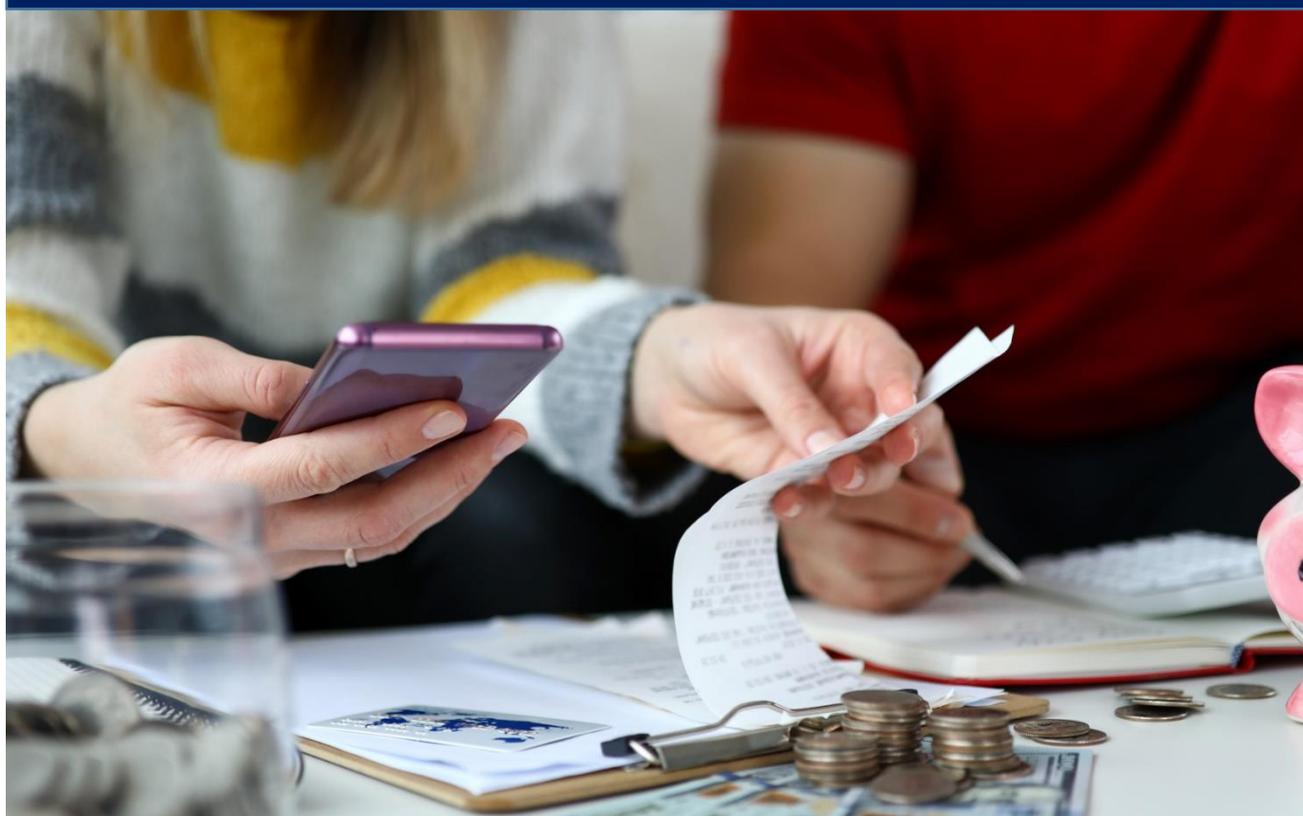


# Projet de service 2022-2026

## Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial - MJAGBF -





# Les enjeux du projet de service

La démarche engagée a été initiée dans un esprit de participation et de contribution de l'ensemble des acteurs du service. De ce fait, le projet de service se veut dynamique et évolutif. Il est un document de référence qui interpelle l'organisation du travail, son fonctionnement mais aussi chaque professionnel dans sa pratique et son éthique.

En lien avec les valeurs associatives et sur recommandations de l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Etablissements et services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM), l'utilisateur est au centre de la démarche du service.

Le projet de service doit permettre :

- de situer les professionnels, en lien avec la prestation rendue à l'utilisateur, autour d'un référentiel commun,
- d'enrichir la communication interne et externe, de fédérer les énergies et les compétences autour du projet de service,
- de structurer la prestation, l'organisation et la mise en cohérence des actions menées.

## Présentation de la démarche

La démarche entreprise pour la formalisation des projets de service de l'UDAF s'est basée sur un diagnostic collectif, associant salariés et administrateurs :

- des objectifs atteints et non atteints des Projets de services 2012-2016
- des objectifs attendus de l'évaluation interne
- et enfin des demandes exprimées par les usagers lors des réunions des groupes d'expression.



## Sommaire

Les enjeux du projet de service page 1

### Le service MJAGBF dans un dispositif associatif

- \* L'histoire page 5
- \* Les valeurs institutionnelles page 6

### Les missions et repères juridiques

#### L'offre de service

- \* Les problématiques page 8
- \* La nature de la mission page 9
- \* Le contenu de la mission page 10
- \* Les principes d'intervention page 11

### Les familles

- \* Le descriptif des familles accompagnées page 12
- \* L'activité du service AGBF page 12
- \* Le profil des familles en AGBF page 13
- \* Les évolutions des familles page 17

### L'organisation interne

- \* La localisation du service page 18
- \* Les moyens techniques et logistiques page 19
- \* La méthodologie de l'intervention – schéma d'intervention page 19
- \* Les droits de la famille page 24
- \* Le réseau professionnel et le partenariat page 26

### Les professionnels et les compétences mobilisées

- \* Les fonctions d'encadrement page 27
- \* Les fonctions techniques page 30
- \* Les fonctions administratives page 30
- \* Les fonctions transversales page 30
- \* La formation professionnelle page 31
- \* Commission statutaire et instance de contrôle page 32
- \* La communication interne page 33
- \* Les organigrammes page 35

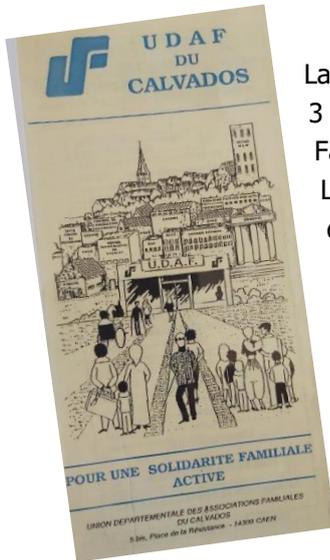
**Les objectifs d'évolution, de progression et de développement** page 36

Conclusion

## Partie 1

# Le service MJAGBF dans un dispositif associatif

## HISTOIRE



La commission administrative instituée par l'article 13 de l'ordonnance n°45-323 du 3 mars 1945 a donné son agrément à l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) du Calvados constituée le 30 août 1945.

L'UDAF a été déclarée à la Préfecture du Calvados le 8 décembre 1945 : récépissé de déclaration en date du 12 décembre 1945.

En vertu de l'article 12 de l'ordonnance précitée, cet agrément confère de plein droit à l'UDAF la reconnaissance d'utilité publique prévue par l'article 5 de la loi du 1 juillet 1901 et l'article 1 du décret du 16 août 1902.

De par la loi, l'UDAF est habilitée à gérer tous les services d'intérêt familial confiés par les pouvoirs publics ou créés de sa propre initiative. Ces services naissent du constat qu'un certain nombre de besoins concernant la défense des intérêts matériels et moraux des familles ne sont pas satisfaits. Ils doivent donc apporter une réponse innovante, fruit d'une réflexion politique et d'une expertise technique, et constituent un lien entre les différents espaces et personnes, notamment entre le corps social et les personnes en difficultés.

Le service de Tutelles aux Prestations Sociales Enfants est créé par arrêté préfectoral du 10 octobre 1969. Celui-ci devient service MJAGBF suite à la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.

La Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF) est développée au sein de l'UDAF par le Service de Protection de l'Enfance et de l'Accompagnement Social créé le 1<sup>er</sup> janvier 2012 (SPEAS).

Le SPEAS s'articulait autour de trois sites et avait pour objectif une unité de fonctionnement : il disposait d'une polyvalence effective entre les responsables d'antenne et le responsable du SAEF. Il prenait en compte à cette époque les Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) et les Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF).

Le SPEAS devient en 2013 le Service Accompagnement Enfance et Famille (SAEF), en sus des missions déjà exercées, il intègre la mission logement qui conserve sa dénomination S.A.I.L. (Service Aide et Information pour le Logement). La responsabilité de cette mission logement est assurée par le Responsable du SAEF.

En 2014, la mission AGBF à Caen est intégrée au service SAEF et sur Villers et Lisieux, elle relève du responsable de l'antenne.

Le service a compétence sur l'ensemble du département et en est le seul intervenant depuis juin 2010.

L'UDAF développe des valeurs fondatrices, mises en mouvement au travers des services et en cohérence avec le projet institutionnel. Dans ces principes, les fondements généraux des interventions s'articulent autour de ses valeurs :

## **L** Le respect de la diversité des situations familiales

Chaque famille est unique. Les services de l'UDAF composent avec les constantes et les variantes qui dessinent les profils des familles. Le pluralisme de l'UDAF lui assure la capacité de prendre en compte la diversité des situations familiales.

Les interventions menées auprès des personnes doivent en conséquence être traitées de manière individuelle et adaptée à chaque situation. Le service doit veiller à ne pas avoir de réponse toute faite y compris en s'adaptant dans la relation à chaque personne.

## **L** La responsabilité

Si chaque famille est libre de ses choix de vie, elle doit pour autant assumer sa responsabilité et son rôle. La société demande aux parents d'être responsables de leurs enfants, elle doit d'abord les soutenir dans ce rôle et ne les supplanter qu'en dernier recours. L'article 6 de la Déclaration des Droits de la Famille rappelle : « *Les parents sont les premiers responsables de l'éducation à donner à leurs enfants, dans l'intérêt de ceux-ci. La société a le devoir d'apporter son soutien éducatif et son aide matérielle aux parents* ».

Les interventions du service doivent intégrer la responsabilisation des personnes notamment dans la construction de leur projet de vie et les choix ou décisions à prendre.

## **L** La solidarité

L'UDAF concourt au renforcement de la solidarité au sein de la famille, des générations et de la société.

Les interventions du service doivent tenir compte de l'environnement de la personne et notamment de son environnement familial. Si besoin, le rétablissement du lien familial peut devenir un des objectifs de l'intervention. Les compétences professionnelles doivent être construites en tenant compte de l'approche globale des situations.

## **L** La dignité de la personne

La famille est une communauté de personnes où chacun de ses membres, dans un esprit de bienveillance, peut se construire dans le respect de sa singularité. La famille participe à son épanouissement et à sa réalisation sociale.

La personne reste au cœur des actions du service et ses libertés de choix et de parole sont reconnues dans les orientations données aux interventions.

Ces valeurs induisent des comportements et des attitudes de la part des représentants de l'UDAF vis-à-vis des personnes suivies :

- **L'écoute** : la parole des familles et des personnes suivies des services est prise en considération avec une volonté de dialogue et de concertation,
- **La confidentialité** : les administrateurs, représentants et salariés sont tenus à une obligation de confidentialité et de discrétion concernant la vie de l'UDAF ainsi que la vie des personnes suivies et des familles,
- **La bientraitance** : elle se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la réponse donnée à la personne suivie. Elle relève du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.
- **L'éthique** : elle émerge d'une réflexion collective associant une pluralité de points de vue sur des situations concrètes et singulières où entrent en contradiction des valeurs ou principes d'intervention d'équale légitimité,

## LES MISSIONS ET REPERES JURIDIQUES

Le service AGBF est un service d'intervention sociale agréé par les autorités administratives et qui intervient auprès de la famille uniquement sur décision de justice, au titre de la protection de l'enfance et de l'aide à la gestion du budget familial.

Par délégation de l'association habilitée, le service met en œuvre, par l'intermédiaire des délégués aux prestations familiales, les mesures en lien avec les textes législatifs.

Le service a compétence sur l'ensemble du département et en est le seul intervenant depuis juin 2010.

Le service MJAGBF est encadré par les limites législatives suivantes :  
Les textes législatifs et réglementaires sont :

La loi n° 2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et en particulier le décret n°2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des services.

Le décret n° 2008-1508 du 30 décembre 2008 relatif aux conditions d'âge, de formation et d'expérience professionnelle devant être satisfaites par les délégués aux prestations familiales

Loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfance : principes généraux de la prise en charge de l'enfant et au décret n°2008-1486 du 30 décembre 2008 art.3 Code de procédure civile articles 1200-2 à 1200-11.

La loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 applicable au 01 janvier 2009 portant réforme de la protection de l'enfance : « *Lorsque 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, le Juge des enfants peut ordonner qu'elles soient, en tout ou partie, versées à une personne morale qualifiée dite déléguée aux prestations familiales* ». Art 379-9-1 du Code Civil.

Code de procédure civile  
Art. 1200-2 à Art. 1200-13  
Code civil  
Art. 375-9-1 / Art. 375-9-2 / Art. 495 / Art. 495-5  
Code de l'action Sociale et des Familles  
Art. L222-3 / Art. L271-1 / Art. D271-2 / Art. L474-5  
Code de la sécurité sociale  
Art. 552-6

Les décrets d'application et jurisprudences.

Le service AGBF est sous la compétence préfectorale qui a délivré une autorisation de service par arrêté (la dernière autorisation datant du 23 février 2011).

# L'offre de service

En fonction des difficultés rencontrées et des problématiques familiales, le législateur apporte des réponses adaptées aux situations familiales.

## LES PROBLEMATIQUES

### **Le soutien à la cellule familiale**

La mesure AGBF interfère dans la dimension globale de la famille et les actions menées doivent prendre en compte cette globalité à travers notamment les relations parents-enfants, les relations de couple, les relations père-mère ...

### **Le soutien à la parentalité**

La dimension globale de l'action ne doit pas empêcher l'intervention ciblée sur la parentalité.

Celle-ci se décline au travers du :

- domaine du droit : celui qui organise la parentalité en situant chacun dans ses liens et niveaux de parenté et en y associant des droits et des devoirs,
- domaine du symbolique et de l'assimilation du concept en tant que vécu interne : les obligations parentales s'imposent d'elles-mêmes,
- domaine du pratique : c'est celui de la réalisation concrète des actes de la vie quotidienne et de la capacité à être conseillé.

### **Le soutien à la gestion**

C'est l'élément central de la mesure AGBF qui lui donne toute sa dimension. La gestion des prestations familiales est alors pour le délégué à la fois son intervention prioritaire et son moyen essentiel d'intervention. En effet, la gestion d'une partie des ressources de la famille et parfois de toutes les ressources entraîne l'instauration d'une relation particulière dans laquelle le pouvoir de l'intervenant n'est pas feint ; il doit donc l'utiliser sans en abuser pour faire évoluer la famille.

### **La protection de l'enfant**

La mesure AGBF s'inscrit dans le champ de la protection de l'enfance au titre de l'action éducative visant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations (art. 375-9-1 du Code Civil). Le législateur a tenu compte du fait que le délégué aux prestations est, par sa fonction de gestion et sa capacité induite à entrer chez les familles, un observateur déterminant des dysfonctionnements familiaux et éventuellement des carences éducatives.

### **L'ouverture sur l'extérieur**

Permettre à la famille d'accéder à ses droits numériques et soutenir l'inclusion sociale des enfants.

## LA NATURE DE LA MISSION

La Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial est prononcée par le Juge des enfants. Elle est une mesure subsidiaire à la Mesure d'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale relevant du Conseil Départemental et prévue à l'article L222-3 du CASF.

L'accompagnement en économie sociale et familiale (AESF) s'inscrit comme une prestation d'aide sociale à l'enfance et figure dans le code de l'action sociale et des familles au titre de l'aide à domicile. Elle peut être exercée à la demande des parents. Elle peut également être proposée par le service de l'aide sociale à l'enfance quand la situation de l'enfant le justifie. Elle relève de la compétence des services du Conseil Départemental dans le cadre de la protection administrative de l'enfant.

La MJAGBF est mise en place par le Juge des enfants lorsque l'AESF ne paraît pas suffisant et quand les *« prestations familiales ou le revenu de solidarité active majoré ... ne sont pas employés pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants »* art. 375-9-1 du Code Civil, 1<sup>er</sup> alinéa.

La MJAGBF concerne la famille dans sa fonction éducative et les enfants dans leur éducation et entretien. Ce n'est ni une mesure portant atteinte à l'exercice de l'autorité parentale, ni une mesure d'incapacité juridique.

La MJAGBF dans le respect du cadre judiciaire permet un travail éducatif autour du budget. Elle vise à court terme à sécuriser les conditions de vie matérielle des enfants, et à plus long terme à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations familiales par les parents.

L'appréhension des difficultés familiales doit se faire de façon globale et prendre en considération l'ensemble des besoins.

Le législateur a inscrit la MJAGBF dans le Code Civil depuis 2009.

Le délégué *« prend toute décision, en s'efforçant de recueillir l'adhésion des bénéficiaires des prestations familiales et de répondre aux besoins liés à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants ; il exerce auprès des familles une action éducative visant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations »* article 375-9-1 du Code Civil 2<sup>ème</sup> alinéa.

Cela se traduit par :

- **le principe de subsidiarité** : la mise sous contrôle des prestations familiales ne peut être réalisée, sauf urgence, que si la mesure administrative a été tentée,
- **la mesure entre dans le champ de la protection de l'enfance** au même titre que toute autre mesure judiciaire individuelle, notamment les mesures orientées spécifiquement vers l'enfant telle que l'action éducative en milieu ouvert,
- **l'objet de la mesure est de sécuriser les conditions de logement, entretien, santé et éducation des enfants**. Le travail éducatif, mené auprès des parents par le biais de la maîtrise du budget, vise à un retour vers l'autonomie de la famille,
- **la famille reste au cœur du dispositif** et le délégué aux prestations familiales doit instaurer une « gestion accompagnée » avec les parents. Ils tentent de déterminer ensemble les priorités de paiements afin d'anticiper les dépenses et organisent les démarches à effectuer. Il s'agit de gérer avec les parents les prestations familiales dans l'intérêt de l'enfant.

Par ailleurs la loi du 05 mars 2007 a étendu, dans le champ des priorités, le logement de la famille. De fait, la mesure est très souvent mise en œuvre à la suite d'impayés de loyer ou de conditions de logement insécurisantes. L'accès ou le maintien dans un logement est une action essentielle dans l'intervention du délégué. La conservation du logement est déterminante pour assurer la sécurité matérielle des enfants. Mais cet objectif, même s'il est prioritaire pour le service, ne constitue pas le seul axe d'intervention dans le cadre de cette mesure.

## LE CONTENU DE LA MISSION

La mesure AGBF s'organise autour des objectifs suivants :

Une offre personnalisée en matière budgétaire :

- construire une offre adaptée aux besoins spécifiques des familles,
- prioriser les dépenses au regard des capacités financières de la famille en privilégiant l'intérêt des enfants,
- traiter la situation d'endettement.

Une offre en soutien à la vie quotidienne :

- tenter de rétablir l'équilibre du budget familial et agir pour une autonomie budgétaire,
- sécuriser la santé et les soins des enfants,
- sécuriser les conditions de vie (alimentation, logement, habillement, énergies...),
- soutenir l'inclusion sociale des enfants.

Une offre en matière éducative :

- proposer un accompagnement en matière de parentalité et de gestion,
- favoriser la cohésion familiale et les liens parent / enfant en restaurant des conditions de vie adaptées.

Une offre en matière de loisirs et de culture :

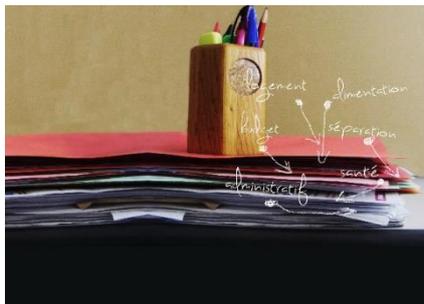
- favoriser l'accès aux loisirs, aux sports, aux projets vacances ...

L'action éducative et budgétaire de la MJAGBF conduit à :

- la perception des prestations familiales \*
- l'évaluation des conditions de vie matérielle des enfants dans le contexte familial,
- l'évaluation régulière des effets de l'intervention,
- la sensibilisation à la notion de danger pour l'enfant au regard de sa santé et de sa sécurité et du contexte familial.

*\* Liste des prestations familiales : Les allocations familiales / l'allocation de logement familial / la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) / le complément familial / l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé / l'allocation de soutien familial / l'allocation de rentrée scolaire pour les mineurs non placés / l'allocation journalière de présence parentale / le RSA majoré versé aux parents isolés / la rente versée aux orphelins en cas d'accident du travail à l'article L.434-10 du code de la sécurité sociale / les secours et allocations mensuelles de l'Aide Sociale à l'Enfance à l'article L222-4 du Code de l'Action Sociale et de la Famille. **Article L511-1 du code de la sécurité sociale***

## LES PRINCIPES D'INTERVENTION



Les approches sont différenciées en fonction des situations mais sont structurées en référence à la loi. L'intervention est une prestation, elle passe par une relation et elle est développée à partir d'un « mandat » qui pose les obligations de chacun. Elle prend en compte les attentes du Juge, celles de la famille, celles de l'environnement et les exigences du service.

Le délégué aux prestations familiales exerce une action individualisée auprès de la famille concernée, en coordination avec les autres intervenants de terrain. Il a pour souci constant d'être au plus près de la réalité. La spécificité de son intervention réside dans le fait que son outil éducatif principal est la gestion budgétaire. L'action éducative menée par le délégué en collaboration avec la famille doit conduire celle-ci à pouvoir progressivement élaborer son budget et retrouver son autonomie d'action.

L'accompagnement prend forme à travers une démarche éducative d'apprentissage et d'insertion sociale.

L'objectif premier est de responsabiliser la cellule familiale en adoptant un certain nombre de principes :

- le respect du cadre juridique,
- la protection de l'enfant et son évolution,
- le respect des familles, leurs choix et leurs orientations,
- la recherche d'adhésion de la famille,
- la transparence et la lisibilité des actions,
- l'information de la famille notamment sur ses droits,
- l'aide aux adultes concernés à se réapproprier la fonction parentale,
- le travail d'accompagnement de la famille vers l'autonomie,
- la notion de confidentialité liée aux situations dans le cadre du secret partagé,
- le développement des partenariats.

Des repères méthodologiques tels que l'utilisation d'outils budgétaires sont des éléments structurants permettant l'homogénéité des actions et la continuité du service.

Si l'offre de service et ses engagements fixent le cadre général de l'intervention, l'accompagnement reste une priorité et s'appuie sur l'élaboration progressive du projet personnalisé. Ce dernier suppose préalablement une période d'observation dynamique qui permet l'évaluation des besoins, la réponse aux premières nécessités et l'élaboration d'objectifs de travail avec la famille.

Le projet personnalisé tient compte des difficultés de la famille, de ses compétences et de ses besoins. Chaque nouvelle mesure doit faire l'objet à échéance des six premiers mois d'une évaluation systématique avec le responsable hiérarchique.

L'action du délégué aux prestations familiales se traduit par :

- l'écoute de la personne,
- la transparence des actions,
- la réactivité (*la réactivité étant une réponse adaptée et réfléchie à une situation donnée dans un temps raisonnable*)
- la disponibilité.

## Les familles

### LE DESCRIPTIF DES FAMILLES ACCOMPAGNEES

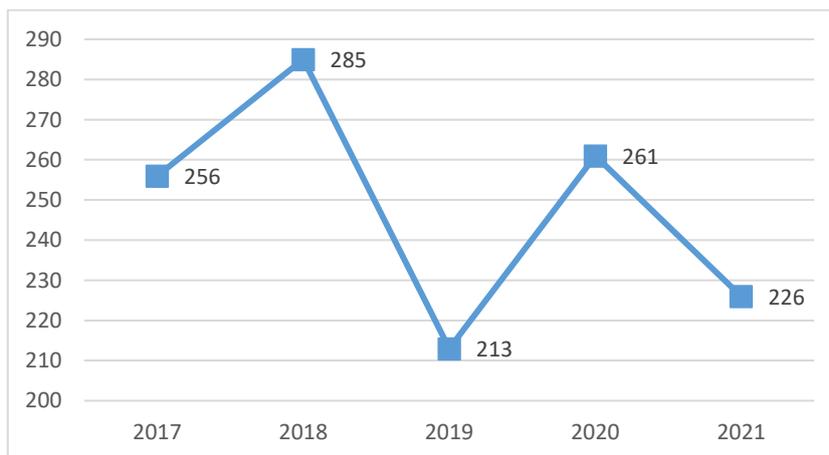
La mesure s'adresse à la famille et non à la personne. Les sociologies rencontrées sont spécifiques aux bassins de vie.

Les éléments fréquemment constatés dans ces familles « fragilisées » sont :

- le cumul des difficultés,
- le difficile accès aux soins, au travail et à la culture,
- une fragilité liée aux faibles ressources financières,
- l'échec scolaire des enfants mais aussi souvent préalablement des parents,
- la reproduction de difficultés d'ordre social,
- la précarité des conditions de logement des familles.

### L'ACTIVITE DU SERVICE MJAGBF

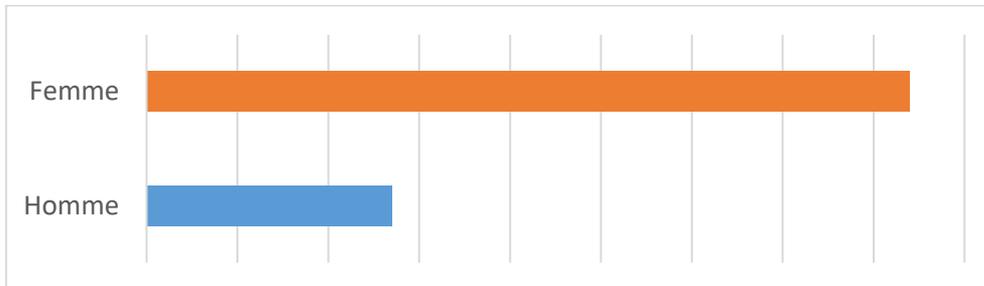
*Nombre de mesures au 31/12 de chaque année*



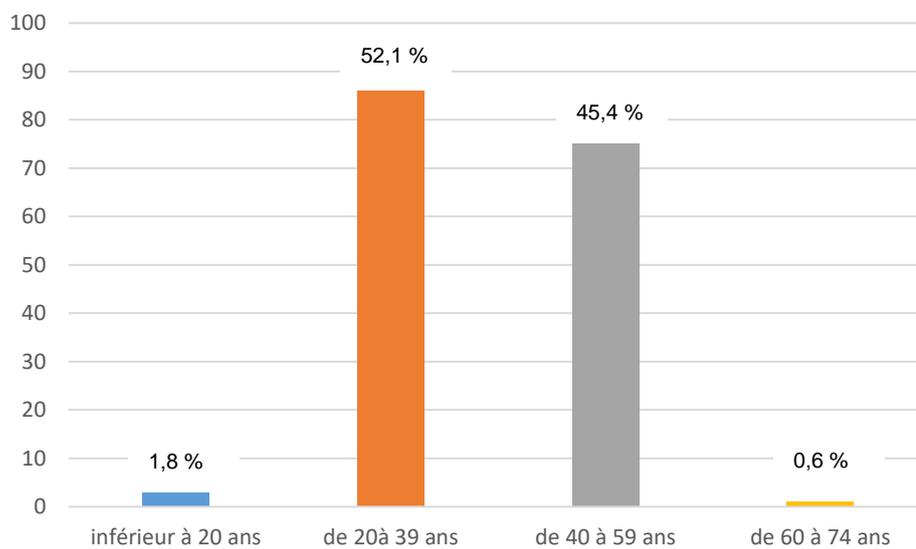
# LE PROFIL DES FAMILLES EN MJAGBF

(Mesures en cours au 04/10/2021 soit 222 personnes suivies)

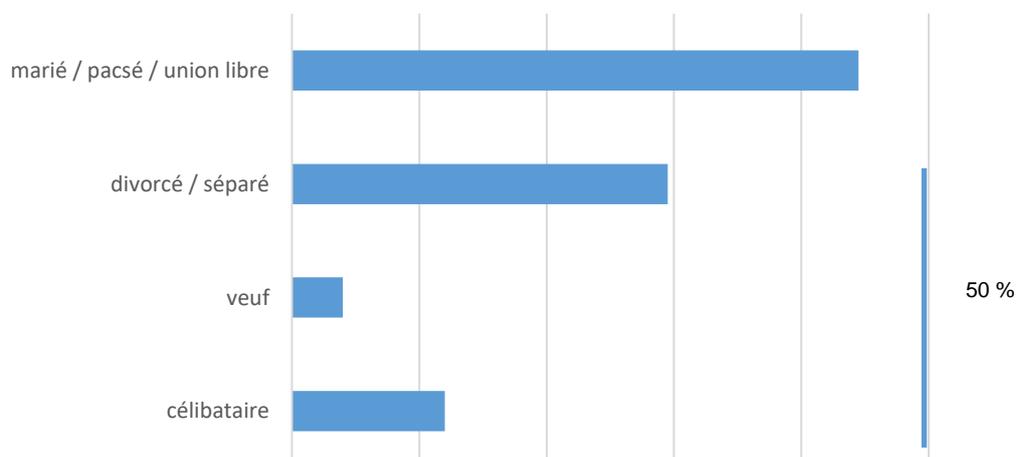
## ➔ Sexe de la personne suivie



## ➔ Répartition selon la classe d'âge de la personne suivie

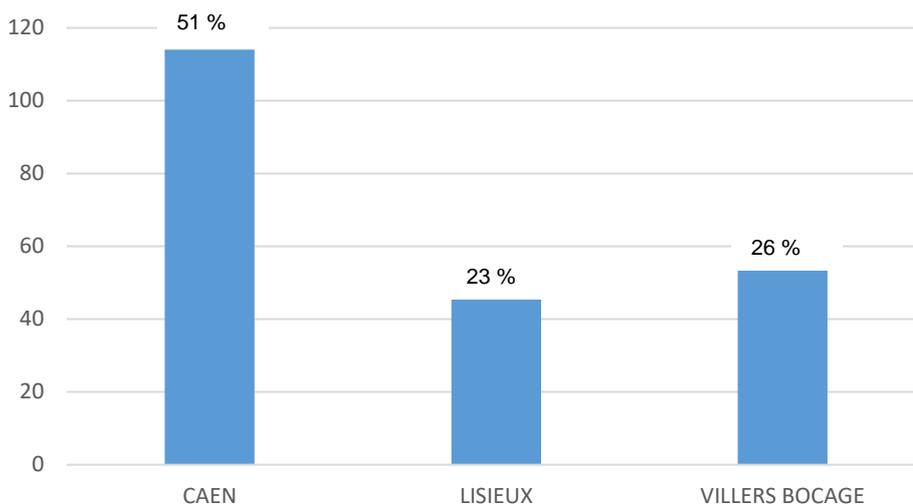


## ➔ Répartition selon la situation familiale





## Répartition selon l'antenne de suivi de la mesure

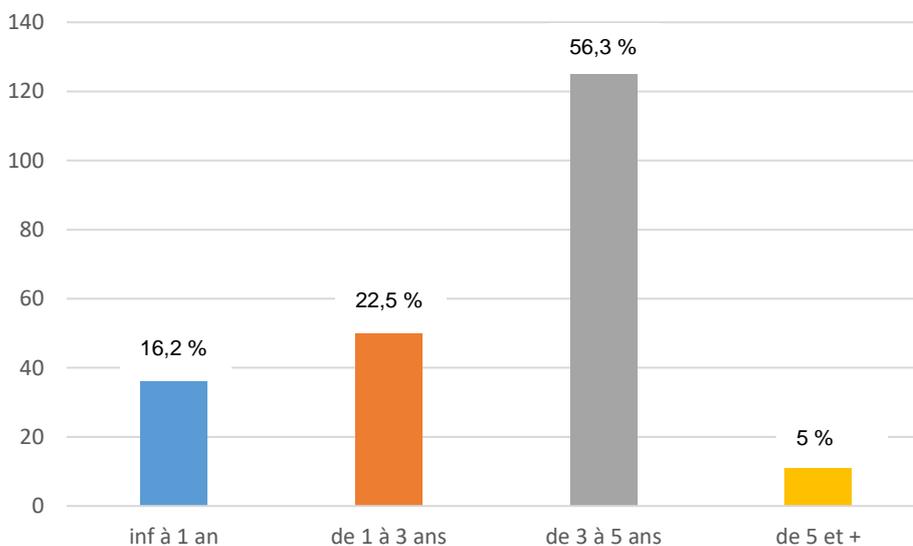


### Tribunal de suivi

Tribunal pour enfants	45	20,36%
Tribunal judiciaire	176	79,64%



## Répartition selon l'ancienneté de la prise en charge



## Age des enfants

Source : enquête auprès des délégués – 147 dossiers renseignés au 25 février 2021

461 enfants sont concernés par la MJAGBF (dans les 147 dossiers étudiés statistiquement) soit en moyenne 3,1 enfants par famille. 27 % des enfants sont placés.

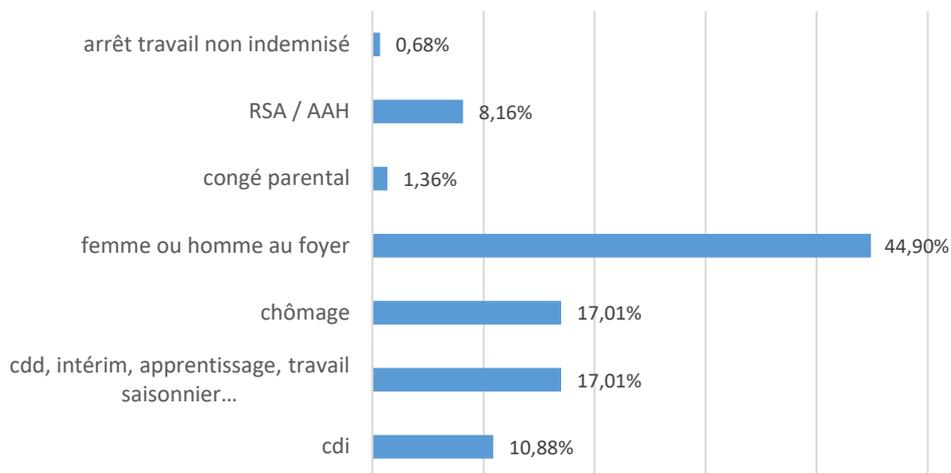
39 % des enfants ont moins de 10 ans

41 % des enfants ont entre 10 et 16 ans

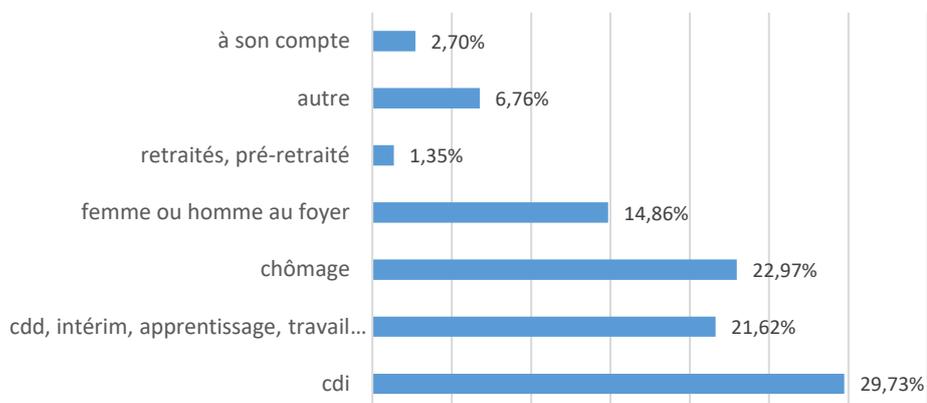
20 % des enfants ont plus de 16 ans



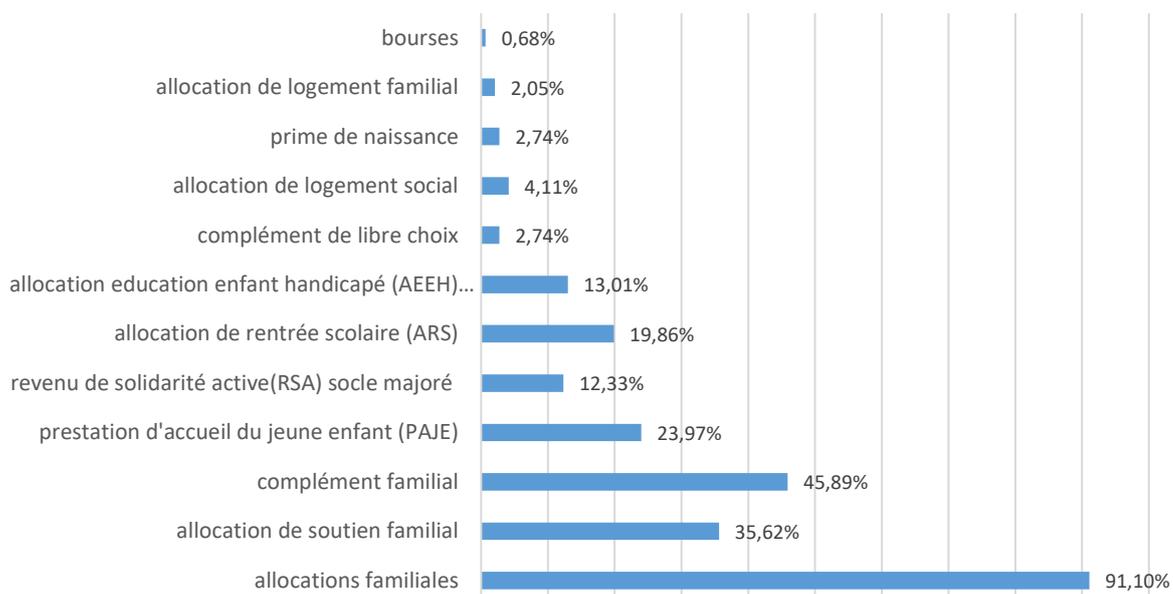
## Situation professionnelle de l'allocataire et son conjoint



### Situation professionnelle du conjoint (74 réponses)

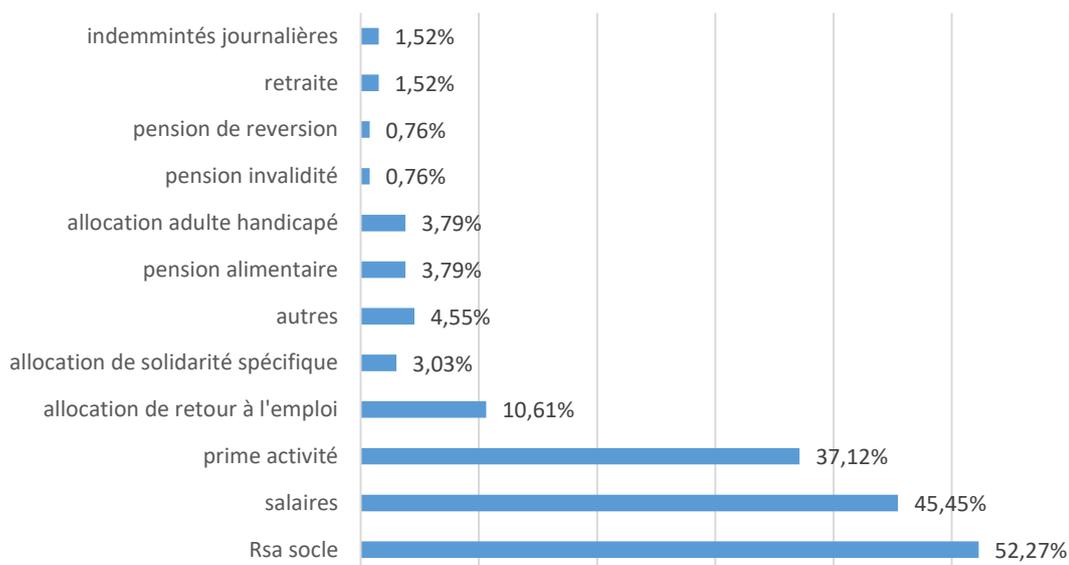


## Type de ressources perçues et gérées dans le cadre de la MJAGBF

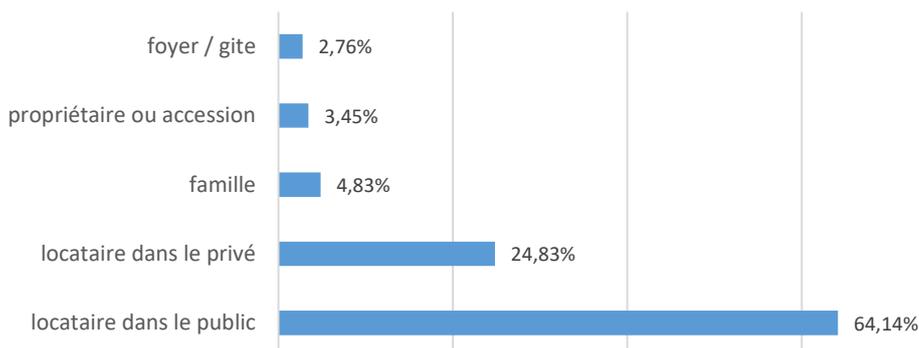


## ➔ Type de ressources perçues, non gérées dans le cadre de la MJAGBF

132 réponses sur 146



## ➔ Situation par rapport au logement



## ➔ Origine de la demande

conseil départemental	69,86%
aemo / semo	8,22%
simap	4,11%
centre maternel / parental	4,11%
juge	2,74%
ccas / cms	2,05%
association (AAJB / revivre / ATC)	2,05%
autre mesure sociale	3,42%
changement département	3,42%

## ➔ Difficultés repérées au premier entretien

Les 3 difficultés majeures repérées en début de mesure sont :

- une problématique financière (dettes / surendettement) – rencontrée dans 77 % des dossiers
- la sécurisation matérielle des enfants - rencontrée dans 51 % des dossiers
- une problématique logement - rencontrée dans 28% des dossiers

La dégradation des situations des familles est un élément sensible et les délégués interviennent de plus en plus tardivement sur des aspects d'éducation et plus généralement de vie quotidienne.

Il reste essentiel d'objectiver la connaissance des situations mais les interventions sont réalisées dans des situations de grande fragilité et souvent d'urgence.

Que l'intervention soit d'accompagner des familles temporairement en difficultés ou plus durablement fragilisées, il est essentiel pour le délégué d'adapter le niveau d'intervention et les objectifs à mettre en place auprès de la famille.

# L'organisation interne

## LA LOCALISATION DU SERVICE

En 1999, l'UDAF a décidé de décentraliser ses services sociaux. Outre un maillage du département correspondant à l'objectif majeur de l'Institution, la volonté a été de rapprocher les intervenants sociaux du public afin de favoriser les liens par une proximité accrue.

C'est ainsi que l'UDAF, positionnée en centre-ville de CAEN, a ouvert une antenne à LISIEUX en 1999 puis à VILLERS-BOCAGE en 2002.

En avril 2014, l'antenne de Lisieux a déménagé dans des locaux plus adaptés pour recevoir du public. Il en a été de même en 2017 pour l'antenne de Villers Bocage.

### **Le Site de CAEN**

situé 49 rue de Lion sur Mer



### **Le Site de Lisieux**

situé ZAC de l'Espérance  
9 rue Calmette et Guérin



### **Le Site de Villers Bocage**

situé 3 Rue des Fours à Chaux



L'UDAF dispose d'un système informatique performant.

Notre infrastructure décentralisée permet une sécurité accrue aux risques technologiques et attaques extérieures, par une automatisation des sauvegardes journalières et mensuelles. Celle-ci permet une garantie de temps de rétablissement des services sous 24 à 48h, en cas de mise en péril de l'intégrité des données de l'UDAF du Calvados.

Cette utilisation décentralisée permet également de maintenir les serveurs à jour.

Les connexions internet sont privées et sécurisées pour augmenter la qualité de nos flux et la sécurité des données.

Chaque salarié a, à sa disposition, un ordinateur portable permettant une utilisation nomade et le télétravail, grâce notamment à la téléphonie sur IP et une utilisation de casque de grande qualité. Un équipement de téléphonie mobile de dernière génération avec gestion de flotte mobile est également à disposition du personnel social pour permettre une connectivité de presque de n'importe où, afin d'apporter un service de proximité aux majeurs protégés.

Enfin, l'utilisation de logiciels innovants pour la gestion du quotidien relevant de nos missions, nous permet un suivi optimisé des dossiers.

Les investissements effectués chaque année doivent permettre l'adaptation aux contraintes du moment.



A partir du mandat judiciaire, le délégué aux prestations familiales entreprend une intervention relevant de la gestion, de l'accompagnement social, de l'action éducative et de la protection de l'enfance. Cette intervention a pour objectif d'aider la famille à répondre à ses besoins essentiels dans les domaines de la responsabilité, de l'autonomie, de l'équilibre familial et de l'insertion sociale.

Cette intervention est étroitement liée à l'environnement social et partenarial de la famille.

Si l'offre de service et ses engagements fixent le cadre général de l'intervention, l'accompagnement reste une priorité avec l'élaboration progressive du projet personnalisé.

### La réception du jugement

Destinataire du jugement prononçant la MJAGBF, la direction classe l'original dans le dossier institutionnel. Une information est adressée à la directrice des services protection et accompagnement pour l'affectation du secteur géographique concerné (Caen, Lisieux, Villers Bocage). La coordinatrice des secrétaires ouvre le dossier dans le logiciel métier.

### Attribution de la mesure

La responsable adjointe du service SAEF ou le responsable du service pour les antennes, ouvre la mesure et attribue la mesure à un délégué et adresse un courrier à la famille pour un rendez-vous en sa présence et au domicile. En cas de non attribution immédiate de la mesure le responsable conserve la gestion du dossier.

La coordinatrice des secrétaires ou le responsable de service, en fonction de la Banque, ouvre le compte de gestion.

A réception du RIB, l'assistante notifie la caisse débitrice des prestations.

#### Démarrage de la mesure

Le premier entretien, mis en place par la responsable adjointe du service SAEF ou le responsable de service pour les antennes, permet de :

- préciser le cadre et les formes de l'intervention et les modalités,
- poser la dimension institutionnelle de l'intervention,
- présenter le délégué chargé de l'intervention,
- présenter les outils du droit des usagers et remettre les documents obligatoires,
- s'assurer de la compréhension par la famille de la décision du Juge des enfants,
- rappeler l'obligation de rendre compte au Juge des enfants,
- recueillir les premiers éléments d'appréciation familiale et budgétaire, à partir de la fiche d'ouverture. Les éléments recueillis pourront être utilisés à des fins statistiques.

Cet entretien situe le responsable de service comme interlocuteur et recours institutionnel pour la famille.

#### La phase d'évaluation préalable

Les premières rencontres sont consacrées :

- à l'écoute de la famille,
- au recueil de ses attentes,
- à l'évaluation de son niveau d'adhésion,
- au recueil des informations,
- à l'observation du fonctionnement familial et de la place de chacun,
- à l'élaboration du premier budget de la famille.

#### L'élaboration du projet d'intervention (DIPC)

Sur la base des observations et dans les trois mois à partir de l'ouverture de la mesure, le document individuel de prise en charge (DIPC) est réalisé avec la famille. Il précise :

- la situation de la famille (composition, santé, budget, logement ...),
- les attentes de la famille,
- les premiers objectifs d'intervention.

#### Le suivi de la famille

Il est réalisé par le délégué et passe nécessairement par :

- l'établissement de budgets mensuels remis à la famille,
- des rencontres régulières à domicile ou en permanence d'accueil,

- des notes dans le dossier informatique,
- des contacts réguliers avec l'environnement de la famille et les partenaires dans l'action sociale,
- des interventions ciblées en fonction des événements et de la situation,
- des temps partagés avec les partenaires.

#### L'échéance de la mesure – le rapport

L'échéance de la mesure fait l'objet de la rédaction d'un rapport d'échéance validé par le responsable et fait état :

- de l'évolution de la situation familiale et budgétaire,
- de la réalisation totale ou partielle du DIPC,
- de l'expression de la famille sur la mesure, de son adhésion ou non à son renouvellement,
- de la proposition du service quant à la fin de mesure ou son renouvellement.

Le rapport est adressé à l'attention du Juge des enfants, au plus tard un mois avant l'échéance de la mesure.

Il est porté à la connaissance de la famille.

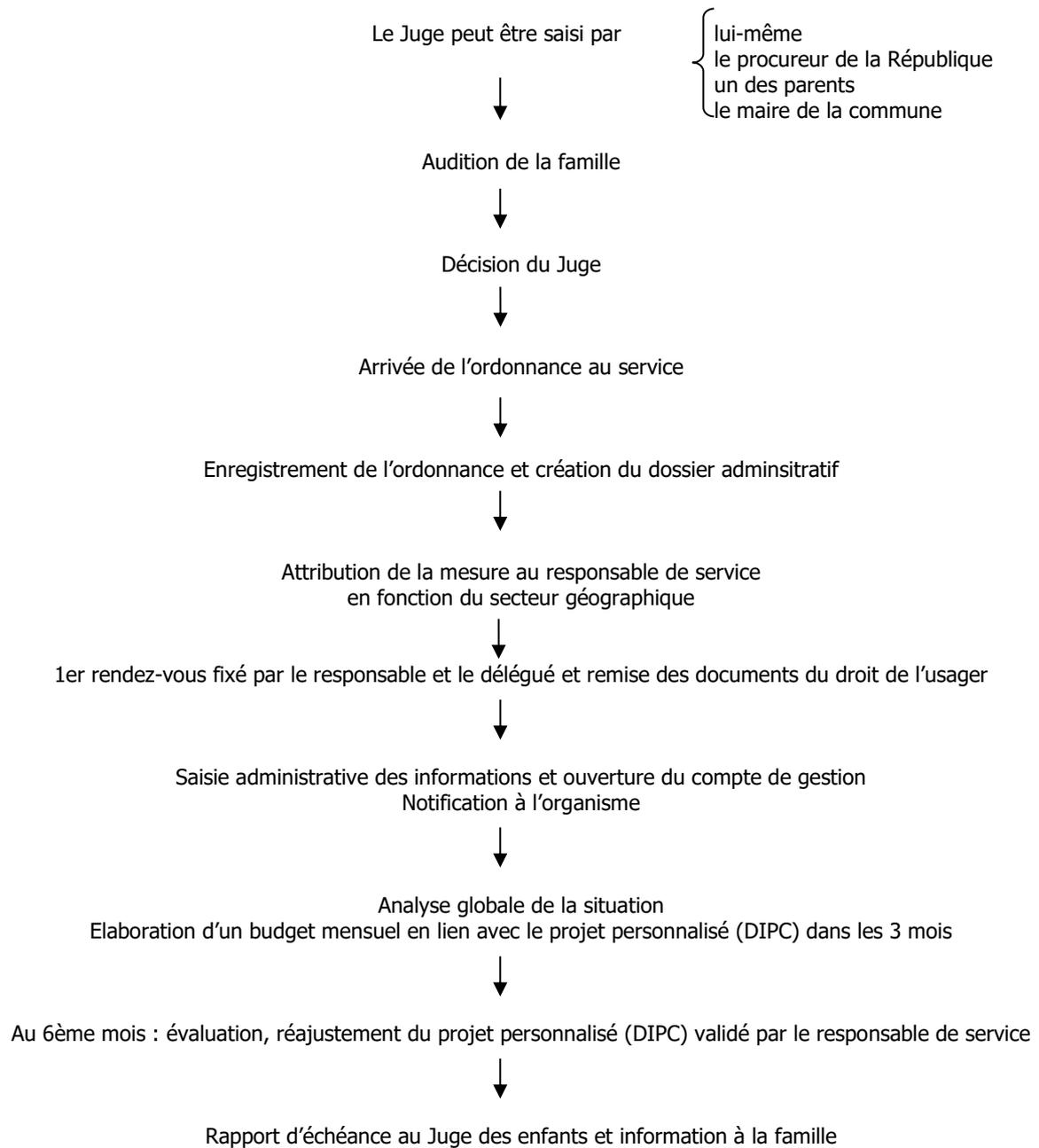
Dans le cas de mesures d'une durée supérieure à un an, le Juge des enfants peut demander la réalisation d'un rapport annuel d'intervention.

#### L'audience au tribunal

L'audience est fixée par le Juge des enfants qui convoque la famille et le service.

A l'issue de l'audience, le Juge des enfants motive sa décision devant la famille et le représentant du service, habituellement le délégué aux prestations familiales.

## Le déroulement de l'intervention





## La participation des familles à l'UDAF du Calvados

La loi du 05 mars 2007 positionne dans son article 44 le service dans le champ de la loi du 02 janvier 2002 et plus précisément par le chapitre 1<sup>er</sup> du titre VII du livre IV du code de l'action sociale et des familles dans le champ des Droits de l'usager.

La participation des usagers est obligatoire et conditionne le renouvellement de l'autorisation de fonctionnement des services sociaux et médico-sociaux.

La participation des usagers au fonctionnement du service a pour objectifs :

- d'identifier les points forts et les dysfonctionnements du service auprès des usagers, des professionnels du service, des proches et des partenaires (*décret 2007-975 du 15 mai 2007*)
- d'améliorer la qualité du service en proposant des solutions ajustées aux besoins et attentes des personnes

La participation des usagers à l'UDAF du Calvados se situe à deux niveaux :

- **les questionnaires satisfaction usagers,**
- **les groupes d'expression des usagers.**

Le but ultime des groupes de réflexion des usagers est de créer une association où un groupement d'usagers volontaires pour les représenter dans la définition des Schémas Régionaux DPF.

Les personnes suivies par les services de l'UDAF du Calvados ont été interrogés en 2021 par questionnaires satisfaction.

Au 01/01/2022, sur un échantillon de 789 personnes suivies, le questionnaire a été distribué par les délégués à 521 personnes suivies soit 22 % des personnes suivies par l'UDAF. 230 questionnaires nous ont été retournés soit un taux de retour de 44%.

Le profil des répondants au questionnaire est le suivant  
Homme (53% des réponses) vivant à domicile (85%), suivi par les services de l'UDAF pour une mesure de Curatelle (70%) depuis plus de 5 ans (45%). Il est âgé de 45 ans à moins de 60 ans (68%) et a été aidé pour remplir le questionnaire pour 50% des répondants.

Les personnes ont été interrogées sur les items suivants :

- l'accueil téléphonique
- l'accueil dans les bureaux
- la relation avec la personne chargée du suivi
- l'accompagnement par rapport au budget
- l'accompagnement par rapport au logement
- l'accompagnement par rapport à la santé
- l'accès au dossier
- la participation de la personne suivie



Globalement, les personnes interrogées sont satisfaites de leur accompagnement. Les marges de progression qui ont pu être observées, confirment les besoins relatés dans les groupes de travail mis en place dans le cadre de l'écriture de ce projet de service. Elles ont donc été intégrées aux pistes d'amélioration de ce projet de service.

Les résultats détaillés de cette consultation fait l'objet d'une publication particulière disponible pour tous, sur demande auprès du service Qualité.



## Les documents d'ouverture

Par ailleurs, le décret n°2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif au droit des usagers pour les services délégués aux prestations familiales précise les nouvelles obligations incombant à l'UDAF en ce qui concerne les documents d'ouverture à donner à l'utilisateur.

Les dispositions sont les suivantes :

### Le livret d'accueil

Le livret d'accueil est remis par le responsable lors de l'ouverture de la mesure. Il est remis à la famille avec des explications orales, adaptées à son degré de compréhension. Le livret d'accueil présente le service, son fonctionnement, ses caractéristiques.

### La charte des droits et libertés

L'aide à la gestion budgétaire qui est garantie à la famille s'exerce en vertu de principes énoncés par la charte, à savoir : respect des libertés individuelles et des droits civiques, non-discrimination, respect de la dignité de la personne et de son intégrité, liberté des relations personnelles, droit au respect des liens familiaux, droit à l'information, droit à l'autonomie, participation de la personne, droit à une intervention personnalisée, droit à l'accès aux soins, et confidentialité des informations.

Cette charte est annexée au livret d'accueil et remise par le responsable lors de l'ouverture de la mesure. Elle est également affichée dans chaque accueil et salle d'attente des antennes UDAF.

### Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC)

Le DIPC est établi en fonction de la réalité familiale et d'une évaluation de ses besoins, dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques et du projet de service.

Lors de l'élaboration de ce document, le service recherche la participation et l'adhésion de la famille.

Le DIPC comporte notamment un rappel de la nature et des objectifs de la mesure, une information personnalisée sur les objectifs de la mesure, une description des modalités concrètes d'accueil de la famille par le service et des conditions dans lesquelles ont lieu les échanges entre le service et celle-ci.

Le document est remis à la famille à l'ouverture. Il est complété en concertation avec la famille dans un délai de 3 mois. Une copie est transmise à la famille.

Il est établi pour la durée du mandat judiciaire et fait l'objet si nécessaire, à chaque renouvellement d'un avenant actualisant les objectifs et les actions à mener.

### Le règlement de fonctionnement

Il est remis, accompagné du livret d'accueil, à la famille par le responsable lors de l'ouverture de la mesure. Il précise les principales modalités des droits ainsi que la participation de la famille à la vie du service.

Le règlement de fonctionnement fixe les obligations faites aux familles pour permettre une mise en œuvre de la mesure adaptée à la situation. Ces obligations concernent, notamment, le respect des décisions judiciaires et des termes du Document Individuel de Prise en Charge et le comportement à l'égard des autres personnes, comme les membres du personnel.

Il rappelle que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires et que le Juge des enfants est systématiquement informé des actes d'incivilité graves ou répétés et des situations de violence qui entravent le bon déroulement de la mesure.





## LE RESEAU PROFESSIONNEL ET LE PARTENARIAT

Le travail de partenariat permet un gain de qualité dans les interventions à condition :

- que l'intérêt de la famille soit le centre des préoccupations des partenaires,
- que le partenariat soit pensé en termes de complémentarité nécessaire,
- qu'il s'agisse d'un partenariat de réciprocité dans la reconnaissance des missions de chacun.

Le service conçoit le travail en partenariat dans un double objectif :

- coordonner les actions des différents intervenants et proposer à la famille un cadre clair où chacun a sa place,
- apporter à la famille un environnement.

Les délégués aux prestations familiales travaillent régulièrement en lien avec des acteurs du champ : économique, médico-social, judiciaire, éducatif, associatif, logement.

L'objet même de ces échanges est d'assurer, dans l'intérêt de la famille, une connaissance globale de sa situation. Ils s'organisent de façon obligatoire dans le cadre du partage d'informations à caractère secret prévu à l'article L226-2-2 du CASF.

# Les professionnels et les compétences mobilisées

Chaque professionnel est impliqué dans l'action à un double niveau : celui de la prestation et de la relation avec les familles, celui de l'organisation et de la réflexion institutionnelle. Chacun participe, dans une politique de service générale et transversale à l'élaboration d'une compétence collective définissant la qualité de l'image de l'UDAF vis-à-vis de l'extérieur.



Le service AGBF sous l'autorité de la Directrice des Services est constitué d'un responsable hiérarchique et technique selon les secteurs, de délégués aux prestations familiales et de personnel administratif (secrétaires et comptables).

## LES FONCTIONS D'ENCADREMENT

### Le Directeur Général

Il assure, suivant la délégation unique de pouvoir validée par le Conseil d'Administration, la responsabilité de la direction générale de l'association :

- la politique générale de l'Institution et la conduite du projet institutionnel et des projets de services,
- le suivi et l'évolution de l'activité,
- la gestion des ressources humaines et l'organisation du travail.

Il coordonne l'activité du service, aidé dans sa tâche par la Directrice des services et l'équipe d'encadrement. Il délègue aux responsables et cadres les attributions résultant de leur fonction.

### La Directrice des services : Service Protection et Accompagnement

Elle agit par délégation du directeur général et sous son autorité.

Elle assure :

- la conception des projets de service,
- l'animation des équipes de travail et notamment de l'encadrement du service,
- l'organisation des unités de travail et l'évaluation des modes d'intervention,
- la représentation externe du service et participe à ce titre à la politique institutionnelle de l'UDAF.

Elle est garante de la conformité juridique des mandats exercés.

### La responsable de service

Sous l'autorité du responsable des services sociaux, elle est garante du bon fonctionnement de son équipe de travail.

A cet effet, elle a l'autorité fonctionnelle et hiérarchique auprès des salariés qu'elle encadre :

- elle attribue les dossiers aux délégués aux prestations familiales et veille à leur bon exercice,
- elle apporte un soutien technique de proximité en veillant à posséder une connaissance réelle des dossiers suivis,
- elle veille au respect des procédures internes de fonctionnement et à l'application des décisions de la hiérarchie,
- elle valide les rapports de renouvellement,
- elle est signataire des correspondances aux tribunaux,
- elle organise son équipe dans le souci de la continuité de service auprès de l'utilisateur,
- elle anime les réunions de travail.

## ■ Les délégués aux prestations familiales

Ils sont placés sous l'autorité du responsable de service. Ils exercent un mandat individualisé en agissant dans le respect des dispositions légales et des procédures internes en vigueur.

Ils sont responsables de l'action qu'ils mènent auprès des familles dont ils ont la charge :

- ils participent à la protection des enfants et mènent une action éducative auprès des parents, en vue de permettre à la cellule familiale de trouver ou retrouver son équilibre et son autonomie et aux adultes d'assumer leur responsabilité parentale,
- ils établissent en vue de cette tâche un bilan économique et social en concertation avec leurs supérieurs hiérarchiques,
- ils élaborent avec la famille un projet d'actions et son budget, après avoir évalué les besoins et les potentialités. Ces actions sont inscrites, en concertation avec la famille, dans le Document Individuel de Prise en Charge référencé au titre des droits des usagers,
- ils utilisent l'outil informatique mis à disposition pour les tâches inventoriées (budget, fiche ouverture...) et assurent le suivi des données sociales,
- ils sont en lien étroit avec l'autorité judiciaire et veillent à apporter une réponse diligente aux juges et autorités administratives.

Les professionnels exerçant cette mesure doivent être titulaires d'un diplôme de travailleur social et du Certificat National de Compétence (CNC DPF). Ils prêtent serment.

Ils doivent être en mesure de développer les aptitudes suivantes :

- l'observation et l'écoute,
- l'analyse de situation,
- l'organisation dans le travail,
- la pédagogie,
- le respect de la confidentialité,
- la capacité rédactionnelle.

Ils doivent être en capacité de poser un diagnostic, en recueillant les informations nécessaires. Ils mettent en place un accompagnement adapté et individualisé. Il est essentiel d'observer et de se mettre à distance pour avoir un positionnement professionnel clair et argumenté.

Si l'action du délégué est centrale par la place qu'il occupe auprès de la famille, la mission ne saurait toutefois être remplie sans les interventions coordonnées des autres personnels qui ne sont pas en contact direct : responsable hiérarchique, assistante, comptable et agent d'accueil.

La compétence individuelle du délégué est enrichie et facilitée par le travail d'équipe et la construction d'une compétence collective.

Un délégué aux prestations familiales Equivalent Temps Plein (ETP) assure à ce jour le suivi de 35 situations familiales.

## ■ Les assistantes

Les assistantes dépendent hiérarchiquement de la Directrice des Services du Service Protection et Accompagnement. Elles interviennent sous l'autorité du responsable de service.

Elles ont en charge le suivi administratif des dossiers d'un groupe de délégués et sont disponibles pour des actions de polyvalence au sein des services.

Elles assurent une fonction bureautique et administrative ainsi qu'une fonction de relais auprès des familles. Dans ce sens, elles participent à la continuité du service en cas d'absence du délégué. Elles sont amenées avec celui-ci à prendre en charge l'ensemble des données techniques relatives aux situations afin de maintenir à jour le dossier informatique individuel.

Les assistantes dans le cadre de leur fonction participent au projet d'intervention auprès de la famille et ne sont pas limitées à une seule fonction bureautique.

Dans cet esprit, elles doivent être en mesure de développer les aptitudes suivantes :

- capacités rédactionnelles et aisance à l'oral,
- connaissances des dispositifs sociaux,
- bon sens relationnel,
- capacité d'initiatives et de réactivité,
- respect de la confidentialité.

### ■ **Le personnel d'accueil et du standard**

Sous l'autorité de la Directrice des Services du Service Protection et Accompagnement et de l'attachée aux ressources humaines, il gère l'accueil des personnes suivies venant dans le service ainsi que le standard téléphonique.

Sa fonction nécessite une proximité avec le service et des conditions de travail optimisées pour accueillir les visiteurs. Pour faciliter sa tâche, il a à sa disposition les plannings de réception des personnes suivies ainsi qu'un fichier informatique des rendez-vous et des permanences.

A Caen, au vu des flux, la séparation de l'accueil physique et de la réponse au standard sont des éléments facilitateurs de la fonction car vecteurs de disponibilité pour la personne suivie.

Le personnel d'accueil et du standard doit être en mesure de développer les aptitudes suivantes :

- sens de l'accueil,
- sens de la pondération,
- capacité à assumer des situations de conflit,
- écoute adaptée aux situations,
- respect de la confidentialité.

### ■ **Le psychologue**

L'altération des facultés mentales constatée préalablement à toute mesure de protection induit des connaissances importantes dans le domaine de la psychologie des personnes et une adaptation quotidienne à des comportements variés, parfois instables, voire insécurisants.

Afin de répondre à ces problématiques, il peut être nécessaire d'apporter aux délégués mandataires un temps d'échange collectif et de réflexions sur les situations difficiles.

Dans le cadre d'une convention annuelle, la psychologue intervient sur un rythme bimestriel de deux heures.

Son intervention est modulable selon trois approches :

- une approche collective en groupe de travail amenant le délégué mandataire à s'interroger sur sa façon d'intervenir, de se positionner et d'agir,
- une approche individuelle sur rendez-vous pour traiter d'une situation particulière,
- une aide spécifique et une mise à disposition pour le traitement psychologique de violences ou agressions vécues par le personnel.

## LES FONCTIONS ADMINISTRATIVES

### **La comptabilité des tutelles – La comptabilité générale**

Sous l'autorité hiérarchique du responsable comptabilité, l'opérateur comptable enregistre les opérations de recettes et de dépenses des dossiers suivis. Il assure le suivi comptable des ordres adressés par les délégués mandataires et respecte les procédures internes.

Par souci de sécurité, l'UDAF différencie les fonctions de donneur d'ordre et de payeur. Les dépenses sont réalisées exclusivement par virement sur des RIB originaux de fournisseurs et elles sont validées uniquement par le service comptabilité.

Les opérateurs comptables doivent faire preuve :

- d'une rigueur comptable,
- d'une adaptation à l'outil informatique
- de capacité d'organisation.

### **Le service courrier**

Sous l'autorité de l'attachée aux ressources humaines, il a en charge le traitement de l'ensemble du courrier départ et arrivée, son identification et sa distribution sur l'ensemble des sites et les différents services.

Cela nécessite une parfaite connaissance du service et une organisation structurelle importante pour faciliter la réactivité dans les actes postérieurs à poser.

## LES FONCTIONS TRANSVERSALES

### **La coordination des secrétariats**

Sous la responsabilité hiérarchique de la Directrice des Services du Service Protection et Accompagnement, dont elle assure le secrétariat.

La chargée de coordination :

- Veille à centraliser les documents à la signature de la Directrice des Services
- Assure l'enregistrement des nouvelles mesures dans les outils professionnels, leur conformité et le suivi des échéances,
- Exerce une mission transversale sur l'ensemble des assistantes et personnel d'accueil dans le but de superviser la réalisation des procédures administratives en conformité avec les exigences internes du service et d'assurer l'harmonisation des pratiques.

Elle assure également la formation des nouveaux intervenants administratifs à leurs tâches.

### **La gestion informatique**

La gestion informatique est assurée par un responsable dont la mission est de sécuriser le fonctionnement au quotidien.

Il a en charge :

- la gestion et la maintenance du parc informatique
- le déploiement de nouveau outils et leur maintenance
- D'assurer le lien avec les prestataires de service informatique, téléphonie, photocopie, imprimante ... ou ayant un impact avec les systèmes d'informations

Le responsable informatique intervient en lien avec le Délégué à la Protection des données (DPO) pour la conformité et la sécurisation des données détenues par l'UDAF14.

### ■ **La gestion des ressources humaines**

Placée sous l'autorité du Directeur Général, l'attachée aux ressources humaines est responsable des dispositifs et procédures liés à la gestion du personnel.

### ■ **L'évaluation des services, qualité et communication**

Placée sous l'autorité du directeur, la chargée d'évaluation, qualité et communication est en charge du suivi du processus d'évaluation des services.

Elle a également en charge la mise en place et l'animation des outils liés à la participation des personnes accompagnées par l'UDAF nécessaires dans le cadre du respect des droits des usagers (groupes d'expression et enquêtes de satisfaction).

En outre, en lien avec les chargées de mission du service institution, elle a en charge la communication : animation du site internet de l'UDAF, animation des réseaux sociaux et mise en place d'outils de communication interne et externe.

## LA FORMATION PROFESSIONNELLE

La formation continue est un outil à disposition de l'employeur et des salariés pour améliorer les compétences internes, individuelles et collectives, et acquérir des savoirs et savoir-faire nécessaires à la pratique professionnelle.

*« L'employeur doit assurer l'adaptation des salariés à leur poste de travail Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations »* Art. L6321-1 du Code du Travail.

L'accès des salariés aux actions de formation professionnelle continue est notamment assuré à l'initiative de l'employeur dans le cadre du plan de formation. Celui-ci fait l'objet, chaque année, d'une information auprès du Comité Social et Economique (CSE) qui apporte ses remarques.

Ainsi l'UDAF a la volonté d'apporter aux salariés de manière continue les éléments de connaissance et de réflexion liés à leurs pratiques professionnelles et leurs spécificités.

En complément, des formations initiales, l'UDAF souhaite que le personnel puisse approfondir un certain nombre de formations complémentaires. Il s'agit de :

- les techniques d'entretiens et la relation à la personne,
- les rapports à la violence et l'agressivité,
- l'accompagnement budgétaire
- la connaissance des textes et règlements régissant la protection de l'enfance.

### ■ **La commission gestion des services – éthique et déontologie**

La commission technique, éthique et déontologie est composée de : 5 administrateurs, 5 salariés, le Directeur, la directrice du service Protection et Accompagnement, la chargée évaluation qualité et communication.

Les membres de la commission sont renouvelés tous les 4 ans

Cette commission est chargée de :

- Mettre en place et suivre les actions issues du projet institutionnel et des projets de services,
- Suivre l'évolution des actions issues de l'évaluation interne et externe (OK PILOT),
- Suivre l'évolution et la bonne marche de l'ensemble des services (art 15 des statuts),
- Promouvoir la démarche éthique en produisant des avis, recommandations sur un questionnement éthique à destination du Conseil d'Administration. En fonction des termes abordés, une personne dite « expert » peut être invitée à participer aux réunions pour permettre aux membres de la commission de fournir un avis éclairé.

Elle se réunit une fois par trimestre.

Ses propositions d'actions doivent être validées par le Bureau.

### ■ **L'instance de contrôle interne**

Sur proposition de l'expert comptable, le Conseil d'Administration a décidé de la mise en place d'une instance de contrôle interne afin de sécuriser le fonctionnement de l'ensemble des services, notamment en ce qui concerne les actes de gestion la gestion des comptes des personnes suivies.

Cette instance a pour mission de :

- vérifier par sondage les comptes des personnes suivies
- vérifier et valider les procédures comptables de la réception des factures jusqu'au paiement et débit des comptes institutionnels et des usagers
- demander la mise en place des outils de contrôle et valider les propositions
- veiller à la continuité de la gestion en cas de mouvements de salariés (intervention du cabinet SOREC)

Elle se réunit trois fois par an.

L'instance de contrôle interne est composée du Président, du Trésorier, du Trésorier adjoint de l'UDAF, du Directeur et de la Responsable Gestion et Finances.

La restitution est réalisée aux membres du Conseil d'Administration et aux services concernés.

La communication interne est le lien nécessaire entre tous les services et toutes les fonctions dans le but d'en améliorer l'efficacité et la lisibilité.

Elle est organisée à travers des comités regroupant des fonctions transversales et des réunions de travail organisées par fonctions.

Elle est également informelle (messagerie électronique, téléphone, note ...) dans le cadre d'échanges imprévus concernant la pratique professionnelle des salariés. Dans ce cadre, la communication nécessite le maximum de disponibilité ; une priorité absolue est accordée à la demande urgente ou repérée comme telle.

Sur le plan formel, la communication interne est organisée par différentes instances :

## ■ **Le comité de direction**

Il est composé des responsables à compétence générale de service et est placé sous la responsabilité du directeur.

Il a pour fonction de mettre en place les décisions prises par le Conseil d'Administration, d'élaborer les stratégies de l'entreprise, d'assurer la fonction d'animation et la transversalité des différents services et d'évaluer les besoins par service en vue de la préparation budgétaire.

Il se réunit tous les trois mois sur une demi-journée.

## ■ **Le comité d'encadrement**

Sous l'autorité de la Directrice du Service Protection et Accompagnement, il est composé des responsables de service.

Il a pour fonction d'être :

- une instance de réflexion et d'analyse sur le fonctionnement global du service ainsi que son management,
- une instance de proposition à destination de la Direction par rapport à l'activité, son contenu et les besoins créés,
- une instance d'harmonisation des fonctionnements et des pratiques.

Il se réunit une fois par mois sur une journée.

## ■ **La réunion de groupe DPF**

Animée par la Directrice des services, elle regroupe l'ensemble des délégués DPF et les responsables de service.

Elle a pour fonction d'être :

- une instance de transmission des informations nécessaires à la pratique professionnelle,
- une instance de réflexion collective sur les thèmes portés à l'ordre du jour,
- une instance d'explicitation et de formation dans le cadre des interventions de partenaires externes sur leurs missions.

Elle se réunit trois fois par an.

### ■ **La réunion de service mensuelle (par antenne)**

Sous l'autorité des responsables de service, elle concerne les délégués aux prestations familiales du secteur et selon les thèmes le secrétariat, tout en assurant la continuité du service.

Elle a pour fonction d'être :

- une instance de transmission des informations issues du comité de direction, du comité d'encadrement et du responsable lui-même et des salariés du service,
- une instance de réflexions professionnelles sur les situations et les partenariats,
- une instance de communication et d'échanges avec les partenaires invités

Elle se réunit une fois par mois sur une demi-journée.

### ■ **La réunion de régulation**

Un temps d'évaluation collectif sur les situations est réalisé une fois par mois en présence du responsable de service.

Ces rencontres ont pour fonction :

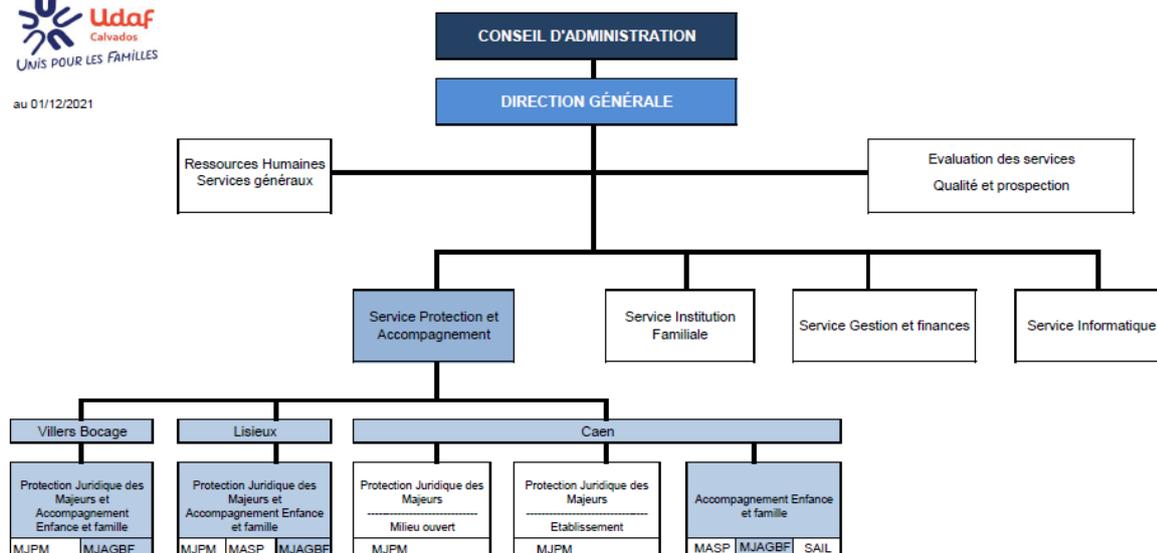
- d'échanger entre professionnels sur des situations problématiques et en recueillir des pistes d'actions,
- de valider les orientations prises par le délégué en vue de conforter son intervention.
- s'enrichir mutuellement des expériences et des ressentis.

Des temps d'évaluation informels sont réalisés sur demande du délégué ou du responsable.

## Le service dans l'organigramme institutionnel



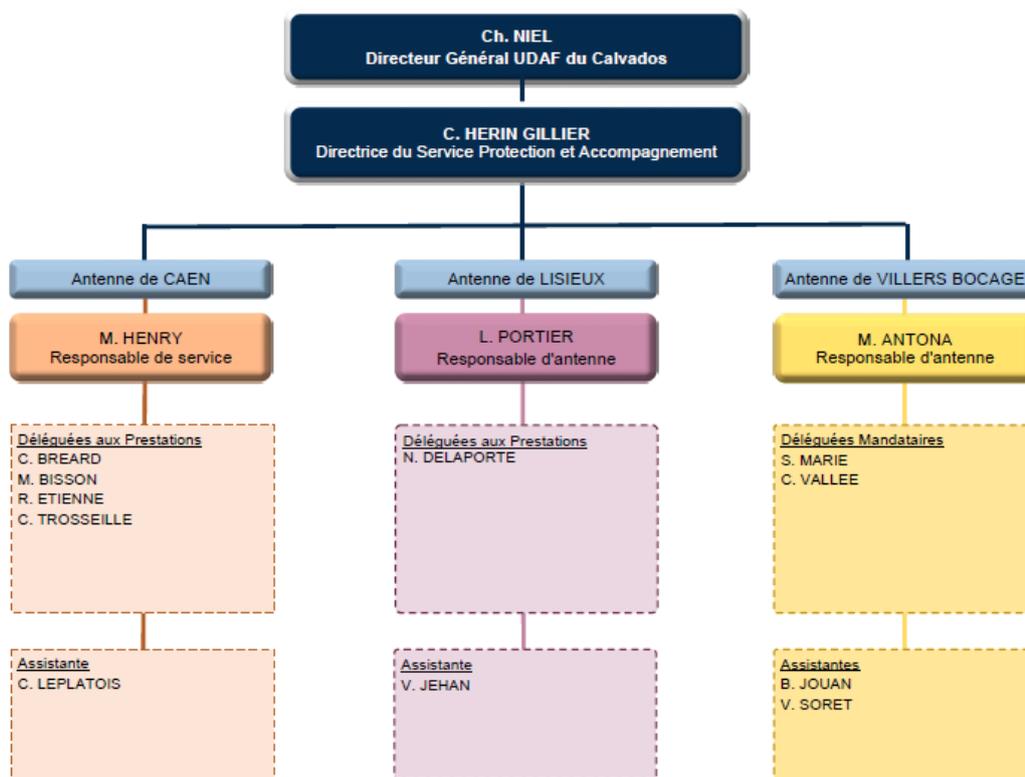
au 01/12/2021



## L'organigramme nominatif – mission AGBF



01/01/2022



## Partie 6

# Les objectifs d'évolution, de progression et développement

Les réunions de travail avec les acteurs de l'UDAF, ont mis en évidence un certain nombre d'axes d'amélioration à travailler :

Pour le service AGBF, cela se traduit par la mise en place des objectifs suivants :

### PERSONNE SUIVIE

#### Maintenir un accueil de qualité

Créer une plaquette affluence téléphonique

#### Garantir la participation

Sensibiliser / promouvoir la participation des personnes suivies aux groupes d'expression des usagers

Mettre en place des actions collectives d'information à destination des familles de soutien à la parentalité

Travailler régulièrement avec la famille les enjeux de la mesure et en particulier la gestion des dettes.

### GESTION DE LA MESURE

#### Co-gérer les prestations

Revoir la politique partenariale sur la sécurisation des comptes

Mettre en place une évaluation à 1 an

#### Accès au dossier – contenu du dossier

Travail et réflexion sur le contenu du dossier et son accès en lien avec les évolutions des outils professionnels

Réaliser un diagnostic qualitatif et quantitatif quant à l'accès au dossier des personnes suivies aux outils numériques afin de lutter contre la rupture numérique

#### Personnaliser l'accompagnement

S'approprier le document « référentiel des pratiques » de l'UNAF

#### Poursuivre la dématérialisation

se doter d'outils permettant de simplifier la gestion de la mesure

Organiser les modalités de convergence de l'outil informatique avec les spécificités du service

Retravailler les outils d'accompagnement au DIPC avec un référentiel type

#### Assurer la bienveillance et la sécurité / gérer les risques

Mettre en place une procédure d'identification et de signalement des actes de violence et maltraitance

## GESTION RESSOURCES HUMAINES

### Accueillir

Réfléchir sur l'accueil et l'intégration des nouveaux salariés

### Former

Proposer des réunions d'information de l'ensemble du service sur des thématiques propres au service

Proposer des formations spécifiques aux besoins du service

### Gérer

Finaliser la mise en place du logiciel RH

## COMMUNICATION ET QUALITE

### Communication externe

Réfléchir à la mise en place d'une porte ouverte

Développer des outils de communication

Communiquer en direction des partenaires

### Communication interne

Sensibiliser / promouvoir la participation du personnel aux groupes d'expression des usagers

Améliorer la communication intra-service

### Evaluation

S'approprier la nouvelle loi sur l'évaluation et l'impact sur nos pratiques et l'activité

# Conclusion

L'élaboration du projet de service MJAGBF 2022-2026 de l'UDAF du Calvados a été un moment déterminant pour renforcer notre soutien aux familles, en particulier celles en situation de vulnérabilité.

Au cours de cette période nous déploierons des stratégies et des actions concrètes visant à améliorer la qualité de nos services dans le respect de nos valeurs associatives : respect de la diversité des situations familiales, responsabilité des membres des familles, solidarité et dignité de la personne au sein de la famille.

Nous attendons des résultats qui mettront en évidence notre capacité à adapter nos modes d'intervention pour répondre aux besoins des familles accompagnées ainsi qu'aux évolutions législatives et sociétales, tout en maintenant un haut niveau de professionnalisme.

Grâce à l'implication et à la compétence de l'équipe, nous continuerons à développer de solides partenariats et des collaborations fructueuses avec les parties prenantes, favorisant ainsi une prise en charge personnalisée de qualité.

En nous tournant vers l'avenir, nous restons engagés à poursuivre nos efforts pour interroger et améliorer nos pratiques en lien avec les instances nationales et régionales.

Nous nous engageons à renforcer la qualité de nos actions à destination des familles dans le cadre des mandats qui nous sont confiés par les juridictions.

Ce projet constitue une étape clé dans notre mission de soutien aux familles. Nous sommes convaincus que les initiatives entreprises durant cette période auront un impact durable et positif sur la vie des familles que nous accompagnons, contribuant à leur bien-être et leur épanouissement.

*Ce projet de service a été validé par le Conseil d'Administration de l'UDAF réuni le 10 mai 2022.*



**Le Site de CAEN**

49 rue de Lion sur Mer 14000 CAEN

Téléphone : 02.31.54.64.20

Fax : 02.31.54.64.99

**Le Site de Lisieux**

Situé ZAC de l'Espérance - 9 rue Calmette et Guérin 14100 LISIEUX

Téléphone : 02.31.48.19.80

Fax : 02.31.48.19.99

**Le Site de Villers Bocage**

3 Rue des Fours à Chaux 14310 VILLERS BOCAGE

Téléphone : 02.31.25.41.65

Fax : 02.31.25.43.65

---

Adresse postale : UDAF - CS 85448 - 14054 CAEN cedex 4

---

**[www.udaf14.fr](http://www.udaf14.fr)**

mail : [udaf14@udaf14.unaf.fr](mailto:udaf14@udaf14.unaf.fr)