

2022

Version validée par  
l'Assemblée générale du  
21.06.2023



**Udaf**  
Hautes-  
Pyrénées

UNIS POUR LES FAMILLES

# RAPPORT D'ACTIVITÉ



# Edito de la Présidente



Depuis plusieurs années les crises se succèdent : sanitaire, économique, climatique, sociale, civique ou géopolitique. Aujourd'hui, à cette succession de crises se surajoute une inflation forte.

L'année qui s'est écoulée a confirmé que nous vivons le temps de l'urgence. La gestion de crise est désormais au cœur de notre activité quotidienne et nécessite engagement et agilité.

Engagement des associations familiales à travers leurs actions et leurs représentations, pour témoigner des réalités quotidiennes des familles, les défendre, les soutenir face à des difficultés et des complexités récurrentes. Difficultés d'accès aux droits, à la santé, à l'éducation pour leurs enfants pour ne citer que celles-là.

Engagement également, à croire à la force du collectif et du réseau pour construire à un avenir meilleur.

Pour les services, ce contexte sociétal bouscule et questionne. Il s'agit pour les équipes de l'UDAF qui ont été reconfigurées, de développer des agilités dans leurs pratiques professionnelles afin de s'adapter aux nouveaux besoins et attentes des personnes notamment à l'ère du tout numérique.

Il s'agit aussi de créer de nouveaux partenariats dans des champs d'intervention également nouveau pour l'UDAF, notamment le développement social territorial par le prisme de l'activité économique des travailleurs saisonniers. Si dans une première intention, notre place interroge sur cette action, il faut se rappeler que l'UDAF créée en 1945, est une Institution de la République au service des familles et de toutes les familles. C'est dès lors, en dehors de toutes considérations partisans, enjeux politiques, ou territoriaux que nous développons des services. Nous le faisons précisément lorsque nous sommes sollicités par les pouvoirs publics et que l'humain en est l'enjeu.

Enfin, la reconnaissance de nos actions et de notre travail nous donne la force de continuer à nous engager. Je remercie chaleureusement les familles, les bénévoles, les salariés, les partenaires institutionnels et associatifs qui nous accordent leur confiance et légitiment la place de l'UDAF dans les Hautes Pyrénées.

**Monique DUPUY ADISSON**



# Message de la Directrice Générale



**Ensemble, familles et professionnels continuons à nous mobiliser pour « une société émancipatrice et solidaire » !**

Après 2 années perturbées par l'épidémie de COVID-19, dans un contexte sociétal en mouvement, les services de l'UDAF des Hautes Pyrénées ont su maintenir le cap, poursuivre leurs engagements, leurs évolutions pour toujours mieux répondre aux attentes et aux besoins de familles et des personnes accompagnées.

Vous lirez dans ce rapport d'activité cette volonté d'aller de l'avant, de s'inscrire dans une dynamique de projets d'accompagnement notamment inclusifs, qu'ils concernent les actions familiales, la protection juridique des majeurs, le logement accompagné, la maison du travail saisonnier. Et ce, malgré une crise de l'attractivité des métiers du "Care" et des engagements financiers limités.

Vous lirez aussi, et c'est une priorité inscrite dans l'évolution de notre nouveau projet associatif et projets de service à venir, une volonté affirmée de participation des familles et des personnes accompagnées aux fonctionnements de nos organisations comme levier d'efficacité et d'efficience.

Et bien entendu, vous retrouverez dans ce rapport d'activité l'implication des équipes qui s'engagent au quotidien et qui savent s'adapter aux nouveaux besoins et attentes de notre association dans le respect du dialogue social et de la conduite du changement.

Ces ambitions nous obligent à rester mobilisés tant au niveau départemental qu'au niveau national, pour que nos professionnels qui ont choisi ces métiers de l'accompagnement et de la participation des personnes soient tous reconnus à leur juste valeur, exercent leurs missions dans les meilleures conditions de travail possibles.

C'est un gage de fonctionnement pour les services, c'est un gage de qualité pour les personnes, c'est un gage de coopération pour nos partenaires.

***Najette TOUAHRIA***



# Sommaire

A propos de nous  
P.8

Les chiffres clés  
P.9

## 1

Représenter, défendre  
et promouvoir les  
familles  
P. 10

## 2

Les services aux  
familles  
P.17

## 3

Protéger les personnes  
et les familles

- Protection juridique  
des majeurs
- Aide à la gestion du  
budget familial

P.29

## 4

Accompagner les  
personnes vulnérables  
par le logement  
P.37

## 5

Organisation interne  
des services de l'Udaf  
P.53



# A propos de nous



## Représenter les familles

Il s'agit d'une mission des missions légales confiées par l'Etat au réseau des UDAF par l'ordonnance du 3 mars 1945. L'UDAF des Hautes-Pyrénées représente officiellement auprès des Pouvoirs Publics l'ensemble des familles du département, notamment en proposant ou en nommant des représentants familiaux dans différents organismes institués par l'Etat (Conseils, Organismes, Assemblées...).

Par les différentes familles du département, des milliers d'entre elles sont regroupées au sein des 49 associations qui adhèrent à l'UDAF des Hautes-Pyrénées. Ces familles sont françaises, étrangères, recomposées, monoparentales, adoptantes, rurales, urbaines... Leurs enfants sont mineurs ou majeurs, jumeaux, triplés et plus, en situation de handicap ou en difficulté.

Toutes ces associations partagent leurs expériences et permettent à l'UDAF d'être aussi entendue dans le cadre de ses mandats et de ses actions politiques, économiques et sociales.

**A la fois au cœur des problèmes familiaux et proche des centres de décisions relatives aux familles, l'UDAF est un acteur social incontournable du département, notamment en ce qui concerne la réalité du quotidien des familles.**



## Développer des réponses adaptées aux besoins des familles

**L'UDAF 65 assure la gestion de différents services d'intérêt familial** tels que la gestion des mesures de protection des majeurs protégés, l'aide à la gestion du budget familial, l'accompagnement social lié au logement, l'information et le soutien aux tuteurs familiaux, le conseil et l'accompagnement budgétaire, l'accompagnement des saisonniers, la médiation familiale, la médaille de la famille et le conseil et l'accompagnement numérique.

**Soutenir et accompagner les associations adhérentes**, faire vivre, animer, soutenir et développer le réseau des associations adhérentes de l'UDAF des Hautes-Pyrénées constitue l'une de nos missions essentielles.

Cela nous permet de créer des synergies au sein de notre réseau, voire d'initier ou de mener conjointement des actions au service des familles.



## Réfléchir et informer pour influencer sur l'environnement familial

**Sur la base de ses représentations, des professionnels et des associations qui la composent, l'UDAF 65 est mobilisée, agit et informe** sur des sujets tels que la protection des personnes, le droit de la famille, l'éthique, l'éducation, la parentalité, la solidarité intergénérationnelle, la vie quotidienne, l'habitat et le cadre de vie, les nouvelles technologies et la communication...



## L'UDAF des Hautes-Pyrénées : Acteur d'un réseau national

L'UDAF des Hautes-Pyrénées fait partie d'un réseau national composé de 114 structures territoriales :

- 100 UDAF, 1 par département ;
- 13 URAF, 1 par région ;
- L'UNAF.

**L'UDAF 65 adhère à l'URAF Occitanie et à l'UNAF.**



# Les chiffres clés 2022





**1**

**REPRESENTER,  
DEFENDRE  
ET PROMOUVOIR LES  
FAMILLES**

# Les associations et les mouvements familiaux

L'UDAF 65 représente **3 385** familles adhérentes et **5 941** suffrages.

Au 31 décembre 2022, l'UDAF 65 fédère **49 associations**, dont 11 mouvements familiaux :

## 5 Mouvements à Recrutement Général :



**Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques**

389 adhérents  
1189 suffrages



**Fédération des Familles Rurales**

367 adhérents  
1007 suffrages



**Fédération des Familles de France**

7 adhérents  
15 suffrages



**Fédération des Associations Familiales Catholiques**

22 adhérents  
79 suffrages



**Confédération Syndicales des Familles**

303 adhérents  
641 suffrages



## 6 Mouvements à Recrutement Spécifique :

De type Monoparental :

**Association des Veuves Civiles**

13 adhérents  
13 suffrages



De type Educatif ou Professionnel :

**Fédération Association d'Aide à Domicile en Milieu Rural**

1 457 adhérents  
2 376 suffrages



De type Social :



**Jumeaux et Plus**

50 adhérents  
238 suffrages



**Enfance et Famille d'Adoption**

30 adhérents  
75 suffrages



**Union Nationale des Familles et Amis de Personnes malades, Handicapées Psychique**

42 adhérents  
110 suffrages



**Association des Paralysés de France-France Handicap**

198 adhérents  
110 suffrages

## 3 Organismes Associés :

- L'Association Renaître
- L'Association des Assistants Assistantes familiaux
- L'Association SOS Victimes de la Route

**Perspectives 2023 et amélioration qualitative**

- Aller vers de nouvelles associations familiales présentes sur le territoire afin d'améliorer la dynamique du réseau

# La Représentation Familiale

L'Udaf 65 intervient auprès des pouvoirs publics (parlementaires, conseil départemental, communes, intercommunalités) pour évaluer et co-construire les politiques en faveur des familles.



**23 représentants**

au sein de différentes instances départementales



**17 représentants**

présents dans les CCAS des Hautes-Pyrénées



**68 mandats de représentation**

dans les instances départementales

Elle représente et défend les familles dans près de **68 instances** départementales dont, notamment :

## Prestations – Droits des familles

- Caisse d'allocations familiales (Caf),
- Caisse primaire d'assurance maladie (Cpam),
- Mutualité sociale agricole (MSA),
- Centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS).

## Parentalité

- Schémas départementaux des services aux familles,
- Comité départemental de soutien à la parentalité,
- Conseil de familles des pupilles...

## Logement

- Offices publics de l'Habitat (OPH),
- Commission de médiation DALO,
- Commission départementale de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX)...

## Santé

- Établissements de santé publics et privés,
- Conseil territorial de santé,
- France asso santé

**Perspectives 2023 et  
amélioration qualitative**

- Finaliser le nouveau projet associatif de l'Udaf 65
- Communiquer auprès des Institutions et des Parlementaires sur le rôle de l'Udaf et ses missions de défense des familles

# Le Conseil d'Administration

L'Udaf 65 est une Institution loi 1901 reconnue d'utilité publique dont les statuts sont définis par le Code de l'Action Sociale et des Familles. Elle est composée d'associations familiales et de fédérations ayant leur siège social dans le département des Hautes-Pyrénées.

L'Udaf 65 est gérée par un Conseil d'Administration dont les membres sont issus des associations familiales adhérentes.



Monique DUPUY ADISSON  
**Présidente**  
Familles Laïques



Ange MUR  
**Vice-Président**  
ADMR



Monique LEROUX  
**Trésorière**  
Familles Rurales



Espérance ALVAREZ  
**Trésorière adjointe**  
Familles Laïques



Françoise LEDOUX  
**Secrétaire**  
Familles Laïques



Marie-France DUPONT  
**Secrétaire adjointe**  
ADMR



Hélène LAFRANQUE  
**Membre du Bureau**  
Familles Rurales



Louis SARRAMEA  
**Membre du Bureau**  
Familles de France



Sébastien TESTA  
**Membre du Bureau**  
EFA



Janine ABADIE  
**Administratrice**  
FAVEC



Alice ALONSO  
**Administratrice**  
FAVEC



Andrée DARNAUDET  
**Administratrice**  
ADMR



Dominique DUCHET  
**Administratrice**  
CSF



Marie-Pauline GRESILLON  
**Administratrice**  
UNAFAM



Bernard HAUSKNOST  
**Administrateur**  
ADMR



Françoise HERNANDEZ  
**Administratrice**  
CSF



Monique JACOMET  
**Administratrice**  
Familles de France



Pierre LAZARO  
**Administrateur**  
ADMR



Odile LE GALLIOTTE  
**Administratrice**  
APF France Handicap



Jocelyne NARANJO  
**Administratrice**  
Familles Rurales



Christiane SENTAGNE  
**Administratrice**  
Familles Rurales

# Le Service Institution Familiale



## Le public concerné :

Le service institution familiale est un service qui s'adresse essentiellement aux bénévoles de l'Udaf 65.

Sont donc concernés par ce service :

- Les membres du conseil d'administration ;
- Les présidents et présidentes des associations adhérentes et leurs adhérents ;
- Les représentants familiaux.

Cependant, compte tenu de certaines activités, ce service peut également s'adresser au tout public.

## Les missions du service Institution Familiale :

Au quotidien, le Service Institution Familiale est chargé :

- D'organiser les réunions statutaires, les assemblées générales, les colloques, les commissions ;
- De tenir les listes des adhérents ;
- D'appeler les cotisations auprès des associations adhérentes ;
- De traiter le reversement du fond spécial ;
- De tenir à jour la situation de l'UDAF pour l'UNAF ;
- De suivre les conventions d'objectifs ;
- De répondre aux sollicitations de l'UNAF sur le plan administratif et politique ;
- D'accompagner les associations de l'Union en restant à l'écoute des militants familiaux et en les aidants dans leurs missions de représentants familiaux ;
- D'organiser les formations des représentants.

## Les chiffres clés de l'Institution Familiale

En 2022 :

- 9 Conseils d'Administration
- 4 Consultations du Conseil d'Administration
- 4 Réunions de Bureau
- 1 Consultation du Bureau
- 2 Commissions de contrôle
- 3 Assemblées générales
- 1 Conférence des mouvements
- 4 Formations proposées aux représentants familiaux

## La vie du Réseau UNAF-UDAF-URAF

### UNAF :

La présidente de l'Udaf est membre du Bureau et présidente du département Cohésion sociale, vulnérabilités de l'UNAF. De ce fait, elle participe aux réunions de Conseil d'Administration de l'Unaf. En qualité de présidente d'Udaf, elle est conviée également aux Assemblées Générales de l'Unaf. Enfin, l'UNAF organise régulièrement des rencontres Présidents/Directeurs d'Udaf et des groupes de travail auxquels sont invités la présidente, la directrice et les membres du Conseil d'Administration de l'Udaf 65 concernés.

### URAF Occitanie :

La présidente et la trésorière adjointe de l'Udaf 65 siègent au conseil d'administration de l'URAF Occitanie. A ce titre, elles sont invitées aux réunions du conseil d'administration de l'Uraf. La Directrice y est également conviée.

Les présidents et directeurs d'Udaf de la région sont membres de l'assemblée générale de l'Uraf.

Enfin, la région organise chaque année les Journées Régionales sur un thème et avec l'appui d'une Udaf. Y participent les présidents et directeurs d'Udaf mais également les bénévoles et salariés intéressés par le thème choisi. En 2022, elles se sont déroulées dans le Gers sur le thème de la "Familles et l'accès aux biens essentiels".

## Perspectives 2023 et amélioration qualitative

- **Valoriser le temps de bénévolat**

L'Unaf a mis en place un nouvel outil pour permettre la valorisation du bénévolat : Contributions. Accessible via la base de connaissance REZO, les bénévoles peuvent renseigner tout au long de l'année les heures passées pour l'exercice de leurs missions volontaires. Ce nouvel outil nécessite des temps de formation programmé sur le premier trimestre 2023. L'objectif final étant d'intégrer ce temps de bénévolat et son impact financier dans le compte de résultat.

- **Favoriser les échanges entre bénévoles et salariés**

Dans un souci d'être toujours plus proche des besoins et d'être unis pour les familles, il est prévu en 2023 une assemblée générale sur le projet associatif auquel seront conviés bénévoles et salariés.

- **Actualiser le plan de développement associatif en lien avec le plan stratégique de l'Unaf.**

# Le Service Institution Familiale

Le service Institution Familiale anime certaines activités telles que :



## L'accès aux vacances pour tous

### COLOS APPRENANTES

Comme l'année précédente, l'UDAF a signé une convention relative à la mise en place des Colos Apprenantes, avec la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale.

Ainsi l'UDAF s'est engagée à offrir aux enfants et aux jeunes du département (entre 3 ans et 17 ans) des séjours labellisés « Colos apprenantes ».

Les publics visés par cette action sont :

- Les enfants des quartiers prioritaires de la politique de la ville ;
- Les enfants et jeunes en zones rurales ;
- Les jeunes issus de familles isolées ; monoparentales ou en situation socio-économique difficile, enfants en situation de handicap, enfants en décrochage scolaire; et les mineurs relevant de l'aide sociale à l'enfance.

Menée en partenariat avec le Conseil Départemental 65 et les services de l'Etat, cette action a permis à l'UDAF de financer, via sa plateforme, les séjours de 79 enfants pendant les vacances d'été 2022.

### PARTENARIAT AVEC LA MAIRIE DE LOURDES

Un partenariat est en cours avec le centre social de Lourdes dans le but de favoriser le départ en vacances de familles.



## Perspectives 2023 et amélioration qualitative

- Garantir le bon fonctionnement de la vie statutaire en améliorant la qualité du service rendu aux bénévoles
- Garantir l'animation de la vie associative
- Proposer des actions pour les familles en lien avec leurs réalités et besoins

## La médaille de la Famille

L'UDAF est chargée d'assurer le secrétariat de la médaille de la Famille.

Cette médaille et un titre honorifique qui récompense les personnes qui ont :

- Elevé dignement au moins quatre enfants français ;
- Elevé dignement un ou des enfants dans un contexte familial, social ou économique particulièrement difficile ;
- Elevé seul(e)s, au décès de leurs parents, pendant au moins deux ans un ou plusieurs de leurs frères et sœurs ;
- Elevé seul(e)s pendant au moins deux ans un ou plusieurs enfants de leur famille devenus orphelins
- Elevé seul(e)s, en étant veuves et veufs de guerre ou d'acte de terrorisme, un ou des enfants du fait du décès de leur conjoint ;
- Dédié leur vie professionnelle ou action bénévole à l'accompagnement, à la protection et à la défense de l'enfance et des familles, notamment dans les domaines de l'accueil des jeunes enfants, de la protection de l'enfance, du soutien à la parentalité, de la prévention et de la lutte contre la pauvreté des enfants et des familles et de la protection maternelle et infantile ;
- Rendu des services exceptionnels pour l'accompagnement et le soutien des familles ou pour l'accompagnement et la protection des enfants et de leurs droits.

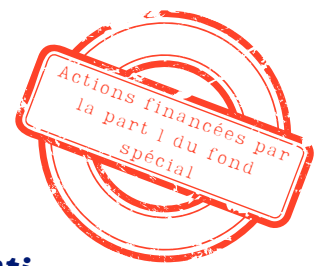
En 2022, aucun dossier de demande n'a été déposé.

## Sport en Famille

Comme chaque année, l'UDAF est partenaire de la journée sport et bien-être en famille organisée par le CDOS (comité départemental olympique et sportif). Cette journée se déroule le 1er dimanche de septembre au Lac de Soues.

Elle est l'occasion de rencontrer les familles du département et de faire connaître les missions et services de l'UDAF.

# Le Service Communication



## Les objectifs de la communication

Tout au long de l'année 2022, l'UDAF a communiqué avec l'objectif d'informer les familles, faire connaître ses services, ses prises de positions mais aussi dans l'intérêt de ses associations adhérentes qui sont un véritable relai auprès des familles du département.

L'objectif du service communication est également de favoriser les liens entre les différents services et/ou entre les salariés, les bénévoles et les familles.

Le service communication travaille en étroite collaboration avec tous les services de l'Udaf et avec le service communication de l'Unaf, tête de réseau nationale.

En effet, l'Unaf dans l'idée de faire réseau avec les Udaf et les Uraf a mis en place une charte graphique commune et propose des kits de communication à adapter par les Udaf en fonction de leurs besoins et de leurs territoires. L'Udaf, au travers de la présidente, la directrice et la référente communication, participe également aux temps de travail en lien avec le plan de communication national, animés par l'Unaf tout au long de l'année.

## Les chiffres clés de la communication

En 2022 :

- 1 Mise en ligne du site internet de l'Udaf 65
- 1 Mise en ligne du site intranet de l'Udaf 65
- 18 articles parus dans la lettre UNAF
- 2 contributions au magazine Réalités Familiales publié par l'Unaf
- 4 participations aux "Jeudi de la com"
- 1 évènement de notoriété : Forum des associations de Lourdes

## Les temps forts de l'année

### Mise en ligne du nouveau site internet Udaf65.fr

Suite à la mise en place d'un charte commune au réseau, l'Unaf a déployé un nouveau site internet et a souhaité que les Udaf et Uraf puissent en profiter également.

Ainsi, l'Udaf 65 s'est inscrit en 2022 dans ce projet en répondant positivement à la proposition de l'Unaf. Le service communication avec l'appui du technicien coordonnateur des systèmes d'information et de communication a contribué à la création du nouveau site Udaf65.fr mis en ligne en Aout 2023.

### Mise en conformité des documents ouvertures et de suivi des services PJM et AGBF

Afin de répondre aux demandes des personnes accompagnées et d'être en conformité, les documents remis lors de l'ouverture d'une mesure de protection ou d'une mesure d'accompagnement ainsi que les DIP/DIPC ont été transcrits en FALC (Facile à Lire et à Comprendre).

### Mise en ligne du nouveau site intranet de l'Udaf65

Dans un souci d'amélioration de la qualité de vie au travail, la direction a souhaité qu'un intranet soit déployé au sein de l'Udaf 65.

Le site a été créé par le technicien coordonnateur de systèmes de l'information et de la communication en lien avec les différents services et avec l'appui du service communication pour qu'il respecte la charte graphique.

A cette occasion, une tasse a été créée et remise lors de l'évènement organisé en interne pour la mise en ligne de l'Intranet.



### Création d'un livret d'accueil pour les déplacés d'Ukraine

Avec la mise en place du Guichet unique dans le cadre de l'accueil des déplacés ukrainiens, un livret d'accueil a été créé dans le but de faciliter leur arrivée sur le territoire français.

Ce livret reprend les directives et informations nationales à ce sujet ainsi que les spécificités d'accompagnement et de soutien spécifiques à notre territoire. Il a été réalisé en lien avec la plateforme d'accueil des personnes étrangères et notamment avec l'aide de la traductrice.

Edité en franco ukrainien, il contient également un lexique de communication afin de faciliter les échanges et l'accompagnement.

## Perspectives 2023 et amélioration qualitative

- Adaptation des supports de communication selon les modèles Unaf pour les services internes
- Amélioration de la stratégie de communication sur les réseaux sociaux et notamment Facebook avec la création de campagne de communication ciblée
- Participation au Forum des associations de Tarbes
- Participation à l'opération "Merci pour les familles"





FAMILY

**2**

**LES SERVICES AUX  
FAMILLES**



## Le public concerné :

Lire et Faire Lire est un programme national appelant des bénévoles de plus de 50 ans à transmettre aux enfants le plaisir de la lecture. Il ne s'agit ni de soutien scolaire ni d'apprentissage. Le lecteur a pour mission de lire des histoires à un groupe de 2 à 6 enfants, dans une démarche de plaisir, de partage et de découverte.

## Les objectifs Lire et Faire Lire

Lire et faire lire est un programme national d'ouverture à la lecture et de solidarité intergénérationnelle. Des bénévoles de plus de 50 ans offrent une partie de leur temps libre aux enfants pour stimuler le goût de la lecture et de la littérature.

Des séances de lecture sont organisées en petit groupe, une ou plusieurs fois par semaine, durant toute l'année scolaire, dans une démarche axée sur le plaisir de lire et la rencontre entre les générations. Cette action culturelle accompagne les enfants dans leur apprentissage de la lecture.

Mis en œuvre conjointement par la Ligue de l'enseignement et l'Unaf sur l'ensemble du territoire, Lire et faire lire est animé par des coordinations départementales qui accompagnent les bénévoles et assurent le lien avec les structures d'accueil.

Au niveau du département des Hautes-Pyrénées, Lire et Faire lire est donc co-portée par La Ligue de l'enseignement 65 et l'Udaf 65.

## Les temps forts de l'année

Après deux années marquées par la crise sanitaire, on a observé en 2022 une remontée de l'activité. En effet le nombre de bénévoles est passé de 45 en 2021 à 55 en 2022. Les structures ont également été plus nombreuses à reprendre les lectures et nous avons eu de nouvelles demandes.

Ainsi en 2022, la coordination et les bénévoles ont participé :

- à la fête du livre dans le quartier de Mouysset à Tarbes
- à l'évènement "Partir en Livre" organisé à Lourdes
- aux rencontres du livre et de la presse jeunesse sur invitation de l'Asso Culture Pyrénées à Tarbes
- à la semaine de la science avec l'opération "Je lis la science"
- aux "cafés-coordo", bilan annuel et colloque national proposés par l'association nationale Lire et Faire Lire.

La participation aux évènements permet de toucher les familles et de faire de la médiation autour du livre plus largement. Ainsi en 2022, 450 familles ont pu être sensibilisées à l'importance de la lecture et de l'accès aux livres.

En plus de ces évènements, ont été proposées aux bénévoles plusieurs temps de formations et de rencontres. Afin de répondre à leurs demandes, la coordination lire et faire lire a instauré des "cafés-lectures" qui sont des temps d'échanges où chaque bénévole est invité à partager ses idées de lecture en fonction d'un thème défini.

## Perspectives 2023 et amélioration qualitative

- Poursuite du développement de l'activité en démarchant de nouvelles structures et en recrutant de nouveaux bénévoles et en continuant à proposer des formations aux bénévoles
- Proposition d'une formation "bénévole-relai" pour permettre une meilleure structuration de l'activité et un accompagnement plus optimal des bénévoles

## Les chiffres clés de Lire et Faire Lire

En 2022 :

- 55 bénévoles
- 1275 enfants bénéficiaires
- 45 structures bénéficiaires
- 450 Familles sensibilisées
- 5 évènements
- 11 rencontres / formations proposées aux bénévoles

### Ce sont eux qui en parlent le mieux !

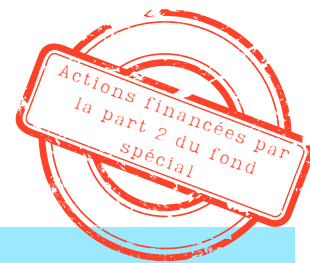
"Après deux années compliquées à cause du Covid, je suis vraiment heureuse de reprendre les lectures. Ça m'a manqué, le contact avec les enfants, voir leurs réactions quand on lit les histoires. C'est que du plaisir !"

"Maintenant que je suis à la retraite, j'avais envie de m'engager pour une cause qui me tenait à cœur. La lecture a toujours eu une part importante dans ma vie, l'ouverture qu'elle permet au monde est quelque chose que j'avais envie de partager. Mes petits-enfants sont loin, alors devenir bénévole Lire et Faire Lire était une évidence."

"On est une petite école rurale. L'accès aux livres en dehors des villes peut être compliqué. Et surtout, en tant qu'enseignant nous avons un programme à respecter. C'est important que les enfants puissent avoir cet accès aux livres en dehors de l'apprentissage de la lecture. C'est une activité complémentaire qui permet de découvrir la lecture autrement."



# Lieu de soutien à la parentalité – Point Info Famille (PIF)



## Le public concerné :

Le Point Info Famille est un lieu d'accueil, d'information et d'orientation pour les familles. C'est un service d'information de proximité.

## Les objectifs du Point Info Famille :

Ce service a pour objectif d'accueillir, d'informer et d'orienter les familles sur les droits et les démarches concernant le logement, la santé, le handicap, la parentalité, les prestations légales et sociales...

Il s'agit de favoriser l'accès de toutes les familles à l'information et de simplifier leurs démarches quotidiennes en leur proposant des informations accessibles, susceptibles de les orienter rapidement et efficacement vers les structures les plus à même d'apporter une réponse aux questions posées ou une solution aux situations rencontrées.

Le Point Info Famille s'inscrit donc dans une logique de réponse à une demande d'information générale et globale. Il apporte :

- Une réponse de qualité à un besoin de proximité,
- De permettre de faciliter la vie quotidienne des familles,
- De constituer, pour les professionnels et les bénévoles, un lieu de mise en commun et de diffusion d'informations.

En cela, il s'inscrit dans une dynamique de territoire puisqu'il a pour mission d'orienter les familles vers les dispositifs d'aide aux familles et à la parentalité les plus adaptés à leurs besoins spécifiques. En effet, l'objectif de ce lieu n'est pas de se substituer aux associations et organismes institutionnels.



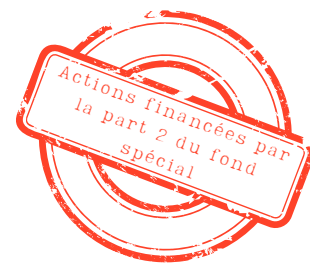
## Les chiffres clés du PIF

En 2022 :

- 234 familles renseignées
- 5 événements
- 1 nouveau flyer

## Les temps forts de l'année

- Amélioration du repérage du Point info famille avec son intégration dans le REEAP (CAF)
- Création d'un support de communication dédié
- Recrutement d'une personne avec un temps dédié au Point Info famille
- Une démarche d'animation régulière via le site internet et les réseaux sociaux afin d'améliorer l'accès à l'information sur les actions familiales proposées par l'Udaf et ses associations adhérentes
- Participation aux Ess'Capades sur les sites de Tarbes et Lourdes
- Participation aux journées parentalités organisées par le REEAP
- Inscription dans l'action Premières Pages avec signature de la charte partenaire en lien avec l'action Lire et Faire Lire
- Organisation d'un temps de rencontre entre les familles ukrainiennes et les familles les hébergeant
- Travail autour de la préfiguration de la future Maison des Familles



## Genèse du projet

L'UDAF65 souhaite créer une maison des familles à Tarbes repérée comme lieu ressource dédié pour les familles du territoire et repéré pour les familles du centre-ville.

En 2019, dans le cadre du projet associatif, le conseil d'administration de l'UDAF a souhaité développer le service Institution Familiale et le Point Info Famille, en regroupant sur un même lieu tous les services existants et proposés par l'UDAF dans une volonté d'amélioration de la lisibilité de ses actions au service des familles.

Émerge alors l'idée d'une maison des familles. Il s'agit d'inscrire cette maison des familles comme lieu ressource dédié aux familles du département et lieu d'échange et de services repéré par les habitants des quartiers du centre-ville. Territoire où il n'existe pas de centre social.

## Projet et perspectives

Cette maison des familles s'inscrit tout d'abord dans la transformation du Point Info Famille de l'UDAF prenant en compte les nouveaux besoins et attentes des familles vers un accès facilité et fiabilisé à des informations à distance. Elle permet également de regrouper sur un lieu identifié des services aux familles : ceux existants et à venir portés par l'UDAF et ceux portés par les associations familiales.

Il s'agit d'offrir une palette diversifiée de services afin de renforcer leur visibilité globale et d'éviter leur éparpillement. Il s'agit d'un lieu « hybride » sur le champ de la parentalité et des familles, regroupant au sein d'un même espace plusieurs types d'offres et de propositions en direction des familles :

- Information et accompagnement des familles dans une visée généraliste ;
- Partage de ressources ;
- Lieu de rencontre et d'échanges visant notamment le soutien à la parentalité ;
- Lieu d'accompagnement par des professionnels.

Il s'agit d'une offre complémentaire auprès des parents et des familles qui s'inscrit dans un réseau partenarial. Il s'agit aussi d'une offre permettant d'identifier un lieu ressource autour de la naissance, l'adolescence, la séparation, le vécu d'aïdants familiaux et notamment de jeunes aidants.

La Maison des familles accueillera en plus du Point Info Famille, des services existants et actuellement éparses portés ou en cours de co-construction par l'UDAF :

- Le service de médiation familiale : déployés depuis 2021 vers les médiations intergénérationnelles et aidants - aidés ;
- Les permanences et ateliers collectifs visant l'information et le soutien aux tuteurs familiaux. Dans ce cadre des actions spécifiques sur la thématique de l'aide aux aidants sont en cours de construction ;
- Les permanences et ateliers collectifs du Point Conseil Budget ;
- L'animation d'un réseau de parrainage-mentorat pour les enfants confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance ;
- Le service de conseil, accompagnement et parentalité numérique proposé par la conseillère numérique.

Elle accueillera également des services mutualisés avec des partenaires existants :

- Le LEAP de l'École des Parents et des Educateurs qui exerce son activité dans les locaux de l'UDAF et qui serait partie prenante dans ce projet
- Le guichet d'accompagnement du dispositif « colo apprenantes » et à venir une plateforme d'aide aux départs en vacances ;
- Des ateliers de lecture Lire et Faire Lire en partenariat avec les bénévoles de l'UDAF et de la Ligue de l'Enseignement

Dans la Maison des Familles, les parents pourront initier ou participer à :

- Des groupes de parole :
  - En cours de discussion, le portage par l'UDAF d'un groupe de parole pour les parents d'enfants confiés à l'ASE en lien avec le Conseil Départemental et l'École de Parents et des Educateurs
  - Une proposition de Groupe de parole pour enfants de parents séparés dans le cadre du REEAP
- Des groupes de réflexions sur des thématiques demandés par les familles animés par les bénévoles avec les associations familiales adhérentes à l'UDAF
- Des groupes d'entraides mutuelles constitués de parents présentant un handicap psychique, en collaboration avec le GEM de TARBES.

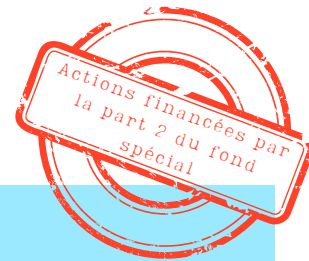
L'année 2022 a été l'occasion de commencer cette préfiguration dans les locaux actuels du service institution familiale.

## Perspectives 2023 et amélioration qualitative

- Déménagement du service institution familiale et des services aux familles dans des locaux transitoires situés en quartier prioritaire. Ce déménagement permettra de centraliser l'ensemble des services proposés dans la future maison des familles. Il permettra également de développer les actions familiales sur de nouveaux territoires
- Participation aux quinzaines de la parentalité avec le réseau REEAP

- Mettre en œuvre la participation citoyenne des familles à travers les groupes d'expression
- Mettre en œuvre les actions de parrainage-mentorat
- Communiquer auprès des parties prenantes sur le projet Maison des Familles afin de mutualiser les projets communs

# Conseil, accompagnement et parentalité numérique



## Le public concerné :

Cette action est en direction des familles, enfants et parents. La labellisation Conseiller numérique ouvre ce service également à toute personne qui a un besoin en matière de numérique.



## Les objectifs du conseil, accompagnement et parentalité numérique

L'UDAF 65 accompagne les personnes individuellement ou collectivement pour répondre aux besoins en matière de numérique. C'est un lieu de conseil et d'aide personnalisé, animé par une conseillère numérique qui a pour objectif de faciliter l'accès et l'autonomie au numérique pour tous mais également d'accompagner la parentalité numérique.

Cette action s'inscrit dans la poursuite des actions menées à travers la dernière convention d'objectifs et qui visaient la lutte contre la fracture numérique à la fois pour les personnes vulnérables et les familles. Des ateliers Codes Club ont été déployés, ainsi que des ateliers et animations de sensibilisation. Une expérimentation a été faite auprès de publics spécifiques : familles monoparentales, adolescents accueillis en foyer de l'enfance, notamment. Au terme de cette expérimentation l'Udaf 65 a présenté sa candidature au dispositif national de conseiller numérique, dont la stratégie France Relance est de rapprocher le numérique du quotidien des citoyens sur tous les territoires pour favoriser l'inclusion numérique.

La proposition de l'UDAF a été retenue par la préfecture pour son engagement d'essaimage et de déploiement pour les familles du territoire. Une conseillère numérique a donc été recrutée en septembre 2021 et après 4 mois de formation a été en poste en janvier 2022. Ses actions sur la parentalité numérique sont intégrées pleinement dans le service Institution Familiale et prochainement dans la nouvelle maison des familles en cours de structuration et qui vise à être repéré comme véritable tiers lieu pour les familles sur le territoire de Hautes Pyrénées.

Ces activités numériques s'inscrivent dans une démarche d'aller vers, notamment pour les familles des zones rurales.

En complément des actions d'inclusion numérique et de sensibilisation, il s'agit de promouvoir la parentalité numérique dans une approche positive.

La parentalité numérique positive c'est :

- communiquer ouvertement avec son enfant sur l'utilisation d'internet, ses risques et ses bénéfices ;
- s'intéresser aux activités de son enfant sur internet ;
- prendre des mesures pour protéger la réputation et l'identité numérique de son enfant ;
- découvrir avec son enfant les possibilités que peut offrir le monde du numérique ;
- guider son enfant et le protéger des dangers potentiels d'internet ;
- exercer en ligne ses compétences parentales.

Les chiffres clés du numérique

En 2022 :

- 244 personnes accompagnées  
Dont 110 enfants
- 18 ateliers collectifs  
Dont 10 ateliers parents-enfants

### Ateliers Codes Clubs pour les enfants de 8 à 12 ans

Deux heures d'initiation à la programmation sous forme de jeux grâce au logiciel Scratch. Tous les mercredis après-midi, dans les locaux de l'UDAF, un goûter est offert à chaque fin d'atelier. Ces ateliers sont l'occasion pour les parents de questionner et de partager sur les pratiques numériques de leurs enfants.

### Ambassadeur PédagoJeux

Nous intervenons sur la prévention et la sensibilisation autour du jeu vidéo auprès des familles. L'ambassadeur répond à différentes problématiques telles que le temps de jeu, l'addiction, la santé, mais aussi, sensibilise sur la signalétique PEGI, grâce à un petit jeu à faire en famille.

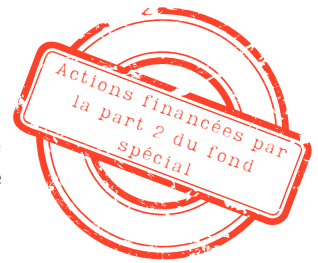
### Les Escapes Games du numérique

Pendant deux heures, dans un décor de Sherlock Holmes, les participants sont invités à résoudre une enquête à l'aide d'outils numériques.

Adaptés aux publics les plus éloignés, ces ateliers sont de véritables espaces d'apprentissage par le jeu.

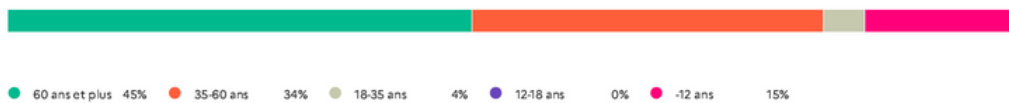
## Les temps forts de l'année

- Prise de fonction de la conseillère numérique et intégration des actions de parentalité numérique dans ses activités avec notamment l'installation d'un espace dédié et adapté aux familles
- Déploiement des Codes Club parents-enfants sur un nouveau site
- Création d'un Escape Game numérique pour les publics accompagnés par les services de l'Udaf
- Participation au groupe de travail Unaf
- Participation aux journées régionales Uraf Occitanie



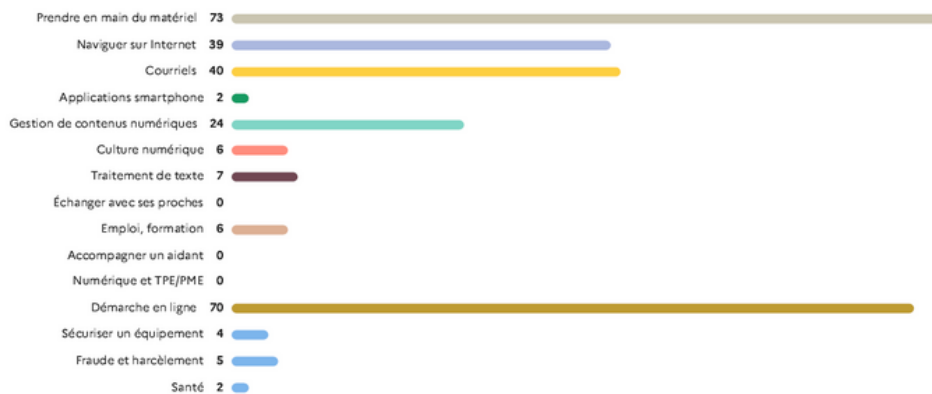
## Typologie des publics et thèmes des accompagnements

### Tranches d'âge des usagers



On observe que les publics sont en grande partie des personnes de 60 ans et plus. Cette observation s'explique par l'activité de conseiller numérique qui a notamment pour mission d'aider les personnes aux démarches administratives en ligne.

### Thèmes des accompagnements



### Perspectives 2023 et amélioration qualitative

- Labellisation des actions mises en place par l'Udaf dans le cadre du déploiement national de l'initiative "P@rent, parlons numérique"
- Développement du programme PANA en lien avec le développement associatif
- Participation au Maif Numérique Tour
- Déploiement des actions numériques en quartier prioritaire
- Animations d'ateliers de sensibilisation sur cette thématique au sein des associations du réseau Udaf

#### Ce sont eux qui en parlent le mieux !

"J'aime bien les codes clubs on peut faire faire ce qu'on veut au petit chat"

"J'ai trouvé le jeu sur la signalétique PEGI intéressant. Je vais y regarder à deux fois maintenant avant d'acheter une nouvelle jeu vidéo à ma fille"

"Les Escapes Games c'est super ! J'ai bien avancé, je peux commencer à pianoter sur mon smartphone et à demander de l'aide à Jessica si nécessaire."



# Accompagner et soutenir les aidants familiaux



## Le public concerné :

Une personne est considérée comme aidant familial lorsqu'elle s'occupe d'un proche dépendant, en situation de handicap ou malade et ce quel que soit son âge. Au niveau national, 1 français sur 5 est un aidant, plus de la moitié de ces aidants ne savent pas qu'ils sont considérés comme tel et ¼ des aidants trouvent que les démarches sont obscures et complexes. Dans les Hautes-Pyrénées, le nombre d'aidants familiaux est d'environ 20000.

## Les objectifs de l'aide aux aidants :

Les actions que nous proposons dans le cadre de cette activité ont pour but d'informer, de soutenir et d'accompagner les aidants familiaux et proches aidants. Il s'agit de :

- Les informer sur les droits et les dispositifs
- Les accompagner dans la recherche de répit en s'appuyant d'une part sur le Point Info Famille intégré dans la future maison des familles et d'autre part sur les professionnels et bénévoles de l'UDAF lors de permanences spécifiques.

L'UDAF 65 est engagée dans l'aide aux aidants depuis plusieurs années avec son service Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux (ISTF). A travers cette activité, qui a une portée départementale, l'UDAF 65 en tant que partenaire de la semaine des aidants, participe à l'organisation et présente également tout au long de cette semaine son service d'information et de soutien aux tuteurs familiaux et son service de médiation familiale qui peut intervenir dans le cadre de médiation aidant/aidé.

Enfin, nous sommes signataires de la charte du pôle partenaires aidants 65 qui est la plateforme départementale dédiée aux aidants familiaux et qui est animée par le Conseil Départemental 65, la plateforme territoriale d'accompagnement et de répit du centre hospitalier de Bigorre, AG2R la Mondiale, la MAIA 65, le pôle régional maladies neurodégénératives et la MSA Midi-Pyrénées Sud.

## Focus sur l'ISTF

C'est un service gratuit d'accueil, d'écoute, d'information, d'échanges et d'orientation des personnes.

L'information et le soutien aux tuteurs familiaux sont délivrés à la demande de :

- Toute personne susceptible de solliciter une mesure de protection pour elle-même ou pour un tiers ;
- Toute personne qui peut être, ou qui est désignée curatrice ou tutrice ;
- Tout professionnel ou bénévole en lien direct ou indirect avec des personnes protégées ou à protéger (un directeur de maison de retraite, une assistante sociale, des associations familiales ou caritatives, ...) : ils sont des relais auprès des familles et peuvent donc entrer dans le périmètre de l'ISTF.

Les objectifs de l'ISTF :

- Informer et apporter une réponse adaptée, sur les bases légales et réglementaires des régimes de protection des personnes vulnérables ;
- Proposer un soutien technique aux curateurs et aux tuteurs familiaux ;
- Partager l'expérience des mandataires judiciaires à la protection des majeurs avec les tuteurs familiaux ;
- Offrir un temps d'échange dédié aux familles avec des professionnels ;
- Rompre l'isolement des curateurs ou des tuteurs familiaux ;
- Soutenir les familles dans leur engagement et/ou la poursuite de leur mission.

## Les chiffres clés de l'aide aux aidants

En 2022 :

- 1 étude de faisabilité en cours
- 54 accompagnements ISTF

54 personnes ont fait appel au service ISTF. L'activité est stable en 2022 au regard de 2021.



## Orientations et objets des demandes en ISTF

Nous constatons toujours une forte représentation des demandes portant sur les personnes âgées, le placement en EPHAD et les pathologies liées au vieillissement.

La responsabilité de l'engagement, la difficulté de l'exercice, et le temps d'implication préoccupent les tuteurs familiaux. Les débits de mesure et le rendu compte annuel sont des actes très précis à effectuer et les familles sont parfois déroutées par les démarches à effectuer et les documents à transmettre au Juge.

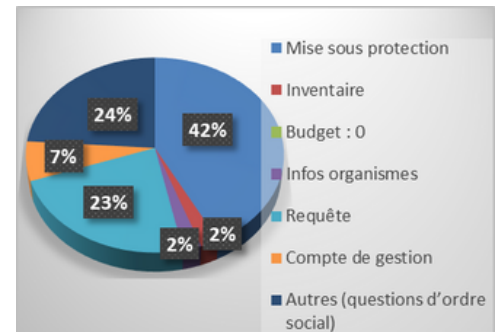
Enfin, au-delà des questions techniques, la dimension affective et sociale est largement questionnée et fait l'objet d'échanges réguliers, pour ce qui concerne notamment l'impact de la mesure de protection sur les relations familiales.

### L'origine des orientations :

- 10 du Tribunal d'Instance
- 18 du Conseil Départemental, Etablissements médicaux sociaux, site internet UDAF
- 14 du site internet de l'UDAF et du milieu associatif

### Les informations collectives :

- Action de présentation de la mesure d'accompagnement judiciaire auprès du réseau santé solidarité de Lourdes en janvier 2022
- Elaboration et participation à la formation sur les personnes vulnérables organisée par le Conseil Départemental : intervention sur 2 sessions, en septembre et décembre 2022.



### Satisfaction des usagers :

Pour les interventions individuelles, il ressort des enquêtes de satisfaction :

- Des besoins récurrents sur les thèmes de la mise sous protection, des inventaires, des informations concernant les organismes, les requêtes, le budget, les comptes rendus de gestion,
- Toutes les personnes rencontrées expriment leur satisfaction et leur réassurance au regard de leur engagement et de leur responsabilité

Ainsi :

- 100 % sont satisfaits du contenu de l'intervention
- 100% sont satisfaits de l'écoute du professionnel et des informations apportées.

Les interventions collectives répondent à un besoin notamment des partenaires du secteur social et médico-social car elles font l'objet d'une demande de renouvellement de notre intervention : formation sur les personnes vulnérables du Conseil Départemental, semaine aidants-aidés.

## Perspectives 2023 et amélioration qualitative

- Développer l'activité ISTF qui répond à un besoin des familles et notamment des aidants familiaux et des aidés.
- Réflexion autour d'un projet de séjours vacances pour les aidants - aidés et leurs familles.
- Proposer des ateliers de répit pour les jeunes aidants.





# Médiation Familiale



## Le public concerné :

La Médiation Familiale s'adresse à toute personne majeure concernée par une situation de rupture ou de séparation afin d'aider à restaurer ou à préserver le lien familial.

La Médiation Familiale concerne :

- Toutes les formes d'union et notamment le mariage, le concubinage, le PACS ;
- La diversité des liens intergénérationnels ;
- Les situations de rupture et leurs conséquences : décès, séparation, incommunicabilité, éloignement, questions patrimoniales ;
- Les situations familiales à dimension internationale.

De manière exceptionnelle, et en fonction d'un objectif précis travaillé en amont avec les parents, un enfant mineur peut être amené à participer à une ou plusieurs séances lors d'une médiation familiale.

## Les objectifs de la médiation familiale :

La médiation familiale se définit comme « un processus de construction ou de reconstruction du lien familial axé sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées par des situations de rupture ou de séparation dans lesquels, un tiers impartial, indépendant, qualifié et sans pouvoir de décision, le médiateur familial, favorise, à travers l'organisation d'entretiens confidentiels, leur communication, la gestion de leur conflit dans le domaine familial entendu dans sa diversité et dans son évolution » (définition du Conseil National Consultatif de la Médiation Familiale, décembre 2003).

La médiation familiale vise à restaurer la communication, à préserver des liens entre les personnes et plus particulièrement des membres de la famille.

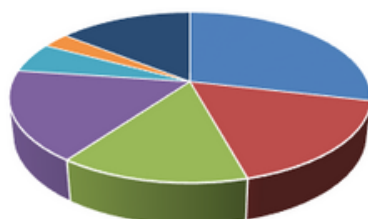
L'accès à la médiation familiale doit être développé le plus rapidement possible à l'apparition des conflits familiaux afin d'éviter qu'ils ne dégèrent et ne se figent dans un débat judiciaire.

Dans les situations de séparation, elle favorise l'exercice en commun de l'autorité parentale et l'affirmation d'une responsabilité durable des parents quelle que soit l'histoire de leur couple.

Le médiateur familial veille à l'engagement et à la conduite d'une démarche de coresponsabilité en préservant le respect mutuel et l'équilibre des expressions. La médiation familiale se déroule sous la forme d'entretiens confidentiels et dans le respect mutuel.

## Origine des Médiations :

Origine des médiations conventionnelles



- Bouche à oreille 10
- Travailleur social 6
- CAF 5
- JAF 6
- Avocat 2
- Médiateur 1
- Internet 5

Sur les 35 médiations de 2022 :

- 4 judiciaires\*
- 31 conventionnelles

\*Toutes les médiations familiales judiciaires réalisées proviennent des JAF.

## Les chiffres clés de la médiation

En 2022, le service a réalisé :

- 35 médiations familiales terminées et 2 en cours au 31.12.2022
- 222 entretiens.

L'objectif conventionnel avec la CAF est de 25 médiations pour une médiatrice travaillant à 0.50 ETP. Cet objectif va passer à 50 médiations avec l'arrivée sur le service fin 2021 d'une nouvelle professionnelle, en cours de finalisation du diplôme, à 0.50 ETP. Les objectifs en 2022 tiennent compte de cette formation en cours et de la prise en charge progressive des médiations.

## Les accords conclus à l'issue de la médiation :

- 14 Accords écrits
- 11 Accords oraux
- 9 Sans accord

Nous précisons qu'en cas d'absence d'accord, les participants ont néanmoins reconnu une avancée significative dans l'apaisement du conflit.

## Informations collectives et les temps forts de l'année

### Les informations collectives :

L'UDAF65 participe à une communication régulière sur la Médiation Familiale en lien avec les 2 autres associations du département : Le CIDFF et L'ADSEA.

Ainsi en 2022, il a été mené des actions auprès du Centre social "Arc En Soleil" et de la Direction Conseil Technique à Tarbes et une campagne Facebook.

**39 permanences d'information ont été tenues par les services de médiation dont 19 réalisées par l'Udaf 65.**

**Développement de l'activité avec l'intervention de 2 médiatrices familiales diplômées soit 1 ETP au total.**

### Perspectives 2023 et amélioration qualitative

- Développer la médiation intergénérationnelle, aidant aidés, dans les situations liées aux solidarités familiales et à la dépendance afin de répondre aux besoins exprimés par les personnes et familles depuis plusieurs années
- Développer le partenariat avec Atrium dans le cadre du projet « Trafic d'Influence » : médiations familiales concernant des jeunes majeurs
- Poursuivre le travail en partenariat avec les 2 autres associations ADSEA et CIDFF
- Rencontrer les Juges aux Affaires Familiales : effectuer le bilan, l'évaluation et poursuivre l'harmonisation des pratiques des 3 Services de Médiation.
- Développer les déplacements sur le territoire pour réaliser des médiations au plus près des lieux d'habitations des personnes
- Constituer un groupe d'expression de parents d'enfants accompagnés par les services de l'Aide Sociale à l'Enfance
- Composer un atelier de parole et de soutien pour les enfants de parents séparés



# Point Conseil Budget (PCB)



## Le public concerné :

Dans le cadre de la stratégie interministérielle de prévention et de lutte contre la pauvreté, l'UDAF a été labellisée Point Conseil Budget en 2019 et ce pour une durée de 3 ans, ce qui a permis de déployer le service auprès des familles des Hautes-Pyrénées.

Ce service s'adresse donc à toute personne qui :

- souhaite avoir des informations sur la gestion budgétaire,
- traverse des difficultés impactant son budget,
- souhaite se lancer dans un projet financier personnel,
- a besoin d'aide pour monter un dossier de surendettement.



## Les objectifs du Point Conseil Budget

La finalité du PCB est la prévention des difficultés financières conduisant aux situations de mal endettement et de surendettement. Si le PCB contribue à améliorer l'inclusion sociale et économique en évitant et en traitant des difficultés ayant un impact financier, il est plus largement au service de l'ensemble de la population et non uniquement des personnes en situation de pauvreté. Le PCB doit agir efficacement pour aider les personnes à retrouver une situation stable, des pratiques budgétaires soutenables au regard des ressources et des moyens convenables d'existence. Les services qu'il rend sont gratuits.

L'impact attendu est l'amélioration de la situation financière des personnes sur le long terme.

## Les missions

- Repérer les situations de fragilité budgétaire et détecter le plus en amont possible des publics touchés par des difficultés pouvant avoir un impact financier ;
- Mettre en place un accueil non stigmatisant qui favorise l'accessibilité au plus grand nombre, notamment par le biais d'un accueil dématérialisé et d'actions hors-les-murs ;
- Offrir un conseil ou une orientation de manière personnalisée, gratuite et confidentielle, à toute personne qui le sollicite pour des questions relatives à la gestion de leur budget (y compris des personnes qui ne sont pas en situation de précarité) ;
- Réaliser un diagnostic complet de la situation avec la personne et formuler une (des) préconisation(s) dans une approche :
  - de maîtrise du budget ;
  - et/ou d'orientation vers des partenaires du territoire, notamment dans une démarche d'ouverture de droits ou d'accès à des aides ;
  - et/ou d'un accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement ;
  - et/ou d'intervention éventuelle auprès des créanciers ;
- Accompagner les personnes en difficultés financières, et le cas échéant les personnes surendettées pendant et après la procédure de surendettement, pour les aider à stabiliser leur budget au cours des mois suivants ;
- Informer et conseiller le public en matière de gestion budgétaire et financière, notamment en organisant des sessions collectives de sensibilisation et d'accompagnement (ces sessions peuvent être organisées en interne ou externalisées).

Le PCB s'engage à mettre en œuvre l'ensemble de ces missions. Seule l'intervention auprès des créanciers constitue une mission facultative du PCB.

## Les chiffres clés du PCB

En 2022, le service a réalisé :

- 8 permanences par mois en moyenne
- 70 premiers contacts
- 82 suivis
- 140 entretiens
- 8 séances collectives

## Les actes métiers

Pour mener à bien l'ensemble de ces missions, le PCB met en œuvre les actes métiers suivants :

- Accueil, information, orientation de tout public ;
- Diagnostic ;
- Accompagnement budgétaire ;
- Accompagnement vers l'ouverture des droits ;
- Accompagnement dans le cadre de la procédure de surendettement.

Au cours de l'accompagnement, si l'analyse de la situation par la personne et le PCB le révèle nécessaire, le PCB disposant de l'expertise et des compétences requises, peut proposer d'intervenir auprès des créanciers.

## Typologie des publics accompagnés

En 2022 sur le label de TARBES et son agglomération :

- Revenu moyen des ménages : 1 374€ mensuel
- Etat moyen des dettes : 28 250€
- 38% des personnes accompagnées ont des enfants à charge
- 29.23 % sont des personnes salariées et 3% des travailleurs non-salariés
- 20% sont des retraités
- Le reste des personnes accompagnées sont demandeurs d'emploi, bénéficiaire de minima sociaux ou en situation d'invalidité
- 64% des personnes accompagnées ont entre 25 et 60 ans
- 51.47% des personnes accompagnées sont des hommes

En 2022 sur le label de LOURDES et sa vallée :

- Revenu moyen des ménages : 1 520€ mensuel
- Etat moyen des dettes : 36 650€
- 69% des personnes accompagnées ont des enfants à charge
- 46.16 % sont des personnes salariées
- 53.84% sont bénéficiaires de minima sociaux ou en situation d'invalidité
- 84.62% des personnes accompagnées ont entre 25 et 60 ans
- 64.29% des personnes accompagnées sont des hommes

## Les temps forts de l'année

- Une permanence a été mise en place au centre social de la CAF dans le quartier de Laubadère à TARBES, le 1er mercredi du mois afin de faciliter l'accès au PCB et de faire le lien avec la CAF pour les personnes qui les sollicitent mais qui ne sont pas bénéficiaires de prestations (par exemple les pères isolés qui n'ont pas la garde des enfants et qui peuvent être en difficultés financières pour payer les pensions alimentaires).
- Nous avons accueilli au sein de nos permanences des personnes résidant hors de l'agglomération TARBES et LOURDES comme par exemple, des personnes résidant à ST LARY SOULAN. Ponctuellement des entretiens ont pu être réalisés par téléphone et/ou en visio.
- Participation au Conseil Départemental de l'Inclusion Financière (CDIF) tous les semestres à la Banque de France qui permet d'être en lien direct avec les acteurs locaux et d'être le relai de terrain de l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire (OIB).
- Mise en place d'une activité collective pour les familles accompagnées en lien avec le service Logement de l'UDAF : sur la prise d'un logement et l'apprentissage du « vivre dans un logement autonome » par le biais du jeu « kijoulou ».
- Participation à la rédaction d'un écrit pour l'épreuve d'AEB pour le DE CESF du Lycée MARIE-CURIE à TARBES.
- 8 séances collectives de sensibilisation à l'éducation budgétaire et financière des jeunes (15 à 20 ans) dans le cadre du SNU et dans le cadre d'un bail glissant jeune majeur de l'Udaf.

## Perspectives 2023 et amélioration qualitative

- Mise en place d'une convention avec le Foyer Jeune Travailleur ATRIUM à TARBES pour 20 accompagnements jeunes et 1 à 2 ateliers collectifs par an.
- Mise en place d'un logiciel spécifique PCB établi par l'Unaf
- Participation au groupe de travail Unaf en lien avec le PCB
- Nous prévoyons de renforcer le partenariat et signer des conventions avec le Crédit Agricole "offre passerelle" et éventuellement d'autres organismes bancaires tels que la Caisse d'Épargne.
- Projet d'animation collective avec la maison des saisonniers de LOURDES.
- Mise en place d'une étude d'impact sur les effets positifs des actions du PCB aux personnes.





**3**

## PROTEGER LES PERSONNES ET LES FAMILLES

- PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS
- AIDE À LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL

# Protection Juridique des Majeurs (PJM)



## Le public concerné :

La loi du 5 mars 2007 a limité le prononcé d'une tutelle ou d'une curatelle aux seules personnes atteintes d'une altération de leurs facultés personnelles. Avant de prononcer une mesure de protection, le juge des contentieux de la protection doit désormais vérifier que la personne souffre d'une altération de ses facultés mentales ou corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté, et qu'aucune autre solution de protection (procuration, règles relatives au mariage et aux régimes matrimoniaux et mandat de protection future) n'est suffisante.

L'étendue et le contenu de la mesure doivent, en outre, être adaptés aux stricts besoins de la personne.

Quant aux personnes en difficultés socio-économiques n'ayant aucune altération de leurs facultés mentales, elles doivent être accompagnées dans le cadre de mesures contractuelles mises en œuvre par les services sociaux du département. En cas d'échec de cette prise en charge, le Président du Conseil Départemental informe le Procureur de la République qui peut saisir le juge des tutelles afin qu'il ordonne une Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ).

## Objectifs de la mesure de protection

Les objectifs sont fonction :

- Du mandat et des attendus mentionnés dans le jugement ;
- De la situation spécifique du majeur protégé.

Le service :

- Assure en fonction du mandat confié par le Juge des tutelles, soit la protection des biens, et/ou la protection de la personne,
- Assiste et contrôle le majeur protégé en curatelle pour les actes liés au mandat ;
- Représente le majeur protégé en tutelle pour les actes liés au mandat ;
- Assure un accompagnement social et budgétaire pour la MAJ.

En outre, le service :

- Veille à ce que les ressources soient affectées en priorité aux besoins des personnes, et en priorité aux besoins fondamentaux,
- Garantit l'accès aux droits,
- Aide et conseille en vue de l'amélioration des conditions de vie,
- Recense les besoins, les modes de consommation, dégage les priorités en fonction des moyens et aide à rechercher des pistes d'amélioration de la situation,
- Veille à ce que les conditions de logement, d'alimentation, d'hygiène et de santé soient satisfaisantes,
- Gère le patrimoine mobilier et immobilier.

Depuis 2007, les différents textes législatifs réaffirment la volonté de la personne pour la prise en compte notamment des questions relatives à sa santé, son logement, ses relations avec les tiers, et ce au regard de la prise en compte du droit international avec notamment la CIDPH (Convention Internationale des Droits des Personnes Handicapées).

## Les chiffres clés de la PJM

1 058 mesures au 31/12/2022 dont :

- 371 tutelles,
- 10 tutelles aux biens ou à la personne
- 580 curatelles renforcées,
- 64 curatelles aux biens ou à la personne
- 15 curatelles simples
- 5 mandats spéciaux
- 2 Mesures d'Accompagnement Judiciaire
- 11 subrogés tuteur ou curateur.

A ceci se rajoutent 18 autres mandats : présomption d'absence et mandats ad hoc.

**Le nombre de mesures est stable malgré les nombreux mouvements de mesures entrées et sorties en 2022.**

**Par ailleurs, nous notons une constante avec une majorité de mesures de curatelles.**



### Modalités d'accompagnement

Les mesures sont prononcées pour une durée déterminée, en principe, pour 5 ans et au maximum pour 20 ans. Elles doivent donc être révisées par le juge à échéance. Elles font l'objet d'un rapport par l'UDAF sur la situation personnelle et budgétaire du majeur protégé et d'une présence à l'audience chez le magistrat de la personne protégée et du délégué mandataire.

Le Projet s'appuie sur les principes, tels que mentionnés dans :

- La Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée,
- Le document de référence de l'UNAF : « Ethique et Déontologie »,
- Les recommandations de l'ANESM-HAS sur la participation des personnes protégées sur la mise en œuvre des mesures de protection juridique.

Il prend en compte les références sociologiques des intéressés en lien avec leur réalité économique.

Il oriente les actions sur les principes suivants :

- Associer la personne à la construction d'un projet personnel de vie, adapté aux besoins exprimés, aux potentialités repérées et aux difficultés
- Rechercher sa participation dans les actions entreprises ainsi que dans les instances et réunions qui la concernent
- S'appuyer sur ses compétences et « faire faire » à la personne tous les actes et règlements qu'elle est en capacité d'effectuer et de respecter
- Prendre en compte les besoins et les souhaits en fonction de son environnement, de sa situation financière et patrimoniale
- Informer la personne sous protection juridique sur les modalités de la mesure de protection dans le respect des droits et libertés de la personne protégée
- Personnaliser la mise en œuvre du mandat judiciaire tout en respectant le cadre légal.

Le projet est formalisé par un DIP : Document Individuel de Protection, qui est établi avec le majeur en recherchant, le plus possible, sa participation et son adhésion, en fonction des objectifs mentionnés ci-dessus.

Le DIP est élaboré dans les trois mois suivant la notification de la mesure que ce soit une nouvelle mesure ou un renouvellement.

Le service est organisé avec 1 service accueil, 6 équipes pluridisciplinaires de délégués et secrétaires, et 1 équipe d'encadrement composée d'1 cadre manager et de 3 cadres experts.

En complément, les fonctions ci-après viennent soutenir la mise en œuvre des mandats :

- **Une équipe chargée de l'ouverture des mesures :**

**Objectif : ouvrir la mesure et effectuer les 1er actes dans les délais légaux.**

Les relais entre l'équipe ouverture, le délégué et la secrétaire chargés ensuite de l'accompagnement de la personne protégée, sont effectués lorsque les critères suivants sont remplis : Ouverture et fonctionnement du compte de gestion Vérification assurance, mutuelle Inventaire meubles, meublant et complément inventaire adressés au magistrat DIP complété et signé Budget prévisionnel élaboré Réalisation des actes urgents liés au contexte de la personne : contrat de bail locatif, mise en œuvre des aides à l'autonomie et au maintien à domicile, audition au Tribunal, assistance dans le cadre de procédure, requêtes au Tribunal, signalement ou information préoccupante...

- **Une coordonnatrice parcours complexe (CPC) :**

**Objectif : apporter un appui aux délégués mandataires dans la gestion des mesures complexes, en vue de prévenir les situations de rupture ou de danger des majeurs protégés.**

En 2022, 243 interventions ont été réalisées par la coordinatrice parcours complexe en soutien particulier aux délégués exerçant la mesure (89 interventions en 2021, année de démarrage de la CPC). En 2022, ces interventions ont concerné 84 personnes protégées, au regard de 35 personnes protégées en 2021.

- **Un cadre expert juridique et patrimonial :**

**Objectif : améliorer et sécuriser la gestion des procédures juridiques et la gestion du patrimoine du majeur protégé en application du principe de gestion prudente, diligente et avisée.**

La CTP (Commission Technique Patrimoniale) étudie les situations qui nécessitent une analyse patrimoniale : à l'ouverture de la mesure, lors des révisions, en cas de nécessité et pour les patrimoines supérieurs à 200 000€ qui représentent 20 situations en 2022. La CTP préconise et réalise le suivi des orientations patrimoniales en lien avec la personne protégée, son projet et le magistrat.

Cette commission a aussi vocation à orienter les situations avec patrimoine immobilier qui le nécessitent vers la coordinatrice logistique et maintenance UDAF pour diagnostics et orientations relatives à l'habitat qui seront à réaliser par le délégué.

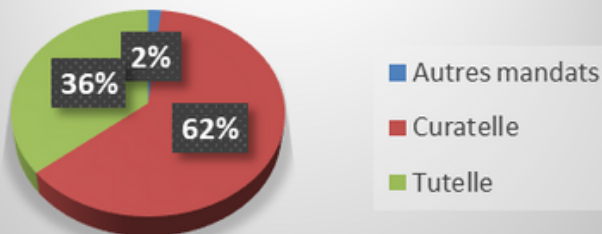
- **Un professionnel animateur d'une commission éthique :**

Cette commission a pour finalité d'apporter un soutien au professionnel qui se questionne sur ses pratiques professionnelles dans un environnement complexe ; sans contrainte d'urgence ou d'obligation de résultat, et d'apporter un éclairage sur des thématiques de fond à partir de situations singulières ou récurrentes.

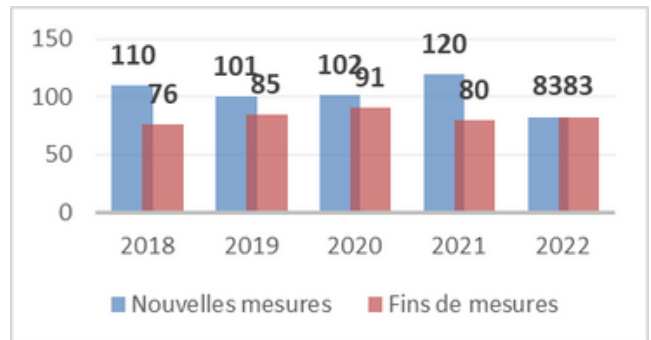
En 2022, 2 commissions ont été tenues.

## Répartition des différents types de mesures et mouvement

### Répartition des mesures 2022

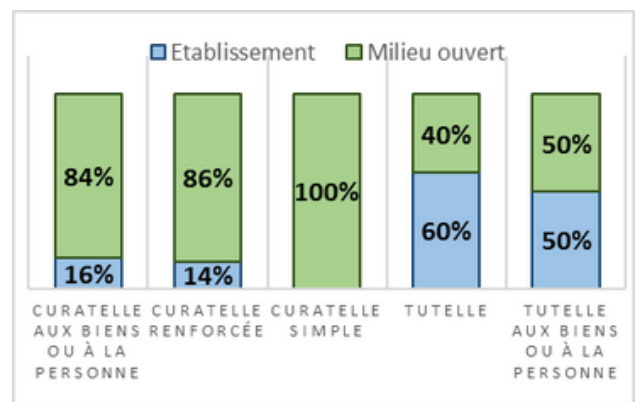
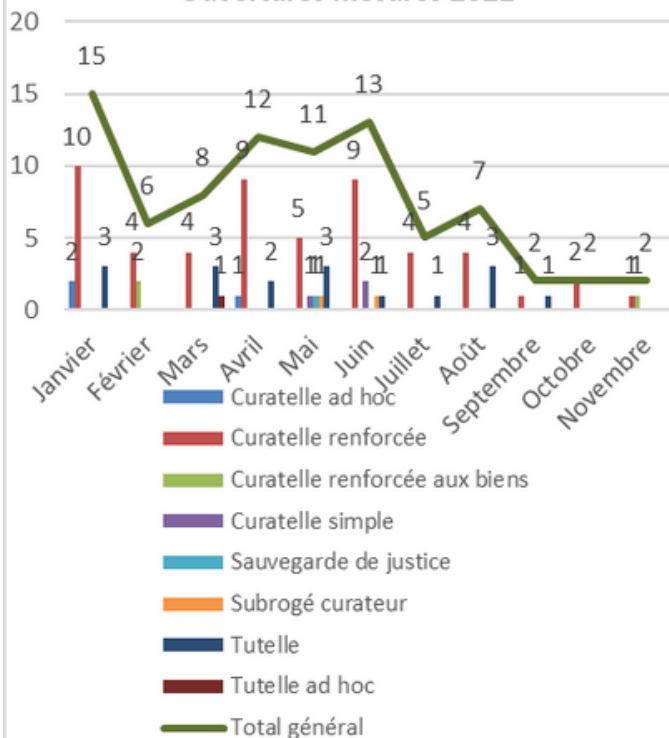


### Mouvements des mesures de protection



Nous notons un équilibre des entrées et sorties de mesures en 2022 en comparaison des dernières années.

### Ouvertures mesures 2022



### Répartition des types de mesures selon le mode d'hébergement

Une constante : la majorité des personnes en curatelle résident en milieu ouvert alors qu'en établissement la majorité concerne des personnes ayant une mesure de type tutelle.

### L'activité c'est aussi :

- 5657 rendez-vous à domicile ou à l'UDAF (en 2021 : 4864 rendez-vous)
- 214 839 actes administratifs réalisés soit 166 722 documents entrants et 48 117 documents sortants
- 1 signalement DDETSPP
- 44 réclamations écrites traitées concernant 33 personnes protégées : en baisse au regard des 56 réclamations reçues en 2021.



## Les temps forts de l'année

**L'année 2022 a été impactée par la gestion post Covid et notamment son impact sur :**

- **la crise des métiers de l'accompagnement et sa conséquence sur les recrutements, la fidélisation des personnels et l'amélioration des conditions de travail nécessitant une meilleure structuration du pôle ressources humaines;**
- **l'accompagnement des personnes impactées par la crise du pouvoir d'achat en lien avec l'augmentation de tous les biens de premières nécessités.**

**L'année a également été impactée par une complexification et une transformation de l'activité qui nécessite un accompagnement plus expert et au plus proche des personnes.**

- Développement de la participation des personnes protégées :

Projet Capdroits : En lien avec l'UDAF82, l'Université de Lyon IRESP Institut de Recherche en Santé publique et l'Université Toulouse Jean Jaurès.

Objectif : Développer la prise de décision des publics vulnérabilisés par un problème de santé ou une situation de handicap. 3 personnes du groupe d'expression de l'UDAF65 y participent. Les enquêtes sont en cours de réalisation puis un projet de CapLab est prévu à Toulouse les 15 et 16 juin 2023

- Augmentation de l'intervention de la coordinatrice parcours complexes
- Participation aux travaux du nouveau schéma régional de la protection des majeurs

## Perspectives 2023 et amélioration qualitative

- Développer les actions améliorant la prise en compte et le respect des droits des personnes protégées, leur pouvoir d'agir : Continuité du projet CapDroits
- Valorisation des compétences et requalification de la fonction "Assistant(e) Tutélaire"
- Amélioration des outils professionnels de gestion budgétaire, mobilière et immobilière des mesures de protection des majeurs
- Commission Ethique : dynamiser l'animation de la commission éthique en y intégrant le cadre des bonnes pratiques professionnelles, notamment celle de la bientraitance
- Traitement des réclamations : extension du traitement des réclamations écrites jusqu'alors, à celles déposées par téléphone, par mail ou sur le site internet de l'UDAF65



# Le soutien de la famille et la protection des enfants : Aide à la Gestion du Budget Familial (AGBF)



## Le public concerné :

Une mesure judiciaire AGBF est prononcée par le Juge des Enfants pour une famille lorsque :

- La famille a des difficultés dans la gestion de son budget, les prestations familiales n'étant pas employées dans l'intérêt des enfants ;
- L'AESF (Accompagnement en Economie Sociale et Familiale) n'a pas été suffisant pour améliorer la situation ;
- La famille ouvre des droits à prestations pour les mineurs concernés par la MJAGBF, à l'exception du RSA (Revenu de Solidarité Active) ;
- Les personnes allocataires peuvent avoir une activité professionnelle ou non, être en recherche d'emploi, étudiants, ... Il n'y a pas de critères socioprofessionnels, ni de condition d'âge, à partir du moment où les conditions ci-dessus définies sont remplies.

Cette mesure, intégrée à la protection de l'enfance, permet d'assurer un soutien parental, un maintien, ou un retour en cas de placement des enfants, dans le milieu familial de vie conforme à leurs besoins essentiels.

## Objectifs de la mesure AGBF

La mesure judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial permet :

- D'assurer la protection des enfants, en menant une action éducative et budgétaire auprès des parents dans l'intérêt des enfants ;
- A la famille de trouver ou retrouver son équilibre et son autonomie ;
- Une aide à la parentalité qui sera d'autant plus efficace avec la collaboration du couple parental et une prise de conscience des obligations liées à sa fonction.

La mesure d'AGBF vise ainsi le bien-être des enfants par un soutien actif auprès des parents cumulant des difficultés matérielles et budgétaires.

Ce soutien à la parentalité est articulé autour de savoirs concrets afin de donner aux parents les moyens d'agir, de devenir autonomes dans leur gestion, et d'assumer leurs responsabilités à l'égard de leurs enfants.

Dans ce cadre, le service :

- Veille à ce que les prestations soient affectées aux besoins des enfants, et en priorité aux besoins fondamentaux ;
- Aide et conseille en vue de l'amélioration des conditions de vie de la famille, de son accès aux droits, et ce dans le soutien à la fonction parentale ;
- Recense les besoins, les modes de consommation ;
- Dégage les priorités en fonction des moyens et aide à rechercher des pistes d'amélioration de la situation ;
- Veille à ce que les conditions de logement, d'alimentation, d'hygiène et de santé soient satisfaisantes pour l'ensemble de la famille.

Il prend en compte les références sociologiques des intéressés en lien avec leur réalité économique. Bien que seules les prestations soient contrôlées, l'étude du budget se fait dans la globalité des ressources de la famille (salaires, autres...).

Un Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) est établi en fonction d'une connaissance précise de la situation de la famille et d'une évaluation des besoins de l'enfant, ainsi que dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service.

Le service recherche la participation et l'adhésion de la famille.

## Les chiffres clés de l'AGBF

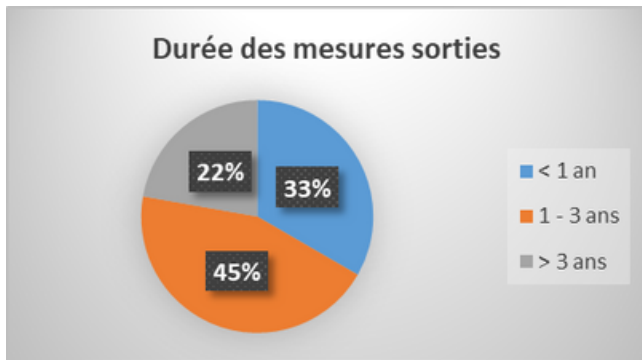
- 56 mesures au 31/12/2022

Dont :

- 32 familles monoparentales
- 148 enfants
- 486 visites à domicile

**Une constante ces dernières années :**

- **Un endettement relatif aux besoins élémentaires (logement, énergie, soins...)** ;
- **Des problématiques liées au logement notamment des procédures d'expulsion ;**
- **Une situation d'isolement, ou d'impossibilité de soutien de la part des membres familiaux.**

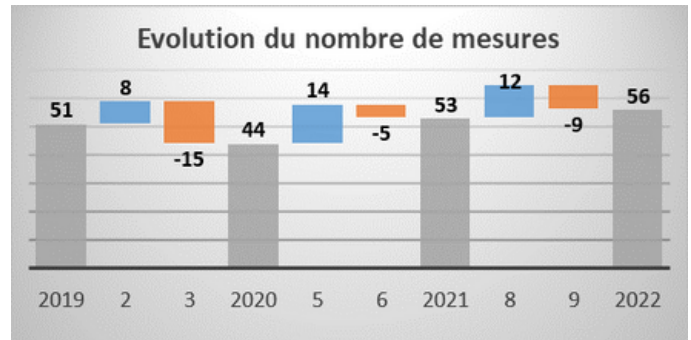


#### Durée des mesures terminées en 2022 :

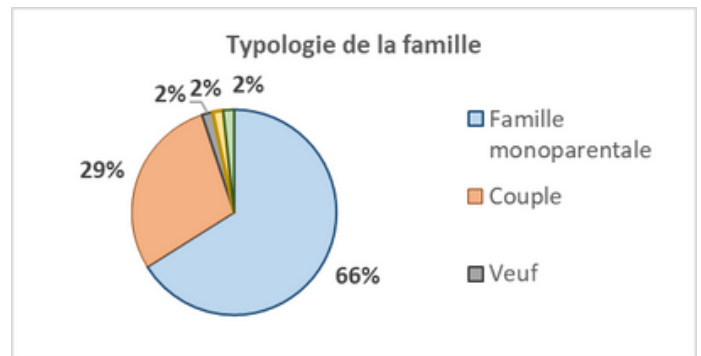
9 mesures AGBF se sont terminées :

- < 1 an : 3
- De 1 à 3 ans : 4
- Supérieure à 3 ans : 2

La majorité des AGBF nécessite environ 3 ans d'accompagnement, au regard de la situation souvent dégradée lors de l'arrivée de la mesure. Les mesures terminées avant 1 an, ont souvent pour cause un changement de département de résidence par la famille. Ceci entraîne le dessaisissement de la mesure confiée à l'UDAF par le juge pour Enfants qui peut transmettre le dossier au nouveau tribunal compétent.

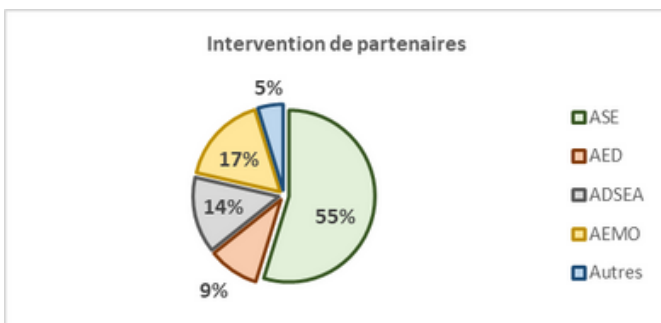
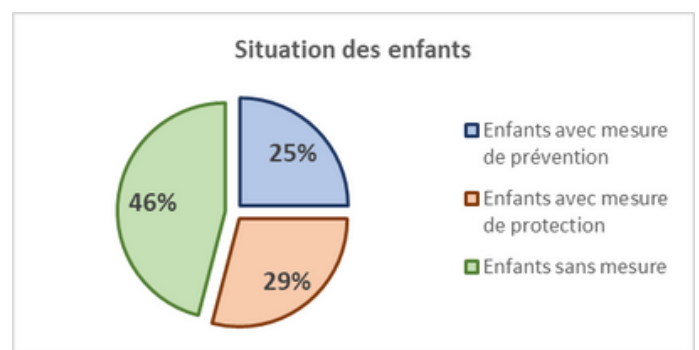


En baisse depuis plusieurs années consécutives, le nombre de mesures AGBF tend à augmenter.



#### Sur les 56 situations au 31/12/2022 :

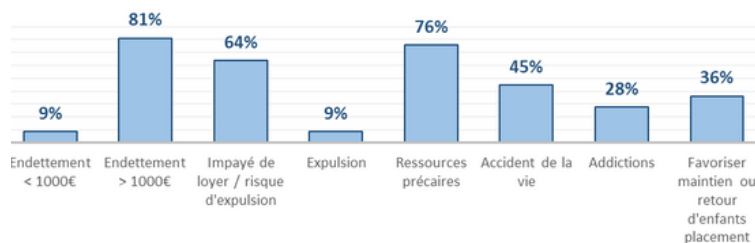
- 25 sont en situation de semi autonomie avec une gestion partagée des prestations entre la famille et notre service. Ce qui implique des règlements réalisés, d'une part, par le Service directement, et d'autre part, par la famille directement avec un accompagnement, suivi d'une vérification de l'effectivité des règlements et démarches, par notre service au regard des besoins essentiels des enfants.
- 6 sont en situation de totale autonomie, avec vérification mensuelle de l'UDAF, avant demande de fin de mesure au Juge des Enfants.



C'est ainsi que 66 % des situations AGBF en 2022, sont exercées en coordination avec une mesure éducative en vue d'éviter un placement d'enfants ou préparer un retour des enfants au foyer parental.



Motif de saisine



### Les origines de la saisine du Juge des Enfants :

- L'endettement souvent lié à des impayés de loyer avec une procédure en cours vers une expulsion locative ;
- Des ressources liées à des minima sociaux ;
- Des problèmes de santé associés consécutifs ou préalables à la dégradation de leur situation.

### Les enfants peuvent se retrouver en difficulté :

- Dans leur scolarité pour cause de difficultés matérielles (non règlement des cantines...) ;
- Dans l'accès aux soins (non ouverture des droits CMU, absence de mutuelle) ;
- Dans leur stabilité psychologique (procédure d'expulsion liée à des endettements répétés...) ;
- Dans leur vie en collectivité par des difficultés au regard des règles sociales, les parents éprouvant des difficultés à poser un cadre éducatif sécurisant.

Les problématiques à l'origine de la mesure AGBF, restent constants depuis plusieurs années. La quasi-totalité des mesures, proviennent de signalement des Services du Conseil Départemental après tentative infructueuse d'accompagnement budgétaire contractuel, notamment la mesure AESF mentionnée en amont.

**Nous confirmons l'augmentation de mesures provenant de signalement de l'ADSEA, service mandaté d'une mesure d'assistance éducative. L'AGBF s'inscrit bien dans le cadre d'un accompagnement complémentaire, prenant en compte l'aspect global de la problématique familiale, pour la protection de l'Enfance.**

## Les temps forts de l'année

### L'année 2022 a été marquée par :

- **une reprise de l'activité dans un contexte de dégradation de la situation financière des familles accompagnées en lien avec la crise du pouvoir d'achat**
- **des mouvements du personnels en lien avec les tensions de recrutements et de fidélisation sur ce secteur.**
- Participation aux travaux du nouveau schéma régional DPF (délégué aux prestations familiales)
- Actualisation et adaptation des documents remis à l'ouverture d'une mesure AGBF : Livret d'Accueil, Charte des droits, Règlement Intérieur, DIPC Document Individuel de Prise en Charge.
- Réalisation de la rencontre annuelle avec les magistrats afin de faire le bilan de l'activité et améliorer le service.
- Participation aux réunions d'étude de situations complexes en lien avec les services du Conseil Départemental.

## Perspectives 2023 et amélioration qualitative

- Communiquer sur la mesure AGBF avec les partenaires intervenant dans la Protection de l'Enfance.
- Développer l'accompagnement au numérique pour les familles.
- Continuer à rechercher la participation des familles, leur expression et leur avis sur le fonctionnement du service et les prestations qui les concernent.
- Continuer la participation au Carrefour National des Délégués aux Prestations Familiales ainsi qu'aux rencontres et travaux du groupe régional.
- Préfigurer l'habilitation de l'UDAF sur les administrations Ad 'hoc à la demande du Conseil Départemental et des Juges.

## Les enquêtes sociales

Cette activité reste marginale au regard du volume des autres activités. Elle fait néanmoins l'objet d'un point annuel avec le magistrat sur l'importance de cet outil, support de l'évaluation et d'aide à la prise de décision du magistrat. L'enquêtrice de l'UDAF chargée de cette activité recueille tout renseignement nécessaire au Tribunal avant d'effectuer l'enquête, et se tient à disposition du magistrat pour tout échange en cours ou lors de la remise de l'évaluation avec ses préconisations. Les enquêtes sociales confiées à l'UDAF sont mandatées par le juge des contentieux de la protection.

Elles permettent :

- De décrire les conditions de vie matérielles et morales d'une personne ;
- D'évaluer les conditions de vie au regard de ses besoins ;
- D'effectuer des propositions de prise en charge le cas échéant.

Cette activité répond à une demande des magistrats, d'investigation plus approfondie et d'aide à la décision dans des situations ponctuelles et complexes.

**En 2022, il n'y a pas eu de demande d'enquête sociale.**



**4**

**ACCOMPAGNER LES  
PERSONNES VULNÉRABLES  
PAR LE LOGEMENT**

# Service logement accompagné - Plateforme Logement Adapté (PLA)



## Le public concerné :

Les dispositifs d'habitat adapté proposés par l'UDAF s'adressent à des personnes souffrant d'un handicap psychique et à autonomie réduite. Ils visent à favoriser l'accès et le maintien dans un logement autonome des personnes en situation de vulnérabilité. Basés sur l'insertion par le logement, les Familles Gouvernantes, la Maison Relais et la Résidence d'Accueil en diffus sont les premiers lieux d'expression de la citoyenneté pour les personnes accueillies.

## Objectifs de la PLA

Il s'agit d'une réponse associative, non-lucrative, concrète et immédiate, qui propose de recréer une cellule à dimension familiale pour des personnes isolées, cumulant handicaps et/ou pathologies.

Les personnes accueillies sont des personnes ne pouvant vivre seules de façon autonome et ne relevant plus d'une hospitalisation ou d'un mode d'hébergement institutionnel.

Elles vivent :

- Pour les familles-gouvernantes : En colocation d'une unité d'habitation (qui peut contenir plusieurs appartements, situés à proximité). Il s'agit 8 dispositifs composés de T4 et de T5 dans trois villes différentes : Tarbes, Lourdes et Lannemezan. A ces 8 dispositifs s'ajoute 1 dispositif composé d'un 1 T3 et d'un T4 situé dans une résidence fermée à Tarbes dans laquelle se situe également la Maison Relais ;
- Pour la Maison-Relais : les personnes sont accueillies en studios individuels au sein d'une résidence fermée ;
- Pour la Résidence d'Accueil en diffus : 4 appartements de T2 ou T3 au sein du Parc Public à Aureilhan.

## Modalités d'accompagnement

**La réalisation des projets individualisés (PI) :**

Le projet d'accompagnement individualisé est le véritable « carnet de bord » du résident.

Ce document permet, avec le résident, de travailler les objectifs adaptés à la fois à ses attentes, à ses besoins mais aussi aux conditions d'accueil proposés au sein de la PLA.

Le « PI » fait donc l'objet d'un temps d'échange avec le résident, les professionnels qui composent son environnement et l'équipe sociale de la PLA.

**En 2022, 15 projets individualisés ont été rédigés en coopération avec des résidents et des partenaires.** L'ambition qualitative et les réalités organisationnelles ne permettent pas la réalisation annuelle de l'ensemble des 66 PI. Le choix s'est donc porté sur un étalement sur 3 années pour la réalisation des PI de l'ensemble des résidents.

Les PI sont consultés régulièrement par l'équipe sociale qui est chargée de réaliser à chaque visite à domicile mensuelle un point d'étape afin de mesurer en proximité, avec le résident et la gouvernante l'appropriation de l'outil et l'évolution de la situation.

## Les chiffres clés de la PLA

Au 31.12.2022 :

- 66 résidents répartis dans 22 logements :

Dont 13 logements individuels  
Et 18 logements collectifs

- 1 gouvernante **par dispositif** (en partenariat avec Pyrène Plus) présente **6 heures** par jour durant **365 jours** pour l'accompagnement au quotidien.

- 19 demandes présentées en admission dont :

7 admissions

6 refus ou candidatures annulées

6 en attente de places

**Les gouvernantes sont l'interface entre les résidents, la coordinatrice, les intervenants juridiques et éducatifs. Elles n'interviennent que sur les dispositifs familles gouvernantes.**



## Mouvements

En 2022,

- 7 nouveaux entrants dont 6 encore présents au 31/12 en collectif et 4 ouvertures de places en individuel – Soit 11 entrées différentes ;
- 8 sortants dont une place non-pourvue au 31/12/2022 sur le dispositif situé à Lannemezan pour lequel les candidatures sont structurellement moins nombreuses que sur Tarbes ;
- 2 mouvements internes en 2022 : 1 changement d'appartement sur le même dispositif et 1 résident ayant évolué d'un logement collectif vers un logement individuel ;
- 1 résidente qui réintègre un dispositif après deux années passées dans le cadre d'un projet d'accueil familial ;

Une carence structurelle ne dépassant jamais 3 mois conformément au cahier des charges.

## Partenariat avec Pyrène Plus

Une fois par mois, L'UDAF 65 et l'association Pyrène Plus réunissent l'ensemble des gouvernantes afin d'organiser une réunion générale de coordination et d'évoquer l'actualité des dispositifs, les éventuelles difficultés, les besoins et ajustements.

L'équipe de la PLA a, en étroite partenariat avec l'équipe d'encadrement de Pyrène +, déclinée de nouveaux outils visant, tout en respectant la limite déontologie propre au respect de la vie privée des résidents et du volet médical, à renforcer l'expertise et le rôle de proximité des gouvernantes.

Dans le cadre de la relance des projets individualisés les gouvernantes ont, pour la première fois de leur histoire, été associées. Compte tenu du rôle d'accompagnantes de proximité et du quotidien, elles ont pu d'une part appréhender les résidents au travers du cadre global des intervenants et interventions autour d'eux et d'autre part coopérer à la définition des objectifs déterminés dans leur champ d'action (stimulation, vie collective, forces et limites, relationnel...).

## Animations proposées aux personnes accompagnées

En 2022, le travail sur la dimension sociale et culturelle s'est poursuivi et a considérablement évolué. 3 axes d'animations ont été proposés :

- Des ateliers théâtres renouvelés avec de nouveaux adhérents inscrits. ;
- Des sorties conjointes avec les GEM du territoire afin de mutualiser les temps et de favoriser les échanges ont été organisées de même que la traditionnelle sortie annuelle à Hendaye ;
- Des soirées « horaires décalés » ont pu être expérimentées le 27/07 et le 30/08 afin d'évaluer, en période estivale, la pertinence ou non de proposer à ce type de public des activités de loisirs en soirée. 10 personnes ont participé avec la satisfaction d'accéder à des activités sur des horaires pour lesquels généralement ils ne se mobilisent pas notamment par difficulté d'accès (transport, autonomie, accompagnant(s)...). Ces soirées ont révélé néanmoins la fatigabilité du public pour qui au-delà de 21h et compte tenu du rythme de vie il devenait difficile de trouver de l'énergie.

S'est ajouté à cela, la nécessité pour l'animatrice de renforcer les accompagnements de proximité en individuel afin de développer une mobilisation « sur-mesure » au regard des besoins repérés chez les résidents et notamment la prévention des situations d'isolement.

Ainsi, en 2022, avec l'ouverture de places en Résidence d'Accueil le temps de l'animatrice, fléché à 0.5 ETP depuis 2021 a été augmenté à 1 ETP. Cette augmentation offrant une souplesse organisationnelle à la fois pour les temps d'animation collective mais aussi les accompagnements en individuel.

En 2022, ce sont donc 86 animations proposées au total :

- Dont 18 visites dans le 65 et le 64 : Sanctuaire de Lourdes, Lac de Soues, Château de Pau, Abbaye Escaladieu... ;
- Des activités récurrentes : Gym douce le jeudi, Apéro mensuel à la Cena, Ateliers Théâtre, Loto.

Certaines animations ont dû être annulées au regard de la situation sanitaire et une pause a été faite de mi-septembre à novembre afin de recruter une nouvelle animatrice.

Enfin 2022 sera l'année de relance de la « Gazette des Cénateurs », journal qui retrace l'ensemble des activités proposées. Les personnes accompagnées volontaires sont associées au comité de rédaction et participent à la création de la « ligne éditoriale », l'écriture d'article et apporter leurs témoignages et leurs retours sur les activités proposées.



## Focus sur la mise en place d'un cycle du goût en partenariat avec la diététicienne de Pyrène Plus

Les observations relevées lors des visites aux dispositifs et lors des activités collectives nous ont permis de soulever un besoin important : proposer et faire connaître, grâce à des ateliers didactiques et ludiques, la diversité et l'utilisation des fruits et légumes du quotidien ceci au vu des habitudes alimentaires actuelles, et de la redondance des menus réalisés chaque semaine au sein des appartements.

Pour répondre à ces besoins, un projet éducatif a été proposé sous forme d'ateliers collectifs, déclinés en phase de jeux, apports techniques par l'animateur et l'intervenant, et des temps de développement du goût. Le jeu constitue une aide, un outil pour aborder des notions plus complexes. Ils sont propices à la stimulation intellectuelle et au plaisir, rendent les participants plus motivés et concentrés. Favorisant les relations sociales, il introduit des relations saines entre camarades, développant le travail d'équipe. Développer le goût et habituer le palais lors de dégustations de fruits et légumes variés sont essentiels pour une découverte complète de l'aliment. Cela peut éveiller la curiosité, rappeler des souvenirs, et/ou procurer un plaisir encore inconnu. L'apport de techniques et d'outils plus théoriques permet d'apporter une vision globale des bienfaits d'une alimentation variés et équilibrés.

### Objectif général :

- Organiser des temps de pédagogie et de dégustations en vue d'habituer les manipulations et le goût pour orienter les achats vers des produits frais et variés, adaptés à leur budget.

### Objectifs principaux :

- Sensibiliser les résidents aux principes d'une alimentation équilibrée, variée, économique et saisonnière, au travers de la consommation de fruits et de légumes.
- Favoriser un état de bien-être et de santé à travers les bienfaits naturels de l'alimentation.
- Diversifier les habitudes alimentaires et l'intégration des fruits et légumes variés dans celles-ci.
- Favoriser le lien social et les moments de convivialité autour de thématiques éducatives collectives.

### Objectifs secondaires :

- Rencontre et échanges avec Madame PUJO, diététicienne du service d'aide à domicile à Pyrène plus, en vue d'introduire les entretiens de suivis individuels.

### Temporalité :

Un cycle d'ateliers par saison. Un cycle se compose d'un atelier par mois et d'une ou plusieurs sorties en lien avec les thèmes abordés.

### Bilan Général :

- Nombre total de participants : 10, dont 4 présents à plusieurs ateliers.
- Objectifs atteints : Découverte de fruits et légumes, sous différentes formes et de leur saisonnalité ; Sensibilisation des participants à l'équilibre alimentaire et susciter leur intérêt sur ce sujet ; Favoriser le lien social autour de moments conviviaux ; Éveil des sens (goût, odeur, vue, toucher) à travers la manipulation et la dégustation en cuisinant les fruits et légumes.

## Perspectives 2023 et amélioration qualitative

- Intégrer ces actions dans le nouveau projet de service
- Concernant les animations et notamment les ateliers théâtre : une nouvelle pièce est en cours de préparation encore pour une représentation prévue en Juin 2023
- Participation au projet transat qui vise à mettre en lien des artistes et différents lieux d'accueils, notamment des structures d'accueil et d'hébergement
- Préparer le déploiement de la résidence d'accueil en lien avec le projet immobilier





# Service logement accompagné - Plateforme d'Accueil et d'Accompagnement des Personnes Etrangères (PAAPE)



## Le public concerné :

La Plateforme d'Accueil et d'Accompagnement des Personnes Etrangères regroupe l'ensemble des dispositifs accompagnants les personnes étrangères : L'Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile (HUDA), le Bail Relais pour les Bénéficiaires de la Protection Internationale (BR BPI) et le Guichet Unique pour les Ukrainiens.

## Objectifs de la PAAPE

Le service d'Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile (HUDA) de l'UDAF 65 est habilité à accueillir 30 hommes, majeurs, isolés, demandeurs d'asile et/ ou primo arrivants uniquement. Les entrées et les sorties sont décidées par la Direction Territoriale de l'OFII. Depuis le 26 décembre 2017, les orientations sont gérées via le Centre Accueil et d'Etude des Situations (CAES) de Toulouse.

L'HUDA doit pouvoir mettre à l'abri les usagers et ainsi respecter les Conditions Matérielles d'Accueil (CMA) auxquelles ils ont droit ; leur offrir la possibilité de choisir de demander l'asile ou de prétendre à une aide au retour.

Le service Bail Relais pour les Bénéficiaires de la Protection Internationale (BR BPI) a pour mission d'accueillir des personnes statutaires (réfugiés ou personnes ayant obtenu la protection subsidiaire) via la DIHAL. Il s'agit d'assurer l'accompagnement social dans le cadre d'un hébergement temporaire (6 mois renouvelable 1 fois) afin de leur permettre l'accès aux dispositifs de droit commun et d'accompagner vers une installation autonome et durable sur le territoire.

Les objectifs de cet accompagnement sont :

- D'accueillir sur site les bénéficiaires dans un hébergement meublé et adapté,
- S'assurer que les droits ou prestations soient ouverts,
- Faciliter l'insertion et le repérage sur le territoire,
- Permettre l'accès à la formation et à la scolarité,
- Accompagner dans la recherche de relogement.

Le guichet unique d'accueil des déplacés ukrainiens a été mis en place pour apporter une réponse solidaire à la guerre vécue par les Ukrainiens. Une directive de l'Europe a permis d'octroyer le statut de protection temporaire aux personnes déplacées d'Ukraine. C'est dans ce cadre là que l'Udaf a été sollicitée en Mars 2022 pour ouvrir un guichet à la préfecture afin d'assurer un 1er accueil humain et social. Nous avons également ouvert une ligne téléphonique dédiée aux déplacés Ukrainiens. L'objectif principal est d'ouvrir les droits sociaux auxquels les déplacés d'Ukraine pouvaient prétendre mais également avoir un rôle majeur d'information. Le second objectif de cette activité est d'assurer un suivi et l'accueil des déplacés dans les familles qui se sont portées volontaires sur le département.

## Les chiffres clés de la PAAPE

Au 31.12.2022 :

- HUDA :  
Taux d'occupation de 100%  
51 personnes accueillies
- BR BPI :  
24 personnes accueillies  
2 logements SAS de type T4
- Guichet Unique d'accueil des déplacés ukrainiens :  
430 Familles ukrainiennes rencontrées  
112 personnes suivies  
40 appels par jour



## Modalités d'accompagnement

En HUDA, les demandeurs sont accompagnés et informés dans leur parcours d'asile et leur ouverture des droits. Cet hébergement est temporaire, durant la période d'instruction des demandes d'asile, et conçu comme un temps de préparation au transfert des personnes faisant l'objet d'une procédure Dublin.



Les missions de l'accompagnement :

- L'accueil, l'hébergement et la domiciliation des demandeurs d'asile
- L'accompagnement dans les démarches administratives et juridiques
- L'accompagnement sanitaire et social
- Le développement de partenariats avec les collectivités locales et le tissu associatif
- L'accompagnement à la sortie du lieu d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile.

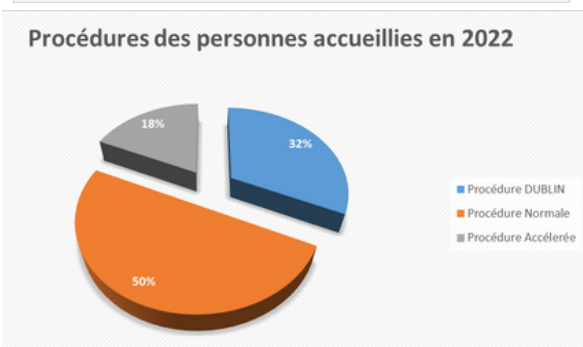
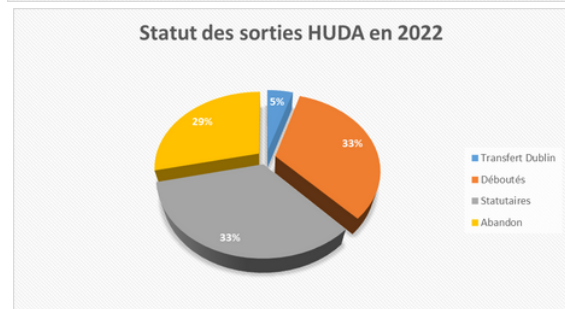
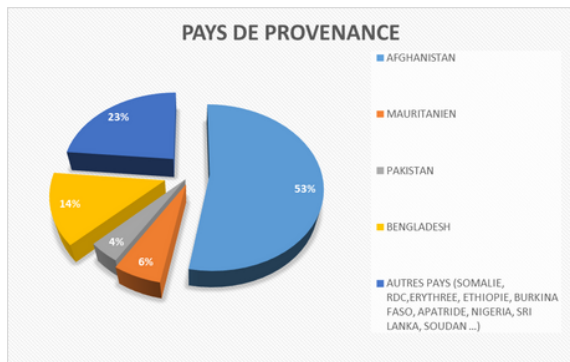
L'enjeu majeur de cette année 2022, a été d'accompagner les personnes statutaires à la sortie de notre structure. En effet nous avons eu de nombreux statutaires de moins 25 ans et ce public questionne sur la pérennité des ressources et sur les solutions sécurisantes qui peuvent leur être proposées. A titre d'exemple, sur les 51 personnes accueillies (entrées et sorties) les moins de 25 ans représentaient 41.17% du public. Malgré les dispositifs existants, cette situation a questionné la pratique professionnelle des équipes, notamment les entrées sur le dispositif du Contrat d'Engagement Jeune (CEJ) pendant la demande d'asile, nous avons pu noter un réel impact positif du CEJ sur les demandeurs d'asile. En effet, ils ont pu rentabiliser cet accompagnement, améliorer considérablement leur niveau de langue et donc favoriser leur autonomie mais se sont retrouvés sans ressources à l'octroi de la protection. Pour tenter d'apporter une réponse à ces difficultés, nous avons proposé en fin d'année de mettre en œuvre des rendez-vous avec le jeune, la mission locale et l'Udaf 65 afin de co-construire un projet professionnel ayant du sens pour le jeune avec des axes de travail (stage, prépa apprentissage ...). En parallèle, la durée des procédures a considérablement diminué par rapport aux dernières années, les personnes se retrouvant statutaires très rapidement et n'ayant que très peu côtoyé l'administration française et ses rouages. Ce public nécessite un accompagnement très soutenu pour la sortie de notre structure, il s'avère que les dispositifs de droits communs répondent difficilement aux besoins d'accompagnement global du public réfugié avec ces spécificités. Malgré ces difficultés, nous avons continué à orienter les statutaires vers des mesures d'accompagnements de droits communs (AVDL, IML) afin de sécuriser au mieux l'entrée dans un logement autonome.

En BR BPI, les personnes sont accueillies dans un logement SAS, à savoir un logement temporaire pour une durée de 1 à 3 mois le temps de découvrir la ville de Tarbes et sa périphérie et ainsi de réfléchir au type d'appartement durable souhaité. Une fois le projet déterminé, les services de l'UDAF avec les bailleurs et le ménage contractent un « Bail Relais » afin de poursuivre l'accompagnement pour une période de 6 mois renouvelable dans un logement autonome. Sur le modèle du Bail Glissant, le Bail Relais permet à l'UDAF de louer un appartement qui est sous-loué au ménage. La famille s'engage à payer le loyer, investir le logement, ne pas troubler le voisinage et poursuivre les objectifs sociaux déterminés en accord avec les travailleurs sociaux. Le Bail Relais vient apporter la garantie aux bailleurs sociaux d'un accompagnement et de suivi de l'intégration territoriale des personnes tout en prévenant les risques d'impayés et/ou de troubles (dégradation, nuisances...). Le Bail Relais est ainsi l'outil de compromis qualitatif et humain permettant un accompagnement social de qualité à des publics fragilisés par leur parcours de vie et la barrière de la langue en tenant compte des attendus des bailleurs sociaux garants de l'équilibre et de la pérennité de leur parc locatif.

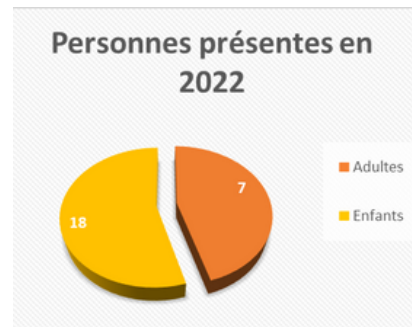
# Typologie des publics, type de procédures et mouvements



## HUDA



## BR BPI



## Les temps forts de l'année

- Création d'un poste de coordination, afin de proposer une approche globale de l'accompagnement des personnes étrangères. Recrutement d'un poste d'accompagnatrice sociale et éducative et recrutement d'une traductrice ukrainienne.
- Formation des accompagnatrices, mutualisées avec le FJT ATRIUM, sur le thème des premiers secours en santé mentale.
- Amélioration de la qualité d'accueil en HUDA. La vie en collectivité pour des personnes en attente de statut ou de refus n'est pas chose aisée. Le service a travaillé à l'amélioration des conditions matérielles, physiques et administratives d'accueil avec notamment l'achat de matériel de cuisine neuf afin d'équiper qualitativement l'ensemble des appartements et le renouvellement de l'ensemble de la literie soit l'achat de 28 matelas, plus des housses anti-punaises de lit en prévention d'autres infestations. La mise en place d'un contrat de séjour et d'un règlement de fonctionnement afin d'intégrer l'ensemble des réalités d'accueil.
- Mise en place d'une participation au loyer de 20% des ressources des personnes accueillies bénéficiant d'une mesure de protection internationale le temps de la fin d'accueil et de l'orientation vers un hébergement autonome.
- Amélioration des temps de travail avec les demandeurs d'asile sur les dossiers et préparations aux entretiens OFPRA.
- Poursuite des ateliers de rénovation des appartements avec un artisan aidé des résidents volontaires afin de maintenir un fort niveau de qualité d'accueil mais aussi de valoriser l'appropriation des logements par les résidents qui font par ailleurs l'acquisition de compétences dans la gestion et l'entretien des logements ;
- Amélioration des orientations vers les actions partenariales et conventionnées notamment les activités sportives proposées par KAMINEO, avec un réel investissement des bénéficiaires pour un taux de présence de 100%;
- Mise en place d'ateliers avec l'accompagnatrice éducative et sociale (AES) sur la gestion et l'entretien du logement
- Mise en œuvre par l'AES d'activités extérieures avec les travailleurs sociaux afin de permettre aux demandeurs d'asile d'avoir des sas, de permettre des moments de partages et de leur ramener un pouvoir d'agir en valorisant leurs compétences et savoirs faire.

## Les temps forts de l'année

- Rééquilibrage budgétaire : L'enjeu de l'année a été de retrouver un équilibre budgétaire sur le service BR BPI. Pour cela, le service a imaginé le « Bail Relais » et l'hébergement temporaire en logement « SAS ». Après tout un travail préparatoire avec les services de la DIHAL, de la DDETSPP et les bailleurs sociaux, les services de l'UDAF ont proposé ce modèle. Entériné collégialement, il a permis de poursuivre les accueils, de mobiliser les familles au cœur du projet, de reloger tout en réduisant les charges fixes : Baisse du nombre d'appartement en location directe, des investissements en mobilier et renforcement du respect des délais de rigueur en terme d'accompagnement et du « volume » maximal des personnes accueillies. Certes complexe, le suivi proposé permet une projection équilibrée financièrement de l'activité sous réserve du maintien annuel du montant de la subvention.
- Structuration de l'activité BR BPI : Le service a constaté que des personnes orientées se retrouvaient à accepter le département par défaut. Un travail de coordination avec les services de la DIHAL a été opéré afin de prévenir ces situations d'orientation « par défaut » ou de défaut d'information en amont des accueils rendant difficile l'accompagnement social. Le service, outre le renforcement des liens avec la DIHAL, a réalisé un renforcement des procédures d'échange en amont de l'accueil des ménages avec :
  - La diffusion d'un livret d'accueil présentant le contenu de l'accompagnement social, des photos du territoire et des appartements, le centre-ville et la concentration des services...
  - Un temps d'échange dans la langue maternelle des familles afin d'expliquer les conditions d'accueil en visio ou par téléphone compte tenu de la distance géographique ;
  - Une analyse exhaustive des besoins et enjeux administratifs afin, en cas d'accueil validé, de pouvoir préparer l'accompagnement en amont et d'anticiper les démarches auprès des organismes compétents (inscription scolaire, dossier CAF, besoins médicaux...) ;
  - Une fois les personnes arrivées un temps officiel d'accueil est ensuite organisé à l'UDAF en présence du responsable de service et avec l'aide d'un traducteur afin de baliser les étapes suivantes de l'accompagnement et de s'assurer de la pleine compréhension des personnes accueillies.
  - Enfin l'accompagnatrice sociale accompagne les personnes dans la découverte de la ville et des différents secteurs afin que les personnes puissent réfléchir au lieu de vie définitif dans le cadre du Bail Relais.

## Perspectives 2023 et amélioration qualitative



- Intégration des ces activités dans le nouveau projet de service logement accompagné

### Au titre de l'HUDA :

- Développer les activités extérieures au travers d'actions autour des animaux et du cirque afin d'amener les demandeurs d'asile à se réapproprier leurs corps, les rendre acteurs et valoriser leurs compétences.
- Maintenir et développer les orientations vers les actions partenariales et conventionnées notamment les activités sportives proposées par KAMINEO.
- Poursuite des ateliers de rénovation des appartements avec un artisan, aidé des résidents volontaires, afin de maintenir un fort niveau de qualité d'accueil mais aussi de valoriser l'appropriation des logements par les résidents qui font par ailleurs l'acquisition de compétences dans la gestion et l'entretien des logements.
- Poursuite et renforcement du partenariat avec la Mission Locale, avec des rendez-vous réguliers pour les jeunes en CEJ pour co construire le projet professionnel ou de formation du jeune et ainsi palier aux sorties sèches du dispositif.
- Création d'outils et organisation de réunion collective de préparation à l'entrée en logement autonome pour les personnes statutaires.

### Au titre de l'accueil des BPI :

- Réalisation dans le prolongement du livret d'accueil d'une vidéo explicative et promotionnelle de l'accueil proposé avec diverses traductions afin de présenter, l'accompagnement effectué aux partenaires et aux potentiels arrivants sur un support ludique et pertinent.
- Evaluer l'efficacité de la mise en œuvre du Bail Relais en lien avec les bailleurs sociaux lors des réunions trimestrielles de partenariat.
- Maintenir et améliorer la qualité de l'accompagnement des BPI.

# Service logement accompagné - Plateforme d'Accompagnement Social Lié au Logement (PASLL)



## Le public concerné :

La Plateforme d'Accompagnement Social Lié au Logement regroupe l'ensemble des dispositifs accompagnant les personnes seules ou les familles de droit commun : Bail glissant (BG), Bail glissant Jeune Majeur (BGJM), Allocation Logement Temporaire (ALT), Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) et Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) des salariés.

Quel que soit le dispositif d'accompagnement, les personnes accueillies présentent des difficultés relatives au logement. Elles résident dans des logements insalubres, sont en procédure d'expulsion, en hébergement transitoire chez des tiers, en rupture, sans logement ou dans des logements inadaptés (loyer trop onéreux au regard des ressources, surpeuplement...) ou victimes de violences. Ces publics relèveraient de la Loi DALO, s'ils n'étaient pas pris en charge.

L'orientation vers un dispositif se décide collégalement en fonction de l'évaluation sociale des besoins et des attentes spécifiques de la personne. Il n'y a pas d'orientation type pour un profil type, le point d'entrée est l'autonomie de la personne.

## Objectifs de la PASLL

**Le bail glissant (BG) est un service proposé aux familles depuis 1996.** Ce service est financé par le dispositif FSL du Conseil Départemental, dans le cadre du PDALHPD.

De manière effective, l'UDAF loue, auprès des bailleurs publics ou privés, des logements et signe des contrats de sous-location avec les familles orientées. Ainsi, l'UDAF facilite l'accès et le maintien dans un logement des publics prioritaires PDALHPD.

L'accompagnement social mené vise l'autonomie des personnes accompagnées.

**En partenariat avec Action logement une mission d'accompagnement social lié au logement (ASLL) auprès de personnes salariées ou ayant exercé une activité professionnelle depuis moins d'un an est confiée à l'UDAF.**

L'ASLL vise à favoriser et permettre l'accès ou le maintien dans le logement des personnes. Ces personnes rencontrent des problématiques variées qui viennent fragiliser leur situation : impayés de loyer, procédure d'expulsion, situation d'urgence, précarité, difficultés budgétaire, administratives, professionnelles, sanitaire.

**Le dispositif Bail Glissant Jeune Majeur (BGJM) a été pensé et mis en œuvre afin de favoriser et sécuriser le relogement des jeunes majeurs sortant de structures relevant de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).**

**L'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) Accès ou Maintien** repose sur la libre adhésion de la personne. La mise en œuvre est adaptée à son rythme et prend en compte sa temporalité. A travers une approche globale, les besoins identifiés permettent d'élaborer des axes de travail individualisés ayant pour vocation de :  
Consolider l'entrée dans le logement ; Contribuer au maintien dans le logement ; Favoriser l'autonomie du ménage dans la gestion du logement ; Accompagner les personnes à l'ouverture ou au maintien de leurs droits ; Apporter des conseils dans la gestion de la vie quotidienne ; Favoriser la médiation avec le bailleur ; Appréhender l'environnement ; Orienter vers les partenaires compétents en fonction des problématiques décelées.

## Les chiffres clés de la PASLL

Au 31.12.2022 :

- **BG :**  
21 diagnostics réalisés
- **BGJM :**  
15 diagnostics réalisés
- **AVDL :**  
32 accompagnements
- **ALT :**  
21 suivis

## Objectifs de la PASLL

**L'accueil en logement temporaire (ALT)** permet aux familles d'être en situation d'hébergement d'insertion et de bénéficier d'un accompagnement social afin d'évaluer le potentiel à habiter en logement de droit commun et de lever les freins rencontrés. Les personnes orientées rencontrent un cumul de difficultés qui ne leur permettent pas d'accéder directement à un logement de droit commun. Cet hébergement est possible 6 mois renouvelable une fois.



## Modalités d'accompagnement et les temps forts de l'année

### En bail glissant (BG) :

La convention prévoit de réaliser 25 diagnostics et 25 suivis par an.

De manière effective, l'UDAF loue, auprès des bailleurs publics ou privés, des logements et signe des contrats de sous-location avec les ménages orientés. Ainsi, l'UDAF facilite l'accès et le maintien dans un logement des publics prioritaires PDALHPD.

L'accompagnement social mené vise l'autonomie des personnes accompagnées. Pour cela, il se scinde en trois temps identifiés : le diagnostic, le relogement et le suivi puis le glissement de bail.

La phase de diagnostic est essentielle à différents niveaux. Au-delà de la rencontre avec la famille orientée, il permet d'étudier le parcours, l'environnement familial, social et institutionnel de celui-ci afin d'identifier la réponse qui sera la plus adaptée aux besoins. La possibilité d'un relogement par l'intermédiaire du Bail Glissant est au cœur du diagnostic mais n'est pas envisagé comme la seule option par le service. A titre indicatif, en 2022, sur 10 relogements en Bail Glissant refusés, 6 ont fait l'objet d'une ré-orientation vers un accompagnement plus adapté à leur situation : AVDL, MASP, IML, mesure de protection, logement temporaire. Le service est reconnu pour les diagnostics réalisés par les partenaires, en demande d'étayage spécifique à chaque situation. Les familles sont orientés pour avoir un retour du service et définir des orientations adaptées et plus seulement pour l'orientation en Bail Glissant.

### En bail glissant jeune majeur (BGJM) :

La convention établie entre le Conseil Départemental et l'UDAF stipule une file active de 10 accompagnements.

Après orientation, un diagnostic de 3 mois permet d'évaluer et mesurer la capacité du jeune à faire des démarches et à œuvrer pour mettre en place son projet logement.

Une fois le diagnostic validé, le travail de partenariat avec les bailleurs sociaux permet de proposer au jeune un bien adapté à ses besoins. A la date d'entrée dans les lieux, l'accompagnement en Bail glissant est effectif pour une durée de 9 mois, avec une possibilité de renouveler une fois. Il vise à ce que le jeune respecte les droits et devoirs d'un locataire. Un contrat d'accompagnement social personnalisé est également co-construit entre le jeune et le service pour identifier ses besoins et définir les actions à mettre en place sur la durée de l'accompagnement.

Le glissement de bail est l'objectif final du processus. Il est préparé et travaillé tout le long de l'accompagnement. Il fait l'objet d'une évaluation commune entre le sous-locataire, l'UDAF et le bailleur à l'occasion de rendez-vous tripartites organisés tous les 3 mois. Les conditions du glissement du bail sont travaillées ainsi que le lien de confiance entre le jeune et le bailleur.

Les jeunes orientés, âgés entre 18 et 21 ans, sont tous dans une dynamique d'insertion professionnelle, réel enjeu de leur intégration sociale et administrative. L'emploi étant un facteur de réussite pour le maintien dans le logement, le service est amené à être en lien avec les employeurs, notamment des apprentis, prodigue des conseils en matière du droit du travail mais a aussi consolidé un partenariat important auprès de la mission locale.

L'activité BGJM a réellement été effective et a pris de l'ampleur sur cette année 2022. Après validation, le délai moyen d'attribution et d'accès à un logement est de 4 mois. Nous soulignons la réactivité des bailleurs dans la proposition de logement adapté (T2) malgré la pénurie de ce type de bien.

L'accompagnatrice sociale a mené un atelier collectif en lien avec le Point Conseil Budget de l'UDAF sur les thématiques du budget et du logement sous format d'escape game.

### En Accompagnement social lié au logement Salarié (ASLL) :

Les personnes sollicitent via une demande en ligne les service d'Action Logement Occitanie qui, après une première évaluation téléphonique de la situation et des besoins de la personne, va mandater l'UDAF.

Le suivi peut être de 1 à 6 mois, renouvelable en fonction de l'évolution de la situation.

L'accompagnement n'est pas contractualisé et repose sur la libre adhésion ainsi que la mobilisation du bénéficiaire. In fine, il permet de lever les freins rencontrés en adaptant l'intervention aux potentialités personnelles de chacun et en favorisant la réalisation des démarches de façon autonome.

#### Difficultés rencontrées / besoins identifiés :

- Accès ou maintien en logement
- Gestion budgétaire
- Saisie sur salaire
- Crédits à la consommation
- Expulsion locative



Accompagnement  
ASLL Salarié



#### Solutions et orientations :

- Conseils locatifs et budgétaires
- Aide financière
- Apurement auprès des huissiers
- Négociation avec sociétés de crédit
- Point Conseil Budget

## Modalités d'accompagnement et les temps forts de l'année

### En Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) :

La durée prévisionnelle de l'intervention est fixée à 6 mois pour un AVDL accès ou maintien et à 3 mois pour un diagnostic. Ces durées peuvent être renouvelables ou écourtées en fonction de l'adhésion, des besoins et de l'avancée de la situation du ménage mais aussi des crédits alloués restants.

Le diagnostic vise à avoir la vision la plus globale possible de la situation de la personne orientée afin de travailler avec elle le projet le plus adapté à ses besoins en levant les freins rencontrés. Pour cela, une connaissance des dispositifs, des partenaires et des accompagnements sociaux est indispensable.

L'AVDL Accès ou Maintien reposent sur la libre adhésion de la personne. La mise en œuvre est adaptée à son rythme et prend en compte sa temporalité. En fonction des situations et notamment en cas de rupture du lien avec le bailleur, l'équipe de l'UDAF peut être amenée à entrer en lien avec les ménages dans une dynamique « d'aller vers » afin de renouer le lien et proposer la possibilité d'être accompagné.

L'expérience montre que ces différentes modalités de mise en œuvre impliquent que le champ d'intervention de l'AVDL est large ce qui en fait un outil d'accompagnement adaptable à la singularité des personnes rencontrées.

### En Accueil en Logement Temporaire (ALT) :

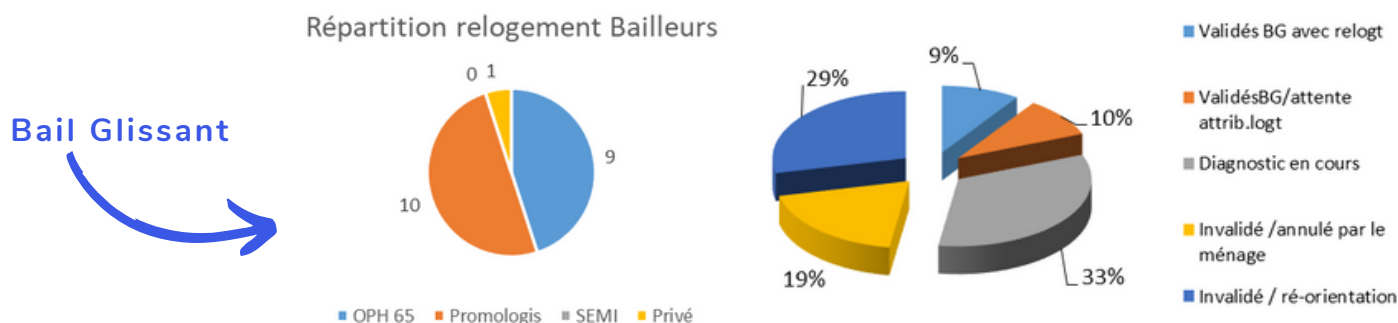
L'UDAF travaille en partenariat avec les différents bailleurs sociaux afin de prendre en location 12 logements destinés à servir d'hébergement.

Dès la pré-orientation vers le dispositif, la personne est dans une démarche d'adhésion et plusieurs rencontres permettent d'aborder son projet afin d'évaluer la pertinence et la faisabilité de l'orientation mais aussi de s'inscrire dans un processus d'insertion. Cette démarche est engagée dans une moindre mesure lorsque les orientations se font dans le cadre de la commission DALO/DAHO, d'une réservation préfectorale, lorsque qu'une famille se retrouve sans logement avec un risque consécutif de placement des enfants, pour une mise à l'abri ou l'accueil de personnes victimes de violences.

L'accompagnement social proposé doit permettre l'appropriation du logement sur le plan budgétaire, au niveau de l'investissement du logement et par la prise en compte de l'environnement. In fine, il permet d'élaborer et concrétiser un projet logement individualisé orienté vers l'accès à un logement autonome, avec ou sans accompagnement, ou un dispositif d'hébergement adapté.

L'accueil et l'accompagnement social proposé dans le cadre du dispositif a connu une réelle évolution depuis plusieurs années. Le service a engagé une démarche de réflexion et d'amélioration qui se concrétise par la diversification des intervenants auprès des ménages accompagnés. Cette démarche a débuté en 2021 par le recrutement d'une coordinatrice maintenance et logistique. Elle se poursuit fin 2022 avec celui d'une Aide Educative et Sociale (AES) qui intervient en fonction des besoins identifiés lors de l'accompagnement social. Ses actions concourent à faciliter l'appropriation du lieu de vie et de l'environnement, la gestion du logement au quotidien et la consommation. Son action auprès des personnes est réfléchi en équipe et vue comme un potentiel supplémentaire dans l'accompagnement qualitatif des familles.

## Typologie des publics, orientations et mouvements



Le travail autour du projet de relogement des familles se fait en étroite collaboration avec les différents bailleurs sociaux. Sur l'année 2022, les relogements en bail glissant concernent principalement Promologis et l'OPH.

Le service a accompagné 20 familles en bail glissant, réalisé 2 entrées et 7 sorties dont 5 glissements de bail. Parmi ceux-ci, 4 de ces familles étaient accompagnées par le service depuis plus de 18 mois, soit la durée maximale initialement prévue. L'avancée de ces situations reflètent les actions d'améliorations engagées sur l'année par le service dans la mobilisation des partenaires, la sollicitation d'accompagnement complémentaires et la remobilisation des ménages dans leur accompagnement par la co-définition de nouveaux objectifs spécifiques.

### 21 diagnostics réalisés :

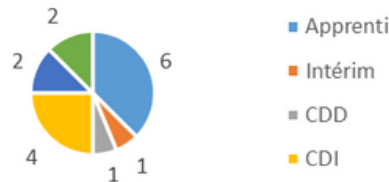
- 2 validés et aboutis à un relogement
- 2 validés et en attente de logement
- 10 invalidés : 4 à la demande de la famille et 6 réorientés
- 7 en cours

## Bail Glissant Jeune Majeur

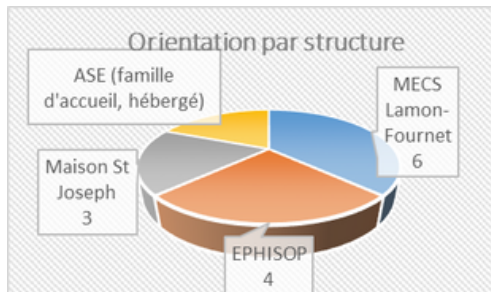
### 15 diagnostics réalisés :

- 8 validés et aboutis à un relogement
- 5 invalidés : 3 à la demande du jeune, 1 réorienté et 1 autre logement
- 2 en cours

### Situation professionnelle



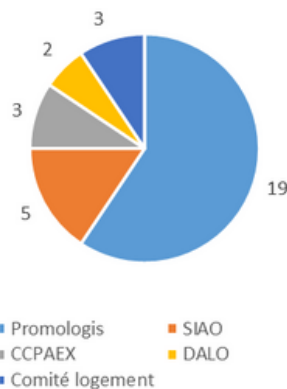
### Répartition relogement Bailleurs



Un travail progressif d'acculturation est réalisé auprès des partenaires de la protection de l'enfance pour expliquer le fonctionnement du BGJM, son intérêt et les modalités de saisine. Le lien entre les institutions évolue positivement et les échanges permettent d'envisager des possibilités de communication à développer et mettre en œuvre pour faciliter la compréhension du dispositif.

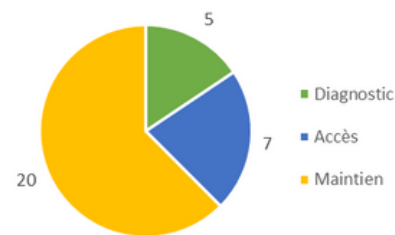
## AVDL

### Saisine AVDL 2021-2022



L'UDAF est mandatée soit directement par Promologis, soit par les services de l'Etat en fonction des demandes présentées auprès du SIAO en Comité d'Hébergement, en Comité Logement, CCPAEX ou commission DALO.

### Format AVDL

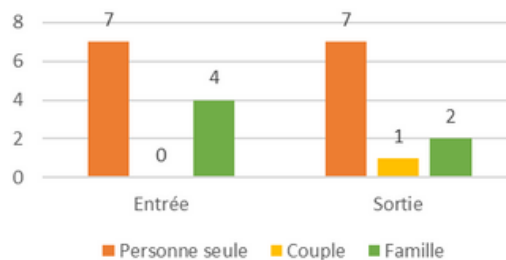


## ALT

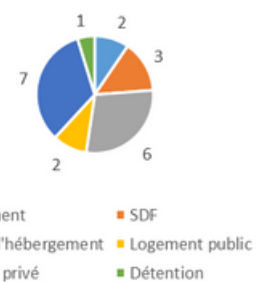
### Difficultés rencontrées



### Mouvement ALT



### Situation avant l'entrée



### Durée de séjours au 31.12.2022:

- Moins de 1 mois : 4 suivis
- Entre 1 et 6 mois : 7 suivis
- Plus de 6 mois : 10 suivis

## Perspectives 2023 et amélioration qualitative

Intégrer l'activité dans le nouveau projet de service logement accompagné et poursuivre le développement des accompagnements :

- Avec une augmentation des orientations d'Action Logement : le bilan réalisé pour l'activité 2022 a permis d'établir avec Action logement que les orientations et de ce fait les crédits pourraient être augmentés. En effet, fin 2022, Action logement a dû sélectionner parmi les demandes les ménages prioritaires à orienter et reporter les autres demandes à début 2023.
- En développant la communication auprès des différentes instances auxquelles participe ou est en lien le service : Comité Logement, Comité d'Hébergement, CCAPEX.
- En rencontrant les partenaires sociaux présents sur le territoire : Médecine du travail, MDS, Chambre des métiers.



# Guichet Unique des Saisonniers de Lourdes et sa vallée



## Le public concerné :

Le Guichet unique des saisonniers de Lourdes et sa vallée est une action impulsée en novembre 2020 par les services de l'état et la Mairie de Lourdes dans le cadre du « Plan France Relance » dans un contexte en tension et incertain impacté par la crise sanitaire et ses conséquences économiques. Il a été créé pour répondre aux besoins et accompagner les salariés saisonniers de ce territoire.

## Objectifs du guichet unique

Le guichet unique a été créé et mis en œuvre en avril 2021 pour répondre à la situation d'urgence dans laquelle se trouvait les saisonniers en raison de la crise sanitaire. Il a donc pour objectifs de :

- Trouver des informations adaptées à leur situation;
- Etre orientés vers les partenaires en lien avec leurs besoins;
  - aide aux démarches administratives.
  - Faire le lien avec les partenaires et faciliter les prises de rendez-vous;
- Pouvoir projeter un avenir professionnel et personnel.

Le guichet unique répond aux besoins en accompagnements des saisonniers dans les domaines :

- Emploi et formation : recherche d'emploi, connaissance du marché de l'emploi local (saisonnalités du territoire et typologie d'emplois), formation en vue d'une évolution ou conversion professionnelle, reprise saison;
- Logement : recherche de logement saisonnier, aide au règlement des factures d'énergie, accès au logement social, droits du locataire, logement insalubre ;
- Droit commun : accès aux droits (allocations logement, prime d'activité, chèques énergie, carburant, ouverture de droits à l'indemnisation chômage);
- Transport/mobilité : gratuité ou réduction du prix du billet des transports en commun, location, aide au permis et à la mobilité;
- Famille : bourses scolaires, autres aides financières en lien avec scolarité de l'enfant;
- Santé : accès aux soins, arrêt de travail, orientation pour Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH);
- Droit des étrangers : renouvellement de titre de séjour, accès à l'emploi, accès à des dispositifs d'apprentissage du français.

## Modalités d'accompagnement

- En présentiel dans les locaux de la Maison France Services de Lourdes (bureau actuel du guichet unique) et depuis le 8 décembre dans le cadre des permanences proposées en station (Cauterets, Luz, Barèges, Hautacam et Gavarnie)
- Par téléphone (pour des suivis de situations et des prises de rdv avec des saisonniers et partenaires)
- Par email (pour des suivis de situations et des prises de rdv avec des saisonniers et partenaires)

## Les chiffres clés du guichet unique

Au 31.12.2022 :

- **91** personnes accompagnées depuis l'ouverture
- **73** accompagnements terminés avec orientations et solutions trouvées
- **18** accompagnements est en cours

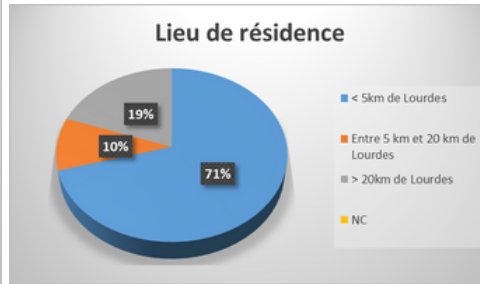
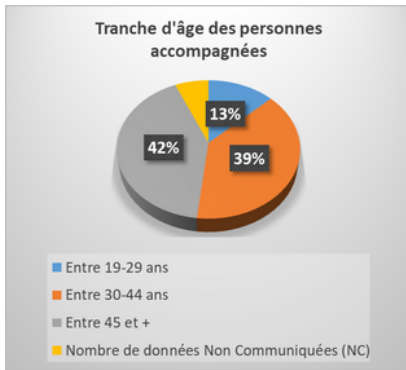
### Orientations vers le Guichet Unique

Alors que les premières personnes accueillies sont parvenues au Guichet Unique par le bouche-à-oreille ou grâce à leur visite à France Services on constate désormais un accroissement de l'orientation vers le guichet par les partenaires et acteurs économiques et institutionnels du territoire.

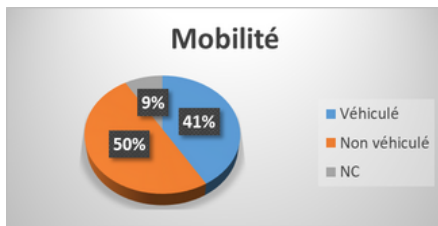
### Partenariat

Le réseau partenarial est maintenant bien ancré. Le Guichet Unique est en lien avec plus de **80 partenaires** pouvant rayonner à l'échelle départementale ou régionale, touchant tous les domaines associés aux demandes des saisonniers. Il est à noter un développement conséquent des contacts et partenaires principalement en vallées avec le déploiement des permanences sur l'ensemble du territoire. Ces nouveaux partenariats s'orientent davantage vers les acteurs économiques.

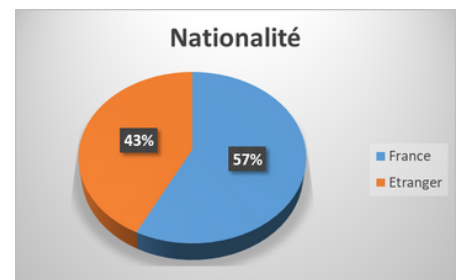
## Typologie du public et thématiques abordées



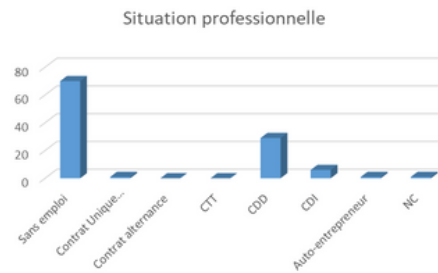
En comparaison des précédents rapports d'activités, la tranche d'âge majoritaire accompagnée est désormais les plus de 45 ans notamment au regard du profil des saisonniers rencontrés dans le cadre des permanences mises en œuvre dans les vallées. Ce nouveau public fait également varier le volume de saisonniers vivant à plus de 20 km de Lourdes



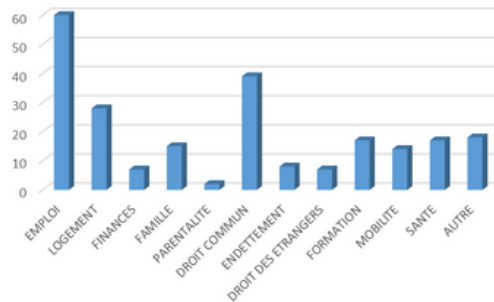
Les saisonniers ayant sollicités le Guichet Unique sont encore majoritairement sans emploi même si la proportion des salariés a fortement augmenté du fait des permanences développées cet hiver. Le graphique « Mobilité » montre un équilibre entre le nombre de personnes disposant d'un véhicule et ceux n'en ayant pas. Les saisonniers disposant de véhicules résident souvent hors ville. Ceux résidant en ville n'éprouvent pas le besoin d'acheter un véhicule, ce qui peut ensuite être un frein pour trouver un emploi sur un secteur géographique un peu plus large.



Les saisonniers qui s'adressent au guichet ne sont plus majoritairement des étrangers. Le déploiement des permanences dans les vallées et la moindre sollicitation des ukrainiens expliquent ces données

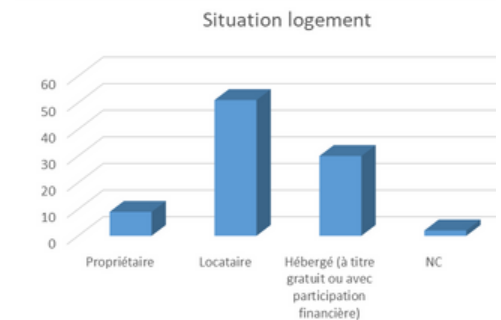


Les deux principales thématiques abordées lors des entretiens sont l'accès au droit commun et l'emploi. Le droit commun est majoritaire car il recouvre tout un ensemble de sous-thématiques : pôle emploi, caf, ...



Comme mentionné précédemment, la fracture numérique, l'isolement social, l'incertitude professionnelle et les changements permanents, creuse le fossé pour y accéder.

Il est à noter la demande désormais grandissante des personnes arrivant sur le territoire pour un contrat saisonnier et à la recherche d'un logement qui s'ajoute à l'accompagnement déjà existant sur les difficultés à payer les factures d'énergies, la qualité du logement proposé, ...



La précarité de la saisonnalité, en particulier pour les personnes seules ne facilitent pas l'accès à l'achat d'un bien immobilier.



## **Projet de la Maison du Travail Saisonnier de Lourdes et sa Vallée**

### **Quelques éléments sur la genèse du projet :**

- Le Guichet unique : une action impulsée en novembre 2020 par les services de l'état et la Mairie de Lourdes dans le cadre du « Plan France Relance »
- Dans un contexte en tension et incertain impacté par la crise sanitaire et ses conséquences économiques
- Une mise en œuvre opérationnelle du Guichet Unique des saisonniers, adossé aux missions de la Maison France services de Lourdes en avril 2021
- Un 1er bilan en octobre 2021 et le souhait d'orienter le développement du GU vers une Maison du Travail Saisonnier
- Janvier 2022 : consolidation du portage du projet par l'UDAF des Hautes Pyrénées de la maison du travail saisonnier
- Février 2022 : Inscription de l'action n°82 « Transformer le guichet unique social en maison du travailleur saisonnier » dans le Plan d'Avenir pour Lourdes Ambition 2030 (PLA)

### **Le projet de maison du travail saisonnier vise à :**

- Dépasser le statut initial de dispositif d'urgence assuré par le Guichet Unique
- Se positionner comme une plateforme innovante de services pour les saisonniers et leurs familles sur Lourdes et sa Vallée
- S'inscrire dans une dynamique de développement territorial global
- Fédérer les acteurs de la saisonnalité sur les thématiques et enjeux actuels ou à venir

### **Les objectifs dans le développement des activités de la Maison du travail saisonnier :**

- Proposer une offre de services internalisée et externalisée pour accompagner la sécurisation de l'installation des salariés saisonniers via l'animation d'un réseau d'informations sur le travail saisonnier (coordination, reporting des besoins et attentes) et la mise en œuvre d'actions adaptées aux différentes problématiques liées au travail saisonnier : emploi, conditions de travail, santé, logement, mobilité en développant des partenariats stratégiques
- Fidéliser les salariés saisonniers et leurs familles pour dynamiser l'attractivité territoriale en lien avec les schémas de planification grâce à l'adéquation entre l'offre et la demande d'emplois dans une logique de sécurisation des parcours professionnels, la diffusion d'informations en direction des employeurs et des salariés saisonniers sur leurs droits et leurs obligations (via un site internet / portail d'information dédié), le suivi de l'offre et la demande de formation et les besoins du marché local du travail et la professionnalisation des travailleurs saisonniers et des employeurs
- Contribuer à la structuration d'une vision pérenne de la saisonnalité sur les Hautes Pyrénées en favorisant les complémentarités saisonnières, pluriactivité, bi-qualification et en accompagnant la situation d'emploi des travailleurs saisonniers pour favoriser un emploi qualifié et durable.



## Le plan d'actions engagé dans le cadre du travail de préfiguration de la maison du travail saisonnier de Lourdes et sa vallée

L'ouverture officielle de la maison est programmée le 11 mai 2023 et des actions tangibles ont d'ores et déjà été mises en œuvre pour répondre aux attentes exprimées sur le territoire.

### Une offre de services internalisée

- Un espace d'accueil, d'écoute et d'orientation permanent pour les saisonniers et leurs familles au sein de la Maison France Services de Lourdes
- Un outil de suivi et de sourcing commun aux autres Maisons du travail saisonnier en région pour l'accompagnement des saisonniers et la mise en relation avec les employeurs
- Un portail web d'informations pratiques sur la saisonnalité permettant aux saisonniers et aux employeurs de disposer des informations essentielles (accès au droit, logement, mobilité, connaissance du territoire)
- Des relais locaux d'informations : mise en œuvre de permanences sur les vallées pour aller à la rencontre des saisonniers et des employeurs afin d'évaluer leurs besoins, se positionner comme baromètre des aspirations et attentes de chacun pour ajuster les actions nécessaires à la fidélisation des salariés
- Des actions en faveur de l'information et l'accompagnement des parcours professionnels des saisonniers

### Une offre de services externalisée

L'UDAF a fait le choix de développer des partenariats pour travailler à des réponses concrètes afin d'identifier et proposer les axes d'améliorations utiles et nécessaires dans une logique de concertation :

- Contribuer avec les acteurs du logement à apporter des réponses pour le logement des saisonniers via le projet de résidence hôtelière à vocation sociale et le travail de déploiement d'un groupement de logeurs grâce au dispositif d'intermédiation locative pour faciliter la mobilisation de logements saisonniers
- Participer au recensement et à l'essaiage des expérimentations et initiatives porteuses sur la mobilité
- Faire remonter les besoins d'accueil du jeune enfant pour les saisonniers et leurs familles

### Un lieu ressources et un outil du territoire sur la saisonnalité

- Coopérer avec le GELPYVAG (Groupement d'employeurs) pour favoriser la mise en relation dans le cadre du développement d'un réseau d'employeurs et l'inscription des parcours de saisonniers dans un emploi plus durable (mutualisation d'emplois, pluriactivité)
- Recenser les initiatives du territoire afin de favoriser leur essaimage concernant notamment l'emploi, la formation, le logement, la mobilité
- Informer les communes qui portent des projets de création de logements saisonniers sur les dispositifs existants et faciliter les mises en relation
- Participer, dans le cadre de l'ODPH 65, au diagnostic territorialisé des besoins en logements saisonniers en secteur touristique de montagne

## Poursuite du travail de préfiguration : perspectives

### Soutenir le recrutement

Pour attirer et fidéliser les salariés notamment dans le secteur de l'hôtellerie et la restauration, il est essentiel de compter un dispositif permettant de répondre aux enjeux de recrutement pour les saisonniers et aux problématiques rencontrées par les employeurs notamment en terme de sourcing.

C'est pourquoi l'UDAF propose d'initier en collaboration avec le GELPYVAG une étude de faisabilité, qui permettra de vérifier et préfigurer un modèle économique pour un groupement d'employeurs et évaluer la pertinence d'une labellisation pour l'insertion et la qualification (GEIQ) appliqué à la saisonnalité.

L'inscription dans un réseau national de la saisonnalité doit lui permettre de développer des partenariats avec les autres espaces d'accueil saisonniers en France afin de permettre l'orientation de travailleurs saisonniers en provenance de ces territoires via la participation à termes aux évènements de recrutement proposés, le partage des profils via l'outil d'accompagnement et de suivi des saisonniers choisi par l'UDAF.

### Etablir un espace ressources sur la saisonnalité

Afin d'ancrer la future Maison des saisonniers comme espace ressources sur les enjeux de la saisonnalité, l'UDAF participe activement à toutes les initiatives et réflexions territoriales visant le déploiement de dispositifs en faveur de l'attractivité territoriale.

### Favoriser l'installation et sécuriser les parcours

L'UDAF souhaite continuer par le développement de nouveaux partenariats à répondre aux besoins exprimés et aux difficultés rencontrées sur le territoire afin de permettre aux familles de saisonniers de s'installer durablement sur le territoire.

**Par le logement** en continuant à développer des solutions pour répondre aux demandes de logement pour les saisonniers avec les partenaires associatifs, privés et les collectivités du territoire.

**Par la mobilité** en participant au repérage et la levée des freins ou difficultés récurrentes exprimées par les saisonniers en proposant de nouvelles actions partenariales pour y répondre.

**Par l'accueil des familles** en contribuant au repérage des situations concrètes de blocage concernant la garde d'enfants sur le territoire et en initiant un travail permettant de créer un système d'accès privilégié aux services du territoire.

**Par l'accès aux droits** en favorisant le développement d'interventions, de sensibilisation au plus près des saisonniers par les acteurs clés sur des questions essentielles (mobilité, santé au travail, accès au logement, assurance maladie, etc).



**5**

**ORGANISATION  
INTERNE DES SERVICES  
DE L'UDAF**

# Pôle Ressource Economique et Logistique



Le pôle ressources économique et logistique regroupe les fonctions de :

- La comptabilité générale
- La comptabilité tutelle
- La gestion du contrôle interne
- La gestion des systèmes d'informations et de communication
- La coordination logistique et maintenance

## Mission du pôle

Le pôle ressources économique et logistique regroupe l'ensemble des fonctions supports et financières. Le pôle travaille en transversalité avec l'ensemble des services de l'Udaf et avec en complémentarité avec le pôle ressources humaines. Il vient régulièrement en soutien lors de la préparation de l'assemblée générale et est mobilisé lors de projets en lien avec les locaux de l'Udaf.

## Focus sur la fonction de coordination logistique et maintenance

La coordinatrice Logistique et Maintenance intervient sur 3 missions principales :

### • Locaux professionnels et matériels de l'Udaf

Assurer la sécurité, la qualité et l'amélioration en continue des locaux professionnels de l'Udaf : coordonner les réparations locatives, suivi des prestataires intervenant dans les locaux (société de nettoyage, contrôle électrique et incendie, maintenance clim...) achats de fournitures, matériels et mobilier, aménagement et déménagement des postes de travail. Ainsi que pour la flotte automobile.

**A ce jour l'Udaf loue 16 véhicules : suivi des réparations, révisions, sinistres, études des contrats dans le cadre du renouvellement de la flotte.**

### • Pour le Service Logement Accompagné

Ce nouveau poste a été créé en Juin 2021 afin d'assurer la sécurité, la qualité et l'amélioration en continue des logements loués par l'Udaf aux Bailleurs sociaux à destination des publics des plateformes PASLL (ALT uniquement), PAAPE et PLA.

Il s'agit de suivre régulièrement les logements en lien avec les équipes sociales lors de visites techniques, de réaliser les états des lieux selon les dispositifs et l'appréciation des équipes sociales, de coordonner les prestataires pour les déménagement et emménagement des personnes accompagnées, être la référente des bailleurs sociaux en ce qui concerne les demandes et suivi des travaux.

**En 2022, le parc locatif pour le service logement accompagné est composé de 53 appartements à entretenir.**

### • Pour le Service Protection Juridique des Majeurs

Lors de la Commission Technique Patrimoniale (CTP), la cadre Expert Juridique oriente la coordinatrice logistique et maintenance vers les situations dont le patrimoine nécessite un diagnostic technique. Cela peut concerner par exemple, la résidence principale d'un majeur qui est vétuste et non adapté à son handicap : il s'agira dans ce cas de prioriser et conseiller les travaux à réaliser ou un immeuble à but locatif dont il faut déterminer quels travaux à réaliser afin de le louer. Cela peut être également l'habitation d'un majeur locataire dont il faut déterminer quels travaux sont à demander aux bailleurs afin de le rendre conforme. Le mandataire s'appuiera sur ce diagnostic pour réaliser les démarches.

## Focus sur la fonction de technicien coordinateur des systèmes d'information et de communication

Le technicien coordinateur des systèmes d'information et de communication est le :

- Coordinateur de tout projet technique (informatique/téléphonique) ;
- Support technique et formateur logiciel Evolution et en général des outils informatiques ;
- Gestion et maintenance de toute la partie technique (informatique/téléphonique);
- Support technique en lien avec Synergie ;
- Référent RGPD en lien avec le DPO

### Point fort de l'année 2022

- Création et mise en place du site intranet de l'UDAF 65 ;
- Intégration du service logement accompagné dans le logiciel Evolution ;
- Préparation de l'intégration de la comptabilité tutelle dans le logiciel Evolution avec la formation des utilisateurs ;
- Démarrage de la relation avec un DPO afin de poursuivre la mise en conformité RGPD.

### Perspectives et projets 2023

- Digitalisation des courriers concernant les services qui ne disposent pas du logiciel Evolution ;
- Changement de technicité de la téléphonie fixe afin de passer par des mobiles (soft phonie) et solution téléphonique sur PC, notamment pour le standard ;
- Déploiement du logiciel Budg&Co et formation des utilisateurs ;
- Accompagnement des utilisateurs sur la partie comptabilité dans Evolution, mise en place de point rencontre et de formation en lien avec Synergie ;
- Poursuite de la mise en conformité RGPD.

# Pôle Ressources Humaines



Les services de l'Udaf 65 sont placés sous la direction de Mme TOUAHRIA Najette.

Les équipes sont organisés autour de 4 missions :

- La représentation, la défense et la promotion des familles
- Les services aux familles
- La protection des personnes et des familles
- L'accompagnement des personnes vulnérables par le logement

Et d'un pôle de ressources économique, logistique et humaines

## Le personnel

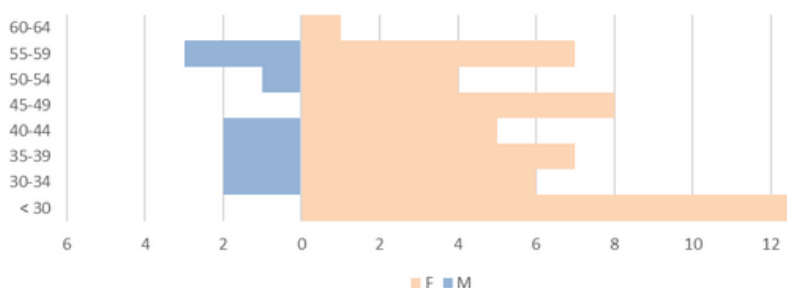
Au 31 décembre 2022, on compte 61 salariés au total. Sur ces 61 personnes, 51 sont des femmes et 10 des hommes.

Au niveau de la pyramide des âges :

- 21 % des salariés ont moins de 30 ans
- 19% ont plus de 30 ans et moins de 45 ans
- 18% des salariés ont plus de 45 ans et moins de 55 ans
- 8% des salariés ont plus de 55 ans

La moyenne d'âge des salariés est de 41.76 ans.

Pyramide des âges 2022



Au niveau des mouvements du personnel :

- En CDI :
  - 14 entrées soit 14.4 ETP
  - 9 sorties soit 8.4 ETP
- En CDD (conclus et échus dans l'année) :
  - 5 soit 4.4 ETP en remplacement
  - 11 soit 10.5 ETP pour surcroît d'activité
- 4 CCD ont été transformés en CDI

Les stagiaires :

- Accueil de 3 stagiaires en formation CNC MJPM dont 3 recrutés en CDI au cours de l'année 2022
- Accueil d'1 stagiaire en formation de Médiatrice Familiale
- Accueil d'1 élève de 3ème en stage découverte d'1 semaine (service institution familiale)



## Les chiffres clés des RH

Au 31.12.2022 :

- 61 salariés dont :
  - 7 CDD soit 7 ETP
  - 54 CDI soit 53.2 ETP
- 43 salariés ont bénéficiés de 583 heures de formation
- 30 collaborateurs sensibilisés aux risques liés au télétravail

## La formation

Thème de formation	Nombre de salarié(s) formé(s)	Service	Nombre total d'heures
L'accompagnement budgétaire	1	SLA (PCB)	7
Actions collectives et accompagnement budgétaire	1	SLA (PCB)	7
Actualisation et perfectionnement comptable des ESMS	1	Pôle Economique	35
Assistante de direction	1	SIF	14
Comment manager efficacement une équipe hybride sur site ou en télétravail	1	SLA	4
Community management	1	SIF	14
Coordinatrice parcours complexes	1	PJM	56
Place et rôle du coordonnateur dans le partenariat	1	PJM	14
Manager par le co-développement	1	PJM	14
Manipulation des extincteurs	11	Tous services	33
Premiers Secours en Santé Mentale - PSSM	19	SLA et PJM	266
Nouveaux Présidents, nouveaux directeurs	1	Direction	21
Prévention du suicide	3	PJM et SLA	42
Assistante mandataire	8	PJM	56

## Les relations avec les Instances Représentatives du personnel :

### Le Comité social et économique (CSE) :

Le CSE est en place depuis les dernières élections d'Octobre 2021. Le Comité Social et Economique (CSE) s'est réuni en 2022, tous les mois (hors période estivale) conformément à la législation en vigueur.



### La Négociation annuelle obligatoire (NAO) :

La négociation annuelle dans l'entreprise est un dispositif prévu par le Code du travail qui oblige toute entreprise disposant d'au moins un délégué syndical d'engager un dialogue une fois par an à minima sur des 2 thématiques prévues par la loi : la rémunération et l'égalité professionnelle et la qualité de vie et des conditions de travail.

En 2022, la négociation annuelle dans l'entreprise a débuté en juin 2022 pour se terminer en décembre 2022. Elle a été particulièrement orientée sur des mesures en faveur du soutien du pouvoir d'achat des salariés de l'UDAF au regard du contexte inflationniste marqué. Dans le cadre de la négociation, un accord a été conclu dans l'objectif de faire bénéficier les salariés de l'UDAF de titres-restaurants d'une valeur de 5 € sur la totalité de l'année civile 2023. A ce titre, en 2023 l'association participera hauteur de 13 420 € conjointement avec les crédits affectés aux activités sociales et culturelles gérés avec le CSE au financement en partie de la part patronale des titres-restaurant à destination des salariés de l'UDAF 65.

Un accord sur l'octroi d'une Prime de Partage de la Valeur a été signé en parallèle de la NAO 2022. Il a permis le versement d'une prime modulée en fonction des niveaux de rémunération, favorisant les bas salaires, et exonérée de cotisations sociales et fiscales. Cette prime a bénéficié à l'ensemble des salariés présents au 15 décembre 2022 pour une enveloppe globale de 33 420 €.

### Les actions en faveur de la Qualité de Vie et des Conditions de travail (QVT) :

#### La mise en œuvre de la charte télétravail au 1er octobre 2022

Le télétravail dans le contexte COVID a pris fin au 30.06.2022.

Suite à l'échec d'un accord en NAO sur le sujet, la Direction a souhaité dans le cadre des recommandations des pouvoirs publics relatives à la situation sanitaire et dans une démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail, favoriser le recours au télétravail à travers l'élaboration collaborative et paritaire d'une charte.

La charte télétravail a pour objectifs de :

- Répondre aux attentes d'assouplissement de l'organisation du travail notamment pour effectuer des activités administratives
- Favoriser l'articulation des temps professionnels et personnels
- Réduire les temps et risques liés aux transports
- Contribuer au développement durable en réduisant l'empreinte des transports sur l'environnement

La charte permet également de répondre aux risques liés aux situations sanitaires, énergétiques et autres risques majeurs.

Fin 2022, 31 salariés avaient sollicité un passage en télétravail dans le cadre de la charte applicable soit 48 % des effectifs.

#### Le lancement de l'Intranet

Un intranet est un réseau informatique mis en place au sein d'une entreprise. Il permet aux collaborateurs d'échanger des informations et des documents utiles pour les aider dans leurs tâches quotidiennes et tout ceci dans un environnement sécurisé. Initié par le COPIL QVT en 2021, l'Intranet de l'UDAF a été développé en interne dans un objectif d'amélioration du travail collaboratif. Son lancement a été réalisé au cours du 1er trimestre 2022. Au fil des mois, il devient un outil de travail incontournable pour tous les salariés.



# Organigramme au 01.04.2023

CONSEIL D'ADMINISTRATION  
Présidente : Monique DUPUY ADISSON

## DIRECTION

Directrice : Najette TOUAHRIA  
Directrice Adjointe : Fabienne SALLES

### SERVICE INSTITUTION FAMILIALE

**Directrice Adjointe :**  
Fabienne SALLES  
**Assistante vie statutaire et associative :**  
Alexandra VEDERE  
**Coordinatrice communication et développement associatif :**  
Aurore GIAVARINI  
**Coordinatrice Pôle présidence/direction :**  
Christine MISTCHOUK-CLUTIER  
**Conseillère numérique :**  
Jessica ALKAMA  
**Intervenante Information et soutien aux tuteurs familiaux :**  
Marie-Pierre SENSEY  
**Conseillères Point Conseil Budget :**  
Anaïs TROUSSARD  
Claire GERVOT

### POLE RESSOURCES

**Pôle économique**  
**Cadre Manager :**  
Michèle LANSAC  
**Comptable générale :**  
Murielle MARTUCHOU  
**Contrôleuse de gestion :**  
Manon ROUGE  
**Comptables tutelles :**  
Audrey SARRABERE  
Gwendoline PIOWCZYK  
Jean-Claude SALA  
**Coordinatrice logistique et maintenance :**  
Nathalie TRABESSE  
**Technicien coordonnateur des systèmes d'information et de communication :**  
Guillaume BLANCHET  
**Pole Ressources humaines**  
**Directrice Adjointe :**  
Fabienne SALLES  
**Assistante :**  
Christine MISTCHOUK-CLUTIER  
Sylvie MATRAS (CDD)

### PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS / AIDE À LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL / MÉDIATION FAMILIALE

**Cadre-manager :**  
Céline MILLEY ABADIE  
**Agents d'Accueil :**  
Kimberly BINZ  
Sébastien MOLINIER  
Virginie LAFFAILLE  
**Protection juridique de majeur**  
**Cadres expert technique :**  
Jean-Philippe PRIETO  
Sandra PLUQUET  
**Cadre expert juridique et patrimoine :**  
Claire DUMAS  
**Secrétaires d'équipe pluridisciplinaire :**  
Céline CASTILLO  
Kimberley BINZ  
Marie ANDRIGNETTE  
Christel GOBBATO  
Coralie BONNET  
Lydie LAMOLLE  
Virginie LAFFAILLE  
Maëlyne PHILIPPE  
**Délégués mandataires :**  
Yannick GLEN  
Othilie PELHATE  
Linda CASBAS  
Emilie ARTIGUE  
Nadège BAUTE  
Mathieu MERCURY  
Isabelle JULY  
Marine CASTEX  
Eric BILLARD  
Sandrine BEGARIE  
Anne-Sophie VEBER  
Charlène ARENAS  
Marc TREPOUT  
Sylvie CHATARD  
Anaïs CIEUTAT  
Aurélie PAILLOUS  
Claire GERVOT  
Anaïs TROUSSARD  
Emeline MONGE  
**Aide à la gestion du budget familial**  
**Délégués aux prestations familiales :**  
Marie-Pierre SENSEY  
Delphine ROY  
**Enquêtes sociales**  
Marie-Pierre SENSEY  
**Médiation familiale**  
**Médiatrices familiales :**  
Sylvie LABUSSIÈRE  
Emilie ARTIGUE

### SERVICE LOGEMENT ACCOMPAGNE / POINT CONSEIL BUDGET

**Cadre Manager :**  
Florent-Damien MARTY  
**Assistante administrative :**  
Lydie LAMOLLE  
**Plateforme accompagnement social par le logement**  
**Coordinatrice :**  
Damiana GUIVARCH  
**Accompagnatrices sociales :**  
Laurine ELUERE  
Leïla THIBAUD  
**Plateforme logement adapté**  
**Accompagnatrice sociale :**  
Chloé BICHAUD  
**Accompagnantes :**  
Floriane TOGNONI  
Anne DELLA ROSSA (CDD)  
**Plateforme d'accompagnement des personnes étrangères**  
**Coordinatrice :**  
Morgane MENA  
**Accompagnateur social :**  
Adi SERDAREVIC  
**Accompagnante :**  
Stéphanie HILBERER

### MAISON DU TRAVAIL SAISONNIER DE LOURDES ET SES VALLÉES

**Cadre Manager :**  
Marion OLLIVIER  
**Coordinatrice :**  
Fanny HERVE

# Les partenaires

Dans le cadre des missions et des services confiés à l'UDAF, le partenariat avec les divers acteurs du département est essentiel.

Les relations peuvent être d'ordre financier, de mandant ou de relation collaborative.

Ainsi l'UDAF 65 est amenée à travailler tout au long de l'année avec :

- La Préfecture et ses services
- La DDETSPP et ses services
- L'Agence Régionale de Santé Occitanie
- Le Conseil Départemental et ses services
- L'Education Nationale
- Le Tribunal Judiciaire
- La Caisse d'Allocations Familiales
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- La Mutualité Sociale Agricole
- Les Centres Communaux d'Actions Sociales
- La Banque de France
- Pôle Emploi
- Action Logement
- Les Services d'aide à domicile
- La Ligue de l'Enseignement
- Le SIAO
- Les Bailleurs publics et privés
- Le Centre Hospitalier Spécialisé de Lannemezan, les CMP du département, les hôpitaux de jour
- Le Centre Hospitalier de Tarbes
- Les Cliniques spécialisées
- Les Cabinets d'infirmiers
- Les Etablissements de santé, Maisons de retraite
- Les Associations tutélaires
- Les Mandataires privés
- Le FJT ATRIUM
- Le CADA
- Les Associations Caritatives
- Le CHRS
- France Terre d'Asile
- Les Associations dans les différents champs d'activités sociales intervenant dans les communes du département)

**Cette liste n'est pas exhaustive.**

**De nouveaux partenariats se créent à chaque nouveau projet, chaque fois que cela est dans l'intérêt des familles ou des personnes que nous accompagnons au quotidien, à chaque occasion de créer du lien avec les acteurs du champ de l'accompagnement social et médico-social afin que nous œuvrions chaque jour tous ensemble, unis pour les familles !**





## Coordonnées

### UNION DEPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

#### **Siège social et services aux familles**

32-34 Avenue de la libération  
65000 TARBES  
05.62.44.02.36

#### **Services mesures judiciaires et accompagnement par le logement**

10 Quater rue Jean Larcher  
65000 TARBES  
05.62.44.2.44

[www.udaf65.fr](http://www.udaf65.fr) 

@UDAFDesHAUTES-PYRENEES 

@UDAF65 