



Udaf
Loir-et-Cher

Union Départementale des
Associations Familiales
de **Loir-et-Cher**

Service Délégué aux Prestations Familiales (DPF)

PROJET DE SERVICE

2022/2026

45 avenue du Maréchal Maunoury 41000 – Blois

 02 54 90 23 45

 udaf41@udaf41.org

UNIS
POUR LES
FAMILLES



SOMMAIRE

Introduction	5
Le projet associatif : notre histoire et nos valeurs	7
Les missions du service DPF	10
Le public accompagné	15
L'environnement de la personne accompagnée et de ses enfants	19
L'autonomie et le respect des droits de la personne accompagnée dans la protection de l'enfance	23
La nature de l'offre de service	31
Les principes d'intervention	44
L'organisation des ressources au service des bénéficiaires	46
La démarche d'amélioration continue	65
Annexe : Plan d'Action Global (PAG)	67
Lexique	77

“ Édito

Le mot du Directeur Général de l'Udaf de Loir-et-Cher

Le projet de service « **Délégué aux Prestations Familiales** » de l'Udaf de Loir-et-Cher, élaboré conformément aux dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles, est issu d'une démarche participative initiée en 2021.

En effet, des temps de travail collectifs dédiés, entre 2021 et 2022, à la co-construction de ce projet ont permis de faire émerger la singularité de notre service DPF. Les acteurs impliqués, mais également les usagers, ont été consultés afin d'apporter leur éclairage et leurs attentes au regard de notre projet. Il demeure donc aujourd'hui le fruit d'un effort non seulement de l'ensemble des personnels et administrateurs, mais aussi des acteurs du territoire et personnes qui nous sont confiées dans le cadre des mandats judiciaires, et reflète ainsi l'exercice des accompagnements menés auprès des personnes vulnérables.

En lien avec nos valeurs associatives, **Respect, Laïcité, Égalité de traitement, Solidarité, Tolérance**, et les recommandations publiées par la HAS (Haute Autorité de Santé), la personne suivie demeure ainsi au centre de la démarche de notre service. Ce projet de service est un document de référence et un document évolutif qui doit interpeller l'organisation du travail, le fonctionnement des équipes mais aussi chaque professionnel dans sa pratique et son éthique.

Tout l'enjeu du projet de service est de pouvoir :

- Situer les acteurs du service autour d'un référentiel commun et reconnu de tous en lien avec l'effectivité des droits des usagers et la qualité des prestations délivrées ;
- Enrichir la communication interne et externe, fédérer les énergies et les compétences autour du projet de service ;
- Évaluer les atteintes des objectifs du service, les moyens mobilisés, les impacts souhaités et produits, et enfin les marges de progrès.

Tous ensemble, nous contribuerons à la mise en œuvre de ce projet de service au bénéfice des personnes les plus vulnérables que nous accompagnons. À tous les professionnels qui se sont impliqués dans ce travail, et particulièrement aux membres du comité opérationnel très actifs tout au long de l'année, j'adresse mes vifs et chaleureux remerciements.

Thierry LE PANSE

”



Introduction

Repères législatifs

Loi n°2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.

Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale applicable aux services exerçant des MJAGBF (Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial).

L'art. L.311-8 du CASF dispose que « *pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement* ».

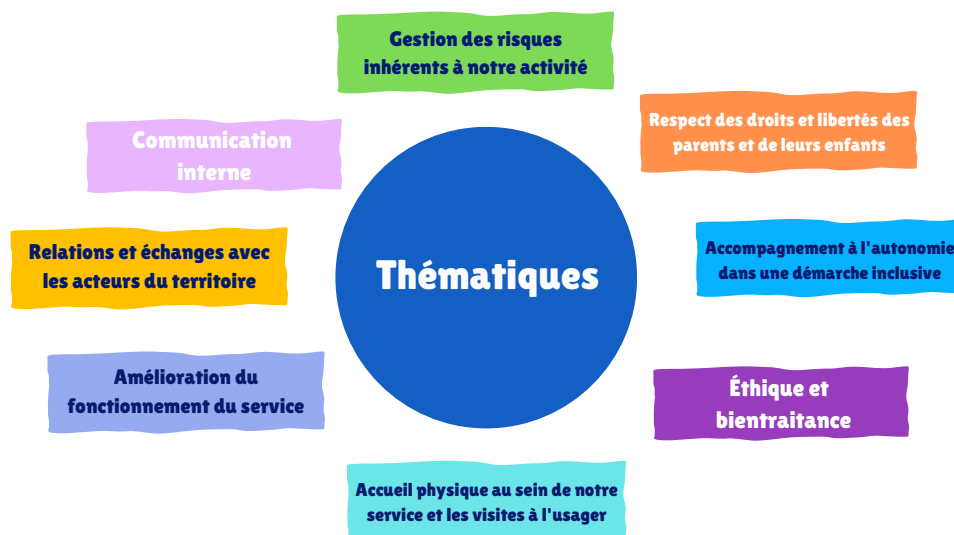
Au-delà de cette obligation, il est indispensable d'inscrire cette démarche dans une cohérence d'accompagnement des personnes prises en charge au sein du service DPF. Toutes les dimensions législatives, humaines, matérielles, environnementales doivent être prises en considération afin de tendre vers une amélioration continue de la qualité des prises en charge.

Dans cette perspective, il n'était pas envisageable d'écrire le projet de service sans la participation des usagers, des salariés, des administrateurs et des acteurs du territoire. Les actions que nous menons dans le domaine de la protection de l'enfance nécessitent de réaliser un diagnostic global, systémique à partir duquel reposeront nos propositions d'amélioration.

Un important travail durant plusieurs mois a permis de co-construire les bases de ce projet. Il est le résultat d'entretiens individuels, d'enquêtes, de réunions d'échanges et de réflexions.




Le cadre évaluatif applicable à notre service a changé. La HAS (Haute Autorité de Santé) a publié en mai dernier le nouveau référentiel d'évaluation commun à l'ensemble des ESSMS (Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux). Afin de suivre cette nouvelle orientation et donner du sens à notre projet de service, il est important de penser nos actions d'amélioration, dès à présent, en tenant compte de ce nouvel outil.

C'est autour des valeurs inscrites dans notre projet associatif : le respect, l'égalité de traitement, la solidarité, la laïcité, la tolérance, que nous avons décliné les axes d'amélioration qui ont été regroupés en 8 grandes thématiques :



Ces thèmes émanent des propositions d'amélioration faites par les usagers, les professionnels, les acteurs du territoire et les administrateurs dans une démarche de diagnostic global.

En s'appuyant sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles [1], ce projet de service interroge trois dimensions :

-  **La dimension descriptive**
Il s'agit de décrire l'existant, l'organisation actuelle de notre service, les moyens mobilisés ainsi que la prise en charge proposée.
-  **La dimension projective**
En partant des valeurs de notre institution et des évolutions législatives et sociétales, il convient de définir les orientations vers lesquelles nous souhaitons tendre pour donner à nos actions plus de sens auprès du public. Par exemple, nous donnerons une place centrale aux actions menées au cours des 5 prochaines années pour soutenir le respect des droits et libertés fondamentales des personnes accompagnées mais aussi leur autonomie résiduelle.
-  **La dimension stratégique**
Il s'agit de définir, planifier, piloter et évaluer la conduite du changement à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs visés et formalisés par un plan d'action global reprenant les 8 thématiques présentées ci dessus.

[1] Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service - ANESM - 2009

1

Le projet associatif : notre histoire et nos valeurs





Le projet associatif : notre histoire et nos valeurs

L'Union Départementale des Associations Familiales de Loir-et-Cher est une personne morale de droit privé constituée sous la forme d'une Association Loi 1901. Elle est administrée par un Conseil dirigé par un Président, conformément aux statuts qui figurent en Annexe II.

Son siège social se situe au 45, avenue du Maréchal Maunoury - 41000 BLOIS.

Instituée par l'Ordonnance du 3 mars 1945, complétée par la loi du 11 juillet 1975 et reconnue d'utilité publique, l'association exerce les missions qui lui ont été confiées par le Législateur à travers l'article L. 211-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

DONNER

son avis aux Pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial et leur proposer les mesures qui paraissent conformes aux intérêts matériels et moraux des familles.

REPRÉSENTER

officiellement auprès des Pouvoirs publics l'ensemble des familles, et notamment désigner ou proposer les délégués des familles aux divers conseils et assemblées ou autres organismes institués par l'État et les collectivités locales.

EXERCER

devant toutes les juridictions, sans avoir à justifier d'un agrément ou d'une autorisation préalable de l'autorité publique, notamment de l'agrément prévu à l'article L. 421-1 du Code de la consommation, l'action civile relativement aux faits de nature à nuire aux intérêts moraux et matériels des familles y compris pour les infractions prévues par l'article 227-24 du Code pénal.

GÉRER

tout service d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estiment devoir lui confier la charge.



C'est dans le cadre de cette dernière mission qu'a vu le jour le service DPF (Délégué aux Prestations Familiales). Nous avons été autorisé à exercer des Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF) par arrêté N° 2010-151-10 de M. le Préfet de Loir-et-Cher en date du 31 mai 2010.

Soulignons l'existence du service « Tutelles – Majeurs Protégés », créé le 29 janvier 1982 au sein de l'Udaf de Loir-et-Cher, aux fins d'« exercer pour le compte du Département les mesures de Tutelle d'État aux Majeurs Protégés, en application du décret n° 74-930 du 6 novembre 1974, sous le contrôle de la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales ».

Il a depuis été autorisé à fonctionner en tant que service mandataire judiciaire à la protection des majeurs et à l'accompagnement judiciaire par l'arrêté N° 2010-151-9 du 31 mai 2010 du Préfet de Loir-et-Cher.

Au 1er janvier 2022, le service DPF (Délégué aux Prestations Familiales) comptait 38 MJAGBF. Il est structuré autour d'une équipe pluridisciplinaire : conseillères en économie sociale et familiale, cadres, secrétaires et comptables, l'ensemble permettant d'allier utilement la rigueur du raisonnement et de la mise en œuvre des procédures à une approche humaniste qui traduit à la fois l'orientation générale de l'Institution et l'état d'esprit de ses salariés.

ENVIRON

38

mesures confiées à l'Udaf
de Loir-et-Cher.

Il existe par ailleurs un service « **Vie associative** », chargé des trois premières missions, qui constitue la raison d'être historique de l'association et porte aujourd'hui les voix de **52 associations familiales** et **3548 adhérents** répartis sur l'ensemble du département du Loir-et-Cher.

D'autres services et actions viennent répondre aux besoins des familles loir-et-chériennes :

- Un "Espace Familles", chargé de donner une réponse généraliste à orientation juridique aux familles en demande de conseils dans les différents domaines de la vie quotidienne, (consommation, logement, loisirs et culture, accès aux droits, parentalité...) ainsi que de fédérer et de coordonner l'intervention des différents organismes intervenant dans le champ de la famille.
- L'Information et le Soutien aux Tuteurs Familiaux (ISTF), dispositif de soutien et d'information personnalisée aux familles appelées à exercer ou exerçant une mesure de protection confiée par le juge.
- Le Point Conseil Budget (PCB), service qui s'adresse à toutes personnes qui souhaitent améliorer la gestion de leur budget, faire face à une situation budgétaire difficile, et anticiper un changement de situation ayant un impact sur les ressources et dépenses. L'objectif est de prévenir les situations de malendettement et de surendettement à travers l'éducation budgétaire.
- Un service social comprenant :
 - Les "Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé" (MASP), exercées depuis 2009, dans le cadre d'une contractualisation avec les services du Conseil Départemental de Loir-et-Cher ;
 - Les "Mesures d'Accompagnement Judiciaires" (MAJ).
- Le Microcrédit personnel, service favorisant l'accès à un crédit aux personnes exclues des prêts bancaires classiques. Il favorise l'insertion sociale et professionnelle par le financement de projets de vie ou pallie les accidents de la vie.

L'ensemble de ces missions et de ces responsabilités témoigne de l'assise et de l'expérience de l'Udaf de Loir-et-Cher.

La particularité d'être la seule association tutélaire du Département, et à ce titre le seul organisme - hors missions spécifiques des préposés d'établissements et mandataires individuels - en mesure d'exercer les mesures de protection juridique ainsi que les MASP, a renforcé la nécessité de construire une relation de confiance désormais bien établie avec ses différents partenaires.

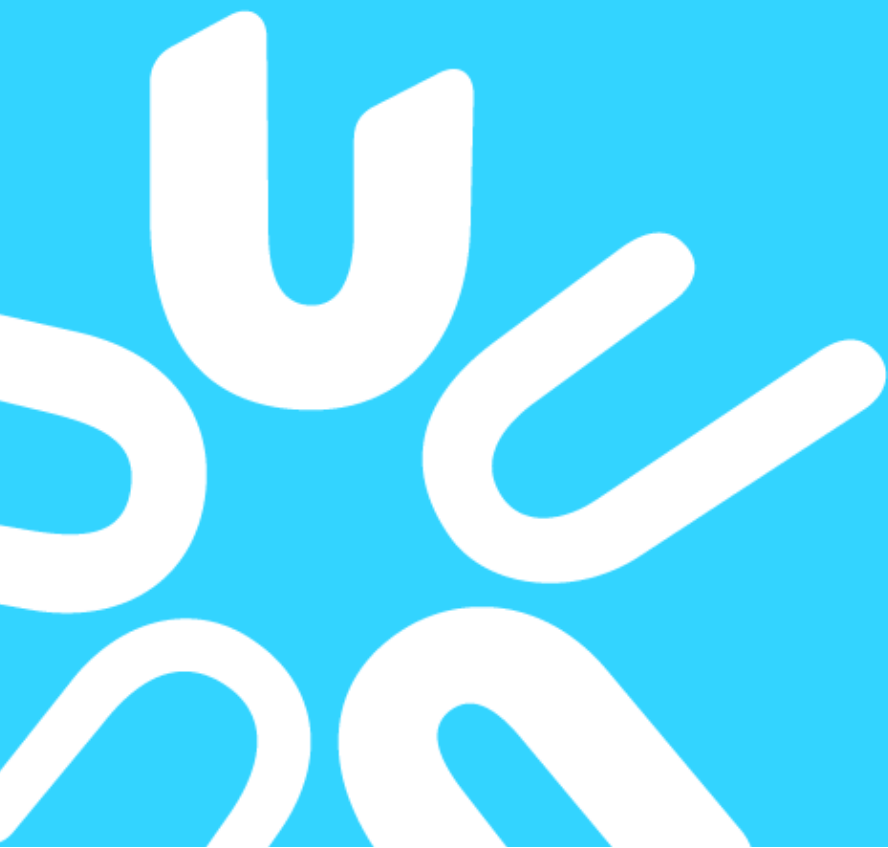
Un projet institutionnel 2021/2025, validé par l'Assemblée Générale, vient fédérer ces services et ces activités : il décline sur le plan local les principes et les valeurs portés par l'Union Nationale des Associations Familiales et communs aux 100 Udaf de France. Parmi celles-ci, on peut retenir le respect, la tolérance et la solidarité envers les familles, la laïcité et l'égalité de traitement, valeurs propres à l'Udaf de Loir-et-Cher.





2

Les missions du service DPF (Délégué aux Prestations Familiales)



2

Les missions du service DPF

Un accompagnement des familles dans l'intérêt de l'enfant



LES QUATRE PRINCIPAUX TEXTES APPLICABLES AU SERVICE DPF

La loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection de l'enfance,

Elle a créé la Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF), en remplacement de l'ancienne TPSE (Tutelle aux Prestations Sociales Enfant), qu'elle introduit dans le Code civil en même temps qu'elle l'inscrit dans le domaine de la protection de l'enfance. Il s'agit d'une mesure visant la satisfaction des besoins fondamentaux des enfants par un soutien actif auprès de parents cumulant des difficultés, notamment matérielles.

Elle est codifiée à l'article 375-9-1 du Code civil :

Lorsque les prestations familiales ou le revenu de solidarité active servi aux personnes isolées (1) mentionnées à l'article L. 262-9 du Code de l'Action Sociale et des Familles ne sont pas employés pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants et que l'accompagnement en économie sociale et familiale prévu à l'article L. 222-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles n'apparaît pas suffisant, le juge des enfants peut ordonner qu'ils soient, en tout ou partie, versés à une personne physique ou morale qualifiée, dite " délégué aux prestations familiales ". (...)

La loi n° 2007-297 du 5 mars 2007, relative à la prévention de la délinquance,

Elle a par ailleurs inséré un article 375-9-2 permettant d'avoir recours à la MJAGBF par une autre voie (la MJAGBF est très peu ordonnée au titre de cet article du Code civil) :

« Le maire ou son représentant au sein du conseil pour les droits et devoirs des familles peut saisir le juge des enfants, conjointement avec l'organisme débiteur des prestations familiales, pour lui signaler, en application

de l'article 375-9- 1, les difficultés d'une famille. Lorsque le maire a désigné un coordonnateur en application de l'article L. 121-6-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles, il l'indique, après accord de l'autorité dont relève ce professionnel, au juge des enfants. Ce dernier peut désigner le coordonnateur pour exercer la fonction de délégué aux prestations familiales. »

«L'exercice de la fonction de délégué aux prestations familiales par le coordonnateur obéit aux règles posées par l'article L. 474-3 et les premier et deuxième alinéas de l'article L. 474-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles ainsi que par l'article 375-9-1 du présent code.»

La loi n° 2016-297 du 14 mars 2016, relative à la protection de l'enfant,

Ce texte affirme l'importance d'une protection de l'enfance centrée sur les besoins fondamentaux : «Article L. 112-3. - La protection de l'enfance vise à garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits.»

La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 réformant l'action sociale et médico-sociale inscrit notre service dans le champ des ESSMS,

L'article L312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles fait entrer les services DPF dans le champs des ESSMS : «15° Les services mettant en œuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial» entrent dans la catégorie des établissements et services médico-sociaux. Ainsi, notre service est soumis aux obligations spécifiques définies dans le Code de l'Action Sociale et des Familles et fait à ce titre l'objet d'un contrôle.

La section « droits des usagers » du Code de l'Action Sociale et des Familles dresse la liste d'un ensemble d'outils au service de ces droits : le livret d'accueil, la notice d'information, le règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le DIPC, l'instance de participation des usagers, la personne qualifiée, la personne de confiance ...

Notre service a l'obligation de procéder à une évaluation régulière de ses activités et de la qualité des prestations qu'il délivre. Il doit élaborer un projet de service[2].

[2] Article L.311.8 du CASF



Focus sur les outils de la loi 2002-2 de l'Udaf de Loir-et-Cher

Livret d'accueil



Charte des droits et des libertés de la personne accueillie

DIPC



Règlement de fonctionnement





LE SCHÉMA RÉGIONAL DES MJPM ET DES DPF

Le schéma régional permet notamment d'apprécier la nature, le niveau et l'évolution des besoins sociaux et médico-sociaux de la population, de dresser le bilan quantitatif et qualitatif de l'existant et de déterminer les perspectives et objectifs de développement de l'offre sociale et médico-sociale. Ils sont opposables dans le cadre des procédures d'autorisation des services mandataires.

Le dernier schéma régional a été arrêté par une décision du 19 octobre 2015 du Préfet de la Région Centre-Val de Loire.

Les propositions d'actions inscrites dans le schéma régional sont les suivantes :

- Répondre aux insuffisances d'offre et au manque de diversité sur certains territoires :
 - en élargissant le périmètre d'intervention des services actuels ;
 - en organisant des appels à projets.
- Développer la qualité de l'offre en veillant à ce que les nouveaux services aient des moyens suffisants en ressources humaines et techniques ainsi qu'un projet institutionnel prenant en compte les problématiques des populations concernées.
- Promouvoir la proximité et la réactivité des acteurs de la protection juridique.



LE DISPOSITIF DE PROTECTION DE L'ENFANCE RÉPOND AU PRINCIPE DE SUBSIDIARITÉ

LA SUBSIDIARITÉ



La MJAGBF répond au principe de subsidiarité introduit par la réforme de la protection de l'enfance.

Il s'agit ici de considérer que la protection administrative AESF (Accompagnement en Économie Sociale Familiale) prévue à l'article L.222-3 du CASF ou AEB (Aide Éducative et Budgétaire) n'a pas permis de remédier à la situation, que celle-ci est impossible à mettre en place du fait du refus de la famille d'accepter l'intervention du service départemental de l'Aide Sociale à l'Enfance, de son impossibilité à collaborer avec lui ou qu'il est impossible d'évaluer cette situation (article L.226-4 du CASF).

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance a souhaité développer la modularité de l'accompagnement des enfants et des familles selon leurs besoins. Ainsi, s'il peut y avoir une graduation dans l'accompagnement budgétaire et éducatif (AESF puis MJAGBF), il est également possible qu'à l'inverse, une sortie de MJAGBF soit suivie d'un AESF.

LA MJAGBF (Mesure Judiciaire d'Accompagnement à la Gestion du Budget Familial)

La MJAGBF est une mesure de protection de l'enfance qui permet à un travailleur social spécialement qualifié – le délégué aux prestations familiales – de mettre en place un accompagnement social, éducatif et budgétaire des familles autour de la gestion directe de tout ou partie des prestations familiales dans l'intérêt de l'enfant. À cette fin, elle implique le versement des prestations familiales non plus directement à la famille, mais au service délégué aux prestations familiales.

La MJAGBF est ordonnée par le juge des enfants dans le cadre d'un jugement qui fixe les objectifs, dont la durée ne peut excéder deux ans. Elle peut être renouvelée par décision motivée du juge au vu du rapport remis par le service.

L'article 1200-3 du Code de procédure civile précise les personnes habilitées à saisir le juge des enfants :

- L'un des représentants légaux du mineur ;
- L'allocataire ou l'attributaire des prestations familiales auxquelles ouvre droit le mineur ;
- Le procureur de la République ;
- Le maire de la commune de résidence de l'allocataire ou de l'attributaire des prestations familiales auxquelles le mineur ouvre droit, ou le maire de la commune de résidence de ce mineur, conjointement avec l'organisme débiteur des prestations familiales, en application des dispositions de l'article 375-9-2 du Code civil ;
- Le président du Conseil Départemental peut signaler au procureur de la République toute situation pour laquelle l'Accompagnement en Économie Sociale et Familiale est insuffisant ;
- Le juge des enfants peut se saisir d'office à titre exceptionnel.

La mise en œuvre de la MJAGBF implique le reversement des prestations familiales et leur gestion au service en charge de l'exercice de la mesure judiciaire, sont concernées :

- les prestations familiales versées par les caisses d'allocations familiales ou par tout autre organisme (MSA par exemple) : prestation d'accueil du jeune enfant, allocations familiales, complément familial, allocation de logement, allocation d'éducation de l'enfant handicapé, allocation de soutien familial, allocation de rentrée scolaire, allocation journalière de présence parentale ;
- les aides financières versées par les départements au titre de l'Aide Sociale à l'Enfance ;
- le Revenu de Solidarité Active (RSA) servi aux parents isolés ;
- les rentes orphelin.

Pour que la MJAGBF soit ordonnée par le juge des enfants, deux conditions cumulatives sont nécessaires :

- les prestations familiales ne sont pas employées pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants ;
- l'accompagnement en Économie Sociale et Familiale apparaît insuffisant.

3

Le public accompagné



3

Le public accompagné



UN PUBLIC EN DIFFICULTÉ DANS LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL

L'article 375-6-1 du Code civil identifie le public bénéficiaire

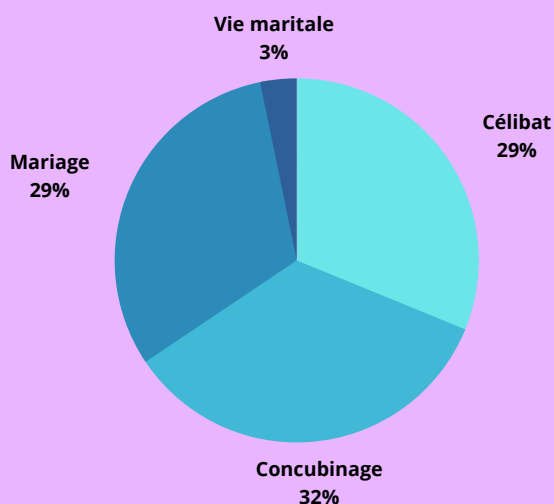
Les personnes visées sont des familles qui ne sont pas en capacité d'affecter les prestations familiales ou le revenu de solidarité active servi aux personnes isolées pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants.

La MJAGBF s'adresse en particulier à des familles qui ne parviennent pas à faire un usage approprié des prestations familiales au regard des besoins de l'enfant.

Les causes de ce besoin d'accompagnement sont multiples. Il est possible d'en recenser quelques-unes :

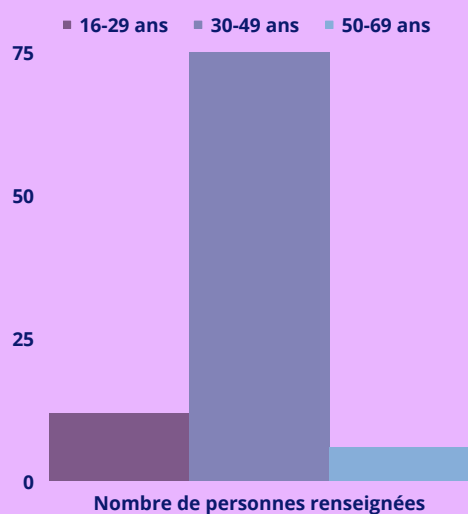
- **une absence de ressources financières suffisantes pour garantir les besoins de l'enfant ;**
- **des conditions de logement inadaptées (suroccupation, logement énergivore) et/ou insalubres ;**
- **des compétences limitées en matière d'organisation du budget et de planification dans les dépenses ;**
- **des difficultés diverses liées aux conflits parentaux (rétention de documents, refus de participer aux charges du foyer...) ;**
- **un accident de la vie (perte d'emploi, séparation, expulsion locative, maladie, décès, etc.) ayant entraîné ou accentué directement ou non des difficultés financières et/ou familiales ;**
- **un surendettement ;**
- **des souffrances de diverses natures, d'addictions, d'isolement... ;**
- **une perception et des réponses inadaptées aux besoins de l'enfant ou d'un trouble dans la relation avec l'enfant, parfois lié à une rupture familiale ancienne (placement) ;**
- **le retour à domicile des enfants après une mesure de placement dont l'impact financier n'a pas été suffisamment anticipé.**

Les personnes accompagnées sont en grande majorité des couples (vie maritale, mariage, concubinage). Nous constatons que 29% des personnes prises en charge se retrouvent seules pour éduquer leurs enfants (chiffres de septembre 2022).

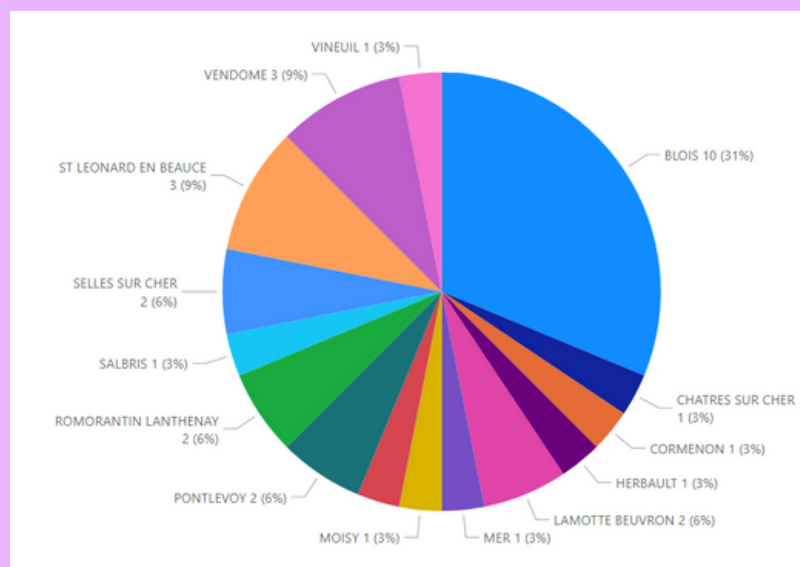


S'agissant de la répartition par tranches d'âge, nous constatons que 13% des familles accompagnées ont entre 18 et 29 ans. D'une manière générale, la population accompagnée est jeune (chiffres de septembre 2022)

Pyramide des âges



Une partie importante de la population accompagnée est domiciliée à Blois. Pour autant, les prises en charge sont réparties sur l'ensemble du département (statistiques de septembre 2022)





L'ÉVOLUTION DU PUBLIC

Il est observé depuis plusieurs années une aggravation des difficultés dans la prise en charge des personnes accompagnées :

- Les situations d'endettement sont de plus en plus nombreuses ;
- Les coupures de fourniture d'énergie ;
- Les défauts d'assurances ;
- Les procédures d'expulsion à l'encontre des familles sont parfois abouties à la prise en charge de nouvelle mesure ou en cours de mesure;
- Les prises en charge médicales des parents et enfants (médecin traitant, pédopsychiatre, dentiste, orthodontiste...) sont parfois incomplètes. L'offre de soins dans notre département est insuffisante. Les familles rencontrent des difficultés pour accéder aux soins médicaux ;
- Les familles ne bénéficient d'aucun accompagnement social ou relais familial.

4

L'environnement de la personne accompagnée et de ses enfants



4

L'environnement de la personne accompagnée et de ses enfants



L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES DANS LEUR ENVIRONNEMENT PAR UNE APPROCHE ÉCOSYSTÉMIQUE

La MJAGBF est la première mesure de protection de l'enfance, prononcée par le juge des enfants, dont la mission est légalement fixée en référence aux besoins de l'enfant.

Le rapport du Dr Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS « Démarche de consensus sur les besoins fondamentaux de l'enfant en protection de l'enfance » remis en 2017 constitue un document incontournable pour les DPF. Ce rapport distingue :

- Le besoin de sécurité en tant que méta-besoin : besoins physiologiques et de santé, de protection et de sécurité affective et relationnelle ;
- les besoins fondamentaux universels de l'enfant : estime de soi, identité, cadre de règles et de limites, expériences et exploration du monde ;
- les besoins spécifiques et particuliers en protection de l'enfance (éviter les ruptures successives, permettre l'accès à une nouvelle figure de l'attachement, assurer une continuité dans la relation, expliquer les décisions et leur donner sens...

L'accompagnement du DPF est centré sur les besoins de l'enfant, son bien-être et ses droits. Il nous invite à prendre en considération quatre niveaux d'analyse :

- les relations familiales ;
- le premier réseau de sociabilité (crèche, école...) ;
- la famille élargie ;
- le soutien des institutions et services.

C'est à travers cette approche dite écosystémique que la situation d'un enfant doit être évaluée en prenant en compte ses besoins (selon son âge et sa singularité), les capacités des figures parentales, les facteurs familiaux et environnementaux pouvant influencer sur les réponses à ses besoins.

Rechercher l'adhésion de la famille

Développer une approche écosystémique

Satisfaire les besoins fondamentaux de l'enfant



LES RELATIONS DE NOTRE SERVICE AVEC LES TIERS INTERVENANTS DANS L'ENVIRONNEMENT DE LA PERSONNE

Le développement des relations avec les acteurs du territoire est essentiel, afin de faciliter l'accès des familles aux services et prestations indispensables aux besoins de l'enfant.

En effet, de nombreuses difficultés et contraintes ont été identifiées et nécessitent la mise en œuvre d'actions spécifiques pour permettre le maintien de droits ou l'obtention de nouveaux droits aux personnes accompagnées.

Plusieurs constats nous conduisent à réfléchir dans les domaines suivants :

- La dématérialisation des services et les difficultés en résultant pour les familles (pas d'interlocuteur privilégié pour les situations complexes...);
- L'absence de communication suffisante avec les acteurs institutionnels pour dénouer des situations complexes (exemples : banques, CPAM, CAF, MSA, CARSAT, impôts, prestataires privés...).

Il est essentiel, au regard de ces constats, d'entreprendre auprès d'acteurs institutionnels et services dématérialisés un rapprochement avec nos services en identifiant des interlocuteurs privilégiés susceptibles d'être contactés par les professionnels lorsqu'une difficulté intervient dans le traitement d'une demande.

Les évolutions et changements sont fréquents dans de nombreux domaines. Les outils mis à la disposition des professionnels (revues spécialisées sur les droits sociaux) ne permettent pas toujours d'appréhender l'ampleur de ces changements. Il est nécessaire de faire intervenir auprès de nos équipes des intervenants extérieurs spécialisés dans un domaine (FSL, CAF, Dispositif d'Appui à la Coordination).

Il sera mis en place de nouvelles synergies de communication externe avec les acteurs impliqués dans la mise en œuvre des mesures d'accompagnement des familles.

Dans les relations avec les tiers, le DPF doit s'efforcer d'articuler son intervention avec celle des services de droit commun (notamment avec le service social de « secteur ») et/ou des acteurs de la protection de l'enfance :

- le TISF (Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale) peut faciliter la concrétisation des objectifs définis dans le cadre de la MJAGBF ;
- pour les situations de placement, les échanges avec les services AEMO/AED et ASE permettent, entre autres, de trouver des solutions pour le maintien dans le logement, afin de faciliter le retour définitif de l'enfant ou d'exercer le droit de visite des parents.

La MJAGBF a par ailleurs toute sa place dans les Projets Pour l'Enfant (PPE).

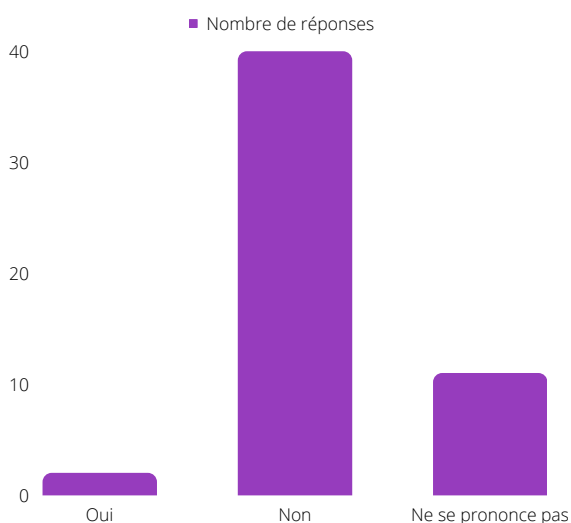
➔ Dans le cadre des travaux de réflexion sur la connaissance des missions des DPF auprès des acteurs du territoire, il est apparu nécessaire d'entreprendre des actions de communication afin de permettre aux autres intervenants de mieux cerner les limites et contours de notre intervention.

L'enquête menée auprès de 90 professionnels (forces de l'ordre, services sociaux, personnels de foyers de vie, ESSMS, acteurs institutionnels, prestataires de service, services d'aide à la personne...) révèle une méconnaissance, pour certains d'entre eux, des missions des intervenants du service social de l'Udaf de Loir-et-Cher.



Résultats enquête réalisée au cours de l'année 2022 auprès des acteurs du territoire

L'ouverture d'une MASP, MAJ, MJAGBF est-elle de nature à mettre fin aux prises en charge proposées par les professionnels du secteur social qui intervenaient dans la situation ?



Les acteurs du territoire proposent que des actions de communication soient menées afin de mieux cerner les missions des professionnels de l'Udaf.

Selon vous, quelles actions devrions-nous mettre en œuvre avec les acteurs du territoire ?	NOMBRE DE RÉPONSES
Proposer des temps d'information sur des thématiques déterminées auprès des acteurs du territoire	43%
Développer des supports d'information et de communication sur le rôle et les missions des intervenants des services de l'Udaf de Loir-et-Cher	44%
Autres propositions	12%

RELATIONS ET ÉCHANGES AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE

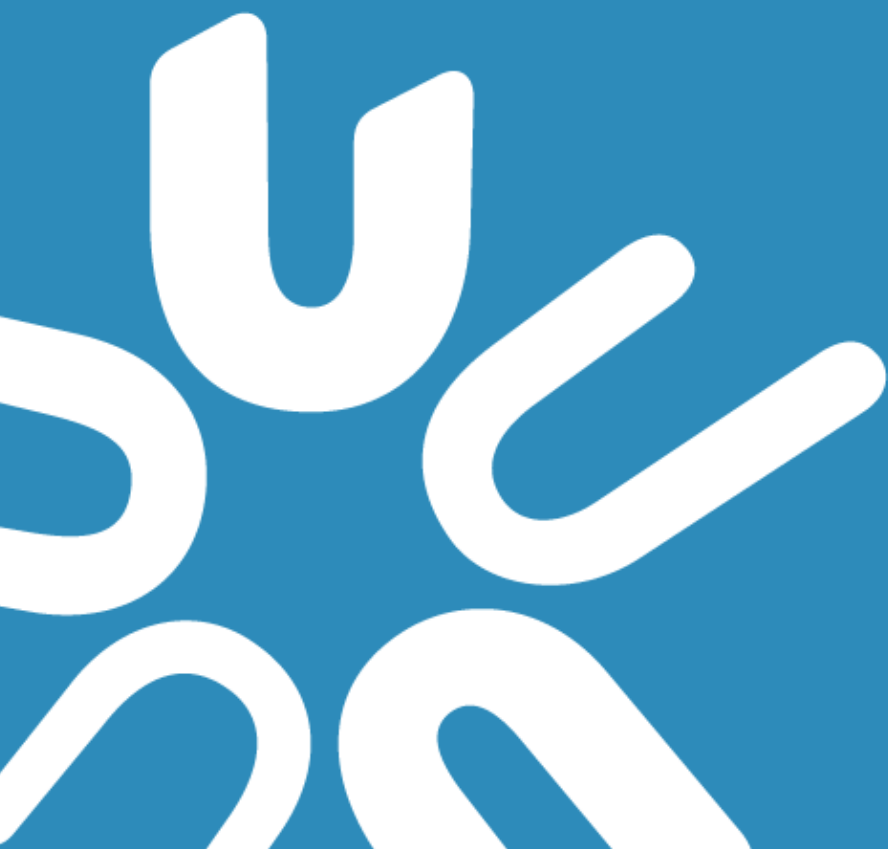
Objectifs

Il est indispensable dans nos relations avec les acteurs du territoire de :

- Promouvoir par des actions de communication, auprès des acteurs du territoire, les droits et libertés des personnes accompagnées, leur inclusion citoyenne et la défense de leur mode de vie ;
- Développer des échanges avec les acteurs institutionnels afin d'informer les professionnels sur les dispositifs de droit commun (CAF, CPAM, MDPH, FSL...) ;
- Développer des contacts privilégiés avec les acteurs institutionnels du territoire (CAF, FSL, CPAM, MDPH...) ;
- Réaliser un audit des principales difficultés rencontrées par nos services auprès des organismes afin d'apporter des solutions en termes de fluidité des échanges, de transmission des documents, de maintien et respect des droits des usagers.

5

**L'autonomie et le respect
des droits de la personne
accompagnée dans la
protection de l'enfance**



5

L'autonomie et le respect des droits de la personne accompagnée dans la protection de l'enfance



LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTÉS FONDAMENTALES DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES : TENDRE VERS L'INCLUSION CITOYENNE

La MJAGBF permet d'agir sur des difficultés pratiques de la vie quotidienne. La famille en perçoit rapidement les effets. La MJAGBF vient rassurer la famille, les acteurs du territoire et les créanciers en écartant le risque d'expulsion locative ou le manque de soins pour les enfants.

La gestion du budget est donc une porte d'entrée dans l'accompagnement de familles en difficultés, qui sont parfois opposantes aux autres interventions éducatives.

Le DPF réalise un travail de soutien à la parentalité, articulé autour de l'apprentissage de savoir-faire concrets. Son action a pour objectif de donner aux parents les moyens d'agir, de devenir autonomes dans leur gestion budgétaire, et d'assumer leurs responsabilités à l'égard des enfants. L'action éducative réalisée autour de la gestion du budget permet d'objectiver la manière dont les parents hiérarchisent les achats/dépenses et dont ils définissent l'échelle de satisfaction des besoins de l'enfant, ou l'ordre des priorités.

Cela constitue la base du travail éducatif auprès des parents. L'accord sur les besoins de l'enfant et la recherche des moyens nécessaires pour les satisfaire, amènent progressivement les parents à penser une stratégie éducative coconstruite. En engageant une planification des dépenses à destination d'un projet pour l'enfant, les parents sortent ainsi progressivement de la seule gestion de l'urgence et des contingences quotidiennes.

L'objectif est de redonner aux familles une autonomie suffisante pour satisfaire aux besoins de leurs enfants par un travail éducatif accompli autour du budget.

Par ailleurs, l'accès aux droits et l'application des textes existants doivent figurer parmi les priorités de l'accompagnement en MJAGBF, conformément à la définition du travail social fixée par le décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 : « Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté ». Les textes de référence du travail social reprennent les bases essentielles des droits des personnes du double point de vue juridique et philosophique, notamment le droit à l'emploi, le droit lié aux conditions de travail, le droit à la santé, le droit au logement et les droits de l'enfant...

La loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 fait référence en premier lieu à l'adhésion des personnes, ce qui est commun à toutes les mesures judiciaires de protection de l'enfance. Une fois la décision ordonnée par le magistrat, « le délégué prend toutes décisions, en s'efforçant de recueillir l'adhésion des bénéficiaires des prestations familiales » (article 315-9-1 du CASF). Le DPF organise, par ailleurs, son action dans le cadre des objectifs plus généraux du travail social, tel qu'il est défini dans le CASF : « **Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement** ».

Pour atteindre cet objectif, le DPF doit travailler avec les bénéficiaires de la mesure, en intégrant à son action les savoirs issus de l'expérience des personnes. Il les associe à la construction des réponses à apporter à la satisfaction des besoins fondamentaux de la famille.

RESPECT DES DROITS ET LIBERTÉS DE
LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE



Objectifs

Dans le cadre du respect des droits de la personne accompagnée et de son inclusion citoyenne, des actions spécifiques seront engagées :

- Veiller à l'accessibilité de la personne accompagnée aux dispositifs de droit commun.

ACCOMPAGNEMENT À L'AUTONOMIE DANS
UNE DÉMARCHÉ INCLUSIVE



Objectifs

Les professionnels doivent donc tendre vers cette reconnaissance :

- Conduire une réflexion des professionnels sur la notion d'autonomie ;
- Défendre et soutenir l'autonomie des personnes accompagnées dans une démarche inclusive en mobilisant les dispositifs de droit commun auxquels ils sont en droit de prétendre ;
- Favoriser l'accès aux démarches numériques pour l'utilisateur.



LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTÉS FONDAMENTALES DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES : LES DROITS GARANTIS AUX USAGERS

La participation et l'expression des bénéficiaires favorisent les échanges autour de quatre registres essentiels de la vie en société :

- la citoyenneté ;
- la capacité à prendre la parole, à débattre, à se confronter au collectif ;
- le pouvoir de prendre des initiatives, d'agir et d'influer sur son propre environnement ;
- le pouvoir de revendiquer une qualité de service, en tant que personne accompagnée.

Les outils permettant d'informer les usagers de leurs droits



→ La Notice d'information (Livret d'accueil)

La finalité de ce livret est de délivrer des informations portant sur le service et l'accompagnement proposé et le montant de sa participation à la prise en charge dont l'utilisateur bénéficie, notamment en vue de « prévenir tout risque de maltraitance ».



→ La Charte des droits et liberté de la personne accueillie

Ce document est à la fois un outil à destination des usagers et des professionnels. Cette charte rappelle les droits reconnus aux familles et les principes éthiques qui sous-tendent l'action du DPF :

- Principe de non-discrimination ;
- Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté ;
- Droit à l'information ;
- Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne ;
- Droit à la renonciation ;
- Droit aux respects des liens familiaux ;
- Droit à la protection ;
- Droit à l'autonomie ;
- Principe de prévention et de soutien ;
- Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne ;
- Droit à la pratique religieuse ;
- Respect de la dignité et de l'intimité de la personne.



→ Le Règlement de fonctionnement

Il organise, dans le cadre d'un mandat judiciaire, la relation entre le service et l'utilisateur et définit les droits et obligations de chacun. Ce document engage donc la personne accompagnée, au même titre que chacun des salariés ou bénévoles de l'Udaf. Cette dernière se doit de le faire respecter par tout moyen qu'elle jugera pertinent.

Le règlement de fonctionnement a été arrêté par la Direction, après consultation des instances représentatives du personnel et présentation au Conseil d'Administration de l'Udaf. Ce document fera également l'objet d'une consultation des usagers, à l'issue de laquelle il pourra être modifié. Le règlement de fonctionnement est mis à jour périodiquement, au maximum tous les cinq ans.



Le DIPC (Document Individuel de Prise en Charge) : l'outil d'accompagnement à l'autonomie

Ce document est remis au plus tard dans les trois mois qui suivent la date de la notification du jugement qui confie la mesure au Délégué aux Prestations Familiales.

Il est établi pour la durée du mandat judiciaire. Il prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation de certaines des mesures qu'il contient.

Un avenant au document détermine, s'il y a lieu, dans le délai maximum d'un an suivant la date de la notification du jugement qui confie la MJAGBF au service, les objectifs précis de la mesure et les actions à mener dans ce cadre.

À chaque date anniversaire du jugement, la définition des objectifs et des actions à mener dans ce cadre est réactualisée et fait l'objet d'un avenant.

Ce document doit interroger l'autonomie des parents en tenant compte du projet de l'enfant. Il convient de travailler les objectifs avec la personne accompagnée et d'évaluer ses capacités à pouvoir prendre des décisions ou mener des actions qui concourent à l'intérêt de l'enfant. Une attention particulière doit être portée aux souhaits et volontés exprimés par le ou les parents.

Objectif

Pour que ces outils soient accessibles nous proposons de :

- Favoriser l'expression des usagers :
 - Améliorer la lisibilité et le contenu des outils de la loi de 2002-2 ;
 - Travailler les objectifs du DIPC en lien avec les souhaits et préférences des personnes accompagnées tout en restant dans le cadre du mandat qui nous a été confié.

Les personnes amenées à soutenir l'utilisateur dans ses droits

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne prise en charge dans un Établissement ou Service Social ou Médico-social a la faculté de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, pourra l'accompagner dans ses démarches afin de l'aider dans sa prise de décision.

La famille doit donc être informée par notre service de cette possibilité.

LES PERSONNES QUALIFIÉES (INSCRITES DANS LE LIVRET D'ACCUEIL)

Toute personne prise en charge par notre service peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département et le président du Conseil Départemental après avis de la commission départementale consultative mentionnée à l'article L. 312-5.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État.

Une information doit être délivrée à la personne accompagnée sur la possibilité de recourir à la personne de confiance et la personne qualifiée :

Adapter nos explications à l'état et aux capacités de la personne accompagnée

S'assurer qu'elle a compris les missions et le rôle de la personne de confiance et de la personne qualifiée

S'assurer que toutes les personnes accompagnées ont reçu cette information



LE DISPOSITIF DE PARTICIPATION DES USAGERS

La participation des personnes au fonctionnement du service est une obligation récente. Toutefois, elle ne peut se limiter à une simple mise en conformité.

Afin de développer la démarche participative, il est donc essentiel d'identifier les objectifs et le sens de cette participation.

Celle-ci a pour objectifs :

- d'identifier les points forts et les dysfonctionnements du service auprès des personnes accompagnées, des professionnels du service, des proches et des acteurs du territoire ;
- d'améliorer la qualité du service en proposant des solutions ajustées aux besoins et attentes des personnes ;
- de reconnaître les personnes comme un véritable citoyen car elles participent à la définition de l'intérêt général à l'échelle du service ;
- de valoriser l'autonomie des personnes en soutenant leurs potentialités et en renforçant leur estime.

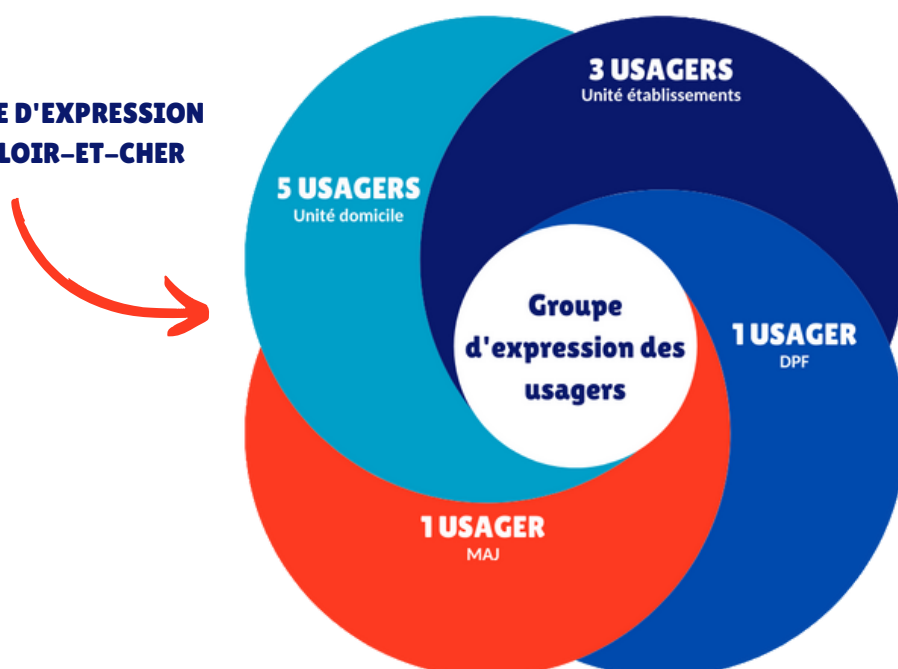
Il n'est pas évident de mettre en place une telle participation pour des services qui comptent un nombre très important d'usagers.

L'article D471-12 du Décret n°2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs et des Délégués aux Prestations Familiales précise que :

« La participation peut s'exercer selon les modalités suivantes :

- 1° Par l'institution de groupes d'expression institués au niveau du service ou d'une partie de ce service ;
- 2° Par l'organisation de consultations sur toutes questions concernant l'organisation ou le fonctionnement du service de l'ensemble des personnes protégées, des membres du conseil de famille s'il a été constitué ou à défaut, des parents, des alliés, des personnes de l'entourage ayant des liens étroits et stables avec la personne protégée dont le Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs connaît l'existence ou le subrogé curateur ou tuteur, s'il en a été désigné un ;
- 3° Par la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction ».

COMPOSITION DU GROUPE D'EXPRESSION DES USAGERS À L'UDAF DE LOIR-ET-CHER



Des propositions d'amélioration ont été faites par le groupe d'expression des usagers :



Objectifs

- Repenser l'accessibilité téléphonique des usagers (mettre en place un dispositif permettant de diminuer le temps d'attente au standard téléphonique).
- Permettre à l'utilisateur d'être informé des changements de professionnel.
- Favoriser l'expression et la participation des usagers :
 - Diffuser un outil de communication à l'ensemble des personnes accompagnées pour les informer des décisions prises par le GEU (Groupe d'Expression des Usagers) ;
 - Mettre en place un outil permettant aux usagers de saisir le GEU d'une question ou d'une difficulté rencontrée dans le cadre d'une prise en charge.

6

La nature de l'offre de service



6

La nature de l'offre de service



MJAGBF : UN ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF ET BUDGÉTAIRE

La MJAGBF (Mesure Judiciaire d'Accompagnement à la Gestion du Budget Familial) est une mesure qui s'adresse aux familles composées d'au moins un enfant mineur ouvrant droit à des prestations familiales. Ce sont des interventions « familiales » qui visent les prestations perçues par l'allocataire et rattachées à l'enfant.

Même si la famille est destinataire de ces actions, la MJAGBF est mise en œuvre pour protéger l'enfant ou prévenir les risques de danger. Les familles accompagnées dans le cadre d'une MJAGBF sont des familles qui rencontrent des difficultés passagères ou récurrentes ayant des conséquences préjudiciables sur les conditions de vie des enfants.

ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS

L'accompagnement de la famille dépasse la seule dimension budgétaire, celui-ci :



- permet l'emploi des prestations familiales pour les besoins relatifs au logement et à l'entretien de l'enfant par les parents ;
- évite la dégradation de la situation matérielle de la famille ;
- favorise le retour à l'autonomie budgétaire ;
- favorise les liens familiaux ;
- permet aux parents de s'inscrire dans leur rôle en remplissant leurs devoirs à l'égard de leurs enfants.

PROTECTION DE L'ENFANT

L'accompagnement des familles concourt à :



- satisfaire les besoins de l'enfant, son bien-être, et ses droits ;
- améliorer sa santé ;
- favoriser les conditions de son éducation ;
- maintenir l'enfant dans sa famille ;
- favoriser le retour de l'enfant à domicile ;
- garantir de bonnes conditions d'accueil lors de retour ponctuel.

Il est souhaitable de décliner l'offre de service au travers d'un accompagnement complexe prenant en compte les parents, leur environnement et les droits de l'enfant.

Notre offre de service se compose des actions suivantes :

- **établir une relation de confiance à l'occasion de la première rencontre ;**
- **appréhender le fonctionnement familial ;**
- **établir un premier bilan de la situation familiale et évaluer les besoins de l'enfant ;**
- **coconstruire un budget avec la famille ;**
- **adapter l'accompagnement à l'autonomie des personnes ;**
- **mettre en place des actions de soutien à la parentalité ;**
- **satisfaire les besoins de l'enfant liés au logement ;**
- **assurer les dépenses liées aux besoins alimentaires ;**
- **être attentif à la santé psychique et physique des membres de la famille ;**
- **veiller à l'éducation des enfants ;**
- **accompagner la famille dans les démarches administratives ;**
- **évaluer la situation familiale en cours de mesure ;**
- **évaluer les perspectives de fin de mesure ;**
- **mener des actions institutionnelles en direction des personnes prises en charge ;**
- **déployer un plan de gestion des risques inhérents à l'offre de service.**



ÉTABLIR UNE RELATION DE CONFIANCE À L'OCCASION DE LA PREMIÈRE RENCONTRE

Le travail social se fonde sur la relation entre le professionnel du travail social et la personne accompagnée, dans le respect de la dignité de cette dernière. La relation de confiance est constitutive du respect des droits de la personne et de la participation de celle-ci à l'exercice de la mesure (adultes et enfants, dans la limite de ses capacités cognitives et affectives). Elle suppose une réciprocité, aussi il est nécessaire pour le DPF d'être clair et transparent sur sa pratique professionnelle, le sens de sa mission et les objectifs à atteindre.

Il est notamment essentiel de transmettre, dans la limite de l'intérêt de l'enfant, toute information liée aux démarches entreprises dans le cadre de l'exercice de la mission. Les engagements pris à l'égard des personnes accompagnées doivent être honorés. L'instauration d'une relation de confiance nécessite du temps. Elle se construit à l'épreuve des faits tout au long de l'accompagnement. Une attitude d'écoute active et de non jugement peut aider à la mise en œuvre d'une relation de confiance, parfois difficile à instaurer dans le cadre d'une mesure contraignante. Dans ces conditions, le délégué peut permettre à la famille de révéler ses potentialités.

Il implique une mise en œuvre diligente et bienveillante de la mesure :

- Consulter préalablement le dossier de la personne accompagnée au greffe du tribunal pour enfant, afin d'obtenir les premiers éléments du dossier ;
- Se doter des moyens bancaires permettant le versement des prestations familiales ;
- Informer l'organisme payeur des prestations familiales de la mesure (envoi de l'ordonnance) ;
- Faire connaissance avec la famille ;
- Lire ensemble la décision du juge et expliquer le sens de la mesure et son déroulé ;
- Informer le ou les parents des voies de recours possibles ;
- Repérer ce que le ou les parents ont compris de la situation et de la décision du juge ;
- Présenter le service social de l'Udaf de Loir-et-Cher (son rôle, son organisation...), en remettant le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement du service ;
- Informer les parents de la possibilité de désigner une personne de confiance et de recourir à une personne qualifiée ;
- Informer les parents sur les règles d'accès à leur dossier ;
- Évoquer le document individuel de prise en charge (il sera élaboré avec la famille et signé dans les trois mois qui suivent cette rencontre) ;
- Rappeler les droits de la personne dans la procédure judiciaire et dans ses rapports avec le service.

APPRÉHENDER LE FONCTIONNEMENT FAMILIAL

Appréhender le fonctionnement familial suppose une observation juste et bienveillante du travailleur social sur la situation et les difficultés que rencontrent les personnes prises en charge. Cet accompagnement consiste à recueillir un ensemble d'éléments sur la vie et le fonctionnement de la famille.

Plusieurs rencontres sont programmées avec la famille tout au long de la mesure. Une attention particulière doit être portée aux données sensibles notamment les données de santé. Ces informations ne peuvent être, sauf exceptions, renseignées qu'avec le consentement exprès des personnes.

Dans ce cadre cet accompagnement consiste à :

- Récolter les données concernant les parents - situation matrimoniale, âge, situation au regard de l'emploi, ressources financières disponibles... ;
- Recueillir les informations relatives aux enfants - âge, nombre, présence ou non au domicile, scolarisation : niveau, parcours, établissements spécialisés, absentéisme, déscolarisation..., et autres mesures éducatives... ;
- Faire un point sur le logement - situation géographique (rural, urbain), type de logement (privé, public, individuel, collectif...), adaptation du logement, statut de l'occupant,...
- Identifier les difficultés rencontrées - problème de compréhension de la langue française, conflit conjugal, niveau d'endettement, situation de handicap, problème de santé psychologique ou physique, addictions, incarcération, isolement,...
- Appréhender le fonctionnement familial et le mode de communication de la famille - niveau d'échange entre les acteurs, circulation de la parole, distribution des rôles et des tâches dans la famille ;
- Repérer le système de responsabilités et de priorités familiales, identifier les modes de vie, la place occupée par chacun et les relations intrafamiliales ;
- Conseiller et proposer, le cas échéant, à la famille de se diriger vers des lieux d'écoute, d'échanges ou d'entraide (lieux d'accueil parents enfants, groupe de parole, maison des adolescents, médiation familiale...)
- Repérer les compétences, et les potentialités des membres de la famille ;
- Être attentif à tout changement de la structure familiale (naissance, décès, séparation...) et dans son organisation (reprise d'emploi, chômage, maladie...)
- Repérer les interactions liées au changement dans la cellule familiale et sur chaque membre ;
- Évaluer le degré d'insertion professionnelle et sociale de la famille (le niveau d'études et les expériences professionnelles) ;
- Évaluer la connaissance par la famille de son environnement et des acteurs susceptibles de l'aider.

DRESSER UN PREMIER ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION FAMILIALE ET ÉVALUER LES BESOINS DE L'ENFANT

L'évaluation porte sur des domaines et des champs que le DPF devra explorer pour proposer une prise en charge adaptée.

Dans le cadre de cet accompagnement le DPF sera amené à :

- Identifier avec la famille, ses difficultés, ses attentes, ses compétences et ses capacités, en vue d'évaluer sa situation globale ;
- Prendre en considération les conditions de vie des enfants. Exemple : logement, hygiène, alimentation, scolarité, suivis particuliers : CMPP (Centre Médico-Psycho-Pédagogique) ... ;
- Repérer et mettre en œuvre les actions prioritaires avec la famille (ex : contacter les créanciers en cas d'expulsion, de coupure de la fourniture d'énergies, veiller à la souscription d'une assurance habitation/scolaire) ;
- Estimer les charges et les créances et interroger la famille sur sa gestion budgétaire ;
- Mettre en place un premier budget avec la famille ;
- Vérifier l'ouverture et les mises à jour des droits (exemples : Complémentaire Santé Solidaire, RSA, prestations familiales ...)
- Vérifier auprès des parents si les enfants sont suivis par la PMI (Protection Maternelle et Infantile), un médecin généraliste ou un pédiatre ;
- Élaborer le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) 3 mois après l'ouverture de la mesure. Ce document détaille les objectifs, les actions à mener, ainsi que les modalités de travail avec la famille pour répondre aux besoins de l'enfant.

CO-CONSTRUIRE UN BUDGET ET APPRÉHENDER LA GESTION DE LA VIE QUOTIDIENNE

L'éducation budgétaire tient une place centrale dans l'accompagnement du DPF. Il s'agit d'une action visant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations.

Le DPF élabore un budget mensuel en concertation avec la famille, en fonction :

- Des priorités identifiées avec la famille (logement, chauffage, cantine, eau, assurance habitation, scolarité...) et des choix de la famille ;
- Des capacités et des dysfonctionnements repérés au sein de la famille (jeux d'argent, addictions...).

ACCOMPAGNEMENT

Dans le cadre de cet accompagnement le DPF sera amené à :

- Prioriser les dépenses et gérer les éventuelles frustrations/contraintes qui en découlent ;
- Mobiliser les parents dans l'activation des droits auxquels ils peuvent prétendre ;
- Favoriser leur accès aux dispositifs d'insertion sociale et/ou professionnelle ;
- Utiliser les prestations familiales prioritairement pour les besoins des enfants ;
- Veiller à ce que l'utilisation des prestations soit cohérente avec le projet pour l'enfant ;
- Aider à la compréhension de la gestion du compte bancaire ;
- Amener la famille à résorber son endettement, le cas échéant.

ADAPTER L'ACCOMPAGNEMENT À L'AUTONOMIE DES PERSONNES

Le DPF tiendra compte des capacités de la personne et adaptera l'accompagnement selon son autonomie.

ACCOMPAGNEMENT

Dans le cadre de cet accompagnement, il sera en charge de :

- Effectuer le paiement direct des factures prioritaires liées aux besoins des enfants et des dettes éventuelles ;
- Reverser une partie des prestations à la famille afin qu'elle s'acquitte elle-même des factures ;
- Reverser l'intégralité des prestations à la famille, dans le cadre d'une gestion libre (la gestion libre est une phase pendant laquelle la totalité des prestations familiales est reversée à la famille, afin d'évaluer ses capacités de gestion et d'autonomie).

SATISFAIRE LES BESOINS DE L'ENFANT LIÉS AU LOGEMENT

Les conditions de vie sont déterminantes pour assurer la sécurité matérielle et le développement de l'enfant. Les situations familiales rencontrées recouvrent de nombreuses problématiques liées au logement :

- impayés de loyers et charges disproportionnées au regard du budget familial ;
- menace d'expulsion de la famille ;
- coupures de fourniture d'énergie
- suspension des aides au logement ;
- non recours aux dispositifs de droit commun ;
- logements insalubres ou inadaptés (taille, isolation, humidité, chauffage...).

Dans le cadre de cet accompagnement le DPF :

- Règle les loyers et dettes en utilisant les prestations familiales ;
- Évalue le montant de l'aide au logement (APL ou ALF), son éventuel rétablissement ;
- Permet à la famille de disposer de plus de ressources ;
- Entretient un partenariat avec le service logement de la préfecture ou sous-préfecture ;
- Assiste l'allocataire dans la procédure d'expulsion ;
- Accompagne dans la mise en œuvre de solutions (ex : solliciter des organismes compétents pour l'amélioration de l'habitat, des associations caritatives pour le mobilier ou des associations solidaires pour les déménagements...)
- Oriente la famille vers des dispositifs spécifiques (plans d'apurement Banque de France, dossier loi DALO, accès aux aides au logement, Fonds de Solidarité Logement...)
- Constitue, par l'intermédiaire du service social de secteur, des dossiers FSL et en vérifie le remboursement ;
- Vérifie que le logement est bien assuré, et à défaut, informe les parents des risques encourus et les engage à respecter les obligations légales en ce domaine ;
- Accompagne la famille dans une réflexion sur l'investissement du lieu de vie, favorable au développement des enfants : aménagements, remise en état du logement, mise en place d'une aide ménagère ou d'une TISF... ;
- Aide à l'amélioration des conditions d'habitat : prêt équipement à la CAF, conseils en aménagement des pièces (comment organiser une chambre, répartir les chambres...).

ACCOMPAGNEMENT

ASSURER LES DÉPENSES LIÉES AUX BESOINS ESSENTIELS

Ces dépenses sont primordiales pour satisfaire les besoins essentiels de la famille.

ACCOMPAGNEMENT

Dans le cadre de cet accompagnement, le DPF :

- Veille au maintien des fournitures énergétiques ;
- Négocie avec les fournisseurs des plans d'apurement ;
- Veille aux besoins élémentaires (alimentation, vêtements, hygiène...) ;
- Assure la satisfaction des besoins dans le domaine scolaire (assurances scolaires, matériel scolaire, vêtements des enfants, voyage scolaire).

ÊTRE ATTENTIF À LA SANTÉ PSYCHIQUE ET PHYSIQUE DES MEMBRES DE LA FAMILLE

L'accompagnement dans le cadre d'une MJAGBF consiste également à être attentif à la santé de chacun des membres de la famille, et à encourager l'accès aux soins nécessaires (physiques, psychiques), en ayant une vigilance particulière lorsque les enfants sont très jeunes.

ACCOMPAGNEMENT

Dans le cadre de cet accompagnement, le DPF :

- Vérifie l'ouverture des droits (couverture sociale, mutuelle, MDPH...) ;
- Vérifie que les besoins en matière de santé sont pourvus (psychiques et physiques) ;
- Repère les compétences ou fragilités parentales pour répondre aux besoins de l'enfant en matière de santé ;
- Oriente les parents vers des lieux ressources adaptés ;
- Veille à l'obligation de soins des parents pour leurs enfants.

VEILLER À L'ÉDUCATION DES ENFANTS

L'accompagnement sera également orienté dans tous les domaines éducatifs. Il s'inscrit dans un ensemble d'actions auprès des parents et des tiers.

Dans le cadre de cet accompagnement, le DPF :

ACCOMPAGNEMENT

- Veille à la scolarité de l'enfant ;
- Accompagne les parents dans leurs relations avec les structures d'accueil du jeune enfant et l'école ;
- Évalue si la famille est en lien avec les établissements scolaires et répond aux sollicitations éducatives ;
- Observe comment la famille est repérée dans le cursus de l'enfant ;
- Engage avec les parents une réflexion spécifique autour de l'utilisation de l'allocation de rentrée scolaire ;
- Encourage les parents à inscrire les enfants dans des activités culturelles, sportives et de loisirs ;
- Veille aux espaces de socialisation (halte-garderie, centre de loisirs) ;
- Étudie le mode de garde des enfants ;
- Aide les parents à faire face aux sollicitations financières des enfants.

ACCOMPAGNER LA FAMILLE DANS LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Les familles accompagnées ont besoin d'un soutien dans la réalisation des démarches administratives. Un travail de (re) mobilisation est souvent nécessaire dans ce domaine particulier. Dans cet accompagnement, le DPF ne se substitue pas aux parents.

Dans le cadre de cet accompagnement, le DPF :

ACCOMPAGNEMENT

- Oriente et accompagne les familles vers les services compétents, en fonction des besoins de la famille ;
- Incite les familles à faire valoir leurs droits et les guide pour réaliser eux-mêmes les démarches administratives (ex : remplir des documents, procéder à la mise à jour de leurs droits, fournir les justificatifs dans les délais impartis, etc..) ;
- Rappelle les droits, devoirs et obligations des familles ;
- Engage les parents à souscrire les assurances indispensables (responsabilité civile, habitation, véhicule et autres..) ;
- Aide les familles à classer leurs documents administratifs.



ÉVALUER LA SITUATION FAMILIALE EN COURS DE MESURE

L'évaluation régulière de la situation se fait à partir des objectifs d'intervention fixés au début de la mesure, et redéfinis dans les avenants du DIPC. Au cours de cette évaluation, il doit être donné une place importante à la parole des membres de la famille, à l'écoute du ressenti de chacun, de leur propre vision de la mesure. Tout au long de l'accompagnement, l'évolution de la situation est évaluée avec la famille afin de mesurer les écarts entre les objectifs fixés et leur niveau de réalisation. Cette évaluation continue fait l'objet d'écrits et se concrétise dans la réactualisation d'avenants au DIPC ajustés avec la famille.

ACCOMPAGNEMENT

Dans le cadre de cet accompagnement un bilan est fait avec la famille et le réseau d'intervenants concerné sur :

- La nature et le contenu des objectifs fixés avec la famille ;
- L'évolution globale de la situation ;
- Le niveau d'implication des parents dans la réponse apportée aux besoins de leurs enfants ;
- La capacité de la famille à améliorer son organisation budgétaire sur le court terme ;
- La capacité et l'évolution des parents et des enfants à s'appuyer sur les ressources externes et de proximité (familiales, environnementales).

ÉVALUER LES PERSPECTIVES DE RENOUVELLEMENT OU DE FIN DE MESURE

Une évaluation de fin de mesure est préalable à l'écriture du rapport d'échéance. Cette évaluation se pratique dans les deux mois avant l'échéance de la mesure et ce, afin de produire le rapport qui sera partagé avec la famille avant l'audience auprès du juge.

ACCOMPAGNEMENT

Dans le cadre de cet accompagnement le rapport est réalisé avec la famille et porte sur :

- L'origine et historique de la mesure ;
- La situation familiale et son évolution (administratif, logement, budget familial et endettement, enfants) ;
- La description des actions menées pour atteindre les objectifs de la mesure ;
- L'évaluation des actions menées et les propositions pour l'avenir (formulation d'éventuels objectifs, orientations vers d'autres mesures...) ;
- Les propositions motivées de renouvellement ou de fin de mesure et les souhaits de la famille.

MENER DES ACTIONS INSTITUTIONNELLES EN DIRECTION DES PERSONNES PRISES EN CHARGE

Notre service s'inscrit dans une institution qui développe des actions en direction des familles et des personnes accompagnées.

La spécificité de notre institution réside dans sa capacité à proposer aux usagers de ses services des accompagnements spécifiques, complémentaires aux prises en charge prévues par les dispositifs inscrits dans le cadre des politiques publiques des ESSMS.

ACCOMPAGNEMENT

Dans le cadre de cet accompagnement :

- Après la prise en charge effectuée dans le cadre d'une MJAGBF, le service PCB (Point Conseil Budget) peut accompagner les familles qui le souhaitent durant une période de reprise en main de leur budget ;
- Développer des actions d'information afin d'inscrire les usagers dans un développement de leurs connaissances du numérique et de l'informatique ;
- Poursuivre les séances de lecture aux enfants d'usagers des services.



DÉPLOYER UN PLAN DE GESTION DS RISQUES INHÉRENTS À L'OFFRE DE SERVICE

La nature de l'offre de service implique que des objectifs précis en matière de risques inhérents à notre activité puissent être poursuivis. Ils portent sur plusieurs domaines :

- **La maltraitance**

Dans la pratique professionnelle, les actes de maltraitance peuvent survenir sans pour autant qu'il y ait de la part des professionnels une volonté délibérée de les commettre. C'est au travers d'une démarche commune qu'il sera possible de prévenir ces actes (réflexion en équipe sur les questions de la maltraitance ou des formations spécifiques). Il est indispensable de mettre en place, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

- **Les plaintes et réclamations**

Elles doivent faire l'objet d'un recensement, d'un suivi et d'actions correctrices lorsqu'elles sont fondées et relèvent d'un dysfonctionnement de notre service ou d'un défaut de prise en charge.

- **Les évènements indésirables**

Notre service doit déclarer aux autorités de tutelle (ARS, DDETS-PP) tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation qui serait susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et tout évènement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la sécurité, la santé, le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées. De la même manière, ils doivent être inscrits dans un recueil et donner lieu à une action immédiate afin d'y mettre fin.

- **La gestion de crise et de continuité de l'activité**

Élaborer un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité, nous l'avons constaté récemment, est indispensable que ce soit dans le domaine sanitaire (crise sanitaire) ou dans celui de la protection des données nécessaires à la prise en charge des usagers (virus informatiques, sauvegarde des données...).



Objectifs

Il conviendra de définir des objectifs en lien avec les risques spécifiques à notre activité :

- Prévenir les risques de maltraitance ;
- Assurer le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations ;
- Organiser le recueil et le traitement des évènements indésirables ;
- Doter le service d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.

7

Les principes d'intervention



7

Les principes d'intervention



L'ÉTHIQUE ET LA BIENTRAITANCE : UNE DÉMARCHE À RENFORCER AUPRÈS DES PROFESSIONNELS

En 2021, la Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance a proposé une définition de la maltraitance qui sera reprise et travaillée en équipe :

"Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux, et/ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non ; leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. "

La bientraitance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. Pour le professionnel, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. La bientraitance intègre le souci de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires, connues et sécurisantes pour tous et d'un refus sans concession de toute forme de violence. L'expression de la personne est valorisée. La bientraitance est concrètement une démarche répondant aux droits de la personne et à ses choix. Elle exige une réflexion collective sur les pratiques des professionnels. Cette approche favorise la culture du questionnement permanent. Elle implique une réflexion et une collaboration constante entre tous les acteurs d'un accompagnement, à la recherche de la meilleure réponse possible à un besoin identifié, à un moment donné.



Objectifs

La réflexion relative à l'éthique et la bientraitance sera engagée de la manière suivante :

- Conduire des actions au sein de notre service pour développer une réflexion éthique et bienveillante à l'égard des usagers :
 - Créer un espace éthique interne ;
 - Amener les professionnels à questionner leur pratique sur les notions de dignité, d'intégrité, de respect de la vie privée et d'intimité de la personne accompagnée.
- Prendre en compte la volonté de la personne accompagnée ;
- Conduire des actions externes pour développer une réflexion éthique et bienveillante ;
- Mettre en place des temps d'échange et de réflexion sur nos pratiques et les questionnements en lien avec notre activité professionnelle.



8



L'organisation des ressources au service des bénéficiaires



8

L'organisation des ressources au service des bénéficiaires

Les professionnels du service DPF concourent tous, à leur niveau, à la prise en charge des usagers qu'ils soient directement ou indirectement en lien avec eux.

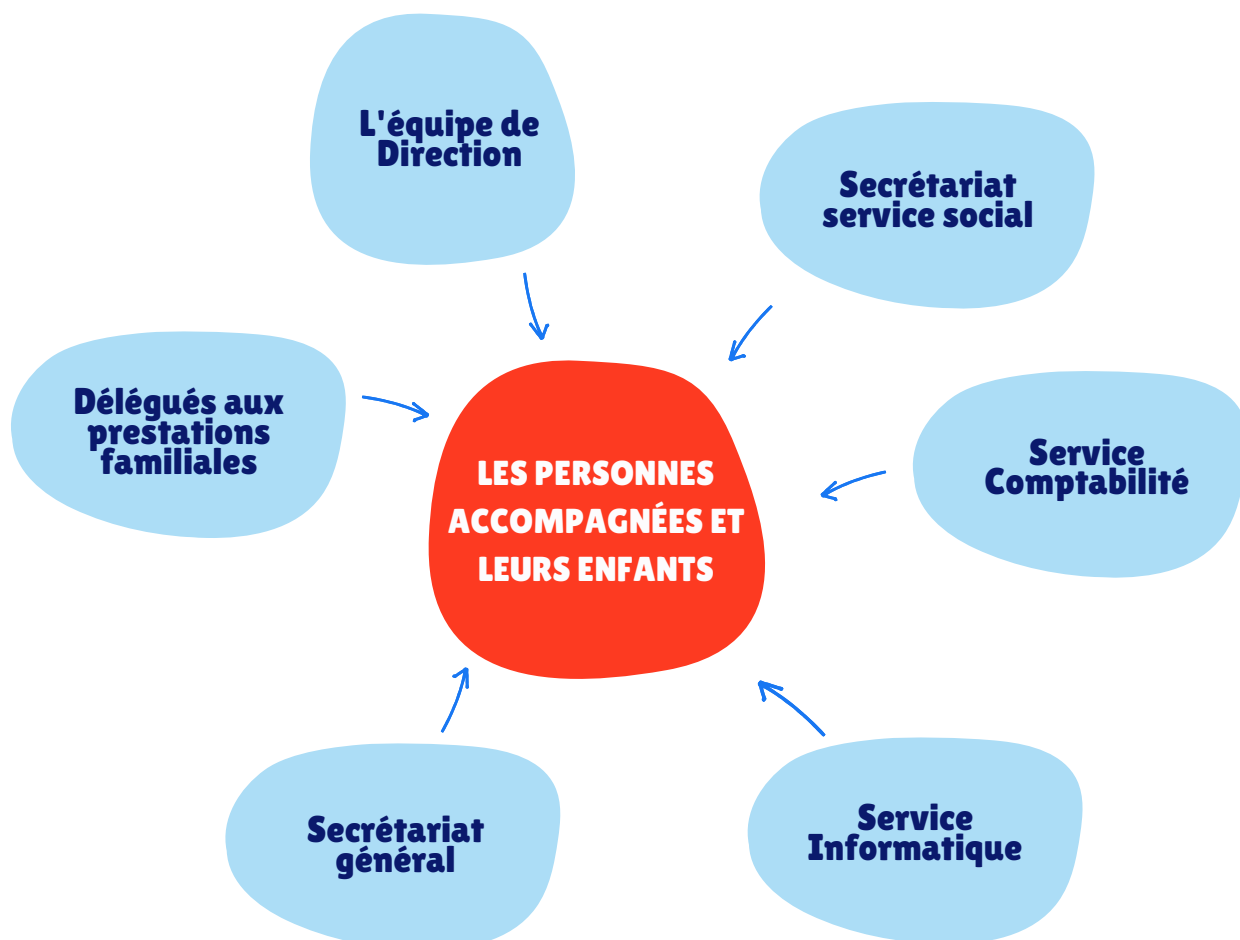
Le service DPF est structuré de manière à apporter à la personne accompagnée une prise en charge de qualité et aux professionnels un appui et un soutien technique et opérationnel en constante évolution. Il est rattaché au service social qui assure également la gestion des MAJ et MASP.

Le service est organisé sous la direction d'un Directeur Général, d'un Directeur adjoint et d'un adjoint à la Direction en charge de la qualité. Cette gouvernance revêt plusieurs champs : l'organisationnel, le fonctionnel et la qualité.

La continuité du service est assurée par les chefs de service qui contribuent, à leur niveau, à l'organisation, au fonctionnement et la mise en œuvre des actions d'amélioration de la qualité. L'équipe de DPF est soutenue par un cadre technique. Ce dernier accompagne les DPF au plus près des missions qui leur ont été confiées.

Un secrétariat dédié au service social prend part aux tâches administratives.

Le service mobilise d'un point de vue opérationnel une équipe pluridisciplinaire composée de DPF, de comptables, de secrétaires et d'informaticiens.





LE DÉLÉGUÉ AUX PRESTATIONS FAMILIALES

Rôle et missions du DPF

La MJAGBF est exercée par un travailleur social formé (conseiller en économie sociale familiale, assistant de service social, éducateur spécialisé...) appelé délégué aux prestations familiales. Ce professionnel doit obtenir le CNC (Certificat National de Compétences) dans les deux ans qui suivent l'embauche pour exercer cette fonction. Le délégué doit être âgé d'au moins 21 ans.

Au sein du service, le DPF accompagne les parents et veille à la satisfaction des besoins fondamentaux de l'enfant en application d'un mandat confié par le juge des enfants à notre service.

Le DPF est le seul salarié à devoir prêter serment devant une juridiction ; démarche qui inscrit ce professionnel à un niveau de responsabilité élevé et le lie fortement à l'exécution du mandat que le service lui a confié par délégation.

Ils prêtent, devant le tribunal judiciaire du chef-lieu de département, le serment suivant :



Je jure et promets de bien et loyalement exercer le mandat qui m'est confié par le juge et d'observer, en tout, les devoirs que mes fonctions m'imposent. Je jure également de ne rien révéler ou utiliser de ce qui sera porté à ma connaissance à l'occasion de l'exercice du mandat judiciaire.



LE DÉLÉGUÉ AUX PRESTATIONS FAMILIALES

Le DPF a pour missions :

- d'accompagner la famille vers une gestion autonome du budget familial ;
- de percevoir et gérer les prestations familiales afin de répondre aux besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants.

De nombreuses activités découlent de ces missions :

- Gère les prestations en tenant compte de l'ensemble des ressources avec les parents afin de répondre aux besoins liés à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants ;
- Accompagne les bénéficiaires et veille à l'ouverture et à l'actualisation des droits sociaux et familiaux ;
- Définit avec les familles les actions éducatives nécessaires au bien-être de l'enfant ;
- Assure les rencontres régulières avec les familles, effectue des visites à domicile, les accompagne dans leurs démarches, répond aux convocations des autorités judiciaires et administratives ;
- Planifie son travail, transmet les informations nécessaires aux collaborateurs impliqués dans la mission, rend compte au responsable de service ;
- Articule sa prise en charge avec l'ensemble des acteurs intervenant dans la situation ;
- Définit de manière périodique avec les familles les objectifs et actions à mener en fonction des besoins fondamentaux des enfants (DIPC, avenant...);
- Élabore un budget qui tient compte des charges, des ressources et des besoins de l'enfant ;
- Renseigne le logiciel métier de toutes informations nécessaires à la prise en charge des personnes accompagnées ;
- Assure un accueil physique et téléphonique adapté aux besoins de la personne accompagnée ;
- S'assure, dans le cadre de visites régulières, des conditions de vie et met en œuvre des actions adaptées au projet de l'enfant ;
- Rend compte de la situation des parents et de leurs enfants (rapport...), saisit le juge des enfants, alerte les autorités compétentes (signalement...);
- Mène toutes actions indispensables à la protection des intérêts de l'enfant.

Le secret professionnel : une obligation en lien avec la protection de l'enfance

Le secret professionnel est l'interdiction faite à celui qui y est soumis par profession ou par mission de divulguer les informations dont il a été dépositaire. La liste des informations couvertes par le secret professionnel n'est pas expressément définie par la loi. Toutefois, sont clairement protégées : les données sociales, médicales, familiales ou éducatives de la personne accompagnée.

Au-delà de la prestation de serment, qui pose le principe de la confidentialité, le DPF concourt à une mission de protection de l'enfance prévue par l'article L.112-3 du CASF. Il est donc soumis au secret professionnel.

Dans le cadre de l'Aide Sociale à l'Enfance, tous les professionnels impliqués dans la mise en œuvre de la mesure (DPF, chef de service, secrétaire...) sont également astreints au secret professionnel dans la mesure où ils participent à la mission.

Le secret professionnel ne fait pas obstacle à ce que les professionnels puissent communiquer dans le cadre d'une prise en charge afin de répondre au mieux aux besoins et attentes de la famille.

L'article L.226-2-2 du CASF mentionne l'autorisation de « partager (...) des informations à caractère secret ». Il dispose que les professionnels mettant en œuvre la protection de l'enfance, ou y apportant leur concours, sont concernés par le partage d'information à caractère secret.

Le décret n°2016-994 du 20 juillet 2016 prévoit aussi de partager l'information avec des professionnels de santé et du champ social et médico-social. Dans le cas spécifique applicable à la protection des mineurs en danger et au recueil des informations préoccupantes, il est prévu que seules certaines informations relatives à une situation individuelle et strictement nécessaires à l'application de la mission de protection de l'enfance peuvent être partagées, avec d'autres professionnels, soumis aux mêmes règles.

Notons que lorsque la MJAGBF est exercée dans le cadre de la loi du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance, l'article L.121-6-2 du CASF prévoit un partage plus large que celui prévu à l'article L.226- 2-2 du même code.

Dans ce domaine, l'ensemble du service :

- est soumis au secret professionnel car il concourt à une mission de protection de l'enfance ;
- doit signaler toute information préoccupante sur un mineur en danger ou risquant de l'être. Dans ce cas, le secret professionnel peut être levé ;
- est autorisé à partager certaines informations avec d'autres professionnels dans le cadre d'une mission de protection de l'enfance.

L'équipe des Délégués aux Prestations Familiales et l'importance des visites à domicile :

Le service social compte 4 CESF (Conseillères en Économie Sociale Familiale). Elles mettent en œuvre les 38 MJAGBF (au 1er janvier 2022). L'ensemble des délégués intervient sur le département de Loir-et-Cher en fonction de secteurs déterminés. Les visites à domicile constituent une partie importante de l'accompagnement. Il est nécessaire que le DPF puisse se rendre très régulièrement au domicile des parents afin d'évaluer la situation familiale, les évolutions liées à la précarité matérielle et l'instabilité sociale. Il est important de disposer d'éléments objectifs sur l'éducation et les conditions de vie des enfants susceptibles de se dégrader très rapidement.

2

Enquêtes réalisées
au cours de l'année
2021

L'accompagnement des personnes sur leur lieu de vie par les professionnels.

Les visites sur le lieu de vie des personnes accompagnées sont essentielles pour nous permettre d'évaluer au mieux leurs besoins et leurs attentes. Le comité de pilotage a souhaité réaliser une enquête en ce domaine. Les usagers et professionnels ont été interrogés. Des pistes d'amélioration ont pu être proposées.

PROPOSITIONS :

L'accompagnement des personnes sur leur lieu de vie par les professionnels.



- Intervenir au domicile lorsque cela se justifie - Ne pas trop s'immiscer dans la vie privée des personnes par des visites trop fréquentes ou sans motif ;
- Pouvoir être parfois seul pendant les entretiens avec le professionnel ;
- Informer les usagers des absences des mandataires et de leurs remplaçants ;
- Les informations délivrées ne sont pas toujours claires. Il faudrait passer plus de temps lors des entretiens.

Objectifs

- Effectuer un suivi des visites à l'utilisateur :
 - Élaborer un outil d'évaluation portant sur la qualité des visites sur le lieu de vie des usagers par un sondage réalisé chaque année auprès d'eux (sélection d'un panel) ;
 - Mettre en place dans le cadre des réunions de service des actions d'amélioration des visites sur le lieu de vie des personnes accompagnées.



LE SECRÉTARIAT DU SERVICE SOCIAL

Le secrétariat du service social joue un rôle déterminant dans la prise en charge des personnes accompagnées. Il est composé d'une assistante qui intervient dans de nombreux domaines et apporte un soutien de proximité aux professionnels.

Le secrétariat assure de nombreuses actions :

Effectue l'ouverture administrative des MJAGBF :

- transmet les courriers d'ouverture aux banques pour les informer de la mesure ;
- informe par courrier les organismes payeurs (CAF, MSA...);
- intervient dans l'ouverture et la clôture des comptes bancaires ;
- transmet en interne les informations indispensables à la comptabilité pour qu'un inventaire interne des comptes soit réalisé.

Accompagne le public par un accueil téléphonique et physique :

- réceptionne les appels téléphoniques ;
- prend les messages ;
- reçoit les personnes qui se présentent au service en l'absence du professionnel référent.

Intervient en appui dans l'exercice de certaines missions du DPF :

- prépare les documents d'information à remettre à l'usager à l'ouverture de la mesure (outils de la loi 2002-2) ;
- met à jour les outils de suivi des échéances (droits sociaux, prestations familiales...);
- fait le lien avec l'ensemble des acteurs externes en l'absence du professionnel référent ;
- prend contact avec l'usager la veille des RDV programmés, pour lui rappeler l'intervention du DPF à son domicile ;
- numérise et indexe dans le logiciel métier les documents du dossier de l'usager.

Réalise un ensemble de tâches administratives :

- inscrit les éléments administratifs indispensables à la prise en charge de l'usager dans le logiciel métier ;
- effectue le classement des documents administratifs ;
- participe à l'élaboration des dossiers administratifs de demandes d'ouverture de droits ou de maintien de droits.

Assure la gestion administrative des ouvertures et de fins de mesures :

- réalise la frappe et l'envoi de courriers aux établissements bancaires ;
- informe par courrier les organismes payeurs de la fin de mesure ;
- pré-archivé le dossier.



LE SECRÉTARIAT DES CHEFS DE SERVICE

Le secrétariat des chefs de service est composé d'une secrétaire qui réalise un ensemble de tâches administratives en soutien auprès de l'équipe d'encadrement.

Elle participe, notamment, à la circulation de l'information dans de multiples domaines et à l'enregistrement de documents. Elle tient une place importante au sein du groupe d'expression des usagers en assurant son secrétariat.



LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Le secrétariat général intervient de manière plus indirecte dans la prise en charge de l'utilisateur dépendant du service DPF. Cela résulte d'une organisation qui favorise le secrétariat dédié au service social.

En raison de cette organisation, une partie du secrétariat général (le service administratif qui intervient auprès des délégués mandataires) n'est pas mobilisé sur le service DPF.

Le service courrier, quant à lui, intervient en complément du secrétariat rattaché au service social.

Il assure le traitement du courrier entrant, l'accueil physique et téléphonique.

Le Service Courrier

Ce service est composé de 4 secrétaires polyvalentes, d'un agent d'accueil et d'un agent au standard, Ce personnel occupe les postes suivants :

- **Standard et orientation des appels**

Les secrétaires réceptionnent les appels au standard. Lorsqu'il n'est pas possible de joindre le collègue destinataire, elles réorientent l'appel et, à défaut, prennent un message. La gestion des appels au standard a été améliorée par la mise en place d'un nouvel outil de gestion des appels. Par ailleurs, les lignes directes des DPF sont communiquées à leurs usagers (dans les DIPC) et la liste des lignes internes est transmise le plus largement possible à l'ensemble des acteurs du territoire. Cette communication a pour objectif de diminuer le nombre d'appels en un point unique, le standard de l'Udaf.

- **Accueil physique**

La secrétaire de ce service accueille les usagers et l'ensemble des acteurs qui se présentent à notre service. Compte tenu de notre mandat et du public accompagné, il arrive que cet espace soit le réceptacle de comportements violents générés par la frustration d'un refus, l'angoisse, l'absence de prise en charge médicale... Il requiert donc des compétences et des savoir-être particuliers. Dès lors, l'accueil s'avère être dans certaines situations, très difficile. Des formations à la gestion des comportements violents sont indispensables dans le cadre de cette activité.

- **Traitement du courrier entrant/sortant**

La mise en œuvre d'une MJAGBF implique la gestion d'un ensemble de documents très diversifié. Notre service traite un nombre important de courriers destinés aux usagers. Il réceptionne, ouvre et oriente ou traite le courrier postal. Il peut s'agir de factures, de documents administratifs et de dossiers de demande d'ouverture de droits. Ce service collecte et affranchit le courrier postal. Il réceptionne et oriente les courriels des boîtes mails générales (secrétariat, service courrier...).

2

Enquêtes réalisées
au cours de l'année
2021

L'accueil physique des usagers.

L'accueil physique est un espace organisé et agencé pour recevoir un public pluriel et permettre une prise en charge de qualité.

Le comité opérationnel a souhaité réaliser une enquête en ce domaine. Les usagers et professionnels ont été interrogés. Des pistes d'amélioration ont pu être proposées.

PROPOSITIONS :



L'accueil des usagers dans notre service

- Les salles sont trop petites, difficile d'accès pour les fauteuils roulants ;
- Joindre un plan d'accès à la lettre de RDV ;
- Noter les horaires d'ouverture sur tous les courriers et les documents d'information à l'accueil ;
- Proposer une salle d'accueil un peu plus grande et un espace de réception plus grand ;
- Mieux indiquer l'entrée de l'Udaf par un panneau au niveau du porche et un autre au-dessus de la porte vitrée ainsi qu'une affiche « Udaf niveau 1 - 1er étage) dans l'ascenseur et au pied de l'escalier ;
- Le regroupement extérieur des personnes pose difficulté ;
- Étudier la possibilité d'installer un système d'aération des salles sans fenêtre ;
- Un aménagement de l'ordinateur et du téléphone dans les salles d'entretien différent pour éviter de poser le téléphone au sol quand on se sert de l'ordinateur. Salles et tables sont trop petites - pas suffisamment de place pour les documents et le téléphone.

ACCUEIL PHYSIQUE AU SEIN DE NOTRE
SERVICE ET VISITE À L'USAGER



Objectifs

Les résultats de cette enquête nous conduisent à :

- Repenser les modalités d'accès à l'Udaf et aux différents services ;
- Permettre une meilleure confidentialité des échanges dans les salles d'entretien à l'accueil.



LE SERVICE COMPTABILITÉ

Tout comme le secrétariat, il est au cœur de la prise en charge des personnes accompagnées. Il assure en termes de sécurité la séparation indispensable entre l'ordonnateur et le payeur.

Le Service Comptabilité

La comptabilité est composée de 9 personnes :

- **3 opérateurs/opératrices de saisie des factures des personnes accompagnées**
- **4 techniciennes** qui, dans un premier temps, mettent à jour les soldes bancaires des usagers et dans un second temps collectent les ressources et acquittent les dépenses en lien avec la nature de la mesure.
- **1 cadre technique** qui forme, met en place des outils de suivi des deux équipes. Il apporte un appui technique en mettant en place des modes opératoires pour s'assurer du bon déroulement des missions confiées à ce service.
- **1 cheffe de service** qui supervise le bon fonctionnement de la gestion financière des comptes des personnes accompagnées.

Les missions de ce service sont importantes dans la mesure où il participe directement à l'exécution de la mesure d'accompagnement, notamment dans le domaine budgétaire.

Il intègre l'ensemble des opérations bancaires dans le logiciel métier UNI'T. Cette intégration quotidienne permet aux DPF de se positionner sur les budgets des usagers et de disposer d'une information fiable. Il saisit l'ensemble des factures qui seront mises en paiement par les professionnels.

Objectif

- Permettre une meilleure lisibilité des missions du service comptable :
 - (formaliser le recueil de procédures du service comptable).

Le Service Comptabilité Institutionnelle

La comptabilité institutionnelle est assurée par **1 assistante comptable** et **une Responsable Administrative et Financière (RAF)**.

L'assistante contrôle, saisit et prépare le règlement des factures. Elle met à jour les soldes bancaires et procède au classement de toutes les pièces comptables. Elle tient la comptabilité générale et analytique qui doit permettre à la RAF d'effectuer une analyse comptable et financière en établissant des suivis budgétaires des différents services.

La RAF établit les budgets prévisionnels, les rapports budgétaires, les arrêtés de comptes annuels et les rapports d'activité (uniquement pour la partie financière). Elle est garante des comptes financiers de l'Udaf et se doit d'assurer du bon déroulement de la transmission des données financières de l'institution auprès du financeur, aux échéances exigées.



LES RÉUNIONS ET TEMPS D'ÉCHANGE ENTRE PROFESSIONNELS

Les échanges entre professionnels

Essentiels à la vie du service, les échanges permettent de tisser des liens durables entre tous les professionnels et favorisent une meilleure prise en charge des personnes accompagnées. De nombreux temps de communication existent (réunions de service, réunions d'analyse des pratiques, réunions techniques, réunions du personnel...).

En dehors des échanges formalisés, d'autres temps sont nécessaires et permettraient des interactions entre les professionnels.

Au cours du diagnostic qui a été réalisé auprès du personnel dans le cadre des travaux préparatoires à l'écriture du projet de service, plusieurs axes d'amélioration ont été proposés et permettent de définir des objectifs à poursuivre dans ce domaine.



Objectifs

- Repenser le contenu des réunions de service afin d'apporter aux équipes un éclairage sur des aspects théoriques, techniques, juridiques en lien avec les prises en charge ;
- Créer une instance pour améliorer les interactions entre les services et unités ;
- Mettre en place des modalités de communication interne favorisant des échanges entre les différents services.



L'ARCHIVAGE DES DOCUMENTS PAPIERS

Assuré par le secrétariat de direction

Le secrétariat de direction est assuré par un secrétaire chargé de réaliser un ensemble de tâches administratives. Parmi ses missions, l'une d'entre elles porte sur l'archivage des documents papiers.

L'archivage est un point qui mérite d'être amélioré au sein de notre service.

En effet, les professionnels rencontrent des difficultés importantes en ce domaine. Les enjeux sont importants : gain de place, traçabilité des documents, mise en conformité du service au regard du traitement des données à caractère personnel (RGPD).

Des travaux permettant d'optimiser et rationaliser la gestion des documents papiers sont en cours.



Objectifs

- Optimiser la procédure d'archivage :
 - Optimiser l'espace permettant de stocker les archives ;
 - Mettre en place une modalité de gestion des archives sécurisée et de qualité.



L'ADMINISTRATION RÉSEAU

Ce service est composé d'un chef de service, d'un administrateur réseau, d'un alternant, d'un stagiaire 2 à 3 fois par an pour des durées variables en fonction des besoins en développement informatique.

Ce service prend une place de plus en plus importante en raison du développement des technologies de l'information et de la communication numérique. Il assure la stabilité, la pérennité, la sécurité et l'évolution du système d'information.

Une de ses principales missions est de garantir les plans de sauvegarde et de reprise d'activité et sécuriser le fonctionnement des installations. Dans une démarche d'assistance et de formation, il intervient au plus près des utilisateurs afin de leur apporter une aide en cas de pannes, difficultés ou questionnements.

Il assure la bonne gestion des droits d'accès, pour les machines d'une part, et pour les utilisateurs d'autre part, dans le respect des règles de sécurité.

Son rôle consiste également à réaliser des diagnostics, prévenir et réparer les pannes et les dysfonctionnements des réseaux.

Il forme et sensibilise les utilisateurs au réseau. Il répond et analyse leurs besoins. Pour former les professionnels, une salle spécifique a été aménagée avec des postes informatiques intégrés au mobilier.

La veille technologique est un aspect important de ses missions. L'objectif est d'anticiper les évolutions nécessaires à l'optimisation des technologies d'information et de communication et proposer les investissements informatiques. En ce sens, des ordinateurs portables, scanners, smartphones ont été mis à la disposition des professionnels qui interviennent auprès des usagers à leur domicile avec pour objectifs de :

- Faciliter l'accès des personnes accompagnées à leur dossier ;
- Favoriser une plus grande transparence (visualisation en direct du budget et des pièces comptables) ;
- Permettre au professionnel de réaliser immédiatement certaines opérations (remise de fonds, bon d'achat...) ou certaines actions (DIPC, courriers...) avec l'usager ;
- Effectuer certaines démarches en ligne avec l'usager ;
- Associer l'usager au compte rendu de visite.

La mise en place de ces outils, leur maintenance, leur mise à jour et leur sécurisation est une des actions du service informatique qui prend une dimension fondamentale dans l'accompagnement des personnes, au travers de l'évolution d'un domaine qu'elles ne maîtrisent souvent pas ou très peu.



Ce service sera également fortement sollicité par d'autres évolutions technologiques comme la mise en place d'une GED (Gestion Électronique des Documents) qui est une attente importante des professionnels dans la gestion administrative des dossiers. La dématérialisation des documents facilitera leur suivi, leur traitement par un circuit prédéterminé, leur traçabilité et leur archivage.

Le logiciel métier utilisé pour ce service est UNI'T

Uni.T
Tout l'Univers de la Tutelle

L'intranet, un outil de communication interne indispensable aux professionnels

C'est un espace numérique accessible aux salariés, dans lequel est regroupé l'ensemble des procédures, documentations et publications. Des newsletters informent des nouveautés publiées (articles, évènements, procédures, etc.).

Il est organisé en 6 grandes parties :

- **l'Institution familiale :**

délégations de pouvoir, un descriptif des locaux et équipements (plans des locaux, véhicules, salles entretien, accueil, salles de réunion, matériel secteur et télétravail, etc.), les projets, publications de l'Institution, rapports d'activité, statuts...

- **la Vie associative :**

accompagnement à la parentalité, ISTF, Lire et Faire lire, Microcrédit, PCB...

- **les services :**

évaluation, notes de service, mandataires PJM, mesures sociales et MAJ, comptabilité, secrétariat, unité Juridique, UOFM, administration réseau...

- **l'informatique :**

tutoriels, modes d'emploi, procédures, supports de formation...

- **les acteurs du territoire :**

Banque de France, banques, CAF, conventions, CPAM, FSL, Escale Santé 41, service public, SIAO...

- **les ressources humaines :**

accord RTT, DUERP, formation (catalogues, compte CPF, etc.), mutuelle employeur, prévoyance, règle de pose des congés...

L'intranet contient également des outils spécifiques :

- **trombinoscope ;**
- **annuaire interne :** principales informations sur le personnel : matricule, identité, téléphone, mail, profil, chef de service, unité, bureau ;
- **annuaire LT Uni'T :** moteur de recherche pour les lettres/ courriers types Uni'T ;
- **extractions d'Uni'T :** cette page en cours de développement permettra de visualiser et trier du contenu issu d'Uni'T (paramétrage, listes , etc).



Objectifs

Les évolutions dans le domaine des outils du numérique consisteront à :

- Améliorer le logiciel métier (nouvelles fonctionnalités...);
- Mettre en place une organisation permettant d'optimiser le circuit du document et de favoriser sa traçabilité par la dématérialisation (GED) ;
- Mettre en place des outils du numérique permettant de rendre plus efficace le travail administratif des professionnels.



LE DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES



Un DPO « Data Protection Officer » (délégué à la protection des données) est en poste dans notre service. Il est en charge de la protection des données personnelles. Il s'agit d'un nouveau métier porté par le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

Le RGPD encadre les règles de **protection des données personnelles** (règlement UE 2016/679). Il fixe de nouveaux droits pour les personnes physiques dont les données sont collectées et de nouvelles obligations pour les responsables de leur traitement (essentiellement des administrations et des entreprises).

Le RGPD est entré en vigueur en France et dans les autres pays de l'UE le 25 mai 2018 (date inscrite à l'article 99 du RGPD).

Notre service traite d'un nombre important de données à caractère personnel, il n'échappe donc pas à cette réglementation. La mise en conformité de nos services au RGPD est un objectif prioritaire.

Actuellement, nous ne disposons pas de registre des traitements de données à caractère personnel. Nous avons depuis fin septembre 2021 engagé une démarche en ce sens qui devrait aboutir courant 2023.

L'AMÉLIORATION DU
FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Objectif

- Mettre notre service en conformité au RGPD.



LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

La gestion des ressources humaines est assurée par la **Responsable Administrative et Financière** (RAF) aidée de son **assistante** pour certaines tâches comme le suivi des pointages des salariés, la saisie des nouveaux contrats dans notre logiciel de paie, la préparation des éléments de paie ainsi que la gestion des arrêts maladies.

À chaque nouvelle embauche la RAF établit le contrat de travail et effectue toutes les démarches administratives nécessaires à son embauche. Elle assure un entretien d'accueil afin de lui expliquer le fonctionnement RH de l'Udaf. Elle entretient des relations étroites avec les agences d'intérim, les établissements d'enseignement afin de favoriser les recrutements.

Pour répondre à cette gestion plusieurs outils sont mis à notre disposition :

- **Le logiciel de paie (SALARIOR)** utilisé essentiellement par la RAF permet d'établir les paies en tenant compte des évolutions législatives ou réglementaires relatives aux cotisations sociales et fiscales. Elle établit les fiches de paie et assure le versement des rémunérations à chaque fin de mois.
- **Le logiciel de gestion du temps de travail (KELIO)** permet de suivre les horaires journaliers des salariés, leur prise de congés et les différents types d'absences. La RAF valide les demandes de congés.

La RAF conduit les entretiens professionnels obligatoires auprès de tous les salariés en respectant les délais notifiés dans l'accord d'entreprise. Il met à jour la BDES (la Base de Données Économiques et Sociales), obligatoire pour les établissements de plus de 50 salariés. Elle doit être mise à disposition auprès du CSE.



LA MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL

Un nouveau mode d'organisation du travail est apparu dans notre service, il découle en grande partie des contraintes liées à la crise sanitaire que nous avons rencontrées au cours de ces trois dernières années.

Afin de s'adapter à cette situation sanitaire il a été nécessaire de modifier profondément nos manières de travailler.



Au départ, pensé pour palier les difficultés consécutives à la crise sanitaire qui s'installaient progressivement, le télétravail s'est finalement imposé comme un mode d'organisation. Une charte organise le télétravail de manière pérenne au sein du service.

Une enquête menée auprès du personnel en juin 2021 a permis d'obtenir les résultats suivants :

- 93% du personnel considèrent que le télétravail leur a permis d'être plus efficace ;
- 94% du personnel souhaitent que le télétravail s'inscrive de manière pérenne comme nouveau mode d'organisation du travail.

Si le télétravail améliore les conditions de travail des professionnels (réduction du nombre de trajets domicile/lieu de travail, valorisation d'un espace et d'un temps plus propice à la concentration), il doit également permettre une meilleure prise en charge des usagers et ne saurait être une modalité de travail qui éloignerait les professionnels des personnes accompagnées.

Il convient de mettre en place des actions spécifiques afin d'optimiser cette modalité d'organisation du travail :

- Pérenniser le télétravail en dehors d'une situation de crise sanitaire comme nouvelle forme d'organisation du travail ;
- Évaluer les effets du télétravail sur l'amélioration des conditions de travail des professionnels et la qualité de la prise en charge des personnes accompagnées.



Objectif

- Maintenir le télétravail comme mode d'organisation permettant d'améliorer les conditions de vie au travail et la prise en charge des usagers.



DES AMÉLIORATIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DU SERVICE

Des améliorations communes à l'ensemble des services sont à envisager. Elles concernent tous les salariés et participent à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des personnes accompagnées.

Il a été constaté un besoin d'améliorer la qualité des écrits. L'écrit est central dans notre activité professionnelle (notes, comptes-rendus, requêtes, courriers...). Il fait partie de notre quotidien et sont nombreux. Des améliorations doivent nous permettre d'améliorer le contenu de ces écrits.

Par ailleurs, notre organisation nous conduit à une inflation des normes et consignes sollicitées par tous et redoutées par leur poids et la difficulté de se les approprier. Une réflexion sera menée pour tenter de les réduire ou de les alléger.

Dans un contexte où les évolutions ne se comptent plus, les professionnels ont besoin de mettre à niveau leurs compétences par des formations internes ou externes. Elles sont également un moyen de les valoriser et de les motiver. En ce sens des formations à destination des professionnels seront organisées et proposées. Afin de soutenir les professionnels dans l'exercice de leurs missions des réunions d'analyse des pratiques sont mises en place dans nos services.

Parmi les améliorations attendues, celle qui consiste à mettre en place une procédure formalisée d'accueil des nouveaux arrivants est devenue prioritaire.

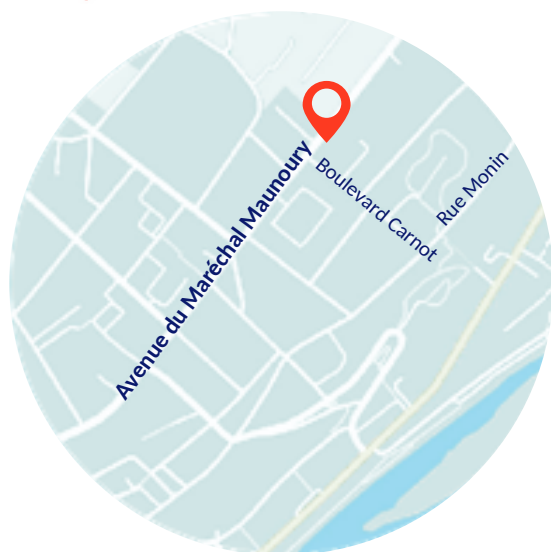


Objectifs

- Améliorer la qualité des informations écrites (écrits professionnels, outils de traçabilité des prises en charge ...) portant sur le suivi du dossier des usagers au sein de nos services ;
- Alléger les procédures internes ;
- Organiser et proposer des formations à destination des professionnels ;
- Définir une procédure d'accueil des nouveaux salariés dans les services.



LES LOCAUX DANS LESQUELS LE SERVICE EST EXERCÉ



Notre service est basé aujourd'hui dans des locaux situés au 45 avenue du Maréchal Maunoury à Blois.

L'ensemble des moyens matériels et humains y est installé. Blois est au centre du territoire d'intervention et permet un déplacement vers tous les secteurs géographiques du département de Loir-et-Cher.

Le service ne dispose d'aucune antenne sur le département.

Pour permettre aux salariés de se déplacer une flotte de 21 véhicules est mise à leur disposition. Leur nombre permet d'assurer des visites régulières aux usagers.

Les locaux sont de nature à accueillir les 90 salariés employés actuellement. Les professionnels sont répartis dans différents bureaux installés sur une surface totale d'environ 1730 m² sur deux niveaux. Le service dispose de 3 salles de réunions, la salle Paul BOURDIER, la salle des Associations, la salle Val de Loire, pouvant accueillir respectivement 80, 30 et 12 personnes assises.

Les services et unités spécifiques disposent d'espaces propres (Unité juridique, UOFM, service secrétariat, service informatique...).

L'accueil physique de l'Udaf de Loir-et-Cher est ouvert au public de 9h à 12h et 14h à 16h. Nous avons fait le choix de ne pas "cloisonner" l'accueil afin de permettre une proximité entre les salariés et les personnes accompagnées. Quatre salles d'entretien sont mises à la disposition des personnes accueillies dans notre service. Une salle spécifique peut être mise à la disposition des personnes à mobilité réduite.

Un espace de restauration et une salle de pause sont mis à la disposition du personnel.

Les instances représentatives du personnel, le CSE (Comité Social et Économique) et la CSSCT (Commission de Santé et de Sécurité au Travail) qui jouent un rôle essentiel au sein de notre structure disposent d'un local indispensable à leur bon fonctionnement.

9

La démarche d'amélioration continue



9

La démarche d'amélioration continue

Le projet de service permet de définir à partir des moyens mis à notre disposition au sein du service des objectifs qu'il convient de poursuivre pour améliorer la qualité de la prise en charge des personnes accompagnées.

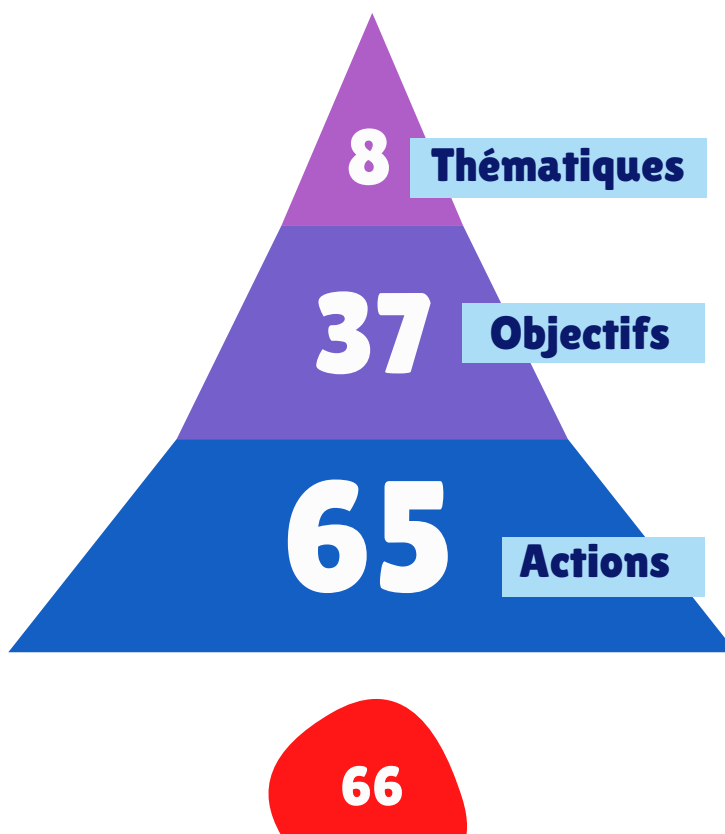
La difficulté la plus importante réside dans la mise en œuvre et le suivi de ces actions. Si le pilotage de la démarche d'amélioration repose sur le responsable qualité, sa réussite dépend de l'ensemble du personnel. Elle dépend également des instances qui participent et suivent la démarche d'amélioration de la qualité au sein de notre service. Le Comité de pilotage valide des décisions et les travaux réalisés par le comité opérationnel qui élabore quant à lui les fiches diagnostics. Par ailleurs, le groupe d'expression des usagers donne un avis sur la démarche d'évaluation et propose de nouvelles actions d'amélioration à conduire.

Ce travail suppose qu'un outil de suivi des actions soit élaboré. L'amélioration de la qualité d'un service passe par la formalisation des objectifs et actions. Nous avons, ensemble, élaboré un PAG (Plan d'Action Global) pour les 5 années à venir (2022-2026). Cet outil est annexé au projet de service. Il reprend l'ensemble des objectifs qui y sont inscrits. Pour chaque objectif, des actions seront conduites par des acteurs définis et sur une période déterminées. Afin de mesurer, évaluer la réalisation de ces objectifs des indicateurs d'achèvement devront être renseignés.

Parmi les objectifs définis dans le PAG 2022-2026 certains proviennent du précédent PAG, d'autres du diagnostic que nous avons réalisé en amont de l'écriture du projet de service avec le personnel, les usagers et les acteurs de territoire et d'autres prennent leur source dans le référentiel d'évaluation publié en mars dernier par la HAS (Haute Autorité de Santé).

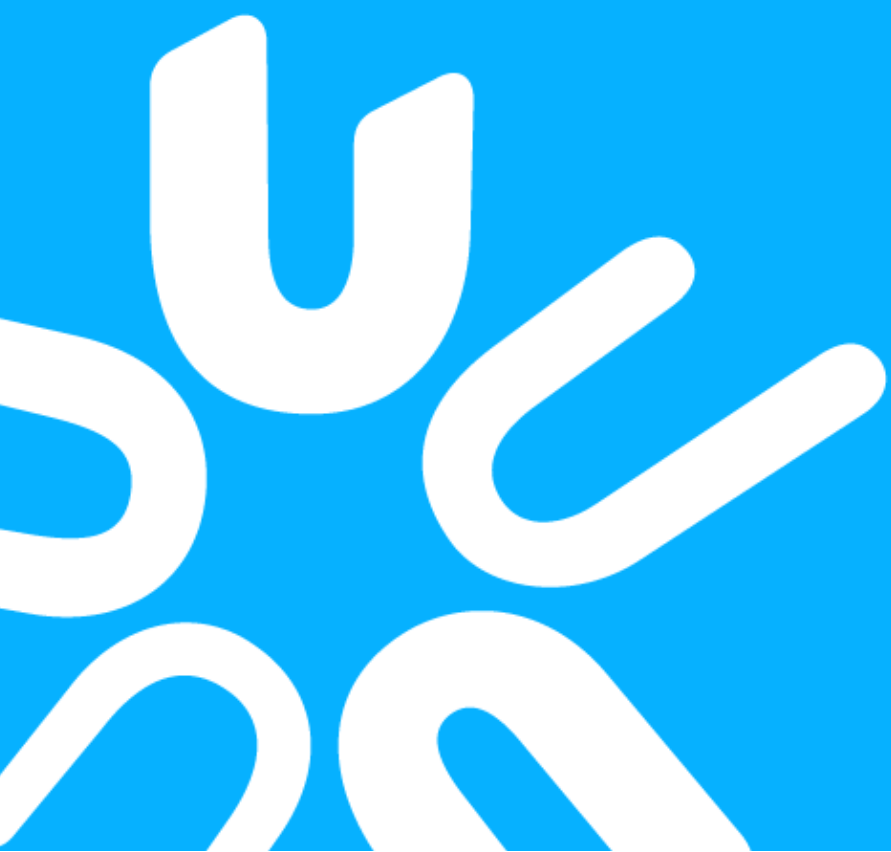
En effet, la HAS impose 18 critères obligatoires. Parmi ces critères, deux ne nous concernent pas. Nous retrouvons donc inscrits dans le PAG 2022-2026 les 16 critères obligatoires qui concernent notre service.

Le **PAG 2022-2026** contient :



10

Annexe : le Plan d'Action Global



*DI : Diagnostic Interne
 *GEU : Groupe d'Expression des Usagers
 *HAS : Haute Autorité de Santé
 *P : Pilote
 *PAG : Plan d'Action Global
 *RE : Référencier d'Évaluation



Respect des droits de la personne accompagnée (1/2)

1.1. Repenser l'accessibilité téléphonique des usagers

1.2. Favoriser le respect des droits de l'utilisateur dans le domaine bancaire

1.3. Permettre à l'utilisateur d'être informé des changements de professionnels

service concerné	source	action	2022	2023	2024	2025	2026	instances institutionnelles	groupe d'expression des usagers	agents de direction	chefs de service/cadres technique	mandataires et travailleurs sociaux	services administratifs	autres salariés	acteurs externes	bénéficiaires	conditions de mise en œuvre	indicateur d'achèvement
PJM/DPF	DI GEU	1.1.1. Mener une réflexion sur le traitement des appels téléphoniques (mise en place de permanence, orientation vers une assistante...)								P	X	X	X	X		X	Groupe de travail	
PJM/DPF	PAG 1	1.1.2. Définir une charte téléphonique précisant les modalités d'accueil (se présenter, harmoniser les messages téléphoniques...)							X	P	X	X	X	X			Groupe de travail	
PJM/DPF	PAG 1	1.1.3. Définir l'accompagnement et l'orientation des personnes par le standard en premier niveau							X	P	X	X	X	X			Groupe de travail	
PJM	DI	1.2.1. Développer auprès d'autres banques la télétransmission (actuellement seulement 5 banques proposent la télétransmission)								X	P						Rencontre avec les banques	
PJM	DI	1.2.2. Solliciter les banques pour que l'utilisateur soit destinataire des relevés de comptes								P							Rencontre avec les banques	
PJM	DI	1.2.3. Entreprendre des actions auprès des banques afin de permettre l'accès des utilisateurs à la consultation de leur compte en ligne								P	X						Rencontre avec les banques	
PJM	DI	1.2.4. Harmoniser avec les banques les documents bancaires (certains documents sont signés par les majeurs et d'autres ne le sont pas)								P	X						Rencontre avec les banques	
PJM/DPF	GEU	1.3.1. Mettre en place une procédure d'information des utilisateurs à chaque absence prolongée ou départ d'un professionnel pour qu'ils puissent identifier le nouveau professionnel qui assurera leur suivi									P	X					Groupe de travail	

2

Accompagnement à l'autonomie dans une démarche inclusive

2.1. Favoriser l'accès aux démarches numériques pour l'utilisateur

2.2. Conclure une réflexion des professionnels sur la notion d'autonomie des personnes accompagnées

2.3. Défendre et soutenir l'autonomie des personnes accompagnées dans une démarche inclusive en mobilisant les dispositifs de droit commun auxquels ils sont en droit de prétendre

service concerné	source	action	2022	2023	2024	2025	2026	instances institutionnelles	groupe d'expression des usagers	agents de direction	chefs de service/cadres technique	mandataires et travailleurs sociaux	agents administratifs	autres salariés	acteurs externes	bénéficiaires	conditions de mise en oeuvre	indicateur d'achèvement
PJM/DPF	DI	2.1.1. Évaluer l'utilisation d'ordinateurs portables au moment des entretiens avec la personne accompagnée pour la réalisation de démarches administratives, pour la préparation du DIPM ou DIPC, et d'une manière générale pour favoriser l'accès à son dossier.									P	X					Réunions d'unité	
PJM/DPF	DI	2.1.2. Mettre en place des formations "numériques" à destination des usagers dans le cadre d'actions institutionnelles						P		X							Contacteur des acteurs susceptibles de participer à cette action	
PJM/DPF	DI	2.1.3. Accompagner les professionnels par des formations dans le domaine du numérique après évaluation des besoins								X	P						Formations	
PJM/DPF	DI	2.2.1. Engager une réflexion dans le cadre des réunions de service sur nos pratiques en lien avec le respect de l'autonomie des personnes protégées afin de tendre vers une meilleure prise en considération des capacités résiduelles des personnes accompagnées									P	X					Réunions d'unité	
PJM/DPF	DI	2.3.1. Mobiliser par des actions de toute nature les acteurs du territoire afin de permettre aux personnes accompagnées de bénéficier des dispositifs de droit commun dès lors qu'ils sont en capacité d'y accéder									P	X					Rencontre avec les acteurs du territoire	
PJM/DPF	DI	2.3.1. Évaluer les difficultés rencontrées par les usagers dans l'accès aux dispositifs de droit commun et transmettre les résultats de cette évaluation aux autorités de tutelle								P	X	X					Rapport communiqué aux autorités de tutelle	

*DI : Diagnostic Interne
 *GEU : Groupe d'Expression des Usagers
 *HAS : Haute Autorité de Santé
 *P : Pilote
 *PAG : Plan d'Action Global
 *RE : Référencier d'Évaluation

3

L'éthique et la bientraitance

service concerné	source	action	2022	2023	2024	2025	2026	instances institutionnelles	groupe d'expression des usagers	agents de direction	chefs de service/cadres technique	mandataires et travailleurs sociaux	agents administratifs	autres salariés	acteurs externes	bénéficiaires	conditions de mises en oeuvre	indicateur d'achèvement
PJM/DPF	DI	3.1.1. Créer une instance éthique interne afin de disposer d'un espace de réflexion autour des situations complexes								P	X	X	X	X			Groupe de travail	
PJM/DPF	DI RE HAS	3.1.2. S'approprier par des actions de réflexion collectives en réunion de service les thématiques des "Repères éthiques pour une réflexion éthique des MJPM" (Droits et libertés des personnes accompagnées)									P	X					Réunion d'unité	
PJM/DPF	RE HAS	3.1.3. Amener les professionnels à questionner leur pratique sur les notions de dignité, d'intégrité, de respect de la vie privée et d'intimité de la personne accompagnée									P	X	X	X			Réunion d'unité	
PJM/DPF	DI	3.2.1. Engager une réflexion collective sur nos pouvoirs et sur le refus opposé par le professionnel à un souhait ou à une volonté exprimée par la personne accompagnée									P	X					Réunions d'unité	
PJM/DPF	DI	3.3.1. Coconstruire avec les acteurs du territoire un espace de réflexion éthique externe au service								P							Groupe de travail	
PJM/DPF	DI	3.4.1. Faire intervenir des spécialistes (philosophes, médecins...) au sein de l'UDAF pour permettre une réflexion et un échange entre professionnels								P	X	X	X	X			Interventions acteurs extérieurs	

3.1. Conduire des actions au sein de notre service pour développer une réflexion éthique et bienveillante à l'égard des usagers

3.2. Prendre en compte la volonté de la personne accompagnée

3.3. Conduire des actions externes pour développer une réflexion éthique et bienveillance

3.4. Mettre en place des temps d'échange et de réflexion sur nos pratiques et les questionnements en lien avec notre activité professionnelle

*DI : Diagnostic Interne
 *GEU : Groupe d'Expression des Usagers
 *HAS : Haute Autorité de Santé
 *P : Pilote
 *PAG : Plan d'Action Global
 *RE : Référencier d'Évaluation

4

Accueil physique au sein de nos services et visite à l'utilisateur

4.1. Repenser les modalités d'accès à l'UDAF et aux différents services

4.2. Permettre une meilleure confidentialité des salles d'entretien à l'accueil

4.3. Effectuer un suivi des visites à l'utilisateur

service concerné	source	action	2022	2023	2024	2025	2026	instances institutionnelles	groupe d'expression des usagers	agents de direction	chefs de service/cadres technique	mandataires et travailleurs sociaux	agents administratifs	autres salariés	acteurs externes	bénéficiaires	conditions de mise en oeuvre	indicateur d'évaluation
PJM/DPF	GEU	4.1.1. Améliorer la signalétique d'accès aux services								P							Contacteur un prestataire	
PJM/DPF	GEU	4.1.2. Modifier les courriers de RDV à l'UDAF pour y faire apparaître le plan d'accès de l'UDAF									P	X					Courrier de RDV à modifier	
PJM/DPF	PAG 1	4.1.3. Élaborer une charte d'accueil au public								P	X	X	X	X			Groupe de travail	
PJM/DPF	DI	4.2.1. Isoler la salle d'entretien qui jouxte le standard (isolation phonique insuffisante)								P							Contacteur un professionnel	
PJM/DPF	DI	4.2.2. Poser plus de bandes blanches sur les cloisons vitrées des salles d'entretien pour améliorer la confidentialité								P							Contacteur un professionnel	
PJM/DPF	DI	4.3.1. Élaborer un outil d'évaluation portant sur la qualité des visites sur le lieu de vie des usagers par un sondage réalisé chaque année auprès d'eux (sélection d'un panel)							X	P	X	X					Groupe de travail	
PJM/DPF	DI	4.3.2. Mettre en place dans le cadre des réunions de service des actions d'amélioration des visites sur le lieu de vie des personnes accompagnées									P	X					Réunions d'unité	

5

Amélioration du fonctionnement du service (1/2)

service concerné	source	action	2022	2023	2024	2025	2026	instances institutionnelles	groupe d'experts des usagers	agents de direction	chefs de services techniques	mandataires et travailleurs sociaux	agents administratifs	autres salariés	acteurs externes	bénéficiaires	conditions de mise en oeuvre	indicateur d'achèvement
PJM/DPF	PAG 1	5.1.1. Mettre en place une procédure d'accompagnement des nouveaux arrivants: nouveaux outils (outils d'accueil, lexique des différentes procédures), accompagnement plus soutenu par un collègue dédié								P	X	X	X	X			Groupe de travail	
PJM	DI	5.2.1. Entreprendre une réflexion sur les modalités d'organisation permettant aux secrétaires de disposer d'une connaissance plus importante des situations des personnes accompagnées								P	X	X	X				Groupe de travail	
PJM/DPF	DI	5.3.1. Passer à une autre version d'UNIT afin de disposer d'un outil plus performant et susceptible d'assurer une gestion plus simple et plus sécurisée du budget et du patrimoine								P	X						Installation nouvelle version UNIT	
PJM/DPF	DI	5.3.2. Participer aux instances du SIDOT pour faire remonter les difficultés liées à l'utilisation du logiciel métier									X						Participation aux réunions	
PJM/DPF	PAG 1	5.4.1. Mettre en place la GED (Gestion électronique des documents)								P	X						Installation de la GED	
PJM/DPF	PAG 1 RE HAS	5.5.1. Élaborer une charte informatique								P	X						Groupe de travail	
PJM/DPF	PAG 1 RE HAS	5.5.2. Mettre en place un registre des activités de traitement								P	X						Groupe de travail	
PJM/DPF	PAG 1 RE HAS	5.5.3. Définir des procédures d'accès aux données personnelles								P	X						Groupe de travail	
PJM/DPF	DI	5.6.1. Former les professionnels aux écrits									P	X	X	X			Formations	

5.1. Définir une procédure d'accueil des nouveaux salariés dans les services

5.2. Permettre une meilleure connaissance des situations des personnes accompagnées par les secrétaires

5.3. Améliorer le logiciel métier (nouvelles fonctionnalités...)

5.4. Mettre en place une organisation permettant d'optimiser le circuit du document et de favoriser sa traçabilité par la dématérialisation (GED)

5.5. Mettre notre service en conformité au RGPD

5.6. Améliorer la qualité des informations écrites (écrits professionnels, outils de traçabilité des prises en charge) portant sur le suivi du dossier des usagers au sein de nos services

5

Amélioration du fonctionnement du service (2/2)

- *DI : Diagnostic Interne
- *GEU : Groupe d'Expression des Usagers
- *HAS : Haute Autorité de Santé
- *P : Pilote
- *PAG : Plan d'Action Global
- *RE : Référencier d'Évaluation

service concerné	source	action	2022	2023	2024	2025	2026	instances institutionnelles	groupe d'expression des usagers	agents de direction	chefs de services/aires techniques	mandataires et travailleurs sociaux	agents administratifs	autres salariés	acteurs externes	bénéficiaires	conditions de mise en oeuvre	indicateur d'achèvement
PJM/DPF	DI	5.7.1. Étudier les pistes d'amélioration des traitements des dossiers administratifs par un procédé semi automatisé (remontées d'informations du logiciel UNI T)									P	X	X	X			Groupe de travail	
PJM	DI	5.8.1. Mener une réflexion pour favoriser une plus grande proximité entre les mandataires et le secrétariat afin d'améliorer la prise en charge des personnes accompagnées								P	X	X	X	X			Groupe de travail	
PJM/DPF	DI	5.9.1. Optimiser l'espace permettant de stocker les archives								P	X		X				Moyens spécifiques	
PJM/DPF	DI	5.9.2. Mettre en place une modalité de gestion des archives sécurisée et de qualité								P	X		X				Moyens spécifiques	
PJM/DPF	DI	5.10.1. Péreniser le télétravail en dehors d'une situation de crise sanitaire comme nouvelle forme d'organisation du travail								P	X						Maintien des conditions de travail	
PJM/DPF	DI	5.10.2. Évaluer les effets du télétravail sur l'amélioration des conditions de travail des professionnels et la qualité de la prise en charge des personnes accompagnées								P						X	Questionnaire	
PJM/DPF	PAG 1	5.11.1. Formaliser le recueil de procédures du service comptable								X	P						Réunions d'unité	
PJM/DPF	DI	5.12.1. Entreprendre une réflexion sur le poids des procédures en interne (en les allégeant ou en supprimant certaines)								P	X	X	X	X			Groupe de travail	
PJM/DPF	DI	5.13.1. Organiser des temps de formation collectifs sur des thèmes spécifiques en fonction des besoins et demandes des salariés									P	X					Formations	

5.7. Mettre en place des outils du numérique permettant de rendre plus efficace le travail administratif des professionnels

5.8. Mettre en place une organisation permettant une interaction plus importante entre le secrétariat et les mandataires

5.9. Optimiser la procédure d'archivage

5.10. Maintenir le télétravail comme mode d'organisation permettant d'améliorer les conditions de vie au travail et la prise en charge des usagers

5.11. Permettre une meilleure lisibilité des missions du service comptable

5.12. Alléger les procédures internes

5.13. Organiser et proposer des formations à destination des professionnelles

6

Gestion des risques inhérents à notre activité

*DI : Diagnostic Interne
 *GEU : Groupe d'Expression des Usagers
 *HAS : Haute Autorité de Santé
 *P : Pilote
 *PAG : Plan d'Action Global
 *RE : Référencier d'Évaluation

service concerné	SOURCE	action	2022	2023	2024	2025	2026	histoires institutionnelles	groupe d'expression des usagers	agents de direction	chefs de services/cadres techniques	mandataires et travailleurs sociaux	agents administratifs	autres salariés	acteurs externes	bénéficiaires	conditions de mise en œuvre	indicateur d'atteinte
PJM/DPF	RE HAS	6.1.1. Mettre en place avec les professionnels un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées								P	X	X	X	X			Groupe de travail	
PJM/DPF	PAG 1 RE HAS	6.1.2. Définir les modalités de traitement des faits de maltraitance et de violence								P	X						Réunions techniques	
PJM/DPF	RE HAS	6.2.1. Mettre en place un recueil des plaintes et réclamations								P	X						Élaborer un recueil de plaintes	
PJM/DPF	RE HAS	6.2.2. Organiser le traitement des plaintes et réclamations en informant l'usager des suites données par le service								P	X						Élaborer une procédure de traitement	
PJM/DPF	RE HAS	6.2.3. Organiser des temps d'échange avec les professionnels afin d'analyser les plaintes et réclamations et pour définir des actions correctrices									P	X	X				Réunions d'unité	
PJM/DPF	RE HAS	6.3.1. Élaborer une procédure de signalement par les professionnels des événements indésirables								P	X						Mettre en place une procédure	
PJM/DPF	RE HAS	6.3.2. Mettre en place un recueil des événements indésirables								P	X						Élaborer un recueil	
PJM/DPF	RE HAS	6.3.3. Organiser le traitement des événements indésirables en informant les parties prenantes								P	X						Appliquer la procédure	
PJM/DPF	RE HAS	6.3.4. Organiser des temps d'échange avec les professionnels afin d'analyser les événements indésirables et pour définir des actions correctrices									P	X	X				Réunions d'unité	
PJM/DPF	RE HAS	6.4.1. Élaborer un protocole de gestion de crise en de continuité de l'activité dans un contexte de crise sanitaire								P	X						Rédaction d'un protocole	
PJM/DPF	RE HAS	6.4.2. Élaborer un protocole de gestion de crise et de continuité de l'activité afin de pallier les actions de piratage du système informatique et des données numériques								P	X						Rédaction d'un protocole	
PJM/DPF	RE HAS	6.4.3. Communiquer les plans de gestion de crise en interne et en externe								P							Rapport	

6.1. Prévenir les risques de maltraitance

6.2. Assurer le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations

6.3. Organiser le recueil et le traitement des événements indésirables

6.4. Doter le service d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité

7

Relations et échanges avec les acteurs du territoire

- *DI : Diagnostic Interne
- *GEU : Groupe d'Expression des Usagers
- *HAS : Haute Autorité de Santé
- *P : Pilote
- *PAG : Plan d'Action Global
- *RE : Référencier d'Évaluation

service concerné	source	action	2022	2023	2024	2025	2026	instances institutionnelles	groupe d'expression des usagers	agents de direction	chef de service/cadre technique	mandataires et mandataires sociaux	agents administratifs	autres acteurs	acteurs externes	bénéficiaires	conditions de mise en œuvre	indicateur d'achèvement
PJM/DPF	DI	7.1.1. Organiser des temps d'échanges entre professionnels et acteurs du territoire (conférences - colloques - réunions - flyers) pour communiquer sur les droits et libertés des personnes accompagnées et les missions des professionnels								P	X						Mobilisation des professionnels	
PJM/DPF	DI	7.2.1. Organiser des temps d'échange/rencontres avec les acteurs institutionnels du territoire								X	P						Réunions	
PJM/DPF	DI	7.3.1. Développer des relations étroites avec les acteurs institutionnels pour faciliter l'accès aux informations qu'ils détiennent								P	X						Rencontres avec les acteurs institutionnels	
PJM/DPF	DI	7.4.1. Identifier les difficultés et tenter de mettre en place auprès des acteurs institutionnels des actions correctrices								P	X						Rencontre avec les acteurs institutionnels	

7.1. Promouvoir par des actions de communication, auprès des acteurs du territoire, les droits et libertés des personnes accompagnées, leur inclusion citoyenne et la défense de leur mode de vie

7.2. Développer des échanges avec les acteurs institutionnels afin d'informer les professionnels sur les dispositifs de droit commun

7.3. Développer des contacts privilégiés avec les acteurs institutionnels du territoire

7.4. Réaliser un audit des principales difficultés rencontrées par nos services auprès des organismes afin d'apporter des solutions en termes de fluidité des échanges, de transmission des documents, de maintien et respect des droits des usagers

8

Communication interne

service concerné	source	action	2022	2023	2024	2025	2026	instance institutionnelles	groupe d'expression des usagers	agents de direction	chef de service/cadre technique	mandataires et mandataires sociaux	agents administratifs	autres acteurs	acteurs externes	bénéficiaires	conditions de mise en œuvre	indicateur d'achèvement
PJM/DPF	DI	8.1.1. Modifier le contenu des réunions de service afin d'aborder des thématiques plus en lien avec l'accompagnement des usagers									P						Réunions techniques	
PJM/DPF	DI	8.2.1. Instaurer un espace d'échanges et de communication entre services - favoriser un travail inter équipes								P	X						Réunions techniques	
PJM/DPF	DI	8.3.1. Proposer aux salariés des temps de convivialité								P	X						CODIR	

8.1. Repenser le contenu des réunions de service afin d'apporter aux équipes un éclairage sur des aspects théoriques, techniques, juridiques en lien avec les prises en charge

8.2. Créer une instance pour améliorer les interactions entre les services et unités

8.3. Mettre en place des modalités de communication interne favorisant des échanges entre les différents services

Lexique

AED : Action éducative à domicile
AEOM : Action Éducative en Milieu Ouvert
ALF : Allocation de logement familiale
ANESM : Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des Établissements et services sociaux et Médico-sociaux
APL : Aide personnalisée au logement
ARS : Agence régionale de santé
ASE : Aide sociale à l'enfance
CAF : Caisse d'Allocations familiales
CARSAT : Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail
CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles
CCAS : Centre communal d'action sociale
CESF : Conseillères en Économie Sociale Familiale
CIAS : Centres intercommunaux d'action sociale
CMPP : Centre Médico-Psycho-Pédagogique
CNC : Certificat national de compétences
CPAM : Caisse primaire d'assurance maladie
CSE : Comité social et économique
CSSCT : Commission de Santé et de Sécurité au Travail
DAC : Dispositif d'appui à la coordination
DDETSPP : Direction départementale Emploi, Travail, Solidarités et Protection des Populations
DGCS : Direction générale de la cohésion sociale
DIPC : Document individuel de prise en charge
DPF : Délégué aux prestations familiales
DPO : Data Protection Officer (délégué à la protection des données)
DUERP : Document unique d'évaluation des risques professionnels
ESSMS : Établissement ou service social ou médico-social
FSL : Fonds de solidarité pour le logement
GED : Gestion Electronique des Documents
GEU : Groupe d'expression des usagers
HAS : Haute Autorité de Santé
ISTF : Information et soutien aux tuteurs familiaux
MAJ : Mesures d'Accompagnement Judiciaires
MASP : Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé
MDPH : Maison départementale des personnes handicapées
MJAGBF : Mesures Judiciaires d'Accompagnement à la Gestion du Budget Familial
MJPM : Mandataires judiciaires à la protection des majeurs
MSA : Mutualité sociale agricole
PAG : Plan d'actions global
PCB : Point Conseil Budget
PJM : Protection judiciaire des majeurs
PPE : Projet pour l'enfant
RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données
RH : Ressources humaines
RSA : Revenus de Solidarité active
RTT : Réduction du temps de travail
TISF : Technicien de l'intervention sociale et familiale
Udaf : Union départementale des associations familiales
UE : Union Européenne





UNIS POUR LES FAMILLES



Udaf de Loir-et-Cher

45 avenue du Maréchal Maunoury 41000 BLOIS

Services ouverts du lundi au vendredi de 9h à 12h et
de 14h à 16h

Tél : 02 54 90 23 45

Mail : udaf41@udaf41.org



Udaf
Loir-et-Cher

Udaf de Loir-et-Cher

45 avenue du Maréchal Maunoury 41000 BLOIS

Tél : 02 54 90 23 45

Mail : udaf41@udaf41.org

Facebook : @Udaf41

N°ISSN : 2782-0394

Photos et illustrations : Unaf/Udaf/Uraf, Freepik, Unsplash et Canva

Impression : Imprimerie ISF - Blois