

PROJET DE SERVICE

La mesure judiciaire d'A.G.B.F.

Lille, le 10 mai 2010

**Siège Social :
3 rue Gustave Delory – 59800 LILLE
Tél. : 03 20 54 25 00 – Fax : 03 20 54 47 60**

Préambule

L'AGSS sollicite l'habilitation pour l'exercice de 350 mesures d'Aide à la Gestion du Budget Familial prononcées par le Juge des Enfants dans le cadre de l'article 375-9-1 du Code Civil.

Nous avons suivi en 2009, 406 familles dans le cadre de mesures d'AGBF avec un suivi permanent de 310 dossiers.

L'Association pourrait s'engager dans une augmentation d'activité sous réserve du financement correspondant, en fonction des besoins mis en évidence dans le schéma régional des mandataires judiciaires à la Protection des Majeurs et des Délégués aux Prestations Familiales ainsi que de la saisine des Magistrats.

Ces mesures de protection de l'enfance seront exercées par tous les services de l'Association implantés sur l'ensemble du Département du Nord (soit 10 sites). Les implantations géographiques qui sont précisées dans ce projet visent à la meilleure accessibilité possible le public accompagné, une proximité des Tribunaux (TGI) et des Unités Territoriales de Prévention et d'Action Sociale avec lesquelles les coopérations sont constantes, ainsi qu'avec toutes les structures du secteur social et médico-social et de précaution.

Nous avons fait le choix d'intégrer les services d'AGBF aux services exerçant des mesures d'Assistance Éducative en Milieu Ouvert car se sont des mesures de protection de l'enfance et de **soutien aux compétences parentales**. Elles sont d'ailleurs dans un nombre non négligeable de situations complémentaires de mesure d'AEMO, voire de placement des enfants pour permettre des retours réguliers des enfants au domicile. De plus ces mesures tout exclusivement exercées par des Travailleurs Sociaux ayant une formation d'Assistant de Service Social ou d'Éducateur Spécialisé. Enfin, toutes ces mesures s'appuient sur des processus d'accueil de bilan diagnostique, d'accompagnement et d'évaluation assez similaires, en y ajoutant la spécificité particulière nécessaire pour l'accompagnement budgétaire.

La Loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance a très clairement situé cette mesure comme une disposition destinée à aider les parents confrontés à des difficultés de gestion du budget familial ayant des conséquences sur les conditions de vie de l'enfant lorsque l'accompagnement en économie sociale et familiale s'avère insuffisant.

SOMMAIRE

IL'HISTOIRE DE L'AGSS DE L'UDAF ET SES FINALITES.....	20
II- LA LOCALISATION ET LES ZONES D'INTERVENTION.....	22
1-L'implantation géographique.....	22
2-Une organisation comptable centralisée.....	25
3-La constitution des équipes.....	25
4-Les locaux et l'accueil des usagers.....	26
III- LES CATEGORIES DE BENEFICIAIRES.....	27
IV- L'ETUDE DES BESOINS ET LA CAPACITE.....	33
V- LE PROJET DE SERVICE.....	36
1-LE SENS DU PROJET DE SERVICE.....	36
2-LES BASES LEGALES DE LA MESURE D'AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL ET LA FORMATION DES DPF.....	36
3-MISE EN OEUVRE ET LES OBJECTIFS DE LA MESURE D'AGBF.....	38
4-- COMMENT S'EXERCE LA MESURE D'AGBF.....	39
4.1.La phase d'accueil.....	39
4.1.1.La réception de l'ordonnance.....	39
4.1.2.L'élaboration des premières hypothèses de travail.....	40
4.1.3.La mobilisation du réseau.....	40
4.1.4.La première rencontre avec la famille au service.....	41
4.2.Le bilan diagnostic et le PAI.....	44
4.3.La mise en oeuvre du PAI.....	46
4.4.les rencontres régulières avec la famille.....	47
4.5.L'élaboration mensuelle du budget.....	47
4.6.La nécessité d'un travail en équipe.....	48
4.7.La possibilité de participer à des « ateliers parents-enfants ».....	49
5-- LES EVALUATIONS REGULIERES.....	49
6-- LE RAPPORT D'ECHEANCE AU JUGE DES ENFANTS ET PREPARATION DE L'AUDIENCE – LES VOIES DE RECOURS.....	51
7- – L'ENQUETE DE SATISFACTION.....	57
VI- ENONCE DES DISPOSITIONS PROPRES A GARANTIR LES DROITS DES USAGERS. .58	
1-Le livret d'accueil	
2-Le règlement de fonctionnement	
3-Le règlement de fonctionnement simplifié	
4-Le Document Familial de Prise en Charge	
5-L'avenant au DFPC	
6-Le Document Individuel d'Accompagnement Familial (DIAF)	
7-Le questionnaire de satisfaction	
VII - LA METHODE D'EVALUATION.....	59

I L'HISTOIRE DE L'AGSS DE L'UDAF ET SES FINALITES

☞ L'Union Départementale des Associations Familiales est une force organisée, existe dans tous les Départements, est rattachée sur le plan national à l'U.N.A.F., mouvement familial reconnu par les pouvoirs publics (ordonnance du 03 mars 1945).

L'UDAF représente les familles et les personnes auprès des organismes officiels locaux, départementaux, tels : le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), de Sécurité Sociale (CPAM, CRAM), Offices d'HLM (OPAC), etc...

L'UDAF défend les intérêts des familles et des personnes, respecte leurs droits.

L'UDAF gère des services d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estiment devoir lui confier la charge.

C'est ainsi qu'en 1953, un service social spécialisé est créé par l'UDAF pour assurer les mesures de « Tutelle aux Allocations Familiales » (TAF) et de « Surveillances Educatives » (SE) ordonnées par les Juge des Enfants du Département.

Puis, pour mieux organiser ces activités et les coordonner, ce Service Social devient l'Association de Gestion des Services Sociaux de l'UDAF (AGSS), Association selon la loi 1901, mise en place par l'UDAF, constituée le 10 mai 1958 et déclarée à la Préfecture du Nord le 30 mai 1958, Association indépendante sur un plan du budget et du fonctionnement, mais statutairement dépendante de l'UDAF.

L'AGSS de l'UDAF partage les valeurs de l'UDAF, et plus précisément, le respect et la défense des droits de la famille ; elle devient un service social spécialisé en Protection Judiciaire de l'Enfance, exerçant les mesures d'Assistance Educative en Milieu Ouvert (A.E.M.O) et de Tutelle aux Prestations Sociales (T.P.S) en application, d'une part, des dispositions de la loi selon l'article 375.2 du Code Civil et de la loi du 06 juin 1970 sur l'autorité parentale, et d'autre part, de la loi du 18 octobre 1966 complétée par le décret du 25 avril 1969.

Depuis sa création le 10 mai 1958, l'AGSS a vu s'accroître de façon constante, chacune de ses activités en Protection Judiciaire de l'Enfance, amenant ainsi une augmentation du nombre de salariés.

De plus, l'AGSS a mis en place des activités nouvelles : Enquêtes Sociales et la Protection des Majeurs, l'Investigation et Orientation Educative, Centre de Placement Familial Spécialisé, le Contentieux Familial (Médiation Familiale, Lieu Rencontre Enquêtes), des activités répondant aux besoins du service de l'Aide Sociale à l'Enfance (Espace Rencontre pour accompagner l'exercice de droits de visites particulièrement complexes).

Ainsi, le développement des activités nous amène à bien différencier la spécificité de chacune d'entre elles. Les différents moyens mis en œuvre doivent être en conformité avec les finalités institutionnelles, même si les réalités géographiques (structures sociales, contexte socio-économique) peuvent nécessiter des ajustements, dans le respect des textes réglementaires.

Enfin, l'AGSS se situe, depuis longtemps, dans le registre de l'intervention sociale, auprès d'usagers et de familles plus ou moins bien insérés dans un tissu social. Notre recherche institutionnelle nous amène à **cerner notre complémentarité avec les autres interventions sociales**, en participant, de ce fait, à l'évolution des pratiques. En effet, les textes législatifs nous confortent dans la volonté de situer **l'usager comme acteur essentiel**.

La loi de janvier 2002 a marqué une étape importante. Nous avons explicité nos processus de travail et élaboré des outils relatifs aux droits des usagers (Livrets d'accueil, Règlement de Fonctionnement, Document Individuel de prise en charge, Projet d'Accompagnement Individualisé, Questionnaire de satisfaction).

Enfin, **la loi du 5 mars 2007** a fait entrer dans le champ de la Protection de l'Enfance des dispositions qui visent à aider les parents dont les difficultés budgétaires entraînent des conséquences sur la vie de l'enfant. C'est ainsi que la mesure de Tutelle aux Prestations Sociales est transformée en Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (AGBF).

☞ L'évolution de l'Association a été juridique, structurelle, et aussi technique. Du bénévolat au professionnalisme s'est vécu tout un cheminement où la recherche de méthodes pédagogiques et de techniques adaptées a été continue et actuellement cette recherche, si elle a pu déjà s'appuyer sur des expériences et provoquer une évolution, se poursuit encore.

Toutefois, ces évolutions reposent sur une philosophie et des **valeurs** dont se réclame l'Institution :

- La reconnaissance des droits et des devoirs de la famille et de la personne (adultes et enfants).
- La réhabilitation de la cellule familiale et des individus dans leur parentalité et leur citoyenneté.
- Le développement et l'épanouissement de l'enfant.

II - LA LOCALISATION ET LES ZONES D'INTERVENTION

1- L'implantation géographique

L'AGSS a mis en place l'activité de Tutelle aux Prestations Sociales Enfance afin de répondre aux sollicitations des Magistrats sur tous les arrondissements judiciaires du département (notre implantation sur le service de Dunkerque, assez récente, date de Janvier 2009).

L'AGSS a son siège social et sa Direction Générale :

*3 rue Gustave Delory
59800 LILLE*

Les services de l'AGSS de l'UDAF exercent diverses mesures de protection de l'enfance, mais nous avons organisé une spécialisation pour les mesures d'Aide à la Gestion du Budget Familiale. Les services qui exercent ces mesures sont :

☞ Pour l'arrondissement judiciaire de Lille :

VILLENEUVE D'ASCQ

5 Allée de la Créativité
59650 VILLENEUVE D'ASCQ
☎ : 03.20.61.16.16
Fax : 03.20.61.14.92

VAUBAN

199-201 rue Colbert
Entrée Lille – 1er étage
59000 LILLE
☎ : 03.20.54.60.20
Fax : 03.20.54.51.18

TOURCOING

15 rue de la Biensaisance
BP 50268
59335 TOURCOING CEDEX
☎ : 03.20.70.86.00
Fax : 03.20.36.17.82

LILLE-BOIS BLANCS

165 avenue de Dunkerque
59000 LILLE
☎ : 03.20.06.14.44
Fax : 03.20.51.40.74

☞ Pour l'arrondissement judiciaire de Dunkerque :

DUNKERQUE

7 rue l'Abbé Choquet
59140 DUNKERQUE
☎ : 03.28.29.56.80
Fax : 03.28.64.35.62

☞ Pour l'arrondissement judiciaire de Valenciennes :

VALENCIENNES-PARIS

51 Faubourg de Paris

59300 VALENCIENNES

☎ : 03.27.47.52.80

Fax : 03.27.47.52.81

☞ Pour l'arrondissement judiciaire de Douai :

DOUAI

276 rue Paul Hayez

59500 DOUAI

☎ : 03.27.87.54.57.

Fax : 03.27.97.02.19.

☞ Pour l'arrondissement judiciaire de Cambrai :

CAMBRAI

56 Boulevard de la Liberté

BP 241

59405 CAMBRAI CEDEX

☎ : 03.27.83.72.20.

Fax : 03.27.74.85.26.

☞ Pour l'arrondissement judiciaire d'Avesnes :

HAUTMONT

45 Bis rue de Turenne

BP 28

59330 HAUTMONT

☎ : 03.27.63.82.55

AVESNES

32 rue de Fourmies

59440 AVESNES/HELPE

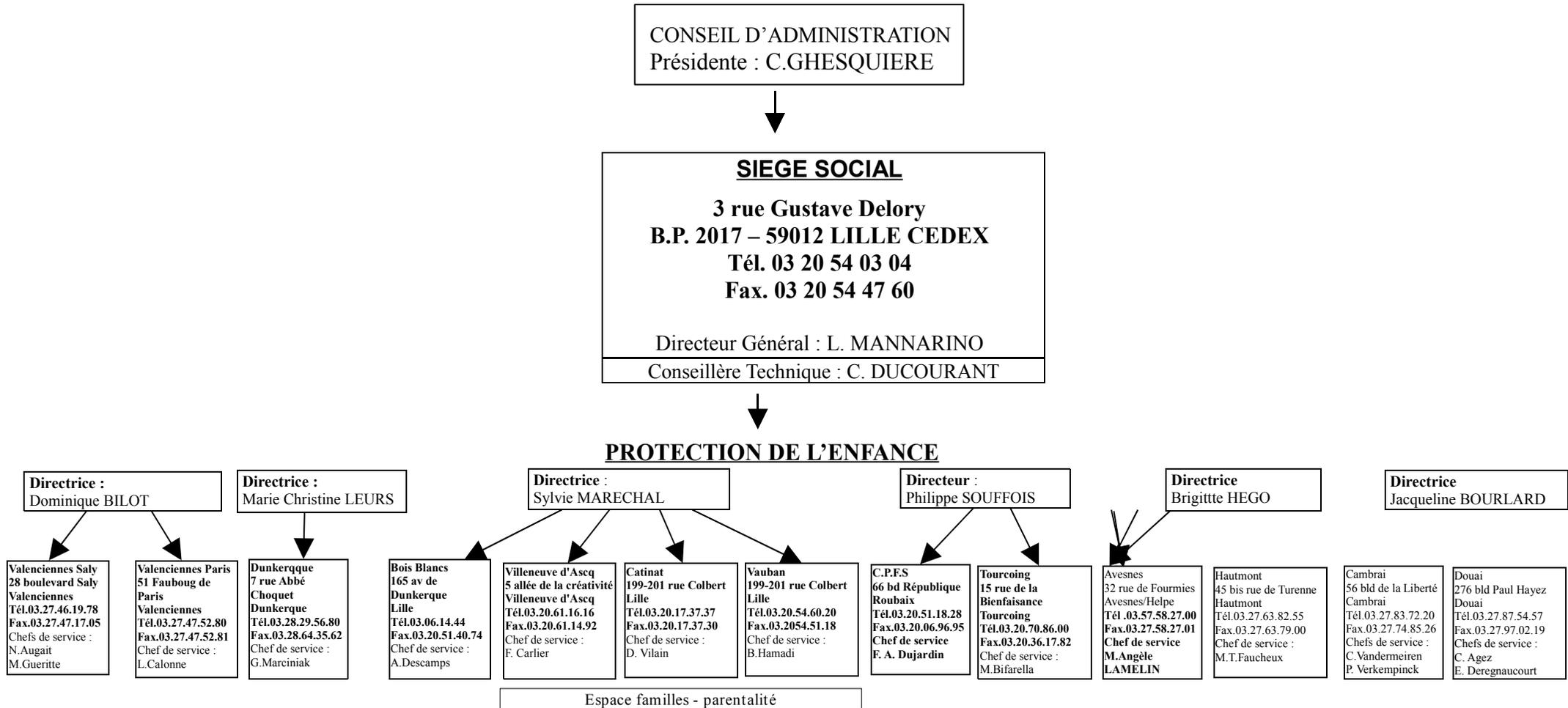
☎ : 03.27.58.27.00.

Fax : 03.27.58.27.01

Les bénéficiaires de ces mesures résident sur le territoire du Tribunal pour Enfants compétent pour prendre la décision d'AGBF.

L'objectif est d'avoir un service de proximité pour les bénéficiaires des mesures d'AGBF, faciliter l'organisation d'un service administratif pour plusieurs Délégués aux Prestations Familiales.

ORGANIGRAMME DE L'A.G.S.S. DE L'U.D.A.F. – JANVIER 2009



CONSEIL D'ADMINISTRATION
Présidente : C.GHESQUIERE

SIEGE SOCIAL

3 rue Gustave Delory
B.P. 2017 – 59012 LILLE CEDEX
Tél. 03 20 54 03 04
Fax. 03 20 54 47 60

Directeur Général : L. MANNARINO
Conseillère Technique : C. DUCOURANT

PROTECTION DE L'ENFANCE

Directrice :
Dominique BILOT

Directrice :
Marie Christine LEURS

Directrice :
Sylvie MARECHAL

Directeur :
Philippe SOUFFOIS

Directrice
Brigitte HEGO

Directrice
Jacqueline BOURLARD

Valenciennes Saly
28 boulevard Saly
Valenciennes
Tél.03.27.46.19.78
Fax.03.27.47.17.05
Chefs de service :
N.Augait
M.Gueritte

Valenciennes Paris
51 Faubourg de
Paris
Valenciennes
Tél.03.27.47.52.80
Fax.03.27.47.52.81
Chef de service :
L.Calonne

Dunkerque
7 rue Abbé
Choquet
Dunkerque
Tél.03.28.29.56.80
Fax.03.28.64.35.62
Chef de service :
G.Marciniak

Bois Blancs
165 av de
Dunkerque
Lille
Tél.03.06.14.44
Fax.03.20.51.40.74
Chef de service :
A.Descamps

Villeneuve d'Ascq
5 allée de la créativité
Villeneuve d'Ascq
Tél.03.20.61.16.16
Fax.03.20.61.14.92
Chef de service :
F. Carlier

Catinat
199-201 rue Colbert
Lille
Tél.03.20.17.37.37
Fax.03.20.17.37.30
Chef de service :
D. Vilain

Vauban
199-201 rue Colbert
Lille
Tél.03.20.54.60.20
Fax.03.2054.51.18
Chef de service :
B.Hamadi

C.P.F.S
66 bd République
Roubaix
Tél.03.20.51.18.28
Fax.03.20.06.96.95
Chef de service
F. A. Dujardin

Tourcoing
15 rue de la
Bienfaisance
Tourcoing
Tél.03.20.70.86.00
Fax.03.20.36.17.82
Chef de service :
M.Bifarella

Avesnes
32 rue de Fourmies
Avesnes/Helpo
Tél .03.57.58.27.00
Fax.03.27.58.27.01
Chef de service
M.Angèle
LAMELIN

Hautmont
45 bis rue de Turenne
Hautmont
Tél.03.27.63.82.55
Fax.03.27.63.79.00
Chef de service :
M.T.Faucheux

Cambrai
56 bld de la Liberté
Cambrai
Tél.03.27.83.72.20
Fax.03.27.74.85.26
Chefs de service :
C.Vandermeiren
P. Verkempinck

Douai
276 bld Paul Hayez
Douai
Tél.03.27.87.54.57
Fax.03.27.97.02.19
Chefs de service :
C. Agez
E. Deregnacourt

Espace familles - parentalité

2- Une organisation comptable centralisée

Dans les locaux du Siège Social, se trouve le service administratif et comptable centralisé appelé « Service Lille Delory » qui réalise les mouvements et opérations comptables pour l'ensemble des allocataires suivis dans le cadre des mesures d'AGBF.

L'AGSS de l'UDAF reçoit les prestations familiales de façon centralisée et chaque Délégué aux Prestations Familiales responsable de l'action éducative budgétaire transmet les ordres de paiement au siège. L'outil informatique va nous permettre prochainement de réaliser les ordres de paiement à partir des services si le système comptable reste centralisé pour produire les relevés de gestion, comme cela se passe actuellement.

L'AGSS applique la règle de la comptabilité publique qui différencie l'ordonnateur du paiement et le payeur, garantissant le contrôle et la prévention.

3- La constitution des équipes et la formation des DPF

Chaque service est constitué d'une équipe pluridisciplinaire :

- un directeur de service,
- un chef de service,
- un secrétariat;
- l'équipe des travailleurs sociaux,
- une psychologue.

D'autres intervenants de l'AGSS peuvent participer aux projets d'accompagnements individualisés, particulièrement lorsqu'une mesure d'AEMO est associée (médecin psychiatre et d'autres membres de l'équipe Assistance Educative en Milieu Ouvert). Des interventions spécifiques peuvent accompagner des actions collectives.

Dans chaque service, une diversité d'activités est assurée (I.O.E., A.E.M.O., T.P.S. qui deviennent des mesures d'A.G.B.F.). L'équipe a toujours le souci de créer une cohérence et la continuité d'intervention en lien avec le Réseau de proximité.

La démarche spécifique pour la formation des Délégués aux Prestations Familiales (DPF) se réalisera durant l'année 2010, conformément à la Loi du 5 Mars 2007 relative à la Protection des personnes vulnérables et aux décret d'application du 26 Mars 2009 posant les exigences de formation pour les professionnels chargés des mesures d'Aide et de Gestion du Budget Familial.

4- Les locaux et l'accueil des usagers

Chaque service de l'AGSS dispose de locaux accessibles au public par les transports en commun.

Un accueil physique et téléphonique est réalisé durant les heures d'ouverture de bureau, conformément au Règlement intérieur, soit de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

L'accueil téléphonique est assuré par le secrétariat qui est à l'écoute des usagers et des partenaires pour retranscrire les messages et/ou évaluer l'urgence autant que la nature de la demande pour transmettre l'appel immédiatement si nécessaire soit au travailleur social de permanence, soit au chef de service. Une secrétaire spécialisée appelée « collaboratrice administrative » est un interlocuteur privilégié pour les familles bénéficiaires des mesures d'AGBF. Elle travaille, en effet, en étroite collaboration avec le délégué aux prestations familiales sur tous les aspects administratifs et comptables.

Des rendez-vous peuvent être pris avec les familles par les différents membres du service auprès du secrétariat. Ces rendez-vous, s'ils s'intègrent dans un cadre horaire réglementaire, respectent les besoins que nécessite l'intervention auprès des familles en fonction du Projet d'Accompagnement Individualisé qui s'est co-construit avec elles.

Les locaux comprennent au rez-de-chaussée des salles d'accueil et de permanence offrant de bonnes conditions de réception, d'écoute et d'échange avec les familles et/ou les mineurs.

Des salles de réunion polyvalentes au rez-de-chaussée peuvent être régulièrement aménagées pour organiser des réunions avec les usagers et/ou activités diverses à l'initiative du service, souvent de plusieurs intervenants, s'intégrant dans la démarche éducative d'A.E.M.O. et d'A.G.B.F, par exemple des ateliers « cuisine et équilibre alimentaire », des groupes d'expression, qui préparent aussi progressivement les familles à s'associer à d'autres groupes dans leur propre environnement (Centre social, Maison de quartier, club de loisir etc...)

III - LES CATEGORIES DE BENEFICIAIRES

La loi du 5 mars 2007 réformant la Protection de l'Enfance inscrit le principe de la **subsidiarité de l'intervention judiciaire**.

Elle prévoit donc un accompagnement en deux étapes :

- 1- un accompagnement en économie sociale et familiale (art L. 122-3 du CASF) à l'initiative du Conseil Général par les services territoriaux d'action sociale
- 2- une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial pour deux ans renouvelables (art 375-9-1 du code civil)

Ces mesures sont à rapprocher de celles qui sont prévues pour l'accompagnement et la protection des Majeurs :

- pour la première de la mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP)
- pour la deuxième, de la mesure d'accompagnement judiciaire (depuis le 01/01/2009, la MAJ)

Les bénéficiaires des mesures judiciaires d'AGBF

Ils relèvent tout d'abord de critères de saisine du Juge des Enfants :

- 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
- et lorsque l'AESF (Accompagnement en Economie Sociale et Familiale) n'apparaît pas suffisant.

Le Juge des Enfants peut être saisi par :

- 1) l'un des représentants légaux du mineur ;
- 2) l'allocataire ou l'attributaire des prestations familiales auxquelles ouvre droit le mineur ;
- 3) le Procureur de la République ;
- 4) le Maire de la commune de résidence de l'allocataire ou de l'attributaire des prestations familiales auxquelles le mineur ouvre droit, ou le Maire de la commune de résidence de ce mineur, conjointement avec l'organisme débiteur des prestations familiales, en application des dispositions de l'article 375-9-2 du code civil.

Le Juge des Enfants peut se saisir d'office à titre exceptionnel.

Le Président du Conseil Général peut signaler au Procureur de la République toute situation pour laquelle l'accompagnement en économie sociale et familiale est insuffisant. Celui-ci s'assure qu'une telle situation entre le champ d'application de l'article 375-9 du code civil.

Les familles résident sur le secteur du Tribunal compétent pour prendre la décision.

L'analyse qui suit porte sur les familles suivies par l'AGSS de l'UDAF, dans le cadre de mesures d'AGBF au 1er Avril 2009.

Ancienneté de la mesure	Nombre de familles					moins de 6 mois					De 6 mois à 1 an					De 1 an à 2 ans					2 à 3 ans					3 à 4 ans					4 à 5 ans					5 ans et plus												
	dunkerque	Lille/Rbaix/Trg	Cambrai	Douai	valenciennes	Avesnes	dunkerque	Lille/Rbaix/Trg	Cambrai	Douai	valenciennes	Avesnes	dunkerque	Lille/Rbaix/Trg	Cambrai	Douai	valenciennes	Avesnes	dunkerque	Lille/Rbaix/Trg	Cambrai	Douai	valenciennes	Avesnes	Dunkerque	Lille/Rbaix/Trg	Cambrai	Douai	valenciennes	Avesnes	Dunkerque	Lille/Rbaix/Trg	Cambrai	Douai	valenciennes	Avesnes												
mesures en AGBF Simple	2	30	7	4	2	5	2	2	1	0	0	2	5	1	0	1	3	6	2	0	0	5	7	0	2	1	5	1	0	1	0	2	0	2	1	0	0	5	2	0	0	2						
mesures AGBF + AEMO	51	13	23	9	14	3	1	5	1	0	11	1	4	3	3	12	1	4	1	4	7	2	2	1	0	12	4	1	2	2	5	1	4	0	0	6	3	3	1	1								
double mesures AGBF + PLACEMENT	47	12	7	7	21	5	0	1	0	0	7	1	0	2	0	10	4	2	1	6	6	1	2	1	2	7	4	0	0	5	0	2	2	0	9	1	0	1	1									
triple mesure	6		9	5				1	0				2	3		3		1					3	1		1		0			1		1	0		4	2	0										
TOTAL	2	134	32	43	23	40	2	10	2	7	1	2	0	23	3	6	9	6	0	31	7	6	3	15	0	20	3	9	4	7	0	21	8	2	2	4	0	11	3	8	2	0	0	24	6	5	2	4

fait le 24 04 2009

Origine du signalement	NOMBRE DE FAMILLES SUIVIES EN AGBF					
	Dunkerque	Lille/Rbaix/Trg	Cambrai	Douai	valenciennes	Avesnes
SSD	1	56	6	17	7	21
AEMO	1	38	14	23	8	14
SAISINE JE		16	7	1	5	1
FAMILLE		13	4	0	2	1
AUTRES		11	1	2	1	
total	2	134	32	43	23	37

Age du parent Allocataire	Nombre de familles suivies en AGBF					
	Dunkerque	Lille/Rbaix/Trg	Cambrai	Douai	valenciennes	Avesnes
- 25 ans	1	18	1	7	2	8
25 à 35 ans		40	17	16	14	14
35 à 45 ans	1	72	14	18	6	11
45 et +		4		2	1	4
total	2	134	32	43	23	37

Age des enfants suivis en AGBF						
	Dunkerque	Lille/Rbaix/Trg	Cambrai	Douai	valenciennes	Avesnes
0 à 3 ans	2	59	12	18	18	16
3 à 6 ans		71	24	23	23	20
6 à 12 ans	1	159	37	48	33	40
12 à 15 ans	1	68	16	32	11	24
+ 15 ans		73	11	19	5	8
total	4	430	100	140	90	108

Nombre de familles suivies en AGBF	Dunkerque	Lille/Rbaix/Trg	Cambrai	Douai	valenciennes	Avesnes
avec 1 enfant à charge	1	12	6	6	3	8
avec 2 enfants à charge		30	7	10	6	8
avec 3 enfants à charge	1	37	9	14	2	9
avec 4 enfants à charge		24	5	6	4	8
avec 5 enfants à charge		20	3	4	2	5
avec + 5 enfants à charge		11	3	3	1	1
total	2	134	33	43	18	39

Nombre de familles suivies en AGBF dont les familles sont :	Dunkerque	Lille/Rbaix/Trg	Cambrai	Douai	valenciennes	Avesnes
Tous au domicile	2	70	16	25	10	14
Tous placés		34	9	6	3	15
Certains au domicile et certains placés		30	7	12	10	10
total	2	134	32	43	23	39

Par ailleurs, nous avons pu réaliser une analyse de la typologie familiale sur **266 familles** suivies au 1er Avril 2009, ce qui met en évidence :

En ce qui concerne l'hébergement

- Dans 85 familles (soit 32 %), les enfants vivent avec leur mère seule.
- Dans 72 familles (soit 27 %), les enfants vivent avec leur deux parents biologiques,
- Dans 54 familles (soit 20 %), tout ou partie des enfants vivent en famille d'accueil (enfants confiés à l'A.S.E.), l'AGBF a pour fonction de maintenir le logement, des conditions de vie satisfaisantes pour permettre les retours réguliers et dans certains cas préparer la mainlevée du placement avec la perspective de soutenir les familles dans l'autonomie de gestion du budget.
- Dans 55 familles (soit 21%) tout ou partie des enfants vivent en partie au domicile parental en bénéficiant de relais tels intervenants scolaires, ou environnement familial (grands parents, oncles et tantes) ou chez des tiers dignes de confiance).

La précarité des ressources est une constante

182 mères et 62 pères sont sans emploi. Les ressources essentielles sont presque toujours constituées des prestations familiales puisque 22 pères et 9 mères seulement ont un salaire.

Par ailleurs, 7 pères et 14 mères sont bénéficiaires de l'AAH.

Le RMI est attribué à 40 des pères et à 99 des mères.

La nature du logement

- 102 (soit 38 %) des familles sont logées par des bailleurs sociaux
- 90 (soit 33 %) des familles dans le parc privé
- 11 (soit 4 %) des familles sont hébergées chez des tiers

Les conditions de logement

Les logements sont souvent caractérisés comme étant « adaptés » en lien avec la proportion de familles logée par des bailleurs sociaux.

Par contre, 76 familles (soit 28 %) vivent sans confort, 23 (soit 8 %) dans des logements insalubres et 43 (soit 16 %) dans des logements surpeuplés.

La problématique dominante

Le cumul de facteurs est toujours présent. Toutefois, nous avons cherché à situer les problématiques le plus souvent mises au premier plan des difficultés ayant des conséquences sur les enfants.

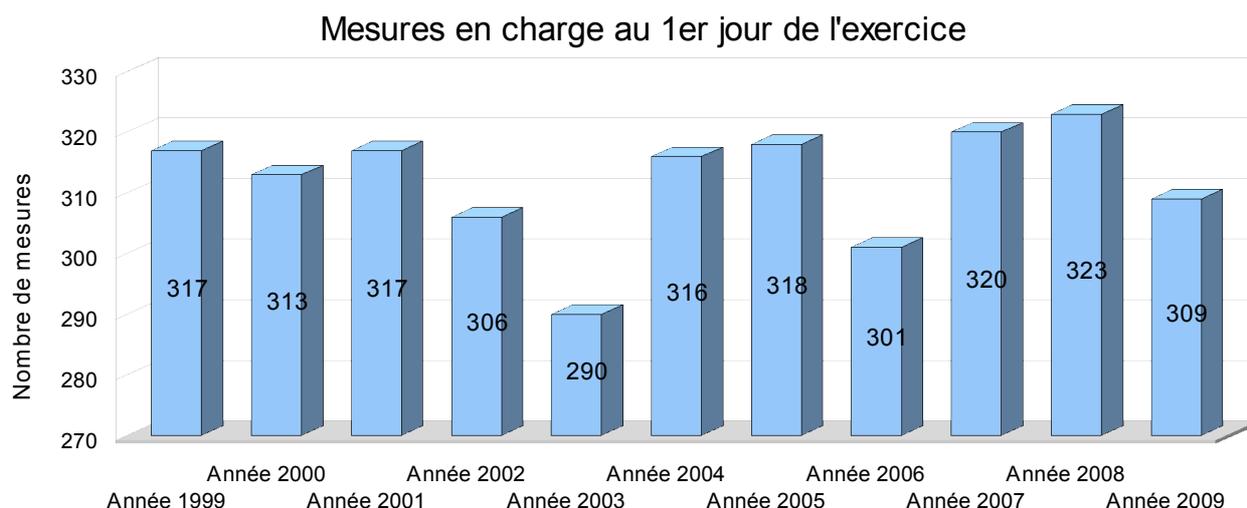
- ☞ les carences éducatives sont mises au premier plan pour 146 familles (soit 54 %)
- ☞ viennent ensuite la précarité pour 113 familles (soit 42 %)
- ☞ les maltraitances sont caractérisées dans 23 familles (soit 8 %)
- ☞ les conduites addictives constituent un motif important d'intervention pour 49 familles (soit 18%)
- ☞ l'isolement social est repéré comme important (et particulièrement sur l'arrondissement de Lille).

L'AGSS répond à la saisine des Juges des Enfants.

Depuis la loi du 5 Mars 2007, l'Aide à la Gestion du Budget Familial est clairement situé comme mesure de Protection de l'Enfance mais cette mesure ne peut intervenir que lorsque la mesure d'A.E.S.F exercée par les services du Conseil Général n'a pas produit des effets suffisants.

Nous constatons dans les tableaux relatant l'activité que cette mesure (TPS comme AGBF) est assez stable.

Elle constitue un outil important de l'accompagnement éducatif des familles avec des actions concrètes et par là une dimension de protection directe de l'enfant, y compris quand cette mesure vise à permettre des retours en famille, lorsqu'il est placé.



Évolution de l'activité

Nous avons réalisé en 2009, la prise en charge de 406 mesures d'AGBF. Les tableaux qui suivent font un état des lieux des flux de ces dix dernières années.

Nous constatons pour le moment que le dispositif en place correspond aux besoins de la saisine. L'évolution de l'activité dépendra en partie de la mise en œuvre des évaluations réalisées par les UTPAS lors du suivi de l'Accompagnement en Économie Sociale et Familiale (Art L 122-3 du CASF).

La mesure d'AGBF est aujourd'hui clairement intégrée à la Loi du 5 mars 2007 comme un outil de protection de l'enfant par le soutien apporté à la famille dans l'amélioration des conditions de vie de

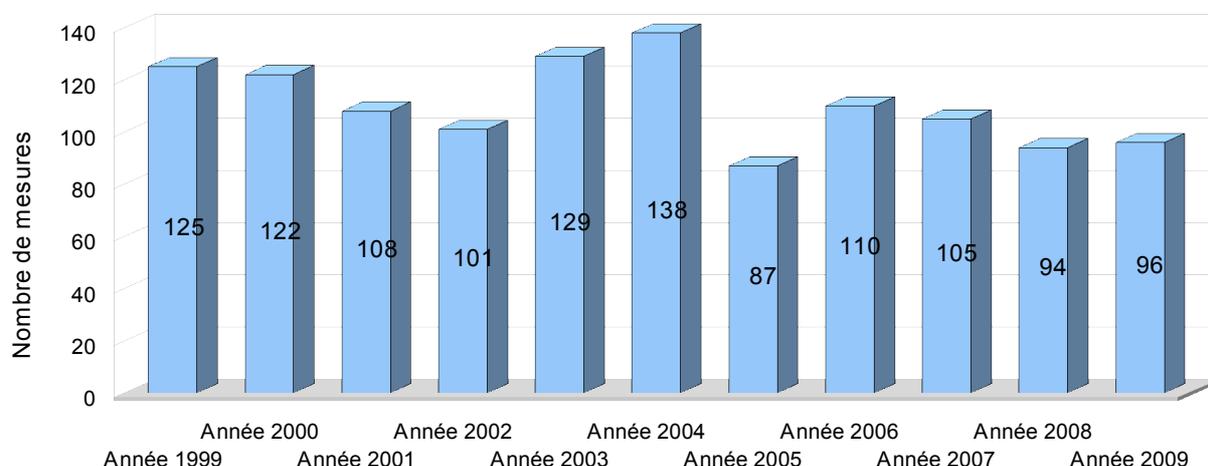
l'enfant lorsque l'AESF n'apparaît pas suffisant.

Dans le contexte, il nous est difficile d'évaluer les perspectives d'évolution de la saisine toutefois **nous percevons nettement l'intérêt de cette mesure comme support d'accompagnement éducatif afin de soutenir les compétences des parents et leur permettre d'appréhender les besoins de leur enfant en favorisant leur bien être dans la vie quotidienne.**

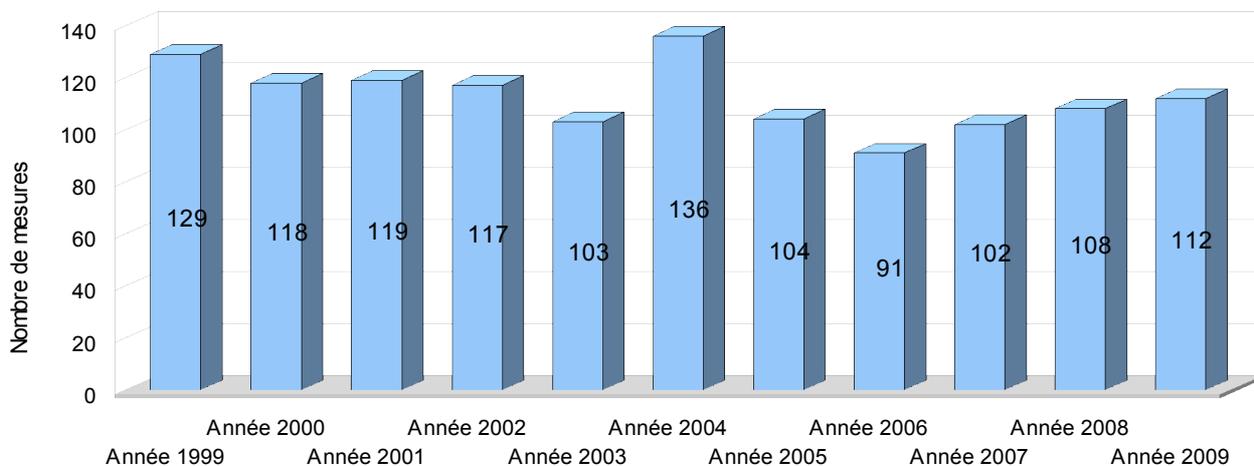
Par là même, c'est une mesure qui contribue à éviter la dégradation des situations familiales, l'éclatement familial et le placement d'enfants, particulièrement dans les situations de risque d'expulsion du logement ou de grande précarité avec cumul de difficultés.

Elle permet aussi quand le placement a eu lieu, le maintien des liens et de conditions favorables pour des retours réguliers des enfants au domicile et la reconstruction d'un équilibre propice au retour définitif des enfants en cas de main levée de placement.

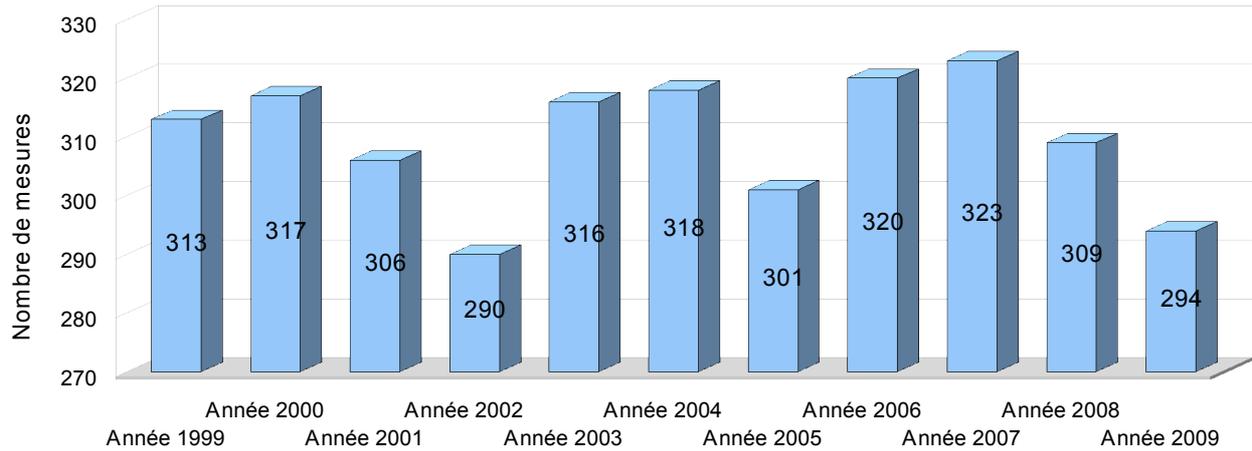
Evolution des mesures confiées



Evolution des mesures terminées



Mesures en cours au 31 décembre de l'exercice



Ces données ont été élaborées en vue du Schéma Régional des Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs et des Délégués aux Prestations Familiales.

REPARTITION DES TPSE ET DES MJAGBF SELON LES TGI AU 31/12/2008

TGI	Avesnes	Cambrai	Douai	Dunkerque	Lille	Valenciennes	Total
TPSE	29	29	29	0	116	12	215
MJAGBF	18	14	19	0	25	18	94
Total Mesures Enfants	47	43	48	0	141	30	309

Les moyens mis en place pour l'exercice des mesures.

Pour exercer ces mesures, nous avons réparti les moyens requis dans les différents services selon l'évolution de la saisine par arrondissement, avec le ratio suivant :

- Un délégué aux Prestations Familiales pour 28 mesures
- 1,59 ETP Chef de service pour 11 ETP délégué soit un ratio 0,14
- 3,03 ETP de Secrétaire pour 11 ETP de Délégué soit un ratio de 0,28

Les moyens mis en œuvre sur l'ensemble de l'Association représentent pour l'année 2009 :

- 0,60 ETP Cadre de Direction
- 1,59 ETP Chef de services
- 2,93 ETP Secrétaire
- 9,74 ETP Délégués
- 0,50 ETP Entretien

V - LE PROJET DE SERVICE

1- Le sens du projet de service

Le Projet de Service est donc le moyen d'exprimer le sens des actes que nous mettons en place avec la famille au cours de la mesure afin que cela constitue un repère :

- ◆ Pour les Juges pour Enfants qui nous confient ces missions,
- ◆ Pour les familles qui ont le besoin et le droit de cerner la cohérence de nos interventions,
- ◆ Pour nos partenaires avec qui nous allons élaborer une action concertée,
- ◆ Pour l'ensemble des Professionnels de l'Association qui exercent ces mesures et qui s'inscrivent dans une dynamique d'amélioration continue afin de répondre de la manière la plus pertinente possible aux difficultés rencontrées par les usagers, en ajustant et confrontant leurs pratiques professionnelles aux orientations pédagogiques de l'Association.

Missions:

La mesure d'AGBF est une mesure de Protection Judiciaire de l'Enfance qui s'adresse le plus souvent à des familles en situation de grande précarité, qui rencontrent un cumul de difficultés personnelles, familiales, et sociales. Cela suppose de la part des professionnels un réel **respect** du cheminement de chacune des personnes et des familles en même temps qu'une croyance en leurs capacités d'évolution, sur laquelle va reposer la multiplicité des formes d'intervention.

Pour l'AGSS, la mesure d'AGBF est exercée comme une mesure éducative globale avec un support budgétaire, il convient aujourd'hui, sans renier ces orientations, de préciser institutionnellement quel est le sens de notre démarche pédagogique, des objectifs que nous fixons et des limites que nous mettons à notre intervention, eu égard au cadre fixé par la loi.

Il est donc important que cette mesure temporaire, privative de liberté dans l'utilisation de l'argent, ait une **fonction d'aide** et soit **source d'une nouvelle dynamique** pour l'ensemble de la famille tout en lui permettant de **recréer des liens sociaux**.

2- Les bases légales de la mesure d'aide à la gestion du budget familial et la formation des DPF

Les textes relatifs à la catégorisation du service.

Schémas régionaux ou départementaux.

Arrêté d'autorisation:

Arrêté d'autorisation du 26/11/2010 à l'AGSS de l'UDAF pour la création d'un service mandataire judiciaire à la protection des mineurs afin d'exercer 350 mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial.

(voir réserve)

Convention:

La loi n° 2007-293 du 05 mars 2007 introduit deux dispositions qui ont pour but d'aider les parents confrontés à des difficultés de gestion du budget familial ayant des conséquences sur les conditions de vie de l'enfant.

*L'accompagnement en économie sociale et familiale s'inscrit comme une nouvelle 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 être également proposée par le service de l'Aide Sociale à l'Enfance quand la situation de l'enfant le justifie. Elle est mise en œuvre dans le cadre d'une **protection administrative** de l'enfant.*

*La mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial est une mesure d'assistance éducative. Elle est prononcée par le Juge des Enfants dans le cadre d'une **protection judiciaire** de l'enfant. Elle se substitue à la tutelle aux prestations sociales enfants (TPSE). Elle ne peut être décidée que par le Juge des Enfants lorsque l'accompagnement en économie sociale et familiale dans le cadre de la protection administrative apparaît insuffisant.*

La loi du 05 mars 2007 réformant la protection de l'enfance transforme en effet la mesure de Tutelle aux Prestations Sociales enfants en mesure judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial, qu'elle introduit dans le champ de la protection de l'enfance. Cette mesure enrichit ainsi la palette des mesures d'assistance éducative dont dispose le Juge des Enfants.

La loi inscrit cette mesure à l'article 375-9-1 du Code Civil.

« 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 et que l'accompagnement en économie sociale et familiale prévu à l'article L.222-3 du Code de l'action sociale et des familles n'apparaît pas suffisant, le Juge des Enfants peut ordonner qu'elles soient, en tout ou partie, versées à une personne physique ou morale qualifiée, dite « délégué 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 liste des personnes habilitées à saisir le Juge aux fins d'ordonner cette mesure d'aide est fixée par décret ».

« La décision fixe la durée de la mesure. Celle-ci ne peut excéder deux ans. Elle peut être renouvelée par décision motivée ».

L'article L.552-6 du code de la sécurité sociale est ainsi rédigé :

« Art. L552-6. Dans le cadre de la mesure judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial prévue à l'article 375-9-1 du Code Civil, le Juge peut décider qu'une personne qualifiée, dite « délégué aux prestations familiales », perçoit tout ou partie des prestations familiales dues au bénéficiaire de la mesure ».

« Le présent article n'est pas applicable à la prime forfaitaire prévue au II de l'article L.524-5 ».

« La charge des frais de la mesure judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial incombe à l'organisme débiteur de la prestation due à la famille et perçue par le délégué. Si plusieurs prestations sociales sont perçues par le délégué, la charge incombe à l'organisme versant la prestation au montant le plus élevé ».

L'Association organise dès la fin de l'année 2010, la mise en place de la formation des Délégués aux Prestations Familiales en vue de l'obtention du CNC.

Comme les autres mesures judiciaires de protection de l'enfance, la mesure judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial est décidée par le Juge des Enfants pour une durée qui ne peut excéder deux ans. Elle est renouvelable.

Le professionnel, chargé d'exercer cette mesure, est désormais nommé délégué aux prestations familiales.

Il est primordial que le Juge des Enfants, puis l'intervenant expliquent aux parents concernés la finalité de la mesure, présentent les raisons de la décision et l'intérêt de leur coopération.

Les parents ne disposent plus librement des Prestations Familiales, celles-ci étant perçues par le délégué aux Prestations Familiales chargé de l'exercice de la mesure et utilisées sous son contrôle.

3- Mise en oeuvre et les objectifs de la mesure d'AGBF

La mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial est subsidiaire à l'accompagnement en économie sociale et familiale.

Cette mesure ne peut être décidée par le Juge des Enfants que si les prestations familiales ne sont pas employées pour les besoins de l'enfant et que l'accompagnement en économie sociale et familiale n'apparaît pas suffisant pour remédier à la situation.

Seule la mesure judiciaire permet une gestion des prestations familiales par le délégué aux prestations sociales.

C'est le Juge des enfants qui désigne le délégué aux prestations familiales. Celui-ci peut être une personne morale ou physique.

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection juridique des majeurs dispose que le délégué aux prestations familiales doit être qualifié pour assurer cette fonction qui nécessite la compétence de professionnels détenteurs d'un diplôme de travail social (Conseiller en économie sociale et familial, éducateur spécialisé ou assistant de service social).

Il importe également d'offrir des garanties en terme de responsabilités de gestion, de transfert des prestations familiales et de contrôle des comptes.

Le délégué aux prestations familiales doit affecter les prestations à caractère familial ou destinées aux enfants, aux besoins exclusifs de ceux-ci et aux dépenses de première nécessité les concernant. Il est habilité à prendre toutes les mesures de nature à améliorer les conditions de vie des enfants et à exercer auprès des parents une action éducative.

4- - Comment s'exerce la mesure d'AGBF

4.1. La phase d'accueil

4.1.1. La réception de l'ordonnance

L'ordonnance est adressée par le Greffe du Tribunal pour Enfants,

- à la famille ou les représentants légaux des mineurs
- à l'AGSS chargée d'exercer la mesure,
- aux services d'Action Territoriale,
- à l'organisme débiteur,
- au Procureur de la République (par avis de notification).

L'Association, et par délégation, le Directeur de Service et le Chef de Service, est donc chargée de mettre en place les moyens structurels et techniques qui permettront d'accomplir cette mission.

♦ La constitution administrative du dossier

L'ordonnance est enregistrée par la Secrétaire de Direction :

- Afin d'ouvrir un Dossier Individualisé d'Accompagnement Familial (DIAF) qui va permettre l'enregistrement des données relatives à la situation de la famille, et conduire à l'élaboration d'un Projet d'Accompagnement Individualisé (PAI).
- Afin d'ouvrir un compte au niveau du service de Lille-Delory (Service administratif et comptable centralisé). Pour la perception des Prestations Familiales adressées par la CAF.
- Afin de préparer un dossier administratif pour le Travailleur Social :
 - fiche familiale,
 - fiche comptable;
 - imprimés nécessaires aux ordres de paiement.

◆L'extrait de dossier

Un extrait de dossier du Tribunal pour Enfants est constitué avant que commence la mesure, et si possible, avant l'attribution.

Il comprend donc :

- L'histoire de la procédure, c'est à dire l'origine de la mesure
- Les motifs de la mesure et les motifs de la décision du Juge des Enfants
- L'histoire de la famille à travers le signalement au regard des interventions sociales ou judiciaires qui précédent.

Le contenu de cet extrait de dossier **va nous permettre :**

- de cerner la problématique familiale, donc d'adapter notre intervention,
- de rassembler tous les éléments nécessaires pour veiller à la continuité du parcours de la famille (parents et enfants)
- de confronter le discours et les perceptions exprimées par la famille aux éléments observés par le Juge des Enfants, au regard des accompagnements qui précédent.

4.1.2. L'élaboration des premières hypothèses de travail

L'objectif de cette étape menée avec le Chef de Service est de créer un premier lieu de soutien, d'aide, de confrontation, de distanciation pour le Délégué aux prestations familiales chargé de la mesure en utilisant le questionnement et les repères méthodologiques du Service.

Il s'agit en effet :

☞de situer le contexte des différentes interventions et de cerner le sens de cette mesure pour les différents protagonistes :

- le Juge des Enfants
- la famille
- les partenaires, le réseau
- le Service
- le Délégué à la Tutelle

☞de dégager les premières hypothèses sur le fonctionnement familial

Tout cela pour déterminer la manière de poser **le contexte de l'intervention**, c'est à dire la manière d'élaborer les premiers contacts avec la famille.

Nous mesurons combien tous ces préalables marqueront l'intervention et le sens de l'aide apportée à la famille.

4.1.3. La mobilisation du réseau

La préparation de la démarche d'accompagnement de la famille nécessite que des concertations soient assurées avec :

- le Service Social Départemental
- d'autres services partenaires

dans un souci de continuité et de cohérence.

Nous informons l'UTPAS de la mise en oeuvre de l'intervention et du nom du Délégué aux prestations familiales qui exercera la mesure.

Le partenariat revêt un sens profond dans la démarche pédagogique.

En effet, les difficultés budgétaires des familles suivies dans le cadre de mesures d'AGBF se contextualisant dans un cumul de difficultés sociales (qui touchent les liens familiaux, la santé, le travail, l'insertion dans l'environnement, le domaine scolaire, etc...), après un accompagnement en économie sociale et familiale. Tout ceci peut se traduire par la défaillance, voire la rupture du lien social.

Aider la famille à développer ses potentialités pour prendre ou reprendre en main la gestion de son budget passe donc par **le développement de la confiance en soi**, par des expériences relationnelles qui permettent à la famille et à ses membres, de retrouver une image positive d'elle-même.

L'un des objectifs essentiels pour y parvenir est donc **d'aider la famille à reconstruire ou à maintenir des liens positifs avec son réseau. Ceci est à signifier et à mettre en action dès le départ de la mesure.**

Notre réflexion quant au travail à **élaborer avec le réseau dès le début de la mesure**, nous amène à penser que cela va au delà d'un travail de concertation qui permettrait de recueillir des informations et de coordonner les différentes interventions, même si tout cela est une nécessité.

L'objectif de la mise en place immédiate de liens avec les autres intervenants et partenaires, vise à montrer à la famille **en faisant l'expérience avec elle**, que la mesure d'AGBF nécessite la communication avec les autres intervenants et **n'est en rien une « coalition »**, mais au contraire une **relation vécue dans la transparence et qui se construit donc avec elle.**

C'est à cette condition que la **cohérence et la cohésion des intervenants** peut réellement constituer une aide pour la famille. Celle-ci fait alors l'expérience que chaque service, chaque partenaire a une **place et un rôle complémentaires**, et participe à son évolution dans le but de l'aider à mieux **prendre en compte les besoins élémentaires des enfants.**

Il ne s'agit pas d'une « prise en charge » de la famille, ni de multi-interventions cloisonnées, mais de **co-interventions** qui s'articulent.

Nous pensons que la famille est **sensible à la façon dont les intervenants entrent en relation avec elle**. Elle est aussi attentive à la façon dont les intervenants communiquent ou résolvent leurs moments d'incompréhension. C'est en quelque sorte **une expérience et un modèle de communication** qui ont des incidences sur l'évolution des modes de relations de cette famille (aux

niveaux intra et extra familiaux).

4.1.4. La première rencontre avec la famille au service

Si notre préoccupation au cours de cette rencontre est **d'établir une réelle relation avec la famille** pour faire connaissance, **créer un climat d'écoute réciproque**, favorable à l'instauration d'une confiance, il doit être clair que **nous intervenons dans un contexte judiciaire, que cette mesure s'inscrit dans une durée et que le Juge des Enfants en attend des changements, des évolutions dans le développement des capacités des parents à s'organiser pour prendre en compte les besoins essentiels de leurs enfants.**

La manière dont nous entrons en relation avec la famille va donc être marquée par ces deux éléments de réalité, **aide et contrainte**, qui sont l'essence même de l'intervention judiciaire. Celle-ci ne peut absolument pas être banalisée ; c'est ce contexte qui a une fonction dynamique.

C'est dès les premiers contacts que se pose le contexte de changement.

Ceci a d'autant plus d'impact que le premier contact s'instaure le plus rapidement possible après l'audience et avant l'arrivée des Prestations Familiales au service.

Le lieu de la première rencontre.

Nous pensons qu'il est très important sur le plan symbolique, que cette première rencontre se passe le plus souvent possible au service :

- ▲ pour créer **une sorte d'interrogation, de contexte nouveau, d'attente**, et favoriser la réflexion avant tout démarrage de l'action
- ▲ et ainsi poser le cadre judiciaire de l'intervention de façon plus paisible et bâtir notre démarche avec la famille.

C'est la famille qui entre dans un dispositif que le Juge des Enfants lui impose temporairement, de manière à améliorer sa situation et à assurer la protection des enfants. Cette mesure s'impose à nous autant qu'à eux-mêmes en tant que parents.

Ce n'est pas nous qui faisons intrusion dans la vie familiale. **L'inviter à venir au service, c'est la rendre ACTRICE**, c'est à dire capable de se positionner face à ce qui se met en place, face aux cadres de rencontre et d'échange que nous lui soumettons. A l'expérience, nous constatons que la famille se déplace souvent avec plus de facilité que nous l'avions imaginé.

Elle peut éventuellement nous proposer de changer le rendez-vous. La manière dont elle se situe face à ce premier courrier nous donne déjà des indications sur la façon dont elle vit cette mesure.

Mais sa réaction prend aussi un sens pour nous :

- ▲ Une communication téléphonique peut lui permettre de créer un premier contact « médiatisé »

en quelque sorte

▲ La possibilité de reporter le rendez-vous signifie que le dialogue est ouvert.

Pour toutes ces raisons, notre première option est de tout mettre en oeuvre pour que la famille vienne au Service pour ce premier contact.

Cela peut nous paraître contraignant pour des familles ayant des difficultés financières et vivant dans des secteurs ruraux où les transports en commun sont plus rares qu'en secteur urbain. Cependant, les familles se rendent en audience, nous mesurons combien c'est important et le sens que cela revêt pour elles.

Notre souci dans cette option est de les considérer comme « sujet » capable de se positionner sans subir une intervention sociale banalisée, c'est à dire qui s'exercerait dans le même contexte que d'autres interventions sous les mêmes formes.

Si la famille ne prend pas contact, le service est amené à prendre les moyens de la rencontrer à domicile bien sûr.

Le sens et le contenu de la première rencontre

Le chef de Service fixe rendez-vous à la famille (en adéquation avec la composition de la famille ; les deux conjoints sont concernés dès le départ s'il y a lieu) au Service pour une rencontre où le Délégué aux Prestations familiales sera présent.

L'intervention du Chef de Service dans cette première rencontre **concrétise la mission que le Service a reçue du Juge.**

C'est aussi le moyen de montrer que le Service est constitué d'une Equipe, d'une hiérarchie, d'une organisation, que chacun des acteurs a une latitude, un droit à la parole, est acteur de ce qui va se construire.

◆ Le Chef de Service présente la mesure d'AGBF et le Service.

La famille **est invitée à dire comment elle a compris cette mesure**, ce qui a fait qu'elle a été prononcée et ce que le Juge des Enfants a dit à l'audience.

Elle peut aussi **exprimer ses attentes, ses demandes face à cette mesure.**

A ce moment de l'entretien, le Service est amené à formuler ce qu'il a compris des difficultés formulées par le Juge.

Le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement sont remis à la famille.

Un premier document est élaboré avec la famille qui sera réactualisé au plus tard dans les trois mois. C'est le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC). Il précise en particulier les objectifs de la prise en charge et le délai dans lequel ils seront revus (voir document en annexe).

Ceci permet d'expliciter les premières étapes d'accompagnement en fonction de ce que la famille exprime en terme de demandes et/ou de besoins.

◆ Le Délégué aux prestations familiales aborde avec la famille les questions de budget, ainsi que la manière dont les échanges, les futures rencontres, les envois d'argent s'organisent.

Un rendez-vous est pris pour une prochaine rencontre à domicile.

4.2. Le bilan diagnostic et le PAI

En s'intégrant dans la loi du 5 mars 2007, la mesure d'AGBF constitue un outil pour le Juge des enfants afin de contribuer à l'évolution des enfants en améliorant la prise en charge de leur vie quotidienne, c'est-à-dire :

- garantir le logement,
- protéger la santé,
- veiller à l'éducation,

en **impliquant les parents dans une démarche progressive**, adaptée à leur situation et à leurs besoins de façon à ce qu'ils **puissent assurer eux-mêmes la gestion de leur budget dans les meilleures conditions possibles**. Tout ceci passe par la nécessité d'une étape de compréhension de l'ensemble de la famille, de son contexte de vie, du niveau des difficultés qu'elle rencontre mais aussi de ses potentialités et de celles de chacun de ses membres.

Cette démarche vise la meilleure **connaissance possible de ce qui induit le fonctionnement de la famille et a conduit aux difficultés budgétaires**. C'est aussi ce qui va nous permettre de comprendre ce qui sera levier pour soutenir les évolutions.

Nous avons donc à prendre en compte deux axes indissociables :

- **les fonctions parentales,**
- **les besoins de l'enfant.**

Le tableau ci-dessous précise les repères essentiels sur lesquels nous nous appuyons pour évaluer la situation.

Les fonctions parentales	Les besoins de l'enfant
PLAN COGNITIF	
<ul style="list-style-type: none"> - composition familiale en référence au génogramme (filiation, autorité parentale) - santé des membres de la famille - les modes de vie familiale ▲ ressources ▲ logement et conditions de vie ▲ attention portée à l'enfant dans les soins ▲ attention portée à l'enfant pour le protéger 	<ul style="list-style-type: none"> - santé de l'enfant, troubles du développement physique - développement staturo-pondéral, carences d'hygiène, d'alimentation et de suivi médical - développement psychomoteur et sensoriel ▲ troubles du développement moteur ▲ manque de stimulation ▲ désinvestissement des acquisitions et ou de la scolarité
PLAN AFFECTIF	
<ul style="list-style-type: none"> - les modes de communication intra-familiaux - la dynamique transgénérationnelle (référence à la l'histoire et au génogramme) - les attitudes éducatives - les capacités des parents à se centrer sur les besoins de l'enfant 	<ul style="list-style-type: none"> - développement psychoaffectif - comportement de l'enfant
PLAN SOCIAL	
<ul style="list-style-type: none"> - les origines et références culturelles - les activités sociales et professionnelles - les antécédents judiciaires - les relations avec les intervenants 	<ul style="list-style-type: none"> - capacité de l'enfant à se séparer de sa famille, son autonomie - ouverture de l'enfant sur l'extérieur - mode de relation de l'enfant aux adultes et à ses pairs - intégration scolaire

Dans cette étape l'aspect fondamental est d'être à l'écoute de la famille de façon très respectueuse de la vie privée et des droits des parents et de l'enfant. C'est un cheminement qui prend en compte la réalité de la famille en respectant son rythme.

Dans les trois mois qui suivent le début de la prise en charge : ce sont les premières rencontres avec la famille qui permettent de formuler avec elle des objectifs adaptés, partant de ses attentes et des besoins explicités pour garantir le mieux-être des enfants, dans un **Projet d'Accompagnement Individualisé (PAI)**.

Il s'agit par là d'**estimer le risque encouru par l'enfant et d'apprécier le degré d'autonomie des parents dans la gestion mensuelle ou hebdomadaire du budget**. Les objectifs formulés se doivent d'être concrets, réalistes (à la juste mesure de chacun) évaluables. Cela peut se situer sur des aspects divers :

- organisation budgétaire,
- démarches administratives,
- organisation de la vie quotidienne et aménagement du logement,
- actes concrets en rapport avec la réponse aux besoins des enfants.

Ces propositions et engagements, confirmés dans le PAI, permettront de faire le point régulièrement et de mesurer les étapes franchies. Il est co-signé par la famille et le Délégué aux Prestations Familiales.

Les signatures et engagements, c'est d'abord **L'ENGAGEMENT DU SERVICE** à l'égard de la famille, c'est-à-dire l'engagement du service à mener un accompagnement qui se construit **dans le cadre de la mission fixée par le Juge des Enfants** en s'appuyant sur **l'autorité parentale** donc toujours dans une **construction interactive avec l'enfant et sa famille**.

Si le Chef de Service n'a pu être présent au premier entretien, il est nécessaire qu'il s'associe à l'élaboration du PAI.

Le PAI est un moyen concret de faire percevoir à la famille la considération qui lui est portée et les droits de chacun d'être informé du cheminement et des étapes que nous projetons avec elle.

4.3. La mise en oeuvre du PAI

L'accompagnement individualisé suppose de s'appuyer sur les compétences, les potentialités et sur les ressources extérieures.

Il ne s'agit en aucun cas de se substituer aux parents, mais de rechercher **ce qui prend SENS pour eux** en respectant leur rôle et leurs modes de vie, qui doivent cependant être compatibles avec les besoins et droits de l'enfant et favorables à son développement.

Ainsi, **quand la famille comprend qu'il y a un problème dans la gestion du budget et peut en faire l'analyse avec nous, c'est déjà un acte éducatif**, car c'est une prise de distance avec un tiers qui peut avoir un impact sur le mode de relation familial, l'attention aux besoins des enfants et la recherche de moyens pour y répondre.

Quels points vont retenir particulièrement notre attention ?

Les critères retenus par le Juge des enfants pour prononcer la mesure d'AGBF sont ceux qui mettent en péril les conditions nécessaires à la sécurité et au développement de l'enfant.

Dans le cadre d'une mesure d'Assistance Educative, ces aspects sont donc nécessairement abordés avec la famille et nous savons combien l'attention portée au contexte matériel a des conséquences sur l'amélioration des conditions de vie des enfants et contribue solidement à leur maintien auprès

de leur parents :

- **c'est soutenir le maintien du logement** quand la non résorption des dettes de loyer risquent de conduire à l'expulsion, mais c'est aussi favoriser un aménagement plus adapté du logement (literie, équipement ménager, entretien, chauffage...) ;
- **c'est garantir les moyens d'une alimentation qui assure le développement et la santé des enfants**, non seulement par le biais d'une organisation budgétaire adaptée, mais aussi par des actions individuelles (en associant l'intervention d'une TISF, ou en partageant des moments de vie familiale pour soutenir les expériences concrètes et apprentissages) ou des actions collectives. Ces supports concrets (tels que l'hygiène alimentaire, la constitution des repas, les activités proposées aux enfants...), avec des groupes de mères ou de couples, soutiennent l'ouverture sur l'extérieur la socialisation, l'apprentissage, la découverte parfois, de façons de mieux gérer le budget tout en trouvant plaisir autour d'un repas, d'une fête familiale, de l'amélioration du cadre de vie, etc...
- enfin, **c'est participer, par ce biais, à l'éducation des enfants**, parce que la vie familiale s'organise peu à peu autrement à l'initiative des parents et que cela resitue chacun à sa place (dans les décisions de dépenses par exemple) et sa responsabilité (dans le souci de répondre aux besoins vitaux des enfants et à ce qui est nécessaire à leur bien-être).

4.4. les rencontres régulières avec la famille

La fréquence de ces visites est fixée en fonction de la première évaluation et des premières hypothèses de travail éducatif. Elle doit être au minimum mensuelle pour l'élaboration du budget et de l'utilisation des prestations versées au service.

L'objectif de ces visites est :

- . de constituer un repère pour la famille,
- . de vérifier si les engagements sont tenus, si les objectifs sont atteints,
- . d'envisager des réajustements éventuels.

Etablir des objectifs avec une certaine progression, confronter ces objectifs à la réalité en respectant les normes et valeurs de la famille.

ET

Etre attentif aux besoins de l'enfant, veiller à la réponse à ses besoins, à son bien-être, l'enfant étant le premier concerné par la mission exercée pour garantir son intérêt.

4.5. L'élaboration mensuelle du budget

Lors des rendez-vous réguliers (au moins mensuels) pris avec les parents, la réflexion porte sur :

- l'ensemble des ressources de la famille,
- les besoins exprimés par chacun,
- les réponses à donner aux besoins vitaux de l'enfant, à ce qui va contribuer à son mieux-être et à son insertion scolaire et sociale,
- l'amélioration des conditions de vie de l'ensemble de la famille,
- les priorités à donner, garantir le logement, la santé des enfants, l'alimentation, l'hygiène, la

tenue vestimentaire, la scolarité.

Tout cela se traduit dans la constitution du budget, dans une recherche menée avec les parents pour se mettre d'accord sur les registres des dépenses et la façon dont le service va organiser les envois d'argent.

Chaque mois, le point fait avec les parents permet :

- de vérifier ensemble si ce budget a pu être respecté,
- de mesurer s'il était adapté,
- d'y apporter les modifications nécessaires.

Les entretiens familiaux sont importants car ils nous permettent d'être attentif à la dynamique familiale et de faire percevoir à chacun l'importance de sa place, tant les parents dans leur autorité parentale, que les enfants dans l'écoute de leurs besoins.

Par ailleurs, l'accompagnement budgétaire se réalise à travers :

- le suivi de dossiers administratifs,
- l'étude des droits,
- le renouvellement de certains dossiers (CAF, CPAM...etc),
- le suivi des dossiers d'assurance,
- le suivi d'un plan de surendettement en donnant une priorité incontournable aux aspects de logement (loyer et charges),
- les négociations à engager avec certains créanciers.

C'est dans ces rencontres mensuelles qu'à partir de la révision du budget, se mettent en place des axes de travail où chacun réalisera sa part (délégué aux prestations familiales et famille) car ce sont des éléments concrets qui marquent **des étapes d'autonomie**.

C'est aussi **favoriser tous les liens possibles que la famille peut entretenir ou rétablir avec les partenaires sociaux, médico-sociaux, scolaires...**

Considérer la famille comme SUJET c'est la laisser pleinement responsable des actes qu'elle pose, la soutenir dans cette place en développant avec elle toutes les communications avec les partenaires susceptibles de contribuer à son évolution.

4.6. La nécessité d'un travail en équipe

Notre **RESPONSABILITE** est bien de créer les conditions qui vont permettre l'évolution de la famille et non pas d'imposer des choix. Cela implique de respecter les valeurs de la famille.

En effet, la grande pauvreté des ressources de la famille, les modes de vie, les cultures différentes ne signifient pas une incapacité parentale.

La mesure d'aide à la gestion du budget famille est un moyen d'accompagnement éducatif concret qui, en améliorant les conditions de vie, contribue à **REQUALIFIER LES PARENTS**.

Cette mesure peut être un élément de ré-assurance pour les parents en contribuant au maintien d'un équilibre dans la vie quotidienne à l'apaisement, surtout quand la situation est dégradée.

L'accompagnement prend donc en compte les difficultés familiales de façon globale, car aider les parents à mieux considérer les besoins de leur enfant nécessite d'être à **l'écoute** de ce qui jusque là n'a pas été audible ou perceptible par eux-mêmes et ils vivent souvent cette mesure comme coercitive à moins qu'elle vienne les sauver in-extremis d'une expulsion, voire d'une séparation de leurs enfants.

Il s'agit d'abord de se centrer sur eux-mêmes (les familles en situation de précarité n'ont pas eu de repères quant aux besoins à couvrir pour le bon développement d'un enfant). Cela demande un travail d'analyse et de prise de conscience d'un positionnement professionnel qui favorise la compréhension que la famille peut avoir de ses difficultés (probablement anciennes) et la recherche qui peut être menée avec elle de solutions novatrices. C'est en abordant des problèmes concrets que nous amenons progressivement la famille à mettre en oeuvre des solutions concrètes en recréant du lien avec son environnement social.

Cette démarche suppose que le professionnel prenne de la distance à l'égard de son propre système de valeur et de l'impact de son mode relationnel.

La pluralité des regards, les analyses croisées, l'interdisciplinarité contribuent à la qualité de l'accompagnement.

4.7. La possibilité de participer à des « ateliers parents-enfants »

Des activités collectives peuvent être proposées aux familles associant ainsi parents et enfants à partir de thèmes concrets tels que :

- l'équilibre alimentaire,
- les loisirs,
- le déroulement d'une journée de vie familiale (le départ à l'école, les repas, la toilette, le coucher...).

L'objectif de ces « ateliers parents-enfants » est de rompre l'isolement en amenant les parents à être à l'écoute des besoins de leurs enfants, mais aussi de leur mieux-être.

Les ateliers constituent des supports concrets (élaboration de menus, repères budgétaires, l'achat des produits alimentaires, confection des repas, activités ludiques avec les enfants, groupes de parole et d'échange). Cette démarche **contribue à une progression dans la capacité d'expression des parents** et des enfants, favorise les échanges entre pairs et valorisent les adultes qui mesurent les effets de ce qu'ils expérimentent ensemble et qui sont transférables dans leur cadre familial.

Par ailleurs, c'est une étape vers la participation à des structures de proximité.

5- - Les évaluations régulières

La durée de la mesure est fixée par le Juge des Enfants et ne peut excéder deux ans. Elle peut être renouvelée par décision motivée.

Le processus que nous avons décrit conduit à mettre en oeuvre des étapes de bilan, de synthèses qui constituent des temps d'évaluation. Ceux-ci se programment dans le service de façon bi-annuelle

afin de faire le point avec la famille et le réseau d'intervenants concerné :

- 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),
- sur la capacité et l'évolution des parents et des enfants à s'appuyer sur les ressources externes et de proximité (familiales, environnementales).

Ces évaluations font l'objet d'un écrit dans le D.I.A.F. et se concrétisent dans la réactualisation d'un PAI ajusté avec la famille par un avenant au D.I.P.C. Une évaluation de fin de mesure est préalable à l'écriture du rapport d'échéance.

Les liens avec les partenaires se réalisent tout au long de la mesure ce qui garantit la continuité des interventions nécessaires à la famille en de mesure.

6- - Le rapport d'échéance au juge des enfants et préparation de l'audience : les voies de recours

Le Délégué aux prestations familiales, parfois accompagné du Chef de Service, rencontre la famille pour lui donner lecture du rapport adressé au Juge des Enfants et lui rappelle ses droits d'accès au dossier, de solliciter un Avocat ou de s'adresser à une « personne ressource » dont la liste lui est remise avec le livret d'accueil si elle le souhaite, en vu de l'audience.

Un rapport écrit doit donc être adressé au Juge au terme de la mesure et aux périodicités fixées sur le Jugement **pour rendre compte de la mission exercée et de l'évolution de la situation familiale** (eu égard à la mission, précisons que ce rapport est spécifique, donc indépendant du rapport d'A.E.M.O. dans les cas de double mesure).

Cet écrit constitue aussi un outil important (**support du travail d'évaluation**) pour le Délégué aux Prestations Sociales comme pour le service. En effet, il fait l'objet d'un temps de travail qui mobilise le réseau interne et externe afin de réaliser UN BILAN, qui comporte plusieurs niveaux :

- ◆ Les difficultés financières qui ont entraîné le prononcé de la mesure,
- ◆ L'origine et les causes de ces difficultés,
- ◆ Les ressources de la famille et de son réseau,
- ◆ Les moyens mis en place au cours de la mesure,
- ◆ La progression à partir de différents critères :
 - ↳ le degré de résorption des problèmes financiers
 - ↳ l'évolution des capacités des parents à se centrer sur les priorités
 - . lien entre les actes posés et les conséquences qui en découlent
 - . impact de leur gestion sur la réponse aux besoins des enfants ou de leur foyer
 - ↳ le degré d'autonomie dans la gestion quotidienne du budget
 - ↳ les capacités à établir des relations constructives avec le réseau pour recevoir de l'aide si nécessaire.

Le rapport d'échéance est donc élaboré pour transcrire cette évaluation sur le schéma suivant :

Travailleur social :

RAPPORT D'A.G.B.F. CONCERNANT LA FAMILLE

Nom de la Famille

Adresse de la famille

Conclusion du rapport

Références CAF

Références du dossier : Jugmt A.G.B.F. du au

Juge :

Cabinet N°

Dossier N°

PRESENTATION DE LA FAMILLE



*. vérifiés sur pièces
. non vérifiés*

Composition Familiale

Eléments de l'état civil
(père, mère, enfants)



*Cette rubrique ne concerne que des
éléments propres à l'état civil (filiation
de chacun des enfants)*

Autorité parentale



*. éléments vérifiés dans le jugement
. éléments non vérifiés*

→ conjointe : Monsieur et Madame

→ exercée par :

Résidence des chaque membre de la famille



*Résidence de chacun des membres de la
famille*

Adresse

Du destinataire des prestations familiales (nom, prénom, adresse).

ORIGINE DE LA MESURE

Origine du signalement (qui a signalé ?)

→ suivis antérieurs



. origine : signalement, éléments qui ont conduit au signalement
. histoire des prises en charge

Critères de danger au début de la mesure concernant la situation des enfants



Les difficultés et critères de danger précisant en quoi les aides antérieures (AESF) ont été insuffisantes.

Attentes du Magistrat

Objectifs de la mesure.

RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS

Caisse primaire d'assurance maladie de
N° matricule :

Caisse d'allocations familiales de
N° allocataire

Mutuelle de
N° adhérent :

C.M.U. :

BUDGET FAMILIAL

Recettes

→ celles qui sont gérées par la famille :

-€
-€
-€
-€
total €

→ gérées dans le cadre de l'A.G.B.F. :

-€
-€
-€
-€

total €

→ versées à autres tiers (par exemple des ressources perçues par un service de Tutelle, Délégué à la protection majeurs) :

-€
-€
-€
-€
total €

Charges

→ Charges mensuelles (y compris les remboursements des crédits) :

-€
-€
-€
-€
total €

→ Dettes :

– en cours de règlement :

-€
-€

– réglées dans l'année :

-€
-€

– autres dettes non repérées :

-€
-€

Organisation du budget mensuel

Ce qui est réglé par la famille	Ce qui est réglé par le service
	▶ répartition des sommes versées à la famille.

LES CONDITIONS DE VIE DE LA FAMILLE

a) Les conditions de logement :

- forme d'habitat (rural, urbain, collectif, accession à la propriété)
- le degré de confort ou de dégradation
- literie, organisation du logement

b) L'environnement :

- situation professionnelle des parents,
- leur insertion sociale dans le quartier ou la commune,
- leur implication dans la vie familiale

c) La prise en compte des besoins des enfants et de leur évolution :

- santé,
- hygiène,
- vêtements, alimentation,
- scolarité,
- loisirs.

LA DEMARCHE EDUCATIVE ET L'EVOLUTION DE LA SITUATION

- comment s'est instaurée la mise en place du travail éducatif et la collaboration des parents
- rythme des visites et entretiens (implication des parents et place des enfants dans ces rencontres)
- comment les parents participent et tiennent les projets élaborés dans le Projet d'Accompagnement Individualisé.
- Quel contenu de travail avec les partenaires :
 - . autres services : département, AEMO, TISF
 - . école
 - . loisirs...etc

ANALYSE ET CONCLUSION

- rappel synthétique des objectifs de la mesure en fonction de la problématique,
- mise en évidence des évolutions :
 - ☞ dans la réponse aux besoins des enfants,
 - ☞ dans l'organisation budgétaire.
- degré d'autonomie de la famille : préciser ce qui a permis l'évolution et dans quelle mesure le soutien de l'AGBF est-il ou non nécessaire ? Si oui, avec quels objectifs ? S'il y a dégradation de la situation, en préciser les domaines.
- Propositions :
 - ☞ de mainlevée ou renouvellement (projet de liaison partenarial en cas de mainlevée)
 - ☞ position de la famille par rapport à ces propositions.

7- - L'enquête de satisfaction

Une enquête sera remise à la famille en fin de mesure pour recueillir son avis. Celui-ci nous permettra d'améliorer notre travail auprès des enfants et de leur famille.

Les résultats de cette enquête de satisfaction se réalisent chaque année. Elle s'intègre à d'autres éléments :

- l'enquête auprès des professionnels, partenaires et des Magistrats,
- les audits réalisés dans les services.

Tout cela s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue de la démarche menée avec les usagers.

VI - ENONCE DES DISPOSITIONS PROPRES A GARANTIR LES DROITS DES USAGERS

- 1- Le livret d'accueil
- 2- Le règlement de fonctionnement
- 3- Le règlement de fonctionnement simplifié
- 4- Le document familial de prise en charge
- 5- L'avenant au DFPC
- 6- Le Document Individuel d'Accompagnement Familial (DIAF)
- 7- Le questionnaire de satisfaction

Ces pièces se situent en annexe du document (après la page 61)

VII - LA METHODE D'EVALUATION

L'AGSS de l'UDAF a souhaité, pour atteindre ses objectifs, s'engager dans une **démarche qualité** pour se donner, en vue de l'application de la Loi de Janvier 2002, un support méthodologique visant à affirmer une démarche **d'amélioration continue des pratiques et l'optimisation des moyens de mise en oeuvre**.

Cette démarche qualité s'appuie sur la participation et la formation de l'ensemble des salariés de l'association aux outils et méthodologies de la qualité afin de :

- préparer l'ensemble des salariés à intégrer les nouvelles exigences du secteur au niveau de l'accompagnement individualisé de l'utilisateur pris en charge par l'association ;
- qualifier le personnel aux nouveaux métiers dans le secteur tel que Responsable qualité, Relais Qualité, Auditeur, etc...

L'engagement de l'Association dans la mise en place de l'accompagnement individualisé pour chaque usager (l'enfant et sa famille) nous conduit à **placer la personne au coeur de l'organisation** afin de donner la meilleure réponse adaptée aux besoins et au projet de vie de l'enfant et de sa famille pour favoriser le développement des compétences parentales et le meilleur épanouissement possible de l'enfant.

Cette volonté de l'Association d'**affiner la mise en oeuvre d'un accompagnement individualisé des usagers** centré sur la personne et ses besoins dans le cadre de la démarche qualité a pour objectif de :

- sortir l'enfant de la situation de danger en soutenant son bien-être, son épanouissement et son développement afin qu'il soit le plus harmonieux possible ;
- créer une dynamique de changement qui restaure les liens familiaux et sociaux.

Le secteur médico-social est aujourd'hui en pleine mutation tant par la Loi du 2 janvier 2002 que les Lois récentes de Réforme de Protection de l'Enfance.

Cette mutation se fera forcément par l'évolution des pratiques et des méthodes de prise en charge et une amélioration continue des pratiques.

Afin de s'adapter à cette mutation dans notre secteur, nous avons choisi :

- ☞ le développement des compétences des salariés
- ☞ le développement de l'exercice des droits et de l'expression directe des usagers

Depuis sa création, l'AGSS de l'UDAF a régulièrement revisité ses pratiques. Ceci s'est récemment concrétisé par la **réécriture des projets de service** qui ont mis en exergue l'importance des étapes d'analyse, de détermination d'objectifs et d'évaluation par un travail pluridisciplinaire et de réseau dans lequel le projet individualisé s'élabore avec l'enfant et sa famille.

Toutefois, pour mettre en oeuvre cette démarche et surtout s'assurer que les usagers bénéficient tous de la même qualité de prestation et d'accompagnement en nous appuyant sur la loi du 2 janvier 2002, la démarche qualité nous est apparue indispensable pour soutenir le développement des compétences des salariés et de leur qualification.

Ceci passe par **la formation** qui permet l'appropriation pour chacun des méthodes et outils nécessaires à cette mutation et à cette dynamique d'amélioration continue.

En effet, ce développement des compétences et des qualifications des salariés permettra ainsi l'amélioration de la performance globale de l'association dans l'accompagnement de l'utilisateur.

La logique d'accompagnement individualisé oblige l'association à développer et moderniser l'organisation du travail. Cela ne peut se faire que par une formation de l'ensemble des salariés de l'association afin d'harmoniser les pratiques et **rendre les interventions des professionnels plus lisibles et toujours plus adaptées à chaque usager en renforçant l'analyse et l'évaluation des effets de l'intervention.**

A la fin de notre démarche, la formation de l'ensemble des salariés permettra une meilleure gestion des compétences et des qualifications et **une politique de formation professionnelle continue plus affinée** afin de développer l'évaluation et l'adaptation des réponses aux besoins des usagers (l'enfant et sa famille) dans le cadre de nos missions de Protection de l'Enfance et en complémentarité avec le champ social et médico social existant.

La Loi du 5 mars 2007 prévoit la mise en place d'une formation spécifique pour les Délégués aux Prestations Familiales, qui vise à une adaptation toujours plus grande des réponses aux besoins des publics. Nous aménageons la mise en oeuvre de cette formation pour l'ensemble des Délégués dans le second semestre 2010.

1 – Evaluation de la qualité de la prestation délivrée

Le support essentiel permettant de réaliser l'évaluation de la qualité de la prestation délivrée est constituée par le DOSSIER INDIVIDUEL ET FAMILIAL.

Il comporte :

- une présentation de la mesure d'Aide à la Gestion du Budget Familial ;
- le génogramme ;
- les notes et compte-rendus d'entretiens et de concertation constituant le bilan diagnostic :
 - histoire familiale ;
 - observations (en référence au guide méthodologique)
 - hypothèses ;
 - objectifs et actions

L'analyse du Dossier permet de mettre à jour les indicateurs suivants :

- la mesure s'effectue-t-elle dans le temps imparti et dès la réception de l'ordonnance ?
- les usagers sont-ils informés de leurs droits (remise du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement dès le premier entretien) ?
- La mission et les éléments du dossier judiciaire sont-ils pris en compte ?
- Est-ce que des concertations sont effectuées avec les partenaires ?
- L'évaluation fait-elle apparaître les hypothèses et les propositions ?
- Le P.A.I. est-il réalisé avec la famille dans les trois mois qui suivent le premier entretien ?
- La famille a-t-elle été informée du contenu du rapport en vue de la préparation de l'audience ?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

2 – Evaluation de la qualité de l'Activité

Optimisation et rationalisation des tâches :

- l'extrait de dossier est-il réalisé dès la réception de l'ordonnance (délai d'une semaine) ?
- la mesure est-elle attribuée dès que le dossier est constitué par le Chef de Service ?
- la 1ère évaluation (bilan diagnostic) est-elle réalisée dans les deux mois ?
- l'échéance est-elle respectée ?
Il n'y a aucune perte de temps
• entre la synthèse et l'écriture du rapport
• entre la lecture du rapport et la frappe par le secrétariat
• entre la finalisation de l'écrit et le départ du rapport au Tribunal

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

Améliorer l'accueil des bénéficiaires :

Les locaux permettent-ils de garantir la confidentialité lors des entretiens :
- pour les parents
- pour les enfants
L'accueil par le secrétariat et la salle d'attente assurent-ils le

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

Les locaux permettent-ils de garantir la confidentialité lors des entretiens :
- pour les parents
- pour les enfants
confort (bien-être) aux parents comme aux enfants ?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

Prendre en compte l'usager (enfant et parents)

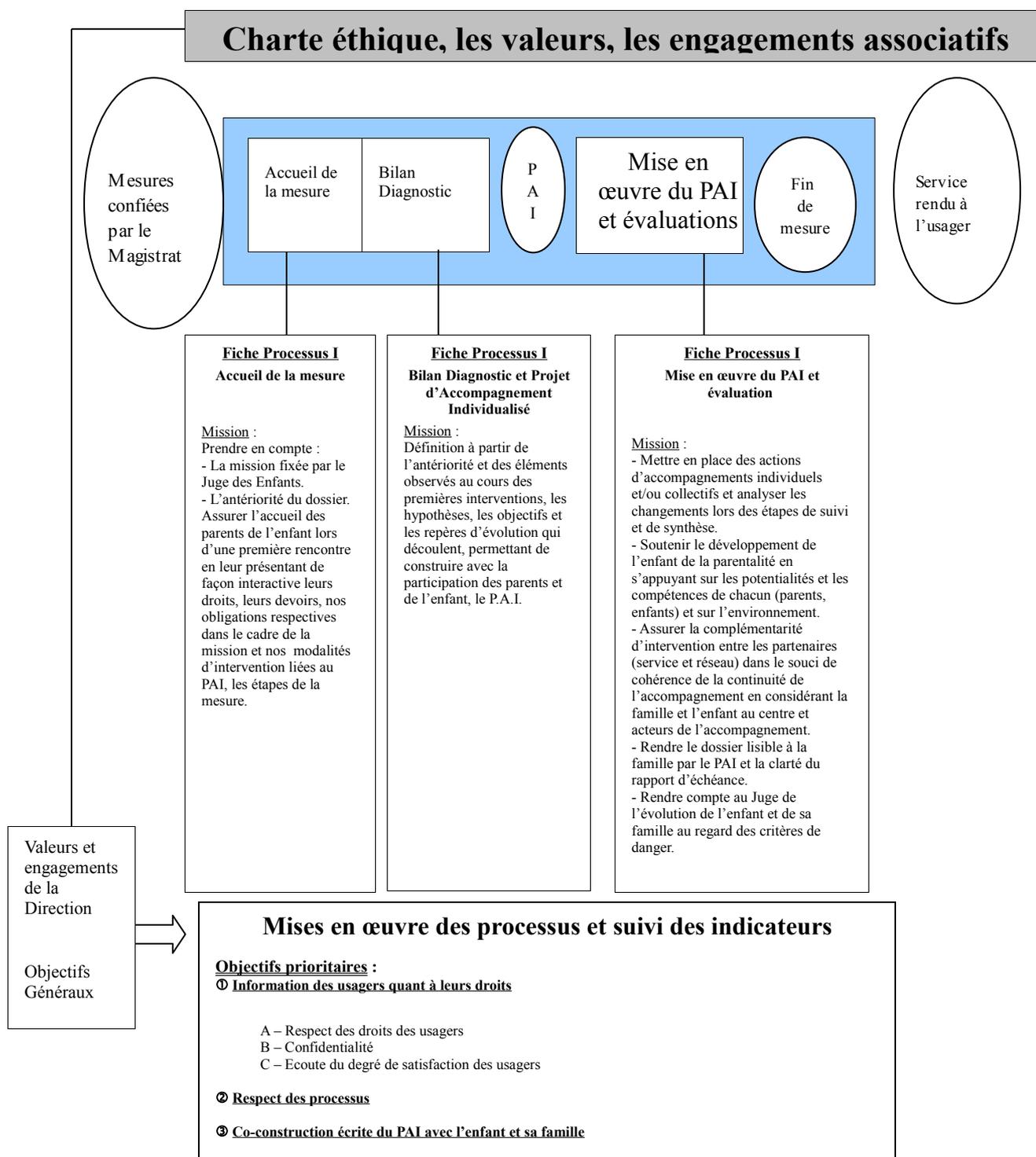
Les actions menées ont-elles recueilli l'adhésion
- des parents ?
- de l'enfant ?
Les actions menées ont-elle permis une évolution
- des parents ?
- de l'enfant ?
L'écriture du rapport garantit-elle la cohérence entre
- ce qui est formulé au Magistrat ?
- ce qui est dit à la famille et au mineur ?
La parole de l'enfant a-t-elle été prise en compte et respectée ?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

3 – Le système de management de la qualité

- Il passe :
- 1) par la mise en oeuvre de tableaux de bord
 - 2) par la réalisation d'audits internes
 - 3) par des Comités de Direction

1 - La mise en œuvre de tableaux de bord



✓ Les fiches processus décrivent de façon précise :

- La mission qui incombe au service et aux intervenants au cours de chaque étape (en référence à la cartographie).
- Les engagements de la Direction correspondants.
- Les activités particulières ou spécifiques du processus.
- Le pilote du processus.
- Les principaux textes de référence et documents utilisés.
- Les objectifs du processus.
- Les indicateurs de suivi.
- Les moyens de surveillance.
- La périodicité d'évaluation.

Ces processus sont les repères pour l'ensemble des Mesures Judiciaires d'Accompagnement qu'il s'agisse de l'AGBF ou de l'AEMO (Assistance Éducative en Milieu Ouvert).

✓ Le suivi des indicateurs

Le suivi des indicateurs issus de chaque processus **permet de cerner la qualité de l'activité du service**, c'est-à-dire la capacité du service à mettre en œuvre la méthodologie montrant l'appropriation que les professionnels ont fait de la démarche pédagogique visant la co-construction avec la famille d'un Projet d'Accompagnement individuel.

C'est ce qui permet de vérifier si chaque enfant et sa famille bénéficie d'une démarche construite, avec des objectifs repérés par tous et adaptés à la situation en vue de la meilleure évolution possible de l'enfant et de son contexte de vie, en s'appuyant sur les potentialités et celles de ses parents.

Les indicateurs sont :

⇒ **D'ordre organisationnel**

Ils concernent alors les délais de prise en charge et le respect de la planification des étapes de travail.

⇒ **D'ordre qualitatif**

Ils concernent :

- ✗ la qualité des échanges :
 - avec la famille,
 - avec les Magistrats,
 - avec les partenaires.

- ✗ le niveau de qualité de la prise en charge :
 - satisfaction des mandants,
 - satisfaction des partenaires,
 - la réponse aux besoins de l'enfant,
 - la participation de la famille au fonctionnement du service,
 - l'adéquation entre la proposition de l'équipe et les adultes de la famille.

Les tableaux de bord mettent en évidence la qualité de fonctionnement des services : (chaque famille, mineur et parents, bénéficie-t-elle de la même qualité de prestation ?)

- Délai de prise en charge.

- Temps d'élaboration du bilan diagnostic et du PAI.

- Etapes de bilans intermédiaires et du bilan familial.

- Préparation de l'audience avec la famille.

✓ Tableaux de bord

La mise en œuvre des tableaux de bord est assez récente, avril 2010, car il nous a fallu adapter le logiciel.

L'objectif de l'étape suivante est de mettre en évidence des objectifs qualitatifs développés au cours de la mesure.

② La réalisation d'audits internes

⇒ Qu'est ce que l'audit ?

C'est un **examen méthodologique** et **indépendant** en vue de déterminer si les activités et résultats satisfont aux **dispositions préétablies** et si ces **dispositions sont mises en œuvre de façon efficace et apte à atteindre les objectifs**.

« **Examen** » : une vérification pour l'amélioration et non « contrôle ».

« **Méthodique** » : un examen objectif nécessitant une préparation fondée sur les documents et référentiels existants.

« **Indépendant** » : l'objectif ne peut être obtenu que si l'auditeur dispose du recul nécessaire par rapport au champ audité (ex : l'auditeur ne peut auditer son propre service).

⇒ La méthode

✓ **Une phase de préparation** qui conditionne la bonne exécution et le succès de l'audit :

① S'assurer de la bonne définition du sujet de l'audit ainsi que du champ d'application et de l'étendue de l'audit.

Le sujet d'audit est déterminé par le Responsable Qualité ainsi que les services audités.

② Nommer le responsable de l'audit qui assure tous les liens avec le service à auditer.

③ Recueillir l'ensemble des documents, guides et référentiels nécessaires au thème de l'audit.

④ Informer le responsable du service audité de tout ce qui sera nécessaire au cours de l'audit.

Ceci est d'autant plus important que si les personnes et les services qui doivent être audités ne sont pas prévenus du sujet de l'audit, de la date de l'intervention, de la durée de l'audit, il y aura des réactions défensives voire négatives. **Les règles déontologiques de respect et de confidentialité dans le cadre de l'audit sont fondamentales.**

⑤ Elaborer un questionnaire d'audit c'est-à-dire bâtir un certain nombre de questions qui permettront d'explorer le thème de l'audit avec les professionnels du service audité.

✓ L'audit proprement dit

- Présenter l'audit, son sens et les conditions de réalisations aux membres du service audité.
- Réaliser l'audit suivant le planning établi (nombre de personnes auditées, horaire à partir du questionnaire identique à tous).
- Prendre un temps de synthèse avec l'ensemble des auditeurs pour préparer ce qui va être formulé de façon factuelle et anonyme au service audité en présence de son Chef de Service.

✓ Rédiger le rapport d'audit

Contexte dans lequel s'est déroulé l'audit :

- points fort
- points à améliorer
- points particuliers
- commentaires et conclusion

Il s'agit d'un rapport basé sur des observations et des faits ; il doit rester neutre et objectif.

⇒ La fonction de l'audit

L'audit permet de faire le point sur le fonctionnement et les méthodes utilisées dans les services à partir de thèmes différents.

Les conclusions de l'audit ont pour objectif d'inscrire le service audité dans une dynamique positive, dans une recherche d'amélioration.

La prise en compte des conclusions d'audit est un moyen pour le Chef de Service d'associer l'équipe de travail dans la détermination d'objectifs et de moyens pour poursuivre l'amélioration des pratiques tant dans les aspects fonctionnels (lisibilité de la méthode, structuration des délais) que dans les aspects qualitatifs (compréhension de la méthode, clarté des objectifs, mise en évidence de la progression de l'enfant et de la famille).

Plus encore, l'audit a une fonction interactive d'interpellation de l'auditeur autant que des audités, chacun mesurant l'exigence mais aussi l'intérêt à développer la lisibilité organisationnelle et qualitative de la démarche d'accompagnement individualisé.

⇒ Un plan d'audit interne est programmé chaque année

Nous programmerons un audit interne en ce qui concerne la mesure judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial dans le second trimestre 2010, afin de vérifier :

- ➔ L'appropriation des outils mis en place dans les services, parallèlement à ceux qui sont utilisés dans d'autres mesures de Protection de l'Enfance, tels l'Assistance Educative en Milieu Ouvert (AEMO) et les mesures d'investigations prononcées par les Juges des Enfants

- ➔ Le respect des droits des usagers.

- ➔ La compréhension du sens de la démarche par les professionnels

- ➔ Les effets produits pour l'accompagnement des usagers.

Un rapport d'audit est alors réalisé par service avec un bilan général d'audit qui sera revu dans une réunion spécifique du Comité de Direction.

Des actions de soutien et de formation par l'expérimentation sont demandés dans certains services pour travailler la formulation des hypothèses en corrélation des objectifs, ainsi que la préparation du PAI afin qu'il soit un réel outil de communication avec la famille.

③ par des Comités de Direction

qui deux fois par an au moins :

- font le point sur la progression des objectifs à partir :
 - * des tableaux de bord,
 - * des bilans d'audits,
 - * des questionnaires de satisfaction,
 - * des interpellations des partenaires et des mandants.

- et définissent des plans d'amélioration que chaque Direction affine et concrétise dans son service

pour en permettre l'appropriation (les bilans d'audits constituent un des leviers de changement pour les services).

Revue de fonctionnement du service (revue de Direction) :

Il s'agit d'une réunion à laquelle participe la Conseillère Technique, en tant que responsable-qualité, et les cadres du service.

4 fois par an

C'est la prise en compte des événements survenus dans le service et en cours de traitement ou qui ont fait l'objet d'actions correctives, préventives ou d'amélioration.

Cette réunion s'appuie sur des outils utilisés pour l'évaluation de la qualité liée à l'activité :

- l'écoute de l'enfant, de la famille, de l'environnement, du réseau de partenaires et des mandants ;
- la mise en oeuvre du processus ;
- les ressources humaines et matérielles mises en oeuvre ;
- les audits ;
- le suivi des indicateurs.

Programmation d'audits internes comme pour l'ensemble des activités de l'A.G.S.S. (à partir des indicateurs) avec un planning annuel.

Revue de Direction Générale des Services Enfance :

2 fois par an

Cette revue de Direction se réalise sous la présidence du Directeur Général. Elle a pour but d'évaluer la qualité de la prestation délivrée et la qualité des activités des services enfance, au regard :

- des missions confiées ;
- de la charte éthique et valeurs de l'A.G.S.S. ;
- des droits des usagers ;
- des objectifs institutionnels déclinés dans chaque service

dans le but de l'amélioration continue et de l'application de la Loi de janvier 2002.

Un compte-rendu de ces revues définissant les actions et ressources à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs ainsi que le commentaire des résultats obtenus est communiqué dans chaque service, auprès du personnel, par les Directeurs de Service et par voie d'affichage.

GLOSSAIRE

MJAGBF	Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial
TPSE	Tutelle aux Prestations Sociales/Enfance
DPF	Délégué aux Prestations Familiales
TGI	Tribunal de Grande Instance
AEMO	Assistance Educative en Milieu Ouvert
IOE	Investigation et Orientation Educative
MASP	Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé
MAJ	Mesure d'Accompagnement Judiciaire
AESF	Accompagnement en Economie Sociale et Familiale
DT	Direction Territoriale
UTPAS	Unité Territoriale de Prévention et d'Action Sociale
SSD	Service Social Départemental
ASE	Aide Sociale à l'Enfance
AAH	Allocation d'Adulte Handicapé
CNC	Certificat National de Compétences
DIAF	Dossier Individualisé d'Accompagnement Familial
DIPC	Document Individuel de Pris en Charge
PAI	Projet d'Accompagnement Individualisé
TISF	Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie