



Projet de service 2021-2025

Service DPF
(Délégués aux Prestations Familiales)

SOMMAIRE

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCTION | 4 |
| Cadre réglementaire du PS | 4 |
| L'élaboration du projet de service | 4 |
| I - PRESENTATION DE L'ASSOCIATION ET DU SERVICE | 5 |
| 1-1 Histoire de l'UDAF des Landes | 5 |
| 1-2 Valeurs portées par l'UDAF des Landes | 5 |
| 1.3 Le service Délégués aux Prestations Familiales au sein du dispositif de l'UDAF | 6 |
| 1-4 Missions du service DPF | 7 |
| II - LES USAGERS DU SERVICE | 11 |
| 2-1 Caractéristiques du public accueilli | 11 |
| 2-2 Les problématiques | 14 |
| 2-3 Les droits des usagers / outils de la loi 2002-2 | 15 |
| III - NATURE DE L'OFFRE | 16 |
| 3-1 Les mandats | 16 |
| IV - MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT | 17 |
| 4-1 Les principes d'intervention | 17 |
| 4-2 Les axes de mise en œuvre de la mesure | 17 |
| 4-3 Les partenariats | 22 |
| V - ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE | 22 |
| 5-1 Les moyens humains | 22 |
| 5-2 Les moyens financiers | 24 |
| 5-3 Les moyens matériels | 25 |
| VI - LA QUALITE ET L'AMELIORATION CONTINUE | 25 |
| 6-1 Les modalités d'évaluation | 25 |
| 6-2 - La démarche d'amélioration continue | 26 |
| VII – LE PLAN D' ACTIONS | 27 |

INTRODUCTION

Cadre réglementaire du projet de service

Le service DPF est un service encadré par la loi:

- La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;
- La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 a recentré le dispositif de protection de l'enfance
- La loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice

Le service entend également s'intégrer dans le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales 2015-2019

Le schéma départemental sur la protection de l'enfance ne fait pas de référence spécifique aux MJAGBF.

Le projet de service est une obligation inscrite dans le cadre du Code de l'Action Sociale et des Familles (article L 311-8)

L'élaboration du projet de service

Avec la crise sanitaire, du COVID 19, l'élaboration du projet de service s'est effectuée sur l'ensemble de l'année 2020.

Accompagné par un cabinet extérieur (Aquitaine Eval'Conseil / COOP'ALPHA), un Comité de Pilotage (COPIL) du service a été constitué ; des groupes de travail intégrant des salariés du service ont contribué autour de trois thématiques ; les partenaires ont été consultés par l'intermédiaire d'un questionnaire. Seuls les usagers du service n'ont pas été consultés pour l'élaboration de ce projet du fait du retard important des modes de consultation existant au sein du service.

Le Comité de pilotage s'est réuni 6 fois en comprenant 9 salariés.

Le groupe de travail "Accompagnement : modalités et outils" s'est réuni 2 fois et a regroupé 10 salariés.

Le groupe de travail "Partenariats et communication" s'est réuni 2 fois et a regroupé 8 salariés.

14 partenaires ont répondu au questionnaire par un lien informatique.

I - PRESENTATION DE L'ASSOCIATION ET DU SERVICE

1-1 Histoire de l'UDAF des Landes

Dans la période immédiate après-guerre, avec une volonté de reconstruire le pays en s'appuyant sur les familles, le Conseil National de la Résistance et le Gouvernement Provisoire de la République Française ont créé, par l'ordonnance n°45-323 du 3 mars 1945, l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF) et l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF).

Le but était de faire de cette association une chambre consulaire, interlocuteur privilégié de l'Etat sur les questions familiales pour « assurer, au point de vue matériel et moral, la représentation et la défense des intérêts généraux de toutes les familles françaises et étrangères régulièrement établies en France ».

Ce sont ces mêmes missions que l'Union Départementale des Associations Familiales des Landes exerce auprès des familles du département depuis plus de 70 ans.

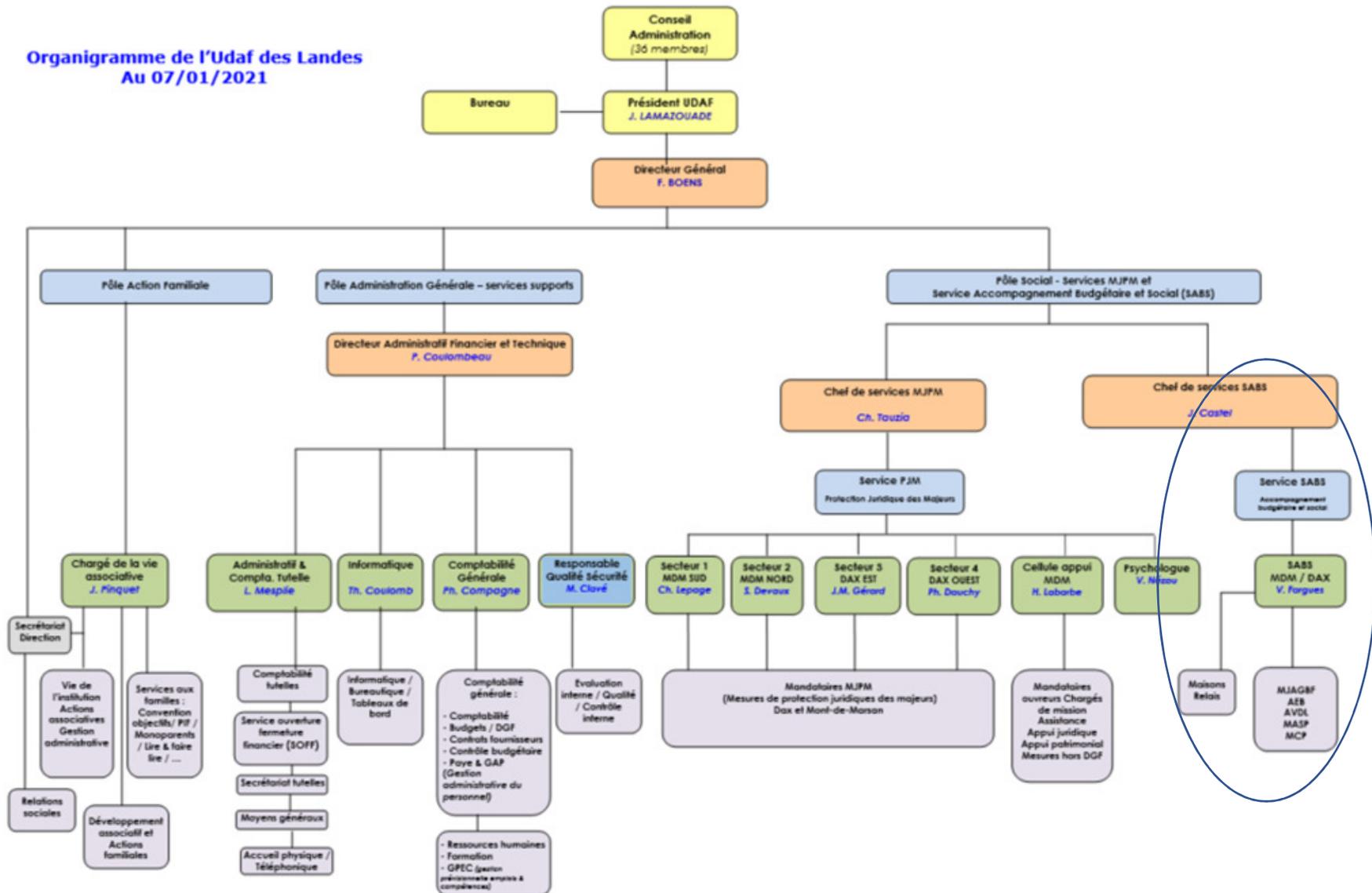
1-2 Valeurs portées par l'UDAF des Landes

Les membres de l'UDAF des Landes, qu'ils soient bénévoles ou salariés, quels que soient leurs points de vue philosophique, politique ou religieux se retrouvent autour de valeurs communes, héritées de son histoire, de ses pratiques et en lien avec son domaine d'intervention :

- La reconnaissance de toutes les formes de familles sans exclusion.
- La solidarité : Valeur première de l'UDAF qui constitue une condition sine qua non pour une société sereine qui lutte contre l'exclusion, protège les personnes et s'enrichit de ses diversités.
- L'engagement responsable : C'est le socle de l'action associative. Cette valeur motive et anime les actions menées par l'ensemble des membres de l'UDAF.
- Le respect et la citoyenneté : Attachés à la diversité qui constitue la richesse de cette union, le respect et la citoyenneté sont indispensables pour garantir le pluralisme, l'écoute et le partage au sein de l'UDAF.

1.3 Le service Délégués aux Prestations Familiales au sein du dispositif de l'UDAF

Organigramme des services de l'UDAF



Le **Service Accompagnement Budgétaire et Social (SABS)** regroupe :

- La Maison Relais : agrément 20 places – Lieu d'accueil et de vie pour personnes en situation de précarité (orientation SIAO).
- Microcrédit personnel : L'UDAF est plateforme départementale pour l'usage du microcrédit.
- En plus de ces dispositifs, le SABS exerce les mesures :
 - AEB : **A**ction **É**ducative et **B**udgétaire par conventionnement avec la CPAM/CARSAT,
 - ASSL : **A**ccompagnement **S**ocial **L**ié au **L**ogement convention avec Action Logement,
 - AVDL : **A**ccompagnement **V**ers et **D**ans le **L**ogement, convention avec la DDCSPP,
 - MASP 2 : **M**esure d'**A**ccompagnement **S**ocial **P**ersonnalisé avec gestion, convention avec le Conseil Départemental.
 - MAJ : **M**esure d'**A**ccompagnement **J**udiciaire, financée dans le cadre de la DGF.
 - **MJAGBF** : **M**esure **J**udiciaire d'**A**ide à la **G**estion du **B**udget **F**amilial. C'est sur cette mesure qu'intervient le service **D**élégué aux **P**restations **F**amiliales (DPF) sur lequel porte le présent projet de service.

1-4 Missions du service DPF

Le service DPF accompagne les familles suivies dans le cadre de la MJAGBF.

☒ Cadre réglementaire :

La **MJAGBF** s'inscrit dans le champ de la protection de l'enfance à l'article 375-9-1 du Code Civil au titre de l'assistance éducative.

« Lorsque les prestations familiales ou le Revenu de Solidarité Active servi aux personnes isolées mentionnées à l'article L262-9 du CASF 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 CASF 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 "Déléguée aux Prestations Familiales".

Ce délégué prend toutes décisions, 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 de la famille une action éducative visant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations »

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance a créé la **Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF)**, en remplacement de l'ancienne TPSE (Tutelle aux Prestations Sociales Enfants), qu'elle introduit dans le code civil (article 375-9-1) en même temps qu'elle l'inscrit dans le domaine de la protection de l'enfance. Il s'agit d'une mesure visant le bien-être des enfants par un soutien auprès des parents cumulant des difficultés, notamment matérielles. La MJAGBF est la première des mesures de protection de l'enfance à être ordonnée à partir de la notion de besoins non satisfaits de l'enfant (sur les plans du logement, de l'entretien, de la santé et de l'éducation), et non à partir de celle de danger. Cette mesure et son pendant administratif (l'**Accompagnement en Économie Sociale et Familiale**) s'inscrivent dans la loi du 5 mars 2007 en vue d'assurer un accompagnement budgétaire et éducatif auprès des familles. Elle s'exerce auprès des parents dans l'intérêt des enfants. Cet accompagnement judiciaire s'inscrit également dans une démarche de soutien à la parentalité.

☒ Modalités de mise en œuvre de la MJAGBF :

1. La saisine du Juge des Enfants :

Le Juge peut être saisi par :

- l'un des représentants légaux du mineur,
- l'allocataire des prestations familiales,
- le Procureur de la république, notamment suite à la réception d'une Information Préoccupante (IP) transmise par le Président du Conseil départemental,
- le Maire de la commune de résidence de l'allocataire ou le Maire de résidence du mineur et ce, conjointement avec l'organisme débiteur des prestations familiales.

A noter que le Juge peut se saisir d'office, de manière exceptionnelle, au cours d'une audience suite à un débat contradictoire instauré en présence de la famille.

Tout citoyen qui a connaissance d'Information Préoccupante concernant la situation d'un mineur doit s'adresser à la cellule de recueil des Informations Préoccupantes de son département.

L'article L 226 -2-2 du CASF énonce : *"L'information préoccupante est une information transmise à la cellule départementale mentionnée au deuxième alinéa de l'article L. 226-3 du CASF pour alerter le Président du conseil départemental sur la situation du mineur, bénéficiant ou non d'un accompagnement, pouvant laisser craindre que sa santé, sa sécurité ou sa moralité sont en danger ou risque de l'être ou que les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises ou risque de l'être. La finalité de cette transmission est d'évaluer la situation d'un mineur et de déterminer les actions de protection et d'aide dont ce mineur et sa famille peuvent bénéficier."*

2. La mise en œuvre de la mesure :

- Le jugement rendu par le Juge des Enfants et instaurant le MJAGBF est adressé aux parents, à l'association désignée et à l'organisme débiteur des prestations familiales.
- La mesure est prononcée pour 1 an ou 2 maximum, renouvelable sur décision motivée. Seul le Juge des Enfants peut mettre fin à la MJAGBF sur la base d'éléments factuels transmis par le DPF, la famille et/ou son avocat.
- La décision est susceptible d'appel dans un délai de 15 jours suivant la notification mais bénéficie d'une exécution provisoire.
- L'association désignée pour l'exercice de la MJAGBF va percevoir les prestations familiales, aussi, un rendez-vous sera fixé avec la famille dans les meilleurs délais afin d'effectuer un premier bilan de la situation et de définir conjointement des objectifs de travail avec les parents.
- Le Document Individuel de Prise en Charge est élaboré dans les 3 mois suivant l'ouverture de la mesure.
- L'accompagnement de la famille est réalisé par des rencontres régulières (visites à domicile ou autres).
- Un mois avant l'échéance de la mesure un rapport est rédigé par le DPF, transmis au Juge des Enfants. Cet écrit mentionne le contexte familial, les conditions d'exercice de la mesure, les objectifs fixés en précisant ceux qui ont pu être atteints et ceux qui doivent encore être travaillé, si besoin. Le rapport fait état des potentialités de la famille, de son implication dans l'accompagnement, de son autonomisation et/ou des difficultés rencontrées, de l'impact de la mesure sur les enfants. Le rapport d'échéance de la mesure est lu à la famille avant l'audience.

- A l'échéance de la mesure, le Juge des Enfants convoque à une audience le DPF et la famille qui peut être assistée d'un avocat. La présence à l'audience est obligatoire, un nouveau débat contradictoire a lieu pour permettre au Juge des Enfants de statuer.
- Lorsque la mesure est renouvelée, les objectifs sont revus pour être adaptés à la situation familiale et donnent lieu à un nouveau DIPC.

L'objectif de la MJAGBF est d'accompagner la famille vers une situation stable et durable d'autonomie en s'assurant que la satisfaction des besoins fondamentaux de l'enfant guide la décision des parents

Les missions du service peuvent se décliner de la manière suivante :

- **A la demande du Juge des Enfants :**

- Accompagnement éducatif à domicile de tout type de familles percevant des prestations familiales.
- Assurer la protection de l'enfant à travers la gestion des prestations familiales dans le cadre d'un budget global afin de rétablir une gestion autonome.
- Réalisation d'un état des lieux de la situation pour établir un DIPC (**D**ocument **I**ndividuel de **P**rise en **C**harge) afin de déterminer un plan d'action dans le cadre du parcours de la mesure.
- Prioriser avec la famille la gestion des prestations familiales afin de tendre vers un retour à l'autonomie tout en respectant leur temporalité.
- Soutien à la parentalité

La MJAGBF s'adresse aux parents qui reçoivent :

- Les prestations familiales versées par les CAF / MSA ou tout autre organisme :
 - Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE)
 - Allocations Familiales,
 - Complément Familial,
 - Allocation 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 (Exemple : allocation mensuelle).
- Le Revenu de Solidarité Active Majoré servi aux parents isolés,
- Les rentes « orphelin » : en sus des prestations familiales, le Juge des Enfants peut confier au DPF également la gestion de la rente orphelin visée à l'article L. 434-10 du code de la sécurité sociale

Il est à noter que sur décision de placement du Juge des Enfants, les prestations familiales peuvent être maintenues à la famille et non versées à l'Aide Sociale à l'Enfance. Par ailleurs, lorsque les allocations familiales sont versées directement à l'ASE, la MJAGBF peut s'exercer sur les autres prestations familiales (complément familial, allocation de soutien familial...) qui continuent d'être versées à la famille. Selon les situations, un service habilité à exercer des MJAGBF peut donc recevoir tout une partie des prestations d'une famille qui, elles-mêmes, constituent tout ou partie des ressources de la famille.

Dans le cadre de l'exercice de la mesure **en situation de placement de l'enfant, l'accompagnement** du DPF :

- peut consister à soutenir les parents dans l'exercice de leurs droits de visite et/ou hébergement : maintien du lien parent-enfant via la gestion des prestations familiales. Le projet budgétaire permettra de favoriser de bonnes conditions d'accueil lors de l'exercice des droits de visites et d'hébergements.
- peut permettre de budgétiser une activité/ un projet familial durant l'accueil du/des enfants,
 - peut permettre, dans le cas de visites médiatisées prévues dans le cadre d'un placement, d'épargner une somme d'argent pour que ces visites s'effectuent dans de bonnes conditions matérielles (frais de transport, alimentation, présents...),
 - peut permettre de rétablir une sécurité matérielle et financière malgré un changement substantiel de la composition familiale au sein du logement,
 - peut permettre de favoriser et de participer à la sécurisation du projet de retour définitif du/ des enfants au domicile familial : levée d'une mesure d'expulsion, achat de mobilier, de vêture... La mesure va accompagner un retour à domicile garantit que le ou les parents retrouve(nt) pleinement l'exercice de leurs responsabilités parentales à travers une gestion budgétaire conforme au bien-être et aux besoins des enfants.

Le temps de la mesure n'est qu'une étape dans la vie de la famille. Elle favorise l'accès aux dispositifs de droit commun et l'insertion de la famille dans son environnement.

REMARQUES :

La MJAGBF c'est :

- une mesure concrète de soutien à la parentalité,
- une mesure éducative exercée auprès des parents dans l'intérêt des enfants,
- amener de la sécurité aux enfants, de la sérénité, de la tranquillité et de la disponibilité psychique aux parents,
- redonner une place aux parents et agir avec eux,
- donner des outils aux parents pour favoriser leur autonomie,
- s'appuyer sur les compétences des parents.

La MJAGBF ce n'est pas :

- une mesure de protection des majeurs avec perte de capacité juridique,
- une aide budgétaire juste pour le règlement des factures et des dettes,
- faire à la place des parents,
- une punition pour les parents,
- nécessaire d'attendre que la situation soit catastrophique (expulsion/coupure d'électricité, de gaz...) pour intervenir,
- la confiscation des prestations familiales,
- une mesure figée,
- une mesure pour la vie,
- une exclusion de la famille d'un suivi de droit commun par les Assistantes sociales du Conseil départemental ou d'autres services.

II - LES USAGERS DU SERVICE

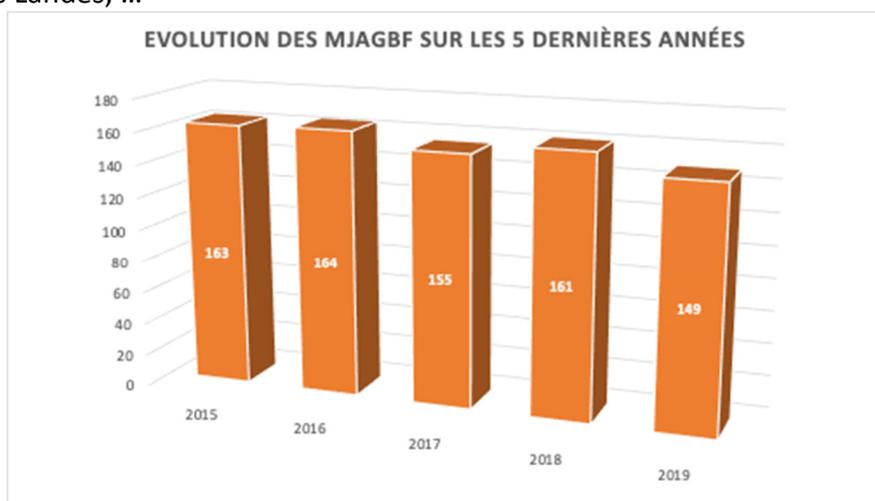
2-1 Caractéristiques du public accueilli

La MJAGBF s'adresse aux familles composées d'au moins un enfant mineur ouvrant droit aux prestations familiales. Comme d'autres mesures de protection de l'enfance elle intervient nominativement pour un ou plusieurs enfants.

La MJAGBF s'adresse principalement à des familles en grande précarité, dans des situations où les prestations familiales ne sont pas utilisées pour répondre aux besoins des enfants.

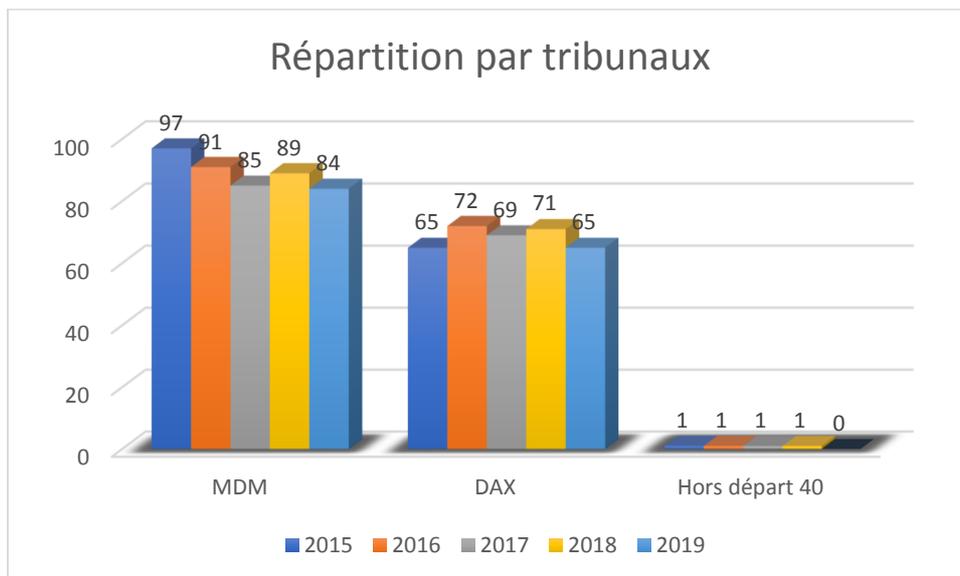
Extraits de "**Contribution de l'UNAF, Mission relative à Mise en œuvre de la démarche de consensus des modes d'intervention et de prise en charge à domicile. Note à l'attention de Mme Geneviève GEYLAN de l'IGAS 2019** » : "*Ce sont majoritairement des familles en situation de monoparentalité (58%), et 9 fois sur 10 le parent dans cette situation est une femme. Les familles sont beaucoup plus souvent que la moyenne nationale de familles nombreuses (en moyenne 3 à 4 enfants par famille). Plus de 30 % des allocataires de la mesure ont été placés durant leur enfance...et cela fonctionne comme un facteur aggravant face aux difficultés liées au logement, à l'emploi, etc. C'est particulièrement le cas lorsqu'on s'intéresse aux enfants eux-mêmes. Ainsi, 24 % des enfants de notre enquête ont été placés. Et c'est 40 % lorsque l'allocataire a lui-même été placé durant l'enfance. Dans 56 % des familles, l'allocataire n'est ni en emploi, ni même en recherche d'emploi. 15 % des allocataires sont au chômage. Seulement 9 % d'entre eux sont en CDI. Dans tous les cas, quel que soit le nombre ou l'âge des enfants, ceux-ci vivent sous le seuil de pauvreté, tel que défini par l'INSEE. 1/4 des familles accompagnées ont déjà connu une expulsion locative, et 10 % sont en cours ou en menace d'expulsion lors de l'enquête que nous avons réalisée. Le risque d'avoir été expulsé est plus important si l'allocataire a été placé durant l'enfance.*"

A l'UDAF des Landes, ...



... un nombre de mesures en baisse de 9,5% entre 2015 et 2019.

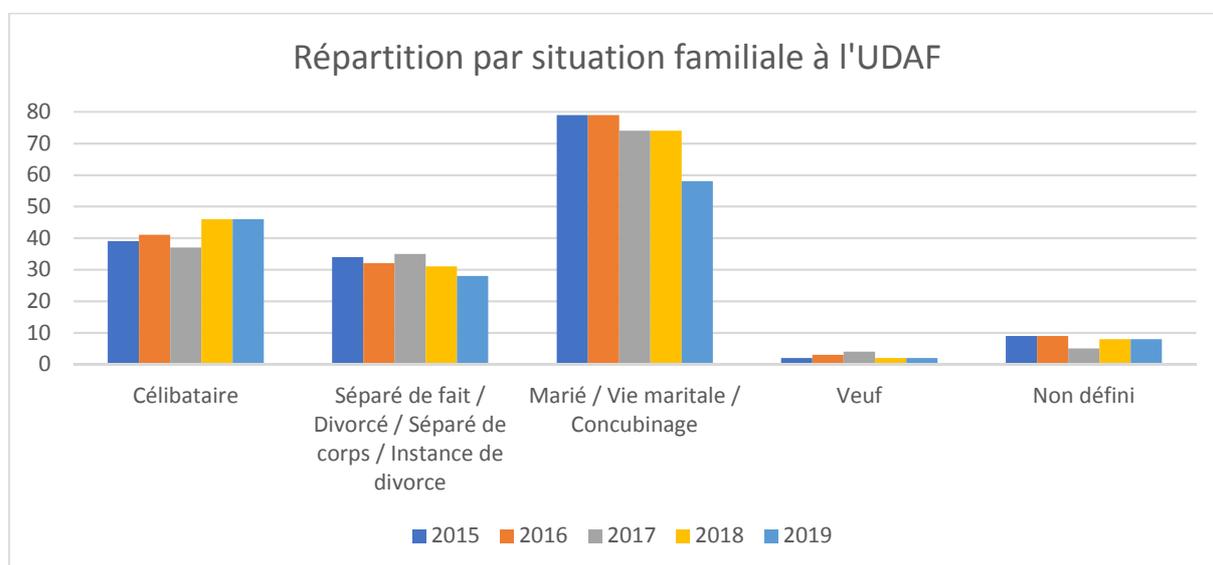
Au niveau régional, on constate une baisse de 1,7% des mesures prononcées entre 2016 et 2017 (cf schéma régional) Cette baisse est de 6,7% sur la même période dans les Landes.



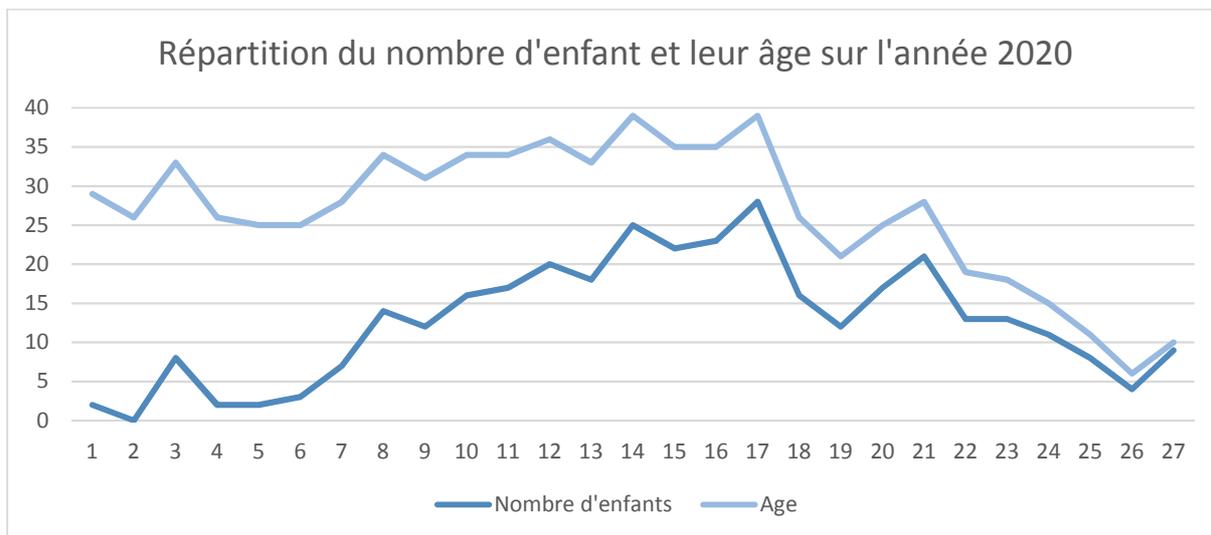
On note un maintien des mesures sur Dax et une baisse régulière sur Mont-de-Marsan.

- Nombre d'entrées et de sorties des mesures sur les 5 dernières années.

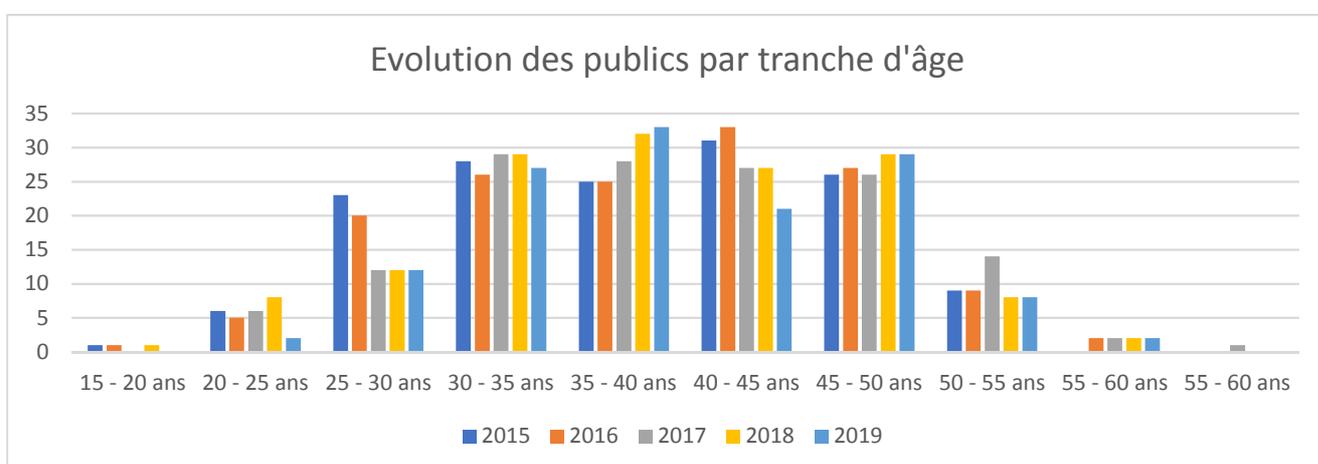
| | Nouveaux dossiers | Nombre de sorties |
|------|-------------------|-------------------|
| 2019 | 22 | 41 |
| 2018 | 43 | 29 |
| 2017 | 25 | 2 |
| 2016 | 30 | 0 |
| 2015 | 20 | 1 |



... on retrouve dans les Landes les mêmes caractéristiques que celles de l'étude nationale UNAF, à savoir une augmentation des mesures exercées auprès des personnes célibataires et de moins en moins auprès des personnes mariées ou en vie maritale...



En 2020, 79 familles suivies par l'UDAF des Landes sont des familles monoparentales (71 femmes et 8 hommes). Cela représente 53% des mesures prises en charge.



Le graphique montre que le service accompagne des parents mineurs ainsi que des parents de plus de 55 ans.

Évolution par secteur géographique :

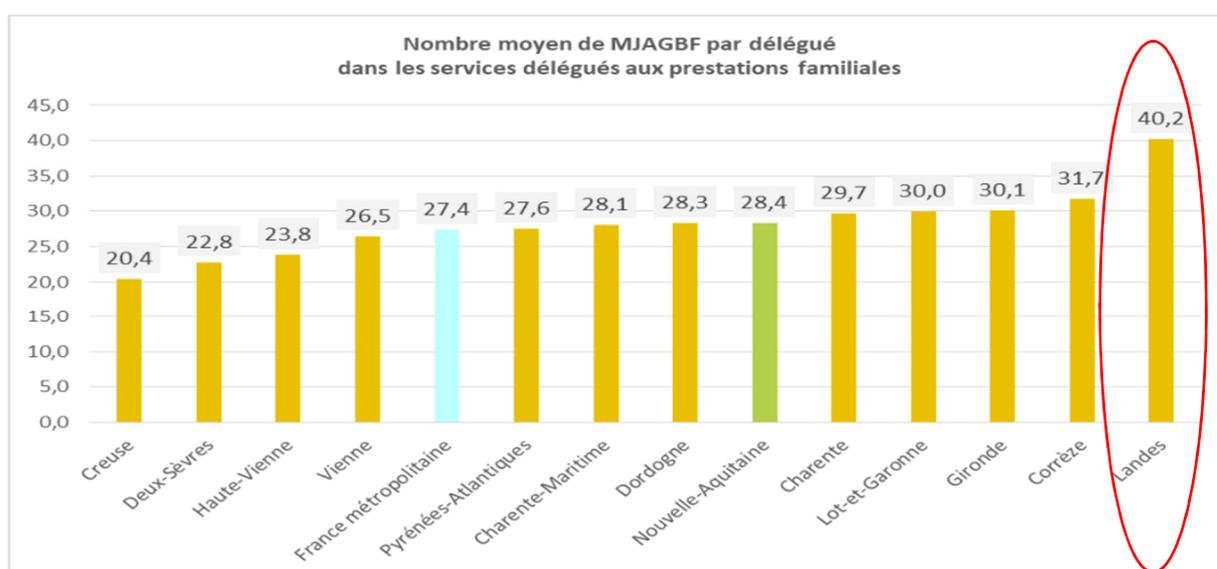
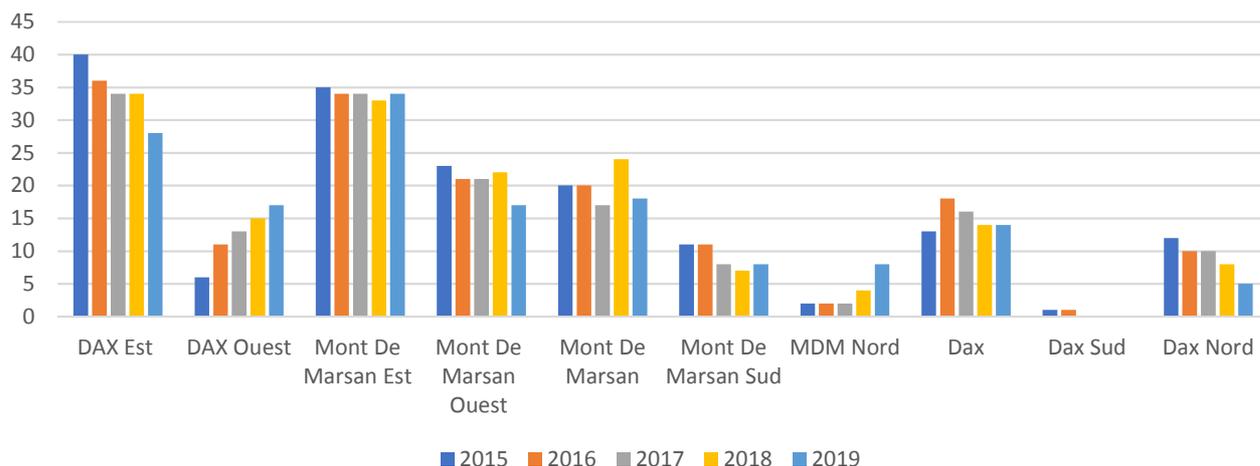
Secteur Est : composé de Pouillon, Peyrehorade, Mugron, Tartas Ouest/Est, Tartas, Montfort en Chalosse, Castets, Amou.

Secteur Ouest : composé de Soustons, Saint Martin de Seignanx, Saint Vincent de Tyrosse.

Mont de Marsan Est : composé de Saint Sever, Hagetmau, Aire sur l'Adour, Roquefort, Grenade sur l'Adour, Geaune, Morcenx, Villeneuve de Marsan, Gabarret.

Mont de Marsan Ouest : composé de Biscarosse, Mimizan, Parentis en Born, Labrit, Sabres, Pissos, Labouheyre.

Répartition par situation géographique



Source : Indicateurs DGCS 2017 – Exploitation CREAL Nouvelle-Aquitaine

La charge de travail par délégué dans les Landes est deux fois supérieure que dans la Creuse.

2-2 Les problématiques

La MJAGBF, **une mesure sous employée**.

Le schéma régional MJPM/DPF Nouvelle Aquitaine 2020-2024 précise (page 29) que « les MAESF/MJAGBF ont un intérêt éducatif important pour l'enfant mais ces mesures sont méconnues (amalgame entre MAESF et MASP) et toutes les capacités des services DPF ne sont pas utilisées, au regret des juges des enfants ». Les raisons sont multiples :

- Superposition des dispositifs ==> **méconnaissance de la mesure** De nombreux travailleurs sociaux méconnaissent la MJAGBF (cf questionnaires envoyés aux partenaires en 2020). Non seulement la MJAGBF est rarement abordée dans les formations initiales, mais les Conseils Départementaux la présentent rarement à leurs

travailleurs sociaux ; d'ailleurs elle n'est pas intégrée pas dans le schéma landais de prévention et de protection de l'enfance 2016-2022. L'absence d'inscription de la mesure dans les schémas départementaux " Enfance et famille" est un obstacle. Cela contribue à la méconnaissance de la mesure chez les travailleurs sociaux.

- Un Département des Landes qui ne met pas en œuvre, à ce jour, de mesures AESF, ce qui a pour conséquence de dévoyer d'autres dispositifs tels que celui de la Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé avec gestion (MASP2). Cette dernière est destinée aux adultes percevant des prestations sociales et dont la santé et la sécurité sont menacées par des difficultés éprouvées dans la gestion de leurs ressources, mais qui est parfois dans les faits, utilisée à des fins de protection de l'enfance.

La **multiplicité des problématiques** rencontrées par les familles demande aux professionnels une capacité d'adaptation et une connaissance des multiples partenaires de l'environnement de ces familles.

La question des **limites du périmètre** d'intervention du délégué est à clarifier pour les professionnels mais également vis à vis des partenaires.

2-3 Les droits des usagers / outils de la loi 2002-2

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 documents sont les suivants :

- la notice d'information : qui est remise par le Responsable de Secteur lors de l'ouverture de la mesure (en présence du délégué). Elle est donnée en mains propres à la famille avec des explications orales, adaptées à son degré de compréhension. La notice d'information présente le service, son fonctionnement, ses caractéristiques.

- La charte des droits et libertés : qui rappelle les droits reconnus aux familles et les principes éthiques et déontologiques qui sous-tendent l'action du délégué aux prestations familiales est également remise. Cette charte rappelle les principes d'accompagnement : 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.

- Le règlement de fonctionnement précise le cadre général d'intervention et les obligations réciproques. Il est remis à la famille à l'ouverture.

- Le récépissé de remise des documents.

- Le Document Individuel de Prise en Charge, qui tient lieu de projet personnalisé, établi pour chaque mesure, avec le concours de la famille, qui permet de rappeler les objectifs de la mesure et de préciser les modalités concrètes d'accueil et d'échange entre la personne et le service est signé par les deux parties dans les trois mois.

Le DIPC comporte notamment un rappel de la nature 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.

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.

III - NATURE DE L'OFFRE

3-1 Les mandats

Exercer une MJAGBF ---- Juge des Enfants

L'accompagnement à la gestion du budget est un moyen de rentrer en contact avec les familles en souffrance, s'inscrivant en majorité dans des parcours d'exclusion, vivant dans la crainte du placement des enfants, et qui sont parfois en résistance face aux autres interventions éducatives, telle que l'Action Éducative en Milieu Ouvert (AEMO).

L'intervention du service vient alors rassurer les créanciers et les familles en tentant de remédier à des problèmes urgents tels que le risque d'expulsion locative. Sur cette base, la MJAGBF vient alors initier un travail de soutien à la parentalité qui est articulé autour de l'apprentissage de savoirs faire concrets, et qui a pour objectif de donner aux personnes des moyens d'agir, de devenir autonome dans leur gestion, et d'assumer leurs responsabilités à l'égard de leurs enfants.

L'action réalisée autour de la gestion du budget permet d'objectiver la manière dont les parents hiérarchisent les achats, et donc la manière dont ils définissent l'échelle de satisfaction des besoins de l'enfant, ou l'ordre des priorités. Cela constitue la base du travail éducatif familial. L'accord sur ce dont l'enfant a besoin et la recherche des moyens nécessaires pour satisfaire l'exigence de bien-être de l'enfant amènent progressivement les parents à penser une stratégie éducative orientée par des valeurs et des objectifs. 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 liées à la précarité et à la souffrance psychique et physique pour se tourner vers l'avenir.

Pour exercer sa mission le DPF dispose d'outils ou moyens opérationnels spécifiques : action éducative budgétaire, gestion des prestations familiales, accompagnement dans les démarches administratives. Pour cela le délégué crée une dynamique basée sur des rencontres régulières. L'évaluation des conditions de vie des familles et de l'enfant est impossible sans l'intervention au domicile de la famille. Le DPF a ainsi une place d'observation particulière. C'est un travailleur social qui peut croiser l'observation du cadre de vie de l'enfant (lorsqu'il vit au domicile des parents) et l'analyse des documents comptables et administratifs renseignant les conditions de vie de la famille.

IV - MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

4-1 Les principes d'intervention

L'exercice de la mesure repose sur les principes suivants :

- **Adopter une approche bienveillante en respectant la singularité (histoire, temporalité, culture...) de chaque famille afin de créer une relation de confiance pour mener une action éducative,**
- **Rechercher la participation de la famille dans la réalisation de ses démarches administratives et budgétaires,**
- **Informer la famille de l'ensemble de ses droits et devoirs et de notre obligation de signaler tout dysfonctionnement qui pourrait mettre l'enfant en danger.**

4-2 Les axes de mise en œuvre de la mesure

Il s'agit de mettre en œuvre un travail sur l'ensemble de la dynamique familiale, à partir d'un processus d'apprentissage, l'objectif étant la satisfaction des besoins de l'enfant. Ce travail tiendra compte des différentes interventions auprès de la famille.

A. LE SOUTIEN A LA PARENTALITE

Le délégué aide le parent à remplir ses obligations parentales : protéger, héberger, soigner, nourrir, éduquer, socialiser et veiller à sa moralité.

Tout parent a des compétences, potentialités et des aspirations pour son enfant que l'histoire familiale, la précarité sociale et économique et les difficultés budgétaires viennent parfois fragiliser. L'intervention du délégué consiste à les identifier et à s'appuyer sur celles-ci afin de répondre au mieux aux besoins de l'enfant et aux attentes de ses parents.

A partir d'un processus participatif, les parents sont invités à s'interroger sur leur rôle et amenés à retrouver leur place, s'appuyant sur leur histoire et les ressources de leur environnement familial, social et territorial.

Le délégué contribue à créer un environnement favorable au bon développement de l'enfant, en permettant aux parents de s'investir davantage dans les actes de la vie quotidienne : santé, alimentation, éducation, socialisation.

L'exercice de la MJAGBF participe à la construction d'un cadre sécurisant. En sortant les parents de l'urgence matérielle, l'accompagnement leur offre la possibilité de s'investir davantage pour leur enfant, d'anticiper ses besoins et ses attentes, et de se projeter avec lui dans l'avenir.

Le délégué est amené à :

- Repérer le système de responsabilités et de priorités familiales, identifier les modes de vie, la place occupée par chacun et les relations intrafamiliales. Il conseille et propose le cas échéant à la famille de se diriger vers les lieux d'écoute, d'échanges ou d'entraide (lieux d'accueil parents-enfants, groupe de parole, maison des adolescents, médiation familiale...).
- Conseiller et soutenir les parents afin qu'ils mettent en œuvre les conditions de vie matérielles favorables au bien-être de l'enfant (entretien du logement, du linge, équilibre alimentaire...). Il peut proposer à la famille l'intervention d'une Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale (TISF).

- Être attentif à la santé de chacun des membres de la famille, et encourager l'accès aux soins nécessaires (physiques, psychiques), en ayant une vigilance particulière lorsqu'il y a des enfants en bas âge.
- Accompagner les parents dans leurs relations avec les structures d'accueil du jeune enfant et l'école, et rappeler le cas échéant aux parents et enfants l'obligation scolaire.
- Engager avec les parents une réflexion spécifique autour de l'utilisation de l'allocation de rentrée scolaire.
- Encourager les parents à inscrire les enfants dans des activités culturelles, sportives et de loisirs.
- Favoriser le maintien des liens entre les parents et l'enfant lorsque ce dernier est confié à l'aide sociale à l'enfance, et garantir les conditions d'un retour au domicile conjugal.
- Aider le parent à faire face aux sollicitations financières des enfants.

Ces actions sont menées en coordination et en complémentarités avec les éventuels partenaires.

B. L'ORGANISATION DU BUDGET ET LA VIE QUOTIDIENNE

Les dispositions visées aux articles 427 et 495-7 du code civil posent le principe de la réalisation des opérations bancaires, notamment d'encaissement, au moyen d'un compte ouvert au nom de la personne protégée. Par conséquent, quel que soit le type de mesure (tutelle, curatelle, MAJ, MJAGBF), les prestations de la personne ou de la famille faisant l'objet de l'une des mesures précitées, gérées par le tuteur, curateur, mandataire judiciaire ou Délégué aux Prestations Familiales, doivent être versées sur un compte nominatif ouvert au nom de la personne. Dans le cadre de la MJAGBF, l'UDAF des Landes ouvre en accord avec la personne un compte individuel au Crédit Mutuel sur lequel sont versées les prestations gérées.

Le DPF prend en considération le quotidien de la famille et ses projets, en l'accompagnant dans l'appréhension des réalités concrètes de la vie afin de permettre l'adéquation de ses dépenses aux ressources dont elle dispose.

A travers la gestion des prestations familiales, le délégué veille à travailler sur le budget global de la famille. Il aide les parents à :

- valoriser leurs compétences et développer leurs potentialités,
- identifier les personnes ressources au sein de leur réseau familial et social,
- prioriser leurs dépenses et gérer les éventuelles frustrations/contraintes qui en découlent.

Le délégué sensibilise les parents à repérer et à dépasser leurs difficultés. Ils élaborent ensemble la répartition des actions à mener et les engagements réciproques. (Selon l'âge des enfants, le délégué peut les sensibiliser aux réalités budgétaires de leurs parents). Le délégué va :

- 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 sociales prioritairement pour les besoins des enfants,
- Élaborer les budgets mensuels 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...).

- Apprendre à faire une réserve d'argent pour certains paiements et des "provisions" pour des projets. La notion de projet est fondamentale, même si le budget est réduit (ex : cadeaux de Noël, anniversaires, vacances scolaires...)
- Permettre le maintien des liens entre les parents et l'enfant confié à un tiers, en utilisant les prestations pour payer une partie des activités de l'enfant, prendre en charge les frais liés à sa scolarité, favoriser leur retour au domicile (aménagement du lieu de vie) ...
- Aider à la compréhension de la gestion de son compte bancaire :
 - aide à la lecture de relevés bancaires de la famille et au repérage de dysfonctionnements tels que les découverts ou rejets de prélèvements et les frais associés,
 - remise des relevés de comptes de gestion mensuels des prestations gérées par l'UDAF.
- Amener la famille à résorber son endettement en l'accompagnant à :
 - effectuer un bilan de ses dettes,
 - négocier avec les créanciers (plan d'apurement, demandes de remises gracieuses),
 - constituer un dossier de surendettement, le cas échéant.

Selon le degré d'autonomie budgétaire de la famille, l'UDAF peut, soit :

- Effectuer le paiement direct des factures prioritaires liées aux besoins des enfants et des dettes éventuelles,
- Réserver une partie des prestations à la famille pour 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, permettant progressivement d'évaluer ses capacités de gestion et d'autonomie. La réappropriation est progressive, d'une gestion par un tiers à la reprise du paiement des charges courantes.

Une priorité : la satisfaction des besoins de l'enfant liés au logement.

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

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

Le DPF :

- accompagne la famille dans les négociations avec les créanciers : bailleurs sociaux, propriétaires, fournisseurs d'énergie....
- vérifie que le logement est bien assuré, à défaut il informe les parents des risques et les engage formellement à respecter les obligations légales en ce domaine, dans l'intérêt de l'enfant,
- 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...). Il peut également orienter la famille vers

des dispositifs spécifiques : plans d'apurement banque de France, dossier DALO, accès aux aides au logement, FSL, obtention de bons "énergie"....

- 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...

Si le logement constitue une priorité, il n'est pas le seul axe d'intervention pour assurer la protection de l'enfant.

C. L'ACCOMPAGNEMENT DANS LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Les familles accompagnées ont besoin d'un soutien dans la réalisation des démarches administratives et un travail de (re)mobilisation est souvent nécessaire dans ce domaine particulier.

Le DPF ne se substitue pas aux parents. Il les oriente et les accompagne le cas échéant vers les services compétents, en fonction des besoins de la famille. Il les incite à faire valoir leurs droits et les guide pour réaliser eux-mêmes : les démarches administratives, exemples : remplir des documents, procéder à la mise à jour de leurs droits, fournir les justificatifs dans les délais impartis, etc...

L'action autour des démarches administratives est également l'occasion d'un rappel des droits, devoirs et obligations et d'une information sur les risques encourus en cas de fausse déclaration.

Le DPF engage formellement les parents à la nécessité de souscrire les assurances obligatoires : responsabilité civile, habitation, véhicule et autres....

Le classement des papiers fait partie des axes pédagogiques. Il permet d'expliquer quels sont les documents à conserver, les délais et raisons....

D. L'EVALUATION DE LA SITUATION FAMILIALE EN COURS DE MESURE

L'évaluation de la situation régulière se fait à partir des objectifs d'intervention fixés au début de l'intervention, et redéfinis dans les avenants éventuels au DIPIC. Les éléments sont tracés via le logiciel institutionnel UDAF des Landes, UNIT NG /MAGIS. 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 la mesure, l'évolution de la situation est évaluée avec la famille, afin de mesurer les écarts entre les objectifs fixés et leur niveau de réalisation. Un point est fait avec la famille et le réseau d'intervenants concernés :

- Sur la nature et le contenu des objectifs fixés avec la famille,
- Sur l'évolution globale de la situation,
- Sur le niveau de réponse aux besoins des enfants et d'implication des parents tant dans la prise de conscience que dans les actes qu'ils posent,
- Sur la capacité de la famille à améliorer avec notre soutien son organisation budgétaire sur le court terme, dans un premier temps d'accompagnement,
- Sur la capacité des parents et des enfants à s'appuyer sur les ressources externes et de proximité: familiales, environnementales.

Cette évaluation continue fait l'objet d'écrits professionnels par le DPF et elle se concrétise dans la réactualisation d'avenants au DIPC ajusté avec la famille.

Un bilan de fin de mesure, préalable à l'écriture du rapport d'échéance, est effectué en présence de la famille. La situation est également évoquée lors de triangulations avec la psychologue du service et validée par la Responsable de Secteur.

Les propositions du rapport d'échéance peuvent être :

- Le renouvellement de la mesure : le rapport détaille l'action menée et les nouveaux objectifs de travail à venir. Il est adressé au Juge des Enfants, afin qu'il apprécie l'opportunité et se prononce sur la suite à envisager.
- La fin de l'intervention : le rapport du DPF au Juge des Enfants détaille les motifs du non renouvellement de la mesure et préconise éventuellement l'orientation vers une autre forme d'intervention.

A partir de la trame interne le rapport à échéance est réalisé par le DPF. Cette trame intègre les points suivants :

- L'origine et l'historique de la mesure,
- La situation familiale et son évolution (logement, budget familial et endettement, scolarité des enfants...),
- La description des actions menées et les perspectives (formulation des objectifs, orientations vers d'autres mesures...),
- L'expression de l'UDAF et de la famille quant à la fin de la mesure ou son renouvellement,
- etc...

Le rapport est produit par le DPF un mois avant l'audience, partagé avec la famille avant l'audience et transmis au Juge des Enfants.

Le DPF peut être amené en cours de mesure à rédiger des rapports intermédiaires en fonction des évènements ou changements de situation.

E. LA FIN DE LA MESURE

Dans tous les cas, quelles que soient les préconisations, la décision appartient au Juge des Enfants, à l'issue d'une procédure contradictoire.

L'accompagnement du service DPF cesse lorsque :

- La mesure est arrivée à son terme et n'est pas renouvelée,
- Le Juge des Enfants a prononcé une main levée, en cours d'exercice de la MJAGBF:
 - de sa propre initiative,
 - à la demande de l'UDAF et/ou de la famille,
 - lorsque l'allocataire n'ouvre plus droit aux prestations familiales,
 - lors du décès de l'allocataire des prestations familiales.
- Le Juge des Enfants dessaisit le service, notamment en cas de déménagement de la famille hors du département.

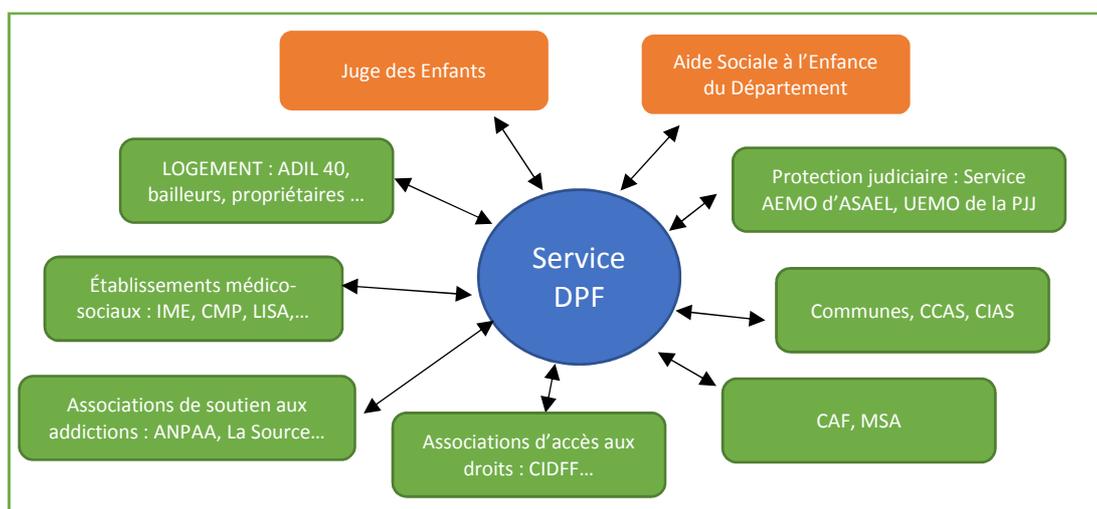
4-3 Les partenariats

Articulation avec les mesures exercées à domicile :

La MJAGBF peut être conjointement exercée avec d'autres mesures : AED, AEMO, placement, curatelle... et d'autres accompagnements : TISF, accompagnement RSA... Dans ces cas-là, la MJAGBF sera exercée en concertation et en coopération avec les partenaires, dans l'intérêt de l'enfant et du projet de celui-ci.

Pour mener un accompagnement adapté à la situation familiale et aux besoins de l'enfant, des visites communes et des synthèses pourront s'organiser avec les autres intervenants de la famille. Une coopération est nécessaire pour permettre une vision globale de la situation et pour effectuer un accompagnement budgétaire plus adapté et plus opérant. Réciproquement, elle participe à une complémentarité et une cohérence des accompagnements menés auprès de la famille.

Le service DPF et son environnement :



V - ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

5-1 Les moyens humains

La mesure est confiée à une association du secteur médico - social habilitée à exercer des MJAGBF. Au sein du service la mesure sera exercée par des Délégués aux Prestations Familiales qui ont une formation initiale d'Assistant de Service Social, de Conseiller en Économie Sociale et Familiale ou d'Éducateur Spécialisé.

Une formation complémentaire est nécessaire pour obtenir le statut de Délégués aux Prestations Familiales : le Certificat National de Compétences MJAGBF délivré par un centre de formation agréé. Les DPF ont une obligation du respect de la confidentialité et de discrétion. Le DPF ne travaille pas seul, il fait partie d'une équipe qui réfléchit, échange, s'informe, se forme.

○ **La direction** assure la responsabilité globale de la structure et veille à la bonne marche de l'organisation tant au niveau humain, que matériel, financier ou sécuritaire. Il assure les liaisons entre les membres du conseil d'administration et le personnel. Il rend compte du fonctionnement du service aux instances de l'UDAF. Il informe sans délai le Président de l' de tout incident pouvant mettre en cause la responsabilité de la personne morale et le déroulement normal des activités du service. Il est le garant du bon fonctionnement de l'association et de la qualité de prise en charge des usagers.

○ **Le Chef de Service** agit par délégation du DG et sous son autorité. Il assure le management de la Responsable de secteur et l'animation de l'équipe de travail. Il est en charge de l'organisation du service et de l'évaluation des modes d'intervention. Il est garant de la continuité et de la qualité du service. Il participe à l'élaboration de la politique du service et organise la représentation externe du service.

○ **La Responsable de Secteur.** Sous l'autorité du Chef de service, elle est responsable du bon fonctionnement de son équipe. Elle participe au management et à l'animation de l'équipe. Elle s'assure de la prise en charge des mesures conformément aux dispositions légales, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et des procédures internes. Elle participe à l'intégration des nouveaux délégués en évaluant leurs compétences et leurs besoins de formation. Elle est sensible aux besoins des équipes en matière de formation et d'amélioration des conditions de travail. Elle est garante de la communication montante et descendante. Elle apporte un soutien technique sur des situations difficiles. Elle anime les réunions d'équipe. Elle est en charge des entretiens professionnels. Elle est présente à l'ouverture des mesures.

○ **Les Délégués aux Prestations Familiales** : assurent la gestion des mesures qui leur sont confiées. Ils sont placés sous l'autorité du Chef de Service et de la responsable de secteur. Ils sont responsables de l'action qu'ils mènent auprès des familles et exercent un mandat personnalisé en agissant dans le respect des dispositions légales, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et des procédures internes. A ce titre, ils assurent la défense des intérêts des familles, accompagnent le suivi budgétaire et administratif en lien avec la famille.

○ **Les Secrétaires** : Elles sont rattachées d'un point de vue hiérarchique à la Responsable adjointe des services administratifs et comptables. Elles ont en charge le suivi administratif des mesures en collaboration avec les délégués. Elles s'assurent de la mise à jour des informations et échéances dans le logiciel métier, soit spontanément, soit à la demande du délégué.

○ **La Psychologue** : sous l'autorité du Chef de service, elle apporte à l'équipe une aide technique, en vue d'améliorer la prise en charge des familles accompagnées et l'éclairer sur les difficultés psychologiques, pathologiques ou comportementales de ces dernières. Elle intervient sur des temps de :

- « Triangulation » avec la Responsable de Secteur ou le Chef de Service et le DPF en vue d'établir un plan d'action ou d'effectuer une évaluation de situations à partir des représentations exposées par les professionnels. Des participants peuvent être invités (binôme, partenaire). Ces réunions tripartites ont lieu deux mois avant la fin de la mesure pour préparer le rapport d'échéance ou à la demande du DPF pour croiser les regards et ainsi prévenir ou traiter diverses problématiques.

- « Matinée à thème », avec les professionnels des deux services sur des sujets prédéfinis, afin de développer leurs compétences et les amener à réfléchir sur leur façon

d'intervenir, de se positionner. Les réunions se tiennent sur le principe les 5èmes lundis du mois.

- aide spécifique à la suite d'agressions ou violences subies par le personnel

Les services supports :

○ **Le SOFF.** Les agents du SOFF sont rattachées d'un point de vue hiérarchique à la Responsable adjointe des services administratifs et comptables. Le SOFF est en charge du suivi administratif des mesures à l'ouverture (nouvelles mesures et mesures arrivant en décharge d'un autre service) et à la clôture (pour décès, mainlevée, décharge, etc...). Il est également en charge des démarches dans le domaines financiers, à la demande des MD (prises en gestion bancaires, demandes de mouvements financiers, etc...).

Des **services supports mutualisés** concourent également au fonctionnement du service :

- 1 responsable adjoint des services administratifs et comptables.
- 1 agent standardiste, qui reçoit les appels et les dirige vers l'interlocuteur adéquat.
- 2 agents d'accueil, qui gèrent l'accueil des usagers venant dans le service.
- 1 service moyens généraux (6 agents), en charge le traitement du courrier départ et arrivée, son identification, sa numérisation, sa distribution dans les différents services.
- 1 service comptabilité tutelle (8 agents), en charge de l'enregistrement des recettes et dépenses sur les comptes individuels des MP et assure le suivi comptable des opérations en respectant les règles comptables et les procédures internes.
- 1 service RH / comptabilité institution, (4 agents)
- 1 service informatique (1 cadre + 1 technicien) qui assure la gestion du parc informatique, de la base de données. Il coordonne la mise en place et la maintenance des logiciels et s'assure de la sécurité du fonctionnement.
- 1 responsable Qualité et Sécurité.

5-2 Les moyens financiers

LE FINANCEMENT DE LA MJAGBF

La loi 2007-308 du 5 mars 2007, réformant la protection des majeurs modifie profondément le dispositif de financement des services tutélaires :

- *"Elle généralise la dotation globale de financement (Dgf)¹ en lieu et place du financement au « mois-tutelle » ;*
- *Elle supprime la commission départementale des tutelles et instaure la délivrance d'un avis de la Caf (notamment) sur les propositions budgétaires des services,*
- *Elle modifie la répartition des responsabilités financières de financement des services en généralisant la responsabilité par type de prestation versée,*
- *Elle généralise la possibilité d'exercice des tutelles judiciaires pour les familles par des personnes physiques et leur financement par les Caf, quel que soit le type de mesure,*
- *Elle rend le dispositif des tutelles applicable dans les Dom. A ce sujet, le dispositif est applicable dès lors que les services tutélaires sont autorisés par le préfet à exercer les mesures. A l'heure actuelle, les seules autorisations existantes concernent les mesures civiles (tutelle, curatelle ou mandat spécial)".*

Ces dispositions s'appliquent également dans le cadre de la protection de l'enfance rénovée par la loi 2007-293 du 5 mars 2007 et notamment son article 20 (substitution de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial à la Tutelle aux Prestations Sociales "Enfants" TPSE)".

C'est la Dotation Globale de Financement (DGF) qui est appliquée aux services mettant en œuvre les MJAGBF à partir d'indicateurs nationaux qui permettent de comparer les services entre eux avec application d'un taux directeur pour les 3 groupes fonctionnels. Les mesures sont financées par l'organisme débiteur des prestations. Le financement de ce type de mesure incombe exclusivement à la CAF ou à la MSA sauf exception.

La MJAGBF n'induit aucun coût supplémentaire pour le Conseil Départemental. Le Coût mesure est pris en charge par l'organisme débiteur des prestations.

5-3 Les moyens matériels

I) Les locaux.

Le service DPF, habilité à exercer sur l'ensemble du département des Landes, est réparti sur 2 sites : le siège social à Mont de Marsan et 1 site à Dax qui correspondent aux compétences territoriales des 2 tribunaux judiciaires landais.



II) Les moyens de transport.

Depuis 4 ans, une flotte de véhicules de service a été mise en place. Ces véhicules sont utilisés par les personnels amenés à effectuer des déplacements dans le cadre de leurs attributions.

VI - LA QUALITE ET L'AMELIORATION CONTINUE

6-1 Les modalités d'évaluation

6.1.1 – L'évaluation annuelle du projet de service

Le plan d'actions prévu dans le présent projet de service fera l'objet, conformément à la Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles de la HAS (ex-ANESM) intitulée « Élaboration, rédaction et animation du projet de service ou d'établissement » de mai 2010, d'une évaluation annuelle dans le cadre d'un COPIL.

6.1.2 - L'évaluation interne.

L'évaluation interne fait référence à l'article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles et à la mise en application des guides de bonnes pratiques professionnelles établis par la HAS (ex-ANESM)

Les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1 procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées. Les résultats de l'évaluation sont communiqués tous les cinq ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation.

Le sens et les finalités de l'évaluation interne ont pour objectifs :

- d'améliorer de façon continue les prestations pour satisfaire au mieux les besoins des usagers,
- de faire évoluer les conditions de travail, améliorer l'ensemble des services rendus de son organisation,
- de pérenniser, développer son établissement ou service, faire preuve de créativité,
- de lutter contre l'usure professionnelle, les certitudes ou les habitudes,
- de réinterroger et consolider les sens de sa pratique, les valeurs qui fondent les missions. Les principes de l'évaluation interne : Une évaluation référencée au projet de service, expression d'une politique de l'organisme gestionnaire.

Une démarche participative associant les personnels, les bénéficiaires de la MJAGBF pour une évaluation interactive,

Les dates prévues des prochaines évaluations internes : 2021

6.1.3 – L'évaluation externe

Les objectifs de l'évaluation externe se déclinent en quatre axes :

1 - Porter une appréciation globale : adéquation des objectifs du projet d'établissement ou de service par rapport aux besoins des usagers, aux priorités des acteurs concernés et aux missions imparties.

2 – Examiner les suites réservées aux résultats issus de l'évaluation interne : apprécier les priorités et les modalités de mise en œuvre de la démarche de l'évaluation interne.

3 – Examiner certaines thématiques et des registres spécifiques : appréciation des activités et la qualité des prestations « au regard des droits des usagers, et des conditions de réalisation du projet personnalisé, et leur appréciation au regard de l'ouverture du service sur son environnement »

4 – Élaborer des propositions et/ou préconisations

Les prochaines évaluations externes sont prévues en : 2023

[6-2 - La démarche d'amélioration continue](#)

Un poste de Responsable Qualité et Sécurité vient d'être ouvert au sein de l'UDAF des Landes. Ses missions portent principalement sur la mise à jour du système documentaire, l'élaboration d'un manuel Qualité qui reprendra l'ensemble des procédures internes et notamment celles de la gestion des incidents et du traitement des réclamations.

Globalement, l'amélioration continue des prestations délivrées par le service est le centre de la politique de management du service.

VII – LE PLAN D' ACTIONS

AXE 1 : FONCTIONNEMENT INTERNE

| Objectifs stratégiques | Objectifs opérationnels | Étapes de mise en œuvre | Référent de l'action | Échéance |
|---|---|---|--|------------------------|
| Revoir les outils de fonctionnement | Revoir les outils loi 2002-2 | Revoir le contenu du DIPC pour faire apparaître l'expression des familles | Cadre | 1er semestre 2021 |
| | | Actualiser le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement | Cadre | 2022 |
| | | Réaliser un dossier papier d'ouverture spécifique à DPF | Resp de Secteur | 2021 |
| | | Remplir systématiquement les renseignements familiaux à la saisie de l'ouverture | Chef de service | En continu |
| | | Mettre en place des questionnaires de satisfaction des usagers | Resp Qualité | 2023 |
| | Améliorer la gestion documentaire | Mettre à jour les documents internes dans l'arbre des savoirs | Resp Qualité + Informatique | 2021-2024 |
| | | Mettre à jour les lettre-types DPF | Chef de service / RS | 2021 |
| | | Améliorer la recherche par mots-clés dans l'arbre des savoirs | Resp Qualité | 2021-2024 |
| | | Identifier des indicateurs pertinents sur la caractérisation des publics (ressources des familles, nb d'enfants, âges des enfants...) | | 2023 |
| | Clarifier les limites du mandat | Harmoniser l'approche des professionnels | Aboutir la réflexion collective sur les pratiques professionnelles => harmoniser les pratiques | Responsable de secteur |
| Formaliser les procédures internes | | | Resp Qualité | 2021-2023 |
| Diffuser les procédures en interne | | | Resp Qualité | 2021-2023 |
| Définir les procédures d'alerte en cas de dépassement des limites du mandat | | Engager une réflexion du service pour définir une pratique commune UDAF | Cadre | 2ème semestre 2021 |
| | | Formaliser les procédures internes | Resp Qualité | 2022 |
| | | Diffuser les procédures en interne | Resp Qualité | 2022 |
| Fluidifier les circuits d'information | Rendre plus réguliers et améliorer les temps de réunions d'équipe | Aborder systématiquement l'information juridique et réglementaire du service au cours des réunions de service | Resp de secteur | 2021-2025 |

AXE 2 : COMMUNICATION ET PARTENARIATS

| Objectifs stratégiques | Objectifs opérationnels | Étapes de mise en œuvre | Réfèrent de l'action | Échéance |
|---|---|--|-----------------------------|--------------------|
| Mieux faire connaître la mesure aux partenaires | Définir des outils de communication | Définir une plaquette "grand public" du service DPF | | 2ème semestre 2021 |
| | | Définir une plaquette "professionnels" | | |
| | | Diffuser les outils de communication aux partenaires | | 2022 |
| | Développer les relations avec les partenaires | Développer les rencontres avec les cadres du Département (Pôle Enfance) | Chef de service | 2021 |
| | | Formaliser le partenariat avec une convention de partenariat MJAGBF | Chef de service | 2023 |
| | | Participer aux réunions de secteur des CMS par territoire pour présenter la mesure | Chef de service / RS | 2022 |
| | | Mettre en place une convention de partenariat avec l'ASAEL pour définir les modalités partenariales | Chef de service | 2024 |
| | Participer régulièrement aux réseaux locaux | RS | 2021 | |
| Optimiser les relations partenariales au quotidien | Ouvrir les services de l'UDAF aux partenaires | Rappeler la possibilité d'inviter des partenaires sur des réunions internes de synthèse | RS | en continu |
| | | Organiser un colloque sur des thématiques spécifiques en invitant les partenaires du service | Chef de service / Direction | 2024 |
| | | Institutionnaliser des rencontres avec les Juges une fois par an au moins | Chef de service | en continu |
| | Participer aux instances partenariales extérieures | Participer à la réflexion sur le schéma départemental de l'Enfance | Chef de service | en continu |
| | | Identifier les représentations UDAF dans les instances extérieures en lien avec service DPF | Direction | 2021 |
| | | Organiser les liens administrateurs // salariés du service pour améliorer les informations (créer des passerelles) | Direction | 2022 |