

UNIS POUR LES FAMILLES







RAPPORT D'ACTIVITÉ

UNION DÉPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

Udaf Eure

UNIS POUR LES FAMILLES



Sommaire

05 Éditorial du Président

07 Le mot du Directeur Général

08 La vie institutionnelle

11 Les actions

13 Le microcrédit

15 Le service comptabilité

17 Les ressources humaines

19 Protection et accompagnement

23 Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux

24 Le Pôle Accompagnement

32 La démarche qualité

36 Le service juridique et gestion du patrimoine immobilier

38 Système d'information et accueil

41 Comité Social et Économique de l'UDAF de l'Eure (CSE)

42 Les perspectives 2024



ÉDITORIAL DU PRÉSIDENT

Le contexte géopolitique mondial est devenu une réelle préoccupation avec des répercussions pour l'ensemble des français en même temps que l'Europe est impactée par les événements en Ukraine et les affrontements du Moyen-Orient.

Nous sommes devenus en si peu de temps, les témoins de la souffrance de milliers de familles traumatisées par la guerre aux portes de l'Europe et affectés par de sinistres situations qui amènent dans notre quotidien la désolation avec pour effets de déstabiliser nos certitudes du quotidien.

Bien plus qu'une crise sanitaire, c'est une crise qui engage et nous met en situation de repenser notre façon de voir l'avenir dans ce qui fonde nos actions et nos modes de relations aux autres.

L'actualité se charge de nous rappeler cette nécessité d'agir ensemble pour maintenir un niveau acceptable de solidarité et surmonter les difficultés ambiantes pour supporter le climat anxiogène généré par les incertitudes ressenties par beaucoup de nos compatriotes.

C'est donc dans ce contexte que nous abordons ce rapport annuel d'activité en ayant à l'esprit que l'engagement des professionnels de l'UDAF27 et la constance des efforts permettent de rester au contact de la réalité des besoins et de proposer une gamme de services à la personne de bonne tenue.

Je ne reprendrai pas tous les axes de progression des services laissant cela aux responsables des services et à la direction pour restituer une synthèse pertinente des actions institutionnelles de l'année 2023.

Signalons de nouveau, que le travail de réflexion autour de l'accord d'entreprise relatif à l'aménagement des temps de travail s'est finalisé pour tous de manière concertée et responsable, et devrait en 2024 traduire une amélioration notable et souhaitée de la qualité de vie au travail.

Pour autant, il ne résout pas toutes les questions liées aux difficultés spécifiques engendrées par la charge de travail de certaines catégories professionnelles, mais les résultats des évaluations ont donné raison aux efforts collectifs pour garantir la qualité des services et promouvoir les finalités des missions confiées à l'UDAF27.

La réflexion sur la mise en œuvre de l'espace éthique conjuguée aux actions d'analyse des pratiques sont autant d'outils pour agir avec discernement.

Au nom du conseil d'administration et de tous ceux qui mettent en œuvre la poursuite du lien social, je renouvelle nos remerciements et les assure de notre soutien.

Nous vous souhaitons une lecture sereine de ce rapport d'activité, reflet d'un travail soutenu des salariés en lien avec l'équipe de direction en relation avec l'engagement des administrateurs et le soutien des pouvoirs publics de l'État et du Département.

Eric RECTENWALD
Président



LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

PRIMUM NON NOCERE

…. D'abord ne pas nuire !

Au sein de l'UDAF de l'Eure, nous embrassons pleinement les missions qui nous sont confiées par l'État et le Conseil Départemental en exerçant des mesures judiciaires pour les personnes majeures vulnérables, en accompagnant des familles dans la politique des mille jours de l'enfant et en soutenant celles et ceux dans leurs parcours vers le logement autonome et le retour à l'emploi par l'insertion.

Notre posture cardinale, guidée par des principes éthiques et de la relation humaine, s'ancre profondément dans le principe fondamental : « Primum Non Nocere » - traduit simplement par « D'abord, ne pas nuire. » Ce principe, hérité de l'éthique médicale, transcende les frontières des soins physiques pour imprégner toutes les facettes de notre engagement envers nos usagers. Il constitue la pierre angulaire de notre approche dans laquelle la bienveillance et la sécurité sont prioritaires.

Chaque action que nous entreprenons doit être imprégnée de ce principe philosophique, guidée par la conviction que notre devoir principal est d'écouter, de protéger et d'améliorer la condition de vie des personnes pour qui nous travaillons. Que ce soit dans l'accompagnement des personnes, la promotion des premiers jours cruciaux de la vie pour les jeunes parents ou la recherche de solutions pour assurer un logement stable, notre objectif ultime est d'apporter des changements positifs tout en minimisant les risques potentiels et en agissant avec précaution pour éviter tout préjudice.

En intégrant le principe « Primum Non Nocere » dans notre quotidien professionnel, nous nous efforçons de créer un environnement sécurisé, empreint de bienveillance et de compréhension. Nous reconnaissons ainsi que la vulnérabilité et la fragilité ne se limitent pas à la dimension physique, mais englobent également les aspects psychologiques et sociaux.

Au cœur de notre réussite réside l'engagement inestimable de nos bénévoles dévoués du Conseil d'administration et des associations qui le composent. Leur temps, leur expérience et leur passion sont les piliers de notre action. Leur dévouement et leur engagement incarnent l'esprit de solidarité et de responsabilité collective qui anime notre association. Grâce à leur soutien indéfectible, nous sommes en mesure de concrétiser notre vision et de faire une réelle différence dans la vie de ceux qui en ont le plus besoin et nous les remercions.

Parallèlement à notre engagement envers la mission sociale, nous sommes également déterminés à intégrer la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) dans toutes nos pratiques. La durabilité, la transparence et l'impact positif sur la communauté font partie intégrante de notre approche. Nous croyons fermement que notre responsabilité va au-delà de l'accomplissement de nos missions, et nous devons évaluer l'impact de nos actions… D'abord ne pas nuire !

« Primum Non Nocere » n'est pas simplement un principe, mais une boussole morale qui guide nos actions et renforce notre responsabilité envers ceux qui dépendent de notre soutien en contribuant à bâtir un avenir plus inclusif, solidaire et respectueux de « l'Ensemble ».

Jean-François HOFER
Directeur Général



01 La vie institutionnelle

Par le biais du fonds spécial attribué par l'UNAF, l'UDAF27 peut financer le fonctionnement de sa vie institutionnelle (part I) et la mise en place d'actions dans le cadre de la convention d'objectifs 2022-2026 (part II).

C'est au travers ce rapport d'activité que l'ensemble des missions effectuées tout au long de l'année vous est présenté.

Le service est composé d'une personne qui assure simultanément les missions relatives à la vie institutionnelle, à la réalisation de la convention d'objectifs, à la participation d'actions en faveur de l'institution, et à l'activité microcrédit.

LES ASSOCIATIONS

L'UDAF27 compte **27 associations adhérentes** actives sur l'ensemble du territoire qui apportent aide, soutien et entraide aux familles du département.

Certaines associations sont affiliées à des mouvements nationaux de type :

RECRUTEMENT GÉNÉRAL :

AFC – Les Associations Familiales Catholiques | Associations Familiales Protestantes – Fédération Nationale | la CSF – Une force pour vivre ! – Confédération Syndicale des Familles | Familles rurales – Vivre mieux !

OU RECRUTEMENT SPÉCIFIQUE :

APF | efa – Enfance & Familles d'Adoption | MFR | unafam

Et, 11 associations adhérentes ne sont affiliées à aucun mouvement national.

Au 31 décembre, l'UDAF27 compte 3 711 adhérents votants et 9 606 suffrages, soit une augmentation de 240 adhérents votants et 458 suffrages **malgré la mise en sommeil, cette année, de « Ensemble pour la vie » et « l'AFL ».**

LES RELATIONS AVEC L'UNAF

Le service de l'Action Familiale a participé aux groupes de travail proposés par l'UNAF, et notamment :

- 6 « jeudis de la Com » (en visio)
- La journée des référents communication au mois de janvier
- 1 webinaire de présentation du nouvel outil « Contributions REZO » en septembre

Les communiqués de presse de l'UNAF sont transmis à l'ensemble des adhérents, des membres du Conseil d'Administration et des salariés. Chaque information émanant du national est partagée.



Pour continuer dans la dynamique de fidélisation des associations adhérentes, d'autres formations seront à proposer aux Présidents. Et, nous espérons que, par le biais du sondage réalisé auprès de chacune, nous pourrons mettre en place l'aide, le soutien et les actions souhaitées dont elles ont besoin.

Nous continuerons également la prospection pour tenter d'enrichir notre réseau associatif.

LE PLAN LOCAL DE DÉVELOPPEMENT ASSOCIATIF (PLDA)

Le Plan Local de Développement Associatif, initié par l'UNAF, repose sur 4 aspects :

ACCUEILLIR – PROSPECTER – ANIMER – RÉACTIVER

Cette année, dans le cadre de la prospection, nous avons travaillé, avec une administratrice volontaire, sur un recensement d'associations entrant dans le champ de la famille en nous appuyant sur des parutions au Journal Officiel. Des courriers/mail ont été envoyés à une sélection d'associations. Malheureusement, nous n'avons accueilli aucune nouvelle association, cette année, mais il s'agit d'un travail de longue haleine nécessitant souvent plusieurs rencontres et relances.

Pour les associations adhérentes, différentes actions d'animation ont été proposées dont une sensibilisation auprès des Présidents pour devenir membre du Conseil d'Administration de notre institution. Une fiche synthétique du rôle d'administrateur a été réalisée afin de mieux appréhender ce rôle. La formation « développer son association et motiver de nouveaux bénévoles », dispensée par l'UNAFOR, a également été suggérée aux Présidents des associations. Malheureusement, le nombre d'intéressés était insuffisant pour la mettre en place. Nous avons également soumis aux associations la possibilité d'utiliser le logo « membre de l'UDAF », proposé par l'UNAF, dans le but que chacune puisse montrer son appartenance à un réseau, celui des UDAF/URAF/UNAF. Toujours dans le cadre de l'animation, et suite à l'Assemblée Générale, l'association Le Troc Brionnais, adhérente depuis 2021, a émis le souhait de travailler étroitement avec notre institution pour mettre des actions parentalité en place sur son territoire. Après plusieurs rencontres et un sondage, deux ateliers ont été réalisés. Et enfin, pour mieux connaître les besoins, les envies, les souhaits des associations adhérentes, un sondage à destination des Présidents des associations a été travaillé en fin d'année et devra être approuvé par le Conseil d'Administration.

Dans le cadre de la partie « réactiver/relancer le contact avec les associations adhérentes », une rencontre a eu lieu avec la nouvelle Présidente de l'association familiale de Verneuil sur Avre afin de lui présenter l'UDAF, ses services et ses actions. Et, un échange téléphonique a eu lieu avec la Présidente de l'association « Ensemble pour la Vie ».

L'UDAF27 a également participé aux webinaires « les matinées du développement associatif » proposés par l'UNAF les 23 juin, 21 septembre et 19 décembre.

LA GOUVERNANCE ET LA VIE STATUTAIRE

Dans le respect des statuts et du règlement intérieur, les Bureaux et Conseils d'Administration se sont déroulés en visioconférence et en présentiel.

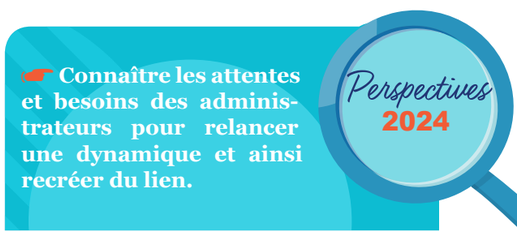
Le 8 juin, s'est tenue l'Assemblée Générale Ordinaire durant laquelle se sont déroulées les élections pour le renouvellement partiel du Conseil d'Administration.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'UDAF27 AU 31 DÉCEMBRE :

M. RECTENWALD*	Président	CSF
MME GIRARD*	Vice-Présidente	AFE
MME MAISONS*	Secrétaire	FR
M. ABRAHAM*	Trésorier	EFA
Mme TOUZARD*	Trésorière-adjointe	AFE
M. DEBRE*	Membre	CSF
MME GIBERT*	Membre	AFC
MME LAGREE*	Membre	UNAFAM
MME AUCLAIRE	Administrateur	AFC
MME BINAY	Administrateur	CSF
M. COLLIN J	Administrateur	CSF
M. COLLIN L	Administrateur	CSF
Mme COURTEL	Administrateur	FR
MME DEBEAUVAIS	Administrateur	FR
Mme DESNOS	Administrateur	FR
Mme GARNIER	Administrateur	Ind.
Mme MASOT	Administrateur	AFC
Mme MATRAND DE LA BOURDONNAYE	Administrateur	AFC
Mme PEREZ	Administrateur	ADMR
M. POUCLET	Administrateur	MFR
Mme VAN HEE	Administrateur	Ind.

Suite au renouvellement partiel du Conseil d'Administration, M. RECTENWALD a été réélu Président.

**Membres du Bureau*



Connaître les attentes et besoins des administrateurs pour relancer une dynamique et ainsi recréer du lien.



LES COMMISSIONS

La commission de contrôle des listes électorales composée de MMES GIRARD, GIBERT, MAISONS, et M. ABRAHAM et COLLIN s'est réunie le 27 février.

La commission de contrôle des candidatures au renouvellement partiel du Conseil d'Administration composée de MMES GIRARD, GIBERT, MAISONS, et M. ABRAHAM et COLLIN s'est réunie le 11 mai pour examiner les candidatures.

La commission des services s'est déroulée le 27 novembre. Elle a permis de faire un point sur l'activité de l'ensemble des services pour 2023. Ont participé à cette commission MMES DEBEAUVAIS, GARNIER, LANGLAIS et TOUZARD, et M. RECTENWALD.

La commission financière, composée de MMES GIRARD, MASOT et TOUZARD, et de M. ABRAHAM et RECTENWALD, s'est réunie le 20 mars pour la clôture des comptes, et le 16 octobre pour les budgets prévisionnels.

La commission de la médaille de la famille ne s'est pas réunie faute de candidatures.

LA REPRÉSENTATION ET SES FORMATIONS

De par le code de l'action sociale et des familles, l'UDAF bénéficie de sièges de représentation dans diverses instances. C'est avec un grand dévouement que les représentants de l'UDAF27 ont assuré pleinement leurs missions pour défendre l'intérêt des familles. Nous vous présentons ci-après un extrait des représentations assurées par les bénévoles :

SANTÉ

Commissions des usagers et Conseils de surveillance dans les hôpitaux et cliniques
Mesdames ANDREOLETTI, BOLUFER, LAGREE et TOUZARD, Messieurs ALLIX et PORTEJOIE

LOGEMENT

ADIL, Commission départementale de conciliation, Comité Local d'Amélioration de l'Habitat
Mesdames LAGREE et TOUZARD

PSYCHOLOGIE ET DROIT DE LA FAMILLE

Conseil de Familles
Mesdames CAIL et DELISLE

ENFANCE, JEUNESSE

CAF
Mesdames LARUE et MAUREL, et Messieurs ABRAHAM et COLLIN

CCAS – CIAS

Mesdames GIBERT et GIRARD
Monsieur POUCLET

D'autres représentations sont aussi assurées par des professionnels de l'institution notamment au sein de la Commission de surendettement des particuliers de l'Eure, et aussi en CCAPEX (Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives). Le service de l'institution a participé à 4 CCAPEX sur le territoire de Bernay.

LES FORMATIONS DES REPRÉSENTANTS

Pour mener à bien leurs missions, des temps de formations et d'informations ont été proposés aux représentants de la CAF, des commissions des usagers dans les hôpitaux via France ASSOS SANTÉ, ...



- **Poursuivre les « recrutements » pour assurer la continuité de la représentation pour les postes vacants et proposer des candidats aux représentations nouvellement créées.**
- **Continuer de soumettre des temps d'échanges et de formations pour que chaque représentant puisse acquérir de nouvelles connaissances et compétences pour exercer ses missions dans de bonnes conditions.**

02 Les actions



Dans le cadre de la convention d'objectifs UDAF27/UNAF pour la période 2022-2026, l'UDAF27 s'est engagée à développer et animer des actions sur les thèmes de la parentalité et l'accompagnement budgétaire. Le financement de ces actions est assuré par la part II du fonds spécial.

LA PARENTALITÉ



Conformément au calendrier prévisionnel des actions de la convention d'objectifs et suite aux différents contacts engagés en 2022, le service action familiale a mis en place des ateliers parentalité sur différents secteurs du département.

MME LECOQ, accompagnante périnatale, a animé des séances de réflexologie bébé émotionnelle, de massages parent/bébé, de portage et d'allaitement sur les secteurs de Bernay, Brionne et Evreux.

Dans les locaux de Espace Libre à Charleval et avec le concours de l'association familiale de Perriers sur Andelle, MME DUBOS, accompagnante périnatale, a rassuré les mamans et les papas en proposant 4 « café poussette » sur les thèmes du sommeil de bébé (et des parents), les premiers mois de bébé, l'alimentation et l'éveil. Chaque « café-poussette » était précédé d'une séance de massages pour bébé.





À Evreux, MME VARIN de l'association Eveil de Soi, a proposé des ateliers de massages parent/bébé, et MME BLANGENOIS, accompagnant au bien-être de l'enfant, de la « réflexologie bébé émotionnelle ». Des familles du service d'Unité d'Intervention en Prévention Précoce de l'UDAF27, ont pu y participer, dans la mesure où toutes les séances se sont déroulées à Evreux, dans les locaux de la Farandole.

Sur un volet plus éducatif, MME PELTIER de l'association « Pour une communication bienveillante », a animé 4 ateliers, ouverts uniquement aux parents, dans les locaux de l'UDAF :



- Réguler les émotions et la gestion des conflits avec l'enfant,
- Affirmer son autorité avec bienveillance,
- Adapter son temps pour l'enfant et pour soi,
- Réguler le stress des enfants et des adultes.

Les 19 ateliers proposés ont été animés par des professionnelles chaleureuses dans la bienveillance et la convivialité favorisant ainsi les échanges entre parents et parents-professionnels.



ont assisté aux séances sur l'ensemble de l'année

La réalisation d'un questionnaire de satisfaction nous a permis d'évaluer la qualité des ateliers mais aussi d'avoir des suggestions, des idées, des envies des parents pour de futurs ateliers.

Nous avons pu anticiper sur le planning 2024 des actions parentalité, et rencontrer différents professionnels sur d'autres secteurs du département comme : MME ANDRIEUX de l'association « Mon petit Kangourou » sur Bourg Achard, MME VOIRY – éducatrice de jeunes enfants en libéral - sur Vernon, MME GARCIA de « Un Instant Enchanté »- spécialisée en accompagnement parental et développement du bébé/enfant - sur Gisors et Etrépagny.





Pour maintenir le lien avec les familles accompagnées par nos services, nous avons aussi proposé un concours pour la carte de vœux 2024. Chaque artiste a été récompensé. Nous tenons à féliciter plus particulièrement Mahia-May, la grande gagnante qui, accompagnée de sa maman, a reçu ses cadeaux et son diplôme par le Directeur Général.

Nous tenons également à applaudir Abel, notre plus jeune artiste en herbe !

Dans le cadre de la convention d'objectifs sur la mise en place d'ateliers parentalité, l'UNAF a proposé des groupes de travail auxquels l'UDAF27 était présente les 2 février, 29 mars, 5 octobre et 15 novembre.

L'ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE

Conformément au calendrier prévisionnel, le logiciel Budg&Co a été mis en place, en septembre, au sein de notre UDAF.

Les utilisatrices du logiciel ont pu l'appréhender et l'utiliser aisément grâce à leurs participations aux formations et webinaires assurés par l'UNAF et Magnetic.

Les outils de communication (ex : flyers) sont régulièrement mis à jour et distribués à différents partenaires potentiels.

De plus, suite à la signature d'une convention UDAF27/Fédération des Entreprises d'Insertion Normandie, le service Action Familiale a recherché des intervenants pour effectuer des actions collectives budgétaires auprès des publics en insertion. En effet, lors d'échanges, la Fédération des Entreprises d'Insertion a remonté les difficultés de leurs publics dans la gestion de leur budget. En fin d'année, il a été élaboré un calendrier d'interventions avec Finances et Pédagogie dans les locaux de la Régie des Quartiers sur Evreux, pour 2024.





... LES ACTIONS HORS CONVENTION D'OBJECTIFS

Toujours dans le but d'avoir un réseau associatif développé sur l'ensemble du territoire, l'UDAF27 est toujours membre du Collectif du Roumois et administrateur au sein des « Tisseurs de liens ».

03 Le microcrédit

L'activité microcrédit est rythmée par deux permanences téléphoniques par semaine assurées le mardi après-midi, et le jeudi après-midi.

Ce service fonctionnant avec 2 personnes (1 bénévole et 1 salariée), des échanges ont lieu, après chaque permanence, afin de faire le point sur les situations en cours, les demandes et les évolutions liées aux critères de nos partenaires bancaires. Cela permet de conserver une dynamique.

CHIFFRES CLÉS

- **108** — Nombre de **contacts entrants**
- **17** — Nombre de **microcrédits déposés en banque** (dont 16 pour la mobilité)
- **8** — Nombre de **microcrédits acceptés**
- **1** — Nombre de microcrédits en attente de réponse du partenaire bancaire au 31.12.23



TYPOLOGIE DES DEMANDEURS

- **64 %** de femmes
  36 % d'hommes
- **80 %** locataires

Face à l'emploi, on constate que **les personnes en activité** (CDI, CDD, intérim et contrats aidés) sont majoritaires **(45 %)**. Les demandeurs d'emploi et les personnes sans activité constituent chacun **22 %** des contacts enregistrés. Nous avons eu également **10** retraités, **1** travailleur non salarié, et **1** personne en formation.

PARTENAIRES BANCAIRES :

Créasol · Caisse d'Épargne

SECTEURS GÉOGRAPHIQUES

La forte demande en mobilité est donc cohérente avec la ruralité de notre département où exercer et conserver une activité professionnelle sans voiture est impossible.

Malgré tout, les plus fortes demandes émanent des secteurs moins ruraux où les transports urbains sont développés et les bassins d'emploi denses : **Evreux (32 %)** et **Louviers (14 %)**. Sur ces secteurs, l'accompagnement social, financier et éducatif est plus largement mis en place, et le réseau associatif est très développé.

Le secteur de **Bernay** est un territoire rural qui bénéficie d'un tissu associatif très dynamique. Avoir un véhicule pour se déplacer à des fins professionnelles et personnelles est un véritable enjeu. C'est pourquoi chaque année, nous constatons une hausse des demandeurs sur ce secteur qui atteint en 2023 **16 %**. Les demandes sur les secteurs de **Vernon** et **Pont-Audemer** représentent respectivement **9 %**. Sur les autres secteurs comme Brionne, Rugles, Gaillon, Gisors et les Andelys, les demandes sont marginales.

Faits marquants

Le constat 2023 montre une baisse importante d'activité. Les situations financières se dégradent et ne permettent pas l'accès au microcrédit.

L'augmentation du nombre de personnes en emploi sollicitant un microcrédit pour réparer ou acheter un véhicule est révélateur d'une société en souffrance où les salariés n'ont plus la capacité d'emprunt ou d'épargne pour faire face à un achat important. L'accroissement du montant des charges fixes est tel qu'ils ne sont plus en mesure de vivre « normalement » du fruit de leur travail.

Nous essayons de rediriger ces personnes vers les bons interlocuteurs pour trouver des solutions adaptées à leur situation, et promouvons les Points Conseil Budget (PCB). Les personnes en emploi ne bénéficient que très rarement, d'aides. Malgré notre volonté à promouvoir les PCB pour les aider et les accompagner dans une gestion budgétaire adaptée, leur besoin premier est un financement.

Un grand nombre de travailleurs sociaux du département et des CCAS nous oriente des personnes dont les situations ne relèvent pas du microcrédit : capacité d'emprunt impossible, dettes en cours…

Malgré le travail réalisé dans l'étude et le montage des dossiers, nous constatons que les partenaires bancaires sont plus « frileux » dans l'acceptation des demandes. Outre cette « frilosité », certains demandeurs cachent des vérités qui ne leur permettent pas l'accès au crédit.

Nous avons également rencontré la Banque de France avec qui nous avons pu échanger sur la procédure à suivre pour les personnes en situation de surendettement, nos modalités de traitement et les critères fixés par nos partenaires bancaires. Cet échange fructueux nous a permis une meilleure qualité de service auprès d'éventuels demandeurs.



04 Le service comptabilité

UNE MISSION

Une mission de mise à jour des comptes des majeurs protégés dans le cadre de ses fonctions de gestion des mesures de protection, un suivi comptable pour les familles dont elle a la charge dans un cadre d'accompagnement.

LE SERVICE COMPTABILITÉ DE L'UDAF DE L'EURE ASSURE :

UNE MISSION

Une mission de tenue de la comptabilité générale et budgétaire de l'association et de ses services.

LE SERVICE COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

La comptabilité de l'association est conforme au plan comptable applicable aux établissements privés sociaux et médico sociaux (ESMS).

BUDGET 2023 : 4 628 939 €

LA COMPTABILITÉ DES SERVICES :

Deux services principaux bénéficient de la comptabilité :

HABITAT

Un suivi des charges de logement, des participations des familles (CHRS et IML) et des APL reçues est effectué mensuellement.

PARTICIPATIONS REÇUES : 80 050 €

MONTANT APL REÇU : 127 495 €

MJPM / AGBF

La tenue de la comptabilité des personnes se fait par le biais de deux services techniques :

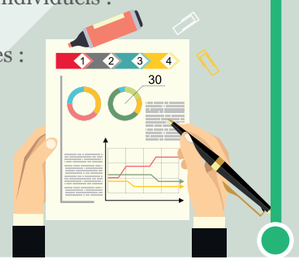
LE SERVICE ENCAISSE :

- Mise à jour quotidienne des recettes sur les différents comptes détenus par les majeurs protégés
- Mise à jour du patrimoine mobilier et immobilier
- Édition des Comptes Rendus Annuels de Gestion (CRAG)

LE SERVICE DÉCAISSE :

- Saisie des factures et des bons d'achats quotidiennement pour paiement
- Validation des paiements ordonnancés par les mandataires chaque jour
- Gestion des frais de gestion des majeurs protégés

Nombre de comptes individuels :
1 377
Montant total des comptes individuels :
8 882 668,42 €
Nombre de comptes externes :
4 714
Montant total des comptes externes :
19 212 471,08 €
Nombre de CRAG réalisés :
1 440



	2022	2023
Nombre de factures saisies	44 310	43 720
Nombre de bons d'achats payés	8 853	7 129
Nombre de virements émis	141 409	137 460
Nombre de chèques émis	462	327
Nombre de prélèvements	21 880	27 501

ACTUALITÉS :

Dans l'air du temps du numérique, nous constatons avoir de moins en moins de papier et des difficultés à obtenir les justificatifs. En effet, des comptes clients sur Internet sont nécessaires pour beaucoup de choses, mais difficiles à gérer, tant sur la quantité que sur le respect des données personnelles. Nous constatons également une grande hausse des prélèvements.

Faits marquants

- Reprise de la comptabilité du CHRS collectif de Vernon.
- Optimisation du service avec 2 pôles : comptabilité tutelle et comptabilité générale.
- Recrutement d'une aide comptable au mois de mai suite à un départ.
- Formation des équipes en interne pour une meilleure polyvalence.
- Reprise et correction de certains dossiers d'Aide Sociale.

Perspectives 2024

Traitement de tous les dossiers d'Aide Sociale par les comptables pour vérification puis validation par les mandataires pour paiement.

La formation interne menée en 2022 et 2023 nous permet d'assurer une continuité de service grâce à la polyvalence des équipes. (Semaine de 4 jours).

Nous allons poursuivre cette bonne dynamique existante au service comptabilité et renforcer le contrôle.

05 Les ressources humaines

Chiffres clefs	2023	2022	Évolution (%)
Effectif salarié	85 salariés (82,3 ETP)	75 salariés (71,1 ETP)	+ 13 %
CDI / CDD	87 % de CDI 13 % de CDD	93 % de CDI 7 % de CDD	
Hommes / Femmes	72 femmes 85 % 13 hommes 15 %	62 femmes 89 % 8 hommes 11 %	
ETAM - Cadres	75 techniciens 88 % 10 cadres 12 %	63 techniciens 84 % 12 cadres 16 %	
RQTH	4 salariés RQTH (3,4 ETP) soit 4,7 % des effectifs	7 salariés en situation de handicap (6,2 ETP). Soit à ce jour 9,3 % des effectifs	- 43 %

ÉVOLUTIONS 2023 :

Accord portant sur l'aménagement du temps de travail du 25/10/2022

- Au 1er janvier, 2/3 des salariés sont passés aux 4 jours ; 1/3 ayant souhaité rester aux 4,5 jours.
- Au 1er septembre, l'ensemble des personnels est passé aux 4 jours (sauf temps partiels, forfait ou cadre dirigeant, dispositions particulières).
- Révision de l'Accord en cours de finalisation (pour adapter les termes de l'accord après 6 mois d'exercice).

Depuis 2023, la Prime Ségur est attribuée pour les salariés éligibles de l'UIPP.

Des audits qualité ont eu lieu les 09/10 octobre – les 09/10/13 novembre 2023 avec le nouveau référentiel HAS où la politique des ressources humaines est partie prenante, notamment concernant :

- la gestion du risque professionnel
- la formation
- l'accueil et intégration des salariés
- la QVCT…



FORMATION:

1999 heures de formation (+15 % par rapport à 2022) ; 24 actions de formation en 2023 (+ de 45 000 € consommés pour la formation en 2023) uniquement sur les frais pédagogiques. À cela s'ajoutent

- 2 contrats d'apprentissage (15 777 € de coût pédagogique financé par l'OPCO).
- 1 programme de formation 2023/2024/2025 ambitieux pour le nouvel ERP (comptabilité, paie et planning) dont :
  - 10 jours de formation pour le module planning ;
  - 6 jours pour le module comptabilité ;
  - 11 jours pour le module paie.

98 salariés formés pour l'année 2023 (les salariés pouvant faire plusieurs formations).



MOUVEMENTS DE MAIN-D'ŒUVRE EN 2023 :

27 ARRIVÉES : 12 CDI ; 15 CDD

19 DÉPARTS : 1 LICENCIEMENT INAPTITUDE ; 8 FIN DE CDD ; 9 DÉMISSIONS ; 1 LICENCIEMENT





- Mise en production de la paie (ERP) en janvier 2024.
- Mise en production du planning (ERP) + badgeuse en juin 2024.
- Groupe de travail pour la rédaction d'une charte Télétravail.
- Finalisation du PAPRIPACT (plan d'action du DUERP).
- Élection partielle des membres du CSE (démission de 3 membres en octobre 2023) afin de recomposer des membres suppléants.
- Dénonciation et conclusion de l'accord temps de travail pour intégrer le forfait jour + les spécificités du CHRS collectif Vernon + temps de trajet.

06 Protection et accompagnement

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 — 26 délégués mandataires
5 en établissements
21 en milieu ouvert

2 — 8 secrétaires
2 en établissements
6 en milieu ouvert

3 — 1 délégué mandataire gestionnaire de patrimoine immobilier

4 — 1 responsable de service
1 pôle ouverture
1 psychologue
1 assistante

OUVERTURE DE LA MESURE DE PROTECTION

144 NOUVELLES MESURES DE PROTECTION

Sauvegardes de justice 29
Curatelles 49
Tutelles 33
Curatelle / tutelle à la personne 1
Curatelles / tutelles aux biens 6
Subrogés 17
MAJ 1*
Mandats ad hoc 8

95 en milieu ouvert
49 en établissements

69 Hommes / 75 Femmes

* - de 20 ans = 7
* 20 à 30 ans = 34
* 31 à 50 ans = 19
* 51 à 70 ans = 25
* 71 à 90 ans = 31
* + de 90 ans = 19

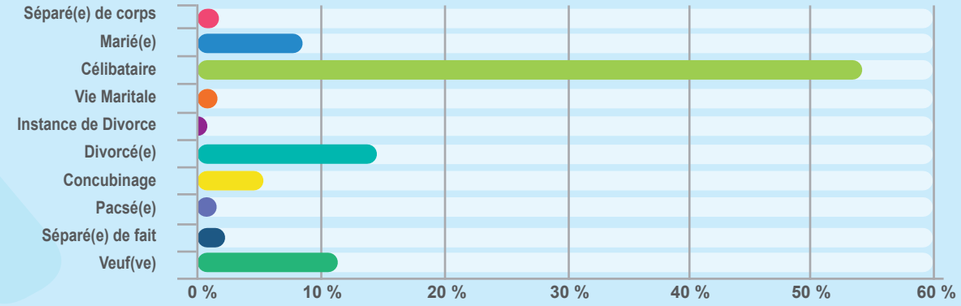
CHIFFRES CLÉS AU 31/12/2023

1 470 mesures de protection	dont **1 015** en milieu ouvert et **455** en établissements. 16 mesures AD'HOC portant l'activité totale à **1 486**. Activité stable en dépit d'un ralentissement dû à l'arrêt de prise de mesures au cours de l'été 2023.
47 mesures de subrogations	exercées par 4 délégués mandataires, sur tout le territoire de l'Eure et départements limitrophes.
144 nouvelles mesures ouvertes (Ad Hoc)	un net ralentissement sur le 2nd semestre 2023 en raison de l'arrêt provisoire des nouvelles mesures du 1er juin au 31 octobre 2023. Stabilisation des subrogations après une brusque augmentation en 2022 : pour mémoire **47** au 31/12/2022.

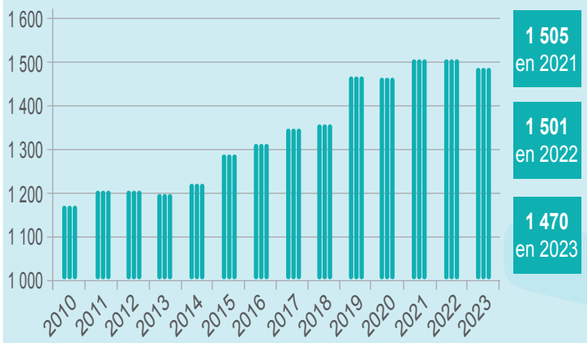
PROFIL DES MAJEURS PROTÉGÉS

20 % des personnes sous mesure ont moins de 40 ans. 61 % ont plus de 60 ans.

SITUATION MATRIMONIALE



ÉVOLUTION DES MESURES



ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ENTRÉES ET SORTIES EN 2023

Le pôle PJM a été marqué en 2023 par une période d'instabilité au 1er semestre liée à l'absence longue ou aux départs des salariés absents, qui a entraîné des vacances de postes. Devant les enjeux importants, la Direction a demandé aux Juges du Département de l'Eure de ne plus désigner l'UDAF pendant plusieurs mois. Ceci a permis aux salariés de maintenir la qualité de la prise en charge dans cette période de stabilisation de l'équipe.

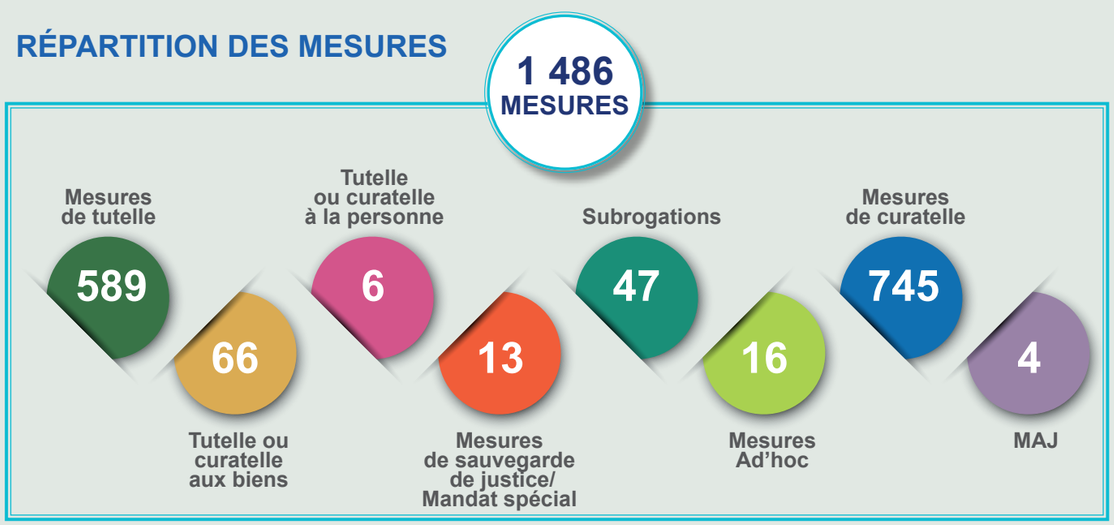
Les entrées représentent 12 % du nombre de mesures total en 2023. Les sorties représentent 14 % et compensent le nombre important d'entrées dans l'année expliquant la stabilité du nombre de mesures total malgré le fort taux d'entrées.



RÉPARTITION HOMMES FEMMES



RÉPARTITION DES MESURES



Faits marquants

- Une suspension temporaire des nouvelles mesures à la demande du service.
- Prise de fonction de M. BARRE, nouveau chef de service du pôle PJM.
- Une généralisation en septembre 2023 de la semaine de 4 jours à l'ensemble du personnel.
- Réalisation de l'évaluation interne par le Cabinet LYSEK dont les résultats sont très positifs.
- Recrutement de 6 délégués mandataires ce qui a permis d'avoir l'ensemble des postes couverts pour le 2nd semestre 2023.

Objectifs 2024

- **Étude et optimisation des secteurs d'intervention des délégués mandataires.**
- **Réorganisation de la répartition des mesures de subrogations.**
- **Travail commun sur les événements indésirables rencontrés dans le cadre du mandat.**
- **Travail commun sur les sollicitations et réclamations des Usagers du service.**
- **Développement du partenariat médico-social sur le Département.**
- **Généralisation de l'analyse de la pratique professionnelle.**

CLÔTURE DE LA MESURE DE PROTECTION

168 MESURES DE PROTECTION CLÔTURÉES



07 Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux

Ce dispositif financé par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités et le Conseil Départemental de l'Accès au Droit fonctionne sur l'ensemble du territoire au travers de 10 permanences physiques et téléphoniques partagées avec d'autres acteurs de la protection juridique des majeurs.

Nous avons observé une baisse de l'activité. La fréquentation n'a pas réellement repris depuis la fin du COVID. Ainsi la moyenne par permanence a chuté à un peu plus de deux alors qu'en 2022 la moyenne était à trois. Fort de ce constat et de l'investissement important en terme de temps de travail pour les salariés volontaires, la Direction a pris la décision de diminuer au 2nd semestre 2023 les permanences d'ISTF en recentrant nos interventions sur le secteur d'Evreux.



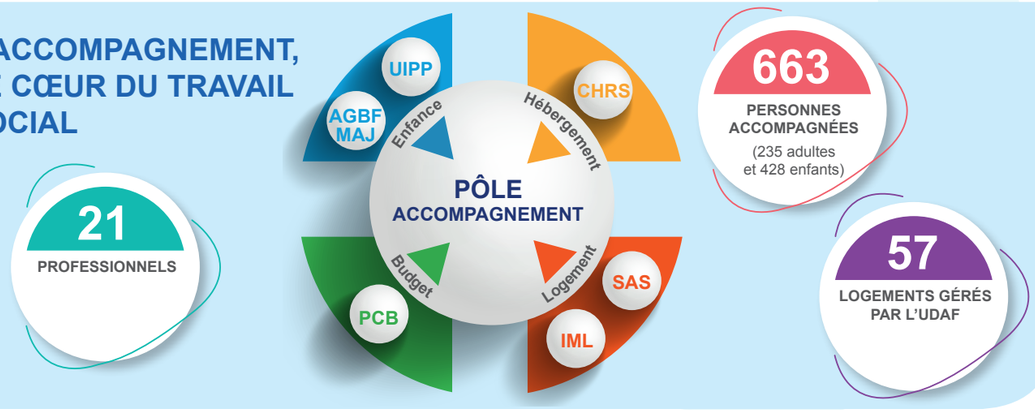


Objectifs **2024**

- **Maintenir le niveau d'activité de l'UDAF dans le dispositf ISTF au regard des besoins des familles.**
- **Concentrer les actions sur le territoire d'Evreux dans un souci de rentabilité des déplacements au regard de la subvention.**

08 Le pôle accompagnement

L'ACCOMPAGNEMENT, LE CŒUR DU TRAVAIL SOCIAL



LE CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE (CHRS)

Depuis le 1er janvier 2023, intégration du CHRS Collectif Vernon qui rejoint l'UDAF 27.

MISSIONS CHRS DIFFUS ET COLLECTIF ET MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT :

Accueillir, héberger et proposer un accompagnement social global à des familles sans hébergement en vue de les aider à accéder à un logement pérenne. L'accompagnement social recouvre les domaines suivants : la parentalité, la gestion budgétaire, administrative et judiciaire, l'insertion professionnelle, l'accès aux droits, le logement, la santé.

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE DU CHRS DIFFUS ET COLLECTIF

- 1 Responsable de Service
- 7 Travailleurs Sociaux (Éducateurs Spécialisés et Conseillers en Économie Sociale Familiale)
- 2 1 Conseillère en Insertion Professionnelle et 1 CIP en alternance
- 1 Agent Technique
- 1 Assistante

CHIFFRES CLÉS POUR LE CHRS DIFFUS

- Capacité d'accueil : **111 places réparties sur 35 logements** (du T2 au T4 répartis sur Evreux, Vernon, Louviers et Pont-Audemer) – 105 places depuis le 1er novembre 2023 (6 places de CHRS Diffus transformées en 4 mesures Dispositif Hors les Murs)
- 93,7 % de taux d'occupation
- **44 familles accompagnées** sur l'année
- **Durée moyenne de séjour des familles sorties : 36 mois**
- **78 %** des familles sorties ont pu accéder à un logement autonome de droit commun

CHIFFRES CLÉS POUR LE CHRS COLLECTIF

- 12 logements (6 T3 et 6 T4) en colocation sur Vernon

VOLET INSERTION DU CHRS COLLECTIF VERNON

- Capacité d'accueil : **30 places**
- 95 % de taux d'occupation
- **19 familles accompagnées** sur l'année
- **Durée moyenne de séjour des familles sorties : 27 mois**
- **76 %** des familles sorties ont pu accéder à un logement autonome de droit commun ou à un logement adapté (Intermédiation Locative)

VOLET URGENCE DU CHRS COLLECTIF VERNON

- Capacité d'accueil : **20 places**
- 99 % de taux d'occupation
- **21 familles accompagnées** sur l'année (dont 13 personnes isolées, soit 62 %)
- **Durée moyenne de séjour des familles sorties : 7 mois**
- **17 %** des personnes sorties ont pu accéder à un logement autonome de droit commun, **60 %** des personnes accueillies en Urgence ont été réorientées vers des CADA ou d'autres dispositifs

CHIFFRES CLÉS POUR LES CHRS DIFFUS ET COLLECTIF RÉUNIS



- **94,6 %** de taux d'occupation pour les 2 CHRS
- **11 séances** d'analyse des pratiques professionnelles
- **17 journées d'intervention de la socio-esthéticienne** auprès des familles accueillies de juin à décembre 2023
- **Démarches de la Conseillère en Insertion Professionnelle du service :**
  - **CHRS Diffus :** Sur 73 personnes de 16 ans et plus présentes sur le CHRS Diffus en 2023 : 31 personnes ont été en emploi (soit 42 %), 15 personnes ont obtenu un CDI ou un CDD de plus de 6 mois (soit 21 %), 6 personnes ont suivi une formation certifiante ou qualifiante (soit 8 %). Egalement, 11 jeunes ont été en étude (soit 15 %) et 4 personnes ont suivi une formation FLE, non qualifiante (soit 5 %).
  - **CHRS Collectif :** Des permanences ont été mises en place sur le CHRS Collectif depuis le 11 décembre 2023, à raison de 2 permanences par mois. En 2023, 7 personnes ont été rencontrées, dont 4 sont investies dans un parcours d'accompagnement.

Faits marquants





- **Au 1er janvier 2023, intégration du CHRS Collectif de Vernon** pour une offre diversifiée sur le département de l'Eure.
- Réécriture d'un **règlement de fonctionnement commun** aux CHRS Diffus et Collectif.
- Évaluation externe des services CHRS réalisée les 9 et 10 octobre 2023 par LISEK.
- Participation des 2 équipes CHRS Diffus et Collectif à la **journée Logement d'Abord** du 17 octobre 2023 organisée par la DDETS et le Conseil Départemental et animée par Medd Consultants.
- Intégration d'une **Conseillère en Insertion Professionnelle en alternance** fin octobre 2023 pour développer l'offre d'accompagnement Formation / Emploi sur les CHRS Diffus et Collectif.
- Signature d'une **convention avec la Fédération des Entreprises d'Insertion et avec l'UC-IRSA** (Assurance Maladie).
- **Transformation de 6 places CHRS Diffus en 4 mesures Dispositif Hors les Murs au 1er novembre 2023.**

Objectifs 2024



- **Actualisation du projet de service (CHRS Diffus, CHRS Collectif Vernon et Dispositif Hors les Murs).**
- **Reprise de la démarche CPOM (Report de l'échéance de la signature du CPOM au 31 décembre 2024).**
- **Transmission de la méthode CREAI de l'évaluation en Protection de l'Enfance.**
- **Signature d'une convention avec le dispositif Ac-Sé pour la protection des victimes de la traite des êtres humains.**

DISPOSITIF HORS LES MURS, LE LOGEMENT COMME PRIORITÉ

Au 1er novembre 2023, 6 places de CHRS Diffus ont été transformées en 4 mesures Dispositif Hors les Murs.

HABITER UN LIEU
=
VECTEUR ESSENTIEL À L'AUTONOMIE.
Le logement n'est pas l'objectif final mais le point de départ.
Présupposer une égalité dans la capacité à habiter.

DISPOSITIF S'APPUYANT SUR LES PRINCIPES DU LOGEMENT D'ABORD :

- Accès au logement pérenne le plus rapide possible y compris pour les personnes en grande difficulté en évitant ou limitant autant que possible le passage par des étapes intermédiaires, notamment d'hébergement.
- La réussite ou l'échec du relogement d'une personne sont impossibles à prédire à l'avance, même si la personne a connu un long parcours d'exclusion et de rue. L'accompagnement individuel et centré sur les besoins est la clé de la réussite.
- C'est l'accompagnement qui doit s'adapter à la situation de la personne et non à la personne de s'adapter aux dispositifs.
- La confiance, la promotion du libre-choix de la personne et l'appui sur les forces et compétences des personnes sont des déterminants essentiels de l'adhésion à l'accompagnement.

CHIFFRES CLÉS :

Capacité d'accueil : 4 mesures Dispositif Hors les Murs ouvertes depuis le 1er novembre 2023

3 familles accompagnées sur la fin d'année 2023

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 Responsable de Service
- 2 Conseillères en Économie Sociale Familiale
- 1 Assistante

CHIFFRES CLÉS :

- **14 familles** accompagnées
- **12 familles** sorties du dispositif
- **11 familles** en attente d'une attribution de logement

FILE ACTIVE :

10 FAMILLES

TERRITOIRES D'INTERVENTION :

Evreux – Louviers – Pont-Audemer – Bernay – Val-de-Reuil – Saint-Sébastien-de-Morsent

Faits marquants

Communication sur le dispositif / Augmentation de la file active.

Objectifs 2024

Poursuivre la communication sur le dispositif et le pérenniser.

SAS LOGEMENT

MISSIONS DU SAS LOGEMENT :

Dispositif d'accompagnement global dans le logement pour faciliter l'accès et le maintien dans le logement autonome des personnes hébergées dans les structures du département de l'Eure. Ce dispositif est financé dans le cadre de la Convention d'Appui à la Lutte contre la Pauvreté et d'Accès à l'Emploi (CALPAE).

L'UDAF 27 a en charge l'accompagnement des familles monoparentales et des femmes victimes de violences intrafamiliales.

MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT :

- Un accompagnement social exercé par 2 Conseillères en Economie Sociale Familiale pour traiter les questions de parentalité, de santé, d'insertion professionnelle, de gestion budgétaire, d'accès aux droits... en prévision de la sortie de l'hébergement et pendant les 12 premiers mois en logement autonome.
- Financement d'aides financières complémentaires aux dispositifs de droit commun existants pour le déménagement, le cautionnement de loyer, la garantie de paiement des loyers sur 6 mois, l'équipement du logement, l'ouverture des compteurs, la garde d'enfant...



IML VIF DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT POUR LES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES

MISSIONS ET MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

Dispositif de sous-location visant à favoriser l'accès et le maintien dans un logement autonome de droit commun à **des femmes victimes de violences intrafamiliales et leurs enfants.**

L'accompagnement social proposé est co-construit avec la personne en fonction de ses besoins : démarches dans le cadre des violences intrafamiliales, soutien administratif et budgétaire, soutien à la parentalité, accompagnement vers le soin, insertion professionnelle, orientation vers les structures locales, spécialisées et/ou de droit commun.

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

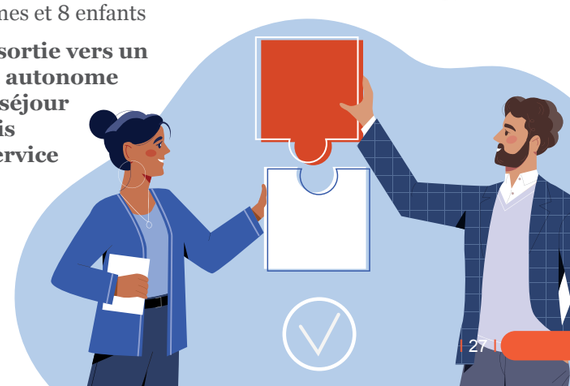
- 1 Responsable de service
- 1 Travailleur Social
- 1 Assistante

CHIFFRES CLÉS :

Capacité d'accueil : **12 places** sur 3 logements T3 situés à Vernon

4 familles accompagnées au cours de l'année 2023, soit 4 femmes et 8 enfants

1 famille sortie vers un logement autonome après un séjour de 22 mois dans le service





IML À DESTINATION DES DÉPLACÉS D'UKRAINE

Dispositif de sous-location visant à favoriser l'accès et le maintien dans un logement autonome de droit commun **des familles déplacées d'Ukraine et leur proposer un accompagnement social répondant à la singularité de chacune.**

CHIFFRES CLÉS :

- Capacité d'accueil : **23 places**
- 8 logements loués en IML auprès de Mon Logement 27, Logement Familial de l'Eure, Saiem Agire et Siloge sur les villes suivantes : Breteuil sur Iton, Evreux, Pacy-sur-Eure et Louviers
- **8 familles accompagnées en 2023 (soit 25 personnes)** dont 1 famille repartie en Ukraine en septembre 2023

L'UNITÉ D'INTERVENTION EN PRÉVENTION PRÉCOCE (UIPP)

L'Unité d'Intervention en Prévention Précoce, en partenariat avec la Protection Maternelle Infantile du Conseil Départemental, intervient dans les 1 000 premiers jours de l'enfant, pour prévenir au plus tôt, accompagner le développement de l'enfant dans cette période de développement cérébral et d'extrême vulnérabilité et pour soutenir la parentalité dans la réponse aux besoins fondamentaux de l'enfant.

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 Responsable de Service
- 1 Éducatrice de Jeunes Enfants
- 1 Psychologue clinicienne
- 1 Technicienne en Intervention Sociale Familiale (TISF)
- 1 Éducatrice Spécialisée
- 1 Assistante

CHIFFRES CLÉS :

- 43 familles accompagnées
- 53 enfants de moins de 2 ans
- Durée moyenne d'accompagnement : 5 mois





Faits marquants

- **Reconduction de la convention avec La Farandole :** animation d'ateliers collectifs par l'équipe pour les familles du service. L'objectif de ces temps est d'accompagner les parents vers l'extérieur, leur donner confiance pour pouvoir investir ce lieu de façon autonome par la suite, mais également la rencontre avec d'autres parents et le soutien entre pairs pour que chacun se nourrisse des compétences et expériences des autres.
- **17 actions collectives** effectuées par l'équipe.
- **Transmission par le Médecin Départemental de la méthode d'évaluation participative en protection de l'enfance** construite par le CREAI Rhône-Alpes, méthodologie qui s'inscrit dans les besoins fondamentaux de l'enfant et l'observation des compétences parentales.
- Participation aux **Assises de la protection de l'enfance à Nantes** de l'équipe « Les 1 000 premiers jours, mieux prévenir, mieux protéger ».





QUAND ON DEMANDE AUX FAMILLES CE QUE LEUR A APPORTÉ L'ACCOMPAGNEMENT UIPP, ELLES ÉVOQUENT :

« Une confiance en soi, des conseils, des encouragements, mieux comprendre son enfant pour mieux répondre à ses besoins. »

« Une prise de conscience sur mes capacités à remonter la pente, ce qui m'a permis de trouver confiance en moi. »

« Mon enfant est plus ouvert, elle se détache de moi. »

« Mon enfant a progressé avec ce qu'on a pu mettre en place. »

« Ça m'a aidé à m'ouvrir, à m'affirmer auprès de ma fille. »

Perspectives 2024

- **Poursuivre la réflexion sur le développement du service sur d'autres territoires.**
- **Reconduction de la convention pluriannuelle en cours avec le Conseil Départemental pour 5 ans (2024-2029).**

LE POINT CONSEIL BUDGET (PCB)

MISSIONS :

Accompagner toute personne en difficulté financière pour lui permettre de préserver son pouvoir d'achat, éviter les frais d'incidents bancaires et lutter contre le surendettement. C'est un service gratuit, anonyme et accessible quels que soient la situation professionnelle et le niveau de ressources de la personne.

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 Responsable de service
- 2 Conseillères en Économie Sociale Familiale (CESF)
- 1 Assistante

CHIFFRES CLÉS :

53 personnes ont bénéficié d'un suivi ou ont contacté le PCB

69 permanences ont été proposées et réalisées

TERRITOIRES D'INTERVENTION :

Verneuil d'Avre et d'Iton

Pont-Audemer



Faits marquants

- 6 actions collectives effectuées sur Verneuil d'Avre et d'Iton et Pont-Audemer.
- Convention avec les Espaces France Service de l'InterCo Sud Eure.
- Poursuite de la communication sur le service par le biais de rencontres, forum, articles de presse…

Perspectives 2024

Poursuivre le développement de l'activité et le partenariat.



Action collective animée par la Conseillère de notre Point Conseil Budget auprès de 10 jeunes de la Mission Locale de Verneuil d'Avre et d'Iton autour du jeu Budgetissimo.

LE SERVICE DES MESURES D'AIDE À LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL (MJAGBF) ET DES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT JUDICIAIRE (MAJ)

La Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF) a pour but premier de permettre aux familles de retrouver une capacité de gestion en autonomie, afin que les prestations familiales soient utilisées dans l'intérêt de l'enfant et pour la satisfaction de ses besoins fondamentaux.

La Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ) prononcée par le Juge des Contentieux et de la Protection porte sur l'accompagnement et la gestion des prestations sociales en faveur d'une personne majeure qui connaît des difficultés compromettant sa santé ou sa sécurité en vue de rétablir une gestion autonome.

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 Responsable de service
- 1 Assistante
- 2 Déléguées titulaires du certificat National de Compétences aux prestations familiales (CNC DPF) et de Mesures d'accompagnement Judiciaire (CNC MAJ)

Faits marquants

- Augmentation du nombre de mesures.
- Évaluation externe du service en novembre 2023 par le cabinet LYSEK.
- Participation du service au colloque annuel du CNDPF sur « Pouvoirs d'agir ».
- Mise en place de séances d'Analyse des Pratiques Professionnelles.
- Transmission par le Médecin Départemental de la méthode d'évaluation participative en protection de l'enfance construite par le CREAI Rhône-Alpes, méthodologie qui s'inscrit dans les besoins fondamentaux de l'enfant et l'observation des compétences parentales.

CHIFFRES CLÉS AGBF

55 familles ont été suivies par le service MJAGBF sur l'année.

26 nouvelles mesures.

14 fins de mesure :

- 2 dessaisissements suite à un déménagement
- 8 mains levées avec retour en autonomie
- 3 mains levées suite arrêt des prestations familiales
- 1 main levée suite mise sous mesure de protection

41 familles sont sous mesure AGBF à fin 2023.

CHIFFRES CLÉS MAJ

7 familles ont été suivies par le service MAJ sur l'année.

1 nouvelle mesure.

3 mains levées :

- 2 mains levées suite arrêt des prestations sociales
- 2 mains levées suite mise sous mesure de protection

6 familles sont sous Mesure d'Accompagnement Judiciaire à fin 2023.

Perspectives 2024

Réactualisation du projet de service.

Faire connaître et reconnaître le service DPF.

Meilleure articulation du service DPF de l'UDAF 27 avec les services de droit commun et/ou les acteurs de la protection.

09 La démarche qualité

MISSIONS :

- Communiquer et impulser la démarche d'amélioration continue de la qualité aux parties prenantes (usagers, salariés, politiques publiques, Autorités de Tarification et de Contrôle, etc).
- Formaliser les procédures.

ÉQUIPE

La direction et l'encadrement pilotent la démarche d'amélioration continue de la qualité. Un poste de coordinatrice qualité a été créé.

Perspectives 2024

- **Communiquer les rapports d'évaluations.**
- **Mettre en œuvre les plans d'actions issus des évaluations qualité.**
- **Déterminer des leviers d'actions et dynamiser le plan d'action qualité et de prévention des risques avec les cafés qualités et l'animation de réunions spécifiques « Qualité » pour chaque pôle.**
- **Suivi par la coordinatrice qualité d'une formation « Qualité et prévention des risques en établissements et services sociaux et médico-sociaux ».**
- **Sensibiliser à l'usage des RBPP (Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles).**

Faits marquants

- Préparation des évaluations de la qualité des services de l'UDAF de l'Eure détenteurs d'une autorisation de fonctionnement.
- Évaluations des services CHRS diffus et collectif, AGBF et PJM, par l'organisme évaluateur LISEK Formation, selon les critères du référentiel d'évaluation de la qualité de la Haute Autorité de Santé (HAS). Afin de croiser les regards quant à leur accompagnement, les évaluateurs ont rencontré successivement les personnes accompagnées volontaires, les professionnels référents ainsi que la gouvernance.

  L'intervenant évaluateur a rencontré :
  - pour le service CHRS : 2 personnes hébergées au CHRS collectif et 2 au CHRS diffus,
  - pour le service PJM : 4 personnes sous mesure de protection,
  - pour le service AGBF : 3 familles accompagnées.



PLAN D'ACTIONS CHRS

Critère HAS	Intitulé	Objectif(s) opérationnel(s)	Pilote	Co-pilote	Échéance	Statut
CRITÈRES AVEC UN NIVEAU D'EXIGENCE IMPÉRATIF						
2.2.5	Créer une procédure de respect du droit à l'image	Formaliser une procédure permettant de respecter le droit à l'image de la personne accompagnée.	Direction	Cadre juridique	Validée et diffusée le18.10.2023	Terminée
2.2.6	Réviser le règlement de fonctionnement	Réécrire le règlement de fonctionnement des CHRS en s'appuyant sur les droits et libertés de la personne accueillie et proposant un cadre de vie accueillant.	Direction	Chef de service	2ème trimestre 2024	En cours
3.11.1	Prévenir les risques de maltraitance et de violence	Créer un plan de prévention avec une cotation du risque en s'appuyant sur le DUERP après avoir identifié les risques potentiels de maltraitance et de violence avec les équipes.	Direction		Dernier trimestre 2024	En cours
3.12.2	Communiquer sur le recueil, le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes	Associer les personnes accompagnées par le biais du Conseil de Vie Sociale au traitement des plaintes et des réclamations.	Direction	Chef de service	En continu à partir du 3ème trimestre 2024	À venir
3.13.2	Communiquer sur le recueil, le traitement des évènements indésirables aux parties prenantes	Associer les personnes accompagnées par le biais du Conseil de Vie Sociale au traitement des évènements indésirables.	Direction	Chef de service	En continu à partir du 3ème trimestre 2024	À venir
3.14.1	Définir un plan de gestion de crise et de continuité d'activité	Définir le Plan de gestion de crise et de Continuité de l'Activité avec les professionnels. Mettre en œuvre les mesures de protection du personnel en limitant les effets de la crise au sein de l'établissement.	Direction		Dernier trimestre 2025	En cours

PLAN D'ACTIONS PJM

Critère HAS	Intitulé	Objectif(s) opérationnel(s)	Pilote	Co-pilote	Échéance	Statut
CRITÈRES AVEC UN NIVEAU D'EXIGENCE IMPÉRATIF						
3.12.3	Analyser les plaintes/ réclamations en équipe	Organiser les temps d'analyse en équipe. Mettre en œuvre des actions correctives.	Direction	Responsable PJM	Dernier trimestre 2024	En cours
3.13.3	Analyser les évènements indésirables en équipe	Caractériser avec les équipes et mettre en œuvre une méthode de prévention des évènements indésirables.	Direction	Responsable PJM	Dernier trimestre 2024	En cours
CRITÈRES AVEC UN NIVEAU D'EXIGENCE STANDARD						
2.2.6	Mise à jour du règlement de fonctionnement	Planifier l'actualisation du règlement de fonctionnement en favorisant l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. Actualiser également le livret d'accueil pour y inclure les différents éléments prévus par le CASF.	Responsable service PJM		À partir du dernier trimestre 2024 jusqu'au 3ème trimestre 2025	À venir
3.11.1	Sensibilisation/ formation aux signalements de faits de maltraitance et violence	Sensibiliser régulièrement à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence. Inclure une formation spécifique au plan de formation.	Psychologue service PJM	Responsables service PJM	1er trimestre 2025	En cours
3.13.4	Sensibilisation/ formation à la gestion des évènements indésirables	Sensibiliser régulièrement les professionnels à la gestion des évènements indésirables.	Responsable service PJM		Dernier trimestre 2024	En cours

PLAN D'ACTIONS AGBF

Les actions spécifiques au service AGBF débuteront en 2025 avec notamment l'actualisation du règlement de fonctionnement.

PLAN D'ACTIONS COMMUNES AUX SERVICES PJM, CHRS ET AGBF

Critère HAS	Intitulé	Objectif(s) opérationnel(s)	Pilote	Échéance	Statut
CRITÈRES AVEC UN NIVEAU D'EXIGENCE IMPÉRATIF					
3.14.1	Plan de continuité de l'activité (PCA)	Définir avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. Intégrer le fonctionnement en mode dégradé.	Direction	À partir de 2024 jusque fin 2025	En cours
3.14.2	Communication externe du plan de continuité de l'activité (PCA)	Communiquer le PCA aux Autorités de Tarification et de Contrôle, à la médecine du travail.	Direction	À partir de 2024 jusque fin 2025	En cours
CRITÈRES AVEC UN NIVEAU D'EXIGENCE STANDARD					
3.7.3	Prévention/maîtrise du risque infectieux	Sensibiliser et/ou former régulièrement les professionnels à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux. Mettre en place une procédure.	Responsable ressources humaines	Dernier trimestre 2024	En cours
3.14.4	Sensibiliser et/ou former régulièrement les professionnels à la gestion de crise.	Organiser et tracer les actions de sensibilisation et/ou formation, auprès des professionnels.	Responsable ressources humaines	À partir de 2024 jusque fin 2025	En cours



10 Le service juridique et gestion du patrimoine immobilier

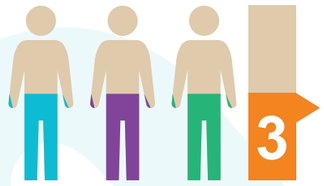


SERVICE SUPPORT

MISSIONS ET MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT :

Service transversal, d'appui technique et de conseils auprès des collaborateurs de l'ensemble des services de l'UDAF de l'Eure, le service juridique et gestion du patrimoine immobilier concourt au respect des droits et des intérêts des usagers.

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE :



PERSONNES / 2,8 ETP

CHIFFRES CLÉS :

CADRE JURIDIQUE

- 5 notes de veille juridique
- 54 réunions
- 12 CCAPEX
- 10 Commissions Surendettement
- 216 conseils/soutiens

95 VENTES IMMOBILIÈRES

94 SUCCESSIONS

GPI

- 5 demandes d'estimation de valeur
- 17 RDV notaires
- 12 suivis de travaux
- 2 suivis de sinistre

- 1994 mails / 694 appels téléphoniques / 241 courriers
- 3 028 indexations / 411 mises à jour UNIT
- 37 requêtes ou notes d'information aux juges
- 52 rencontres

Faits marquants

- Mise en place du service juridique/GPI/ouverture et clôture de la mesure de protection.
- Procédure Clôture de la mesure de protection et instruction « Successions vacantes ».
- Participation à l'écriture de procédures internes et à la démarche qualité.

Perspectives 2024

- **Consolidation de l'activité du service :**
  - **Adéquation des fiches de poste aux missions attendues**
  - **Organisation et procédures internes.**



11 Système d'information et accueil

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

2,5 PERSONNES



MISSIONS

ÉCOUTE ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS

1. ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE 130 000 APPELS
2. ACCUEIL PHYSIQUE
3. TRAITEMENT DU COURRIER ENTRANT : OUVERTURE, NUMÉRISATION ET INDEXATION DE 35 000 DOCUMENTS
4. DISPATCH DES MAILS DES BOÎTES GÉNÉRALES

SYSTÈME D'INFORMATION

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

2 PERSONNES



MISSIONS

- **FORMATION ET ASSISTANCE** aux utilisateurs
- **ADMINISTRATION** des logiciels
- **RÉALISATION** d'indicateurs
- **ADMINISTRATION** du réseau, déploiement des logiciels, création d'applicatifs
- **PROTECTION** des données
- **DÉVELOPPEMENT ET MAINTENANCE** du parc informatique, téléphonie fixe et mobile
- **GESTION** de l'archivage papier et numérique



Objectifs 2024

- **Pérenniser le fonctionnement de l'accueil.**
- **Virtualisation du serveur de téléphonie.**
- **Prospecter les nouvelles solutions de téléphonie mobile. (installation et prise en main à partir d'une console, nouvel antivirus plus performant).**
- **Mise en place d'un logiciel d'échange de fichiers avec les partenaires de façon sécurisée.**
- **Déploiement du collecteur Image'in pour simplifier les accès aux sites WEB des majeurs protégés. (impôt, Améli, ANTS...).**
- **En relation avec les archives départementales, travailler sur l'archivage numérique des dossiers.**

Faits marquants

- Création des profils des 29 nouveaux arrivants, installation des postes et téléphones portables, formations.
- Migration du Site de Vernon et rattachement au siège.
- Migration des serveurs RDS, UNI T, MAGIS de Windows 2012 à 2022.
- Remplacement de l'accès SDSL par un accès en débit garanti avec secours 4G pour la téléphonie.
- Création d'une nouvelle ligne en débit garanti pour les accès internet et le télétravail.
- Création d'une passerelle de secours Internet avec notre partenaire informatique.
- Remplacement de l'intranet.
- Début de la mise en place IMAGE IN, le collecteur de documents.
- Mise en place du lien avec la plateforme e-mjpm.
- Changement des tokens et mise en place EBICS TS pour La poste et le crédit coopératif.
- Mise en place de nouvelles fiches déclaratives d'horaires avec compteur pour les salariés.



Comité Social et Économique de l'UDAF de l'Eure (CSE)

4 MEMBRES TITULAIRES

0 MEMBRE SUPPLÉANT

CSE ÉLU EN MAI 2021

4 AVIS RENDUS

CSE

CSSCT (2)

Risque incendie

Inspection des locaux

RÉUNIONS

5 réunions ordinaires

2 réunions extraordinaires

4 réunions préparatoires

ŒUVRES SOCIALES ET CULTURELLES

- REPAS CONVIVIAL
- SORTIE BOWLING ET PIZZERIA
- CHÈQUES VACANCES
- OFFRES DE COMMANDES DIVERSES
- CHÈQUES NOËL



Les perspectives 2024

1. Amélioration des conditions de travail des salariés par l'amélioration des bâtiments et la mise en place d'un Plan Pluriannuel d'Investissements

2. Étude sur le déploiement des activités du l'UDAF 27 sur VERNON

3. Poursuite du déploiement du Système d'Information global CEGI (RH, Paie, Comptabilité)

4. Poursuite de la formalisation des procédures et la mise en place de l'amélioration continue de la qualité

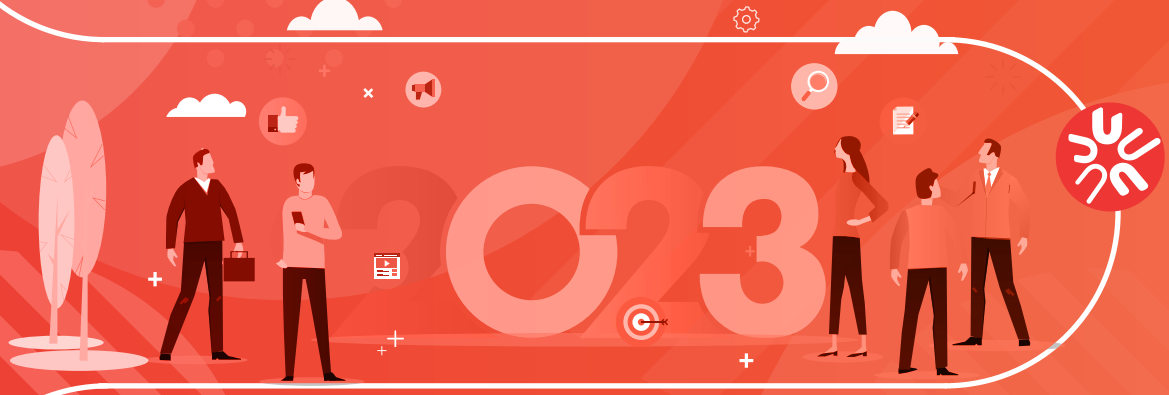
5. Renforcer le développement associatif

6. Communication interne et externe : étude sur les outils à développer

7. Présentation du plan stratégique 2030



UNIS POUR LES FAMILLES







Union Départementale des Associations Familiales de l'Eure

Association loi 1901
1184 rue Jacquard – BP 686
27006 EVREUX CEDEX

Président : Eric RECTENWALD
Directeur de la publication : Jean-François HOFER
Responsable de la rédaction : Jean-François HOFER

Numéro ISSN 2498-4019

Création et impression : Imprimerie Vert Village 02 32 31 14 06