



Rapport d'activité | 2023



Sommaire

L'institution 4

Le réseau associatif 8

Représenter et défendre les familles 10

Consommation et budget familial 12

Prestations et droits des familles 16

Accompagnement des vulnérabilités 20

Enfance et soutien à la parentalité 24

Dépendance, santé, vieillesse 30

Logement et environnement 32

Amélioration continue de la qualité 34



L'INSTITUTION

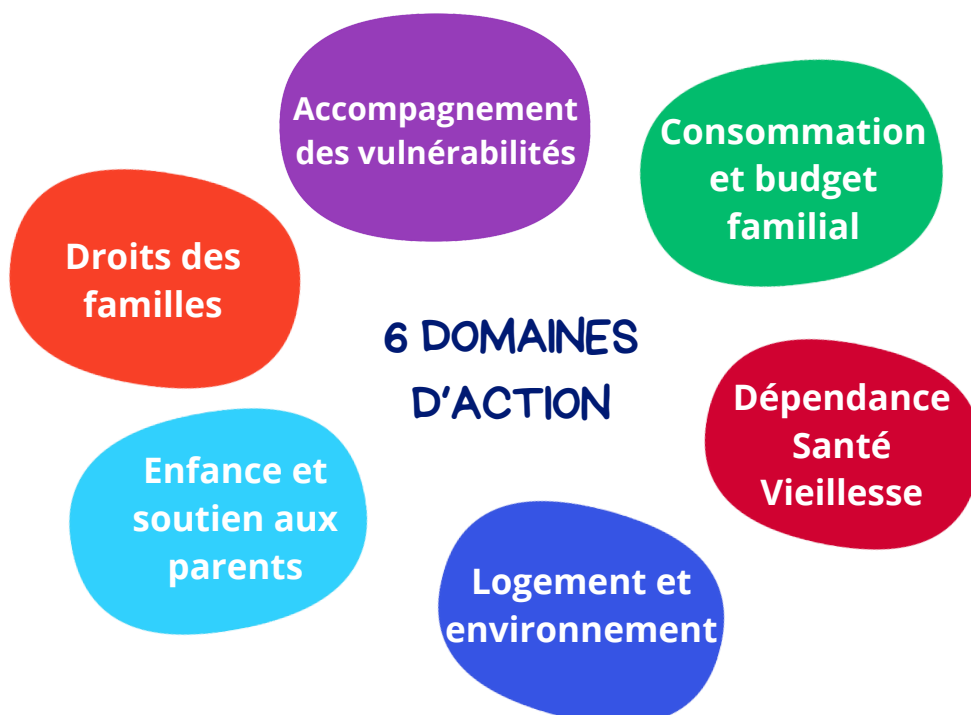


NOS MISSIONS

Les Udaf sont régies par le Code de l'action sociale et des familles. Elles ont pour mission de **représenter et défendre les intérêts matériels et moraux de l'ensemble des familles auprès des pouvoirs publics de leur territoire.**

L'Udaf de l'Essonne exerce cette mission à travers plus de **150 représentations locales, départementales ou nationales**. Bénévoles et salariés y font entendre les avis et besoins des familles pour contribuer à l'élaboration des politiques publiques.

Les Udaf sont également habilitées à **gérer tout service d'intérêt familial**. L'activité est ainsi organisée autour de six domaines d'action :



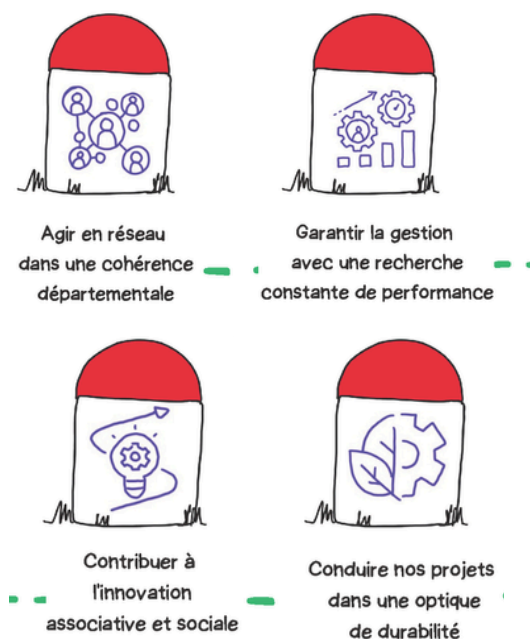


L'Udaf dispose d'un plan stratégique pluriannuel. Intitulé « **En route vers 2026** », il est le fruit d'une démarche conjointe entre administrateurs et salariés, pour construire une vision partagée.

Ce plan fixe les grandes orientations de développement de l'Udaf. Il ambitionne aussi d'apporter de la cohérence aux actions menées par les différentes composantes de l'Udaf et de guider la conception des projets des différents services.

Dans la continuité des précédents plans, « En route vers 2026 » s'articule autour des notions de **durabilité**, de **performance**, d'**innovation** et de **collaboration** et sert de manière transversale des ambitions de notre association.

Notre stratégie est bâtie autour de quatre axes :



L'Udaf a également fait le choix de construire ce plan stratégique dans une optique de contribution des services et des différentes parties prenantes à la réalisation des **dix-sept objectifs de développement durable établis par les Nations Unies** (les ODD).

Cette stratégie est déclinée au travers des projets de services et de plans d'action, régulièrement suivis et partagés avec le Conseil d'administration et les équipes.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



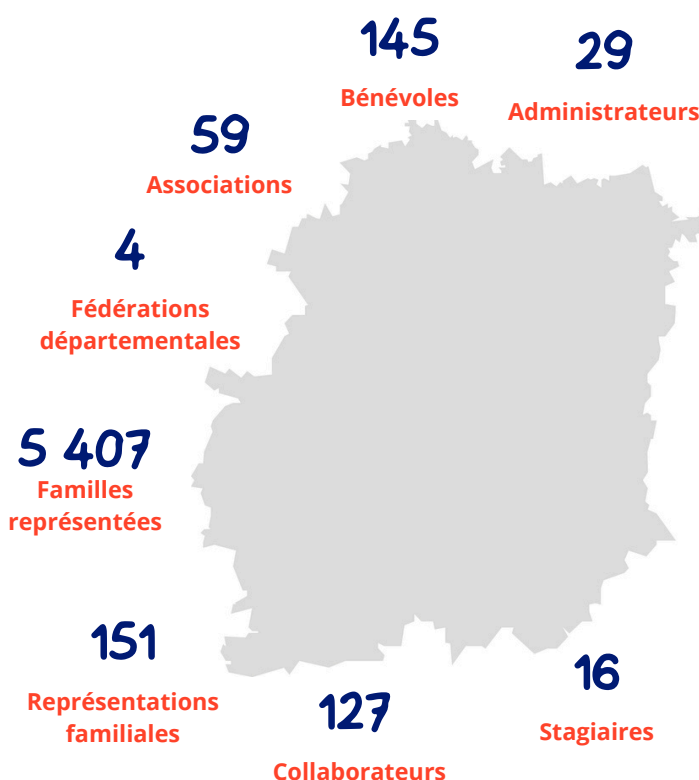


LE TRAVAIL PARTENARIAL

La conduite de nos actions repose sur le réseau des associations familiales, sur les équipes salariées et les relations avec nos différents partenaires.

La question du partenariat est présente de façon transversale dans l'ensemble des services. Les projets sont menés en collaboration permanente avec nos différents partenaires.

Des actions spécifiques sont menées pour faire connaître les actions de l'Udaf auprès des professionnels et du grand public.



JOURNÉE PORTES OUVERTES

Jeudi 11 mai 2023, l'Udaf organisait une journée portes ouvertes. 150 partenaires ont pu **découvrir les services et les associations familiales de l'Udaf**.

Les visiteurs ont été invités à un parcours de découverte des services à travers les locaux. Cette visite était aussi l'occasion de découvrir les photos de **l'exposition « Parties prenantes »** qui met en lumière les acteurs qui font vivre l'Udaf de l'Essonne.

Parmi les temps forts de cette rencontre, une conférence consacrée au thème : **« l'éthique du délégué aux prestations familiales et le renforcement de la parentalité »**, a été donnée par Jean-Jacques Nillès, enseignant-chercheur à l'Université de Savoie, conseil scientifique du Cabinet Socrates.



En 2023, le **Conseil d'administration** comptait 29 membres élus ou désignés. Les mandats électifs sont renouvelés tous les deux ans par moitié.

Ce conseil s'est réuni sept fois en 2023.

Un **Bureau** de dix membres veille également à la bonne gestion de l'Udaf et contribue à la définition des orientations stratégiques et techniques. Il s'est réuni six fois en 2023.

Pour la première fois en 2023, **les représentants des personnes accompagnées ont pris part à deux réunions de Bureau**, en février et décembre.

Pour préparer ces rencontres, les membres du Comité des usagers du service de protection juridique des majeurs ont dressé un bilan de leurs actions sur la période écoulée et établi une liste de questions ou propositions qu'ils souhaitaient soumettre aux membres du Bureau.

Ils en ont ensuite rendu compte à l'ensemble des personnes accompagnées par le service dans la publication trimestrielle *La Gazette du comité PJM*. Ces temps d'échanges contribuent à leur participation active au fonctionnement de la structure.

D'autres actions menées en 2023 inscrivent notre association en tant qu'entreprise engagée dans une démarche de responsabilité sociale.



— Novembre 2023 :

Participation à la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées : interventions auprès des personnes suivies par l'Adapt Essonne et organisation d'une journée Duoday, avec la constitution de six binômes salariés/personnes en situation de handicap, afin de leur permettre de découvrir nos métiers.



— 23 novembre 2023 :

Organisation d'un forum ouvert pour les collaborateurs sur le thème « **travailler à l'Udaf de l'Essonne aujourd'hui et demain** », pour imaginer, à moyen et long termes, les évolutions de notre organisation dans une optique de conciliation vie personnelle / vie professionnelle, d'amélioration des réponses aux attentes de nos bénéficiaires, de développement de nouveaux services aux familles.



En 2023, l'Udaf s'est dotée d'une page sur le réseau social **LinkedIn**.

Ce support de communication permet d'**inscrire le travail en réseau** dans une nouvelle dynamique et d'affirmer sous une nouvelle forme le rôle de l'Udaf en tant qu'**actrice de l'action sociale et familiale en Essonne**, mais aussi **accompagnatrice des dynamiques de développement associatif** dans le département.



LE RÉSEAU ASSOCIATIF



MISSIONS

L'Udaf de l'Essonne réunit **62 associations**, qui rassemblent plus de **5400 familles essonniennes**. Elle **les accompagne et les soutient** dans leur fonctionnement et la conduite de leurs projets. Elle leur propose également des **ateliers pratiques et des temps de travail en réseau**, pour co-construire des actions au service de toutes les familles du département.

51 associations adhérentes

8 associations membres associés

4 fédérations départementales



L'annuaire complet des associations membres est disponible sur notre site www.udaf91.fr

ILS NOUS ONT REJOINTS EN 2023



Association
familiale
protestante Me voici



Épicerie solidaire
Siloe



Association départementale
d'entraide des personnes accueillies
à la protection de l'enfance de l'Essonne



Abrihandicap



Fédération
départementale
des ADMR



NOS REPRÉSENTATIONS DANS LE DOMAINE DE LA VIE ASSOCIATIVE

- Collège départemental consultatif du Fond de Développement pour la Vie Associative (FDVA).
- Conseil départemental de la jeunesse et des sports et de la vie associative - formation plénière (CDJSVA).
- France Bénévolat Essonne.
- Ressources urbaines.
- France Active Seine-et-Marne Essonne.
- Conseil local de la vie associative d'Évry-Courcouronnes.



6 février 2023

11 associations familiales ont participé à un café visio pour découvrir la méthode du pitch ou l'art de convaincre en trois minutes.



14 octobre 2023

Isabelle Gaillard, Présidente de l'Udaf de l'Essonne, reçoit les insignes de Chevalier de l'Ordre national du Mérite.



16 novembre 2023

Cinq nouvelles associations accueillies dans le réseau de l'Udaf en 2023. Elles ont été invitées à un petit-déjeuner d'accueil pour rencontrer l'équipe et faire mutuellement connaissance.



Décembre 2023

L'Udaf de l'Essonne met à l'honneur trois bénévoles dans le cadre de l'opération « Merci pour les familles » en proposant leurs portraits sur ses différents outils web.

PARTIES PRENANTES L'UDAF S'EXPOSE



PARTIES PRENANTES L'Udaf s'expose



Nous avons voulu **mettre à l'honneur et en valeur ceux qui « prennent le parti » de l'accompagnement des plus vulnérables d'entre nous.**

Ceux qui s'associent pour **servir l'intérêt commun.** Ceux qui ont fait le choix **de collaborer et d'être la partie d'un ensemble**, la pièce d'un tout, d'un immense puzzle.

En un mot, une **« partie prenante ».**

Et puis, être « partie prenante », c'est aussi être une « partie intéressée », un acteur.

Il s'agit, à travers ces photos portraits, de **présenter aussi bien les intervenants de terrain, les fonctions supports indispensables au fonctionnement de notre structure, les bénévoles, les personnes accompagnées et bien entendu, les administrateurs de l'Udaf de l'Essonne.**

C'est ce que raconte cette exposition. Ce récit vous invite à venir nous rencontrer, à venir en tant que partenaire, bénévole, salarié ou bénéficiaire, vous associer à ce « parti-pris ».

Les portraits sont visibles à travers l'ensemble de nos locaux et le catalogue complet de l'exposition est disponible sur notre site www.udaf91.fr



REPRÉSENTATION ET DÉFENSE DES FAMILLES

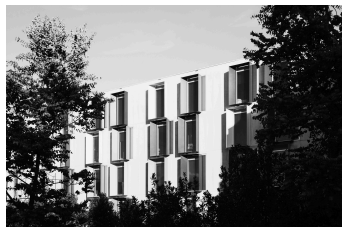


NOS MISSIONS

La première des missions exercée par les Udaf est de **porter la voix des familles auprès des pouvoirs publics**. Pour cela, elle s'appuie sur un réseau de 145 bénévoles.



TEMPS FORTS



20 janvier 2023 :

Envoi de propositions d'amendements aux parlementaires sur la proposition de loi visant à protéger les logements contre l'occupation illicite.



14 octobre 2023 :

40 représentants familiaux sont réunis pour élaborer la cartographie de la représentation familiale en Essonne, interroger leur fonction et identifier leurs besoins au sein d'un atelier d'intelligence collective, ou encore repérer les outils et ressources mis à leur disposition par l'institution.



CHIFFRES CLÉS

145
BÉNÉVOLES



29
administrateurs



36
représentants



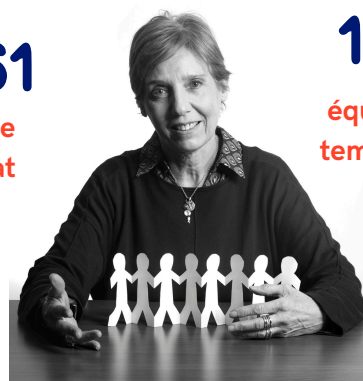
71
représentations



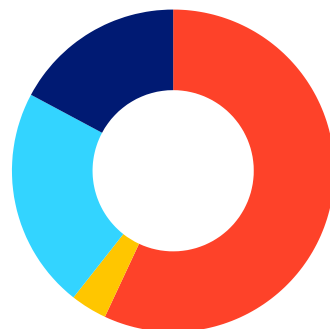
80
délégués CCAS

3 261
heures de bénévolat

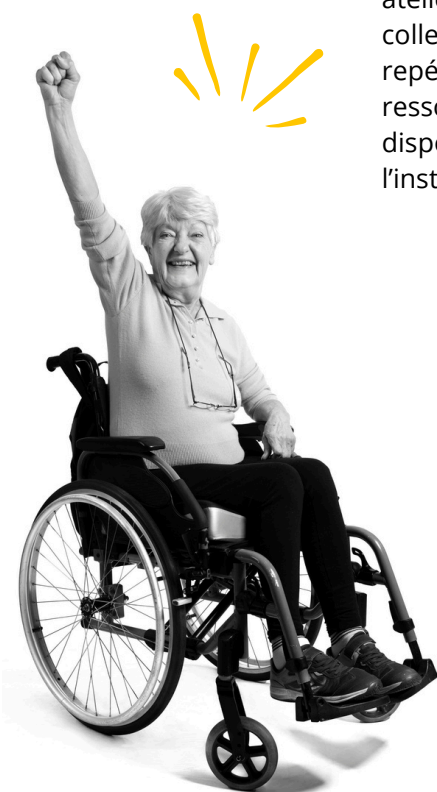
1,79
équivalent temps plein



- 1** Représentation associative
- 2** Vie statutaire
- 3** Animation du projet associatif
- 4** Gestion associative



Répartition des heures de bénévolat par secteur





CONSOMMATION ET BUDGET FAMILIAL



NOS MISSIONS

Les actions conduites dans le domaine de la consommation et du budget familial visent à :

- agir aux côtés des personnes pour **permettre l'ouverture des droits** et **favoriser une gestion budgétaire autonome** ;
- **prévenir des situations de (sur)endettement** en proposant des alternatives évaluables ;
- **améliorer la prévention**, l'éducation et renforcer les conseils budgétaires auprès de tout public.

L'Udaf de l'Essonne assure des permanences dans différents lieux du département et intervient dans le domaine de la consommation et du budget familial au travers de **différents services** :

- le Point conseil budget (PCB) et le microcrédit ;
- les actions collectives ;
- l'aide éducative et budgétaire.



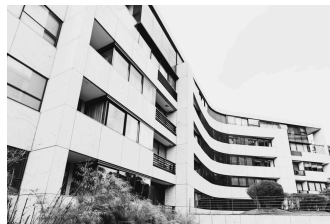
Pour la quatrième année, l'Udaf a participé à la **semaine mondiale de l'éducation budgétaire, du 20 au 24 mars 2023**.

13 rendez-vous étaient proposés par l'Udaf et ses partenaires. Près de **400 participations** ont été enregistrées.

Cette édition portait sur le thème « **gérer son budget tout au long de la vie** ». Au programme : ateliers, conférences et temps d'information consacrés aux questions budgétaires à destination des familles et des professionnels de l'action sociale.



TEMPS FORTS



Janvier 2023

Nouveau lieu de permanence PCB au centre social Lino Ventura de Massy.



Janvier 2023

Mise en place d'un partenariat avec La Boussole des jeunes.



20 au 24 mars 2023

4ème édition de la « semaine de l'argent » sur le thème « gérer son budget tout au long de la vie ». 13 ateliers et 400 participations.



Mars 2023

Utilisation du logiciel Budget&Co, en partenariat avec l'Unaf, afin de permettre un accompagnement efficient et de mieux répondre aux demandes statistiques de la DDETS.

SEMAINE DE L'ARGENT : UN SUCCÈS QUI SE CONFIRME DEPUIS 2019

Chaque jour de la semaine, les partenaires ont accueilli le public à l'Udaf ou en visioconférence. Ils ont animé entre autres deux ateliers budget, une action spécifique pour les 18-25 ans avec le jeu « Sur la piste de Matthieu » et une sensibilisation aux arnaques budgétaires ludique.

Cette action a été menée en partenariat avec la Banque de France, la Caf de l'Essonne, le Département de l'Essonne, la CPAM, la Cramif, la MDPH de l'Essonne, l'Assurance retraite, l'Agirc-Arrco, la Mission locale des trois vallées et la troupe de théâtre de Pussay.

Point conseil budget



431

ménages suivis



586

entretiens menés

Actions collectives



128

participants*



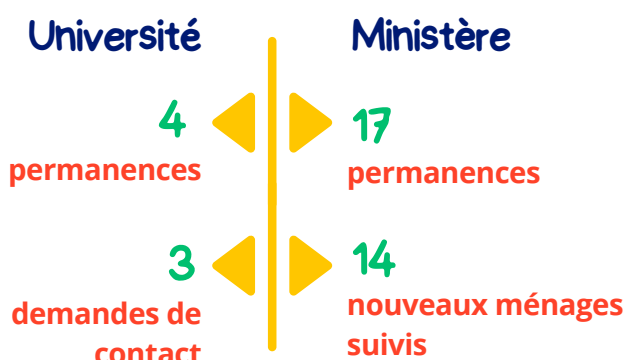
22

ateliers

*Hors Semaine de l'argent

Aide éducative et budgétaire :

2 conventions, pour des actions individuelles ou collectives auprès des personnels du Ministère de l'économie et des finances et de l'Université d'Évry.



L'action est en augmentation dans le cadre de la convention avec le Ministère des finances, notamment du fait d'une collaboration accrue du service social avec le référent de l'Udaf. En revanche, le service est très peu sollicité par les personnels de l'Université.

Le repérage et l'information des bénéficiaires potentiels de ces actions est essentiel. En effet, la possibilité de disposer de ce type de service directement sur son lieu de travail permet aux personnels d'éviter des démarches importantes et chronophages, de se saisir des outils et conseils proposés pour faire évoluer leur situation et améliorer ainsi leur quotidien.

Des pistes de travail sont en cours de réflexion avec l'Université : mise en place de temps d'information sur ce dispositif, proposition d'actions collectives sur le budget, planification de permanences sur l'année avec communication du calendrier à toutes les équipes, proposition d'une convention dans le cadre du service PCB.

Action logement service :



14

nouveaux ménages suivis



182

entretiens

115 téléphoniques et 67 physiques

Concernant cette action en 2023, il faut souligner :

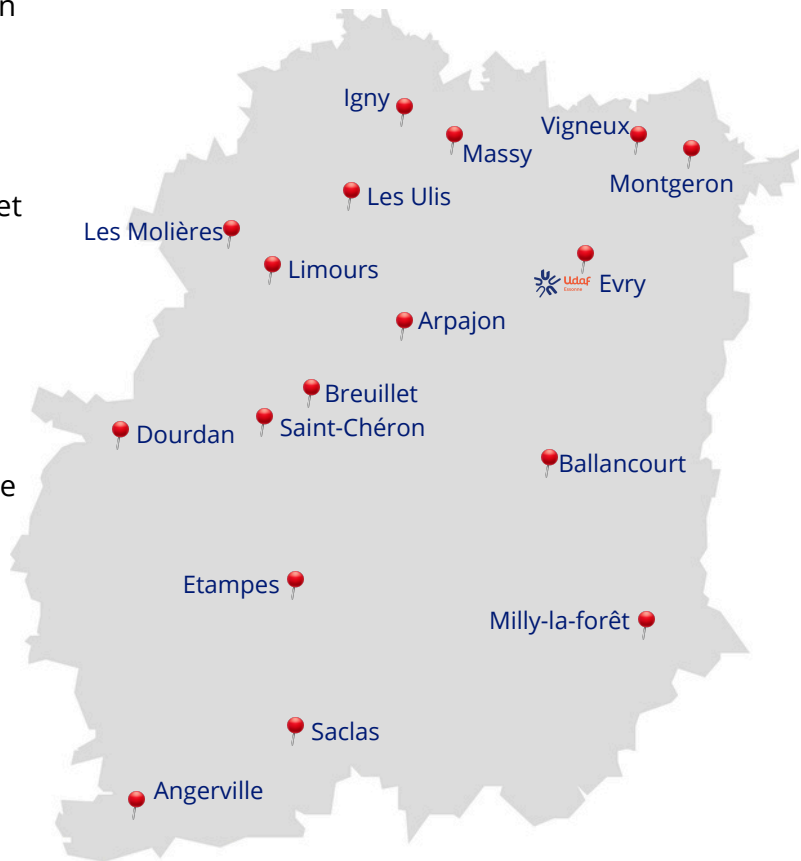
- une **augmentation de l'activité** dans le cadre de la **convention avec Action logement services** en 2023 par rapport à 2022 ;
- des échanges interservices renforcés ;
- une intervention d'Action logement services à la semaine de l'argent 2023 ;
- une nouvelle convention qui actera désormais trois niveaux d'accompagnement, sera signée début 2024 entre nos deux institutions.

Le Point conseil budget fait l'objet d'une convention d'objectifs pluriannuelle avec l'Unaf, dans le cadre de la part 2 du Fonds spécial.

En 2023, deux des quatre labels PCB attribués à l'Udaf par la DDETS ont été renouvelés. Cela permet de poursuivre l'offre de service et d'intervenir au plus près des lieux de vie des bénéficiaires en maintenant l'ensemble de nos permanences.

Le service est de mieux en mieux repéré par les partenaires et par le public visé. Cependant, certains dossiers n'aboutissent pas, en raison d'une perte de contact avec les demandeurs. En outre, certains lieux de permanences restent à ce jour sous-utilisés. Une révision de la répartition des implantations sera menée en 2024.

Nos permanences PCB



LES AXES 2024

Au sein de l'Udaf, **une équipe pluridisciplinaire** est formée, ce qui permet de proposer **19 lieux de permanences** en différents points du département.

Suite à des mouvements du personnel, l'équipe connaîtra des changements en 2024 et intégrera de nouveaux professionnels.

Au regard des différents enjeux liés à ce domaine d'activité, les objectifs 2024 sont de :

- poursuivre l'information et la communication, auprès des partenaires et du grand public ;
- soutenir la formation de l'équipe de professionnels de l'Udaf ;
- apporter des évolutions aux contenus pédagogiques afin d'intégrer le volet numérique des démarches d'accès au droit ;
- favoriser la mise en place des ateliers d'actions collectives auprès des personnels du Ministère des finances et de l'Université ou encore pour les particuliers au cours de la semaine de l'argent.



REPRÉSENTATIONS DANS LE DOMAINE « CONSOMMATION BUDGET FAMILIAL »

- Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC).
- **Commission départementale de surendettement de la Banque de France.**
- Jury pour la mise en œuvre des diplômes de professions funéraires.

LA COMMISSION DÉPARTEMENTALE DE SURENDETTEMENT DE LA BANQUE DE FRANCE



La commission de surendettement des particuliers de la Banque de France a pour fonction de statuer sur la recevabilité des dossiers de surendettement déposés et décider des orientations à retenir pour apporter les réponses les plus adaptées aux situations individuelles des personnes en situation de surendettement.

Elle est composée de sept commissaires (le Préfet qui en assure la Présidence, le Directeur départemental des finances publiques ; le Directeur de la Banque de France, représentant des associations de consommateurs, représentant des créanciers, représentant dans le domaine de l'économie sociale et familial, représentant dans le domaine juridique).

La commission de l'Essonne est très consensuelle entre les commissaires représentant les diverses parties prenantes. Les commissaires recherchent la meilleure solution pour les déposants.

Pour les dossiers recevables, les décisions qui peuvent être prises sont de différentes natures :

- effacement total des dettes pour les situations irrémédiablement compromises ;
- plan d'attente dans le cas d'un possible retour à meilleure fortune ;
- plan de remboursement avec ou sans effacement partiel des dettes à l'issue.

Les accidents de la vie (maladie, séparation, perte d'emploi) et les travailleurs pauvres représentent une part importante des causes de surendettement.

La souscription inconsidérée de crédits à la consommation est en net recul dans les causes de surendettement.

En 2023, dans un contexte de forte inflation installé depuis 2022, la tendance baissière des dépôts constatée depuis plusieurs années s'est inversée. En Essonne, la croissance du nombre de dossiers déposés est de 8,7%, comparable à celle de la région Ile de France de 8,6%, et un peu plus marquée que la moyenne nationale, 7,5%.

En Essonne, le nombre de dossiers déposés atteint 2 263 contre 2 082 en 2022 et demeure encore inférieur à 2019 de 1,5%, année de référence d'avant crise.

PRESTATIONS ET DROITS DES FAMILLES



NOS MISSIONS

Ce domaine réunit des activités variées :

- l'accompagnement au numérique ;
- la médiation familiale ;
- la médaille de l'enfance et des familles.



CHIFFRES CLÉS



77

personnes reçues sur les ateliers et les permanences d'accès au numérique



16

ateliers collectifs proposés sur les usages numériques



537

entretiens d'information à la médiation familiale



756

rencontres avec les médiés (entretiens d'information et séances de médiation)



5

dossiers instruits pour la médaille de l'enfance et des familles



TEMPS FORTS



9 au 13 octobre 2023

Semaine de la médiation familiale organisée par l'ensemble des opérateurs essonnien, supervisée cette année par l'association Espace Famille Médiation (Olga Spitzer).



16 octobre 2023

Atelier avec l'association Efapo à Chilly-Mazarin, dans le cadre de la Semaine des Usages Numériques organisée par la MEIF Paris-Saclay sur le thème « mon enfant et les réseaux sociaux ».



1 décembre 2023

Attribution de la Médaille de l'enfance et des familles par arrêté ministériel, à Aïsseta Cissé, vice-présidente de l'Udaf et directrice de l'association Génération II – citoyenneté intégration.



Décembre 2023

Présentation du label « P@rents, parlons numérique » lors de la réunion de lancement de l'appel à projet REAAP organisée par la Caf.



Médiation familiale

Pour le service de médiation familiale, l'un des faits marquants de 2023 est la réactivation des permanences sur les communes de Gif-sur-Yvette et Limours-en-Hurepoix.

Un partenariat est également engagé avec les services sociaux de la base militaire d'Ollainville pour une future intervention auprès des engagés.

Par ailleurs, le **service participe activement à la formation de partenaires sur la médiation familiale**, dont les salariés de la Caisse d'allocations familiales et des espaces de vie sociale, **en partenariat avec les autres associations de médiation familiale du département**.

L'équipe est stable et les partenaires sollicitent le service pour des projets conjoints, reconnaissant ainsi la compétence et l'investissement des professionnels sur les territoires.

Les objectifs fixés par les financeurs pour l'année 2023 ont été atteints. A noter :

- 48,82% des rencontres ont été menées dans le cadre de la TMFPO (tentative de médiation familiale préalable obligatoire) ;
- 60,71% des médiations ont été mises en place dans ce même cadre.

Cependant, le service rencontre quelques obstacles au développement de l'action :

- la charge administrative est très importante ;
- l'évolution des statuts juridiques de certaines structures d'accueil de nos permanences ne permet plus la mise en place de médiations familiales, uniquement d'entretiens d'information, ce qui amène le service à demander aux personnes de se déplacer plus loin de leur domicile.

Il convient également de souligner une augmentation de l'évocation de cas de dispense pour violences.

Médaille de l'enfance et des familles

Pour la Médaille de l'enfance et des familles, cinq dossiers ont été instruits et validés en 2023.

Le dispositif d'attribution de cette distinction a évolué en 2022. Le nouveau décret tient compte des différentes formes de parentalité et du rôle de bénévoles et professionnels intervenant auprès des familles et assurant l'accueil du jeune enfant et la protection de l'enfance.

La présidente de l'Udaf et le Préfet ont saisi le Ministère des solidarités et des familles afin de proposer la candidature d'Aïsseta Cissé, directrice de l'association Génération II. Par arrêté ministériel du 1er décembre 2023, la Médaille de l'enfance et des familles lui a ainsi été attribuée afin de rendre hommage à ses mérites et à son engagement en faveur des familles du département.





Le **service de médiation familiale** prévoit de :

- renforcer les actions de partenariat pour développer l'accès à l'information sur la médiation familiale pour les professionnels comme les particuliers ;
- s'investir davantage dans l'organisation de la semaine de la médiation familiale 2024, portée cette année par Cithéa ;
- favoriser la formation des professionnels du service à la médiation familiale parents/adolescents, suite à la circulaire du 8 janvier 2024 portant diverses dispositions en matière d'assistance éducative dont le recours par les juges des enfants à des mesures de médiation familiale.

L'instruction de la Médaille de l'enfance et des familles va évoluer en 2024, pour intégrer les nouvelles dispositions légales.

Un travail en collaboration plus étroite avec les services de la Préfecture est en cours de mise en place.

En ce qui concerne **l'accompagnement au numérique**, cette activité sera temporairement suspendue au premier semestre, afin d'être repensée sur le fond et sur la forme. Il s'agira entre autres de revoir nos modalités d'accueil en libre accès pour les personnes accompagnées par nos services et le grand public.

L'Udaf souhaite aussi développer cette activité en nouant des partenariats avec des structures et associations du département, afin d'intervenir auprès de leurs publics ou mettre son espace numérique à leur disposition.

L'un des enjeux de l'année 2024 sera également de contribuer activement au **déploiement du label « P@rents, parlons numérique »**, qui doit être porté et déployé en collaboration avec la Caf.



- Centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS-CIAS) – 80 sièges pourvus.
- **Conseil Économique, Social et Environnemental de l'Essonne (Cese) - collège solidarité et insertion familiale / enfance.**
- Conseil départemental d'accès au droit (CDAD).
- Centre d'information des droits de la femme et des familles (CIDFF).
- Carrefour National des Délégués aux Prestations Familiales (CNDPF).
- Commission consultative de retrait.
- Commission départementale d'agrément.
- **Conseils de familles des pupilles de l'État.**
- Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP).
- **Comité stratégique et comités techniques du Schéma départemental de l'accompagnement des familles** (Sdaf).
- Cultures du cœur Essonne.
- Essonne Mobilités.
- **Caisse d'allocations familiales.**
- Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM).

LE CONSEIL ÉCONOMIQUE, SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL DE L'ESSONNE

Le Cese est une instance participative, force de proposition, dont les contributions ont vocation à nourrir la réflexion du Conseil départemental dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de ses politiques publiques.

Deux représentants de l'Udaf y siègent afin d'apporter leurs contributions en réponse aux saisines du Président du Conseil départemental. Les saisines sur l'agriculture et l'alimentation en Essonne sont terminées. Une saisine sur l'accès à la santé en Essonne a été lancée. L'un des représentants de l'Udaf a mis en avant :

- la difficulté de trouver un médecin traitant notamment en centre et sud Essonne ;
- les communautés professionnelles territoriales de santé avec lesquelles il est possible de développer des initiatives.

CONSEILS DE FAMILLES DES PUPILLES DE L'ÉTAT

En Essonne, il existe deux Conseils de famille, dans lesquels siègent respectivement deux représentants Udaf. Ces Conseils se sont réunis 40 fois en 2023 pour :

- 11 adoptions ;
- 73 rencontres avec les pupilles ;
- 179 points de situation.

Les représentants soulignent un manque flagrant de familles d'accueil et de services adaptés en Essonne, un manque de personnel au sein du service adoption et un délai beaucoup trop long entre l'examen annuel des dossiers d'enfants placés et leur arrivée en tant que pupilles de l'État. Le Conseil d'administration de l'Udaf sera saisi de ce sujet en 2024.

SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DE L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES (SDAF)

L'Udaf est co-signataire du SDAF 2021-2025 aux côtés de la Préfecture, du Conseil départemental, de la Caf, de la MSA, de l'Éducation nationale, de Pôle emploi et de la Fédération des centres sociaux. Elle participe au comité stratégique et aux commissions techniques : petite enfance - enfance, parentalité, animation de la vie sociale, jeunesse.

L'Udaf apporte sa connaissance des familles et de leurs besoins. Un des représentants Udaf a ainsi contribué à la création de Pôle d'Appui et de Ressources Handicap de l'Essonne, lieu ressource visant à aider les familles à trouver des lieux d'accueil pour leurs enfants en situation de handicap et à soutenir les professionnels.

Petite enfance - enfance, le groupe est préoccupé concernant la qualité de l'accueil des jeunes enfants dans les modes d'accueil (micros crèches, Paje).

CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES

L'Udaf a approuvé le budget unique de gestion et le budget d'action sociale de la Caf de 2023.

En Commission d'Action Sociale (Cas) l'Udaf se positionne favorablement pour le développement de places d'accueil du jeune enfant notamment dans les territoires sous dotés ainsi que pour l'amélioration des structures d'accueil de la petite enfance. L'Udaf ne soutient pas les créations de crèches privées à but lucratif.

Les représentants seront particulièrement attentifs en 2024, au plan national de la petite enfance.

L'Udaf agit au plus proche du terrain et peut apporter sa connaissance des familles du territoire et de leurs besoins. L'Udaf est particulièrement attentive à la défense des droits des familles, à l'égalité d'accès aux services ainsi qu'au soutien à la parentalité.



ACCOMPAGNEMENT DES VULNÉRABILITÉS



NOS MISSIONS

Ce domaine d'action réunit les services de protection juridique des majeurs (PJM) et d'information et de soutien aux tuteurs familiaux (ISTF).

Le service de protection juridique des majeurs (PJM) assure la prise en charge des mesures de protection (des biens et/ou des personnes) suite à la désignation de l'Udaf par les juges des tutelles majeurs et/ou mineurs.



CHIFFRES CLÉS



2 086

**mesures PJM en cours
au 31 décembre 2023**



229

nouvelles mesures



208

fins de mesures au cours de l'année



7 491

**visites à domicile ou entretiens
réalisés sur l'année dans le cadre des
mesures PJM**



Dans une démarche complémentaire, le service d'information et de soutien aux tuteurs familiaux s'adresse aux personnes appelées à exercer ou exerçant des mesures de protection juridique des majeurs dans le cadre familial. C'est un service gratuit d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation au profit des familles.



TEMPS FORTS



28 mars 2023

1ère rencontre d'accueil des nouveaux usagers, organisée par les services PJM et AGBF.



Avril 2023

Création du poste d'assistante référente.



Juin 2023

Diffusion et mise en ligne des capsules vidéos « Mes droits et mes libertés », participation au festival Inter-Vues de l'IRTS des Hauts-de-France.

L'accompagnement des personnes par le service PJM repose en grande partie sur la cohésion et la solidarité entre les professionnels. Cela se traduit par une entraide quand un dossier s'avère difficile ou encore l'aide à la formation des nouveaux salariés.

Le service fait face à une charge de travail très importante, qui pâtit également d'un manque de partenariats (CMP, hôpitaux, secteur psychiatrique en crise, etc.).

Les professionnels font par ailleurs face à une recrudescence des addictions, des nuisibles qui rendent l'accompagnement très difficile. Enfin, les tribunaux sont eux aussi en difficulté (vacances de postes), ce qui a nécessairement des répercussions pour que le service puisse mener à bien ses missions (retard dans la révision des mesures, délais très longs pour obtenir une autorisation etc.).

En ce qui concerne les comptes gérés par le service comptabilité pour les personnes protégées, on relève :

- 419 comptes ouverts au nom des majeurs protégés ;
- 44 738 factures traitées.

Le traitement automatisé des comptes rendus de gestion des comptes des personnes vulnérables est désormais actif.

Le service de la comptabilité des tiers a pour mission d'**assurer le soutien à la gestion des comptes des personnes et des familles accompagnées**.

En ce qui concerne les partenariats, l'équipe rencontre des difficultés avec les banques sollicitées pour améliorer les délais de transmission de fonds aux familles ou aux majeurs protégés. Cet axe de travail est identifié comme une priorité pour l'année 2024.

Les **référénts techniques et l'assistante référente** (poste créé en avril 2023) **permettent l'intégration, la formation des nouveaux salariés**, de pallier les absences longues des assistantes ou mandataires, ou encore d'informer les partenaires sur les missions du service.

Cependant, l'année a été marquée par des difficultés de recrutement mais aussi de nombreuses arrivées. Cela a engendré un surcroît d'activité pour toutes les équipes et particulièrement pour les référents techniques et l'assistante référente, qui n'ont pas toujours pu mettre leur accompagnement en place autant que de besoin.

En ce qui concerne **l'accueil des personnes dont la mesure est nouvellement confiée au service, un temps d'accueil des nouveaux usagers a été mis en place** pour la première fois le 28 mars 2023. Il est organisé de façon transversale avec le service Aide à la gestion du budget familial.

Il s'agit d'inviter les personnes, sur un après-midi chaque trimestre, pour leur permettre de découvrir nos locaux et les services complémentaires à la mise en œuvre de leur mesure de protection. Ce rendez-vous est accompagné par une équipe pluridisciplinaire et des personnes qui sont déjà suivies par nos services, pour favoriser un échange entre pairs.

Enfin, en ce qui concerne l'accompagnement des pratiques, le service a mis en place une **Commission d'étude des cas complexes**, qui permet de mener une réflexion partagée sur des situations préoccupantes.

Les travaux de cette commission contribuent à alimenter les travaux du Comité éthique et déontologique, lui aussi mis en place au cours de l'année 2023 (voir chapitre « amélioration continue de la qualité »).

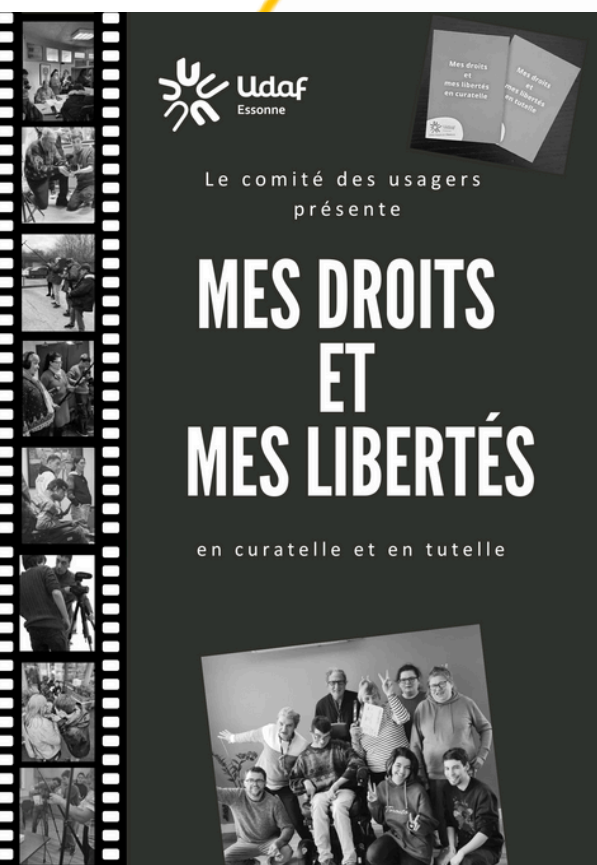




NOS REPRÉSENTATIONS DANS LE DOMAINE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES VULNÉRABILITÉS

- Commission d'agrément des mandataires individuels.
- Commission de sélection d'appel à projet foyer jeunes travailleurs (DDETS).
- Commission de sélection d'appel à projet centre provisoire d'hébergement (DDETS).
- Commission de sélection d'appel à projet social - Conseil départemental.

« MES DROITS ET MES LIBERTÉS » UNE COLLECTION DE VIDÉOS POUR RENFORCER L'ACCÈS AU DROIT DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES



Créé par le Comité des usagers du service PJM, **un dépliant « mes droits et mes libertés » est remis depuis juin 2020 à chaque nouvelle personne accompagnée par le service.**

Ce dépliant indique ce que la personne peut faire seule, les démarches nécessitant l'intervention du mandataire et celles nécessitant l'accord du juge.

Pour développer encore l'information des personnes protégées, les membres du comité ont souhaité **décliner cette plaquette au format vidéo**. C'est ainsi qu'est né le projet d'une série de capsules filmées, accessibles au plus grand nombre. La rencontre entre l'association BaKa et l'équipe de l'UdaF a permis de donner vie à ce projet.

Pendant six mois, d'octobre 2022 à avril 2023, onze participants ont travaillé pour concrétiser cette idée. Mariage, dépôt de plainte, permis de conduire, recherche d'un logement, ... Ils ont identifié onze situations du quotidien et imaginé le scénario de chaque capsule vidéo.

20 ateliers collectifs ont permis de donner vie à ce projet. Les participants ont mis en place les décors, imaginé la mise en scène, interprété chaque scénario. Ils ont également assuré

le travail technique derrière la caméra, pour l'éclairage, le cadrage ou encore la prise de son.

Deux séances de projection en avant-première ont été organisées au CinéMassy, le mardi 6 juin.

Les participants ont pu présenter leur travail à leurs proches et aux partenaires de l'UdaF.

Un montage vidéo, tiré de cette collection, a également concouru lors du **festival Inter-vues organisé par l'Institut régional du travail social des Hauts-de-France en juin 2023**. Le film du comité des usagers PJM s'est classé 4ème sur 20 courts-métrages. Une délégation de salariés, d'administrateurs de l'UdaF et de personnes accompagnées, était sur place pour présenter le projet.

L'ensemble des onze capsules est depuis disponible sur le site et la chaîne Youtube de l'UdaF.



Information et soutien aux tuteurs familiaux (ISTF)



143

personnes accompagnées par le service ISTF



42

rendez-vous à l'Udaf et hors les murs



7

permanences auprès du Tribunal de Juvisy-sur-Orge



3

permanences « chez Eva » pour les aidants familiaux



1

webinaire à destination des CCAS du territoire

Le service ISTF est assuré par les référentes techniques du service PJM.

Il propose des **réponses individualisées aux demandes reçues par mail ou lors d'entretiens.**

Cet accompagnement peut être réalisé par téléphone, ou lors de rendez-vous à l'Udaf ou hors les murs. Il convient toutefois de noter que les permanences auprès des Tribunaux, qui fonctionnaient bien en 2023, restent au bon vouloir des magistrats en poste.

Par ailleurs, les temps de réponse aux sollicitations des tuteurs familiaux sont parfois longs car les professionnelles sont absorbées par leurs autres missions.

En revanche, **les rencontres collectives** proposées en soirée, appelées « **rendez-vous des tuteurs familiaux** » rencontrent leur public et leur nombre de participants est stable. Les interventions auprès des partenaires se développent également, notamment au sein du tiers-lieu « Chez Eva » à Massy ou à l'hôpital les Magnolias.





ENFANCE ET SOUTIEN À LA PARENTALITÉ



Ce domaine d'activité réunit les services suivants :

- mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF) ;
- enquêtes sociales ;
- Lire et faire lire ;
- le parrainage de proximité.

Aide à la gestion du budget familial



NOS MISSIONS

Dans le cadre de l'Aide à la gestion du budget familial, la mission de l'Udaf est de protéger les enfants en aidant les parents à mieux gérer leur budget.

Ainsi, il s'agit de sécuriser les prestations familiales afin qu'elles soient utilisées dans l'intérêt des enfants, de redonner une place aux parents et d'agir avec eux pour construire une protection durable et travailler un retour à l'autonomie.



CHIFFRES CLÉS



491

**mesures AGBF gérées
au 31 décembre 2023 (activité stable)**



51 %

retour à l'autonomie



1750

enfants suivis



TEMPS FORTS



28 mars 2023

1ère rencontre d'accueil des nouveaux usagers, organisée par les services PJM et AGBF.

CNDPF : DEUX SALARIÉES MEMBRES DU CA

L'Udaf contribue aux travaux du Carrefour national des délégués aux prestations familiales (CNDPF) depuis 2004. Il s'agit d'un espace d'échange et de co-construction pour les professionnels du secteur. Un collaborateur de l'Udaf siège au Conseil d'administration du CNDPF depuis un an en tant que secrétaire adjointe. En 2023, elle a été rejointe dans cette instance par la responsable du service, au titre des personnes qualifiées.

Fin 2023, l'Udaf s'est ainsi vue confier l'organisation du CRDPF Ile-de-France (carrefour régional) pour impulser une nouvelle dynamique au niveau de ce territoire. Une journée dédiée, coordonnée par l'Udaf, est en cours de préparation pour novembre 2024.



En 2023, le service a maintenu sa démarche « d'aller vers », en réalisant **les visites à domicile une fois par mois**. Cela permet de garantir un **accompagnement de proximité** et au plus près des besoins des familles.

Les ateliers collectifs sur le budget, le tri des documents, les assurances, la santé et l'alimentation sont également proposés aux familles suivies par le service, pour les impliquer dans le fonctionnement de leur mesure judiciaire et les accompagner vers l'autonomie.

Le taux de retour à l'autonomie des familles est relativement important par rapport à d'autres dispositifs de prise en charge.

Au cours de l'année, le service a connu des évolutions structurelles significatives :

- juin 2023, arrivée d'une nouvelle responsable du service ;
- fin 2023, réorganisation avec d'une part, le remplacement d'un référent technique dédié aux enquêtes sociales par un référent technique en charge des AGBF et des enquêtes sociales, et d'autre part, la création du poste de chef de service adjoint.

Le service connaît par ailleurs un turn-over relativement important et pâtit, comme l'ensemble du secteur social, de difficultés de recrutement (attractivité, rémunération).



En 2024, pour le service d'aide à la gestion du budget familial, il s'agira notamment :

- de faire connaître la mesure AGBF, le cadre de l'intervention et ses limites, pour renforcer et développer davantage le partenariat ;
- de renforcer la participation des familles à la vie du service par le recueil de leur parole, l'organisation de temps conviviaux, leur participation aux commissions de suivi AGBF ;
- de renforcer la communication à destination des familles ;
- de faire connaître la mesure et les actions du service auprès des centres de formation et des écoles pour encourager de nouveaux professionnels à rejoindre l'Udaf.

Le contexte dans lequel s'exercent ces mesures est relativement complexe : les professionnels constatent un durcissement des politiques locales ces dernières années et un nombre d'expulsions en augmentation. Par ailleurs, les fins de mesure pour non collaboration de la famille sont encore trop importantes. Il convient de travailler avec l'équipe autour de l'accueil et la notion d'intrusion dans la sphère privée.

En ce qui concerne les comptes gérés pour les familles, on relève :

- montant total des recettes : 4 899 102 € ;
- montant total des dépenses : 4 947 512 € ;
- nombre de comptes ouverts : 440.

L'ouverture d'un compte individuel pour chaque famille bénéficiaire d'une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget (MJAGBF) a permis de passer la partie financière des accompagnements sur le logiciel métier Évolution en fin d'année 2023.

Les relations partenariales au bénéfice des familles sont développées, avec des rencontres régulières. Le service est notamment présent dans des instances de représentation importantes comme la CCAPEX ou les commissions locales d'impayés locatifs (CLIL). Il est essentiel de maintenir des liens étroits avec les partenaires afin d'assurer un accompagnement de qualité pour les familles. En ce sens, les rencontres avec les partenaires doivent être intensifiées. Il s'agit également de poursuivre les liens étroits avec le Tribunal pour enfants d'Évry.

Ce travail autour de la promotion de la mesure AGBF est indispensable afin qu'elle puisse être sollicitée en amont de situations irrémédiablement compromises.

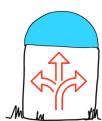


NOS MISSIONS

L'objectif de l'enquête sociale, qu'elle soit ordonnée par le Juge du contentieux de la protection (Juge des tutelles), Juge aux affaires familiales, ou le Juge des enfants, est **d'apporter un éclairage pertinent, étayé par des éléments factuels et tangibles** sur la situation afin que ce dernier puisse statuer.

Les situations traitées dans le cadre des enquêtes sociales étant particulièrement complexes, depuis cette année, les investigations sont conduites en binôme. Cela permet aux professionnels d'apporter des regards complémentaires pour une analyse fine des situations. L'intervention du psychologue du service, spécialisé protection de l'enfance, apporte également une plus-value aux démarches.

Les commissions de suivi d'enquêtes sociales permettent d'échanger autour des investigations menées. Ce sont des espaces de réflexion partagées sur les préconisations qui sont ensuite portées par l'équipe et adressées au Magistrat prescripteur de l'enquête sociale. Le partage et les échanges sont ainsi renforcés autour de la prise en charge des enquêtes. Par ailleurs, pour les nouveaux professionnels, un tutorat est mis en place afin de les aider à prendre leurs fonctions sur cette mission.



LES AXES 2024

Le contexte départemental et légal amènera l'équipe à :

- évaluer l'impact des évolutions législatives concernant la mise en place des MJIE et la suppression des enquêtes sociales dans le cadre de la protection de l'enfance sur l'activité globale du service ;
- développer les relations avec les juges aux affaires familiales et les juges du contentieux de la protection pour mieux faire connaître l'Udaf comme un acteur majeur du territoire pour la prise en charge d'enquêtes sociales dans le cadre civil ;
- se positionner et faire connaître l'Udaf comme un acteur potentiel du territoire pour la prise en charge des MJIE ;
- continuer à se former ;
- systématiser l'intervention du psychologue.



L'année 2023 a entre autres été marquée par l'actualisation du projet de service Enquêtes sociales.

La nouvelle organisation de cette activité est en cours de perfectionnement et la maîtrise du flux de mesures confiées à l'Udaf est fluctuante. Une adaptation constante reste à concevoir. Par ailleurs, il convient de souligner qu'une **évolution législative**, doit amener le service à mettre en place de nouveaux moyens nécessaires. En effet, le terme « enquête sociale » a été abrogé par décret le 2 octobre 2023, en vue de l'application de la loi N° 2022 – 140 du 7 février 2022 portant diverses dispositions en matière d'assistance éducative.

De fait, l'enquête sociale civile uniquement dans le cadre de la protection de l'enfance est remplacée par la MJIE (mesure judiciaire d'investigation éducative) dont les conditions de mise en œuvre sont différentes. Un appel à marché doit être lancé par le Conseil départemental pour pouvoir l'exercer.



CHIFFRES CLÉS



31

**nouvelles enquêtes sociales
reçues en 2023**



26

**enquêtes étaient en cours durant
l'année 2023 (contre 51 en 2022)**



86 %

des rapports envoyés dans les délais



6 mois

durée moyenne d'investigation

Le parrainage de proximité



NOS MISSIONS

Le parrainage de proximité est un dispositif qui permet de mettre en relation un enfant et un bénévole qui devient son parrain ou sa marraine. Il s'agit de permettre à l'enfant de pouvoir compter sur un adulte de confiance, qui l'accompagne dans son chemin de vie et l'aide à grandir, dans la durée.

L'Udaf accompagne six binômes parrain/filleul dans le cadre de l'action de parrainage de proximité. Au cours de l'année, trois nouveaux parrainages ont pu être mis en place.

L'un des temps forts de l'année a été l'organisation d'un après-midi du parrainage, en avril. Pour agir en lien avec les autres acteurs du territoire, des contacts ont été menés avec l'association « Un enfant, une famille », qui propose le parrainage de proximité sur l'ensemble de l'Île-de-France, pour poser les bases d'une coopération permettant à chacune de nos associations de mieux répondre aux attentes des familles.

L'actualité nationale du parrainage a été marquée par les travaux entre les associations de parrainage de proximité et les services de l'État, pour élaborer le décret d'application de la loi Taquet, datant de février 2022.

Elle vise à améliorer la situation des enfants pris en charge par les services de l'aide sociale à l'enfance et prévoit notamment que le parrainage de proximité soit proposé aux enfants suivis par les services départementaux de protection de l'enfance, si leur situation le permet. Le décret n'est paru qu'en février 2024. L'Udaf a participé aux travaux du groupe animé par l'Unaf. Le partenariat avec les services du Conseil départemental doit être formalisé. Des démarches en ce sens seront menées en 2024.



CHIFFRES CLÉS



6
parrainages actifs en 2023



3
parrainages en attente



TEMPS FORTS



22 avril 2023

premier « après-midi du parrainage », sur le thème de la fête des enfants au Japon. Rencontre entre les enfants et les bénévoles engagés dans l'action et mise en place de deux nouveaux parrainages.



NOS MISSIONS

L'action Lire et faire lire est co-pilotée par l'Udaf et la Ligue de l'enseignement de l'Essonne.

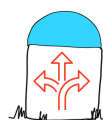
L'objectif : **transmettre le goût de la lecture aux enfants en proposant des séances de lecture intergénérationnelles** dans les structures et communes conventionnées.

Lire et faire lire est une action inscrite dans la convention pluriannuelle d'objectifs conclue entre l'Unaf et l'Udaf de l'Essonne, au titre de la part 2 du fonds spécial. Cela permet à l'équipe de travailler avec le soutien de l'ensemble du réseau Unaf-Uraf-Udaf.

Le nombre de bénévoles et de structures engagés dans l'action atteint de nouveau un niveau similaire à la période pré-Covid.

Le développement ne serait pas aussi efficace sans l'implication des 28 relais locaux, bénévoles ou agents municipaux. Ils assurent le lien entre le terrain et la coordination départementale.

L'Udaf a poursuivi la rédaction et la diffusion de la lettre électronique mensuelle « Le signet ». Elle est adressée chaque mois (hors juillet et août) à tous les bénévoles.



LES AXES 2024

Pour Lire et faire lire, il s'agira essentiellement, en lien étroit avec la Ligue de l'enseignement :

- de **renforcer les circuits d'accueil et d'affectation** des structures et des nouveaux bénévoles pour réduire les délais et soutenir leur volonté d'engagement au sein de l'association ;
- d'améliorer ou renforcer les relations entre les bénévoles et les équipes éducatives ;
- de délocaliser une partie des formations pour qu'elles se déroulent en différents lieux du département.

Enfin, les bénévoles ont été mobilisés tout long de l'année pour être présents lors de quatre salons du livre organisés dans différentes communes du département.

L'une des difficultés rencontrées par la coordination départementale reste celle de l'accueil des bénévoles qui se préinscrivent sur le site internet de l'association nationale. Un calendrier de réunions d'accueil est proposé mais ce premier contact n'est pas toujours suivi d'effets.

Par ailleurs, l'un des enjeux majeurs reste celui du délai entre la participation des bénévoles à une réunion d'information et le moment où il leur est proposé de rencontrer leur structure d'affectation potentielle.

Certaines personnes se tournent vers un autre type d'engagement bénévole. L'adéquation entre les possibilités des bénévoles et les demandes des structures pour accueillir l'action est également un facteur à prendre en compte.



TEMPS FORTS



23 janvier 2023

moment festif pour la nouvelle année avec les bénévoles Lire et faire lire avec le spectacle « il était deux fois », par la compagnie Cats.



13 juin 2023

bilan départemental Lire et faire lire au domaine du Grand Veneur, à Soisy-sur-Seine : bilan de l'année écoulée, promenade contée, visite de la médiathèque et rencontre avec la maison d'édition Les éditions des éléphants.



22 septembre 2023

ouverture de saison Lire et faire lire avec la visite de la Maison Jean Cocteau à Milly-la-Forêt.

CHIFFRES CLÉS



300
bénévoles



15 000
séances de lectures réalisées aux enfants



253
structures conventionnées



28
relais référents au niveau local



45
formations et rencontres proposées (517 participations)

NOS REPRÉSENTATIONS DANS LE DOMAINE « ENFANCE ET SOUTIEN À LA PARENTALITÉ »

- Conseil départemental de l'Éducation Nationale (CDEN).



DÉPENDANCE SANTÉ VIEILLESSE



NOS MISSIONS

Ces sujets sont traités de façon transverse par les actions déployées dans les différents services de l'Udaf.

L'Udaf ne déploie pas, à ce jour, d'activités spécifiques rattachées à ce domaine mais traite ce sujet de façon transverse à travers ses différentes actions et représentations.

Elle exerce également des représentations familiales dans des instances départementales prenant ces sujets en charge.



NOS REPRÉSENTATIONS DANS LE DOMAINE « DÉPENDANCE, SANTÉ, VIEILLESSE »

- Centre local d'information et de coordination gérontologique du cœur de l'Essonne (CLIC).
- Association gérontologique de l'Essonne (AGE).
- Comité départemental de l'aide médicale d'urgence de la permanence des soins et des transports sanitaires (CODAMUPS-TS).
- **Commission des usagers dans 13 établissements de santé (CDU).**
- Conseil territorial de Santé Essonne (CTS).
- Union Régionale des Associations Agréées d'Usagers du Système de Santé - collège famille (URAASS).



CHIFFRES CLÉS



13
bénévoles



13
établissements de santé publics ou privés



230
réunions santé sur l'année 2023



COMMISSION DES USAGERS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

L'Udaf de l'Essonne est une association agréée « santé » : certains de ses membres bénévoles représentent les usagers soit au niveau local dans les établissements de santé, soit au niveau territorial au Conseil Territorial de Santé (CTS).

Leur mission principale est de défendre les droits des usagers et d'améliorer la qualité de l'accueil et la sécurité des soins.

Le terme « Usagers » désigne toute personne venant dans l'établissement pour une consultation, un examen, une hospitalisation programmée ou en urgence ainsi que les visiteurs, famille ou ami d'un patient.

Les représentants des usagers (RU) sont les porte-paroles des usagers, ils veillent au respect de leurs droits, défendent leurs intérêts, les accompagnent dans leurs réclamations et toutes démarches administratives.

Ils peuvent également leur fournir conseils et informations sur différents services offerts par l'établissement. Ils sont à leur écoute pour recueillir leurs suggestions d'amélioration de la qualité de prise en charge.

Les usagers peuvent contacter, rencontrer les RU pour toute question, tout problème ou toute proposition d'amélioration de prise en charge qu'ils souhaiteraient faire remonter au niveau de l'établissement.

Les RU respectent la vie privée des usagers et sont soumis au secret professionnel.

Les RU participent à l'évaluation de la qualité, la sécurité de la prise en charge des usagers et à l'élaboration de propositions d'amélioration. Ils siègent à la Commission des usagers (CDU) et peuvent également siéger dans d'autres instances de l'établissement, pour, par exemple, suivre les risques d'infections associées aux soins, la prise en charge de la douleur, l'amélioration de la qualité de la prestation alimentation-nutrition, l'usage des médicaments et des dispositifs stériles, etc.

Au sein de l'Udaf de l'Essonne, une Commission « santé » se tient deux fois par an, réunissant ses RU qui siègent dans les établissements du département. C'est un lieu d'échanges pour confronter les pratiques, les enquêtes et toutes les actions qui ont pu être menées dans les divers établissements.

Ce retour d'expériences permet à chacune et chacun d'accomplir au mieux ses missions à venir.



LOGEMENT ET ENVIRONNEMENT



TEMPS FORTS



4 décembre 2023

à la Caf, la commission APL (présidée par l'Udaf) propose **une motion au sujet du logement en particulier relative aux « marchands de sommeil », au permis de louer et à l'indécence de l'habitat**. Cette motion est approuvée à l'unanimité du CA de la Caf.



11 décembre 2023

l'Udaf de l'Essonne est aux côtés des acteurs essonnien du logement pour signer la Charte départementale de prévention des expulsions locatives. La signature de cette charte symbolise leur volonté d'agir de façon conjointe dans une démarche d'accompagnement des familles, pour prévenir les expulsions locatives. Isabelle Gaillard, présidente de l'Udaf de l'Essonne, a signé cet engagement, affirmant ainsi la volonté de l'Udaf de poursuivre son travail partenarial dans ce domaine, à travers ses différents services.



NOS REPRÉSENTATIONS DANS LE DOMAINE « LOGEMENT ENVIRONNEMENT »

- Commission d'attribution des prestations logement de la Caf (CAPL).
- **Commission des impayés locatifs sur l'Essonne (Clil).**
- **Commission Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX).**
- **Agence de l'eau Seine Normandie - Comité de bassin Seine Normandie (AESN).**
- Association départementale pour l'information sur le logement (Adil).
- Commission communale d'accessibilité Évry-Courcouronnes (CCA).
- Commission consultative des services publics locaux dans 3 communes et 1 communauté de communes (CCSPL).
- Commission locale d'amélioration de l'habitat de l'Essonne.
- Conférence intercommunale du logement sur deux communautés d'agglomérations (CIL).
- Conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (Coderst).
- Établissement public territorial Grand-Orly Seine Bièvre.
- Ressources urbaines.
- Semardel.
- Syndicat des Eaux Ouest Essonne.
- Syndicat intercommunal d'assainissement et de restauration des cours d'eau (Siarce).
- Syndicat mixte Essonne Numérique.

COMMISSION COORDINATION DES ACTIONS DE PRÉVENTION DES EXPULSIONS

Cette instance réunit différents partenaires et exerce **un rôle d'évaluation et d'orientation pour optimiser la coordination des actions de prévention, des procédures de traitement des impayés locatifs et des dispositifs d'aide**. L'Udaf a participé à 30 commissions en 2023 et préconisé des mesures d'accompagnement : 30 MJAGBF et 4 orientations PCB.

Le durcissement des positions du service expulsion de la Préfecture ne permet plus de laisser le temps aux accompagnements budgétaires et administratifs préconisés de se mettre en place et d'agir. Les délais de procédures et les délais de mise en place des accompagnements souhaités deviennent incompatibles.

Plus de 1 200 expulsions sont décidées sur le département sur l'année 2022 et 2023 (contre 100 en 2021).

750 expulsions ont été prononcées, et 540 ont été effectives avec le concours de la force publique, en 2023.

Les représentants de l'Udaf se sont indignés face à cette situation, suivis de la DDETS et de la Caf. La Charte départementale de prévention des expulsions locatives a été revue et signée le 11 décembre 2023.

AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE

L'agence de l'eau Seine-Normandie est un établissement public de l'État qui finance les ouvrages et les actions contribuant à préserver les ressources en eau et à lutter contre les pollutions, en respectant le développement des activités économiques, sur son territoire de compétence. Le Comité de Bassin donne son avis sur le programme de l'agence de l'eau Seine Normandie en fixant les grandes orientations et les taux de redevance.

COMMISSION DES IMPAYÉS LOCATIFS

L'Udaf a participé à près de 250 commissions en 2023 sur 26 communes avec plus de 3200 dossiers étudiés.

L'Udaf propose des rendez-vous post commissions pour lesquelles une mesure d'accompagnement est préconisée (98 MJAGBF, 7 orientations PCB). L'Udaf peut également préconiser des Masp ou des mesures PJM.

La présence de l'Udaf aux Clil permet de consolider les partenariats avec les MDS, les CCAS, les travailleurs sociaux et permet de mieux repérer l'Udaf sur le département.



En 2023, le représentant Udaf a participé à plus de 20 réunions portant sur :

- l'adoption de la stratégie d'adaptation au changement climatique pour le Bassin Seine-Normandie ;
- l'avis sur la Stratégie Nationale pour la Biodiversité ;
- la prise en compte du Plan Eau dans le programme d'action de l'Agence ;
- l'avis sur le plan d'action contre les espèces exotiques envahissantes ;
- la poursuite du travail sur la réforme des redevances « eau potable » et « assainissement ».

AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ



NOTRE DÉMARCHE

Covalence, association loi 1901 et **groupement de coopération** créé en juillet 2008, **mutualise les fonctions supports** des Udaf de l'Essonne, d'Eure-et-Loir, et de Seine-Saint-Denis.

C'est à ce titre qu'elle accompagne l'Udaf de l'Essonne dans la mise en œuvre de son plan stratégique et de ses projets de services.

La politique qualité de l'Udaf de l'Essonne a été revue début 2024. Elle définit les grandes lignes du Système de Management de la Qualité de l'Udaf en lien avec le plan stratégique et les projets de services. La mise en œuvre de ces différentes stratégies est suivie par un plan d'action.

Deux services sont soumis à une autorisation d'exercer délivrée par l'Agence Régionale de Santé le 6 octobre 2010 valable 15 ans :

- le service mandataire judiciaire à la protection des majeurs (PJM) ;
- le service délégué aux prestations familiales (AGBF).

Le renouvellement de ces autorisations est soumis à une nouvelle procédure d'évaluation déployée par la Haute Autorité de Santé (HAS).



L'ORGANISATION DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Depuis 2005, l'**Udaf de l'Essonne est certifiée ISO 9001** par Intertek pour ses 3 principales missions :

- donner avis aux Pouvoirs Publics ;
- représenter officiellement auprès des Pouvoirs Publics l'ensemble des familles ;
- gérer tout service d'intérêt public.

Le Système de Management de la Qualité, supervisé par le service qualité de Covalence s'assure du suivi de chaque processus grâce à l'implication de l'équipe d'encadrement qui assure une mission de pilotage. Le rythme des audits est d'environ 18 mois, hormis pour les processus PJM et AGBF qui sont audités une fois par an.

Fin 2023, l'équipe d'auditeurs internes s'est enrichie : 10 collaborateurs ont été formés par la responsable qualité.

Le Système de Management de la Qualité implique la mobilisation et la participation de chaque collaborateur, notamment par la mise en place :

- d'un comité de pilotage et de groupes de travail sur des thématiques telles que la maltraitance, les événements indésirables, les risques psycho-sociaux ;
- du renforcement du circuit des réclamations et des satisfactions ;
- d'un comité de suivi pour les réclamations, les événements indésirables et les faits de maltraitance ;
- d'enquêtes de satisfaction ;
- de comités des usagers pour que les personnes accompagnées puissent être impliquées dans le fonctionnement de notre structure ;
- d'outils de management et de suivi de la qualité pour faire évoluer les pratiques et pour mieux mesurer l'efficacité des processus ;
- de Commissions internes auxquelles participent l'équipe d'encadrement, les bénévoles et le service qualité ;
- d'un comité éthique et déontologique.



TEMPS FORTS



6-10 novembre 2023

évaluation des services dans le cadre du référentiel de la Haute Autorité de Santé.



13-15 septembre 2023

audit de renouvellement de la certification Iso 9001.



RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION ISO 9001

L'audit de renouvellement de la certification Iso 9001 s'est déroulé du 13 au 15 septembre 2023 ; il a été mené par Intertek.

Il n'a été fait mention d'aucune non-conformité et de nombreux points forts ont été mis en avant. Des points d'amélioration ont également été relevés, tels que la révision de la formalisation de nos processus ou encore la tenue de la revue de direction.

Un plan d'action a donc été mis en place pour tenir compte de toutes ces pistes d'amélioration.

La certification Iso 9001 a été renouvelée pour trois ans ; durant ce cycle, un audit de suivi aura lieu tous les ans par Intertek. Le prochain se déroulera en juin 2024.



LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Le déploiement du **nouveau dispositif d'évaluation a été un point de vigilance important pour l'Udaf** puisque les renouvellements des autorisations d'exercer pour les services PJM et AGBF dépendent du rapport d'évaluation.

De plus, si les services concernés sont coutumiers de la logique d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité, cette démarche implique d'importants changements dans la conduite de l'évaluation, tant par la méthode et le vocabulaire utilisés que par les thèmes abordés.

Depuis septembre 2022, les équipes et les personnes accompagnées se sont préparées à cette nouvelle démarche d'évaluation, avec l'accompagnement du service qualité de Covalence et du cabinet Eliane Conseil.

Deux évaluateurs du cabinet Parmentier Bleu Social se sont rendus dans nos locaux du 6 au 10 novembre 2023 pour réaliser l'évaluation et ainsi rencontrer les professionnels, les personnes accompagnées et la gouvernance de l'Udaf. Les entretiens ont permis aux personnes accompagnées de montrer leur implication dans le fonctionnement de l'Udaf.

Elles ont témoigné de la façon dont elles vivent l'accompagnement quotidien des professionnels de l'Udaf, exprimant leurs satisfactions mais aussi leurs éventuels désaccords. Des entretiens ont également été menés avec les professionnels et les membres de la gouvernance.

À l'issue de cette évaluation, l'Udaf de l'Essonne a validé l'ensemble des critères impératifs pour ses deux établissements.

Le service mandataire judiciaire à la protection des majeurs a obtenu une moyenne globale de 3,84/4 et 16 étoiles.

Quant au service délégué aux prestations familiales, il a obtenu une moyenne de 3,89/4 et 17 étoiles.

Les étoiles sont attribuées lorsque les pratiques dépassent le niveau attendu.

Cette réussite a été célébrée avec l'équipe d'évaluateurs internes le 14 décembre 2023 et avec les personnes accompagnées rencontrées par les évaluateurs le 22 janvier 2024.

L'enjeu est à présent de maintenir la qualité de l'accompagnement proposé, toujours dans une optique d'amélioration continue.

Pour maintenir le cap et faire des rapports d'évaluation un réel outil de l'amélioration continue, plusieurs actions sont déjà mises en place avec la participation active de l'équipe d'évaluateurs internes.

Le comité de suivi des réclamations et des événements indésirables se réunit deux fois par an. Il permet de faire le point sur les réclamations reçues via les différents canaux de communication (adresse mails dédiée, réseaux sociaux, courriers...) et d'y apporter des axes d'amélioration.

Le Comité Éthique et Déontologique est garant du suivi des travaux engagés sur le thème de la bientraitance.

Un Comité éthique et déontologique a été mis en place en 2023.

Il est constitué de douze membres et animé par la responsable qualité. Il se réunit trois fois par an.

Ce comité se nourrit des retours des commissions de cas complexes mises en place dans le service de Protection Juridique des Majeurs et des commissions de suivi pour le service d'Aide à la Gestion du Budget Familial.

Il peut également être saisi par tout salarié de l'Udaf ou encore les usagers ou les partenaires.

Des recommandations sont émises à l'issue du Comité ; elles sont diffusées à l'ensemble des collaborateurs et mises en ligne sur le site de l'Udaf.

En 2023, le Comité éthique et déontologique s'est réuni deux fois :

- 16 mai 2023 pour en définir son cadre et ses modalités de fonctionnement ;
- 20 octobre 2023, pour établir une première recommandation, « la cogestion avec l'utilisateur de son argent et le traitement de la notion de remise de l'excédent ».

D'autres actions sont prévues pour 2024 :

- travaux à engager sur la bientraitance et la maltraitance grâce à la création d'un comité de pilotage composé par des professionnels ;
- pilotage d'actions et mise en place de groupes de travail pour mieux identifier et évaluer les risques auxquels peuvent être confrontés les personnes accompagnées, mieux assurer la continuité de leur parcours et encore mieux les associer aux révisions des règles de la vie institutionnelle.





MISE EN CONFORMITÉ AU RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) les services de l'Udaf de l'Essonne collectent, traitent, conservent et archivent des données souvent sensibles, concernant les familles et les personnes accompagnées mais aussi pour leurs salariés, adhérents et bénévoles.

Cette mise en conformité constitue donc une étape essentielle pour nos activités et pour améliorer sans cesse la qualité des services rendus aux usagers. Elle permet également de promouvoir les droits des personnes.

Cela se traduit par la sensibilisation des professionnels sur le contenu du RGPD et sur l'impact des nouvelles obligations, la création et/ou la mise à jour des registres de traitement, la mise en place de procédures pour que les personnes accompagnées puissent exercer leurs droits mais aussi pour anticiper les éventuelles violations de données.

Ce travail est réalisé en étroite collaboration avec les fonctions support de Covalence en charge de la sécurité informatique.



DROITS ET EXPRESSION DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

L'ensemble des outils d'information et de participation des usagers, tels que prescrits par la loi, sont mis en place par les services.

Le nouveau plan stratégique pluriannuel a été adopté par le Conseil d'administration fin 2022. Des actions spécifiques pour le diffuser et en partager la mise en œuvre, en particulier auprès des personnes accompagnées, doivent être menées régulièrement.

Les projets de services en découlant ont été travaillés avec les équipes professionnelles concernées. Ils ont également été adoptés par le Conseil d'administration et ont été portés à la connaissance de tous début 2023.

Le livret d'accueil, intégrant la charte des droits et libertés, le règlement intérieur, les droits liés à l'accès de leur données personnelles mais aussi la liste des personnes qualifiées ou encore la procédure pour faire une réclamation, est systématiquement remis et présenté aux personnes accompagnées par nos services, lors de l'ouverture d'une nouvelle mesure.

Un travail est actuellement en cours pour que ce livret d'accueil soit plus accessible aux personnes en difficulté avec la langue, avec l'écrit ou présentant des troubles cognitifs ou de la compréhension.

De plus, un document unique de protection ou de prise en charge (selon le type de mesure) est établi pour chaque situation accompagnée par les services. Ce document est régulièrement revu pour qu'il soit au plus près des préoccupations, de la réalité de nos accompagnements et des attentes législatives.

En PJM, chaque personne se voit remettre un document synthétique, « Mes droits et mes libertés », adapté à sa mesure de protection. Cette plaquette permet de visualiser de façon simple les démarches que la personne peut faire seule, celles nécessitant l'avis ou l'accompagnement du mandataire ou encore la validation du juge. Les personnes peuvent également présenter ce support lorsqu'elles effectuent une démarche seule (demande de devis, renouvellement de pièce d'identité, consultation médicale, etc.). Cet outil a été élaboré par le comité des usagers de la protection juridique des majeurs en 2020. Ces différentes thématiques ont été déclinées en capsules vidéos (cf. Protection juridique des vulnérabilités).

Développement d'une action innovante : le Falc (facile à lire et à comprendre)

Le Facile à Lire et à Comprendre est une méthode qui a pour but de traduire un langage classique en un langage simplifié. **Le Falc permet de rendre l'information plus simple et plus claire et est ainsi utile à tout le monde**, notamment aux personnes en situation de handicap, âgées ou encore maîtrisant mal la langue française. Pour qu'un texte ou tout support de communication soit Falc, il doit avoir été lu et compris par des personnes en situation de handicap intellectuel.

L'Udaf a été retenue dans le cadre d'un appel à projets pour mener un projet de facilitation de l'information pour les publics accompagnés par le service de Protection Juridique des Majeurs en lien avec les autres acteurs associatifs et privés de l'Essonne.

Concrètement, ce projet est décliné en trois axes :

- formation de professionnels de l'Udaf et autres mandataires (privés et associatifs), en binômes avec des personnes accompagnées, courant 2024 ;
- accompagnement à la transcription de documents en FALC (livret, charte, règlement) ;
- réalisation et mise à disposition de vidéos par et pour les personnes accompagnées, afin de faciliter l'accès à l'information.

Les personnes accompagnées par le service PJM ont un rôle important puisqu'elles seront destinataires des documents transcrits. Leur avis sur le travail réalisé sera donc pris en compte à chaque étape de ce projet.

Le comité des usagers - AGBF

Depuis 10 ans, l'Udaf a fait le choix d'impliquer les familles accompagnées et les majeurs protégés dans la vie de la structure, en adaptant les modalités de participation, l'enjeu étant de **permettre au plus grand nombre de contribuer à la vie de l'Udaf et à l'amélioration de ses services**.

Deux instances sont ainsi constituées depuis 2014, correspondant à chacun de nos ESSMS. Leurs fonctionnements ont évolué pour être au plus près des attentes des personnes accompagnées et de nos contraintes organisationnelles.

Le comité AGBF est en cours de refonte. En 2023, les bases d'un comité consultatif des familles ont été posées.

Les familles qui connaissent bien l'Udaf sont associées à l'animation des journées d'accueil des nouveaux usagers.

Le service élabore également une lettre d'information papier, « L'avis des familles », adressée par courrier à chaque foyer accompagné. Ce support permettra en 2024 de renforcer la participation des familles au fonctionnement du service, notamment en soutenant la diffusion de questionnaires de satisfaction.



Le comité des usagers - PJM

Le comité PJM se réunit trois fois dans l'année. Il est composé d'une trentaine de participants, usagers du service de protection juridique des majeurs. Des partenaires et les proches de personnes accompagnées peuvent aussi y participer.

Chaque trimestre, le comité se réunit à l'Udaf. Les participants sont conscients que **cette instance vise à recueillir leurs avis et propositions pour l'amélioration générale du fonctionnement des services**. Ils n'abordent pas de problématiques personnelles relatives à l'exercice propre de leur mesure de protection.

Des propositions d'amélioration et des projets concrets émanent de ces séances de travail. Ils sont partagés avec les équipes de professionnels de l'Udaf et mis en œuvre en recherchant au maximum la participation active des personnes accompagnées.

Par ailleurs, chaque trimestre, un petit groupe de participants, issus de ce comité, rédige La gazette du comité PJM, qui est adressée par courrier à l'ensemble des personnes suivies par le service PJM et diffusée sur l'ensemble de nos outils de communication.

Le comité, ce sont également des actions solidaires :

- participation à la Sénartaise, marche solidaire de 6 km, au profit de la lutte contre le cancer ;
- participation à l'opération des Boîtes de Noël, bénéficiant à des personnes ou familles défavorisées.

En ce qui concerne les droits et libertés des personnes majeures protégées, les participants du comité en sont les premiers ambassadeurs. Chaque année, l'un d'entre eux participe, avec un salarié, au jury de la commission des mandataires individuels.

En 2022-23, l'action phare du comité a été le lancement d'une collection de capsules vidéos réalisées par les participants eux-mêmes (Cf. page 22).

Par ailleurs, le comité des usagers est contacté régulièrement par différentes Udaf pour partager son expérience.

En 2023, les personnes accompagnées ont eu l'occasion de participer de façon encore plus significative au fonctionnement de l'Udaf, notamment au travers de trois actions concrètes :

- **la participation de deux représentants des usagers aux réunions de Bureau de l'Udaf**, deux fois par an, pour échanger concrètement avec les administrateurs autour de leurs attentes et besoins ;
- leur **contribution active au Comité Éthique et Déontologique** ;
- l'organisation de **deux sessions d'accueil des nouveaux usagers**, au cours desquelles les personnes déjà accompagnées par les services reçoivent les personnes dont le mandat de protection ou d'accompagnement vient d'être confié à l'Udaf. Une visite des services et des temps d'échanges permettent à tous de mieux identifier l'ensemble des activités de l'Udaf et les dispositifs portés par la structure susceptibles d'être mobilisés en cours de mesure.





315 square des Champs-Élysées
91 080 Évry-Courcouronnes

Tél. 01 60 91 30 30

www.udaf91.fr