



UNIS POUR LES FAMILLES

PORTE-PAROLE DES FAMILLES

EXPERT DE LEURS RÉALITÉS DE VIE

RÉSEAU DE SERVICES AUX FAMILLES

ANIMATEUR ASSOCIATIF

Union Départementale
des Associations Familiales
de la Lozère

Tél. : 04 66 65 10 85

Un siège à Mende

Une antenne à Marvejols

 www.udaf48.fr

RAPPORT D'ACTIVITE 2022

Le mot du Président

Suite à deux années fortement perturbées par des raisons sanitaires, 2022 permet un retour progressif à une situation plus ordinaire. Le premier constat est un fléchissement de participation de la population pour les activités culturelles, sportives et associatives.

Dans un second temps, le plaisir de se retrouver a permis de revenir à un fonctionnement plus effectif. Pour l'Udaf, cela s'est traduit notamment par :

- Une assemblée générale avec une forte participation au Malzieu et la réélection enthousiaste d'une partie de nos administrateurs,
- Une participation accrue dans les travaux de l'Unaf notamment avec mon élection au sein de la commission de contrôle nationale,
- Une présence assidue aux réunions de bureau, de conseil d'administration, d'assemblée générale, des journées régionales et de plusieurs groupes thématiques organisés par l'Uraf Occitanie,
- La tenue d'une assemblée générale extraordinaire mettant les statuts de notre Udaf en conformité avec ceux votés en assemblée générale de l'Unaf en 2021.

Les administrateurs de l'Udaf ont souhaité travailler cette année sur un projet associatif leur permettant de partager des objectifs, des moyens et une vision d'avenir de notre union. Ce travail se poursuivra sur 2023 et renforcera la détermination de notre association d'aller vers l'accueil de nouveaux administrateurs et de nouvelles adhésions d'associations familiales.

Cette année fut également celle du déménagement de notre siège social de la Rue de la Petite Roubeyrolle à la Route du Chapitre après 18 mois de travaux, d'imprévus et d'inattendu. Le personnel a pu prendre possession de ces nouveaux locaux le 10 octobre, dont l'équipement matériel a fait l'objet de nouveaux investissements.

Avec ce nouveau bâtiment, l'Udaf s'installe dans la **Maison des Familles** en devenir.

Je remercie nos partenaires et financeurs pour la confiance qu'ils témoignent à l'Udaf et vous assure au nom du conseil d'administration, que nous continuerons à remplir l'ensemble de nos missions avec les meilleures garanties de sérieux et d'efficacité. Un de nos premiers chantiers pour l'année 2023 est de proposer notre microcrédit à taux zéro, afin de le rendre plus accessible aux personnes qui en auraient besoin.

Nous appelons de nos vœux que la conjoncture financière que nous subissons depuis des mois à l'instar des familles de Lozère puisse être compensée afin de ne pas altérer nos activités et nos accompagnements sur l'ensemble du territoire de la Lozère.

Michel CAPONI

Président de l'Udaf de la Lozère

Le mot du Directeur

À côté de la mission primordiale tenue par les élus et les bénévoles de l'Udaf, plusieurs services à l'attention des familles et des personnes sont animés par une équipe de professionnels salariés. À l'Udaf de la Lozère, une trentaine de salariés sont répartis sur des sites, l'un à Marvejols et l'autre à Mende.

En 2022, malgré plusieurs absences en vue d'heureux évènements, l'Udaf est néanmoins parvenue, parfois avec difficulté, à recruter des professionnels qui se sont engagés dans leurs nouvelles missions. À ce titre, l'ensemble de l'équipe doit être remerciée de l'accueil sans faille qu'elle réserve à chacun des nouveaux salariés. L'accompagnement des nouveaux salariés a été réalisé par l'équipe en place en plus de leurs missions habituelles en préservant la continuité et la qualité du service rendu.

L'équipe de direction a toujours tenu une ligne volontariste concernant la formation et la professionnalisation du personnel. La technicité alliée à la volonté de remplir sa mission permet un accompagnement de qualité, reflet de l'engagement de l'Udaf auprès des familles. L'analyse des pratiques pour le service au contact des majeurs protégés s'est poursuivie tout au long de l'année permettant l'exploration des difficultés rencontrées et des échanges sur les situations problématiques. Cet outil accompagne les salariés et étaye leur travail au quotidien.

La technique à la disposition des salariés a également évolué notamment avec l'externalisation de notre serveur de données. Nous constatons des améliorations de fonctionnement du réseau mais également une garantie de sauvegarde sécurisée des informations face à des incidents techniques, tentatives d'accès aux données illégitimes ou altérations de celles-ci. Nous sommes accompagnés pour cela par une entreprise locale faisant évoluer les sécurités chaque fois que nécessaire. Nous avons également fait évoluer le système de téléphonie, cette année sur Mende et en 2023 sur l'antenne de Marvejols, qui nous permettra à terme de mieux travailler en distanciel, de se passer un appel d'un site à l'autre (ce qui n'est pas possible à ce jour) et éventuellement d'avoir un unique standard.

Une nouvelle organisation a été esquissée en 2022 avec la création d'un nouveau poste d'assistante associative, chargée de communication. Tardivement pourvu, les premiers effets se dévoileront vers le premier semestre 2023 : communication relative à nos services, mise en place du nouveau site internet, liens renforcés avec les associations du département, etc.

Je souhaite exprimer mes remerciements à l'équipe des salariés de l'Udaf.

Elle s'empare efficacement de chaque évolution mise en place, organisationnelle ou technique ; surmonte chaque contrainte administrative, souvent externe et parfois interne ; participe de manière constructive aux moments de réflexion et de questionnement sur nos métiers et leurs évolutions.

Nous rencontrons des familles et des personnes de Lozère, à la recherche de conseil et de soutien, d'accompagnement dans leur démarche ou dans leur cheminement de vie. Il nous incombe de bien réaliser notre métier, mais également de ne pas accepter les situations d'injustice : restons indignés pour préserver et défendre l'humanité de nos métiers et de notre société.

Traçons ensemble la route de cette année et des années qui suivent.

Dominique PREVOT

Directeur de l'Udaf de la Lozère

Les missions de l'Udaf de la Lozère

Créées par la volonté du législateur et reconnues d'utilité publique, l'Unaf et les Udaf ont pour mission depuis 1945 de promouvoir, défendre et représenter les intérêts de toutes les familles.

Dans ce cadre, l'Udaf de la Lozère :

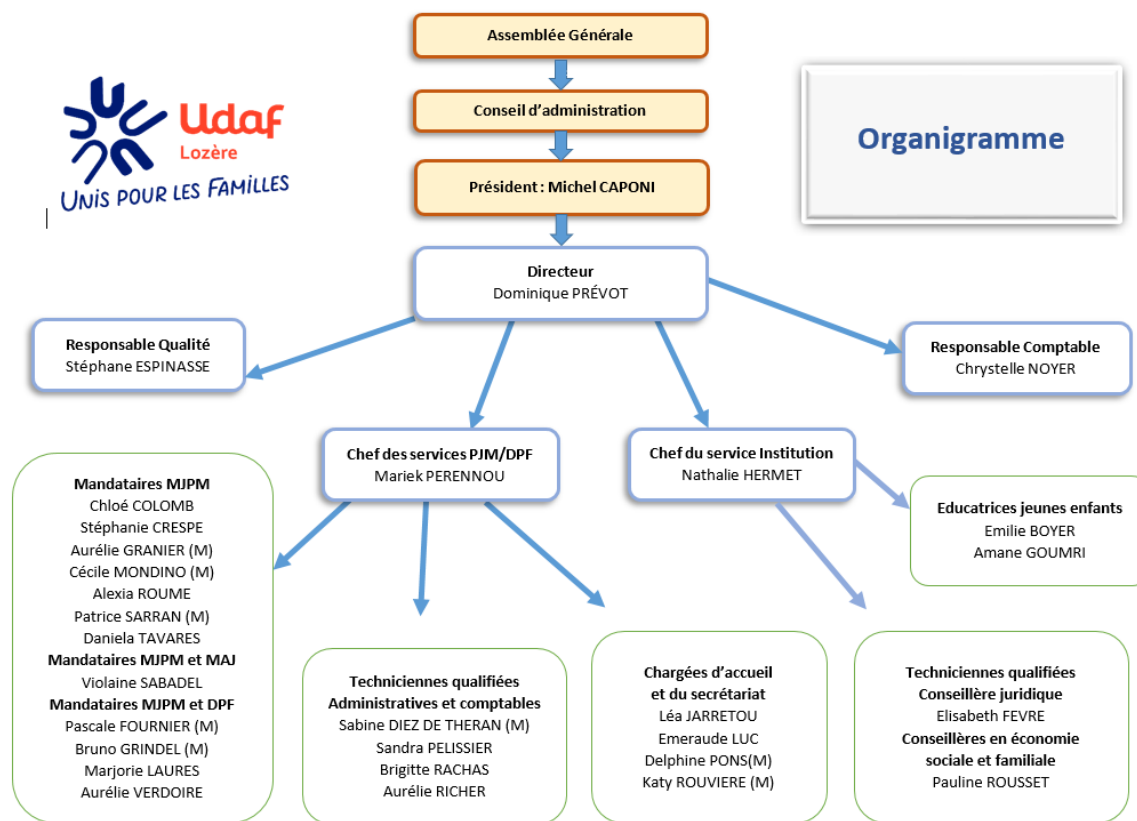
- Développe dans un souci de liberté, de responsabilité et de pluralité des actions envers les familles,
- Contribue à une meilleure prise en compte dans la vie publique des réalités familiales et des attentes des familles,
- Rassemble, en tant qu'union d'associations, les familles et constitue ainsi une véritable force de proposition auprès des pouvoirs publics.

Depuis sa création, l'Udaf de la Lozère s'est engagée à prendre en considération les intérêts familiaux dans leurs diversités. Ainsi, en concordance avec les textes légaux qui lui confèrent la possibilité de « *gérer tout service d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estimeront devoir lui confier la charge* », l'Udaf exerce des missions d'aide à destination de toutes les familles du département et gère des services d'actions individualisées, confiés par délégation de service public.

- Représentation familiale
- Service d'information aux familles
- Microcrédit personnel
- Relais Petite Enfance
- Service délégués aux prestations familiales
- Service mandataire judiciaire à la protection des majeurs
- Procédure de rétablissement personnel
- Soutien à la fonction parentale
- Service de la médaille de la famille
- Mesure d'accompagnement social personnalisé
- Point Conseil Budget
- Départ en vacances des séniors

L'organisation et la vie interne de l'Udaf

Au 31 décembre 2022, l'Udaf de la Lozère compte 30 salariés soit 28,02 ETP (Equivalent Temps Pleins), répartis comme suit sur l'organigramme ci-dessous :



(M) = Basé(e) à Marvejols

Le siège de l'Udaf de la Lozère a déménagé, depuis le 10 octobre 2022, au 28 route du Chapitre à Mende. L'antenne de Marvejols reste la même. Le fonctionnement de l'Udaf de la Lozère s'articule sur deux services, le service Protection des personnes qui regroupe la Protection Juridique des Majeurs ainsi que les Mesures Judiciaires d'Accompagnement à la Gestion du Budget Familial ; et le service institution, nouvellement appelé service Action Familiale, qui inclut le Relais Petite Enfance, Le Point Conseil Budget, le Point Info Familles et d'une manière générale l'ensemble des accueils et des activités pour la population de Lozère.

La gouvernance associative

Conseil d'administration

Le conseil d'administration est le principal organe décisionnel de l'Udaf de la Lozère. Il structure les positions politiques de l'association et effectue un suivi de ses services.

Sur l'année 2022, le conseil d'administration de l'Udaf s'est réuni à 6 reprises, sous la présidence de Monsieur **Michel CAPONI**.

Thématiques abordées en réunions de conseil d'administration :

- Assemblées générales,
- Représentations de l'Udaf de la Lozère,
- Convention d'objectifs,
- Demandes de subventions des associations familiales,
- Gestion des services,
- Déménagement des bureaux de l'Udaf de Mende en octobre 2022,
- Organisation d'évènements.

Au 31 décembre 2022, le conseil d'administration de l'Udaf de la Lozère était composé de 8 membres désignés et de 9 membres élus (dont 1 poste vacant) représentés dans le trombinoscope ci-dessous.

Le bureau

Le bureau de l'Udaf de la Lozère est constitué de 5 administrateurs. Son rôle est de préparer les thématiques à aborder lors des séances de conseils d'administration. Ce bureau n'a pas de caractère décisionnaire.

Les thématiques abordées ont été les suivantes :

- Service Relais Assistants Maternels de Lozère (RAM nouvellement RPE)
- Partenariats
- Représentations à la commission d'attribution des HLM
- Diagnostic local d'accompagnement (DLA)
- Projet alimentaire du territoire

Administrateurs de l'Udaf de la Lozère au 31 décembre 2022.

Administrateurs membres du Bureau



Marie-Hélène
FALGAYRAC
Trésorière



Ginette
NICOLAS
Vice-Présidente



Michel
CAPONI
Président



Danièle
RAMPON
Vice-Présidente



Sandrine
CURVELIER
Secrétaire

Autres administrateurs



Roger
AMOUROUX



Marie-Dominique
AULAS



Max
BRUEL



Marie-Andrée
BUISSON



Jean-Pierre
COMPAIN



Colette
GERZAIN



Hervé
MESLAND



Geneviève
MERLE



Francine
PRATLONG



Véronique
ROUYEYROL



Elisabeth
TEISSANDIER

Commission de contrôle de l'Udaf de la Lozère

La **Commission de Contrôle** départementale relève des dispositions légales, statutaires et réglementaires qui régissent le fonctionnement des Unions départementales des associations familiales (Udaf)

La **Commission de Contrôle** départementale est composée d'au moins 3 membres ayant voix délibérative.

La composition de la Commission doit refléter, dans la mesure du possible, le tissu associatif de l'Udaf afin de garantir le pluralisme et la diversité des mouvements familiaux représentés.

Au niveau départemental, les missions de la Commission de contrôle consistent à :

- Traiter et vérifier les listes annuelles d'adhérents transmises par les associations familiales et les sections adhérentes, aux Udaf avant le 31 janvier, puis de l'Udaf vers l'Unaf avant le 1^{er} mars.
 - Vérifier la conformité des listes aux prescriptions des articles L.211-1 à L.211-9 et R. 211-4 et R.211-5 du Code de l'action sociale et des familles (CASF),
 - Procéder aux contrôles et aux suivis des multi-appartenances, des adhérents hors-départements, des doublons et des variations d'effectifs,
 - Vérifier le règlement des cotisations annuelles des associations locales, des sections et des fédérations départementales,
 - Contrôler la validité des candidatures individuelles, des désignations et des procédures de vote :
 - S'assurer de la validité des candidatures individuelles et des désignations dans le cadre des renouvellements du Conseil d'administration de l'Udaf,
 - Veiller au respect des procédures de vote, en constituant le bureau de vote et en assurant les opérations de dépouillement.
 - Instruire les demandes d'agrément :
Formuler un avis au Conseil d'administration concernant les demandes d'agréments des fédérations départementales, des associations familiales et des sections, en qualité de membre actif ou d'organisme associé, au regard de la conformité des dossiers, au CASF et aux textes de l'Udaf.
- Veiller à ce que les associations, sections et fédérations départementales agréées transmettent régulièrement leurs rapports annuels et la mise à jour de leurs dossiers statutaires.

En 2022, la commission de contrôle de l'Udaf de la Lozère s'est réunie à 2 reprises.

Commission financière

L'Udaf institue une **Commission Financière** qui est chargée de suivre l'évolution et la bonne marche de l'ensemble des services. Elle examine les budgets et comptes administratifs chaque année. Tout projet utile au bon fonctionnement de l'association est présenté et examiné par cette commission. Elle s'est réunie une fois sur l'année 2022 sous la responsabilité de la trésorière le 6 septembre 2022. Les thèmes abordés ont été les suivants :

- Arrêté des comptes à juin 2022,
- Clés de répartition des dépenses liées aux locaux route du Chapitre,
- Clés de répartition des dépenses tous services pour 2023.

Tous les thèmes abordés sont ensuite validés en séance de conseil d'administration sous la présidence de Monsieur Michel CAPONI.

Nouveaux locaux et déménagement

Depuis avril 2021, les travaux avaient débuté au 28 Route du Chapitre à Mende. L'ancienne étable qui était également une ancienne grange s'est vue transformée, semaines après semaines, mois après mois. L'Udaf a ainsi tenu à conserver l'aspect initial et authentique de la bâtisse tout en l'agrandissant d'une partie résolument moderne. Accompagnée par le cabinet HSB (cabinet d'architecte), l'Udaf a participé à des réunions de chantier hebdomadaires afin de suivre les travaux et de s'adapter aux imprévus, aussi divers qu'inattendus ; les difficultés d'approvisionnement et de coordination ont repoussé notre entrée dans les nouveaux locaux du début de l'été jusqu'en octobre.

Le lundi 10 octobre 2022, l'Udaf de la Lozère à Mende déménageait dans ses nouveaux locaux situés 28 route du Chapitre à Mende. Le personnel a été concerté pour l'emménagement des bureaux et des espaces communs, devenant parties prenantes de l'évolution de leur structure. Le déménagement s'est fait dans une très bonne dynamique d'entraide et de bonne humeur. Nous sommes maintenant prêts à accueillir le public dans des conditions très agréables et des espaces de grands volumes. Au-delà de l'aspect matériel et pratique, c'est un vrai changement qui s'opère pour les équipes de l'Udaf !

Le logo de l'Udaf est maintenant prédominant sur les façades des nouveaux locaux du nouveau siège, **28 Route du Chapitre à Mende**.



La communication de l'Udaf

Avec le recrutement d'une nouvelle assistante chargée de communication, le site udaf48.fr va s'offrir une véritable cure de jouvence dans le cadre du projet web lancé au sein du réseau Unaf-Udaf-Uraf. Au cours de l'année 2023, l'Union disposera d'un site individualisé mais identique à toutes les Udaf, moderne, ergonomique, pensé pour le téléphone mobile et basé sur la charte graphique du réseau.

Animation des réseaux sociaux, une meilleure visibilité pour l'Udaf de la Lozère.

Pour être au plus près des familles, des associations et du réseau des partenaires, c'est en 2017 que l'Udaf a lancé sa page **Facebook** en lieu et place de sa lettre trimestrielle « Familles Lozère ». Depuis celle-ci permet une diffusion en temps réel et une interactivité de meilleure qualité. L'Udaf y partage des informations très diversifiées ainsi que ses activités propres. La page relaie aussi celles de ses associations familiales ou de partenaires concernés par la politique familiale.

Au 31 décembre de cette année, ils sont 763 fans et internautes à aimer la page et à y être abonnés. L'audience est à 67% féminine, beaucoup de professionnels, d'institutions, d'associations et/ou de structures en relation avec les familles interagissent avec un contenu d'actualité (like, partage, commentaire). C'est en partie grâce à ces partages que le nombre d'abonnés de l'Udaf augmente chaque année, touchant un public plus large.



L'image du Relais Petite Enfance départemental et itinérant porté par l'Udaf est devenue indissociable d'une présence sur les réseaux sociaux et sur **Facebook** notamment. Sur ce profil entièrement dédié à ce dispositif, l'Union publie et partage des informations, des événements en lien avec les familles et la petite enfance et relaye ses ateliers, réalisés sur plusieurs communes de Lozère.



L'Udaf a rejoint **Twitter** en mars 2019 où elle interagit et publie des contenus qualitatifs, simples et efficaces. Ce réseau social constitue un levier supplémentaire lui permettant de promouvoir ses messages, ses missions et ses valeurs mais également d'optimiser sa communication digitale.

Les véhicules de service de l'Udaf de la Lozère ont aussi été floqués pour permettre une meilleure visibilité, partout, tout le temps et par tous les temps.



Thèmes abordés pour faire avancer les pouvoirs publics dans leurs missions

Donner avis aux pouvoirs publics : travail en réseau avec l'Unaf, avec l'Uraf et les Udaf, agenda institutionnel et relations extérieures.

Udaf 48 – Uraf Occitanie

L'Udaf participe pleinement aux travaux de l'Uraf Occitanie. Elle participe aux réunions de bureau, Conseil d'Administration, journées régionales et à divers groupes de travail. Bien que souvent les déplacements soient chronophages, l'Udaf met un point d'orgue à être présente afin d'échanger avec les Udaf des autres départements, s'enrichir mutuellement et s'inspirer des autres réalisations en Occitanie.

Les premiers travaux dès le mois de janvier ont consisté à refondre le projet associatif de l'Uraf afin de mieux redéfinir pour nous-mêmes comme pour nos interlocuteurs nos buts, nos missions et nos moyens. En février, des rencontres avec une association de Gironne ont permis de mieux appréhender la mise en pratique de la convention des nations unies relatif aux personnes sous protection juridique : comment faire prévaloir le libre arbitre de la personne dans le cadre d'une mesure dite « de protection ».

L'Uraf a rencontré le commissaire à la lutte contre la pauvreté à plusieurs reprises cette année afin d'échanger sur les missions de celui-ci et l'implication que pourraient avoir les Udaf (rencontre en avril 2022).

Cette réunion a également été l'occasion de préparer la promotion des actions des Udaf d'Occitanie dans le cadre de l'Assemblée Générale de l'Unaf qui s'est déroulée à Rodez les 25 et 26 juin. L'Udaf de la Lozère a mis en avant son service de microcrédit.

L'assemblée générale s'est tenue le 8 juin à Montauban et au-delà des obligations statutaires a été l'occasion de réaliser des groupes de travail et de réflexion.

L'Uraf s'est saisie de la question de la revalorisation salariale du personnel (dit SEGUR) et a interpellé le préfet de région sur les salariés oubliés dans le cadre de cette démarche.

Suite à l'assemblée générale de l'Uraf, l'Udaf de la Lozère a rencontré l'Udaf de l'Aude et visité sa maison des familles.

Point d'orgue de la vie de l'Uraf : les journées annuelles régionales dans le Gers !

Des travaux en ateliers ont été réalisés notamment sur les freins à l'accès aux droits, les questions d'énergie et de logement ou encore la culture, les loisirs et la citoyenneté. Ces journées ont également été l'occasion d'évoquer les nouveaux schémas régionaux de la protection juridique en Occitanie et les représentants de l'Uraf se sont assurés d'une mobilisation et d'une présence effective de nos Udaf afin de faire valoir nos spécificités notamment face aux mandataires judiciaires libéraux. A cet effet, une prise de position a été préparée, votée et adressée à l'ensemble de nos interlocuteurs régionaux et départementaux : préfet de région, préfet de départements, DREETS et DDETSPP. Dans les mois qui suivirent, ce courrier a suscité plusieurs réunions constructives dans des départements d'Occitanie.

Des réunions plus techniques sont également organisées autour de problématiques communes des Udaf telles que le Règlement Général sur la Protection des Données ; un séminaire relatif à la comptabilité ; plusieurs réunions entre directions des Udaf.

Udaf 48 – Unaf

Une première *réunion des présidents et directeurs* d'Udaf s'est tenue à Auxerre les 25 et 26 mars 2022. Cette réunion a été notamment l'occasion de faire le point sur les prochaines thématiques de la convention d'objectif 2022-2026 liant la CNAF et l'Unaf ainsi que les Udaf à l'Unaf. Chaque Udaf a eu pour objectif de choisir au moins une thématique dans le cadre de la parentalité et a minima deux actions sur les neuf proposées. Le conseil d'administration de l'Udaf de la Lozère s'est positionné sur l'action numéro 4 : « Proposer une offre d'ateliers de soutien à la parentalité » et l'action numéro 9 « Accompagnement budgétaire ».

L'*assemblée générale* a abordé en thème principal « quel rôle et quel soutien pour les familles face à la perte d'autonomie d'un parent ? ». Lors de cette assemblée, Monsieur **Michel CAPONI**, président de l'Udaf de la Lozère a été élu membre de la commission de contrôle de l'Unaf.

Tout au long de l'année, l'Unaf propose des visioconférences auxquelles l'Udaf participe lorsque cela est possible lorsque la thématique abordée concerne notre association.

Udaf 48 – Partenaire local de la Déléguée Départementale aux Droits des Femmes et à l'Égalité

Dès sa nomination, l'Udaf a souhaité rencontrer Madame Charlotte SIMON afin de s'entretenir des collaborations possibles dans le cadre de ses missions. L'Udaf a proposé notamment la possibilité d'organiser localement et avec les associations affiliées à l'Udaf des rencontres et des échanges sur les thématiques portées par la déléguée. De plus, une intervention de celle-ci a été planifiée dans le cadre de l'assemblée générale de l'Udaf de la Lozère, en mai 2023.

Udaf 48 – Caisse Commune de Sécurité Sociale, un partenaire naturel

L'Udaf et la branche famille de la CCSS ont comme objectif commun de répondre aux attentes et aux besoins des familles de Lozère. En complément du RPE (Relais Petite Enfance), plusieurs missions ont été évoquées. Ce dossier est à suivre en 2023.

Udaf 48 – MSA, Familles Rurales et agriculture

La MSA du Languedoc a souhaité s'entourer de trois Udaf de son territoire afin d'étudier les attentes des populations qui le composent : Udaf de la Lozère, Udaf de l'Hérault, Udaf du Gard. Plusieurs rencontres ont débouché sur la création d'un observatoire des familles composé de ces quatre organisations et accompagné notamment par des universitaires : l'Observatoire des Familles a donc été formalisé en 2022. Son objectif est de mieux connaître la sociologie et les besoins des familles dans ces trois départements. La première thématique qui a été retenue pour l'année 2023 concerne les mesures prises par les familles afin de parvenir à supporter l'augmentation du coût de la vie.



Défendre et représenter les familles

En vertu de la mission qui leur est confiée par l'ordonnance du 3 mars 1945, confirmée par la loi du 11 juillet 1975, les Udaf sont invitées à participer institutionnellement à la définition et au développement des politiques qui concernent les familles à l'échelle départementale. Pour chaque institution, comité ou conseil départemental pour lequel la représentation des intérêts des familles est, d'un point de vue démocratique, exigée ou souhaitable, l'Udaf nomme ou élit en son sein un ou plusieurs représentants familiaux.

Le rôle des représentants Ils sont chargés de représenter les intérêts généraux de l'ensemble des familles et non du mouvement associatif dont ils sont issus. Ils apportent la vision du fait familial et témoignent des réalités quotidiennes des familles dans leurs diversités tant pour la résolution de cas individuels que pour l'émergence d'idées et de propositions d'action pour les familles.

Cette représentation des familles couvre tous les domaines de la vie quotidienne :

- **Cohésion sociale et vulnérabilités**
Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie, Comité responsable du Plan local d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées, Conseil départemental de l'accès au droit...
- **Droit de la famille, parentalité, enfance**
Comité de pilotage du schéma départemental des services aux familles, Conseil de famille des pupilles de l'Etat, Commission d'agrément en vue d'adoption, Comité de pilotage de l'Observatoire départemental de la protection de l'enfance...
- **Education, jeunesse et numérique**
Conseil départemental de l'Education nationale, Conseil départemental de la jeunesse, des sports et de la vie associative...
- **Habitat, cadre de vie, environnement et développement durable**
Commission de coordination des actions de prévention des expulsions, Agence départementale d'information sur le logement, Comité des financeurs du Fonds de solidarité pour le logement, Agence lozérienne de la mobilité, Commission locale de l'eau du SAGE Tarn-amont...
- **Santé, protection sociale et vieillesse**
Conseil territorial de santé du territoire de démocratie sanitaire de la Lozère, établissements de soins et de santé (commissions des usagers et conseils de surveillance par exemple), Caisse Commune de Sécurité Sociale, Mutualité Sociale Agricole...
- **Economie, consommation, emploi**
Commission d'examen des situations de surendettement, Commissions consultatives des services publics locaux, Commission départementale de la sécurité routière, Commission départementale d'aménagement commercial.

Promouvoir et accompagner le réseau des associations familiales

L'Udaf de la Lozère continue à jouer son rôle naturellement fédérateur auprès des associations familiales qui la composent. Elle cible leurs intentions, répond le mieux possible à leurs attentes, s'attache à reconnaître et valoriser leur représentation locale et les services qu'elles rendent aux familles... L'Union est guidée par l'ambition de favoriser autant leur émergence que leur développement par une écoute, une attention, la mise en œuvre d'activités ou projets appropriés (soutien technique, mise à disposition de locaux, aide à la formation des bénévoles, animations...). Elle impulse également une dynamique d'ouverture sur l'extérieur pour susciter l'envie de la rejoindre, de partager des valeurs, des objectifs et d'y travailler ensemble.

Le réseau d'associations familiales de l'Udaf de la Lozère :

L'Udaf compte au 31 décembre 2022 27 associations familiales adhérentes, dont une fédération, un organisme associé, un mouvement à recrutement général, douze à recrutement spécifique et douze associations non fédérées, catégorisées ci-dessous.

- Familles Rurales

Association Familiale « Les Ptits Mômes »	79 adhérents	282 suffrages
--	--------------	---------------

- Union Nationale des Maisons Familles Rurales d'Education et d'Orientation

Maison Familiale et Rurale de Javols	136 adhérents	377 suffrages
---	---------------	---------------

- Union Nationale des Associations ADMR (associations de service à domicile)

ADMR GARGANTUA	6 adhérents	7 suffrages
ADMR LES PETITS LOUPS	32 adhérents	88 suffrages
ADMR LOT COLAGNE	3 adhérents	4 suffrages
ADMR MONT MIMAT	4 adhérents	5 suffrages
AF ADMR EMPEZOU	168 adhérents	296 suffrages
Association locale ADMR CAUSSE TARN JONTE	2 adhérents	4 suffrages

Total : 404 suffrages

- Union nationale des Associations de Parents et Amis de Personnes Handicapées Mentales

Association Départementale des Amis et Parents d'Enfants Handicapés Mentaux et Intellectuels	39 adhérents	82 suffrages
---	--------------	--------------

- Enfance et Familles d'Adoption – Fédération Nationale des Associations de Foyers Adoptifs

Association Départementale Enfance et Familles d'Adoption	6 adhérents	13 suffrages
--	-------------	--------------

- **UNAFAM – Union Nationale de Familles et Amis de Personnes Malades et/ou Handicapées Psychiques**

UNAFAM Lozère	18 adhérents	43 suffrages
---------------	--------------	--------------

- **APF France Handicap**

APF France Handicap Lozère	14 adhérents	32 suffrages
----------------------------	--------------	--------------

- **Fédération Des Associations de Conjointes Survivants et Parents d'Orphelins (FAVEC)**

Association Départementale des Veufs et des Veuves de Lozère	58 adhérents	58 suffrages
--	--------------	--------------

- **Associations Indépendantes diverses**

Association Familiale d'Albaret le Comtal	64 adhérents	139 suffrages
Association Familiale de Florac et environs	247 adhérents	469 suffrages
Association Familiale de La Canourgue	19 adhérents	37 suffrages
Association Familiale de Marvejols et Environs	143 adhérents	399 suffrages
Association Familiale de St Chély d'Apcher et Environs	33 adhérents	64 suffrages
Association Familiale du Malzieu Ville et Environs	34 adhérents	60 suffrages
Association Familiale du Monastier en Environs	78 adhérents	178 suffrages
Association Familiale du Rozier et ses Environs	61 adhérents	169 suffrages
Association Familles Actives Banassac – La Canourgue – Saint Germain du Teil	249 adhérents	809 suffrages
ESF – Créa'Couleurs	63 adhérents	114 suffrages
Les Pitchounets du Gévaudan	7 adhérents	30 suffrages
Vivre à Vialas en Cévennes	35 adhérents	79 suffrages

Total : 2 547 suffrages

L'Udaf a réuni son **Assemblée Générale Ordinaire** le 28 mai 2022 au Malzieu, quatorze associations familiales Lozériennes ont répondu présentes et se sont retrouvées, comme chaque année, afin de faire le point sur l'année écoulée et de préparer l'année à venir.

Une **Assemblée Générale Extraordinaire** a aussi eu lieu, le 28 novembre 2022, afin de voter les modifications de statuts et de règlement intérieur de l'Udaf. Ces changements ont été votés à l'unanimité par les 14 associations présentes et les 5 représentées.

Agir et servir les familles : activités Pôle Action familiale et PJM

1 - L'accueil des familles au point Info Famille de Lozère

Les Points Info Famille (PIF) sont des lieux d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation sur tous les domaines de la vie familiale : (santé, travail, logement, médiation familiale, prestations légales et sociales, démarches administratives ou associatives).

Ils proposent également des actions collectives, conférences, ateliers, animations, etc., sur des domaines de la vie familiale. Gratuits et anonymes, les Points Info Famille sont accessibles à toutes personnes qui désirent avoir un renseignement, obtenir une information, chercher une solution, accéder à un service, mieux connaître les professionnels et associations qui les entourent.

Au plus près des familles, les Udaf sont à même de proposer un accueil des familles et une orientation vers les associations familiales, professionnels et services publics qui peuvent les aider.

Perspectives 2023

- Être au plus près des réalités quotidiennes des familles
- S'interroger, revisiter et faire évoluer le point Info Famille en mettant l'accent sur l'efficacité et le service
- Participer à la vie du réseau Unaf-Udaf et être force de propositions en avançant des idées, des projets, etc.

Chiffres-clés de l'année

136 familles ont bénéficié des services du point Info Famille.

La moitié connaissent l'Udaf. Deux tiers sont des femmes.

116 sollicitations proviennent de toutes parts.

58 personnes se sont déplacées vers une permanence animée par l'Udaf.

75 ont obtenu une réponse exhaustive et actualisée par téléphone.

En Lozère, le Point Info Famille a été créé en 2004 et labellisé par les services de l'Etat.

Ses ambitions ont évolué avec le temps, son champ d'intervention s'est élargi et son organisation s'est structurée autour de permanences hebdomadaires et mensuelles dans les locaux de l'Udaf à Mende et en dehors où le temps d'accueil présentiel est privilégié.

Le Point Info Familles a pour caractéristique d'être anonyme et gratuit. Sa mission première s'oriente vers l'accueil, l'information et l'orientation. Les entretiens ont lieu en face-à-face, à distance ou par téléphone.

Globalement, la fréquentation est relativement satisfaisante avec un peu plus d'une centaine de sollicitations par an.

Les questions principalement posées concernent le droit aux biens, le droit à la famille, l'accès au logement ou encore les revenus et la protection sociale.

2 – L’accompagnement budgétaire à travers un service labellisé par l’Etat

Chiffres-clés de l’année

- 1 label PCB couvrant l’ensemble du territoire départemental
- 1 Etp de salariés pour mettre en œuvre les actes métiers du PCB
- 256 entretiens réalisés dans l’année, en présentiel dans la majorité des cas
- 74 personnes accompagnées dans le cadre de rendez-vous de suivi
- 27 sessions collectives d’information où 170 personnes ont participé
- 3 interventions lors des formations de l’Unafor sur les actions collectives dans le champ de l’accompagnement budgétaire
- 12 formations suivies par l’équipe

Les Points conseil budget figurent parmi les mesures clés de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. C’est un service gratuit labellisé par l’État, pour prévenir le surendettement et renforcer l’accompagnement des personnes pouvant rencontrer des difficultés financières.

Les Points conseil budget sont des lieux ouverts à tous, qui proposent des conseils confidentiels, gratuits et personnalisés. Les conseillers aident les familles, à faire face à une situation financière difficile, à améliorer la gestion de leur budget, voire à anticiper un changement de situation, familiale ou professionnelle, ayant un impact sur leurs ressources ou leurs dépenses.

Concrètement, il est possible d’être aidé pour négocier un échéancier de paiement, dialoguer avec sa banque, solliciter une aide sociale, revoir un contrat d’assurance, etc. Tous les publics peuvent être reçus par ces services, quel que soit leur niveau de ressources, y compris les personnes qui ne sont pas suivies par les services sociaux.



Perspectives 2023

- Développer la présence du PCB dans les territoires pour être en prise directe avec les attentes et préoccupations des familles
- Créer des interactions avec les acteurs susceptibles d’orienter et d’accompagner les personnes en fragilité budgétaire
- Augmenter la visibilité ainsi que la lisibilité de l’accompagnement proposé
- Déployer un outil métier spécifique

Le Point conseil budget de l’Udaf de la Lozère est issu d’une expérimentation qui a débuté en 2016. Après un 1^{er} renouvellement en 2019, le label a été reconduit une nouvelle fois en 2022 pour 3 ans par la DREETS Occitanie.

Les familles ont la possibilité de rencontrer un intervenant social de l’Udaf dans les espaces France Services de Florac, Langogne, Marvejols et St Chély d’Apcher. Des accueils plus spécifiques peuvent être mis en place, dans un lieu neutre, à destination des personnes rencontrant des difficultés de mobilité, sur orientation d’un partenaire ou en réponse à une situation d’urgence. Car la proximité avec les territoires et l’« aller vers » sont au cœur des préoccupations de l’Udaf.

Parallèlement et au-delà de cet accompagnement budgétaire individuel, des actions collectives sont menées sous forme d’ateliers, en interne ou externalisées chez des acteurs locaux, en fonction des besoins repérés et des sujets d’actualité.

L’intervention auprès des créanciers est également une mission qu’a choisi de développer le PCB de l’Udaf dans un contexte socio-économique difficile. Les services proposés sont accessibles gratuitement et sans condition.

3 – Le microcrédit pour financer un projet personnel

Le microcrédit personnel garanti est un prêt à la consommation destiné aux particuliers qui souhaitent financer un projet mais n'ont pas accès au crédit bancaire classique.

La particularité du microcrédit personnel est qu'il est assorti d'un accompagnement social et budgétaire. Les demandeurs peuvent ainsi bénéficier d'un accompagnement durant l'ensemble de la procédure : accueil, écoute, réorientation si nécessaire, conseils budgétaires, aide au défichage, constitution du dossier microcrédit, présentation à la banque, suivi du bénéficiaire à intervalle régulier pendant toute la durée du remboursement.

Son montant, avec les intérêts, est adapté aux revenus de la personne bien souvent exclue des services financiers traditionnels mais solvable. Celui-ci varie entre 300 € et 8 000 € selon le projet envisagé et est remboursable sur une durée pouvant aller de 6 mois à 7 ans maximum.

Chiffres-clés de l'année

132 contacts, du temps investi auprès des familles en présentiel ou à distance

72 entretiens pour des demandes administrativement éligibles

30 dossiers pré-instruits par l'Udaf, présentés à un partenaire bancaire

70 % d'acceptation, soit 21 microcrédits

63 250 € d'encours, avec un montant moyen de 3 000 € par personne

93 % des demandeurs ont pu financer un projet lié à la mobilité, souvent l'achat ou la réparation d'un véhicule, 7 % l'accès ou le maintien dans le logement

0,59 Etp de moyens humains dédiés à l'action de microcrédit personnel

Perspectives 2023

Se concentrer sur la dimension sociale de l'accompagnement pour répondre aux réalités plurielles des familles

Parler du microcrédit personnel, le valoriser et le faire connaître

Favoriser les synergies entre acteurs, partager connaissances et pratiques

L'Udaf de la Lozère développe l'action « microcrédit » sur son territoire depuis 2012. L'organisation proposée s'articule autour de 9 objectifs fondamentaux : sélectionner et accueillir des bénéficiaires de microcrédits personnels ; aider à l'émergence du projet de chacun ; les informer sur les dispositifs de droit commun et les réorienter en cas de non-présentation du dossier à un partenaire bancaire ; formaliser le projet ; constituer le dossier de demande, pré-instruire celui-ci avec validation de l'ensemble des aspects budgétaires ; transmettre à l'établissement financier ; suivre le bénéficiaire pendant toute la durée du microcrédit ; enfin mesurer l'impact du prêt sur la situation personnelle et professionnelle du bénéficiaire.

Aux côtés d'acteurs locaux et de prescripteurs, l'Udaf veille à une bonne articulation entre le soutien demandé et le service proposé. Travailler en réseau crée de la valeur ajoutée et permet d'améliorer l'information, le conseil et l'orientation des personnes en difficultés d'accès au crédit. Le diagnostic budgétaire et le suivi personnalisé sont réalisés en parfaite synergie avec le Point conseil budget porté également par l'association depuis 2016 pour inspirer la confiance auprès des personnes bénéficiaires.

En 2019, la dynamique d'action confirmée, la qualité de l'accompagnement et des partenariats toujours plus nourris justifient l'évolution de l'Udaf de la Lozère en plateforme départementale de microcrédit personnel, animée et soutenue financièrement par la Caisse des dépôts.

Le microcrédit est un véritable outil d'action sociale en territoire rural permettant de financer toutes sortes de projets allant de la mobilité au logement en passant par la santé, la formation, la cohésion sociale, etc.

4 – Exit le Ram, vive le RPE ! Un espace pour les familles et les professionnels

Les relais petite enfance sont des lieux d'information, de rencontres et d'échanges et sont définis au sein de l'article L. 214-2-1 du Code de l'action sociale et des familles comme un « service de référence de l'accueil du jeune enfant pour les parents et les professionnels ».

Ils accompagnent les familles dans leur recherche d'un mode d'accueil et offrent aux professionnels de l'accueil individuel un cadre pour échanger et améliorer leurs pratiques professionnelles. Leur forte capacité à s'adapter aux spécificités et aux besoins locaux en font des acteurs incontournables du secteur de la petite enfance.

En Lozère, une organisation atypique a été définie puisque la Caisse Commune de Sécurité Sociale, le Département et la Mutualité Sociale Agricole ont souhaité conventionner avec un organisme unique pour la mise en place, sur l'ensemble du département, des missions du RAM (Relais Assistants Maternels) devenu aujourd'hui le RPE (Relais Petite Enfance). Le projet porté par l'Udaf a été retenu. Plusieurs conventions fixant les attentes des partenaires financeurs ont été signées à compter de 2010 puis renouvelées successivement par la suite.

Le RPE de Lozère dispose d'une gouvernance spécifique, avec un comité de pilotage et de suivi réunissant les financeurs, qui donne les orientations au bon fonctionnement du service. Les projets de fonctionnement définissent pour chaque période contractuelle les activités, les moyens et la feuille de route du RPE. Celui rédigé et déposé en novembre 2022 est calqué sur la durée de la COG Etat/Cnaf 2023-2027.

Les missions du RPE sont précisées au sein de l'article D. 214-9 du Code de l'action sociale et des familles :

- 1° Participer à l'information des candidats potentiels au métier d'assistant maternel selon les orientations définies par le comité départemental des services aux familles ;
- 2° Offrir aux assistants maternels et, le cas échéant, aux professionnels de la garde d'enfants à domicile un cadre pour échanger sur leurs pratiques professionnelles et recevoir les conseils utiles au développement et au bien-être de l'enfant et à l'amélioration de la qualité de l'accueil en application de la charte nationale d'accueil du jeune enfant, notamment en organisant des temps d'éveil et de socialisation pour les enfants qu'ils accueillent ;
- 3° Faciliter l'accès à la formation continue des assistants maternels et, le cas échéant, aux professionnels de la garde d'enfants à domicile et les informer sur leurs possibilités d'évolution professionnelle ;
- 4° Assister les assistants maternels dans leurs démarches d'inscription, de déclaration et d'information relatives à leurs coordonnées et disponibilités d'accueil ;
- 5° Informer les parents sur l'ensemble des modes d'accueil du jeune enfant, individuels et collectifs, présents sur leur territoire et de les accompagner dans le choix de l'accueil le mieux adapté à leurs besoins.



Le centre ressource du RPE de Lozère se trouve à Mende au sein des locaux de l'Udaf. Compte tenu des spécificités inhérentes aux zones rurales, le Relais est itinérant pour couvrir 100 % du département et délocalise certaines de ses actions : ateliers, temps d'accueil, manifestations...). Ce fonctionnement à l'avantage d'offrir un service de proximité aux familles et aux professionnels notamment sur des territoires isolés géographiquement.

Le RPE décline ses différentes missions en tenant compte des évolutions réglementaires intervenues en 2021 dans le cadre de la réforme des modes d'accueil.

A cet égard, il favorise la mise en relation de l'offre et de la demande d'accueil et permet d'accompagner les futurs et jeunes parents dans leurs recherches, en remettant une liste des assistants maternels agréés et disponibles, prenant en compte leurs attentes et besoins. Les permanences administratives leur apportent un soutien et facilitent leur rôle en tant qu'employeur. Le Relais répond pareillement aux demandes d'informations par téléphone, email, en message privé sur les réseaux sociaux, sur rendez-vous ou simple visite. De la documentation est mise également à disposition.

L'organisation de temps collectifs, comme les matinées d'éveil dans les territoires, et l'organisation plus ponctuelle d'événements créent des rencontres entre professionnels de la petite enfance et parents disponibles. En même temps, elles facilitent les échanges, encouragent l'interaction et le rapprochement entre adultes, entre enfants, entre adultes et enfants également.

L'ensemble des activités proposées permet d'entretenir une belle dynamique, avec chaque année un projet éducatif et pédagogique différent qui sert de fil conducteur aux animations proposées mois après mois. Le grand thème général de l'année scolaire 2022-2023 est le jardin et ses trésors de biodiversité.

Le pourcentage d'assistants maternels participant aux actions du Relais au moins une fois dans l'année est plutôt élevé (62 % en 2022) dans un territoire concerné par l'hyper-ruralité, où la géographie et la météo peuvent parfois contraindre les déplacements.

Les enfants trouvent au Relais un espace d'éveil, de socialisation et de découvertes. Les parents fournissent au préalable une autorisation écrite pour la fréquentation du RPE et la participation aux manifestations.

Le travail en réseau et le partenariat se conjuguent depuis des années dans la complémentarité et apportent un soutien, une aide, des ressources nécessaires aux animatrices du RPE. La mise en place de projets communs (spectacles, sorties...) vient renforcer la richesse et la diversité de chaque partie prenante (maisons d'assistants maternels, crèches, écoles maternelles, médiathèques...).

Chiffres-clés de l'année

12 mois d'ouverture, soit 249 jours

2 Etp d'animateurs

227 assistants maternels agréés Pmi dont 217 actifs

32 lieux essaimés sur le territoire, 9 828 km parcourus

133 animations dont 27 événements ponctuels fréquentés par 372 enfants différents

207 parents et 134 assistants maternels différents ont participé aux activités proposées au moins 1 fois

286 contacts assistants maternels par téléphone ou mail, 34 parents distincts reçus en entretien individuel

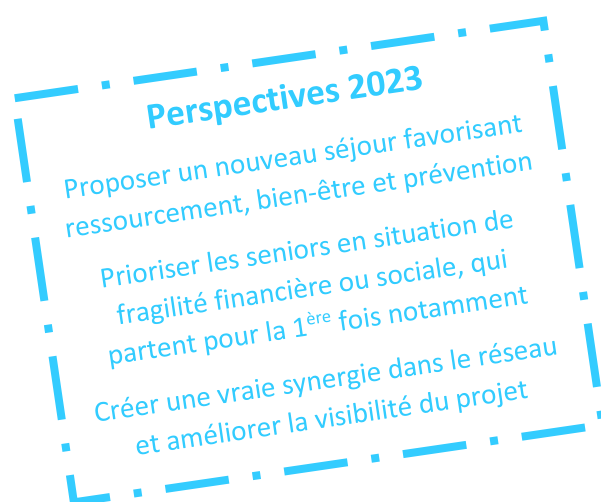
Les candidates à l'agrément s'informent auprès du Relais sur la profession en participant aux réunions d'information préalable à l'agrément (RIPA) et lors de la formation obligatoire de 120 heures organisées par le Conseil départemental, où les animatrices du RPE interviennent pour présenter le métier d'assistant maternel, les droits et obligations liés à l'agrément, au contrat de travail... ainsi que les interlocuteurs à privilégier en cas d'interrogations (Pajemploi, Ircem, Ipéria...).

Les assistants maternels nouvellement agréés entrent en contact et interagissent plus facilement avec le Relais pour s'informer sur les services proposés et participer aux temps collectifs ou à toute autre rencontre.

La professionnalisation des assistants maternels par la formation et/ou l'information est une mission importante du Relais. Elle contribue à améliorer leurs connaissances et pratiques du métier ainsi que la qualité de l'accueil au domicile des assistants maternels. Ainsi, l'analyse de la pratique s'inscrit dans l'éventail des rencontres mises à disposition des assistants maternels pour les aider à prendre du recul et à mettre du sens sur leurs pratiques au quotidien. Le RPE de Lozère l'a déjà expérimentée avec succès d'octobre 2019 à juin 2020.

Des temps de médiation sont possibles entre parents et assistants maternels en cas de difficulté pour favoriser la relation et le dialogue.

La communication assure une bonne image du RPE en développant sa visibilité au cœur des territoires et auprès du grand public. Celle-ci passe nécessairement par le partage régulier de publications sur les réseaux sociaux, la valorisation de l'offre de service monenfant.fr et la participation à des manifestations d'envergure communale ou intercommunale voire départementale.



5 – Un séjour vacances en faveur du lien social et du bien vieillir

Partir en vacances, c'est apprendre les clés du bien vieillir, rester en bonne santé même à un âge avancé.

Les séjours proposés par l'Udaf de la Lozère s'inscrivent dans une démarche de prévention des effets du vieillissement, unissant une part d'individualité et une part plus collective. Ils favorisent et maintiennent le lien social et peuvent aider certaines personnes à rompre avec la solitude ou l'isolement dont elles souffrent. Ils constituent un événement exceptionnel qui vient bousculer des habitudes, une routine et permet de se projeter vers un objectif positif et stimulant. Ils concourent au développement d'actions sur le volet préventif, en amont de la perte d'autonomie. C'est aussi l'occasion d'accompagner des seniors fragilisés ou susceptibles d'être exclus socialement pour des raisons économiques, psychologiques, ou liées à leur état de dépendance ou de handicap.

Chaque projet favorise la participation la plus large possible du public visé, prioritairement des primo-partants résidant sur le territoire départemental. Une complémentarité avec les partenaires financeurs et techniques est recherchée. L'Udaf s'appuie également sur l'expertise et la mobilisation de son réseau d'associations familiales ; elles constituent d'excellents relais d'information à l'intention des familles.

Une commission de travail est à l'œuvre au sein même de l'Union pour animer et piloter les travaux nécessaires qui sont soumis au Conseil d'administration pour validation.

L'Udaf de la Lozère entend ainsi agir sur les mécanismes de l'isolement social, très prégnant en zone rurale chez les personnes âgées, et servir une des ambitions de la loi sur le vieillissement.

Chiffres-clés de l'année

1 séjour à Martigues du 28/05 au 04/06

46 bénéficiaires, 67% sont des femmes, les plus de 70 ans représentent 65% du groupe

20 retraités non imposables éligibles à l'aide de l'ANCV

59% sont de nouveaux partants



Cette action est le fruit d'un partenariat initié en 2014 avec l'Agence Nationale des Chèques Vacances dans le cadre du programme « seniors en vacances ».

Elle mobilise différents partenaires de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie qui peuvent soutenir financièrement le projet annuel (Cfppa, Carsat...).

Le séjour est ouvert aux personnes âgées de 60 ans et plus, retraitées ou sans activité professionnelle ; le conjoint figurant sur la déclaration fiscale annuelle, marié ou pacsé quel que soit son âge ; les enfants de moins de 18 ans ; les personnes en situation de handicap pour lesquelles le programme est accessible dès 55 ans ; les aidants familiaux ou professionnels accompagnant une personne en perte d'autonomie ou en situation de handicap.

Ces personnes peuvent alors bénéficier d'un séjour à prix réduit, moins de 500 € par personne, hors transport. Sous certaines conditions, une aide financière accordée par l'ANCV permet d'atténuer le reste à charge des seniors les plus fragiles. La formule tout compris inclut l'hébergement en pension complète, des activités de détente ou plus sportives, des animations et excursions contenant un volet culturel. La destination choisie est variable selon les années, avec toutefois une préférence pour la proximité de la mer.

Un ou plusieurs administrateurs de l'Udaf accueillent le groupe pour une ambiance conviviale et le prend totalement en charge du départ au retour en Lozère.

6 – Des ateliers mis en œuvre avec les parents et pour eux

« La parentalité, c'est le chemin que doit parcourir chaque parent. Il est fait d'émotions, de réflexions, d'expériences et de doutes qui déterminent leurs liens avec leurs enfants et mène vers l'émancipation de ces derniers. »

Pas toujours facile d'être parent ! Et pourtant, selon une enquête de la Cnaf, les dispositifs d'accompagnement à la parentalité sont aujourd'hui fréquentés par une minorité de parents, mais suscitent l'intérêt d'une partie des parents qui ne les mobilisent pas. Les parents souhaitent en la matière efficacité (trouver des solutions) et praticité (localisation dans des lieux connus, à des moments où ils sont disponibles).

Face à ces constats, il n'en devient que plus nécessaire d'aborder la question sous un nouvel angle, en partant du besoin des parents et non d'un dispositif ressource. L'objectif est de structurer une offre d'ateliers-types s'articulant autour de groupes d'échanges entre parents, animés par un professionnel, et abordant des situations vécues par les parents dans des périodes charnières : arrivée de l'enfant, petite enfance, adolescence.

L'Unaf et le réseau des Udaf sont depuis de nombreuses années des acteurs majeurs du soutien à la parentalité sur les territoires et sont aussi, en tant que représentants des familles, parties prenantes de la gouvernance de cette politique publique.



**Nouveauté
2022**

Un diagnostic territorial associé à une étude de faisabilité sont programmés pour démarrer l'action sur le territoire lozérien.

Les ateliers s'inscrivent dans une démarche propre au réseau Unaf-Udaf. Ils répondent à 3 objectifs essentiels : soutenir et accompagner les parents dans l'exercice, la pratique et l'expérience de leur parentalité ; valoriser le rôle des parents et contribuer à prévenir les difficultés rencontrées avec ou par leurs enfants dans des périodes charnières : arrivée de l'enfant, petite enfance, adolescence ; permettre aux parents d'échanger avec d'autres parents et des professionnels sur leurs interrogations et leur expérience de parents.

Ils constituent des temps collectifs réunissant un groupe de parents et sont animés par des professionnels, experts ou personnes avisées, extérieurs aux salariés ou bénévoles de l'Udaf. Une thématique spécifique, bien identifiée, est propre à chacun. La méthodologie privilégie l'exploration d'apports théoriques et la verbalisation de situations et émotions vécues par les parents. L'accès est gratuit et inconditionnel.

Et parce qu'un bon projet est un projet qui vit avec les autres, pour les autres et par les autres, toute forme d'entraide, de collaboration, de complémentarité voire de réciprocité est recherchée pour soutenir l'expérimentation d'ateliers au plus près des modes et lieux de vie des parents et atteindre ceux peu mobilisés ou mobilisables jusque-là. Cette démarche enrichira ou complètera l'offre et la qualité de service.

Former, outiller et accompagner les équipes de l'Udaf à animer ces groupes d'échanges entre parents s'annonce comme une priorité afin de faciliter leur montée en puissance.

7 – L’information et le soutien aux tuteurs familiaux

La loi prévoit que la protection juridique des majeurs est avant tout un devoir des familles. Aujourd’hui, elles assurent, au niveau national, la moitié des mesures de protection dans l’intérêt d’un proche.

Il est nécessaire que les familles puissent bénéficier d’une information régulière et être soutenues en amont et tout au long de l’exercice de la mesure de protection. C’est pourquoi, les services d’information et de soutien aux tuteurs familiaux (ISTF) s’adressent au public souhaitant s’informer sur les mesures de protection juridique : tutelle, curatelle, sauvegarde de justice,

habilitation familiale, mandat de protection future.

Les professionnels des services ISTF se tiennent à la disposition des familles pour répondre à leurs questions sur les différentes mesures de protection juridique (démarches à suivre, missions, obligations...), et ce, de manière individualisée et confidentielle. Ils informent et soutiennent les familles tout au long de l’exercice de la mesure de protection pour qu’elles puissent répondre aux obligations légales qui leur incombent (inventaire du patrimoine, compte rendu de gestion, requête...). Ces services sont ouverts à tous et gratuits.

Chiffres-clés de l’année

- 35 personnes ont bénéficié d’une réponse individualisée, 100 % par téléphone.
- 94 % sont des membres de la famille de la personne protégée ou à protéger, en particulier ses frères ou sœurs.
- 60 % des demandes sont faites après l’ouverture de la mesure, l’aide à la rédaction de requêtes est prépondérante.
- 21 situations concernent la mesure de tutelle.

Perspectives 2023

- Faciliter l’accès du public à l’offre de services déjà existante sur le territoire
- Renforcer la communication autour de l’ISTF
- Mobiliser et développer les partenariats

L’Udaf de la Lozère met ce service à la disposition des familles depuis 2011. Et elle fait partie, bien qu’à un niveau modeste, des structures autorisées à délivrer cette ISTF sur la liste établie et mise à jour par le procureur de la république après avis des juges des contentieux de la protection (ex-juge des tutelles) de son ressort. L’action est elle-même rattachée au Point Info Famille. L’accompagnement se matérialise principalement sous forme d’actions individuelles, en fonction de la demande des personnes, qu’elles soient tuteurs familiaux ou personnes susceptibles d’exercer une mesure de protection. Un accueil, une écoute, une évaluation ainsi qu’une analyse de la situation peuvent leur être proposés. L’information générale qui est délivrée à cet effet a matière à les rassurer et à leur permettre d’appréhender leurs

missions de façon sereine. Le soutien technique vise un objectif précis et consiste en une aide personnalisée dans la formalisation des actes. Il facilite notamment la mise en œuvre des diligences nécessaires à la protection des intérêts de la personne protégée ou à protéger. Ce service est accessible à distance via un simple appel ou un clic. Les personnes qui le souhaitent sont reçues dans le cadre de permanences physiques assurées par l’Udaf, avec bienveillance et neutralité. Dans la plupart des cas, les accompagnants ISTF concentrent leur aide sur plusieurs aspects : les premières démarches, les requêtes au juge, le compte de gestion ou encore la mesure d’habilitation familiale.

8 – Le soutien à la parentalité numérique

Les écrans et les outils numériques occupent une place importante dans le quotidien et l'espace-temps des familles, suscitant inquiétudes et questionnements des parents.

La famille peut être un lieu de l'apprentissage du numérique, mais pour cela, il convient de redonner confiance aux parents. Sur Internet, face aux écrans, les enfants ont besoin de leurs parents pour grandir, les parents doivent être présents : anticiper les risques, s'intéresser aux activités de l'enfant, susciter la discussion et l'échange afin de donner du sens, l'éveiller à un regard critique... Sur les pratiques numériques comme sur les autres activités de leurs enfants, les parents doivent avant tout rester des parents.

C'est pour répondre aux besoins de soutien des parents que le réseau Unaf-Udaf poursuit le développement et le déploiement de ressources à destination des parents et des professionnels, en s'appuyant sur le maillage et l'expérience des associations familiales.

Entre usages des enfants et besoins d'accompagnement des parents, aborder la problématique du numérique devient un dilemme.

En publiant régulièrement sur les réseaux sociaux des contenus complémentaires à ceux de son site internet, l'Udaf de la Lozère propose une information utile et actualisée, des ressources et supports de qualité et diversifiés. Visibilité et accessibilité sont avant tout mises en évidence.

La parentalité numérique a ce petit quelque chose en plus facilitant la création d'un lien qui aiguise l'intérêt du public pour un usage raisonné et raisonnable des écrans. Le « aller vers » s'inscrit alors dans une autre dynamique et de façon dématérialisée.

9 – Le secrétariat de la Médaille de l'enfance et des familles

Créée en 1920, la médaille de la famille est une distinction honorifique définie par le Code de l'action sociale et des familles. Son nom et ses conditions d'attribution ont été réformés par décret du 17 février 2022.

Elle est désormais décernée aux mères et aux pères de famille qui élèvent ou ont élevé au moins 4 enfants ou aux personnes qui élèvent ou qui ont élevé dignement un ou plusieurs enfants dans un contexte familial, social ou économique particulièrement difficile. Elle rend hommage à leurs mérites et leur témoigne la reconnaissance de la Nation. Elle peut également être délivrée aux bénévoles et professionnels intervenant auprès des familles et assurant l'accueil du jeune enfant et la protection de l'enfance.

68 Udaf assurent le secrétariat de la commission départementale de la Médaille de l'enfance et des familles.

Les candidatures ou propositions doivent être déposées à la mairie de la commune du domicile. La mairie adresse ensuite le dossier complet au secrétariat de la médaille de la famille de l'Udaf.

L'Udaf de la Lozère statue sur chaque dossier en commission et rend un avis motivé qu'elle transmet au Préfet. Ce dernier a délégation pour conférer la distinction. La médaille fait l'objet d'une promotion par an. L'arrêté préfectoral est publié au recueil des actes administratifs.

La commission de l'Udaf est composée essentiellement d'administrateurs. Elle ne s'est pas réunie en 2022.

10 – L’accompagnement social personnalisé

La MASP (Mesure d’Accompagnement Social Personnalisé) est une mesure administrative dont le but est de permettre à la personne concernée de gérer à nouveau ses prestations sociales de manière autonome. A cette fin, elle bénéficie d’une aide à la gestion de ses prestations sociales et d’un accompagnement social individualisé mené par les services sociaux du département.

Cette mesure concerne toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu’elle éprouve à gérer ses ressources. La mesure prend la forme d’un contrat d’accompagnement social personnalisé, susceptible d’être modifié, qui contient des engagements réciproques entre le département et la personne concernée. Ce contrat prévoit des actions en faveur de l’insertion sociale de la personne, sa durée est limitée et il peut être interrompu à tout moment.

C’est grâce à une délégation du Conseil départemental que l’Udaf de la Lozère met en œuvre ce dispositif social spécifique à travers le département depuis 2010. Elle a renouvelé sa convention axée sur les MASP de niveau 2, avec perception et gestion des prestations, en 2021 pour une nouvelle période triennale.

L’exercice de ces mesures est assuré par un travailleur social qualifié qui, par des contacts réguliers (visites à domicile, rendez-vous à l’Udaf, entretiens téléphoniques, courriels...), réalise un accompagnement soutenu auprès de ces personnes, dans une perspective d’autonomie et d’insertion, et cela avec leur consentement.

Au 31 décembre 2022, six MASP sont ouvertes à l’Udaf. Les bénéficiaires sont des allocataires de minima sociaux (AAH et RSA principalement), âgés de 30 à 59 ans et majoritairement des hommes vivant seuls.

11 – La procédure de rétablissement personnel

La procédure de rétablissement personnel (PRP) consiste à effacer les dettes d’une personne surendettée lorsque sa situation financière est tellement dégradée qu’aucune mesure de traitement du surendettement n’est possible. Cette procédure est engagée par la commission de surendettement, avec l’accord du surendetté. Elle est prononcée sans liquidation judiciaire (c’est-à-dire sans vente des biens) lorsque la personne surendettée ne possède pas de patrimoine.

L’Udaf de la Lozère propose ce service depuis 2005, date de sa première inscription sur la liste des mandataires judiciaires en charge des PRP.

Elle peut aider les personnes confrontées à une situation de surendettement à constituer et à déposer leur dossier auprès de la Banque de France. L’action de l’Udaf consiste le plus souvent à établir un bilan de la situation économique et sociale du débiteur.

Il est alors essentiel d’expliquer le déroulement de la procédure étape par étape pour rassurer la personne bénéficiaire d’une Procédure de Rétablissement Personnel. Au-delà de la mission de représentation qu’elle confie à ses représentants des familles, l’Udaf de la Lozère informe et conseille toute personne concernée par un problème de consommation (vente en ligne, téléphonie, abonnements...). Cette thématique se fonde dans le point Info Familles.

12 – Les actions de défense des consommateurs

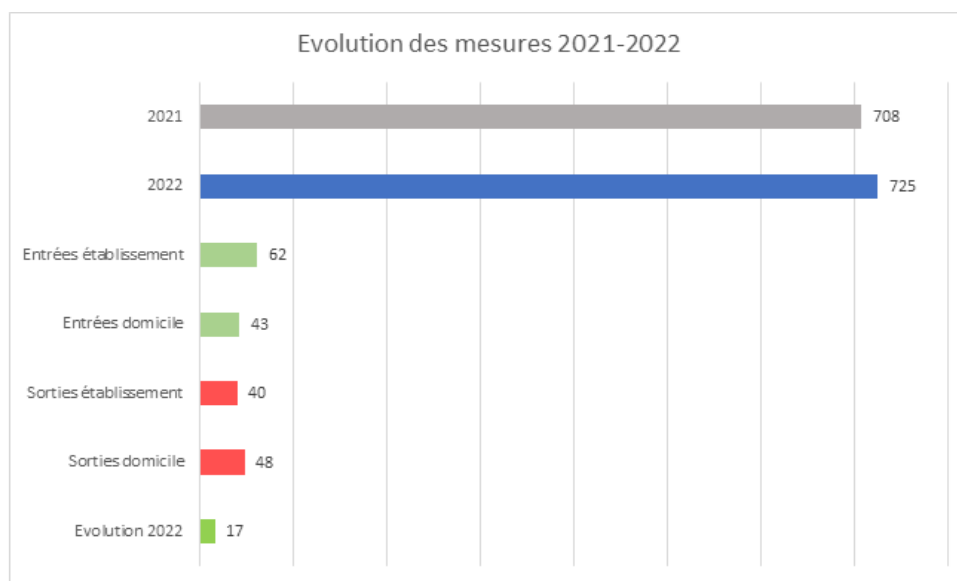
Représenter les familles, c'est préserver leurs intérêts en tant que consommateurs mais également formuler une réponse ciblée à la question posée.

Services protection des personnes

Evolution des mesures

L'activité du service protection de l'Udaf a connu en 2022 une augmentation en termes de nombre de mesures (+17). Il est important de noter que les chiffres présentés ici sont de trois natures différentes : Les mesures Ad'hoc, les mesures de protection classiques, tutelle, curatelle, les mesures judiciaire d'aide à la gestion du budget familial.

Le poids de l'activité ne se mesure pas simplement au regard du nombre de mesures, mais également en tenant compte des nouvelles mesures et des mesures se terminant. En 2021, nous avons ouvert 98 mesures et clos 87 mesures. Ces chiffres sont en augmentation en 2022, cela représente 105 nouvelles mesures pour 88 mesures clôturées.



L'analyse du type de mesure fait apparaître une baisse significative des mesures MJAGBF (-7). Presque toutes les mesures concernant la protection des majeurs sont en augmentation.

Les CRG

Les CRG 2021 ont été déposés le vendredi 8 avril 2022.

Le dépôt des CRG s'est fait en concertation avec le Tribunal judiciaire de Mende.

Réunions de représentation et rencontres

1er février 2023 – participation au webinaire de l’Unaf sur la nouvelle évaluation

15 mars 2022 - Réunion ATL/UDAF

23 mai 2022 - UDAF 48 - Présentation BL.planning pour la gestion des RH

8 juin 2022 - Suivi du PDALHPD

30 juin 2022 - ARS/EPSM - Prise en charge des patients sous tutelle / curatelle

29 septembre 2022 - Réunion des chefs de service Uraf - à Carcassonne

18 octobre 2022 - invitation journée départementale addictions France en Lozère 18 octobre 2022 Mende

22 novembre 2022 - Colloque sur les violences intrafamiliales -

6 décembre 2022 – Participations à la table ronde proposée dans le cadre de l’anniversaire de l’association « La Traverse ».

Organisation interne au service PJM

Analyse des pratiques professionnelles pour les mandataires et les secrétaires :

4 mars 2022

7 octobre 2022

29 avril 2022

18 novembre 2022

2 septembre 2022

16 décembre 2022

Réunions de régulation

- 14 novembre 2022 Réunion de la cheffe du service protection des personnes et des secrétaires administratives.
- Réunion de la cheffe du service protection des personnes avec pole des techniciennes qualifiées : 01/02- 09/03- 12/04 -10/05- 04/10.
- Réunion de la cheffe du service protection des personnes avec service des mandataires tous les 15 jours le lundi matin en alternance à Mende et à Marvejols.
- Organisation des réunions de tableaux de bord 2 fois dans l’année entre la cheffe du service protection des personnes / le mandataire en avril /mai et en octobre /novembre.

Personnel :

- Ressources humaines : Remplacement mandataire, Madame Chloé Colomb a remplacé Madame Aurélie VERDOIRE en contrat à durée déterminée à compter d’avril 2022 + puis a assuré le remplacement de Madame Stéphanie CRESPE en septembre.
- Création du 11^e poste de mandataire à compter de septembre 2022 embauche en Contrat à durée indéterminée de Madame Cécile MONDINO

Formations :

- Formation au référentiel d'évaluation HAS appliqué à la PJM
- 20 juin 2022 – Formation au module Superviseur Unit-NG
- 6 décembre 2022 - Formation tableau blanc interactif

Démarche qualité

Enquête auprès des majeurs

La participation de la personne, conformément à l'article L311.6 du CASF (Code de l'Action Sociale et des Familles), est un axe incontournable de l'action du service protection. L'obligation d'instaurer une forme de participation a pour objectif d'associer les personnes protégées aux décisions qui touchent leur accompagnement, tant au niveau du suivi de la mesure que de l'organisation du Service.

L'Udaf de la Lozère a souhaité, pour aller dans ce sens, mettre en place une enquête dont l'objet est de recueillir l'avis des majeurs protégés sur les éléments liés à la personnalisation de l'accompagnement et au respect de leurs droits.

Note méthodologique

L'enquête s'articule autour d'un questionnaire construit en 7 parties :

- A. La mesure de protection :.....
- B. Les locaux de l'UDAF de la Lozère :.....
- C. L'accueil des majeurs
- D. Accompagnement et projet.....
- E. Le respect des droits.....
- F. Autres modes de recueil de l'expression des personnes protégées
- G. Informations complémentaires et commentaires.....

L'idée principale étant de croiser la perception qu'a le majeur de son accompagnement, avec les éléments mis en place par le service permettant de garantir le respect des droits des personnes accompagnées et la personnalisation de l'accompagnement. Deux questions complémentaires questionnent les personnes protégées sur des modalités de participation différentes.

Le questionnaire a été diffusé aux majeurs le 12 juillet 2022 avec comme date butoir pour le retour des

réponses le 30 septembre 2022. Le traitement de l'enquête a été réalisé du 30 septembre au 31 octobre. Le questionnaire a été transmis aux majeurs avec une enveloppe réponse affranchie adressée à l'Udaf.

Les 208 destinataires de l'enquête ont été sélectionnés par les Mandataires Judiciaires de manière aléatoire en favorisant les majeurs disposants de compétences adaptées pour répondre au questionnaire seul ou avec l'aide d'un proche.

Note technique :

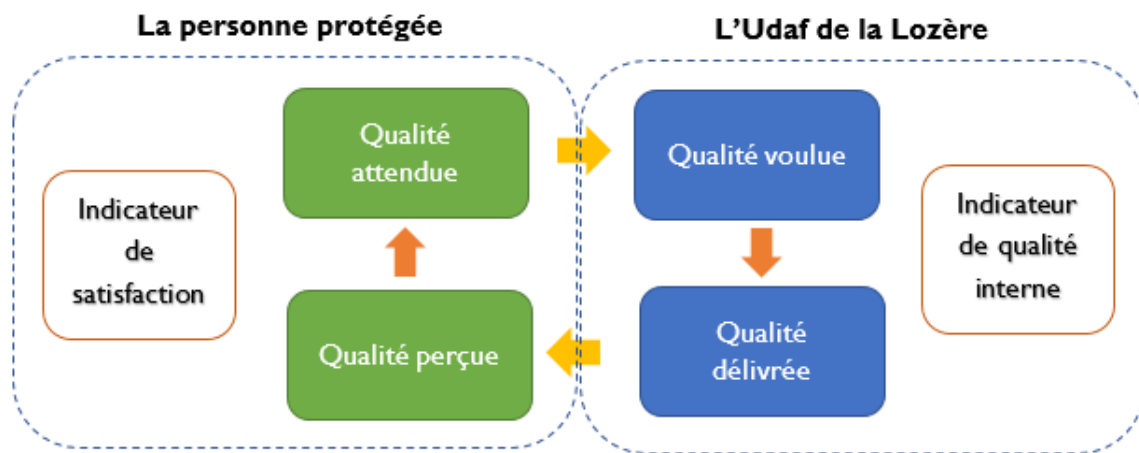
Cette enquête peut souffrir d'un biais d'échantillonnage dont il faut tenir compte dans l'interprétation. Par ailleurs, la nature du public interrogé (les personnes protégées en raison d'une altération de leurs facultés) croisée avec la taille de l'échantillon, peut également avoir une influence sur les résultats.

Les objectifs :

Recueillir le point de vue des personnes protégées sur :

- Leur perception du service rendu par l'UDAF ;
- Leur ressenti sur l'effectivité de leurs droits dans le cadre de la mesure.

Le schéma suivant permet de comprendre que cette enquête n'interroge pas la qualité du service délivrée, mais plutôt l'écart ressenti par le majeur entre la qualité du service attendue et la qualité du service perçue :



L'enquête est un indicateur de satisfaction. Les indicateurs de qualité interne sont traités lors des évaluations et dans le cadre de l'amélioration continue.

Résultats :

Au 30 septembre 2022, nous avons procédé au dépouillement. Sur les 208 questionnaires envoyés, nous avons reçu 72 réponses. Ce résultat représente un taux de réponse de 35 %. Ce taux est de 4 points inférieur à l'enquête 2021 (39 %). Certains graphiques peuvent ne totaliser que 99 % de réponses. Ceci est dû à la façon dont les arrondis ont été calculés et ne perturbe pas les analyses.

Globalement, il apparaît que les majeurs protégés sont satisfaits dans leur grande majorité. Une proportion non négligeable (10 %) exprime un doute ou un rejet de la mesure de protection, ce qui impacte les réponses sur la perception qu'ils ont du service. Il nous est toutefois difficile de faire la part des choses entre les personnes qui refusent leur mesure de protection dans l'absolu et les personnes qui la refusent pour des raisons liées à notre accompagnement.

Actions à réaliser :

- Travailler les modalités d'information des personnes protégées.
- Travailler sur le sens, la refonte, l'appropriation et le déploiement du DIPM (Document Individuel de Protection du Majeur)
- Veiller à s'assurer que les choix des majeurs protégés sont bien pris en compte notamment pour ce qui concerne l'implication de la famille dans la mesure de protection.

Réforme de l'évaluation, impact sur les services

La LOI n°2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a modifié les modalités et les cycles de l'évaluation des établissements et services médico sociaux.

Depuis son autorisation en 2010, l'Udaf de la Lozère a réalisé une évaluation interne en 2014, une évaluation externe en 2017, et une évaluation interne en 2019. Le renouvellement de l'autorisation de l'Udaf de la Lozère est prévu pour 2025.

Article L312-8 : ... « Les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1 autorisés et ouverts avant la date de promulgation de la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires procèdent au moins à une évaluation externe au plus tard deux ans avant la date de renouvellement de leur autorisation. »...

Ainsi la date de notre prochaine évaluation a été planifiée par l'arrêté préfectoral n°2023-020-001 du 20 janvier 2023. L'Udaf devra rendre son rapport d'évaluation dans le courant du 2^{ième} trimestre de l'année 2025.

Ce qui change concrètement :

Un référentiel commun à tous les établissements et services médico sociaux (ESMS)

Le nouveau dispositif d'évaluation construit par l'HAS, s'appuie désormais sur un référentiel national commun à tous les ESMS centré sur la personne accompagnée. C'est le socle du dispositif d'évaluation. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESMS et les éléments nécessaires à leur évaluation.

Il a vocation à être utilisé :

- Par les ESMS, pour réaliser des auto-évaluations de manière autonome ;
- Par les organismes évaluateurs, comme outil de référence dans la conduite de la visite d'évaluation.

L'Udaf de la Lozère abandonne son référentiel d'évaluation interne et intégrera le référentiel de l'HAS dans le cadre de son auto-évaluation et de l'amélioration continue.

Trois méthodes d'évaluation communes pour tous les ESMS

Le référentiel s'appuie sur un manuel qui définit trois méthodes pour évaluer les pratiques et les organisations, au plus proche du terrain. Elles se traduisent par des entretiens avec les personnes accompagnées, les membres du conseil de la vie sociale, les professionnels et la gouvernance des ESMS.

Une appropriation interne de ces méthodes sera nécessaire afin d'être en mesure de répondre pleinement aux attentes du référentiel.

La fréquence d'évaluation passe de 7 à 5 ans

Le rythme d'une évaluation tous les 5 ans est porteur de sens pour l'ESMS et leurs professionnels car il correspond notamment à celui du projet d'établissement. Il permet de réinterroger de manière plus régulière les pratiques et les organisations au bénéfice des personnes accueillies.

Après la prochaine évaluation, l'Udaf de la Lozère devra se soumettre à une évaluation tous les 5 ans. Cette évaluation sera réalisée par un organisme tiers indépendant de la structure, habilité par l'HAS.

Des rapports d'évaluation identiques

Dans un objectif d'harmonisation et pour en faciliter la lecture, la visite d'évaluation fait l'objet d'un rapport d'évaluation final, construit selon une structure prédéfinie commune à tous les ESMS.

Une diffusion des rapports élargie

Les résultats de l'évaluation doivent être transmis à l'autorité de tarification et de contrôle (la DDETSPP) mais également à la HAS (Haute Autorité de Santé).

L'Udaf de la Lozère doit assurer la plus large diffusion interne du rapport d'évaluation et le porter notamment à la connaissance du conseil d'administration, du CSE et des groupes d'expression.

Les résultats de l'évaluation feront également l'objet d'une diffusion publique, selon les modalités fixées par un décret à venir.

De nouvelles exigences pour les organismes évaluateurs

La HAS poursuit le but de :

- Renforcer leur professionnalisation ainsi que la robustesse des méthodes employées pour procéder aux évaluations ;
- Garantir leur indépendance dans la réalisation des évaluations.

Un texte législatif sur ce sujet est attendu. Il conditionne la publication par la HAS du nouveau cahier des charges fixant les exigences requises pour devenir un organisme autorisé à réaliser les évaluations.

La procédure d'évaluation est construite selon un cycle qui inclut :

- Des auto-évaluations, des actions spécifiques en lien avec l'activité de la structure et toutes actions engagées par l'Udaf pour améliorer la qualité au bénéfice des personnes accueillies ;

Les actions d'amélioration continue sont retracées chaque année dans le rapport d'activité de l'Udaf de la Lozère. L'évaluation interne se transforme en une évaluation continue.

- Une évaluation tous les 5 ans par un organisme tiers indépendant de la structure.

Comment le dispositif d'évaluation a été construit ?

Le Collège et la commission sociale et médico-sociale (CSMS) de la HAS ont défini trois enjeux de la démarche d'évaluation. Celle-ci vise à :

- Permettre à la personne d'être actrice de son parcours ;
- Renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services ;
- Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESMS et leurs professionnels.

Le Collège et la CSMS¹ ont également fixé une ligne directrice visant à élaborer le référentiel d'évaluation sur une approche centrée sur la personne accompagnée.

Le référentiel d'évaluation de la qualité porte quatre valeurs fondamentales :

- Le pouvoir d'agir de la personne ;
- Le respect des droits fondamentaux ;
- L'approche inclusive des accompagnements ;
- La réflexion éthique des professionnels.

Sur les fondements de ce cadrage stratégique, l'HAS a fait le choix de coconstruire le référentiel avec l'ensemble des acteurs professionnels et les personnes accompagnées du secteur social et médico-social. Elle l'a également expérimenté en conditions réelles avant finalisation.

Ce que porte le référentiel national

Un référentiel structuré en 3 chapitres autour de 9 thématiques qui permettent d'évaluer la qualité des accompagnements des personnes. Ces thématiques identifiées par les groupes de travail s'articulent autour de :

La bientraitance et l'éthique	L'accompagnement à l'autonomie
Les droits de la personne accompagnée	L'accompagnement à la santé
L'expression et la participation de la personne accompagnée	La continuité et la fluidité des parcours
La co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement	La politique des ressources humaines
	La démarche qualité et gestion des risques

¹ [Commission en charge du social et du médico-social \(CSMS\) à la HAS](#)

On retrouve tout ou partie de ces thématiques au sein des trois chapitres qui structurent le référentiel :

- Chapitre 1. La personne
- Chapitre 2. Les professionnels
- Chapitre 3. L'ESMS

Le référentiel en bref

- Un référentiel d'évaluation structuré en 3 chapitres : la personne, les professionnels, l'ESMS.
- Des chapitres organisés autour de 9 thématiques
- Un référentiel comportant au total 42 objectifs déclinés en 157 critères d'évaluation.
- Pour chacun des critères est précisé son champ d'application, son niveau d'exigence, ses éléments d'évaluation (entretiens / consultation documentaire / observations) et les référencements associés.
- Des critères génériques (126) communs à tous les ESMS ; des critères spécifiques (31) applicables selon le secteur d'activité, le type de structure ou le public accompagné.
- Un référentiel comprenant des critères à 2 niveaux d'exigences : 139 qui correspondent au niveau standard attendu et 18 dits « impératifs » qui impliquent la mise en place d'un plan d'actions spécifiques dans la continuité immédiate de la visite d'évaluation.
- Un référentiel accompagné d'un manuel d'évaluation qui répertorie l'ensemble des fiches critères et présente des fiches pratiques utiles à la mise en œuvre de l'évaluation.

Guide des procédures

A l'Udaf de la Lozère, on distingue généralement deux types de procédures :

- Le premier nommé « Instruction » concerne l'organisation du service. A ce titre, il est composé de documents validés par l'équipe de direction, dont l'objet est d'établir les fonctionnements du service pour garantir la continuité de l'accompagnement et inscrire le service dans le cadre légal : gestion budgétaire, sécurité des personnes, plannings...
- Le second nommé « Procédure » est lié à l'accompagnement lui-même. Il permet de garantir un accompagnement identique pour chaque majeur ou famille. Il soutient le professionnel dans son action quotidienne en lui offrant un cadre de référence qui précise les démarches en éliminant le doute.

Afin de rendre plus lisible le guide des procédures nous avons décidé en 2022 de le scinder en deux parties distinctes :

Le livret des instructions :

Ces documents sont produits à l'initiative de la direction. La direction peut mandater l'équipe des cadres pour la rédaction/modification des instructions si elle le juge nécessaire.

Le manuel des procédures :

La rédaction des procédures implique systématiquement les parties prenantes. Les procédures doivent être validées par le Comité de pilotage de la démarche qualité (COPIL) et approuvées ensuite par la direction. Elles ne sont opérationnelles qu'une fois approuvées et diffusées par la direction.

Le travail de mise à jour de ces documents est en cours et ces deux documents seront disponibles en 2023.

Plan d'amélioration

La démarche qualité s'articule autour de deux temps forts principaux que sont l'évaluation interne et le projet de service. Ces deux temps imposent aux services d'interroger leurs pratiques sur deux dimensions différentes.

- Concernant l'évaluation interne, il s'agit de confronter nos pratiques à un référentiel d'évaluation et sur cette base d'identifier des améliorations.
- Concernant le projet de service, il s'agit d'une réflexion prospective dans laquelle les professionnels s'interrogent sur les orientations que les services doivent prendre pour les 5 années à venir.

En plus de ces deux travaux, l'Udaf produit des plans d'améliorations dans le cadre de son travail sur l'évaluation des risques professionnels (DUERP) et de sa mise en conformité avec le RGPD. Ces points font l'objet d'un paragraphe spécifique dans ce document seront repris dans les paragraphes suivants.

Chacun de ces travaux produit un plan d'améliorations dans lequel apparaissent les améliorations identifiées ainsi que la planification de leur mise en œuvre.

Voici pour l'évaluation interne et le projet de service un point d'étape qui permet de mesurer le taux de réalisation de chaque plan. Les graphiques suivants font apparaître pour chaque action répertoriée, 4 états différents : sans objet, réalisé, en cours, à faire.

Les items annotés « Sans objet » concernent des améliorations qui ont été identifiées lors des réflexions des groupes de travail, mais ne pourront aboutir en raison d'une modification de contexte ou tout simplement parce qu'ils ne sont pas réalisables.

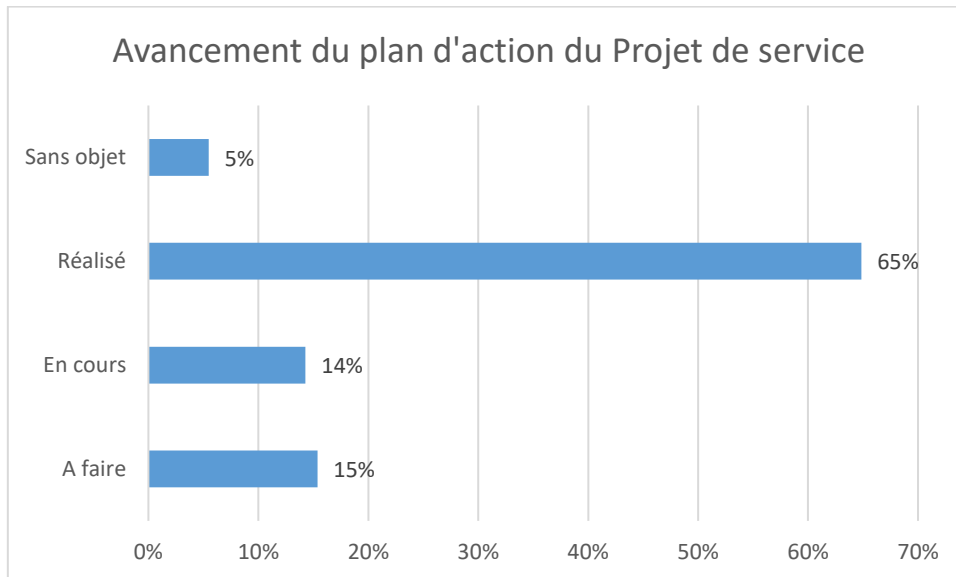
Les items annotés « En cours » sont des actions qui s'inscrivent sur la durée. Elles ont été engagées mais ne sont pas finalisées.

Les items notés « réalisé » sont terminés et les items notés « à faire » restent à concrétiser.

Si chacune de ces démarches relève d'une exigence légale, elles constituent un tout qui nous permet d'interroger tous les aspects de notre activité.

Le projet de service

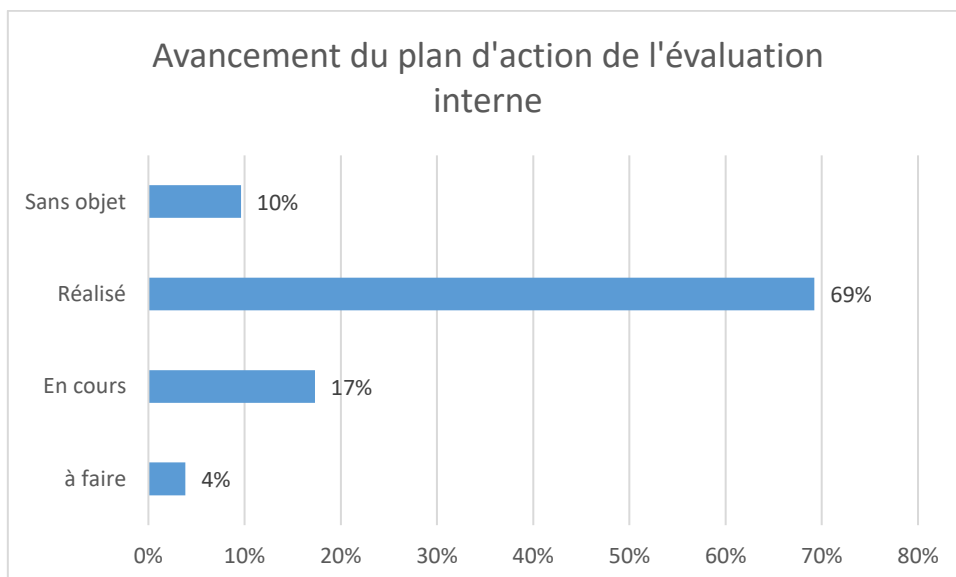
Le projet de service a été rédigé en 2017. Ce document répertorie 91 actions d'améliorations. A ce jour l'état de réalisation est le suivant :



A ce jour, presque 80% des actions sont soit réalisées, soit en cours.

L'évaluation interne

Dans le cadre de la dernière évaluation interne, nous avons identifié 52 actions d'amélioration. A ce jour 69 % des actions ont été réalisées et 17 % sont en cours de réalisation. 10 % s'avère sans objet. Il s'agit principalement d'actions qui sont plus en phase avec l'activité ; ex : révision d'un critère du référentiel rendu obsolète par la réforme de l'évaluation.



Note contextuelle

Il faut tenir compte dans ces résultats des deux années de pandémie qui ont sensiblement impacté notre activité et ont rendu plus complexe la mise en œuvre des actions d'amélioration. En 2022 nous avons également réalisé le déménagement des locaux de Mende.

Gestion des risques, informatique, téléphonie et archives

DUERP

Dès le premier salarié, un employeur doit évaluer les risques pour la sécurité et la santé du salarié dans sa structure et recenser les résultats de cette évaluation dans le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP). Ce document permet ainsi d'identifier les risques, d'assurer une traçabilité collective, et de proposer des actions de prévention adaptées. La loi du 2 août 2021 mise en œuvre par le décret n°2022-395 du 18 mars 2022 apporte de nouvelles obligations de mise en œuvre de ce document, voici celles qui concernent l'Udaf de la Lozère

- L'évaluation des risques du DUERP doit prendre en compte les éléments de Qualité de Vie au Travail ;
- Une liste d'actions de prévention des risques et de protection des salariés intégrées dans le DUERP et ses mises à jour ;
- Une mise à jour annuelle obligatoire et lors de :
 - Chaque aménagement majeur modifiant les conditions de santé ou sécurité des salariés ou leurs conditions de travail ;
 - Chaque nouvelle information portée à la connaissance de l'employeur concernant un risque professionnel ;
- Le DUERP et chacune de ses mises à jour doivent être conservés par l'employeur durant au moins 40 ans à partir de la date de leur réalisation. Avant la mise en œuvre de la plateforme numérique dédiée, la conservation par l'employeur peut être digitale ou physique ;
- Le Document Unique devra obligatoirement être déposé sur une plateforme numérique sécurisée, gérée par les organisations professionnelles d'employeurs, au plus tard le 1er juillet 2024 pour les entreprises de moins de 150 salariés ;
- Chaque mise à jour du DUERP devra être adressée au Service de Prévention et de Santé au Travail ;
- Les anciens salariés devront avoir accès aux versions du Document Unique en vigueur durant leur période d'activité au sein de la structure, et aux risques les concernant ;
- Toute instance qui justifie la nécessité d'avoir accès aux anciennes versions (Inspection du travail, Service de Prévention et de Santé au Travail, Sécurité sociale, CSE...) pourra en demander l'accès.

Le Document unique d'évaluation des risques a fait l'objet d'une mise à jour par consultation le 26 octobre 2022. En 2023 nous procéderons à l'intégration de la dimension Qualité de vie au travail (QVT) dans le DUERP.

Informatique

Suite aux grosses évolutions apportées en 2021 et 2022, l'année 2023 nous a permis de travailler à une meilleure maîtrise de notre organisation informatique.

RGPD

La mise en conformité avec le Règlement Général de Protection des Données se traduit par des actions de 3 natures différentes :

- L'identification des traitements (bases de données) utilisées à l'Udaf et mise en place d'un « registre des traitements ».
- Evaluation de la sécurité du réseau et des outils informatiques
- Documentation des modalités de collecte et d'information des personnes concernées par les traitements et écriture des procédures.

Le service PJM-MJAGBF, service relevant de l'article L312-1 du Code de l'action sociale et des familles est tenu de réaliser une analyse d'impact sur la base de données concernant les majeurs protégés. Cette analyse d'impact, (PIA ou AIPD dans le RGPD) doit être mise à jour dès que nécessaire.

En 2022, nous avons finalisé et validé l'analyse d'impact sur les traitements Gestion des mesures de protection et gestion électronique de documents.

Une mise à jour des fiches des traitements de données sera faite au cours de l'année à venir. Des échanges sont en cours avec l'Unaf pour préciser les attentes du RGPD sur les traitements Adhélis et Rezo. Les premières propositions de contractualisation qui nous ont été soumises par l'Unaf ont suscité beaucoup d'interrogations dans certaines Udaf, et notamment à l'Udaf de la Lozère.

Par ailleurs, les traitements dépendant de la base Adhélis font l'objet de discussions avec l'Unaf afin de préciser les rôles et responsabilités de chacun. Une charte déontologique rédigée par l'Unaf sera proposée aux associations. A cette charte seront annexés des documents d'information aux adhérents sur la destination des données collectées et les recours possibles.

La complétion du registre des traitements reste à finaliser sur les bases de données constituées dans le cadre de l'activité du service action familiale.

Suivi des incidents

Date de bilan : 1 février 2023

Période analysée : du 16 août 2022 au 20 janvier 2023

Nombre de messages reçus : 70

- Note Méthodologique

Nous avons reçu 70 messages dans la boîte de réception de l'adresse suivi-des-incidents@udaf48.fr . Il s'agit du nombre de messages restants après avoir réalisé un tri. Les mails de suivi ont été éliminés (réponses aux problèmes et/ou redondances du signalement pour un même incident).

Quelques précisions :

Que se passe-t-il lors de la réception d'un mail ?

- Il est transféré au cadre de référence ;
- Une réponse par retour de mail est envoyée pour les lettres types et pour Magis/Unit dès qu'une réponse a été apportée à l'incident ;
- Les messages liés à l'organisation sont transférés à Monsieur le Directeur ;
- Les incidents administratifs sont envoyés à Madame la Chef de service PJM – MJAGBF ;
- Les incidents informatiques font l'objet d'une intervention par le qualicien dès qu'il en a connaissance.

Il est à noter que certaines réponses peuvent arriver tardivement du fait du temps nécessaire pour résoudre le problème soulevé.

Commentaires sur l'outil « Suivi des incidents » :

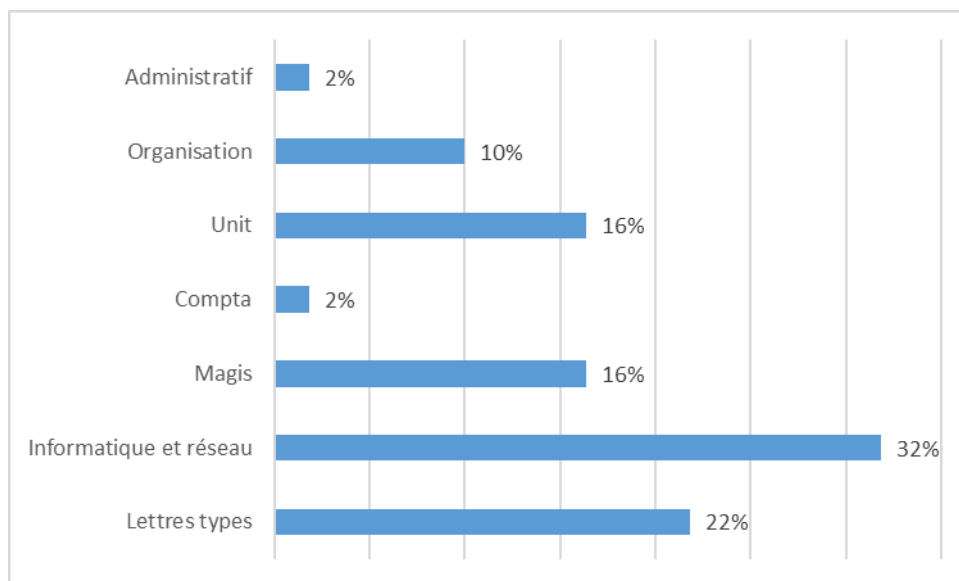
Sur la précédente période, nous avons 134 messages contre 70 sur la période étudiée dans ce bilan.

La période du 10 décembre 2021 au 16 août 2022 n'a pas été traitée. Nous avons migré d'une solution Amen vers une solution O365 pour la gestion de notre messagerie. A cette occasion, les informations concernant le suivi des incidents n'ont pas pu être récupérées. De plus, l'adresse suivi-des-incidents@udaf48.fr a dans un premier temps été enregistrée comme un alias de la boîte s.espinasse@udaf48.fr. Cette solution n'a pas permis de réaliser un export des données spécifiques pour en réaliser le traitement. En août 2022, nous avons créé l'adresse suivi-des-incidents@udaf48.fr en adresse principale. Les données présentées sont donc collectées depuis ce jour-là.

Cette période de flottement a fortement diminué l'utilisation de l'adresse par les professionnels. A cela, il faut ajouter que nous avons déménagé les locaux, migré les serveurs vers une version plus récente, et changé le système de téléphonie.

Eléments du bilan n°6

Lors du précédent bilan, les problématiques rencontrées concernaient pour 54 % des problèmes liés à l'utilisation du logiciel métier (Unit-Ng, Magis, lettres types). Pour un tiers il s'agissait de problèmes informatiques.



Les pistes d'amélioration identifiées étaient celles-ci :

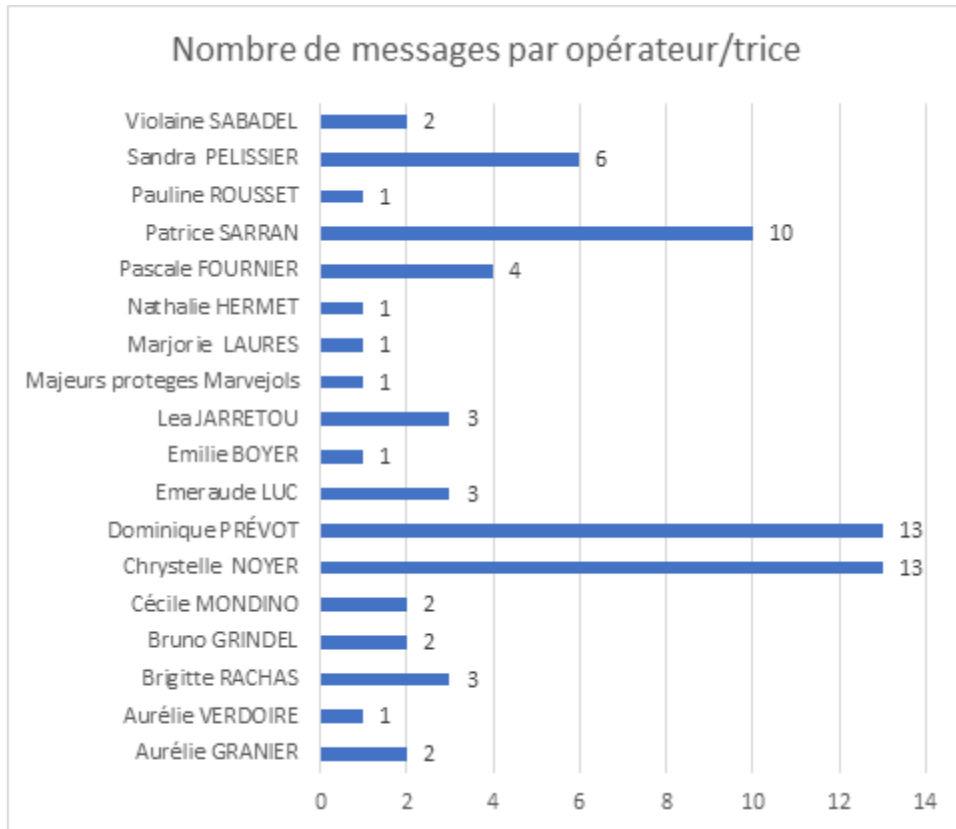
- Faire évoluer la messagerie actuelle en favorisant une solution collaborative offrant des garanties en termes de sécurité.
 - La solution Microsoft 365 a été déployée
- Mettre en place des temps permettant aux professionnels d'échanger sur l'utilisation des logiciels (diffuser les pratiques maîtrisées).
 - Une personne de l'équipe a été identifiée comme personne référente des logiciels SIGMA et peut venir en appui à l'équipe.
- S'impliquer dans le SIDOT (groupe des utilisateurs des logiciels SIGMA) pour faire remonter les problèmes que nous rencontrons.
 - Monsieur PREVOT est entré au CA du Sidot et nous participerons aux prochaines rencontres.
- Sensibiliser les professionnels à l'utilisation de l'adresse mail « suivi-des-incidents@udaf48.fr »
 - Une sensibilisation reste à réaliser.

Eléments du bilan n°7

Dans ce bilan, les incidents liés aux logiciels métiers sont passés de 54 % à 30 %. Les incidents informatiques sont passés de 32 % à 59 %. Les autres incidents apparaissent dans des proportions moins significatives.

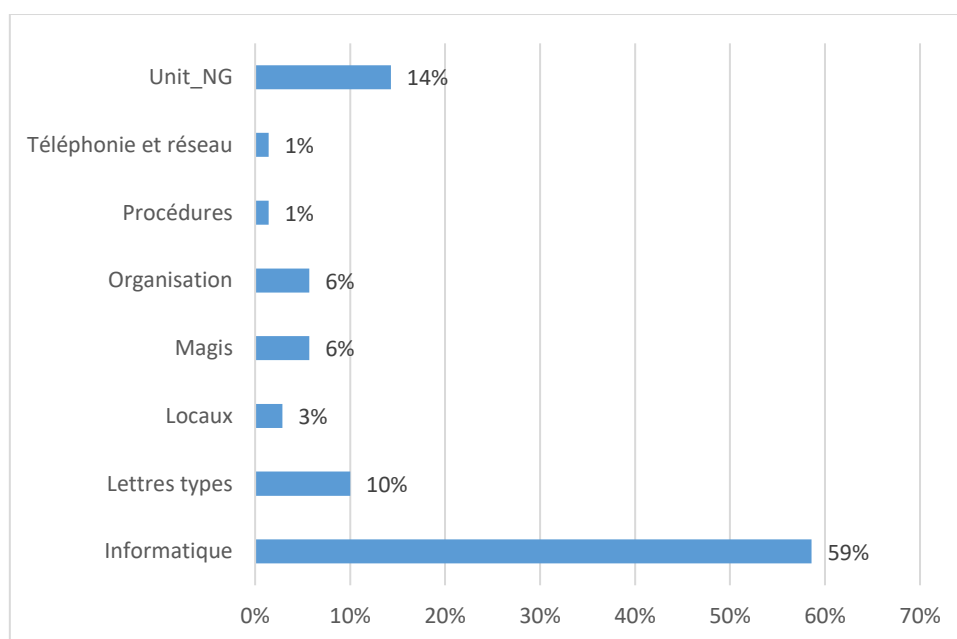
Analyse par opérateur

L'analyse qui suit concerne 18 opérateurs.



3 Opérateurs concentrent la moitié des incidents identifiés.

Types évènements traités :



Considérant le contexte de la période étudiée (changement de serveur, de messagerie...), il semble normal que la thématique informatique soit la plus représentée. La thématique « Informatique » comprend les incidents concernant l'utilisation de l'informatique en général. Les situations reportées sont en lien par exemple avec les créations et/ou l'utilisation d'adresses mail, les lenteurs à l'usage de l'outil informatique, les bugs réseau (dossiers disparus, doublons) et de façon générale, les problématiques liées à l'usage du numérique.

La migration des mails vers Office365 a nécessité un temps d'appropriation de son fonctionnement. Des réglages sont encore nécessaires pour optimiser cet outil. Des mails attendus sont parfois transférés directement dans les spams par Office365. Ceci se résoudra par de meilleurs réglages de sécurité et par des actions pédagogiques auprès des professionnels.

Les lenteurs et déconnexions constatées par les professionnels sont liées au changement de version du serveur (Windows serveur 2012 vers Windows serveur 2022). Cette période a nécessité que nous conservions l'ancienne version du serveur accessible afin de permettre la récupération des données manquantes ; nous avons donc deux serveurs fonctionnant sur les ressources d'un seul. Au jour de ce bilan et suite à la suppression de l'ancien serveur, nous ne devrions plus constater de lenteurs.

Les autres problèmes rapportés sont variés et sans importance structurelle. Ils découlent pour la plupart de reconfigurations nécessaires suite à la migration du serveur (carnets d'adresse des imprimantes et scanners, paramétrages de boîtes mails dans les nouvelles versions d'office...).

D'une façon générale, les actions liées à l'informatique depuis 2021 ont pour objectifs :

- D'améliorer la sécurité informatique et la sécurité des données collectées ;
- De permettre au service de fonctionner de façon optimale en mode normal et si le déploiement du télétravail devenait nécessaire ;
- De doter les professionnels d'outils performants.

Préconisations pour le bilan n°7 :

- Améliorer nos compétences concernant le paramétrage et l'utilisation d'Office 365.
- Mettre en place des temps permettant aux professionnels d'échanger sur l'utilisation des logiciels (diffuser les pratiques maîtrisées).
- Finaliser le guide des instructions et préciser la thématique « suppléances ». Le diffuser à tous les professionnels.
- Se former aux interfaces d'administration concernant le système de chauffage et le système de téléphonie.
- Sensibiliser les professionnels à l'utilisation de l'adresse mail « suivi-des-incidents@udaf48.fr »

Modification du système de téléphonie

En 2022 l'Udaf a migré d'une solution téléphonique basée sur un standard physique vers une solution tout IP (tout internet). L'objectif de cette migration est d'offrir à l'Udaf une maîtrise totale de son système téléphonique. Ce système nous permet d'ajouter et/ou de supprimer en quelques clics des lignes téléphoniques et nous offre une grande souplesse en cas de déploiement du télétravail. Il nous assure par ailleurs une meilleure maîtrise des coûts.

En 2023 nous avons intégré l'antenne de Marvejols au système de téléphonie IP. Ceci nous apporte une maîtrise simplifiée de l'organisation de la téléphonie et permet un transfert des appels d'une antenne vers l'autre.

Archives

Dans le cadre de notre mise en conformité avec le RGPD, il était nécessaire de travailler sur l'organisation de notre méthode d'archivage. Nous nous sommes pour cela appuyés sur le guide produit par l'Unaf en collaboration avec le SIAF intitulé « Stratégie nationale d'archivage pour les Udaf ». Ce guide très complet précise les durées de conservation des différents documents que nous sommes amenés à traiter et rappelle les sorts finaux des documents (versement aux archives, destruction, conservation...).

Les archives départementales ont été contactées pour auditer notre système de gestion électronique de documents et permettre ainsi de conférer aux documents numérisés une valeur probatoire. Dans ce cadre nous avons rédigé :

- Une procédure d'archivage pour les dossiers du service protection des personnes
- Une procédure d'accès aux archives
- Une politique de numérisation des documents

Le rangement des archives a été réalisé tout au long de l'année.

En accord avec les archives départementales, nous Allons procéder à un audit de notre système de gestion électronique des documents qui nous permettra d'éliminer régulièrement les journées GED.