



Union Départementale
des Associations Familiales
du Calvados

ACTION REPRÉSENTATIVE COMPTES-RENDUS DE MANDAT 2023

COHÉSION SOCIALE - VULNÉRABILITÉS

- Commission de surendettement des particuliers (CSP)
- Comité de Pilotage Projet Territorial de Santé Mentale (COPIL PTSM)
- Commission d'informations et d'appels à projet social ou médico-social — Conseil Départemental
- Commission d'information et de sélection d'appel à projet social (CISAAP) — Direction Départementale de l'Économie, du Travail et des Solidarités (DDETS 14)
- Commission d'information et de sélection d'appel à projet social Mineurs Non Accompagnés — Conseil Départemental

DROIT DE LA FAMILLE - PARENTALITÉ - ENFANCE

- Conseil de Famille des Pupilles de l'État 1 et 2
- Commission d'agrément
- Observatoire Départemental de l'Enfance et de la Famille
- Schéma Départemental des Services aux Familles et Comité Départemental des Services aux Familles

ÉCONOMIE - CONSOMMATION - EMPLOI

Jury de la formation diplômante du secteur funéraire

ÉDUCATION - JEUNESSE - NUMÉRIQUE

- Conseil Départemental de l'Éducation Nationale (CDEN)
- Lire et Faire Lire dans le Calvados
- École des Parents et des Éducateurs (EPE)
- Centre Régional d'Information Jeunesse (CRIJ)
- Comité de pilotage « Promotion d'un usage raisonné des écrans »

HABITAT - CADRE DE VIE

- Comité de programmation Liaison Entre Actions de Développement de l'Économie Rurale Groupe d'Action Sociale (LEADER GAL) du Pays d'Auge
- Commission consultative des services publics locaux de Caen, Caen la Mer et Lisieux Normandie (CCSPL)
- Commission du réseau d'eau et d'assainissement et Conseil d'Exploitation de Lisieux Normandie
- Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD)
- Conseil de la Vie Associative de Caen (CVA)

DOSSIER LOGEMENT-HABITAT

- Commission Locale de l'Amélioration de l'Habitat (CLAH)
- Conseil d'Administration Caen la Mer Habitat
- Conseil d'Administration Inolya
- Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) : comité de pilotage
- Système Priorité Logement (SYPLO) : Bayeux, Caen, Lisieux

- Commission de médiation Droit au Logement Opposable (DALO)
- Commission d'Attribution de Logements et d'Examens de l'Occupation des Logements (CALEOL) CDC Habitat
- SOLIHA Normandie
- Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives (CCAPEX) : Caen, Vire, Bayeux, Lisieux
- Conférences Intercommunales du Logement (CIL) : Caen la Mer, Lisieux Normandie et Honfleur-Beuzeville, Bayeux Intercom
- Programme Local de l'Habitat (PLH) Caen La Mer

DOSSIER TRANSPORT

- Commission locale des transports publics particuliers de personnes
- Commission départementale de la sécurité routière
- Comité des partenaires mobilité : Caen la Mer et Lisieux Normandie

SANTÉ - PROTECTION SOCIALE - VIEILLESSE

DOSSIER PROTECTION SOCIALE

- Conseil d'Administration de la Caisse d'Allocations Familiales du Calvados (CAF)
- Conseil d'Administration de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)
- Conseil d'Administration de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole (MSA) des Côtes Normandes
- Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie

DOSSIER DROITS DES MALADES ET DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ

- Groupe de travail lié à la réalisation du contrat local de santé de Lisieux Normandie
- Conseils de Surveillance (CS) des établissements publics : CHU de Caen, CH de Lisieux, CH de Vire, CH Pont l'Évêque
- Commissions des Usagers (CDU) : Centre hospitalier de la Côte Fleurie, Centre hospitalier Robert Bisson de Lisieux, Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Caen, Centre François Badlesse, Clinique de la Miséricorde, Clinique Notre Dame de Vire, Hôpital privé Saint Martin, Inicea Brocéliande, Korian Côtes Normandes, Polyclinique du Parc, Polyclinique de Deauville-Criqueboeuf, Etablissement Public de Santé Mentale.
- France Assos Santé
- Conseils territoriaux de santé

⇒ Sommaire

Cohésion sociale – Vulnérabilités	p.4
Droit de la famille – Parentalité – Enfance	p.4
Économie- consommation - emploi	p.5
Éducation – Jeunesse – Numérique	p.5
Habitat – Cadre de vie	p.7
Santé – Protection sociale – Vieillesse	p.11

⇒ Comptes rendus de mandats des représentants pour l'année 2023

COHÉSION SOCIALE ET VULNÉRABILITÉS

Compte-rendu de Monsieur Michel EVRARD
représentant l'UDAF
à la Commission de Surendettement des Particuliers – Banque de France

Dates des réunions auxquelles j'ai participé au cours de l'année :

Commissions : 14 janvier, 8 février, 1^{er} mars, 3 mai, 14 juin, 5 juillet, 26 juillet, 4 octobre, 25 octobre, 15 novembre, 6 décembre 2023.

Points abordés au cours de ces réunions :

- Examen de la recevabilité des dossiers déposés.
- Étude des procédures et mesures à mettre en place.

Positions que vous avez pu exprimer et retenues par l'instance :

- Faire le maximum pour maintenir les familles dans leur logement.
- Proposer des accompagnements budgétaires.

DROIT DE LA FAMILLE – PARENTALITÉ – PETITE ENFANCE

Compte-rendu de Monsieur Paul MERCIER des ROCHETTES
représentant l'UDAF
au Comité Départemental des Services aux Familles (CDSF) chargé de gérer le Schéma
Départemental des Services aux Familles du Calvados (SDSF)

Dates des réunions :

- 06/02/2023 : Temps d'échange entre représentants de l'UDAF
- 27/02/2023 : Temps de préparation de la contribution UDAF 14 au SDFS
- 07/03/2023 : Conférence petite enfance organisée par l'UAMC (Union Amicale des Maires 14)
- 16/03/2023 : Réunion d'installation du CDSF et présentation du SDFS
- 04/04/2023 : Participation de l'UDAF à la consultation SPPE (Service Public de la Petite Enfance) dans le cadre du CNR (Conseil National de la Refondation)
- 16/11/2023 : Lancement de l'Observatoire Départemental des Familles et de l'Enfance
- Participation des services de l'UDAF aux différents groupes de travail

Points abordés au cours de ces réunions :

- L'accueil de la petite enfance.
- L'accompagnement des jeunes.
- L'aide aux parents.
- La conciliation entre vie familiale et vie professionnelle.
- La formation des professionnels de l'enfance et de la jeunesse, et leur accompagnement pour les situations délicates.

Position exprimée et retenue par l'instance :

Insister sur les actions « parentalité » non seulement en curatif mais aussi de manière préventive pour anticiper les difficultés, notamment avant la naissance.

Bilan de la représentation pour l'année :

L'année 2023 a été riche avec, au premier semestre, le lancement officiel du Comité Départemental des Services aux Familles (CDSF), la signature du Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF) et le lancement par le Conseil Départemental en fin d'année de son Observatoire Départemental des Familles et de l'Enfance. Tous les acteurs sont donc en phase pour améliorer les services aux familles.

Participation à des formations, séminaires... au cours de l'année 2023 en lien avec la représentation présentée :

Participation de l'UDAF à la consultation territoriale sur le Service Public de la Petite Enfance le 4 avril 2023.

ÉCONOMIE – CONSOMMATION - EMPLOI**Compte-rendu de Madame Martine LECHARPENTIER
représentant l'UDAF
au jury de la formation diplômante du secteur funéraire**

J'ai participé à plusieurs sollicitations comme membre du jury.

Nous avons eu 2 réunions avec le service concerné à la préfecture.

Le but était de recadrer les impératifs de l'examen pour maintenir sa crédibilité et valoriser le diplôme (et donc le métier).

Les échanges organisés par la préfecture entre membres du jury et responsables du secteur funéraire sont très constructifs pour assumer la mission.

ÉDUCATION – JEUNESSE - NUMÉRIQUE**Compte-rendu de Madame Agnès ZARAGOZA
représentant l'UDAF
au Conseil Départemental de l'Education Nationale (CDEN)****Nature de la réunion :**

Conseil départemental de l'Éducation Nationale sous la présidence de M. le Préfet.

Nombre de réunions auxquelles j'ai participé dans l'année : 2 réunions (27/03/2023 et 20/11/2023).

Points abordés au cours de ces réunions :

- Préparation de la rentrée.
- Mesures de la Carte scolaire avec fermetures et ouvertures.
- Fusion de plusieurs collèges à Vire.
- Transports scolaires à réajuster en fonction des fusions de collèges.
- Depuis 2014, baisse constante des effectifs notamment dans le primaire (500 écoliers de moins) et baisse de - 5 % au collège.
- Modification du temps scolaire : Les établissements ont dû se réorganiser et alléger, voire supprimer, des activités périscolaires. Il y a beaucoup de différences dans la mise en œuvre (urbain / rural) selon la taille de l'établissement et des moyens, ce qui conduit à plus d'inégalités.

- Globalement, la plupart des écoles et des communes souhaitent revenir au système antérieur.
- Indemnité des DDEN (Délégués Départementaux de l'Éducation Nationale).
- Les résultats aux examens.

Positions exprimées et retenues par l'instance :

- Nécessité de maintenir les assistants de vie scolaire pour l'accompagnement des enfants en difficulté.
- Le confinement a renforcé les inégalités.
- Compte tenu de la baisse constante des effectifs, la restructuration des établissements s'avère indispensable. Toutefois, en milieu rural, il est important de maintenir l'école, même avec un petit effectif.

Bilan de la représentation pour l'année :

Débats intéressants mais, à plusieurs reprises, le quorum n'était pas atteint.

Le conseil a été reporté, ce qui a compliqué l'organisation du temps et des déplacements des membres du CDEN.

**Compte-rendu de Madame Agnès ZARAGOZA
représentant l'UDAF
au Centre Régional d'Information Jeunesse (CRIJ)**

Réunions auxquelles j'ai participé au cours de l'année :

- 5 Conseils d'Administration (18/02/23, 28/03/23, 19/09/23, 06/10/23, 14/12/23)
- 1 Assemblée Générale (13/04/2023)
- Autres : colloque en ligne, conférences sur l'éducation

Points abordés au cours de ces réunions :

- Europe et mobilité internationale : accompagnement pour la réalisation de dossiers.
- Accès aux droits pour les jeunes : logement, financement, café-logement pour connaître les aides.
- Service civique, porteurs de projets.
- Projet communication.
- Job d'été : brochure et organisation de salons.
- Organisation du personnel avec 4 nouvelles embauches.
- Lumière des cités.
- Développement du numérique et du réseau PIJ (Projet initiative-jeune) : environ 55 000 visiteurs en ligne.

Positions que vous avez pu exprimer et retenues par l'instance :

- Assurer la communication auprès de tous les jeunes quel que soit leur domicile.
- Diversifier les actions pour répondre aux besoins des jeunes (recherche d'emploi, santé, stages, logement...) et veiller à la représentation et à l'équilibre des territoires.
- Développement des infos par internet et maintien de l'accueil des jeunes en présentiel sur les différents sites.

Bilan de la représentation :

- Actions d'information et d'accompagnement pour les jeunes très pertinentes.
- Moins de réunions en visio. Celles-ci restent cependant utiles pour éviter des déplacements qui sont souvent à Rouen, Évreux, ou Pont-Audemer...

**Compte-rendu de Monsieur Paul MERCIER des ROCHETTES (titulaire) et Madame Annick CZECKO (suppléante)
représentant l'UDAF
au Groupe d'Action Local (GAL) Pays d'Auge pour l'attribution des fonds européens LEADER**

Nature des réunions :

Commission dédiée à la répartition des fonds européens LEADER pour l'ensemble du Pays d'Auge, c'est-à-dire le tiers Est du Calvados et consultations écrites, ainsi qu'une séance de définition des objectifs pour la période 2023-2027.

Dates des réunions :

9 février, le 23 mars, le 2 mai, le 15 juin, le 28 août, le 14 novembre et le 4 décembre 2023.
Il y a également eu plusieurs consultations écrites (mails).

Points abordés au cours de ces réunions :

Chaque projet faisant l'objet d'une demande de subvention est d'abord présenté par son porteur au GAL qui peut poser toutes les questions qu'il souhaite. Après le départ du porteur, un débat s'engage au sein de la commission pour valider la pertinence du projet, son adéquation avec les objectifs du programme LEADER et enfin affecter les fonds issus des financements européens Leader via la Région Normandie.

En pratique, les dossiers sont présentés deux fois, d'abord pour opportunité puis pour décision définitive d'attribution.

Positions exprimées et retenues par l'instance :

Les dossiers étant nombreux et très variés, il n'y a pas de réponse générale à cette question. Cependant, le président de séance a toujours veillé à ce que chaque participant s'exprime librement et à ce que chaque question trouve une réponse, car l'examen de chaque objection est un gage de réussite de ces projets valorisants pour le Pays d'Auge.

Bilan de la représentation pour l'année :

Nouveau programme LEADER 2023-2027. Les objectifs locaux ont donc été redéfinis pour la nouvelle période et l'enveloppe complémentaire de transition a été attribuée : le groupe GAL LEADER Pays d'Auge peut être fier d'avoir attribué 100 % des 4 161 792 € qui lui étaient finalement attribués sur la période 2014-2022 prolongée sur 2023, y compris l'enveloppe complémentaire de 924 852 € obtenue grâce, d'une part, à la forte avance d'attribution constatée en 2020 dans le Pays d'Auge et, d'autre part, au retard de certains autres groupes.

L'enveloppe attribuée au Pays d'Auge pour la période 2023-2027 (2024-2027 en fait) est de 1 536 613 € au départ.

**Compte-rendu de Monsieur Paul MERCIER des ROCHETTES
représentant l'UDAF
au Conseil d'Administration de INOLYA**

INOLYA est un bailleur social issu de la fusion de Calvados Habitat, Logipays et des SEM de Bayeux et de Vire.

Réunions auxquelles j'ai participé au cours de l'année :

- Conseils d'Administration : 17 janvier, 14 avril, 23 mai, 20 octobre et 22 décembre.
- Plusieurs inaugurations de logements neufs ou de rénovations d'ampleur.

Points abordés au cours de ces réunions :

- INOLYA gère désormais plus de 26 000 logements ou équivalent dans 225 communes du Calvados (61 % collectifs et 39 % individuels) : élaboration des budgets d'investissements et de fonctionnement, organisation, évolution des loyers, gestion de la demande de logements.
- CUS (Convention d'Utilité Sociale) : engagements du bailleur sur les objectifs d'accueil des familles en lien avec les établissements publics de coopération intercommunale et avec les services de l'Etat.
- PSP (Plan Stratégique de Patrimoine) incluant les démolitions, les constructions et les réhabilitations.
- Objectifs de réhabilitations, de mises aux normes (thermique, mobilité réduite, sécurité) et de réduction de l'empreinte carbone.
- Objectifs de construction neuve : 1000 logements à livrer dans les trois prochaines années.

Position exprimée et retenue par l'instance :

Maintien de l'enveloppe consacrée à l'entretien de l'existant à un niveau significativement au-dessus de la moyenne nationale, à plus de 38 % des loyers nets, hausse modérée et régulière des loyers afin de maintenir la capacité financière pour entretenir, réhabiliter et construire, malgré les ponctions réglementaires régulièrement organisées par l'Etat (RLS, etc...).

Bilan de la représentation :

INOLYA, premier bailleur social du Calvados, joue pleinement son rôle d'accueil des familles les plus modestes, avec une gestion fine des difficultés de paiements des locataires.

Le parc de logement est en voie d'amélioration significative, mais il va s'avérer difficile voire impossible d'atteindre tous les objectifs fixés par les lois et textes réglementaires qui s'accumulent dans le domaine du logement social comme ailleurs.

**Compte-rendu de Monsieur Christophe NIEL
représentant l'UDAF
au Fonds de Solidarité pour le Logement : comité de pilotage**

L'UDAF du Calvados participe au comité technique en tant qu'expert et est invitée au comité de pilotage.

Le Fonds de Solidarité pour le Logement intervient dans l'accès au logement et le maintien dans le logement. Toutes les démarches sont instruites à l'aide d'un dossier unique à retirer auprès des centres médico-sociaux du département, des Centres Communaux d'Action Sociale (C.C.A.S.) ou auprès du secrétariat du FSL. Il peut être déposé directement par les demandeurs auprès du secrétariat du FSL. Ce sont majoritairement les intéressés eux-mêmes qui présentent leur démarche d'aide.

L'aide accordée dans le cadre du FSL peut être assortie d'un accompagnement social lié au logement (ASLL), dont l'UDAF est le principal opérateur sur le département.

Compte-rendu du service logement représentant l'UDAF à la Commission SYPLO : Bayeux, Caen, Lisieux, Vire

En 2018, les CODESI sont devenues les SYPLO : Système Priorité Logement.

Points abordés au cours de ces commissions :

L'étude des dossiers déposés par des CCAS, des travailleurs sociaux, associations... qui connaissent des personnes ou des familles rencontrant une problématique logement (logement précaire).

La Commission est chargée de préconiser une solution pour ces personnes. Il s'agit d'une concertation avec les bailleurs sociaux.

Un compte-rendu est remis après chaque commission aux instances présentes et un bilan effectué tous les trimestres. Liste d'attente pour les petits logements.

Positions que vous avez pu exprimer et retenues par l'instance :

Avis sur le relogement, information sur un besoin d'accompagnement et de protection. Mise en relation avec la personne à l'origine de la demande pour assurer un accompagnement.

Compte-rendu du service logement représentant l'UDAF à la Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives – CCAPEX : Caen, Vire, Bayeux, Lisieux

La CCAPEX est une instance à l'échelle du département dont l'objet est de rapprocher l'intervention de tous les acteurs susceptibles de venir en aide au locataire en difficulté. Elle permet un traitement global de l'impayé, de l'apparition de celui-ci jusqu'au stade final du relogement, de l'hébergement ou de l'expulsion.

La commission statue principalement sur les cas les plus complexes ; elle se veut efficace par la mise en commun d'approches, d'avis partagés mais surtout d'engagements de tous les partenaires afin de rechercher une solution pour éviter l'expulsion.

A ce titre, elle réunit ses membres, dont les représentants de :

- L'Etat (co-président).
- Conseil Départemental (co-président).
- Maires des communes concernées et Présidents d'EPCI.
- La CAF / MSA.
- L'ADIL, l'UDAF et les associations représentant les locataires et bailleurs des parcs privés et du social y sont conviés.

Des avis et recommandations sont rendus à l'ensemble des partenaires œuvrant localement à la prévention des expulsions (bailleur, CAF, travailleurs sociaux, etc.) ainsi qu'aux ménages concernés notamment en matière :

- De maintien ou suspension des droits sociaux et des aides au logement.
- D'orientation vers des dispositifs d'aides financières et / ou d'accompagnement social.
- De relogement plus adapté la situation familiale.
- De mise en place de plan d'apurement des dettes.

Compte-rendu de Monsieur Paul MERCIER des ROCHETTES

représentant l'UDAF

à la Conférence intercommunale du Logement (CIL) et PLUI-HM (Plan Local d'Urbanisme Intercommunal Habitat Mobilités de Caen la Mer)

Dates des réunions :

Assemblée plénière bilan PLH (Plan Local de l'Habitat) en vigueur le 12 décembre 2023.

Points abordés au cours de cette réunion :

Bilan à fin 2022 du PLH 2019-2024 de la Communauté Urbaine de Caen La Mer, voir document public sur le site <https://caenlamer.fr/programme-local-habitat>

Positions exprimées et retenues par l'instance :

J'ai exprimé le point de vue qu'il n'y a pas de recette toute faite pour que tout demandeur de logement en situation de vulnérabilité trouve ce qui lui convient et que toute personne en difficulté se maintienne dans son logement, et que l'important est surtout de trouver la bonne façon d'accompagner chaque public fragile.

J'ai également attiré l'attention début 2024 sur l'impact des lois qui concernent l'interdiction de louer les logements les plus consommateurs d'énergie (retraits du marché, hausse des prix...) sur le marché du logement.

Bilan de la représentation pour l'année :

Caen La Mer est sur une bonne trajectoire pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés pour la construction de logements au titre du PLH en cours. Néanmoins, des progrès restent à faire notamment pour loger les jeunes et les personnes défavorisées, et le futur PLUI-HM (Plan Local d'Urbanisme Intercommunal valant Habitat et Mobilités) prévoira des dispositions spécifiques à cet effet. Voir avancement sur <https://www.pluihm-caenlamer.fr/>

Inquiétudes exprimées aussi pour l'avenir du fait de la demande croissante de logements, du ralentissement de l'attribution de logements sociaux, et de la baisse constatée depuis mi 2022 des ventes de logements neufs, corrélée à une diminution de l'intérêt des investisseurs et une augmentation du stock.

Compte-rendu de Madame Christine de VANSAY

représentant l'UDAF

à la Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation de Logement (CALEOL) CDC Habitat du Calvados

Type de réunions :

- Commissions
- Autre : information de la préfecture sur leur système de cotation qui reste consultatif (1 demi-journée)

Dates des réunions : le 20 septembre, le 4 et le 15 octobre, le 6 et le 13 décembre.

Points abordés au cours de cette réunion :

CDC Habitat Social gère plus de 6 000 logements sur le Calvados. La commission d'attribution des logements se réunit toutes les semaines pour présenter et sélectionner les bénéficiaires. Pour chaque logement, 3 à 4 demandes de location sont étudiées. Suivant la composition de la famille, les éléments financiers et les situations d'urgence, un arbitrage est fait.

Positions exprimées et retenues par l'instance :

Bienveillance dans les situations familiales parfois complexes.

SANTÉ – PROTECTION SOCIALE - VIEILLESSE**DOSSIER PROTECTION SOCIALE****Compte-rendu de la délégation
représentant l'UDAF
à la Caisse d'Allocations Familiales du Calvados****Compte-rendu de Madame CARPENTIER (titulaire et Vice-Présidente de la CAF)****Types de réunions :**

- Commission de Recours Amiable (CRA) et commission des pénalités (1 fois par mois)
- Commission des Aides Financières Collectives d'Action Sociale (1 fois par mois)

Points abordés au cours des réunions : subvention et remise de dette.

- Conseil d'Administration

Compte-rendu de Madame MEZIERE (titulaire)**Dates des réunions :**

- Conseils d'administration CAF : 14 janvier, 14 mars, 19 septembre, 12 décembre 2023
- Séminaire : 8 septembre 2023

Participation à des formations, séminaires... au cours de l'année 2023 en lien avec la représentation :

Séminaire avec les services de la CAF le 8 septembre sur les objectifs du CPOG (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion).

Compte-rendu de Monsieur Paul MERCIER des ROCHETTES (titulaire)**Dates des réunions :**

Conseil d'administration CAF : 14 mars, 13 juin, 19 septembre, 7 novembre et 12 décembre.

Participation à des formations, séminaires... au cours de l'année 2023 en lien avec la représentation :

Séminaire avec les services de la CAF le 8 septembre sur les objectifs du CPOG (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion).

Points abordés au cours de ces réunions :

Budgets de fonctionnement, budgets d'intervention sociale, budgets d'aides, subventions, mises à dispositions, centres socio-culturels CAF, fonctionnement des commissions, contrats territoriaux globaux établis entre la CAF du Calvados et les communes ou EPCI (Etablissements Publics de Coopération Territoriale). Et surtout, en fin d'année 2023, débat et validation du contenu du CPOG.

Positions exprimées et retenues par l'instance :

La délégation UDAF au CA de la CAF du Calvados a fait des propositions pour améliorer le projet de CPOG qui la lie désormais à la CNAF jusqu'en fin 2026 : non seulement des propositions découlant des recommandations de l'UNAF (petite enfance) et des objectifs sont déjà retenus dans le Schéma Départemental des Services aux Familles (parentalité notamment) mais aussi des propositions issues de l'expérience de terrain des associations adhérentes (jeunes en situation de handicap). Ces propositions ont globalement été retenues, et nous sommes fiers de porter ce CPOG ainsi que le SDSF en partenariat avec la CAF du Calvados.

Bilan de la représentation pour l'année :

Très bonne reconnaissance de la représentativité de la délégation UDAF pour représenter les familles du Calvados.

**Compte-rendu de Monsieur Benoît PEPIN
représentant l'UDAF
au Conseil d'administration à la CPAM du Calvados**

Dates des réunions :

Le 29 mars, le 27 juin, le 17 octobre et le 20 décembre 2023.

Points abordés au cours de ces réunions :

Situation budgétaire, retour des différentes représentations des administrateurs au sein de commissions, point sur les amendements des différentes caisses...

Bilan de la représentation pour l'année :

La CPAM du Calvados répond à l'ensemble des critères liés à la bonne exécution de son budget. Le travail visant à améliorer l'information auprès des usagers semble porter ses fruits. Le taux de satisfaction des usagers est en évolution bien que certains services de proximité aient été fermés (Falaise).

Participation à des formations, séminaires... au cours de l'année 2023 en lien avec la représentation :

- Réunion de concertation des représentants CPAM animée par l'UDAF.
- Pas de formation sur cet exercice.

**Compte-rendu de Monsieur Benoît PEPIN
représentant l'UDAF
à la Commission d'Action Sociale de la CPAM**

Dates des commissions :

Le 18 janvier, le 22 février, le 13 avril, le 24 mai, le 20 juillet, le 24 août, le 21 septembre et le 26 octobre 2023.

Points abordés au cours de ces réunions :

Présentation et validation ou refus des dossiers de demande d'aides financières des usagers :

- Aides financières « accès aux soins – Transport »
- Aides financières « accès aux soins – Optique »
- Aides financières « accès aux soins – Prothèse auditive »
- Aides financières « accès aux soins – Autres soins (biologie etc.)
- Aides financières à caractère social
- Aide financière exceptionnelle (refus indemnités journalières)
- Aides financières à caractère social

- Aide perte de revenu (salaires)
- Aide au maintien à domicile
- Aide à domicile « pathologie lourde »
- Aide au maintien à domicile
- Aide à la personne hors hospitalisation
- Aide aux personnes handicapées, prothèses auditives handicap
- Dossiers de demande de subventions aux associations
- Point budgétaire régulier

Position exprimée et retenue par l'instance :

La CASS (Commission des Affaires Sanitaires et Sociales) est un véritable organe de décisions où chaque conseiller peut exprimer ses positionnements et ceux de l'UDAF.

Bilan de la représentation pour l'année :

Les dépenses et provisions 2023 de la commission d'action sociale s'élève à 1 109 092 € soit 93,4 % du budget initial. L'année 2023 est une année particulière car c'est une année de signature de la COG (Convention d'Objectifs et de Gestion). Nous avons dû être très vigilants sur les engagements pris car nous n'avons pas une visibilité totale sur l'enveloppe d'action sociale. La commission est très bien accompagnée par les techniciens de la CPAM. Leurs présentations nous permettent de prendre des décisions objectives. La présentation des dossiers afin de nous permettre d'étudier chaque demande d'usager s'est améliorée au cours de cet exercice.

Compte-rendu de Madame Annick CZECHKO et Madame Annick HAISE représentant l'UDAF au Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie

Le CDCA est présidé par le président du Département et comprend des représentants des institutions, des représentants des usagers retraités, des personnes âgées et leur entourage familial, des représentants des personnes handicapées et de leur entourage familial, des organismes et professionnels œuvrant dans le domaine des personnes âgées et des personnes handicapées, et des représentants des personnes physiques ou morales concernées par les politiques de l'autonomie.

Missions :

Cette instance est consultée, pour avis, par les acteurs de la politique de l'autonomie et émet des recommandations visant notamment au respect des droits et à la bientraitance, à assurer le soutien et la valorisation des proches aidants.

Elle peut, à son initiative, se réunir afin de débattre d'une thématique de son domaine de compétence.

DOSSIER DROITS DES MALADES ET DES USAGERS DU SYSTEME DE SANTE

Compte-rendu de Madame Martine LECHARPENTIER représentant l'UDAF à la Commission Des Usagers du Centre Hospitalier de la Côte Fleurie

C'est une petite structure qui reste très constructive.

Points abordés au cours des réunions :

- La place du représentant des usagers (RU) est déterminante dans chaque structure.
- L'analyse des réclamations s'effectue au cas par cas lors des CDU et c'est ce qui permet d'essayer de dégager des axes d'amélioration.

- Le listing est envoyé par courrier une semaine avant la CDU.
- Participation en présentiel.

Positions exprimées et retenues par l'instance :

- Participation aux différentes commissions (CLAN / CLUD / CLIN / GEC).
- Sur ces commissions, je participe en visio la plupart du temps.
- Implication dans le renouvellement de la certification (fin 2023).

Bilan de la représentation pour l'année :

- Très grande implication du RU dans les différentes commissions.
- Une seconde RU vient de rejoindre la CDU, il nous manque les 2 suppléants. Elle n'avait assisté qu'à une seule séance de la Commission Des Usagers avant la certification. Malgré tout, le moment d'échange lors de la certification s'est passé sans difficulté. Lorsque la question a été posée concernant le projet des usagers, j'ai tout simplement répondu qu'un projet n'était pas envisageable dans la mesure où j'étais seule représentante des usagers.

**Compte-rendu de Madame Martine LECHARPENTIER
représentant l'UDAF
à la Commission Des Usagers du Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Caen**

Points abordés au cours de ces réunions :

- La place du RU est déterminante dans chaque structure.
- L'analyse des réclamations fait l'objet d'un suivi régulier et c'est ce qui permet d'essayer de dégager des axes d'amélioration.
- Le très gros problème reste lié au manque de moyen.

Positions que vous avez pu exprimer et retenues par l'instance :

- Participation aux différentes commissions (CLAN / CLUD / CLIN / GEC).
- Implication dans le renouvellement de la certification (fin d'année 2023).

Bilan de la représentation pour l'année :

- Très grande implication du RU dans les différentes commissions.
- Beaucoup de réunions sur l'ensemble des commissions.
- Un travail important est mis en place avec les représentants des usagers pour essayer d'améliorer ce qui peut l'être.
- Les très gros problèmes sont essentiellement liés au fait que les recrutements restent très compliqués.
- Nous sommes 4 représentants usagers et nous avons réussi à intégrer les usagers en remettant en place les échanges avec les associations conventionnées.

**Compte-rendu de Madame Martine LECHARPENTIER
représentant l'UDAF
au Conseil de Surveillance du Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Caen**

- Très bonne implication.
- Le projet de la reconstruction est au cœur des sujets évoqués.
- La communication est bien ouverte.
- Le partage d'informations permet de mieux comprendre les problématiques liées aux contraintes budgétaires.
- Le plus gros problème reste sur le fonctionnement (manque de personnel surtout en Hôpitaux Nord-Ouest).

CVS La Charité (en lien avec le CHU)

- Pas d'actions particulières, 3 réunions en 2023.
- Très peu de réclamations : elles sont traitées lors du CVS et avec les réclamations du CHU.

Compte-rendu de Madame Martine LECHARPENTIER représentant l'UDAF à la Commission Des Usagers de l'Hôpital Privé Saint-Martin (ELSAN) de Caen

- C'est une structure où le représentant usager a sa place.
- Il y a eu des travaux pour améliorer la prise en charge du patient.
- L'impact actuel est positif pour l'ambulatorio.

Compte-rendu de Madame Annick CZECZKO représentant l'UDAF à la Commission Des Usagers du Centre Hospitalier de Lisieux

- Participation à 4 réunions.
- Nouveau médecin médiateur.
- 1 boîte à lettres destinées aux RU est à disposition des usagers dans le hall de l'établissement.
- Pas de situation particulière à débattre.

Comité éthique :

- Pas de réunion cette année car les travaux avaient été interrompus en raison de l'épidémie de COVID.
- L'objectif est de remettre ce comité en place courant 2024.

Commission qualité :

- CLUD : 1 réunion
- CLIN : 1 réunion
- Divers :
 - Rencontres informelles avec le directeur et les cadres supérieurs pour visite des travaux et nouveaux aménagements.
 - Remise des médailles du travail.

Compte-rendu de Madame Annick CZECZKO représentant l'UDAF au Conseil de Surveillance du Centre Hospitalier de Lisieux

- Participation à 5 réunions.
- Fin des travaux et inauguration de l'extension des urgences le 6 décembre.
- Fermeture de certaines unités de soins par manque de médecins de spécialité.
- En décembre, sur un week-end, fermeture exceptionnelle des urgences de 18 h à 9h avec régulation par le 15, faute de médecins urgentistes.
- Problèmes de budget persistants : le CH n'est toujours pas à l'équilibre mais poursuit sa politique de rénovation avec l'aide des autorités.

- La certification s'est tenue entre juin et septembre. Certains points n'ont pas été validés. En raison du changement de référentiel en janvier 2024, une nouvelle visite de certification complète est prévue en janvier 2025. Lors de la visite des experts, j'ai eu des entretiens sur 3 jours avec 7 personnes afin de de tout passer au peigne fin.

Commission libérale :

- Participation à 2 réunions.
- Les débordements d'activité libérale sur le temps d'activité publique restent à la marge.

**Compte-rendu de Monsieur Michel EVRARD
représentant l'UDAF
à la Commission Des Usagers de la Polyclinique du Parc**

Dates des réunions auxquelles j'ai participé au cours de l'année :

- Commissions : 27 janvier, 13 mars, 14 mars, 16 juin, 10 juillet, 6 octobre, 23 novembre, 24 novembre et 12 décembre 2023.
- Certification avec la HAS.

Points abordés au cours de ces réunions :

- Examen des plaintes des patients.
- Analyse des scores des divers services.
- Conciliation entre patients et soignants.
- Préparation certification de l'Établissement.
- Participation à la semaine sécurité patient.

Position exprimée et retenue par l'instance :

Meilleure prise en charge de la douleur et respect du patient

**Compte-rendu de Monsieur Michel EVRARD
représentant l'UDAF
à la Commission Des Usagers de la clinique Brocéliande**

Dates des réunions auxquelles j'ai participé au cours de l'année : 22 juin, 12 septembre et 21 septembre 2023.

Points abordés au cours de ces réunions :

- Examen des plaintes.
- Analyse des scores.
- Entretien avec les patients.
- Participation au CLIN.

Positions exprimées et retenues par l'instance :

- Ouverture de la salle des rencontres le week-end.
- Amélioration de l'usage de la piscine.

Compte-rendu de Madame Laurence CERA DA CONCEICAO
représentant l'UDAF
à la Commission Des Usagers de la Clinique Miséricorde

Dates des commissions :

- Comité de relecture du livret d'accueil de la clinique de la Miséricorde le 23 janvier 2023.
- Commission des usagers : 14 juin, 6 septembre et 6 décembre (excusée le 22 mars) 2023.
- Inauguration de l'UASS (Unité d'Accueil et de Soins pour patients Sourds Normandie) de la clinique le 28 septembre 2023.
- Conseil d'administration de la clinique le 18 décembre 2023.

Points abordés au cours de ces réunions :

- Suivi des demandes de communication de dossier médical.
- Suivi des plaintes et des réclamations.
- Point qualité-gestion des risques.
- Point sur « Mon Espace Santé ».
- Livret d'accueil.
- Règlement intérieur de la CDU (Commission Des Usagers).

Position exprimée et retenue par l'instance :

Participation à la relecture du livret d'accueil et à sa mise en page.

Bilan de la représentation pour l'année :

- Bonne intégration des représentants des usagers à la CDU.
- Prise de parole des RU facile et écoutée.
- Je remplace depuis décembre le représentant des usagers de la CDU qui assistait auparavant au conseil d'administration de la clinique et qui a arrêté son mandat.

Compte-rendu de Monsieur Yves GUERIN
représentant l'UDAF
à la Commission Des Usagers de l'EPSM (Etablissement Public de Santé Mentale) de Caen

Dates des réunions auxquelles j'ai participé au cours de l'année et points abordés au cours de ces réunions :

- 17/03 et 21/04 : prise de contact avec la responsable des soins et de la qualité.
- 29/08 : présentation du bilan « qualité » de l'EPSM.
- 27/09 : Commission Des Usagers + élection du Président.
- 16/10 : audit des RU pour la certification.
- 07/12 : rencontre éthique : « institution en souffrance, quel impact sur les soins ? ».

Position exprimée et retenue par l'instance :

Conséquences directes pour les usagers en cas de manque de personnel, mutation des malades dans un autre site de l'établissement.

Bilan de la représentation pour l'année :

Travail constructif avec les personnes rencontrées.

Compte-rendu de Monsieur Paul MERCIER des ROCHETTES
représentant l'UDAF
à France Assos Santé (FAS) Normandie (ex URAASS Normandie)

Date et nature de la réunion : Assemblée générale du 4 mai 2023 à Caen.

Points abordés au cours de cette réunion :

- Point sur la représentation des usagers en commission des usagers des établissements de santé en Normandie.
- Stratégie de France Assos Santé au niveau national et déclinaison au niveau local.
- Représentations de France Assos Santé Normandie.
- Contribution de France Assos Santé Normandie au Projet Régional de Santé.
- Baromètre 2022 sur les droits des malades.
- Présentation des comptes 2022, budget prévisionnel 2023.
- Rapport d'activité 2022, consultable sur https://normandie.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/sites/15/2022/05/2022_Rapport-activite-V1-2.pdf
- Voir aussi compte rendu d'activité 2023 de France Assos Santé Normandie consultable sur : https://normandie.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/sites/15/2023/05/2023_RAPPORT-DACTIVITE_compressed.pdf

Bilan de la représentation pour l'année :

Fonctionnement satisfaisant de cette association qui s'est structurée et qui est bien reconnue pour faire vivre la démocratie sanitaire.

Compte-rendu de Madame Agnès ZARAGOZA
représentant l'UDAF
au Conseil Territorial de Santé du Calvados (CTS)

Dates des réunions auxquelles j'ai participé au cours de l'année et points abordés au cours de ces réunions :

- 6 Conseils d'administration : 16/01/2023, 13/04/2023, 15/06/2023, 14/09/2023, 16/10/2023, 29/11/2023.
- Autres en lien avec la représentation : une conférence sur la fin de vie et une journée de formation sur la santé (CHU, EREN...).

Points abordés au cours de ces réunions :

- Commission spécialisée recherche en santé mentale.
- Projets dans le domaine du handicap.
- Accompagner les porteurs de projets.
- Améliorer la lisibilité des actions et l'appropriation par tous.
- Faciliter l'accès aux soins de proximité (médico-bus) et mettre en place des transports solidaires.
- Développer l'information sur les métiers de la santé auprès des jeunes.
- Déterminer les grandes priorités territoriales de santé, socle du futur PRS (Plan Régional de Santé).
- Prévention de la transmission des conduites de répétition intergénérationnelle dans la famille.
- Développer des feuilles de route départementales suivies et animées au plus près des territoires.
- Mettre en place des actions pour éviter l'isolement des personnes âgées.
- S'appuyer sur l'existant pour le faire évoluer en un cadre stratégique.

Positions exprimées et retenues par l'instance :

- Améliorer la démographie médicale pour que les familles aient accès aux soins sur tout le territoire et ce dans un bref délai.
- En milieu rural, il est parfois difficile d'obtenir des rendez- vous, tant avec les généralistes que les spécialistes.

Bilan de la représentation pour l'année :

- Représentation intéressante et enrichissante qui permet d'être un relais pour toutes les actions en lien avec la santé auprès des familles et des associations.

Compte-rendu de Madame Martine LECHARPENTIER

représentant l'UDAF

aux CCAS (Centre communal d'Action Sociale) de Bénouville, Douvres-la-Délivrande et Ranville

CCAS de Douvres-la-Délivrande :

- Très bonne intégration

CCAS de Bénouville :

- Très grande implication : je suis régulièrement sollicitée, ce qui permet de venir en aide aux personnes les plus fragiles.
- Avantage : présence d'un cabinet infirmier qui est en contact direct avec les patients et qui n'hésite pas à nous alerter quand il y a notion de difficulté.

CCAS de Ranville :

- Bonne implication
- Peu de problèmes sociaux

Compte-rendu de Madame Annick CZECKO

représentant l'UDAF

au CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) de Lisieux

6 réunions :

- Débat sur le prix des cantines.
- Débat sur tarifs de location des foyers logement.
- Mise en place de location de vélos à assistance électrique.

Union Départementale des Associations Familiales du Calvados

49 rue de Lion sur Mer

CS 85448 - 14054 CAEN cedex 4

☎02.31.54.64.20

✉udaf14@udaf14.fr

💻www.udaf14.fr



<https://www.facebook.com/Udafcalvados>



<https://www.instagram.com/udaf14/>



<https://x.com/udafcalvados>



<https://fr.linkedin.com/company/udaf14>



Rédaction et conception : UDAF14 - Juin 2024

DPO UDAF14 : Actecil / Correspondant interne : Stéphane QUESNE