravail a nécessité la préparation de matériels et un accompagnement spécifique des salariés concernés par le Secrétariat général.

Au-delà de la réorganisation du service pour assurer une continuité de service dans le respect des protocoles sanitaires, le service financier et comptable a :

- En ce qui concerne la comptabilité générale, assuré une traçabilité des dépenses exceptionnelles liées au contexte sanitaire afin de répondre aux sollicitations des financeurs,
- En ce qui concerne la comptabilité des personnes protégées, adapté les procédures pour garantir la qualité du service rendu aux usagers, tenant compte notamment des contingences des prestataires et partenaires extérieurs dont les organismes bancaires et la Poste.

L'ensemble de l'équipe a été force de proposition pour modifier son organisation et l'adapter en fonction de l'évolution de la situation. Les modalités de fonctionnement ont été revues avec l'ensemble du pôle en charge de l'exercice des mesures de protection. Certaines de ces évolutions ont vocation à perdurer, lorsqu'une meilleure efficacité a été constatée.

Ces constats alimentent également la réflexion en cours sur l'évolution du logiciel métier (EVOLUTION) qui se poursuit pour intégrer la comptabilité.

Le service ressources humaines a participé, aux côtés de la direction générale, à la communication interne sur les dispositifs mobilisés (personnel vulnérable, absence pour garde d'enfants, activité partielle) et sur les mesures de prévention mises en place pour limiter la propagation du Covid-19.

Accueillie en juillet 2020, l'assistante RH santé est depuis pleinement associée à l'élaboration des outils de communication pour la prévention du risque Covid-19.

Un suivi des situations individuelles de travail, en présentiel et en télétravail pour limiter les interactions sociales, a été organisé et l'indemnisation des jours de télétravail a été mise en œuvre.

Pour permettre la continuité des missions auprès des publics suivis, en particulier la mise à l'abri et l'hébergement, des justificatifs de déplacement professionnel ont régulièrement été établis et mis à jour.

L'activité de recrutement de nouveaux personnels a été maintenue pour répondre aux besoins.

Externalisation des fiches de paie

Débutée de manière progressive en début d'année 2020, l'externalisation des paies devient définitive à partir du mois de juin 2020. Le service ressources humaines s'est organisé de manière à préparer et à transmettre au prestataire, chaque mois, tous les éléments ayant un impact sur la paie.

L'évolution de l'organisation engendrée par le recours à un prestataire extérieur pour l'établissement des fiches de paie a eu des conséquences sur le service financier et comptable. Le cadre sur le poste paie a été intégré au service afin d'améliorer le contrôle de gestion inhérent aux objectifs globaux du service.

L'intervention d'un prestataire extérieur a également nécessité une forte mobilisation de la cadre responsable de la masse salariale pour stabiliser les outils de suivi mis en place et assurer une lisibilité et traçabilité des données. 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.

Plus particulièrement : Le Secrétariat général

Contrats d'énergie

La fin des tarifs réglementés aux entreprises a conduit l'UDAF à revoir ses contrats. Un fournisseur unique été retenu.

Gestion locative

Il s'agit d'apporter un soutien logistique et administratif au développement de l'activité d'accompagnement des personnes issues de la demande d'Asile en sortie d'hôtel.

Démarrage audit systèmes d'information Commissaire Aux Comptes

Dans le cadre de sa mission annuelle, le Commissaire aux comptes a engagé un audit des systèmes d'information (informatique et téléphonie).

Renégociation du contrat Bouygues Télécom et apport d'améliorations

Afin d'améliorer les prestations informatiques délivrées aux services de l'UDAF, le contrat global souscrit auprès de Bouygues Télécom a été renouvelé après mise en concurrence de plusieurs opérateurs.

Le nouveau contrat intègre notamment : des débits de réseaux augmentés, un accès amélioré à la visioconférence, une meilleure maîtrise des différents flux informatiques.

Eclairage du site de MERCY

Afin de remédier à des désagréments constatés dans des bureaux du site de MERCY, en raison des conditions d'éclairage, l'intervention de la société SPIE a été sollicitée après consultation des salariés concernés. Cette intervention s'est traduite par des adaptations des dispositifs d'éclairage électriques.

Remise des études pour la mise en place de collecteurs de papier et de la télématique embarquée

Deux études auprès de différents fournisseurs ont été réalisées en 2020 par le Secrétariat général :

- La proposition de mise en place d'un contrat de prestation de ramassage sécurisé et de destruction des papiers sur l'ensemble de sites de l'UDAF. Cette action s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD).
- La proposition de mise en place d'un contrat pour équiper les véhicules de service d'un système de télématique embarquée, qui inclus la géolocalisation, visant à améliorer leur utilisation par la collecte d'informations précises sur les déplacements effectués. La recherche d'efficacité et l'amélioration de la sécurité sont au centre de la démarche.

Accueil de stagiaires dont accueil

Le service a accueilli des stagiaires, notamment dans la fonction « accueil du siège ».

Plus particulièrement : Le service financier et comptable

Mise en place d'un nouvel outil de déclaration des frais professionnels

Elle s'est traduite par l'inscription du service dans une démarche d'amélioration de l'efficacité. Cet outil a été construit en lien avec un développeur externe pour répondre aux besoins de l'ensemble des intervenants ; à savoir : faciliter la saisie par le salarié, le contrôle par la hiérarchie et le suivi par la comptabilité générale sur un des postes de dépenses les plus importants du budget de l'association. Il était également essentiel de se munir d'un outil adaptable aux évolutions de l'activité de l'association.

Développement du recours aux appels à projets par les financeurs

Le service financier et comptable adapte également son fonctionnement aux évolutions des relations avec les financeurs. Une réponse adaptée nécessite dès lors de la réactivité et une coordination étroite avec les services métier. L'UDAF a ainsi répondu aux appels au projet relatif au développement d'un dispositif d'habitat inclusif et à l'accompagnement social lié au logement (ASLL).

Plus particulièrement : Le service ressources humaines

Structuration du service

Engagée courant 2019, l'organisation du service est aujourd'hui stabilisée avec des missions regroupées de façon cohérente, en tenant compte des appétences individuelles et des compétences requises. Une dynamique d'équipe se crée.

Accord de mise en place du télétravail

Initié lors de la négociation annuelle avec les délégués syndicaux au cours de l'année 2019, un accord collectif a été conclu en juin 2020 qui instaure le principe et les conditions du recours au télétravail en dehors du contexte d'urgence sanitaire.

Accord PEPA

L'octroi d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat (PEPA) a été négocié avec les organisations syndicales pour l'ensemble du personnel. Le souhait des signataires était de favoriser les personnes ayant des bas salaires avec une modulation du montant de la prime selon le niveau de rémunération.

Le Pôle Accompagnement Social et Protection des Personnes (ASPP) en bref

Le pôle ASPP exerce 10 missions qui s'articulent autour de deux services.

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

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 de mesures d'accompagnement judiciaire (MAJ) prononcées par l'autorité judiciaire.

Le service AGPS

L'UDAF de la Moselle accompagne plus de 960 personnes au travers du service AGPS qui intervient dans 6 différentes mesures ou dispositifs, qui sont chacun soumis à des spécificités, à la fois dans leur prescription et dans leur application.



Mesures d'Accompagnement en Economie Sociale et Familiales (AESF) - protection de l'enfance



Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF) - protection de l'enfance



Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP)



Le Point Conseil Budget (PCB) - L'action éducative budgétaire (AEB)

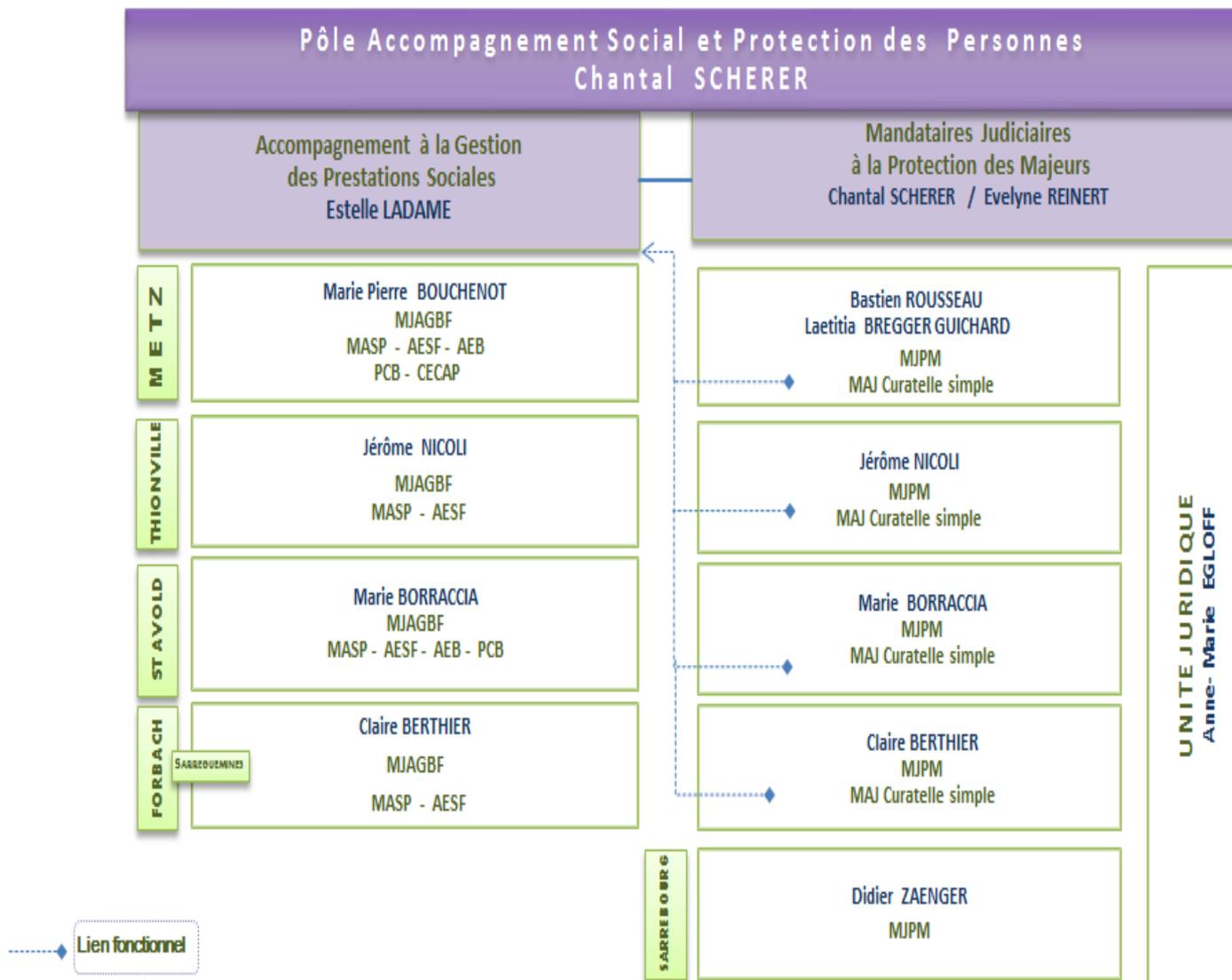
Le Centre d'Etude et de Conseil pour l'Accession à la Propriété (CECAP)



L'organisation



- MJAGBF** : Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial
- MAJ** : Mesures d'Accompagnement Judiciaire
- AESF** : Accompagnement en Économie Sociale et Familiale
- MASP** : Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé
- AEB** : Action Educative Budgétaire
- PCB** : Point Conseil budget **CECAP** Aide vers l'accès à la propriété



Les activités

Tutelle

Curatelle

MAJ

Sauvegarde de
justice

Subrogé
tuteur



Ouverture,
rétablissement
de droits

Expression
des usagers

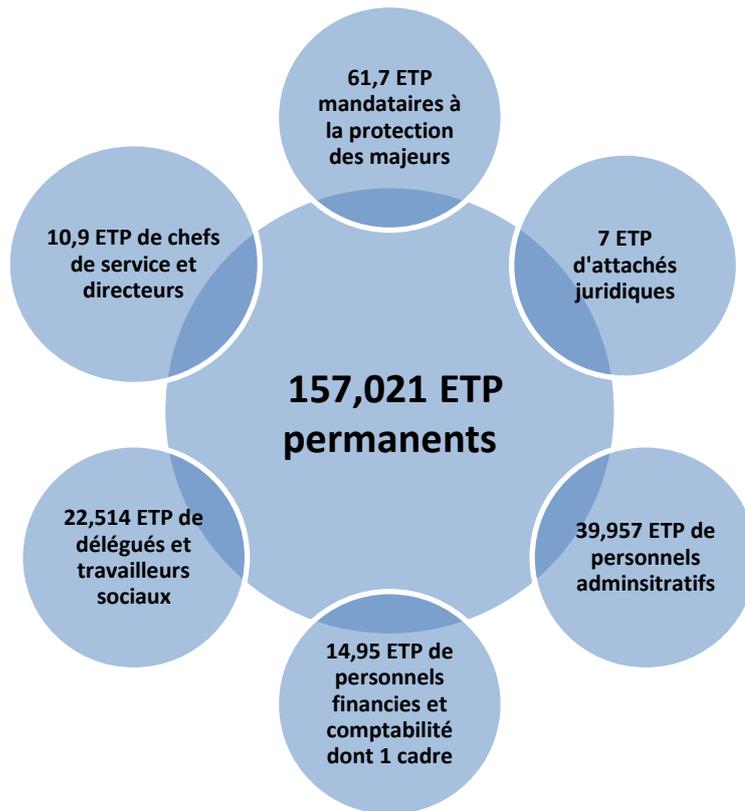
Soutien à la
parentalité

Analyse
juridique et
patrimoniaire

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

Gestion des
prestations
sociales

Les effectifs



Les publics du pôle ASPP

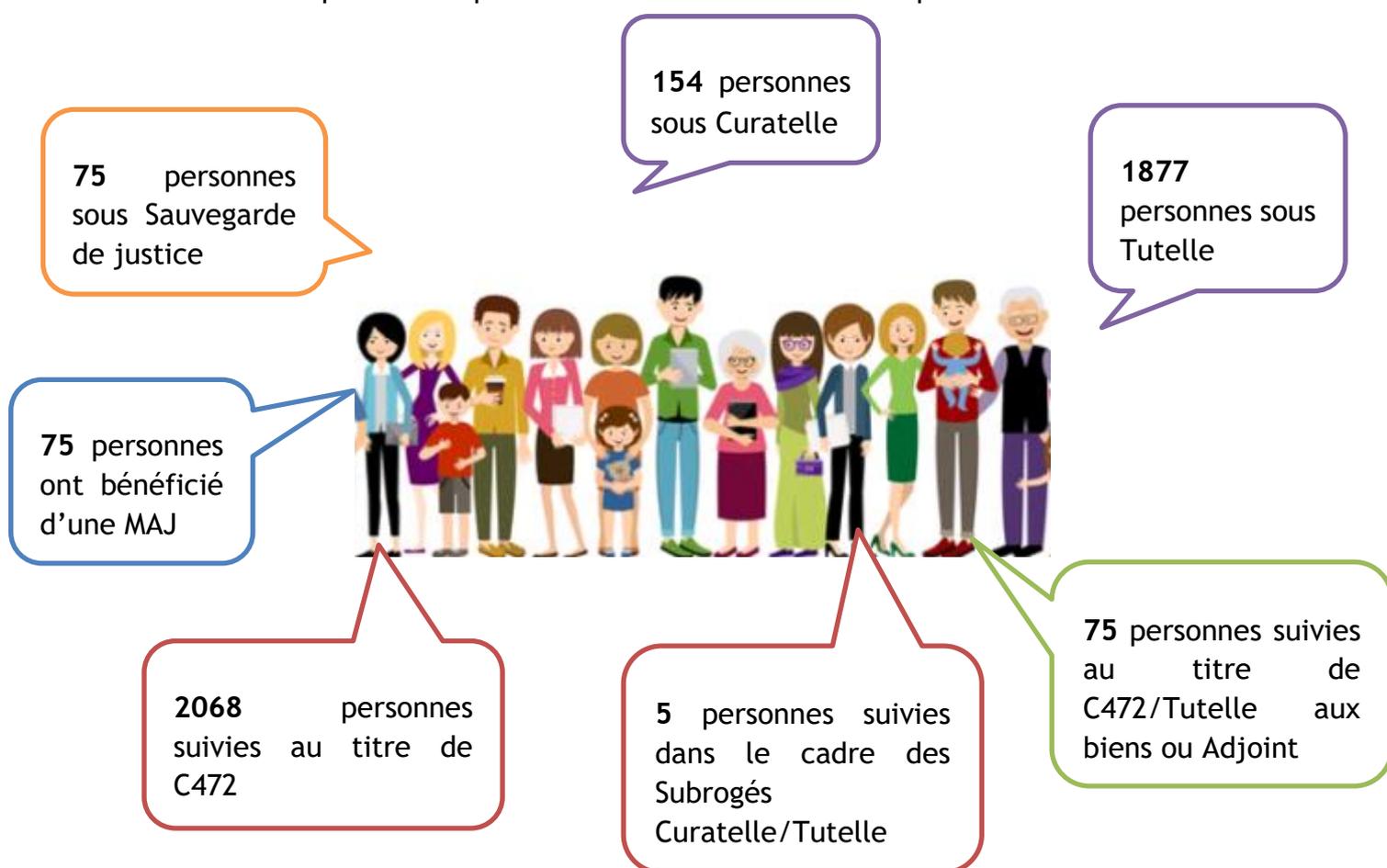


Le service Mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM/MAJ) en 2020

Des chiffres clefs du service MJPM-MAJ

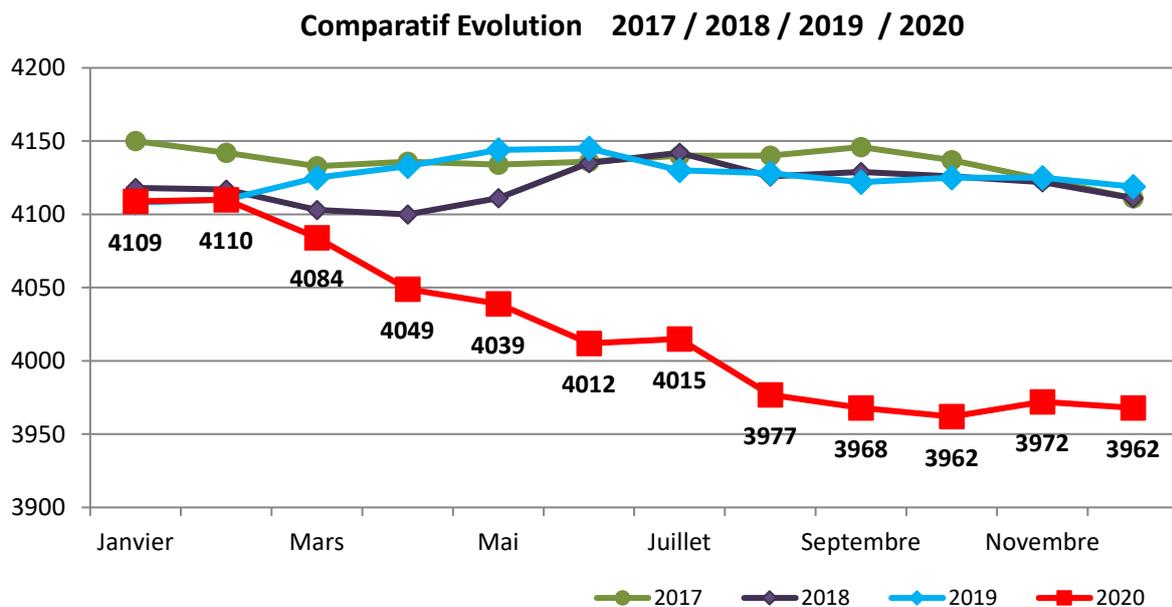
Données quantitatives

En 2020, le service a accompagné 4329 personnes. La répartition des mesures est constante durant ces dernières années, les mesures de curatelles simples et renforcées représentant plus de la moitié des mesures de protection.

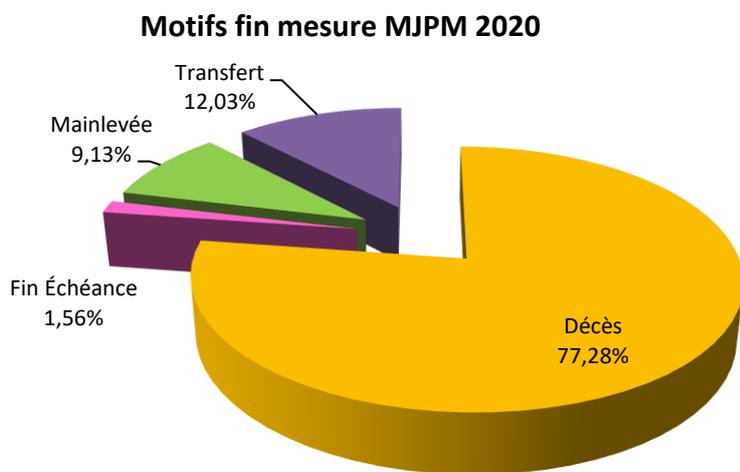


Les effets de la crise sanitaire sur le niveau d'activité

Le graphe des mesures suivies mois par mois illustre la baisse continue à partir de mars 2020 des mesures suivies par le service.



Il est à noter que La balance de décembre 2020 enregistre un solde négatif de 147 mesures. Cette balance négative importante est la conséquence directe de la crise sanitaire et du confinement (fermeture des tribunaux durant de nombreuses semaines).



Pour les mesures MJPM, de nombreux décès ont été enregistrés puisque 39 % des personnes suivies sont en établissement (EHPAD, MAS, FAM) et dont la vulnérabilité est encore accrue durant cette période de crise sanitaire. Pour l'exercice 2020, le service a enregistré 77,28 % de décès concernant les motifs des fins de mesure de protection.

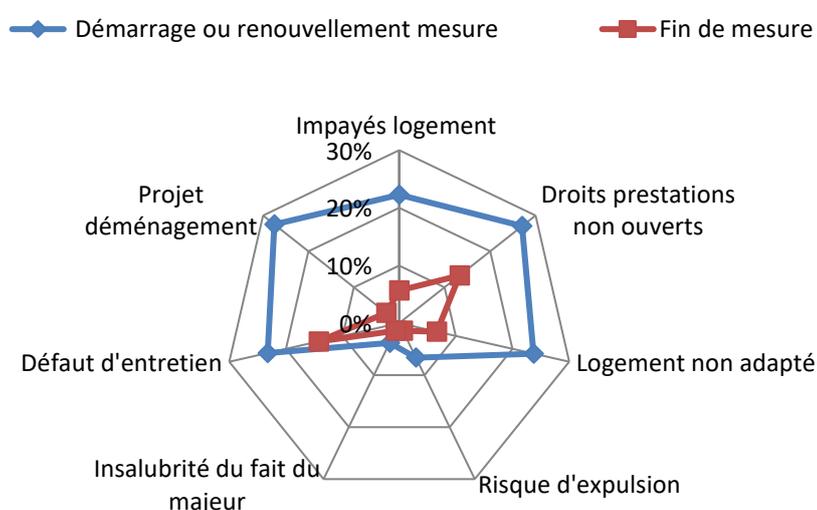
Pour les mesures MAJ les sorties sont davantage liées à l'effet mécanique de l'échéance à quatre ans maximum de cette mesure soit 57 %.

Indicateurs de performance sociale

❖ Mesures MJPM

Il est ici mis en exergue les résultats de l'activité MJPM/MAJ 2020 dans les domaines du logement, 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.

➤ Le logement



Défaut d'entretien et logement inadapté

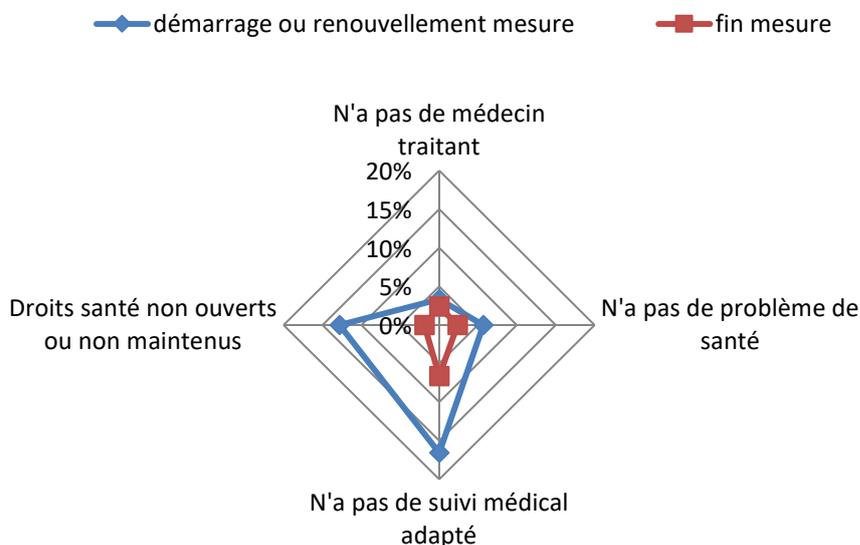
Les résultats concernant les actions menées par le service dans le cadre du logement sont exceptionnels en fin de mesure. Elles sont liées, entre autres, aux aides mis à disposition de la personne protégée à son domicile, au changement de domicile en tant que tel (orientation en maison de retraite d'une personne âgée par exemple, mise en place d'un suivi médico-social). L'accompagnement de la personne protégée dans la réalisation des travaux de débarras, de rénovation, et d'équipement de son logement et des aides y afférentes liées au handicap et/ou au statut de propriétaire de la personne concourent également à ces constats très positifs.

Droit à prestations non ouverts

Les droits à prestations non ouverts ne peuvent atteindre le niveau zéro du fait de notre intervention non pas du fait de manquement du service. Certaines personnes suivies sont inéligibles à certaines prestations du fait du montant de leurs ressources

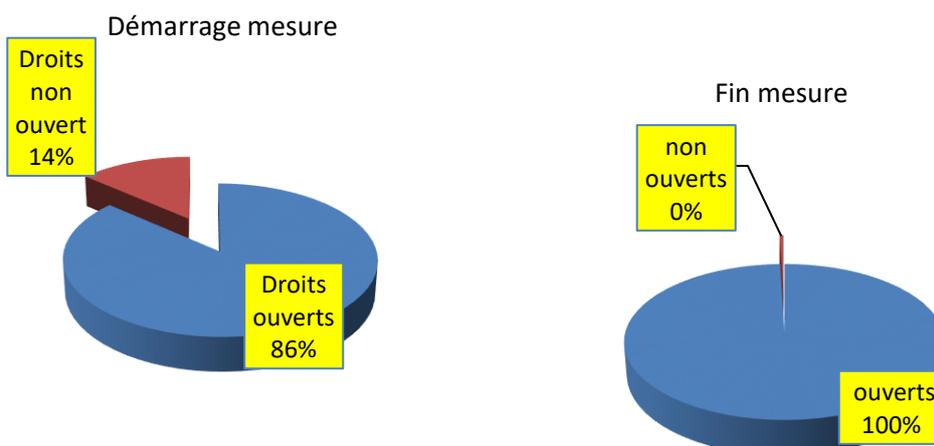
et/ou de leur qualité de propriétaire du logement : FSL, allocation logement, APL etc. Néanmoins les résultats en fin de mesure sont très élogieux.

➤ La santé



Les droits à santé ouverts par le mandataire (droit de base Sécurité Sociale, mutuelle, CSS, aide médicale) sont particulièrement mis en exergue en fin de mesure, faisant ainsi état du « chemin parcouru » tout au long de la mesure de protection.

➤ Droits administratifs

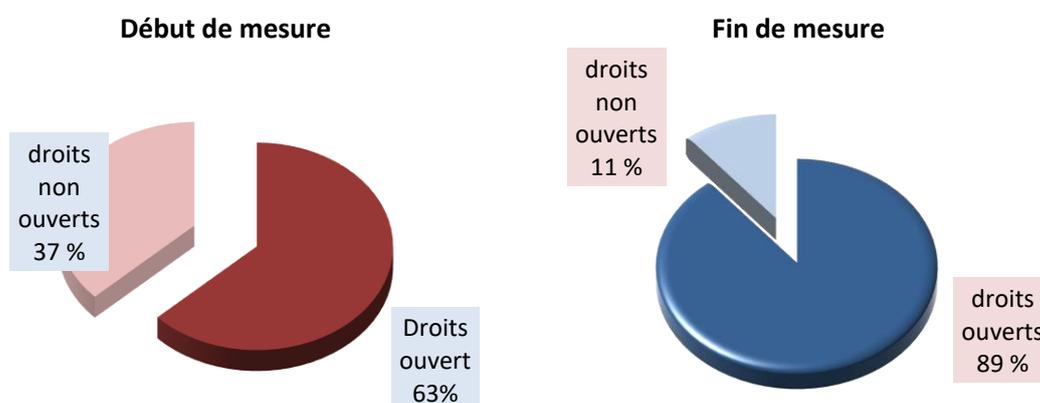


Dans ce domaine, les résultats obtenus sont extrêmement significatifs.

❖ Mesures MAJ

Les graphes ci-dessous illustrent également la progression réalisée tant concernant la thématique logement que budget.

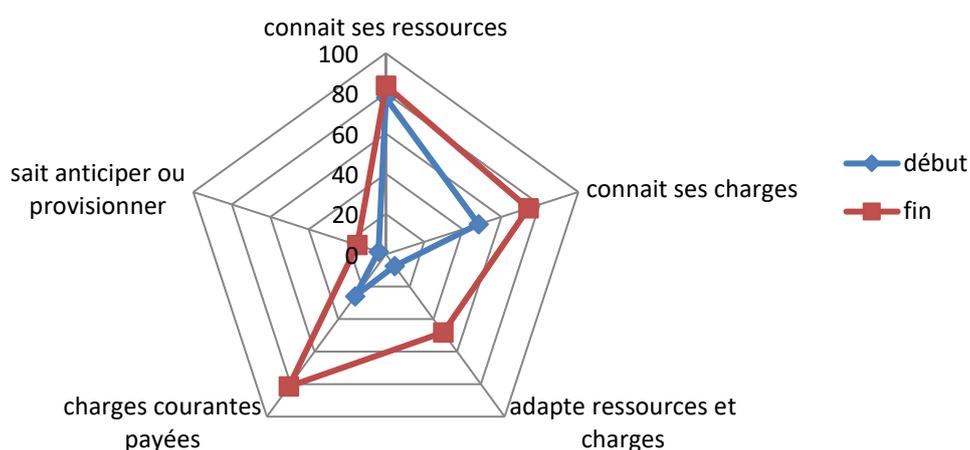
➤ Ouverture des droits liés au logement



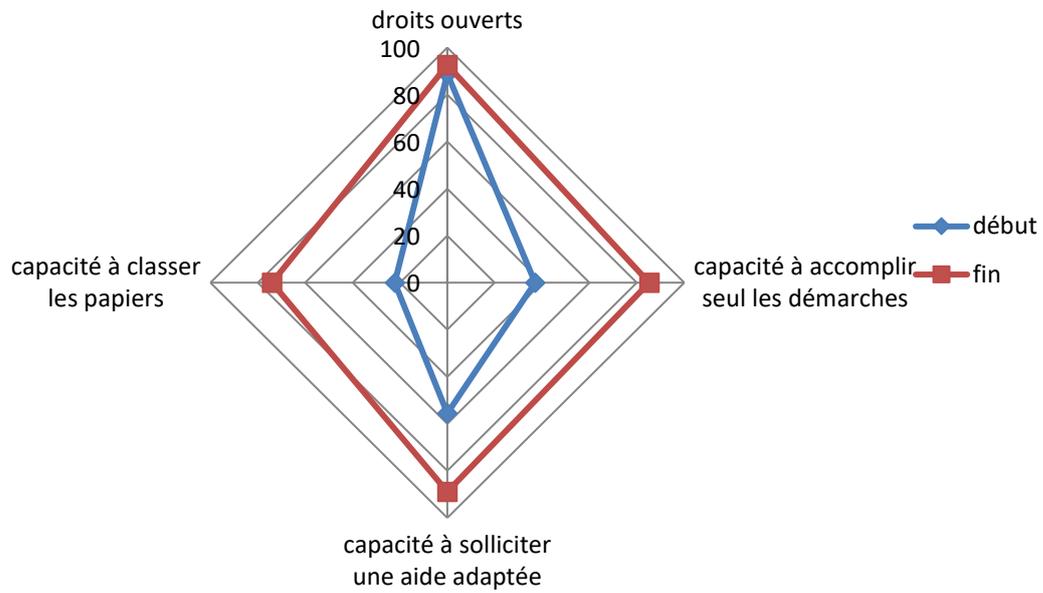
Maîtrise du budget et autonomie administrative

Les graphes ci-dessous permettent de mesurer le chemin parcouru, tant dans les domaines administratifs, qu'en ce qui concerne le travail d'accompagnement et de valorisation des personnes vers l'autonomie.

Maîtrise budgétaire



Autonomie administrative



Le service Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales (AGPS) en 2020

Des chiffres clefs du service AGPS

Données quantitatives

385 familles en MJAGBF concernant 1357 enfants

351 personnes en MASP

97 Familles en AESF concernant 221 enfants



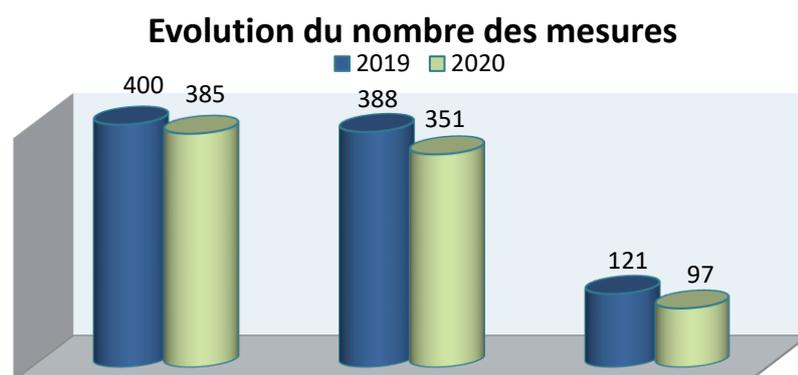
Action collective : 45 jeunes du Lycée Professionnel du bâtiment de Montigny les Metz

88 personnes reçues en PCB AEB CECAP, dont 61 accompagnées

Les effets de la crise sanitaire sur le niveau d'activité

- ❖ Pour les MASP, AESF et MJAGBF, la crise sanitaire a eu pour effet **une baisse des mesures confiées** liées aux difficultés et restrictions de fonctionnement des partenaires à l'origine de l'orientation des mesures qui ont pu conduire, notamment, à moins de contacts physiques avec les personnes et familles permettant de repérer les difficultés et donc moins d'orientations vers ces dispositifs.

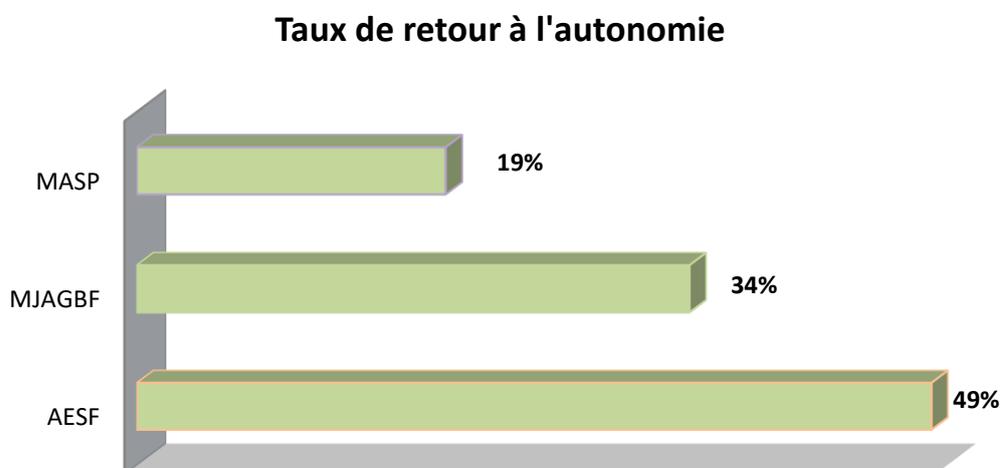
Cette baisse des mesures peut interroger alors même que le public potentiellement concerné par ces mesures est justement celui le plus exposé aux fragilités économiques découlant de la crise sanitaire (nombreuses familles monoparentales, personnes et familles en situation de pauvreté ou de précarité dépendant des aides sociales, peu d'activité salariée des bénéficiaires, peu d'aide et de soutien possibles par l'entourage familial en cas de crise).



- ❖ Concernant le nouvel accompagnement proposé par le Point Conseil Budget, regroupant aussi l’Action éducative Budgétaire et le Centre d’Etude pour l’Accès à la Propriété, nous avons constaté que la crise sanitaire a eu un effet de léthargie sur le public concerné au premier semestre 2020 qui nous a relativement peu sollicité au vu du contexte, mais une reprise des sollicitations importante à compter du 2ème semestre 2020.

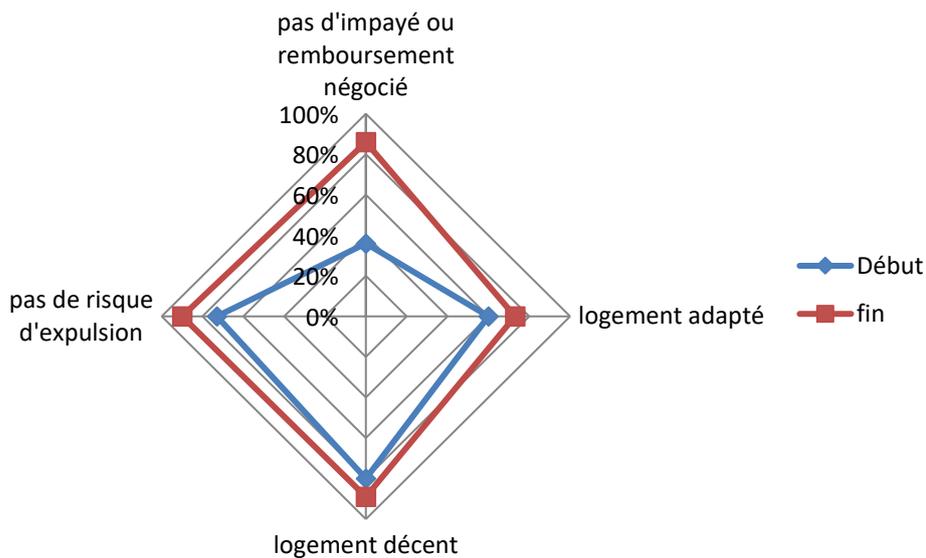
Indicateurs de performance sociale

- ❖ Les activités MASP- AESF-MJAGBF
 - Le retour à l’autonomie en fin de mesure



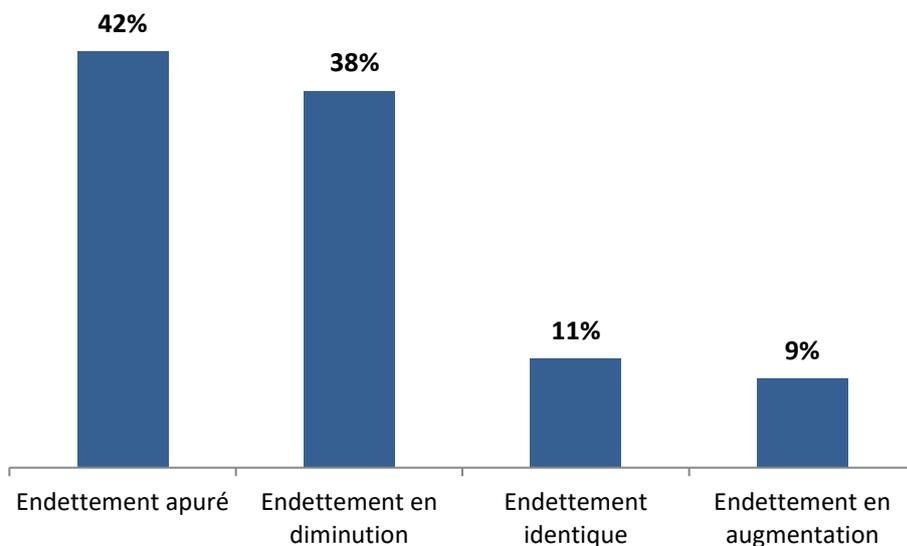
Le taux de retour à l’autonomie est en amélioration pour l’AESF et la MJAGBF, à l’inverse de la MASP. Pour le public de la MASP, la crise sanitaire a moins permis de conforter les acquis, et la durée limitée à 4 ans de cet accompagnement n’a pas permis de reconduction au-delà de cette durée.

- Sécurisation du logement des personnes suivies en MASP



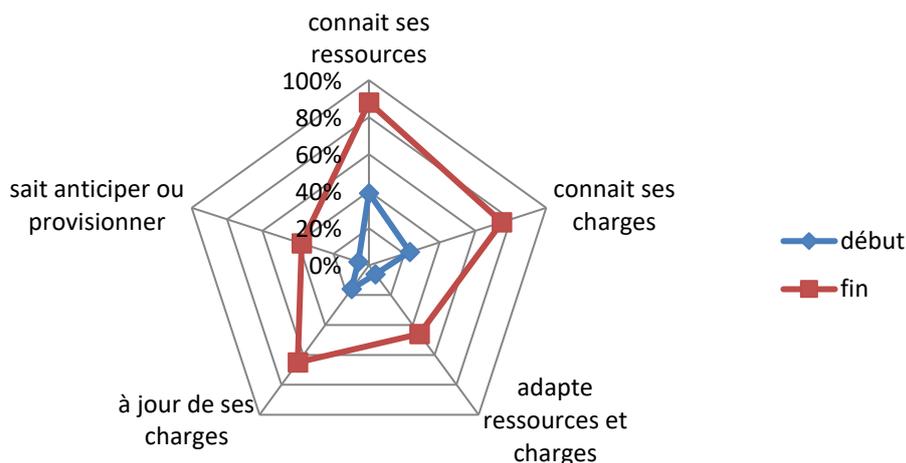
En fin de mesure, 86% des personnes n'ont pas d'impayé ou des remboursements négociés pour leurs charges de logement contre 36% en début de mesure.

➤ Situation d'endettement des personnes suivies en MASP en fin de mesure



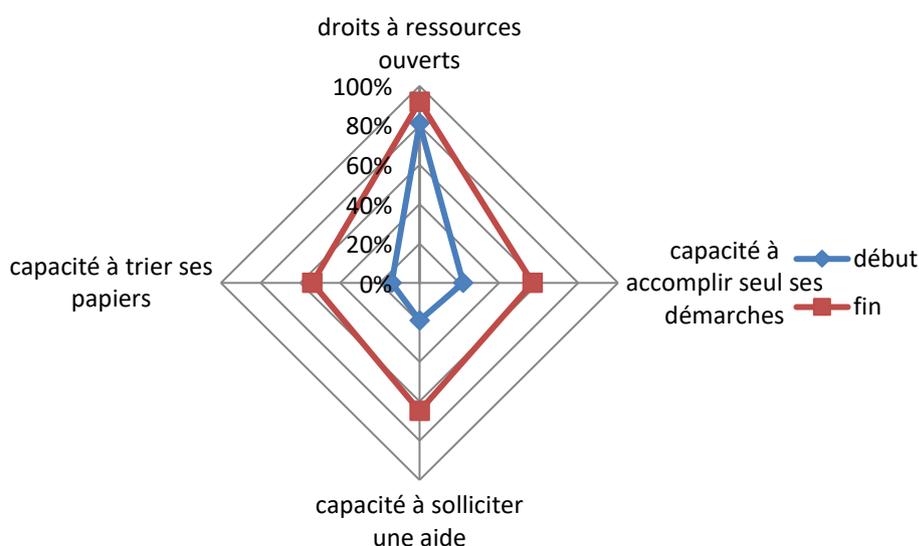
En fin de mesure, 80% des bénéficiaires ont vu leur endettement diminuer ou être totalement apuré.

➤ Maîtrise budgétaires des personnes suivies en MJAGBF



En début de mesure 17% des familles n'honoraient pas les factures de cantine, contre 4% en fin de mesure.

➤ Autonomie administrative des personnes suivies en AESF



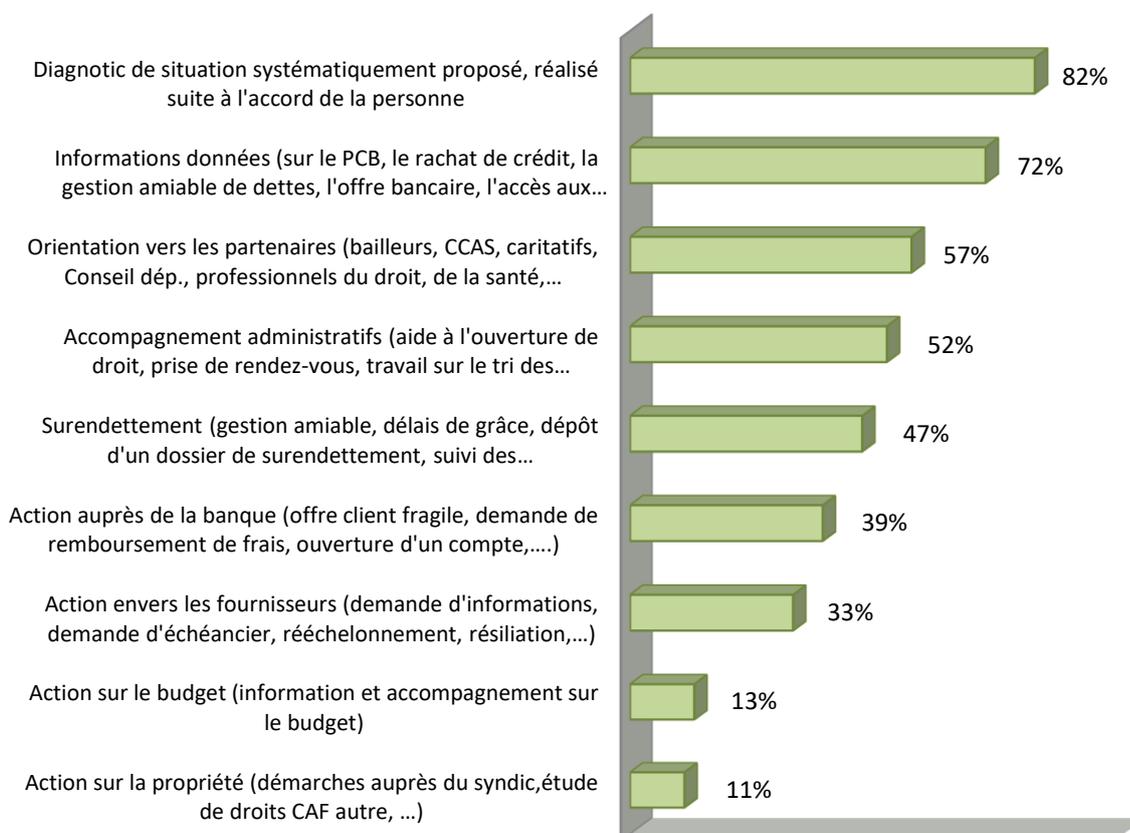
En début de mesure, **27%** des enfants participent à des activités de loisirs extra-scolaires. Cette proportion augmente à hauteur de **32%** en fin de mesure, dans un contexte sanitaire pourtant peu propice au développement de ces activités en 2020.

❖ L'activité PCB - AEB - CECAP

Le PCB - AEB - CECAP, accueille tout public faisant face à des difficultés d'endettement ou de gestion budgétaire, notamment suite à des accidents de la vie ou des accidents de parcours.

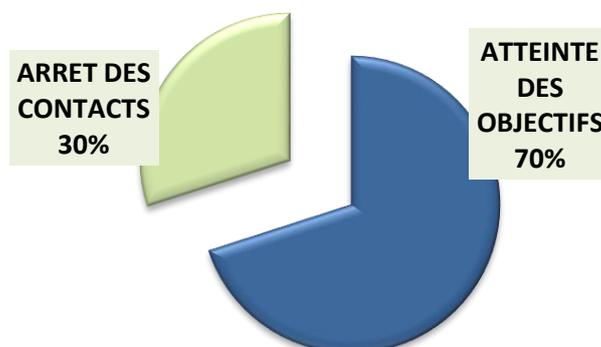
Les difficultés rencontrées par le public, à l'origine de la saisine du service, sont pour 82 % d'ordre budgétaire.

➤ Les actions réalisées par le service



➤ La réussite de l'accompagnement

L'accompagnement réalisé s'est terminé avec un taux fort d'atteinte des objectifs par les personnes conseillées par le service.



Les Réalisations 2020

Evaluation interne

Les services MJPM et AGPS pour les activités MJAGBF, MJPM et 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 appartenait aux deux services de conduire la deuxième évaluation interne en 2020 en corrélation avec le projet associatif et les projets des services

Malgré les restrictions liées à la crise sanitaire, des groupes de réflexions se sont tenus sur les sites du pôle ASPP, certaines en audio conférence d'autre en visioconférence.

Deux administrateurs de l'UDAF ont assidument participé à ces travaux. Les usagers ont, quant à eux, été associés par le biais d'une enquête qui leur a été adressée et expliquée. Le rapport a été déposé à la DDCS début octobre 2020.



Maintien du lien et crise sanitaire



Les confinements successifs et les mesures de distanciation ont impacté l'activité du pôle et il a fallu trouver des substituts pour pouvoir accompagner et poursuivre les missions auprès du public.

A l'occasion du 1^{er} confinement, le télétravail a été mis en place massivement ; pour autant les sites de l'UDAF ont maintenu l'accueil téléphonique. En outre, une équipe dédiée a été maintenue sur site afin de gérer les situations d'urgence des personnes qui pouvaient se présenter aux portes des unités.

Le Pôle ASPP a mis en place des « appels substitutifs » aux visites qui ne pouvaient s'effectuer, tout en prévoyant d'intervenir au cas par cas en cas de nécessité.

La levée du confinement et la mise en place de protocoles sanitaires ciblés a permis la reprise des visites et des réceptions au bureau. Celles-ci ont été maintenues à l'occasion du second confinement même si ponctuellement la résurgence de pics épidémiques ont conduit le service à suspendre certaines d'entre elles notamment en fin d'année.

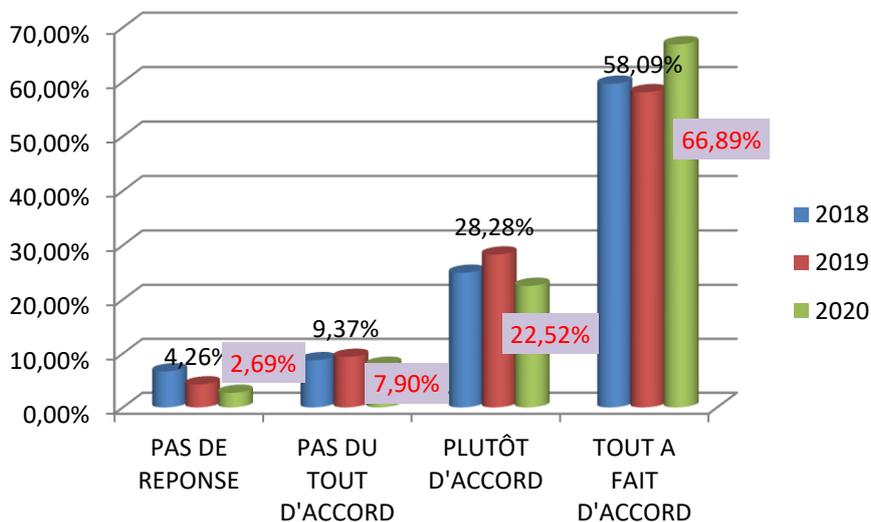
Enquêtes auprès des majeurs protégés

Nombre de mesure par type	MASP	MJAGBF	AESF	PCB AEB CECAP	MJPM/MAJ (Etablissement)	TOTAL
	351	385	94	88	4776	5697
Visites à domiciles	1650	1347	361	126	7444	10928
Déplacements à domicile du service, mais absence de la personne	355	356	105	9		825
Rencontres au bureau	19	123	0	126	2569	6869
Entretiens téléphonique réalisés en substitution des visites	908	978	194	39	6089	8208
Rendez-vous téléphoniques non réalisés (non réponse des personnes)	19	24	30			73
TOTAL	2951	2828	690	300	16102	26903

Comme chaque année, une enquête a été réalisée auprès des majeurs protégés. Le taux des réponses, très significatif et stable d'une année à l'autre permet de tirer des enseignements probants sur la vision qu'ont les personnes protégées de notre intervention.

Quelques graphes illustrent ces retours significatifs d'usagers sur les thématiques :
 Participation des usagers

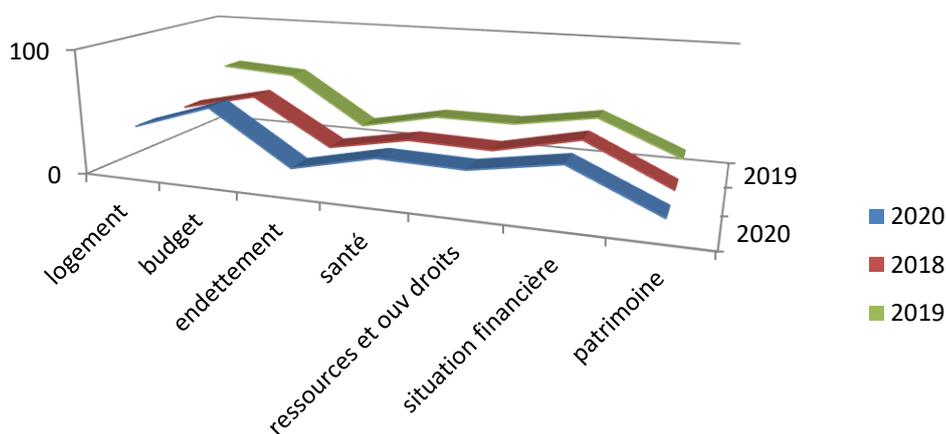
Vous sentez-vous écouté (e) ?



Le taux de 84% de personnes en 2018 d'accord ou plutôt d'accord sur l'écoute, passe à 86,37% en 2019 et à 89.41% en 2020.

Notre intervention a-t-elle amélioré votre situation ?

Si oui, dans quels domaines ?



La tendance observée les deux années précédentes se confirme. L'accompagnement effectué apporte des améliorations dans les domaines budgétaire et financier.

A noter cependant que l'impact ressenti sur la santé, cité pour 27% en 2020 reste un marqueur important de la qualité de l'accompagnement réalisé.

Protection de l'enfance

Le service a participé avec les moyens de communication à distance à un groupe de travail constitué des associations du Grand Est, intervenant sur les mesures MJAGBF et AESF : régularisation d'une charte de fonctionnement, partage d'outils et d'expérience, projet d'organisation de formations communes, et projet d'un groupe d'échange sur les pratiques entre les salariés des associations participantes qui sera mis en œuvre en 2021, notamment.

Par ailleurs le service participe également activement à un groupe de travail piloté par l'UNAF sur la protection de l'enfance, permettant d'étendre nos réflexions au niveau national, et de faire remonter les constats et propositions émanant des services aux politiques en charge de la protection de l'enfance, notamment sur la MJAGBF.

Les actions collectives envers les jeunes

Afin de pouvoir limiter le nombre d'adultes entrant dans la précarité, l'endettement ou le non recours aux droits, le PCB dans ses missions d'information propose d'agir plus précocement en prévention, en offrant aux jeunes un « kit d'informations vers l'autonomie budgétaire et le recours aux droits », pour soutenir et sécuriser leur entrée dans la vie active et leur accès à un premier logement autonome, et ainsi mieux informer les futurs adultes de demain.

Les conseillères budgétaires réalisent ainsi directement des ateliers collectifs et interactifs au sein des structures de formation ou d'accompagnement des jeunes de 16 à 25 ans proches de l'employabilité, en vue de leur donner de l'information sur des thématiques ciblées et adaptées aux problèmes de leur âge.

45 jeunes du lycée professionnel du bâtiment de Montigny les Metz ont pu bénéficier de ces ateliers en 2020.

Le budget et les relations bancaires

La Banque de France est intervenue dans le cadre de la convention signée avec l'UDAF, par trois sessions de formation au profit des salariés du service sur l'inclusion bancaire, les relations bancaires et les réclamations, le microcrédit, les moyens de paiement, le budget, le portail "mes question d'argent".

Les projets reportésà suivre en 2021 et 2022

L'accueil de volontaires de service civique

L'accueil des volontaires de service civique a été suspendu compte tenu du contexte sanitaire. Il sera repris dès que possible , avec les objectifs suivants :

Accompagnement au numérique

Accompagnement des personnes dans certaines démarches

Rompre l'isolement

Soutenir les moments de participation collectifs des bénéficiaires au service

Les comités d'expression

Dès que les conditions sanitaires permettront plus facilement les regroupements, mise en oeuvre de comités d'expression sur les différents sites du pôle ASPP, suivant la première expérience menée en fin d'année 2019;

Les actions parentalité

Le pôle ASPP avait entamé un groupe de travail pour déployer une action sur le temps libre n famille, et favoriser l'accès aux loisirs et à la culture en famille. Ce projet sera reconduit en 2021/2022 à moins que les familles qui seront consultées, ne préfèrent prioriser une autre action.

Le pôle Inclusion en bref

Le pôle Inclusion réalise dix-sept activités qui s'articulent autour de quatre grands axes :

Accueillir et mettre à l'abri

L'UDAF de la Moselle accompagne plus de 2530 personnes en situation d'errance ou d'habitat précaire dans leurs parcours au travers des services :

- Équipe mobile de Moselle Est (EMME)
- Accueils de jour
- Suivi de demandeurs d'asile
- Accueil et accompagnement des grands marginaux

Héberger

L'UDAF de la Moselle permet à plus de 340 personnes privées de logement ou 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'UDAF dispose de :

- 4 Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) dont un totalement en modalité éclatée (CHE)
- Lits Halte Soins Santé

Favoriser l'accès et le maintien dans le logement

L'UDAF de la Moselle soutient plus de 280 ménages en difficulté dans l'accès ou le maintien dans le logement au travers de plusieurs mesures :

- Maison Relais
- Accompagnement social lié au logement (ASLL)
- Accompagnement vers et dans le logement (AVDL)
- Équipe mobile de prévention des expulsions (PEX) depuis avril 2021
- Intermédiation locative (IML)
- Habitat inclusif en faveurs de seniors
- Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale hors les murs (CHRS hors les murs)

Accompagner socialement vers l'emploi

L'UDAF de la Moselle accompagne socialement plus de 8470 personnes vers l'emploi par le biais de quatre dispositifs :

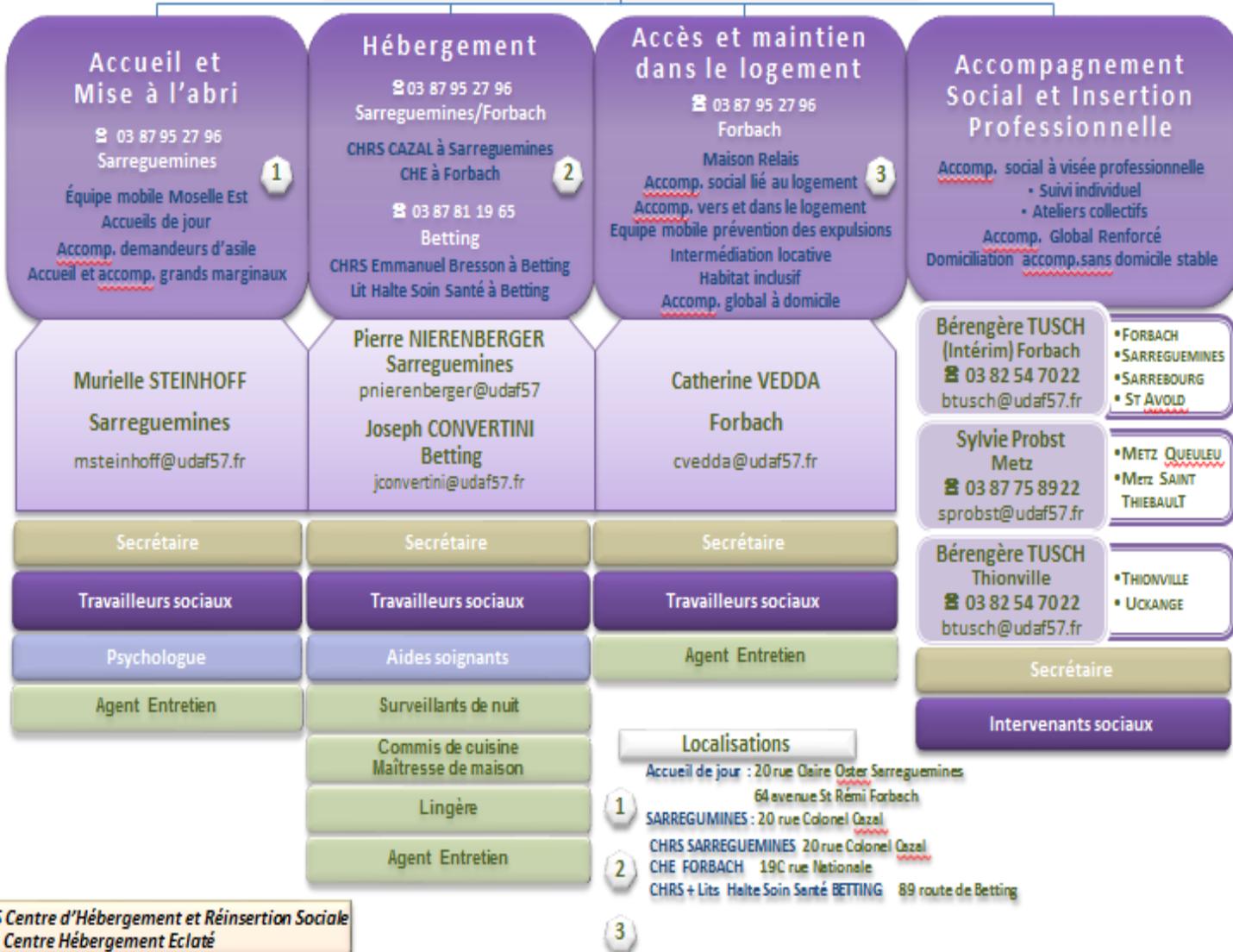
- Accompagnement social à visée professionnelle (individuel et collectif)
- Etablissement de l'orientation des bénéficiaires du RSA (BRSA)
- Accompagnement Global Renforcé (AGR)
- Domiciliation/ accompagnement de personnes sans domicile stable (SDS), bénéficiaires du RSA de la commune de Metz

L'organisation



Pôle Inclusion

Direction – Adjoint de direction (Directions vacantes)



CHRS Centre d'Hébergement et Réinsertion Sociale
CHE Centre Hébergement Eclaté

Les activités

Accompagnement social

Aller au contact de la population errante ou vivant en

Accueil des personnes majeures en situation d'errance ou vivant en habitat précaire

Actions collectives d'insertion (ACI)



Hébergement collectif et éclaté/ d'urgence et d'Insertion

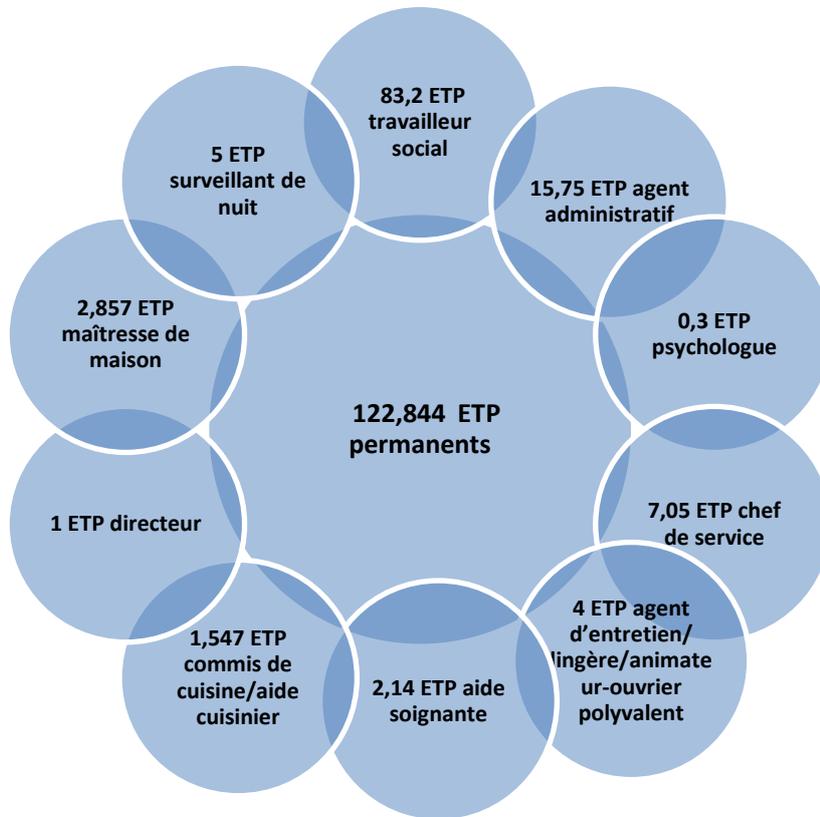
Accompagnement global renforcé (AGR)

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

Etablissement d'orientation pour un public de BRSA

Domiciliation pour les personnes sans domicile stable (SDS)

Les effectifs



Les publics



Le pôle Inclusion en 2020

Des chiffres clefs de l'accueil et de la mise à l'abri

Données quantitatives

L'équipe mobile a rencontré davantage de personnes en 2020 (715 contre 335 en 2019), notamment des personnes mises à l'abri à l'hôtel durant la pandémie (4 hôtels sur les secteurs de Sarreguemines et bassin houiller) et rencontrées de manière régulière.

L'activité accueil de jour n'a cessé de prendre de l'ampleur depuis sa mise en place à la fin de l'année 2018. En effet, en 2020 404 personnes ont été reçues contre 217 en 2019.



715 personnes rencontrées par l'Equipe Mobile

1420 personnes issues de la demande d'asile accompagnées

404 personnes aux accueils de jour

Résultats de performance sociale

❖ Accueils de Jour

La forte activité des accueils de jour au début de l'année 2020 s'explique par le fait que ces lieux sont repérés et identifiés tant par les usagers que par les partenaires.

Malgré la modification de fonctionnement des lieux d'avril à août (sur rendez-vous), nous relevons une activité en croissance en raison, dès septembre de l'augmentation des journées d'ouverture.

On constate que les usagers ont retrouvé pour certains leurs habitudes dans les accueils. Plusieurs partenaires n'intervenant qu'en télétravail, les accueils de jour ont été repérés comme les seuls lieux d'échanges et de maintien du lien.

Nous constatons néanmoins un renouvellement des personnes fréquentant les accueils de jour. En effet, après le premier confinement, nous n'avons pas revu certaines personnes.

❖ L'Equipe Mobile de Moselle-Est

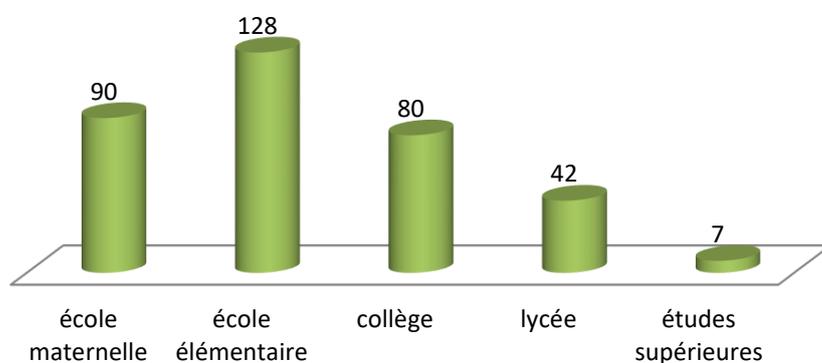
Au total, 26648 km ont été parcourus pour 1435 interventions.

Le service a procédé à 188 mises à l'abri sur les 715 personnes rencontrées (dont 363 nouvelles personnes) ainsi qu'à 183 signalements.

❖ Le Dispositif d'Accompagnement de Personnes Issues de la Demande d'Asile.

Le service a pu scolariser 347 enfants selon la répartition suivante :

Nombre d'enfant scolarisé par niveau d'enseignement



Des chiffres clefs de l'Hébergement

Données quantitatives

237 personnes hébergées au sein des CHRS

79 personnes hébergées au sein du CHE



14 personnes hébergées dans le cadre du LHSS

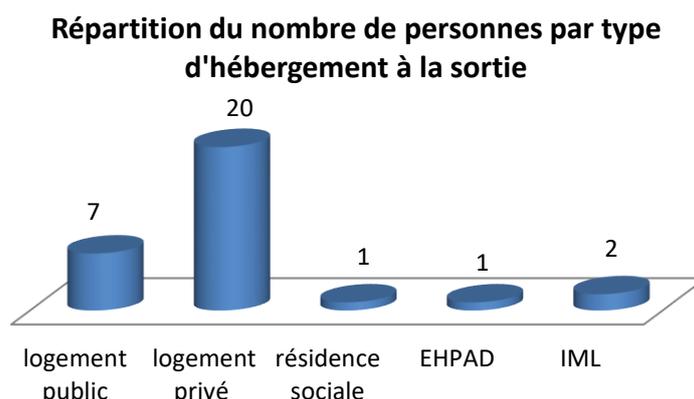
13 personnes hébergées dans le cadre du CHRS Hors les murs

Pour l'année 2020, le taux d'occupation du CHRS de Sarreguemines était de 90,32 % et celui du CHRS de Betting de 95,33%.

Résultats de performance sociale

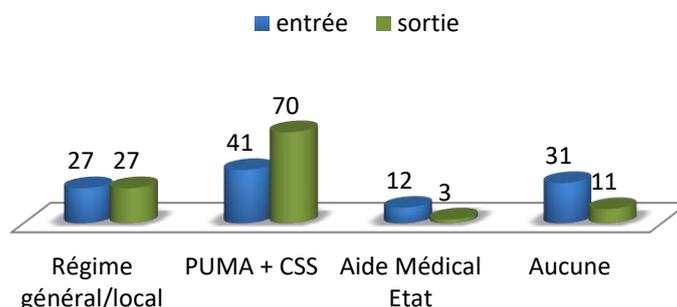
❖ Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

Pour le CHRS de Sarreguemines, malgré le contexte de crise sanitaire qui a ralenti les démarches nous comptabilisons 31 sorties vers le logement, réparties de la manière suivante :



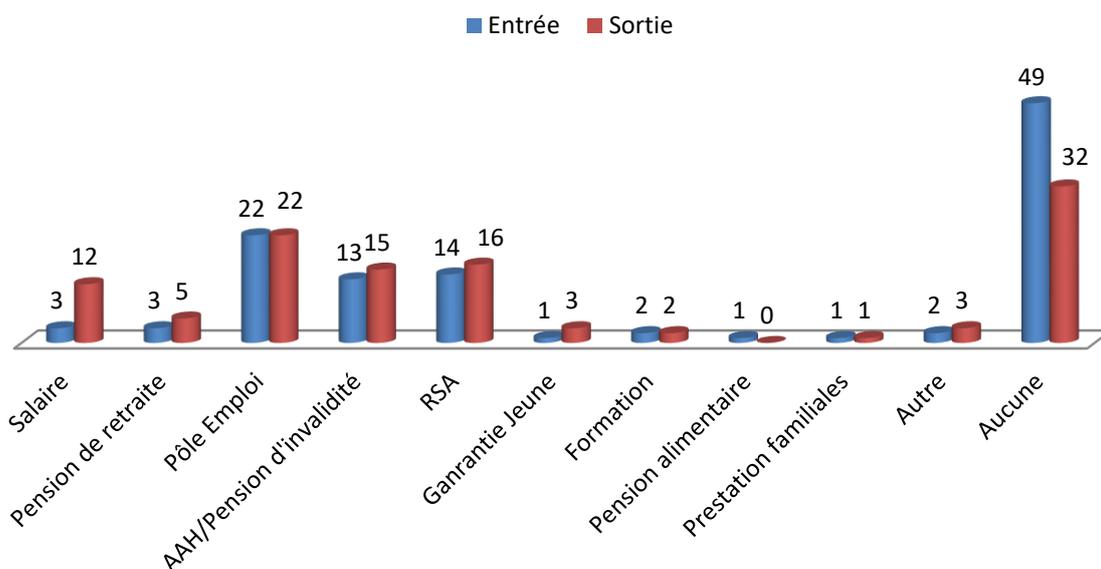
La santé est une thématique importante au sein d'une structure comme le CHRS. La Protection Universelle Maladie (PUMA) et la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sont des droits relativement connus par les personnes accueillies en CHRS mais elles n'ont pas forcément entrepris les démarches administratives permettant d'en bénéficier. Ainsi sur 111 personnes, 31 n'avait aucune couverture santé à l'entrée contre 11 à la sortie.

Nombre de personne par type de couverture santé



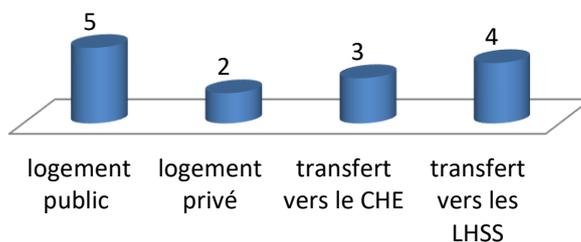
A l'entrée dans la structure, 3 résidents sur 111 ont un emploi contre 12 à la sortie. Toutefois, à la sortie du CHRS, 32 personnes sont encore sans revenus contre 49 à l'entrée.

Nombre de personne par type de ressource



Pour le CHRS de Betting, nous comptabilisons 14 sorties vers le logement, réparties de la manière suivante :

Répartition du nombre de personnes par type d'hébergement à la sortie



❖ Centre d'Hébergement Eclaté

Grâce à l'accompagnement mené par l'équipe basée à Forbach auprès des résidents : 5 d'entre eux ont accédé à un logement autonome dans le parc public et 1 dans le parc privé.

L'équipe du site de Betting (11 places en éclaté homme seul et 5 appartements pour des familles) a accompagné 2 hommes seuls et 2 familles vers un logement autonome dans le parc public et 1 homme seul vers une résidence sociale.

❖ CHRS « Hors les murs »

Ce dispositif comprend les mesures d'Accompagnement Global A Domicile (AGAD) classiques et les mesures de mise à l'abri AGAD en partenariat avec le 115 dans les locaux d'ADOMA à Forbach.

Notre accompagnement a permis à 2 personnes de bénéficier d'un logement dans le parc public et 4 dans le parc privé.

Certains de ceux qui jouissaient tout d'abord d'un AGAD en mise à l'abri ont pu être redirigés vers des hébergements plus adaptés à leur situation : **2 personnes en CHRS, 1 en résidence sociale, 1 en foyer logement pour personnes âgées et 1 en LHSS.**

❖ LHSS

Les personnes que nous accompagnons en LHSS ont en moyenne été présentes durant 7 mois. Il s'agissait pour la plupart de résidents de CHRS qui avaient pour projet de sortie le retour dans cette structure. Ainsi, on compte **quatre retours vers le CHRS d'origine, un relogement en résidence social, une accession à un logement dans le parc public et une entrée dans le dispositif d'accompagnement en logement en Appartement de Coordination Thérapeutique (ACT).**

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

Données quantitatives :

75 ménages accompagnés dans le cadre de l'ASLL

17 ménages accompagnés dans le cadre de l'IML



79 ménages accompagnés dans le cadre de l'AVDL 1

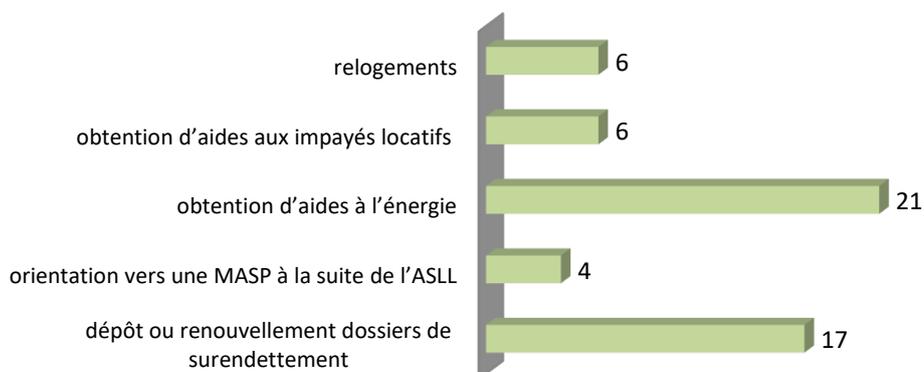
95 ménages accompagnés dans le cadre de l'AVDL 2

14 ménages hébergés au sein de la Maison Relais

❖ Accompagnement Social Liée au Logement

En 2020, **27 ménages sur 75, ont bénéficié d'un renouvellement de mesure**. Nous constatons toujours que l'accompagnement est davantage basé sur un travail au long terme (12 à 18 mois).

Nombre de ménages par type de démarches ayant abouties



Sur les 75 ménages orientés 47 présentaient une situation d'endettement. Nous avons accompagné 17 ménages dans le dépôt ou le renouvellement d'un dossier de surendettement soit 7 de plus que pour le précédent exercice.

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 »

Dans le cadre de cette mission, 15 ménages sur 79 ont pu être relogés.

Le nombre de relogements, qui était à la hausse entre 2018 et 2019, a chuté en 2020. En effet, en raison de la crise sanitaire, tout relogement a été interrompu par les bailleurs sociaux entre le 17/03/2020 et la mi-mai 2020 (voire fin mai pour certains).

❖ Accompagnement Vers et Dans le Logement « dit impayés locatifs »

Sur les 95 ménages accompagnés, 45 ont repris le paiement du loyer, pour les autres le dialogue avec le propriétaire a pu être rétabli et 30 ménages ont bénéficiés d'un accompagnement renforcé.

❖ L'intermédiation Locative

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

Un accès au logement, pour une femme victime de violence a été réalisé durant le confinement pour la mettre à l'abri.

Deux relogements ont été réalisés dans le cadre du droit commun.

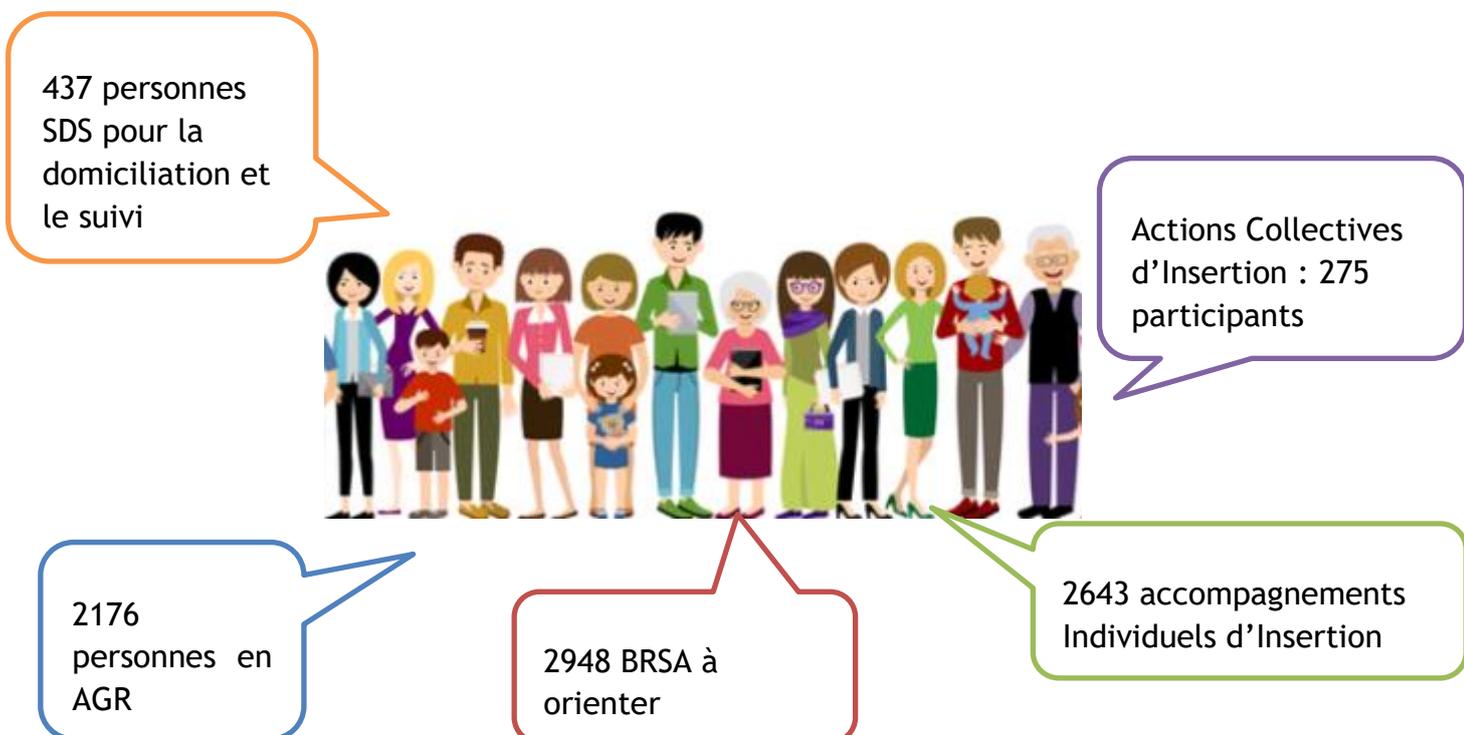
❖ La Maison Relais

Un ménage de quatre personnes a quitté la structure pour un logement dans le parc public.

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.

Des chiffres clefs de l'accompagnement social vers l'emploi

Données quantitatives :



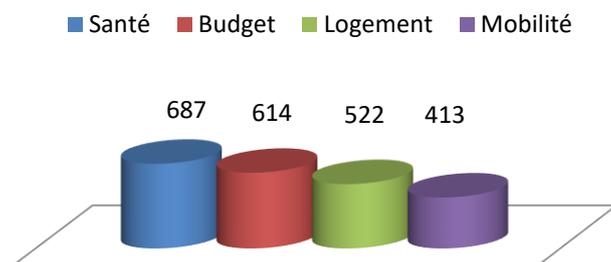
Il a été constaté une baisse significative du nombre de dossiers confiés dans le cadre de l'accompagnement individuel d'insertion vers l'emploi qui était au nombre de 2643 en 2020 contre 4504 en 2019.

Cela s'explique par le fait que le Conseil Départemental a également confié à l'UDAF la mission d'orienter les bénéficiaires du RSA vers un suivi adapté à leur degré d'employabilité.

Résultats de performance sociale :

- ❖ Accompagnement individuel d'insertion (SI) et Actions Collectives d'Insertion (ACI)
- Au cours de l'année 2020, on comptabilise 2163 personnes sorties du dispositif d'Accompagnement Individuel d'Insertion vers l'Emploi sur 2643 personnes suivies au cours de l'année.

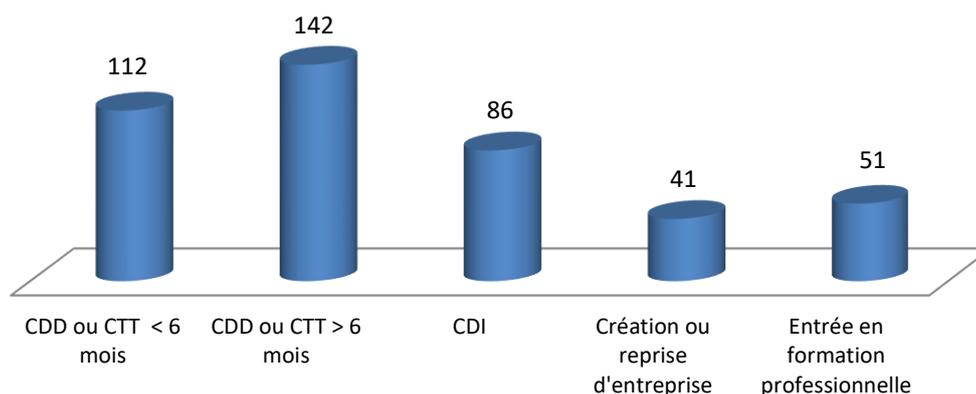
Nombre de personnes par type de frein traité à la sortie



Sur 2163 personnes sorties du dispositif, la problématique de la santé représente le frein majoritairement traité (32%).

Sur ses 2163 personnes, 432 sont sorties pour un motif d'accès à l'emploi soit 20%.

Motifs de sortie vers l'emploi



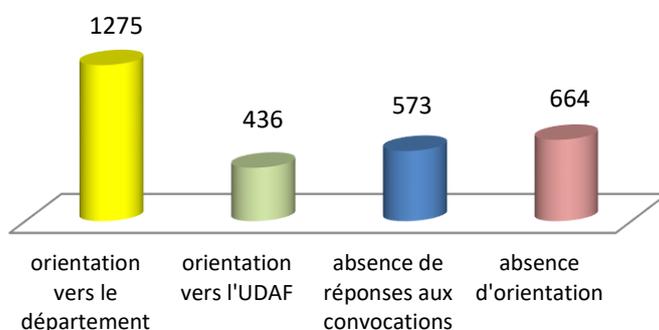
- Le service a mis en œuvre 43 modules d'actions collectives d'insertion en 2020 :
 - 30 modules à visée d'insertion professionnelle
 - 13 modules visant l'accompagnement social.

Il y a eu 705 séances réalisées sur tout le département de la Moselle et 509 personnes ont été orientées, la majorité d'entre elles bénéficie du RSA. Toutefois, des personnes en situation d'isolement social ont également participées.

❖ Etablissement de l'orientation des BRSA

L'UDAF de la Moselle s'est vue confier pour la première fois par le Conseil Départemental de la Moselle l'établissement de l'orientation pour 2948 bénéficiaires du RSA à réaliser à distance.

Le support utilisé a été l'entretien téléphonique. Il s'agissait d'une expérience nouvelle qui s'est avérée adaptée au regard, par exemple, de l'éloignement géographique de certains BRSA et aux échanges nécessaires pour l'établissement de l'orientation.



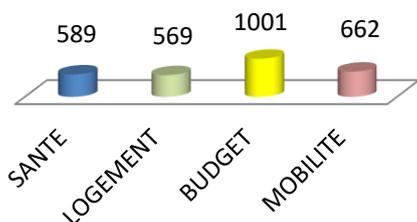
Ainsi, 1711 personnes (58%) ont bénéficié d'une orientation.

Les personnes n'ayant pas répondu aux différentes convocations ont fait l'objet d'une saisine en équipe pluridisciplinaire.

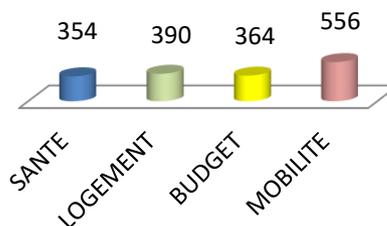
Une orientation n'a pas pu être réalisée pour 23% du fait de l'arrêt de la mission au 31 décembre 2020.

❖ L'accompagnement global renforcé

Nombre de personnes concernées par frein à traiter à l'entrée



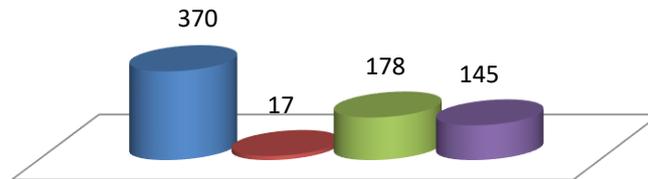
Nombre de personnes concernées par frein traité à la sortie



Le frein lié à la mobilité est solutionné pour 556 personnes soit 84% au moment de la sortie du dispositif AGR.

Nombre de personnes sorties pour des motifs liés à l'emploi

- A trouvé emploi/stage/formation
- Accession activité indépendante/création d'entreprise
- Accession emploi durable (CDD/CDI > 6 mois)
- Accession emploi temporaire (intérim/CDD < 6 mois)

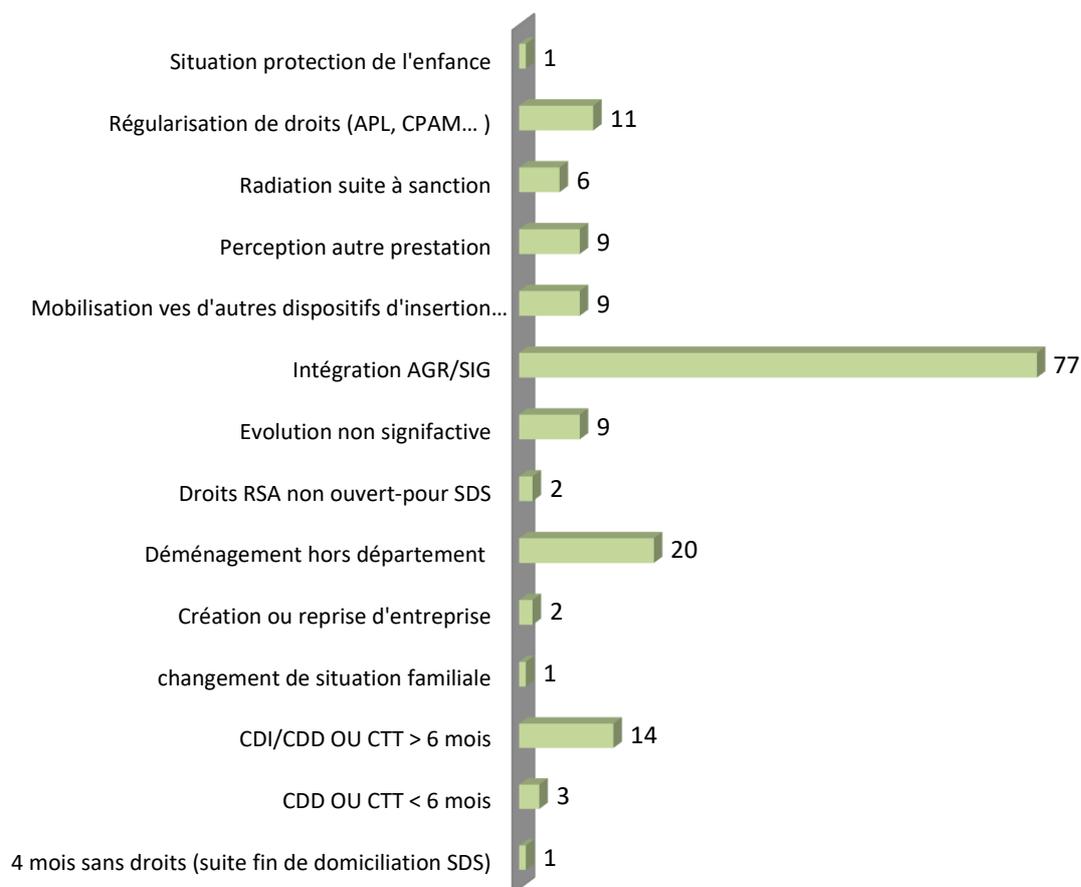


Sur 1337 sorties du dispositif AGR en 2020, on en comptabilise 710 pour une entrée en formation ou accession à l'emploi soit 53% des sorties.

❖ Domiciliation et accompagnement de personnes Sans Domicile Stable

Sur 165 personnes qui sont sorties du dispositif, 97 d'entre elles ont trouvé une solution d'hébergement et 19 ont vu leur situation évoluer vers un emploi.

Nombre de personnes par motifs de sortie



En 2020, le service a mis en œuvre une action spécifique associant un chien médiateur et une salariée sensibilisée et formée à la problématique de l'alcoologie : « **Medor's et déjà l'espoir** », 12 personnes ont participé à cette action.

Les personnes volontaires, qui prennent conscience qu'elles « maltraitent » leur corps en s'alcoolisant, ont ainsi pu participer à des groupes où la question de l'hygiène et de l'estime de soi, en présence du chien médiateur, ont été abordées ; l'objectif étant de permettre à terme l'accès aux soins. Le chien médiateur est créateur de lien et libère la parole : il est apaisant et ne juge pas.

Les Réalisations 2020

L'habitat inclusif

En lien avec le Conseil d'Administration, l'UDAF de la Moselle cherche à innover et à développer une palette, la plus large possible, de solutions de logements adaptés à la demande et aux besoins des personnes accompagnées.

Suivant l'impulsion de la loi Elan, l'A.R.S Grand Est a lancé un appel à candidatures pour le dispositif d'habitat inclusif. L'UDAF et son partenaire AMLI/BATIGERE ont été retenus sur la commune de Créhange pour un projet de 4 logements. Il s'agit de proposer à des personnes vieillissantes et en perte d'autonomie un domicile individuel ordinaire, mais avec une vie collective et une inclusion dans le quartier et la cité ; évitant ainsi l'isolement et le repli sur soi.

Adaptabilité aux contraintes liées à la crise sanitaire

La crise sanitaire liée au covid-19 a fortement impacté le fonctionnement du CHRS, notamment durant le confinement de mars et avril 2020.

L'effectif de salariés présents sur site s'est vu réduit pour diverses raisons (garde d'enfants, personnes à risques...). L'organisation mise en place avec notamment des repas servis en chambre durant le confinement, a nécessité un renfort en personnel.

Des volontaires de la réserve civique et des salariés d'autres services sont venus apporter leur aide.

Par ailleurs, l'équipe mobile s'est engagée dans un travail de logistique important, en récupérant, chaque semaine des denrées alimentaires (dates courtes) à l'épicerie sociale de Saint-Avold et en les redistribuant aux personnes en précarité (à la rue, maison-relais, personnes rencontrées dans les accueils de jour...).

Un travail conséquent d'information et de sensibilisation a été réalisé en direction des personnes issues de la demande d'asile sur les gestes barrière et les mesures de prévention à respecter par le biais de communication directe, d'affichage sur le lieu d'hébergement et d'information par téléphone.

En raison de la fermeture temporaire des permanences des associations caritatives, des « chèques déjeuner », mis à disposition par l'Etat, ont été distribués aux ménages concernés.

Pour l'axe d'accompagnement social vers l'emploi, lorsque les séances des actions collectives se sont arrêtées lors du premier confinement, il a fallu réinventer la manière d'aborder le collectif et nos interventions. Rares étaient les personnes à avoir un ordinateur, une adresse mail, ou un accès à internet. De plus, peu d'entre

elles maîtrisaient ces outils. Il a été possible de travailler avec certaines à la création d'une adresse mail durant le confinement, qu'elles pouvaient utiliser via leur smartphone (souvent avec l'aide d'un enfant). Ce travail a été finalisé et approfondi dès la reprise en présentiel.

❖ Réalisation de masques en tissu

Pour limiter le budget engendré par la crise sanitaire et le respect des gestes barrière, nous avons permis à chaque participant de récupérer les masques donnés par les communes en complétant ou en aidant les personnes à compléter les documents nécessaires au retrait des masques. Le nombre de masques n'étant pas suffisant, nous avons aidé à la réalisation des masques en tissu tous ensemble dans le cadre des actions collectives.



Sport et bénévolat

Nous avons travaillé à l'intégration des participants aux actions collectives aux événements tels que la fête des Sports et la Caravane Moselle (suite au report du Waes Open 2020 pour cause de mesures sanitaires liées au COVID), dans le but de promouvoir :

- Le sport comme facteur d'intégration avec Femme Moselle Energie en lien avec le label « Moselle, terre de jeux 2024 » et le sport au service de l'insertion.

Les participants ont ainsi découvert et même pratiqué diverses activités sportives accessibles sur leur secteur de vie.

- Le bénévolat, tremplin à une insertion professionnelle des BRSA qui nous sont confiés par le département. Les personnes ont ainsi pu s'investir en tant que bénévoles lors de ces diverses manifestations.

