



**Faire de nos engagements  
responsables, une  
culture d'entreprise**



S  
O  
M  
M  
A  
I  
R  
E



## EDITO DE LA GOURVERNANCE

Le projet institutionnel et stratégique 2019 – 2023 de l'UDAF de l'Hérault, porté par le Conseil d'Administration et la Gouvernance, positionne le développement durable et la notion d'impact que génère celle-ci (impacts à la fois positifs ou négatifs) comme axe stratégique déterminant.

« Le Développement Durable (DD) est un développement qui permet de répondre aux besoins de la génération présente sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs, notamment les plus démunis » (Rapport Brundtland, 1987, ONU).

Le Développement Durable concerne à la fois le développement social pour l'individu, le développement sociétal pour l'ensemble des populations, le développement économique, le développement environnemental et la gouvernance, selon la norme ISO 26000.

La capacité des sociétés humaines à gérer les territoires et les ressources naturelles par la coopération durant des millénaires a été démontrée par Elinor Ostrom. Ses travaux établissent la nécessité de gérer collectivement les ressources naturelles lorsque celles-ci deviennent rares pour en limiter le prix et en donner l'accès à tous et toutes.

Partageant cette analyse, l'UDAF de l'Hérault a entrepris une démarche de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO) depuis plus de 13 ans (2010).

La Famille étant le socle de notre Société, l'UDAF de l'Hérault s'appuie sur des valeurs fortes comme :

- Le respect du pluralisme, la laïcité,
- Le respect des libertés individuelles,
- La non-discrimination,
- La transparence, la redevabilité, la clarté et l'éthique dans ses principes de gouvernance.

Consciente de l'importance du développement durable pour les familles et les générations futures, l'UDAF de l'Hérault, au travers de l'engagement du Conseil d'Administration, de son Président, et de son Directeur Général, s'inscrit et se projette dans ses actions par la prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux et économiques (préservation des ressources, conditions de vie et de travail).

Les logiques ont évolué de « j'écris ce que je fais, je fais ce que j'ai écrit » à un système de management de la Qualité, puis une approche de la gestion des risques par une prise en compte de l'ensemble de la chaîne de valeur.

Aujourd'hui, la vision d'une stratégie globale autour de la Famille a entraîné une dynamique institutionnelle vers la responsabilité sociétale de notre organisation.

L'UDAF de l'Hérault est évaluée ISO 26000 (ou RSO) depuis 2014, et entend maintenir ce niveau « confirmé » à niveau « exemplaire » depuis 2020. En fin d'année 2020, seules 37 entreprises tout secteur confondu avaient atteint un tel niveau d'évaluation.

Nous réaffirmons notre conviction dans le système de management global de la qualité et demandons à l'ensemble de nos salariés de persévérer dans cette démarche.

Monsieur Philippe CARNAC est notre responsable qualité et environnement.

L'UDAF de l'Hérault prône le déploiement de la RSO, par exemple par la participation notamment de Monsieur le Directeur Général à différentes commissions nationales et groupes de travail et de réflexion.

Pour répondre aux enjeux de la RSO, nous sollicitons l'ensemble de nos parties prenantes internes et externes pour être force de proposition et d'essaimage.

Edito de la Gouvernance	Page 3
L'UDAF de l'Hérault en Bref...	Pages 4 et 5
Nos Pôles et principales Activités	Pages 6 et 7
Certification ISO 9001 version 2015, Nos Engagements Qualité,	Page 8
Evaluation Norme AFNOR ISO 26000	Page 9
La démarche de responsabilité sociétale de l'UDAF 34 : Les Ressources Humaines	Pages 10 et 11
La démarche de responsabilité sociétale de l'UDAF 34 : Les Droits de l'Homme	Pages 12 et 13
La démarche de la performance au sein de l'Economie Sociale et Solidaire	Pages 14 et 15
La démarche Environnementale de l'UDAF de l'Hérault	Pages 16 et 17
Indicateurs Environnement	Pages 18 et 19
On parle de l'UDAF 34...	Pages 20 à 31
Les objectifs stratégiques RSE retenus (2020-2024)	Page 32
Table des sigles	Page 33

Le Président

C. RICO

Le Directeur Général

M. PIMPETERRE

# L'UDAF de l'Hérault en Bref ...

## LES PRINCIPALES PARTIES PRENANTES DE L'UDAF 34

**Définition :** Une partie prenante est un acteur direct ou indirect, physique ou moral, participant à l'activité d'un groupe, généralement une entreprise. Celui-ci a une influence sur la prise de décision du groupe.

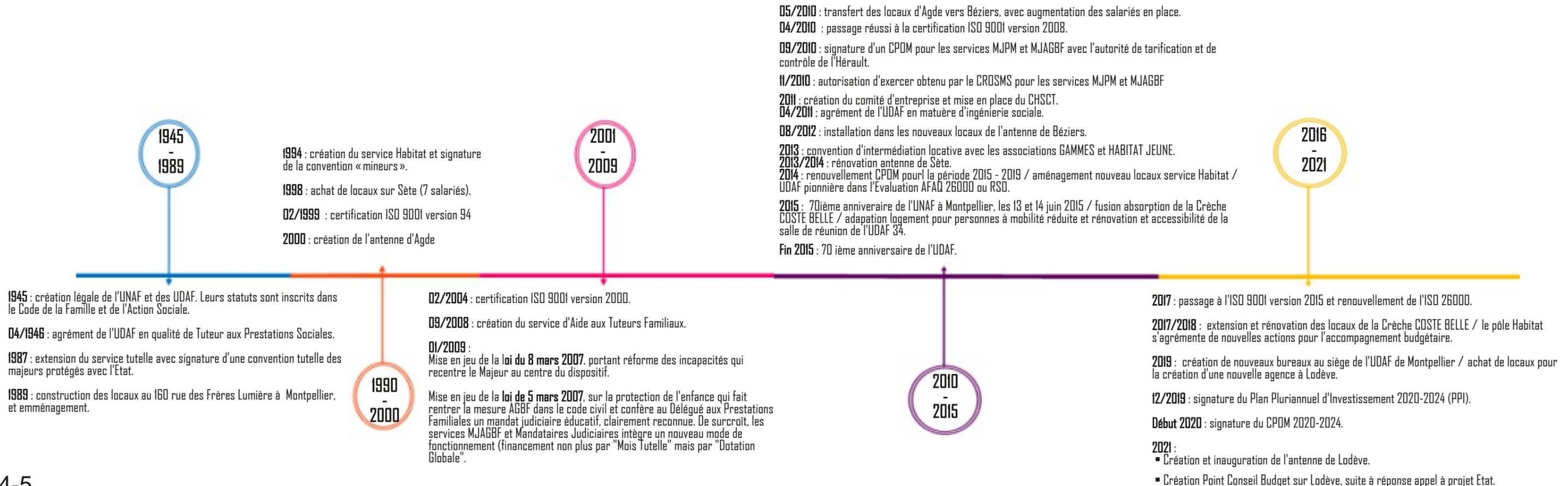
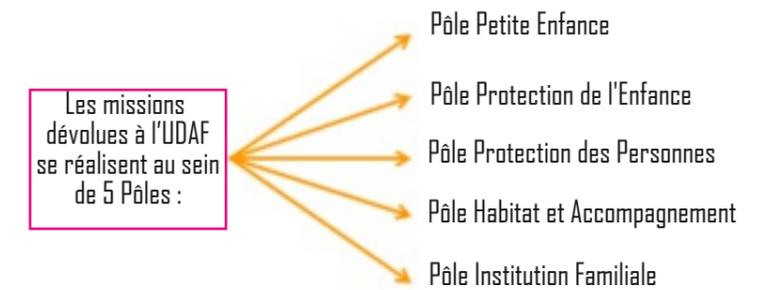


Plus de **100** salariés au 31/12/2022

Le siège social est situé à **Montpellier**.

3 autres antennes visant à couvrir l'ensemble du secteur de l'Hérault sont situées à **Béziers, Lodève et Sète**.

Plus de **2 200** accompagnements réalisés par l'UDAF de l'Hérault, chaque année.



# Nos Pôles et nos principales Activités



- Observatoire Départemental des Familles Héraultaises
- Secrétariat de la Médaille de la Famille Française
- Gestion Locative de 9 appartements dédiés
- Soutien à la parentalité
- Action LIRE ET FAIRE LIRE

**Pôle Institution Familiale**

La Crèche multi-accueil Coste Belle, accueille 31 enfants

**Pôle Petite Enfance**



**Pôle Protection de l'Enfance**



- Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial
- Tutelles aux biens des mineurs
- Administrateur Ad Hoc

- Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé

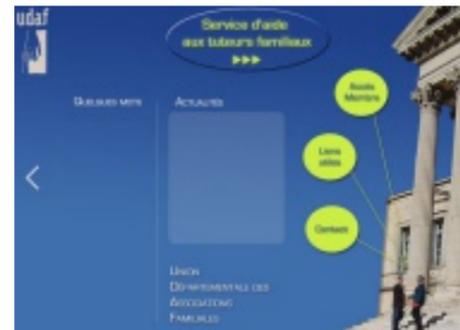
**Pôle Habitat et Accompagnement**

- Accompagnement Social Lié au Logement

- Actions d'Aide Educative Budgétaire

**Pôle Protection des Personnes**

- Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs :
  - Sauvegarde de Justice
  - Curatelle Simple
  - Curatelle Renforcée
  - Tutelle
  - Mandat Ad Hoc
  - Enquête Sociale
- Aide aux Tuteurs Familiaux



Quelques uns de nos partenaires

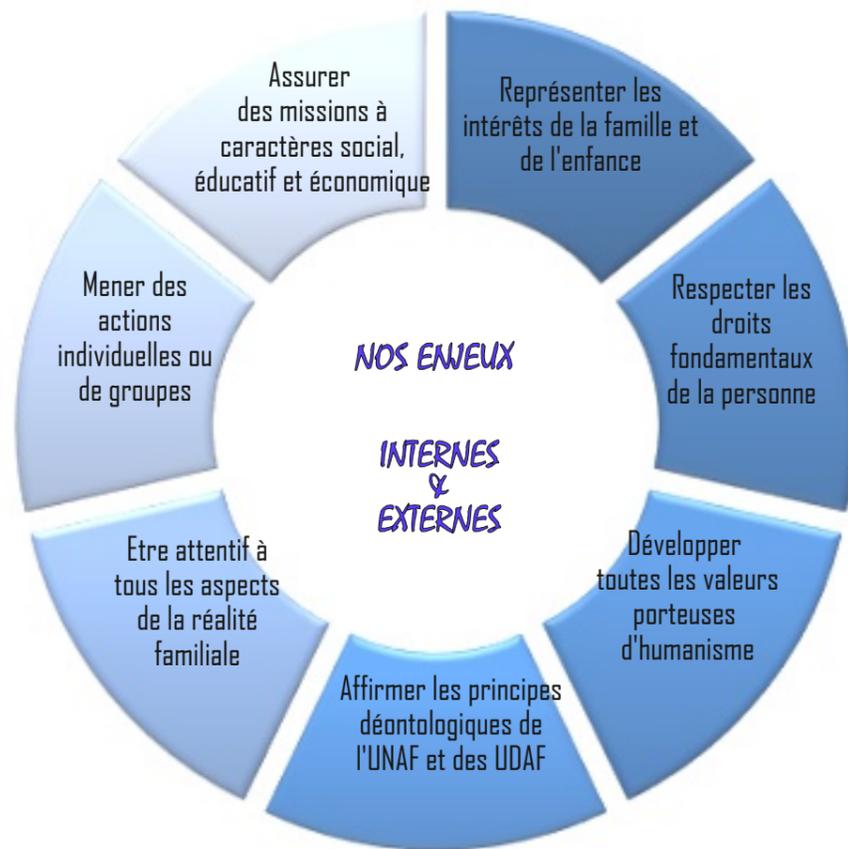


Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale BOUSSONNADE



Photos de l'intérieur et de l'extérieur de la Crèche Coste Belle

NOTRE POLITIQUE  
QUALITE



NOS ENGAGEMENTS  
QUALITE



Flash Info Responsabilité Sociétale des Organisations (RSD)/RSE

UDAF de l'Hérault

Bulletin de Novembre 2020  
Niveau **EXEMPLAIRE** du Label Engagé RSE  
obtenu par l'UDAF de l'Hérault

En qualité de parties prenantes, nous sommes heureux de vous informer qu'à l'occasion de sa 3ème évaluation, notre Union a obtenu le niveau EXEMPLAIRE. Et nous tenons immédiatement à vous en remercier car il est le fruit de la participation de chacune et chacun.

Dans sa synthèse globale, le rapport fait apparaître :

« ... l'UDAF de l'Hérault atteint donc avec beaucoup de mérite le niveau exemplaire du label engagé RSE. Ce résultat vient récompenser un travail de plusieurs années qui a permis d'intégrer efficacement les principes et enjeux de la responsabilité sociétale, en particulier grâce à un système de management robuste et efficace.

Un signe indiscutable de cette exemplarité est d'ailleurs le leadership dont l'UDAF de l'Hérault fait preuve sur le sujet. A ce titre, de nombreux articles lui ont été consacrés et les nombreuses sollicitations pour des témoignages sont généralement acceptées.

Certes le résultat est lié à la nature même des activités de l'organisation dont la raison d'être est par essence alignée avec un certain nombre d'objectifs de l'**AGENDA 2030**. Mais la crise sanitaire que nous traversons et la première période de confinement du printemps 2020 ont mis en lumière la résilience de l'UDAF de l'Hérault, et sa capacité à assurer la continuité de ses activités au service des personnes protégées et de leurs familles. »

Si à ce jour, seulement 37 entreprises tout secteur confondu en France ont obtenu une telle évaluation, cela nous donne surtout l'envie de toujours avancer, se mesurer pour être digne de ce nouveau label !

C'est pourquoi, à titre d'exemples, et depuis l'évaluation, nous avons milité auprès du Gouvernement, en lien avec l'organisation professionnelle **NEXEM**, pour une meilleure reconnaissance des métiers, dont celui de Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs ; nous avons mis en place une cellule d'écoute et de soutien pour les équipes en cette période si délicate pour tous ; et nous cherchons à finaliser une action solidaire et environnementale, en lien avec l'APF de Montpellier, de reboisement sur le Massif de la Gardiole afin de tenter de compenser une partie de notre empreinte carbone...

**AGENDA 2030** : L'AGENDA 2030 est un programme universel pour le développement durable. Il porte l'ambition de transformer notre monde en éradiquant la pauvreté et les inégalités en assurant sa transition écologique et solidaire à l'horizon 2030.

**NEXEM** : Nexem est une organisation professionnelle, un projet collectif, dont la réussite repose sur l'engagement et l'investissement de tous les acteurs concernés (adhérents, délégations régionales, représentants nationaux, équipes du siège...). C'est un projet politique fort au service de valeurs humaines et de finalités sociales : l'organisation porte ainsi l'ambition de promouvoir le modèle associatif comme une réponse efficace à l'accompagnement des plus fragiles, au service d'une société ...

# La démarche de responsabilité Sociétale de l'UDAF 34

## LES RESSOURCES HUMAINES



2

### RELATIONS et CLIMAT

- Organisation entraïdante : binômes, professionnels de soutien, tuteurs d'entreprise.
- Dialogue social régulier et productif.
- Démarche « Ensemble, soyons Collabor'Actifs ».
- Convivialité favorisée : lieux et temps dédiés
- 3 réunions corporate par an : Réunion de starter (Janvier) avec les administrateurs, Réunion de Juin, Réunion de Septembre (format participatif).
- Encouragement au co-voiturage (produit par le Groupe de Travail RSD + Places dédiées).
- Places dédiées pour les femmes enceintes.
- Cours wellness autogérés par les salariés : Running, Zumba, Ping-Pong, Pétanque, ...
- Places de crèches réservées pour les salariés.
- Biodiversité : éco-gestes, niches à oiseaux, recyclage matériel informatique vers des structures d'insertion, ...

3

### CONTENU DU TRAVAIL

- Formalisation claire de l'organisation et des périmètres.
- Groupes de Travail : organisation, métiers, ...
- Système de régulation de la charge par le collectif.
- Analyse des pratiques : via les cadres et via une psychologue externe.
- ISO 9001 version 2015.
- Audits réguliers : IRTS-IFOCAS, Ernst&Young, CAC, ...



1

### MANAGEMENT

- Adaptation quantitative de l'effectif d'encadrement.
- Formations et Séminaires : RPS, soft skills, implication, gestion des conflits, gestion du temps et des priorités, entretiens individuels, entretiens professionnels, ... Et relais vers les équipes.
- Charte managériale.
- Culture du « management bienveillant ».

4

### EGALITE PROFESSIONNELLE

- Accord Egalité Hommes - Femmes.
- Accord Séniors.
- Equilibre vie perso - vie pro : Proximité lieu de travail - lieux de vie (40% salariés - 7 KM) / Pas de réunions avant 9 h 00 ni après 17 h00.
- Accord Télétravail.
- Mise en place CSE (dont Représentants de Proximité non-élus).
- Projet : Compte Epargne Temps.

5

### COMPETENCES ET PARCOURS PROFESSIONNEL

- Parcours d'intégration : E.I, tournée, formations métiers, Tuteurs d'entreprise, Livret, fiches..
- I EAD / an & I EP / an + Suivi individualisé UDAF et UNIFAF.
- Plan de formation (2,30 %).
- Mécanique de gestion de carrière :
  - Mobilité (dont inter-secteurs), VAE, Contrats de professionnalisation, Services Civiques, ...
  - Promotion : 100 % des cadres sont issus de l'interne.

6

### SANTE AU TRAVAIL

- DUERP révisé et diffusé.
- Sensibilisation des managers.
- Présence d'un préventeur formé en Interne.
- Présence-terrain forte des IRP.
- Travail en symbiose avec le SIST AMETRA.
- Groupe de Travail Interne Qualité, RSD, ...
- Démarche de la gestion de la violence externe : Processus, séances avec psychologue, téléphone d'urgence (MSA), formation « Gestion du Stress », ...
- Mise en place des RP
- Prévention du harcèlement sexuel au travail.



Egalité professionnelle Hommes / Femmes



Accord d'Entreprise : télé-travail

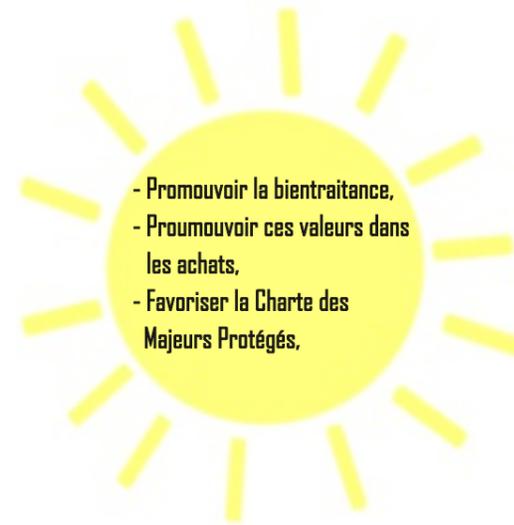


Intervention CARSAT du Languedoc Roussillon

# La démarche de responsabilité Sociétale de l'UDAF 34



## LES DROITS DE L'HOMME



- Promouvoir la bientraitance,
- Promouvoir ces valeurs dans les achats,
- Favoriser la Charte des Majeurs Protégés,



### 1 VIOLENCES ET NON DISCRIMINATION

- Partenariat avec le CCAS de Montpellier pour dédier un appartement pour les femmes victimes de violences conjugales,
- Places réservées dédiées pour les femmes enceintes,
- Création d'un Comité Ethique,
- Formation « Bientraitance »,

### 2 INSERTION

- Accueil des Migrants,
- Actions sur des habitants des quartiers défavorisés de Montpellier,
- Accueil de Services Civiques,

### 3 HANDICAP

- Places réservées à la crèche pour des enfants porteurs de handicap,
- Places de stationnement PMR sur le domaine Public, par accord avec la Mairie de Montpellier,
- Participation à des événements liés aux Personnes Handicapées (ex : Triathlon adapté et solidaire du Salagou),
- Création d'un appartement dédié aux personnes à mobilité réduite,



Triathlon adapté et solidaire du Salagou

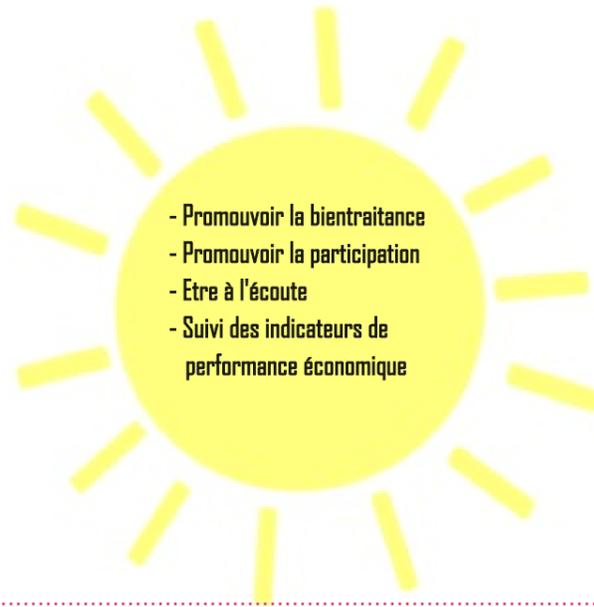


Triathlon adapté et solidaire du Salagou



Triathlon adapté et solidaire du Salagou

# La démarche de la performance au sein de l'Economie Sociale et Solidaire



Extrait de la Charte illustrée

Art. 8: Droit à la protection du logement et des objets personnels



Conformément à l'article 426 du code civil, le logement de la personne et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible. Les objets à caractère personnel indispensables à la personne handicapée ou destinés aux soins de la personne malade sont gardés à sa disposition, le cas échéant par l'établissement dans lequel elle est hébergée.

Article 8 de la Charte illustrée de la Personne Protégée

## 3 QUESTIONS RELATIVES AUX BENEFICIAIRES

- Réalisation d'une Charte illustrée,
- Structuration de l'écoute client, par l'enregistrement et le traitement des réclamations clients et par l'enregistrement des discriminations (UDAF 34, certifié ISO 9001 version 2015),
- Accès direct aux dossiers par l'informatique, Accès direct aux dossiers par les Magistrats,
- Participation à des campagnes publiques de santé (« Le mois sans Tabac », La Nutrition),
- Sensibilisation des Associations Familiales.

## 4 INDICATEURS MESURE DE PERFORMANCES

- Consommation : d'électricité, d'eau, de ramettes de papier.
- Coût des déplacements et maillage territorial,
- Indicateur des salariés vivant à proximité des lieux de travail,
- Incidents et Discrimination,
- Formation Bienveillance,
- 13 indicateurs nationaux de performances économique dont la VPS (Valeur de Points Services),
- Site Pilote pour la mise en place d'un tableau de bord avec l'ANAP.

## 2 COMMUNICATION ET ECHANGES

- Site Internet,
- Revue de Presse Locale et Nationale,
- Trophée RSE et Performance Globale,
- Flash info et Parties Prenantes,
- Affichages Internes (exemple : Les Gestes éco-citoyens).



## 5 COMMUNAUTE ET DEVELOPPEMENT LOCAL

- Mise en place de journées départementales (Service MJPM),
- Réalisation d'une étude de diagnostic territorial partenariale,
- Organisation de journées portes- ouvertes,
- Accueil de Services Civiques,
- Accueil de Stagiaires,
- Développement de l'action « Lire et Faire Lire »,
- Entretien des espaces vert par des entreprises adaptées,
- Création d'emplois (49 à + de 100 salariés, depuis 2010).

## 1 LOYALTE DES PRATIQUES

- Application volontaire de l'ordonnance de 2015, relative à la transparence de la communication et à la prévention des risques de corruption (exemple : Antenne de Lodève).

Action : Lire et Faire Lire



"Lire et faire lire"

Action accès aux droits :  
Formation : Facile à Lire et à Comprendre



"Facile à Lire et à Comprendre"



Campagne Publique de Santé : Le Mois Sans Tabac

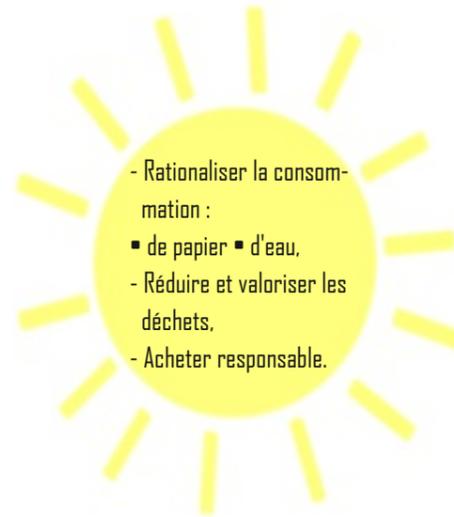
# La démarche Environnementale de l'UDAF de l'Hérault



## EMPREINTE CARBONNE

Mise en place d'un outil permettant de réguler notre empreinte carbone.  
Ce logiciel permet de calculer chaque année la réduction de notre impact carbone, en se basant sur les données du GIEC.

(Outil Valor'Ess).



- Rationaliser la consommation :
  - de papier
  - d'eau.
- Réduire et valoriser les déchets.
- Acheter responsable.

## 3 BIODIVERSITE

- Installation de nichoirs.
- Utilisation de végétaux adaptés à la région.



## 2 EMPREINTE CARBONNE

- Mesure par l'acquisition d'un logiciel dédié et recherche de compensation.
- Participation au copil de l'outil Valor'Ess pour la mise en place d'un outil gratuit de mesure de l'empreinte carbone.
- Projet de reboisement.



## 1 ACHATS

- Sélection et évaluation des fournisseurs réfléchissant eux mêmes à leur empreinte Carbone.
- Privilégier les circuits courts.
- Evaluation RSE des fournisseurs et délimitation des critères environnementaux pris en compte.
- Achats vélos électriques.
- Etude installation de bornes électriques pour recharger les voitures.
- Utilisation de papier recyclable, y compris sur les agendas.
- Entretien des espaces vert par des entreprise adaptées.
- et Livraison repas par des Ateliers Protégés.



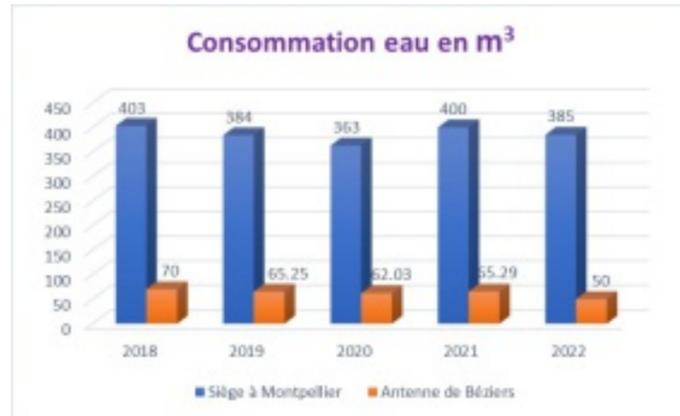
## 1 LIMITATION DE NOS IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

- Réduction des déchets plastiques : achat d'un « éco cup » pour tous les salariés.
- Tri Sélectif des déchets et mise en place d'un registre des déchets.
- Place réservée pour le covoiturage.
- Plan de développement et maillage territorial (Montpellier → Création Antenne de Sète / Antenne de Béziers / Antenne de Lodève).
- GEIDE.
- Mesure des trajets « domicile - travail » : 40 % des salariés vivent à moins de 7 KM.
- Signature de 2 plans de Mobilité des Entreprises (Montpellier et Béziers).



Projet de reboisement de La Gardiole

# INDICATEURS ENVIRONNEMENT



### Siège à Montpellier

**20.5 Litres** par jour et par personnes en moyenne en **2020**

**23 Litres** par jour et par personnes en moyenne en **2021**

**22 Litres** par jour et par personnes en moyenne en **2020**

Pour information, le siège social à Montpellier comprend 26 salariés présents dans le bâtiment principal, 11 salariés de la Crèche et les enfants accueillis, au nombre de 30 - 31.



### Antenne de Béziers

**21 Litres** par jour et par personnes en moyenne en **2020** (11 salariés)

**18 Litres** par jour et par personnes en moyenne en **2021** (14 salariés)

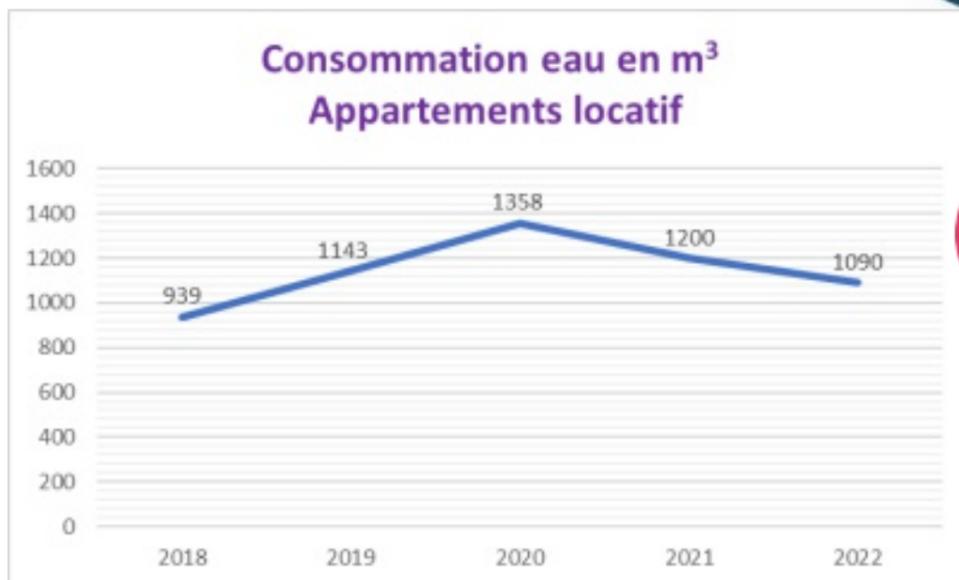
**13 Litres** par jour et par personnes en moyenne en **2022** (14 salariés)

## Consommation des ramettes de papier



La lecture de cet indicateur est inversée. Plus le résultat est bas, plus l'indicateur est satisfaisant.

La nette augmentation en 2021-2022 réside dans la production des Comptes Rendus de Gestion Annuel, pour lesquels nous devons fournir de plus en plus de justificatifs.



En 2019, L'UDAF 34 en partenariat avec le CCAS de Montpellier et le CHRS Buissonnade, a dédié un **nouvel appartement** pour l'accueil de **femmes victimes de violences conjugales**.

## Consommation électrique pondérée



## L'Udaf ouvre une antenne en ville et s'ancre dans le Lodévois

### SOCIAL

L'association a acquis et rénové le rez-de-chaussée d'une bâtisse avenue de Fumel.

Alain Mendez  
amendez@midilibre.com

Après Montpellier, Béziers et Sète, l'Union départementale des associations familiales de l'Hérault (Udaf 34) poursuit son maillage territorial en ouvrant, ce lundi 15 février, une quatrième antenne à Lodève, avenue de Fumel, sur les 160 m<sup>2</sup> du rez-de-chaussée d'une bâtisse qu'elle a acquis et rénové en 2020, lors d'un chantier mené en partenariat avec l'État et la direction départementale de la cohésion sociale.

### 150 familles suivies

« Il nous manquait un point d'ancrage pour répondre aux besoins de nos bénéficiaires et améliorer le travail de nos salariés. C'était comme une évidence. Il fallait qu'on soit là », résume le directeur général de l'Udaf 34, Marc Pimpeterre. Acteur important de l'économie sociale et solidaire, l'association a initié en 2018, avec la MSA, la Communauté de communes du Lodévois & Larzac et la Caf, un diagnostic territorial sur différentes thématiques : petite enfance, transports, activités de jeunes... Afin de mieux connaître les familles, mieux les représenter et les défendre, se faire l'écho des réalités qu'elles rencontrent. « Nos services accompagnent sur le bassin lodévois plus de 150 familles chez lesquelles ils se rendent, ou qui devaient se déplacer à Montpellier pour venir chez nous, ex-



Une équipe de cinq personnes travaille dans la nouvelle antenne, au plus près des besoins des bénéficiaires.

plique le directeur général, également membre du CCAS de Lodève. Afin d'améliorer leur accès aux droits, nous avons choisi de créer cette antenne proche de leur lieu de vie pour les accueillir. » Proche du centre-ville, de plain-pied, accessible, le nouveau site spécialement aménagé par l'architecte de Soubès Pascale Di Constanzo comprend différents accueils, bureaux et espaces. Il héberge depuis aujourd'hui une équipe de cinq

personnes (agent d'accueil, mandataires judiciaires, travailleur social) dirigée par Damien Figarède. « Cela permet à nos salariés de concilier vie familiale et professionnelle en travaillant près de leur domicile. Certains sont actuellement sur l'antenne de Béziers, d'autres sur le siège de Montpellier alors qu'ils résident à Lodève ou aux alentours », poursuit Marc Pimpeterre, qui envisage avec son président Claude Rico, à terme, de faire rayonner cette

antenne à l'échelle du Cœur d'Hérault dans une même logique territoriale et environnementale. « Les projections montrent que le bilan carbone de l'Udaf 34 sera nettement amélioré : moins de déplacements pour les salariés se rendant sur le lieu de travail, moins de déplacements également pour aller directement au domicile des personnes accompagnées ! »

> Antenne de Lodève au 40 avenue de Fumel. Infos : [www.udaf34.fr](http://www.udaf34.fr).

### 100 salariés et 2 200 bénéficiaires

**ACCOMPAGNEMENT** Créée le 7 octobre 1945, l'Udaf de l'Hérault regroupe 34 associations familiales et compte plus de 100 salariés qui interviennent sur différents pôles : petite enfance (gestion crèche), protection de l'enfance (à la suite de saisines des juges des enfants et juges d'instruction), habitat et accompagnement (recherche par une aide éducative budgétaire du maintien des bénéficiaires dans leur logement), protection des personnes (service de mandataire judiciaire pour accompagner les personnes protégées), action familiale (soutien à la fonction parentale, action Lire et faire lire, observatoire départemental des familles...). Plus de 2 200 bénéficiaires sont accompagnés annuellement par les services à partir du siège de Montpellier, des antennes de Béziers et de Sète... et désormais Lodève.



Claude Rico (à droite), Pascale Di Constanzo et Marc Pimpeterre.

## L'UDAF 34 inaugure officiellement ses nouveaux locaux Lodévois



Un temps solennel ce vendredi 29 octobre, après l'ouverture de l'antenne en février. PHOTOS AM



Une visite de locaux accessibles et adaptés.



Au rez-de-chaussée d'un bâtiment rénové.

### FAMILLES

Installée sur l'avenue de Fumel, l'antenne rayonnera sur tout le Cœur d'Hérault.

Alain Mendez  
amendez@midilibre.com

L'UDAF 34 (Union départementale des associations familiales de l'Hérault) basée à Montpellier est implantée sur Lodève depuis le 15 février dernier. Installés avenue de Fumel, dans une bâtisse entièrement rénovée, les locaux ont officiellement été inaugurés vendredi dernier, dans un contexte sanitaire plus

apaisé. « Grâce à une volonté commune des collectivités et de l'État, nous disposons ici d'un lieu de proximité, de convivialité pour accueillir et aider les familles les plus en difficulté », se réjouissait le président Claude Rico, devant le sous-préfet Éric Suzanne, la maire et conseillère générale Gaëlle Lévêque, le président de la Communauté de communes Lodévois et Larzac Hussein Bourgi.

### Un lieu de proximité pour accompagner les familles

« Cela permet un meilleur maillage territorial pour poursuivre notre mission d'intérêt général », poursuit le président. Cet ancrage lodévois est

le fruit d'un choix politique et d'un diagnostic territorial avec plusieurs partenaires : MSA, CAF, Éducation nationale, ville, communauté de communes, conseil départemental... « Cela permet un meilleur accès aux droits des bénéficiaires. C'est 170 familles localement, sur le Cœur d'Hérault, à Montpellier », complète le directeur général, Marc Pimpeterre. « Et une équipe de cinq salariés dirigée par Damien Figarède, qui vivent tous désormais à proximité de leur lieu de travail ». L'antenne regroupe trois pôles : protection des personnes avec un service de mandataire judiciaire ; protection de l'enfance ; habitat. « Lodève est classé en Quartier

Prioritaire de la Ville, nous avons ici 49 % de familles monoparentales », soulignait Gaëlle Lévêque. Comme les autres intervenants, la maire se félicitait de cette arrivée sur un territoire socialement pauvre, avec un fort taux de précarité. Tous saluaient aussi le travail des salariés et bénévoles de l'UDAF avant de couper le ruban et dévoiler les plaques de la nouvelle antenne.

> Créée en 1945 d'une volonté du Conseil national de la résistance, l'Udaf de l'Hérault regroupe 34 associations familiales et compte plus de 100 salariés sur différents pôles. Plus de 2200 bénéficiaires sont accompagnés annuellement par ses services dans l'Hérault.

# L'Udaf, un acteur engagé au service des intérêts des familles héraultaises

**SOCIAL**  
En France, l'union des associations familiales de l'Hérault intervient depuis près de 75 ans.

Aurélien Marchand  
amarchand@midilibre.com

Accueil des victimes de violences conjugales, aide à l'accès au travail pour les personnes à mobilité réduite, soutien aux familles en situation d'expulsion, accompagnement des personnes âgées... Si les actions de l'union départementale des associations familiales (Udaf) de l'Hérault sont méconnues auprès du grand public, elles n'en sont pas moins vitales pour ses bénéficiaires.



Construite dans les locaux de l'Udaf, rue des Frères-Larrière à Montpellier, une crèche accueille 31 enfants.

195 instances comme la CAF, la MSA, les organismes FLM, l'accès aux droits ou les commissions de surendettement. Avec des mandataires judiciaires répartis sur cinq pôles : protection des personnes et petite enfance (100 dossiers suivis chaque année), habitat et accompagnement pour la maintenance dans leur logement de familles en difficulté (250 dossiers par an) ou la mise en place d'ateliers pour apprendre à mieux gérer son budget, l'Udaf intervient sur tous les âges de la vie. Avec pour but de faire remonter aux pouvoirs publics le sort des personnes en difficulté, un recours bien venu pour de nombreuses familles. « Nous n'avons pas pour ambition, ni volonté d'aller faire

responsable. Preuve de dynamisme et de professionnalisme de la structure, le nombre de mesures suivies est passé de 1 100 à 1 700 en dix ans, tandis que le nombre de salariés a presque doublé sur la même période (50 en 2010 à 110 aujourd'hui). Conséquence, de nouvelles antennes ont été créées à Béziers, Sète, et bientôt Lodève. « L'État nous accompagne avec des moyens humains qui suivent. Le dialogue de gestion avec notre autorité de contrôle de clarification est performant et efficace, il faut savoir le dire. En conseil de la vie sociale, nous nous des retours très favorables des personnes prises en charge, il y a une volonté d'annoncer : »

**Un dispositif qui porte la voix des familles, unique en Europe et dans le monde**  
MARC PIMPETERRE, DIRECTEUR GÉNÉRAL UDAF 34

## 37 mandataires pluridisciplinaires

Sur quelles missions intervenez-vous ? Au pôle protection des personnes et de l'enfance, l'UDAF est désigné par le juge des tutelles pour suivre 1 700 personnes sous mesure de curatelle, tutelle ou sauvegarde de justice dans le département. Des populations souvent en difficulté ou en situation de handicap, et qui ont du mal à gérer leur quotidien. Nous intervenons en tant que mesure de protection pour faire en sorte qu'elles retrouvent au maximum leur autonomie.

Quels sont vos métiers ? Des conseillers en économie sociale et familiale, des assistantes sociales, des éducateurs spécialisés ou des juristes, ce qui nous donne une équipe pluridisciplinaire de 37 mandataires judiciaires, en contact avec les magistrats ou la direction départementale de la cohésion sociale. Nous nous occupons sur l'ensemble de l'Hérault pour apporter le plus de proximité avec les usagers.



S. Lacointe, du pôle protection des personnes et de l'enfance.

## Une stratégie RSE jugée vertueuse

L'Udaf 34 a été distingué pour son rôle modèle en matière de responsabilité sociale des entreprises.

La section héraultaise de l'Udaf s'est vue remettre, par le conseil supérieur de l'éthique des experts-comptables, le 28 novembre, le Prix national de la meilleure démarche RSE, parmi les acteurs de l'économie sociale et solidaire.

Développement de la coactivité et du télétravail, places de crèche pour les salariés, réduction des déplacements polluants, opérations de reboisement ou création de niches à oiseaux... Tout est bon pour réduire son empreinte carbone et améliorer les conditions de travail des salariés. La démarche RSE fait partie intégrante du projet associatif et concerne toutes les dimensions de l'entité. « On ne peut pas défendre les familles sans se soucier du sort des générations futures. On veut que notre planète soit la plus verte possible, y compris quand on ne sera plus là, fait entendre Marc Pimpeterre. Nous essayons aussi de concilier vie



À l'Udaf, tous les salariés sont mis à contribution pour améliorer la qualité de vie au travail.

familiale et professionnelle. Avec la création des nouvelles antennes départementales, 60% de nos salariés résident à moins de 7 kilomètres de leur lieu de travail, et on essaye de rationaliser nos déplacements. Bref, les salariés ont le sentiment de contribuer à améliorer leur qualité de vie au travail, mieux ils sont capables de rendre service. »

## L'Udaf 34 en chiffres

L'Udaf de l'Hérault a été créé le 7 octobre 1945 suite à une ordonnance nationale du 3 mars 1945 du Gouvernement de la République. L'antenne héraultaise regroupe 34 associations locales, auxquelles adhèrent 3 429 familles. L'Udaf 34 exerce 231 représentations auprès d'instances officielles et des organismes départementaux, avec la possibilité de se constituer partie civile. L'Udaf 34 gère, en collaboration avec 110 salariés, les services qui lui sont confiés par les pouvoirs publics. Avec 1 700 mesures de protection confiées par les juges des tutelles, l'Udaf est le deuxième opérateur de la région Occitane. Installé sur trois sites à Montpellier, Béziers et Sète, l'Udaf devrait inaugurer d'ici les prochains mois une nouvelle antenne à Lodève.



Marc Pimpeterre, directeur général de l'Udaf Hérault.

# Le bien-être des salariés pris au sérieux dans l'entreprise

**Humain.** Les salariés de l'Udaf ont participé à des ateliers pour favoriser leur qualité de vie au travail.

Le bien-être au travail n'est pas un vœu pieux. Lundi, les portes du siège héraultais de l'Udaf (Union départementale des associations familiales) sont exceptionnellement closes. La centaine de salariés, pourtant, est bien présente. Le directeur, Marc Pimpeterre, les a tous conviés à un forum dédié à la QVT. Un sigle encore méconnu mais fondamental : la qualité de vie au travail. Le forum a été mis en place gratuitement par Eovi MCD Mutuelle.



■ Debout ou assis : de précieux conseils délivrés par un kinésithérapeute. PHOTO R. DEHULLESSEN

Debout, en cercle devant un kinésithérapeute, une dizaine d'employés écoute attentivement ses conseils. Comment prendre appui sur ses pieds, soulever une caisse, se tenir assis devant son ordinateur. Des gestes mécaniques pas si anodins. Mal au dos et troubles musculo-squelettiques sont le lot quotidien de nombre de salariés sédentaires. À l'étage, un groupe s'initie aux techniques de respiration avec Eve Diez. Chacun découvre des sensa-

tions nouvelles. Mandataire judiciaire, Stéphanie est ravie de l'initiative. « Le directeur s'intéresse à la façon dont nous gérons notre stress. Ce n'est pas le cas partout. Cette initiation peut donner envie d'approfondir ces techniques de relaxation. » Sa collègue Sophie, également mandataire judiciaire depuis sept ans, juge la « démarche positive. Il ne s'agit pas d'une

formation professionnelle mais d'une formation pour se sentir mieux au travail et dans notre vie. Nos demandes sont entendues. » Toutes deux s'accordent à dire que l'Udaf est « une institution où il fait bon travailler ». L'éloge conforte le directeur dans son engagement. L'Udaf Hérault est pionnière en matière de « responsabilité sociale de l'entreprise ».

« C'est la responsabilité de l'employeur que les salariés aillent le mieux possible. C'est aussi l'occasion de faire mieux connaissance. Tout le monde a à y gagner. Parler de qualité de vie au travail permet d'éviter les risques psycho-sociaux. » Et d'éloigner le spectre du burn-out.

## ATELIERS Une mutuelle engagée auprès des entreprises « Des employés acteurs de leur santé »

Eovi MCD Mutuelle érige la prévention et la promotion de la santé en priorité. C'est pourquoi elle propose à ses clients d'accueillir gratuitement dans ses murs ce forum articulé autour de

quatre ateliers avec des intervenants spécialisés. Techniques de respiration, gestes et postures, nutrition et bilan de forme physique. « Ces actions de prévention permettent aux salariés de

devenir acteurs de leur santé », explique Coralie Buccella, chargée de projet. Une trentaine d'actions sont menées dans l'Hérault chaque année. Un début, parie la Mutuelle.



Coralie Buccella, chargée de projet.

## ENTRETIEN



### « Aider à s'adapter »

**Vous animez l'atelier respiration en partenariat avec la mutuelle. Quel est son bienfait pour le salarié ?**

Gérer le stress et ses émotions. Tout change très vite dans le monde de l'entreprise, il faut s'adapter en permanence. Le stress est une réaction face au changement.

### Qu'est-ce que vous leur apportez ?

On ne peut pas changer l'environnement mais adapter son comportement. Redonner du sens en recaptant ses valeurs, c'est le fil conducteur. L'atelier permet de se réapproprier ses perceptions avant d'arriver au burn-out. Chacun peut choisir de pratiquer le yoga par exemple. L'environnement professionnel n'est pas responsable de tout.

### Comment ont réagi les salariés ?

Ils sont très motivés. J'ai senti un véritable engagement pour s'approprier l'outil. Ils se sentent investis par leur mission au sein de l'entreprise.

# Conseils d'expert Quand lire apporte le bonheur !

L'Union Départementale des Associations Familiales de l'Hérault est fondée officiellement le 7 octobre 1945 à la suite de l'ordonnance du 3 mars 1945.

Elle est constituée d'un Conseil d'Administration de 26 administrateurs, présidée par Monsieur Claude RICO, sous la Direction Générale de Monsieur Marc PIMPETERRE. Elle exerce 161 représentations (CAF, CCAS, offices d'HLM... voir [www.udaf34.fr](http://www.udaf34.fr)) et intervient sur des questions d'ordre familial via des commissions d'études et l'observatoire départemental des familles. L'UDAF 34 regroupe 36 associations familiales, représentant 2 433 familles.

L'UDAF 34 a pour missions légales, aux termes de l'article L211-3 du code de l'Action Sociale et des Familiales :

- La représentation de l'ensemble des familles auprès des Pouvoirs Publics.
- La défense des intérêts matériels et moraux des familles.
- La gestion des services d'intérêts familiaux.
- L'exercice devant toutes les juridictions de la partie civile.

L'UDAF34 gère des services dans l'intérêt des familles héraultaises avec plus de 100 salariés (Protection des Personnes, Protection de l'Enfance, Habitat et accompagnement, Institution Familiale et une crèche), à partir du siège de Montpellier et des antennes de Béziers, Sète et depuis février 2021 Lodève.



L'UDAF 34 s'est trouvée dans certains cas à l'avant-garde de pratiques nouvelles dans la région Occitanie voire au niveau national : certification ISO 9001 obtenue dès 1999, signature d'un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens en Septembre 2010, mise en place d'un Conseil de la Vie Sociale en 2011 afin de favoriser l'expression des majeurs protégés, la Responsabilité Sociale des Organismes obtenue dès 2014 renouvelée en 2020 avec un niveau «exemplaire».

L'UDAF 34 a également été lauréate du trophée RSE de l'Economie Sociale et Solidaire attribué par le Conseil supérieur de l'Ordre des experts-comptables et la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, récompensant les bonnes pratiques en la matière (RSE).

Durant la crise Covid-19, l'UDAF34 n'a cessé de fonctionner, en s'adaptant à la situation, afin de remplir ses missions envers les bénéficiaires des services.

## « La journée des bénévoles de l'action 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 lectures sont organisées en petits groupes, une ou plusieurs fois par semaine, durant toutes 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. Extrait de la plaquette de présentation de l'Association Lire et Faire Lire.

Lire et Faire Lire a vu le jour en 2000, à l'initiative de l'écrivain Alexandre Jardin. Aujourd'hui, 20 558 bénévoles lisent des histoires aux enfants dans 13187 structures à travers toute la France.

Dans l'Hérault, la Ligue de l'Enseignement et l'UDAF34 proposent cette action depuis le début. L'UDAF34 a relancé cette action depuis 5 ans, en sommeil auparavant.

Aujourd'hui, une trentaine de bénévoles sont accueillis dans 11 structures, situées en majorité dans de petites communes du département et ce, pour la grande joie des enfants, des bénévoles et des responsables de structures qui accueillent.

L'année 2020 marquait les 20 ans de Lire et Faire Lire. La pandémie de Covid-19 n'a pas permis de fêter l'événement et a stoppé les lectures dans les structures.

En 2021, les bénévoles ont hâte de retrouver les enfants pour les faire rêver à travers leurs lectures !

Le vendredi 5 novembre 2021.

Si vous souhaitez devenir bénévole LFL : [udaf34@wanadoo.fr](mailto:udaf34@wanadoo.fr)

Page et publi-reportage réalisés par la région Midimédia  
Tél. 04 67 07 69 74

L'AVIS DE PROFESSIONNEL AVEC



## Plaisir de lire, plaisir de partager



« Avec l'UDAF et l'action Lire et Faire Lire, je me suis engagée dans une démarche de solidarité intergénérationnelle pour l'éveil des enfants. Nos objectifs ? Faire venir davantage de bénévoles et de structures à cette belle aventure, en organisant une journée avec l'intervention d'un conteur et d'une spécialiste de livres pour enfants, des journées partage et formation. J'aimerais que les pouvoirs publics reconnaissent que les bénévoles sont un maillon essentiel de la société. Sans eux, sans toutes ces associations qui œuvrent au quotidien, que deviendrait le vivre ensemble, le partage, la solidarité ? Les personnes engagées dans lire et faire lire adhèrent à une des associations de l'UDAF34 et

viennent grandir les rangs des bénévoles. Ainsi, nous pouvons aller plus loin dans nos actions et faire profiter plus d'enfants de lecture nécessaire à leur bon développement, à stimuler leur goût pour la lecture, la littérature. C'est un formidable outil ! Je rappelle qu'il faut avoir plus de 50 ans. Ma plus belle fierté ? La crèche Costebelle : de crèche associative, dont j'étais la Présidente, elle est devenue crèche de l'UDAF34, ce qui a permis de l'agrandir et sécuriser les professionnels qui y travaillent. C'est une belle réussite... je van lire aux enfants de la crèche et m'émerveille toujours à leur contact, de leurs réactions, leur attention. C'est tellement gratifiant ! » explique Célestine Rizzolo-Bresson, Vice-Présidente de l'UDAF34



BON A SAVOIR

## L'actu de l'UDAF34



### Responsabilité Sociétale Organisations

Depuis 2020, l'UDAF34 a été évaluée ISO 26000 niveau «exemplaire». 37 entreprises françaises ont obtenu un tel niveau ! Extrait du rapport : « Ce résultat vient récompenser un travail de plusieurs années (...) en particulier grâce à un système de management robuste et efficace. Un signe indiscutable de cette exemplarité est d'ailleurs le leadership dont l'UDAF de l'Hérault fait preuve... ».



### Ouverture d'une antenne à Lodève

L'UDAF34 a ouvert en février 2021 une antenne à Lodève, pour être au plus près des besoins des bénéficiaires et pour favoriser la conciliation vie professionnelle/vie familiale des salariés. Des travaux d'aménagement ont été nécessaires pour réhabiliter le bâtiment, situé au 40 rue de Fumel. De nombreux liens ont été tissés avec les élus, partenaires locaux dans l'intérêt des bénéficiaires des services.



### Reboisement du massif de la Gardiole

En octobre 2021, en lien avec l'ONF, l'UDAF34 participe, avec des entreprises du quartier Millénaire, au reboisement d'une partie du massif de la Gardiole. Cette action consiste à planter des pins alep sur une parcelle qui a été incendiée et vise à la préservation de la biodiversité et à la compensation de l'empreinte carbone de notre Union pour le bénéfice des générations futures.

# REPORTAGE

## Des logements à l'essai, tremplins vers l'inclusion



**Montpellier.** L'Union des associations familiales de l'Hérault (Udaf 34) met sept appartements situés dans ses locaux à disposition de trois associations du champ du handicap et de l'insertion. L'objectif? Répondre à certains besoins en logement tout en favorisant la mixité sociale, l'inclusion... et l'innovation.

Au rez-de-chaussée d'un bâtiment situé au cœur d'un quartier vert et résidentiel de Montpellier, Thomas Barou, travailleur en établissement et service d'aide par le travail (Esat), séjourne dans un T2 durant quelques semaines afin de tester la vie « en autonomie ». À l'étage, la famille d'Ahmad Al Saïd, réfugié syrien, occupe un meublé depuis quelques mois, le temps de trouver un logement social. L'immeuble compte cinq autres appartements. Tous jouxtent des bureaux où s'affairent des travailleurs sociaux et des mandataires judiciaires. Entre ces voisins, la bonne entente règne : bienvenue à l'Union départementale des associations familiales de l'Hérault (Udaf 34)! Celle-ci a fait de la responsabilité sociale un de ses chevaux de bataille en misant sur l'inclusion et la mixité sociale. Concrètement, elle a remis les clés de ses sept appartements à trois autres organisations : Gammes, Habitat Jeunes Montpellier et la délégation de l'Hérault de l'Association des paralysés de France (APF 34). Son but? S'engager avec elles sur le terrain de l'accès au logement pour tous, en trouvant une destination utile à son bâti vacant.

### Développer la vocation sociale

« À l'origine, nous destinions ces appartements aux pères divorcés accueillant leurs enfants le week-end », se souvient Marc Pimpeterre, le directeur général de

### La mutualisation des moyens entre structures permet de trouver des habitations adaptées à ces publics.

L'Udaf. Un projet qui finalement n'a pas vu le jour. Les logements sont alors loués à des familles à faibles revenus. Mais l'union souhaite développer encore leur vocation sociale. « Nous avons ainsi cherché à renforcer nos échanges avec des associations autour de constats partagés afin d'œuvrer ensemble dans une visée d'innovation territoriale », relate Marc Pimpeterre.

L'Udaf décide donc de proposer ces meublés à des organisations œuvrant auprès de personnes en difficulté. « D'autant que le département manquait de logements sociaux, particulièrement de T2 et T3, dont nous disposions justement », poursuit-il.

Étude juridique à l'appui, l'union signe en juillet 2013 une convention partenariale tripartite avec deux associations assurant de l'intermédiation locative : Habitat Jeunes Montpellier et Gammes. Avec la première pour deux T2 réservés à des jeunes actifs exposés à des problèmes de logement ; avec la seconde pour quatre appartements destinés à des personnes sans domicile fixe, sortant de centres d'hébergement et de réadaptation sociale (CHRS) ou bénéficiaires du dispositif du droit au logement opposable (Dalo).



Thomas Barou, travailleur en Esat, a séjourné quelques semaines dans un T2 mis à disposition par l'Udaf afin de tester la vie en autonomie...

La mutualisation des moyens entre les structures permet ainsi de trouver des habitations adaptées aux besoins de ces publics.

### Un partenariat évolutif

Aujourd'hui, « le partenariat avec Habitat Jeunes soulève des questionnements, car les T2 sont jugés trop grands, peu adaptés à la demande », expose Marc Pimpeterre. En janvier 2016, les Al Saïd s'installent dans l'appartement. Un changement radical pour ce foyer de cinq enfants « Après un an en centre d'accueil de demandeurs d'asile (Cada) nous nous sentons enfin chez nous », confie le père. Dans l'attente d'un logement social, la famille bénéficie d'un suivi. « Nous les recevons chaque mois et nous nous rendons à leur domicile tous les deux mois. Un travailleur social se tient aussi à leur disposition les mercredis » développe Marie-José Conte, gestionnaire de l'intermédiation locative chez Gammes. Aide aux démarches administratives (dossiers d'allocations familiales RSA), à la scolarisation

... de l'arrivée, de la composition de la famille... », explique Jean-Luc Nègre, directeur général de Gammes. En janvier 2016, les Al Saïd s'installent dans l'appartement. Un changement radical pour ce foyer de cinq enfants « Après un an en centre d'accueil de demandeurs d'asile (Cada) nous nous sentons enfin chez nous », confie le père. Dans l'attente d'un logement social, la famille bénéficie d'un suivi. « Nous les recevons chaque mois et nous nous rendons à leur domicile tous les deux mois. Un travailleur social se tient aussi à leur disposition les mercredis » développe Marie-José Conte, gestionnaire de l'intermédiation locative chez Gammes. Aide aux démarches administratives (dossiers d'allocations familiales RSA), à la scolarisation

# REPORTAGE



© Anne van der Stegen pour Directions

De gauche à droite : Christine Piercy-Garon à la tête du pôle Adultes de l'APF 34, Marc Pimpeterre, directeur général de l'Udaf, Jean-Luc Nègre, directeur général de Gammes et Claude Rico, président de l'Udaf.

... des enfants... l'accompagnement est personnalisé. La sous-location s'étale sur six à 18 mois, en fonction du besoin. « Après six mois d'intermédiation locative, l'accès au logement social est quasi systématique », assure Marie-José Conte. À défaut, le séjour est prolongé. « Nous accompagnons toujours les bénéficiaires vers la sortie. Ensemble, nous définissons le type de logement souhaité et déposons un dossier. » Un bailleur fait alors une proposition. « Si elle ne correspond pas aux aspirations des familles, nous discutons. Elles doivent concilier leurs attentes avec l'offre disponible et les réalités économiques. » Et pour cause : « Lorsqu'on tient une solution, le

séjour en logement temporaire ne peut plus être prolongé », conclut Marie-José Conte.

### Cap sur l'autonomie

L'Udaf a rapidement franchi un autre cap. Depuis 2015, elle met à disposition de l'APF un septième appartement, totalement accessible et rénové sur ses fonds propres. L'ambition? « Permettre aux personnes en situation de handicap physique suivies par le pôle Adultes de l'APF 34 de s'essayer progressivement à la vie autonome », présente Marie-Christine Piercy-Garon, directrice du pôle. Une façon de se rassurer avant de s'installer durablement en solo. Mais aussi « d'évaluer

### « Pour cibler notre accompagnement, nous avons développé des grilles d'évaluation de compétences à acquérir. »

l'opportunité d'investir dans l'adaptation d'un appartement par la suite », note-t-elle.

La personne bénéficiaire emménage durant un mois, renouvelable en fonction de son profil et des aptitudes. Elle quitte donc temporairement son foyer ou le domicile parental pour occuper le logement, seul ou en couple. Et est suivie par le service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) du pôle. « Pour mieux cibler notre accompagnement, nous avons développé des grilles d'évaluation de compétences à acquérir dans différents domaines : transport, alimentation, démarches administratives... », précise Adélie Dussaud, conseillère en économie sociale et familiale (CESF) à l'APF 34. En outre, poursuit-elle : « L'intervention d'un tiers change un peu la relation parent-enfant et permet de marquer un pas de plus vers l'autonomie ». Le « retour en arrière » n'est donc pas toujours facile à vivre et doit être anticipé. Ainsi, lors de son séjour, Thomas Barou a pu mieux chiffrer l'aide nécessaire au quotidien en l'absence de ses parents. « Elle se concentre, en

### Gérer l'après

« Environ sept bénéficiaires ont déjà expérimenté la vie autonome dans cet appartement », liste Marie-Christine Piercy-Garon. Deux d'entre eux ont pu s'installer durablement chez eux, via un bailleur privé. Pour l'heure, c'est l'entrée en avril d'une personne tétraplégique et malvoyante qui se prépare avec quelques aménagements comme l'automatisation de la porte d'entrée. Quant à Thomas Barou, il est retourné chez ses parents, sa demande de logement social est toujours en cours. Du pain sur la planche pour la directrice du pôle Adultes qui envisage déjà la suite : « À nous de développer des partenariats avec les bailleurs et de travailler en lien avec les acteurs de la politique de la ville afin d'accroître l'offre de logements adaptés disponibles. »

### Annabelle Alix

Photos: Anne van der Stegen [1] Le pôle Adultes de l'APF 34 compte un SAVS, un service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (Samsah), un accueil de jour, un Esat et une section annexe.

### CONTACT

• 0499 132345

### « Nous fonctionnons en interaction avec les acteurs du territoire »



Claude Rico, président de l'Udaf 34

« L'accès au logement est le principal facteur d'autonomie, d'intégration sociale et professionnelle. Les jeunes, les familles monoparentales, les personnes handicapées... sont particulièrement exposés à ces difficultés. Nous assistons à une véritable fracture résidentielle. Une organisation comme la nôtre,

certifiée ISO 2600 RSO, ne peut fonctionner en vase clos. Elle est nécessairement en interaction avec les différents acteurs du territoire. En cohérence avec notre mission de défense, de représentation et de soutien aux familles, nous souhaitons donc agir à notre niveau avec des spécialistes. C'est l'ambition du partenariat avec Gammes, Habitat Jeunes et l'APF, dans une perspective d'innovation sociale pour l'accès et l'apprentissage de la vie autonome. »

Des démarches de mobilisation managériale autour de la SQVT



3 questions à Marc Pimpeterre,

directeur général de l'UDAF de l'Hérault (34) :  
le rôle du manager dans la QVT au sein d'une association gestionnaire

**1/ Pourquoi avez-vous initié une démarche d'amélioration de la QVT ?**

M.P. : Il convient tout d'abord de souligner qu'au cœur de la stratégie, de l'ambition de l'UDAF 34 préexiste une démarche RSO (responsabilité sociétale des organisations). Notre association est pionnière en la matière et a été évaluée "niveau confirmé" par l'AFNOR depuis 2014.

La RSO se caractérise par la convergence de trois piliers : économique, social et environnementale. L'environnement du travail se doit donc de donner du sens et de motiver les équipes en les impliquant dans des projets, des groupes de travail. Le rôle du manager est un rôle d'entraînement, de relais d'information, de courroie.

La démarche d'amélioration de la QVT est complètement intégrée aux processus existants tout en appartenant à tous.

Le rôle du manager a évolué en allant du "Je donne des ordres, je contrôle, je surveille la production", soit une sorte de contremaître très axé sur la prise en charge technique (le cœur de métier du mandataire judiciaire à la protection des majeurs en est un parfait exemple), vers plus d'accompagnement dans la réalisation des missions confiées, vers le prendre soin et donc vers la QVT, c'est-à-dire vers plus de management.

Enfin, en 8 ans, notre structure a plus que doublé ses effectifs. Cela a entraîné une augmentation du nombre de cadres/managers, une réflexion sur le cadre des délégations avec une augmentation des zones à risque, que ce soit dans l'exercice de métiers ou dans l'activité RH en elle-même. Il faut dire que le climat social est fragilisé par un environnement conventionnel compliqué et des marges de manœuvre limitées.

L'ensemble de ces éléments nous a entraîné vers un travail partagé et collectif avec l'ensemble des instances représentatives du personnel (IRP), la médecine du travail et des soutiens techniques extérieurs (réseau ARACT...).

**2/ Comment s'est déroulée la démarche ?**

M.P. : En nous appuyant sur les axes de travail développés dans le cadre de la RSO sur les conditions de travail, nous avons mis en place, en 2016, une action visant à rédiger une charte des valeurs managériales. Grâce à l'accompagnement d'un prestataire extérieur, avec des animations (brainstorming en petits groupes...), des idées fortes se sont dégagées. Celles-ci ont été validées par la direction pour être ensuite pleinement intégrées à notre système qualité global visant à donner des outils, des repères et des valeurs partagés par les managers. Les valeurs suivantes sont ressorties : humanisme, laïcité, éthique, bienveillance, équité, respect, accompagnement de la parentalité. Dans le même temps nous avons pu outiller les managers par la mise en place de séminaires portant sur différentes thématiques comme la définition des risques psychosociaux (RPS), la QVT, les entretiens professionnels, la gestion des conflits, la gestion des priorités... Une grande partie de ces actions a été également proposée aux équipes afin d'avoir un langage commun.

**3/ Quels sont les bénéfices que vous avez pu tirer de cette démarche ?**

M.P. : Dans notre démarche, les travaux sur l'égalité professionnelle n'ont pas posé de difficultés contrairement aux mesures liées à la gestion de l'équilibre des temps personnels et professionnels pour lesquelles le rôle des managers s'est amplifié.

Nous recherchons autant que possible la proximité entre le lieu de travail et le lieu de vie, ainsi 40 % des salariés de l'UDAF 34 habitent à moins de 7 km de leur lieu de travail. Nous essayons toujours de prendre en compte les temps de déplacement lors des réunions, nous ne fixons pas de réunion avant 9h00 ni après 17h00 et nous avons un projet d'accord d'entreprise sur le télétravail...

Dans le même temps, un travail baptisé « ensemble soyons collabor'actifs-2017 » et visant à améliorer les conditions de travail au sein des équipes a été initié sur une de nos antennes.

**LA PLACE DES FAMILLES DANS LA MISE EN ŒUVRE DE LA MJAGBF**

Marc Pimpeterre  
Directeur Général de l'UDAF

Inscrits à l'article L 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, les services mettant en jeu les MJAGBF (Mesure Judiciaire d'aide à la gestion du budget familial) relèvent depuis la loi du 5 mars 2007 du secteur social et médico-social et ont dû mettre en place les outils issus de la loi du 2 janvier 2002. Avec un objectif : le souhait de dépasser la seule contrainte légale par une production de sens pour les équipes. Et un point de mire : la participation des familles à la mesure de protection de l'enfance inscrite à l'article 375-9-1 du code civil. Cette visée est essentielle puisque la MJAGBF est une mesure judiciaire exercée -par les DPF Délégués aux prestations familiales - auprès des parents dans l'intérêt des enfants. Et requiert donc une recherche d'adhésion de ceux-ci aux différents objectifs. Utopie, gageure ? Comment concilier les termes d'aide (l'objet de la mesure) et de contrainte (mesure prononcée par le Juge des Enfants) ?

**Les leçons du retour d'expérience**

Un retour d'expérience a été effectué sur la place réservée aux familles ; pour favoriser leur information et leur participation, un groupe d'expression a été mis en place. Il permet de libérer la parole, d'interroger les pratiques professionnelles et de mettre en exergue un outil fondamental à développer : le DIPEC (Document individuel de prise en charge).

Ce projet a été travaillé avec l'équipe des DPF et suivi d'un avis de familles bénéficiaires. Visant à redynamiser la démarche qualité en place depuis plusieurs années au sein de notre Union, à compléter les « boîtes à suggestions » installées dans les locaux. Il a été décidé de réunir les familles sur un quartier sensible de Montpellier dans les locaux du Conseil Général. Un premier axe d'échange visant à favoriser la participation a porté sur de l'information (présentation du projet de service, livret d'accueil...). Cette information a entraîné l'expression des familles lors de la présentation du DIPEC. Si l'impayé de loyer est très souvent l'élément déclencheur de la mesure, il permet aussi une (ré)action en lien avec le DPF donc un travail sur la confiance

mutuelle avec un objectif inscrit. Cet outil peut aussi permettre de répondre à des angoisses fortes : « Quelqu'un va-t-il bloquer ma vie ? Quel impact sur mes enfants ? Vérifier que l'intervention ne débordera pas. Aider les familles oui, mais pas gêner les familles » !

**Comment soutenir les parents dans leur fonction parentale ?**

Lors des échanges, il est apparu en lien avec le projet institutionnel de l'UDAF 34 (représenter et soutenir les familles, inscription des actions menées dans une recherche de développement durable et de responsa-

bilité sociétale) et sa déclinaison opérationnelle dans le projet de service-que l'éducation à la santé, à l'alimentation est un axe de réflexion partagé.

La mise en place d'une action collective « équilibre alimentaire et budgets restreints » réunissant des parents bénéficiaires d'une mesure MJAGBF leurs enfants et les DPF a donc été développée à titre expérimental. Mené par une diététicienne et visant à développer des connaissances et compétences relatives à la confection de menus équilibrés (tant au niveau calorique que budgétaire !), l'atelier a permis que les familles échangent entre elles et retrouvent un peu de confiance au niveau éducatif. ■



UDAF de l'Hérault  
160 rue des Frères Lumière  
CS 29000  
34 060 MONTPELLIER Cedex 2  
Tel. : 04 99 13 23 45  
Fax : 04 99 13 23 01  
E-mail : udaf34@wanadoo.fr  
www.udaf34.fr

# Prendre en compte la diversité, un impératif

Garantir une égalité de traitement à tous les professionnels, quelles que soient leurs différences, peut sembler un principe naturel. Dans les faits, cela ne va pas de soi. D'où la nécessité de se pencher sur le management de la diversité.

**G**enre, âge, origines, croyances, handicap, apparence ou orientation sexuelle... Dans l'univers professionnel, la confrontation à la différence est permanente et peut conduire à un traitement à géométrie variable, plus ou moins volontaire. Qui n'a pas d'a priori, de stéréotypes et de biais d'appréciation ancrés dans son inconscient ? Sans doute personne. C'est la raison pour laquelle l'acceptation de la diversité et son corollaire, l'équité, ne s'imposent pas d'elles-mêmes. « Il faut susciter une prise de conscience individuelle et collective des préjugés et effets de catégorisation se traduisant par des différences de traitement », assure Alexis Batard, psychologue et directeur du cabinet Altidem.

Mais pourquoi est-ce important ? Parce qu'au-delà de l'aspect humaniste de cette problématique, une organisation a tout à y gagner. « Le fait de ne pas être traité de la même manière que les autres en raison de sa différence contribue à faire naître un sentiment d'exclusion, génère du mal-être et nuit à l'engagement dans son activité », constate Alexis Batard.

## Faire rimer valeurs et performance

« Être réduit à sa différence au lieu d'être valorisé pour ses compétences n'est évidemment pas très motivant », surenchérit Véronique Roldan, formatrice et coach professionnelle, fondatrice du cabinet Hodaos. Selon une enquête réalisée par Boston



L'inclusion ne se décrète pas. Si la démarche n'est pas préparée, elle peut générer des tensions.

Group Consulting en 2021, les salariés évoluant dans un environnement inclusif se révèlent être moins stressés que les autres et plus investis. « C'est aussi un facteur de fidélisation », complète Véronique Roldan. Autant d'impacts positifs qui se répercutent sur la performance et la créativité des équipes. « Les salariés et, au premier chef les managers, doivent avoir intégré ces différents enjeux, même si la diversité doit d'abord être présentée comme une question de justice sociale et d'égalité des chances », note Alexis Batard.

## Le recrutement, un élément-clé

S'interroger sur ses modalités de recrutement s'avère indispensable car, au-delà des critères de sélection, les préjugés ont tendance à prendre facilement le dessus. « Certaines décisions sont dictées presque autant par l'émotion que par la raison. Or, la similitude de parcours, de diplôme, d'apparence ou de manière de s'exprimer rassurent, tandis que la différence suscite de l'apprehension ou de l'inquiétude », souligne Véronique Roldan. De là à

trouver mille bonnes raisons de choisir un clone plutôt qu'un profil moins attendu, il n'y a qu'un pas que beaucoup franchissent sans intention consciente de discriminer. D'où l'importance de mettre en place un processus cadré, avec des méthodes de sélection objectives, focalisées sur l'évaluation des compétences.

## Passer à l'action

« L'inclusion ne se décrète pas. Pire, si la démarche n'est pas préparée, elle peut générer des tensions, donner naissance à des clans », prévient Alexis Batard. Il faut donc préparer le terrain. Et l'impulsion doit venir d'en haut. « La direction doit donner l'exemple », avertit Véronique Roldan. Quant au plan d'actions à mettre en place, il varie d'une structure à l'autre, et doit être conçu après une phase de diagnostic. Il comprend généralement des actions de sensibilisation et de communication. Il passe aussi par la formation de l'encadrement car sans prise de recul sur ses préjugés, difficile de garantir l'égalité de traitement.

Jean-Marc Engelhard

## POINT DE VUE



**Marc Pimpeterre,** directeur général de l'Udaf de l'Hérault

« Au-delà des discours, le sujet de l'accueil de la diversité doit être incarné par la direction et le management. À l'Udaf de l'Hérault, le cadre est formalisé. Ainsi, les entretiens de recrutement sont systématiquement menés en binôme, sur la base d'un guide du recrutement responsable centré sur les compétences. Nous avons aussi consacré un séminaire des cadres à cette question, qui est intégrée

à la charte managériale, et diffusé un document intitulé "accueillir la diversité". La nomination d'une référente harcèlement sexuel et agissements sexistes, la signature d'accords sur l'égalité femmes-hommes et l'emploi des seniors, ou encore la mise en place d'indicateurs sur le pourcentage d'embauche de salariés porteurs de handicap contribuent à poser un cadre non discriminant. Ces sujets sont assez bordés, notamment par la législation, c'est moins le cas de la question des LGBTQIA+. Mais le regard souvent décomplexé des jeunes générations de professionnels aide beaucoup à faire évoluer les mentalités. »

# Transports : des pistes pour réduire son impact

Promotion de l'usage du vélo, du télétravail, sectorisation des zones d'intervention des salariés... sont quelques-unes des pistes expérimentées par certains employeurs pour réduire l'impact des trajets de leurs salariés sur la route.

**S**elon l'Agence de transition écologique, plus d'un tiers des gaz à effet de serre (GES) de la France sont dus aux transports. Les activités du secteur engendrent des trajets du domicile au lieu de travail ou des déplacements pour visiter les personnes. « C'est notre premier impact, devant les bâtiments », indique Marc Pimpeterre, directeur général de l'Udaf 34. Même constat pour l'association Adages en région Occitanie, avec ses 1700 salariés. « Leurs déplacements pour venir travailler constituent notre premier poste d'émission de GES », souligne Isabelle Jeanjean, chargée de mission responsabilité sociétale des organisations (RSO). Comment réduire cet impact ?

## FAVORISER LES MOBILITÉS DOUCES

Les établissements ont des leviers à leur disposition pour favoriser l'utilisation des mobilités douces. Elles peuvent organiser des achats groupés. L'association Adages offre à ses salariés des tarifs avantageux sur les vélos électriques et un forfait mobilité durable de 200 euros par personne. « Nous l'avons initié pour ceux qui utilisent le vélo ou la trottinette plus de 50% du temps », souligne Frédéric Hoibian, son directeur général. L'association d'aide à domicile Aid'Aisne indemnise, pour sa part, les frais kilométriques des déplacements à vélo et trottinette, au même niveau que la voiture. « Cela a généré beaucoup de débats, mais finalement cette option a été validée par la représentation des salariés au CSE », relate Solaya Douli, son responsable RSO. Soutenir l'utilisation de vélos électriques passe aussi par l'apprentissage de leur entretien. Adages prépare le lancement d'ateliers de réparation de vélos. « Si l'on sécurise les personnes, elles seront plus enclines à utiliser le vélo dans leur vie quotidienne, au-delà de leurs trajets domicile-travail », fait valoir Isabelle Jeanjean.

Comment soutenir le covoiturage ? Par une mise en réseau avec les autres employeurs du territoire. L'Udaf 34 a ainsi signé un plan de déplacement mobilité employeur avec la métropole de Montpellier, les agglomérations de Sète et de Béziers. Le but est de croiser les informations sur la localisation des aires de covoiturage, des gares et les périmètres d'intervention des salariés de la même zone d'activité. Les zones à faibles émissions-mobilité en entrée de ville, qui interdisent les véhicules les plus vieux et polluants, complexifient les équations. Ces projets nécessitent des analyses poussées. « Elles interrogent les prescripteurs sur les difficultés de déplacement, par exemple des personnes en zone rurale », note Marc Pimpeterre.



Les déplacements travail-domicile constituent un poste important d'émission de GES. Aussi, les gestionnaires financent de plus en plus les mobilités douces, comme en témoignent Isabelle Jeanjean de l'Adages Occitanie, Marc Pimpeterre de l'Udaf 34 ou encore Solaya Douli, d'Aid'Aisne.

Si finalement le covoiturage n'est pas toujours possible, les engagements pris avec les collectivités ouvrent la voie à des primes financières pour l'achat de vélos électriques.

## PASSER À L'ÉLECTRIQUE ?

Pour verdir sa flotte de véhicules administratifs, Aid'Aisne a opté pour une dizaine de voitures hybrides, et pour l'ensemble de la structure, s'est dotée d'une flotte de vélos à assistance électrique et de trottinettes électriques. « Nous souhaitons passer à l'électrique mais sommes contraints en raison de l'autonomie limitée de ces véhicules et les moyennes de kilomètres parcourus par les collaborateurs », témoigne Solaya Douli. Le coût des véhicules électriques est également prohibitif, mais Adages cherche à obtenir des tarifs avantageux en groupant son achat, avec un groupement pour l'insertion des personnes handicapées physiques (GIHP). « Cette opération est en cours de déploiement et nous espérons pouvoir investir à court terme dans des véhicules urbains électriques et des bornes de recharge, grâce à l'expertise du GIHP », explique Frédéric Hoibian.

Enfin, les organisations ont tout à gagner à réfléchir au télétravail et aux déplacements de leurs équipes. « Nos 250 salariés font près de 400000 kilomètres par an. Ils se déplacent surtout avec leurs propres véhicules, indique Solaya Douli d'Aid'Aisne. Nous avons, dans le cadre de notre transformation managériale, sectorisé au maximum leurs zones d'intervention, afin de réduire leurs temps de trajet et, par là même, les coûts relatifs aux kilomètres parcourus et notre impact sur l'environnement. »

# LES OBJECTIFS STRATEGIQUES RSE RETENUS

2020 - 2024

## La gouvernance



- Autorité, légitimité et processus de décision
- Déléguer
- Garantir l'équité
- Communiquer et informer

## L'environnement



- Rationnaliser la consommation de papier
- Rationnaliser la consommation d'eau
- Réduire et valoriser les déchets
- Acheter responsable
- Maîtriser notre impact carbone

## Les Ressources Humaines



- Promouvoir un management créatif
- Déléguer
- Garantir l'équité
- Communiquer et informer

## Les usagers



- Promouvoir la bienveillance
- Promouvoir la participation
- Etre à l'écoute

## Les Droits de l'Homme



- Promouvoir la bienveillance
- Promouvoir ces valeurs dans les achats
- Favoriser la charte des Majeurs Protégés

# TABLE DES SIGLES

- A.F.A.Q. : Association Française pour l'Assurance de la Qualité
- A.F.N.O.R. : Association Française de Normalisation est l'Organisation Française
- A.N.A.P. : Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux
- A.P.F. : Association des Paralysés de France
- A.R.A.C.T. : Associations Régionales pour l'Amélioration des Conditions de Travail
- C.A.C. : Commissaire Aux Comptes
- C.A.D.A. : Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile
- C.A.F. : Caisse d'Allocations Familiales
- C.C.A.S. : Centre Communal d'Action Sociale
- C.E.S.F. : Conseiller en Economie Sociale et Familiale
- C.H.R.S. : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- C.H.S.C.T. : Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail
- C.P.O.M. : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
- C.R.O.S.M.S. : Comité Régional de l'Organisation Sanitaire et Médico-Sociale
- C.S.E. : Comité Social Economique
- D.I.P.E.C. : Document Individuel de Prise En Charge
- D.P.F. : Délégué aux Prestations Familiales
- D.U.E.R.P. : Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels
- E.A.D. : Entretien Annuel d'Evaluation
- E.I. : Entretien Individuel
- E.P. : Entretien Professionnel
- Ernst & Young (E.Y) : Cabinet d'Audit Financier et de Conseil
- E.S.A.T. : Etablissement et Service d'Aide par le Travail
- F.S.L. : Fonds de Solidarité pour le Logement
- G.E.D. : Gestion Electronique des Documents
- G.I.E.C. : Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat
- H.L.M. : Habitation à Loyer Modéré
- I.R.P. : Instance Représentative du Personnel
- I.R.T.S - I.F.O.C.A.S. : Institut Régional du Travail Social - Institut de Formation des Cadres de l'Economie Sociale
- I.S.O. : International Standards Organisation
- M.J.A.G.B.F. : Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial
- M.J.P.M. : Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs
- M.S.A. : Mutualité Sociale Agricole
- P.M.R. : Personne à Mobilité Réduite
- P.P.I. : Plan Particulier d'Intervention
- Q.V.T. : Qualité de Vie au Travail
- R.P. : Représentant du Personnel
- R.S.E / R.S.O. : Responsabilité Sociétale des Entreprises / Organisations
- S.A.V.S. : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
- S.I.A.O. : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- S.I.S.T. (AMETRA) : Service Interentreprises de Santé au Travail
- U.D.A.F. : Union Départementale des Associations Familiales
- U.N.A.F. : Union Nationale des Associations Familiales
- U.N.I.F.A.F. : Fonds d'Assurance Formation de la branche Sanitaire, Sociale et Médico-Sociale à but non lucratif
- V.A.E. : Validation des Acquis de l'Expérience
- V.P.S. : Valeur de Points Services



UDAF de l'Hérault  
160, rue des Frères Lumière  
CS 29000  
34060 MONTPELLIER Cedex 2

[www.udaf34.fr](http://www.udaf34.fr)

