



PROJET DE SERVICE



MESURE JUDICIAIRE D'AIDE À LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL

M.J.A.G.B.F



2023 - 2028



Ce projet de service a été soumis à :

- la consultation du public accompagné
- La consultation des IRP.

Il a été validé par le conseil d'administration en date du 12 Avril 2023.

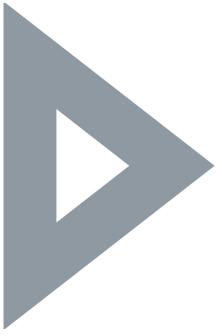


TABLE DES MATIERES

1. PRÉSENTATION DE L'AGSS DE L'UDAF

1.1 LA GENÈSE DE L'ASSOCIATION

1.2 LES MISSIONS DE L'AGSS

1.3 NOTRE VISION, NOS VALEURS

1.4 LA PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

1.5 L'ORGANISATION

1.5.1 Organisme gestionnaire

1.5.2 Le siège

1.5.3 Une politique territoriale des services

1.5.4 Les pôles d'activités

1.6 ORIENTATIONS ET OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE L'ASSOCIATION

2. PRÉSENTATION DE LA MESURE JUDICIAIRE D'AGBF

2.1 LES MISSIONS

2.2 LES REPÈRES JURIDIQUES

2.2.1 Loi du 2 janvier 2002

2.2.2 La loi du 05 mars 2007

2.2.3 Loi du 14 Mars 2016

2.2.4 Code civil : articles 375-9-1 et 375-9-2

2.2.5 Code de la sécurité sociale L'article L.552-6

2.2.6 Code de procédure civile : articles 1200-2 à 1200-13

2.3 UNE MESURE QUI RÉPOND AUX ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

2.3.1 La stratégie nationale de protection de l'enfance

2.3.2 La stratégie nationale de soutien à la parentalité 2018 2022

2.3.3 La stratégie pauvreté

2.3.4 Schéma régional DRCS

2.3.5 Schéma départemental des solidarités humaines

2.4 UNE MESURE PROMUE PAR LA COMMISSION NATIONALE CONSULTATIVE DES DROITS DE L'HOMME



3. LE PUBLIC ET SON ENTOURAGE

4. LES OFFRES DE SERVICE

4.1 LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE

4.2 L'ORGANISATION INTERNE DE L'OFFRE DE SERVICE

4.2.1. La phase d'accueil

4.2.1.1. La réception de l'ordonnance

4.2.1.2. L'élaboration d'une stratégie d'intervention

4.2.1.3. La mobilisation du réseau

4.2.1.4. La première rencontre avec la famille au service

4.2.2 Le bilan diagnostic et le PAI

4.2.3 La mise en œuvre du PAI et les objectifs d'accompagnement

4.2.4 Les rencontres régulières avec la famille

4.2.5. L'élaboration mensuelle du budget

4.2.6. La nécessité d'un travail en équipe

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

4.2.8 Les évaluations régulières

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

4.2.10 La fin de mesure

4.2.11 Organisation comptable centralisée : SAAJT

4.3 LA MJAGBF : DES OFFRES DE SERVICE EN RÉPONSE AUX BESOINS FONDAMENTAUX DE L'ENFANT

4.4 L'ARTICULATION AVEC LES AUTRES MESURES

5. L'ANCRAGE DES ACTIVITÉS DANS LE TERRITOIRE : PARTENARIATS ET OUVERTURE

6. LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES À L'AGSS

6.1 L'ORGANISATION DES RESSOURCES HUMAINES

6.2 OBJECTIFS DE COOPÉRATION INTERSERVICES ET DE MUTUALISATION

6.3 MODALITÉS DE COMMUNICATION INTERNE ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS

6.4 LA PROMOTION D'UN EXERCICE « MULTI ACTIVITÉS »

6.5 LES COMPÉTENCES ET LES QUALIFICATIONS

6.5.1 Fonctions et responsabilités des équipes

6.5.2 La pluridisciplinarité : un levier pour éclairer la complexité des situations

6.6 LA DYNAMIQUE DU TRAVAIL D'ÉQUIPE

6.7 LE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

6.7.1 Accueil nouveau salarié

6.7.2 La politique de formation associative

6.7.3 Interroger les pratiques professionnelles par le biais de groupes d'analyse de pratiques.

6.7.4 Participation à des congrès

7. LA DÉMARCHE QUALITÉ

7.1 LES ÉVALUATIONS

7.2 PRISE EN COMPTE DE L'EXPRESSION DES PARENTS :

7.3 L'APPLICATION DES OUTILS DE LA LOI 2002-

7.4 L'INTÉGRATION DES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES DE L'ANESM

7.5 LA POLITIQUE QUALITÉ ET DE GESTION DES RISQUES

8. AXES DE PROGRESSION

AXES TRANSVERSAUX

L'éthique dans la mise en œuvre de la mesure judiciaire AGBF

Paroles de l'enfant

AXE OPÉRATIONNEL

Connaissance et reconnaissance de l'activité/ la mesure judiciaire AGBF

1. PRESENTATION DE L'AGSS DE L'UDAF

1.1. LA GENÈSE DE L'ASSOCIATION

L'UDAF 59 a créé en 1953 un service social spécialisé pour assurer les mesures de "tutelles aux allocations familiales" et de "surveillance éducative" ordonnées par le Juge des Enfants. Afin d'organiser ses activités et de les coordonner, ce service devient l'Association pour la Gestion des Services Spécialisés de l'UDAF (AGSS de l'UDAF), association régie par la loi de 1901, et constituée le 10 mai 1958. L'Association est indépendante sur le plan du budget et du fonctionnement.

1.2. LES MISSIONS DE L'AGSS

Les statuts associatifs positionnent l'AGSS dans le champ de la protection judiciaire.

L'article 2 lui confère pour mission d'apporter des réponses à caractère éducatif, social ou juridique au bénéfice d'enfants, d'adultes ou de familles qui se trouvent en situation de vulnérabilité et/ou de fragilité et d'aider/accompagner des parents dans l'exercice de leur fonction parentale.

1.3. NOTRE VISION, NOS VALEURS

Ensemble nous voulons :

- Mener notre action et notre développement sur le fondement de l'universalisme,
- Innover pour pouvoir répondre aux besoins des personnes en prenant en compte la singularité de leurs parcours,
- Fédérer autour d'un projet politique nos collaborateurs et partenaires territoriaux,
- Favoriser le bien-être au travail de nos collaborateurs par un management bienveillant,
- Construire collectivement des références évaluatives des situations et de nos actions.



- Protéger les personnes et les prévenir de toutes les difficultés qu'elles pourraient rencontrer
- Prendre en compte la personne et ses besoins par une approche globale
- Veiller à l'existence d'un environnement propice au développement de l'enfant, à l'épanouissement de la personne.

- Veiller et favoriser l'autonomie de la personne
- Promouvoir la personne et sa famille dans le respect du droit et des libertés individuelles
- Situer la personne au centre de nos accompagnements
- Rechercher de nouvelles formes d'interventions pour répondre de la manière la plus juste aux besoins des personnes accompagnées.

- Construire collectivement des références évaluatives.
- Penser une organisation proactive, agile et apprenante
- Mettre en place des outils de gestion et de pilotage satisfaisant les exigences performancielles des situations et de nos actions
- Améliorer les pratiques professionnelles.

1.4. LA PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

Par leur présence, leur écoute attentive, leur disponibilité, les professionnels veillent à garantir à toute personne accompagnée le soutien dont elle a besoin. Cela implique la reconnaissance de la singularité de chacun et le respect de ses valeurs en valorisant ses capacités.

En ce sens nous soutenons la personne et la famille dans une place d'acteur, dans une recherche de co-construction d'un projet individualisé et d'étapes d'évolution comprises et adaptées à chacun.

Il est essentiel que les relations ne s'établissent pas dans la dépendance mais dans l'ouverture des liens sociaux vers l'autonomie. C'est nous situer avec la personne accompagnée dans une position partenaire plus égalitaire dans un environnement comportant des réseaux d'accès au droit, à la formation, à toutes les dimensions de la vie sociale et donc de diversité de ressources sur lesquelles ensemble nous pourrions nous appuyer pour avancer.

C'est une position fondamentale qui crée un contexte favorisant la promotion de la personne, de la famille et de chacun de ses membres puisqu'il s'agit non pas d'intervenir « pour » mais d'inventer des espaces de coéducation, d'accompagner au sens étymologique du terme c'est-à-dire « être à côté de », d'être dans un « croisement des savoirs » pour « apprendre, penser et agir ensemble ».



1.5 L'ORGANISATION

1.5.1 Organisme gestionnaire

L'A.G.S.S. est administrée par un Conseil d'Administration composé de membres de droit, de membres actifs issus d'associations familiales, de membres qualifiés et bienfaiteurs. La Directrice Générale est mandatée par le Conseil d'Administration pour la représentation de l'AGSS auprès des partenaires et pour la gestion courante de l'association. Le Président, en étroite collaboration avec la Directrice Générale, veille à la mise en œuvre des orientations et des décisions validées par le Conseil d'administration.

1.5.2 Le siège

La Directrice Générale est soutenue dans l'exercice de ses fonctions par les services du Siège.

La mise en œuvre des activités du Siège est assurée par le personnel de la Direction Générale.

Experts dans leurs domaines de compétences, les services du Siège sont en lien fonctionnel entre eux mais aussi avec les Directeurs de territoire.

Bien que distinctes par leurs natures, les missions des services du Siège sont liées dans leurs objectifs.



Localisation du siège social
AGSS DE L'UDAF
144 rue du Molinel
BP 32003
59011 LILLE CEDEX
03.20.54.03.04



**RESSOURCES
HUMAINES**



**GESTION FINANCIERE
ET COMPTABLE**



**SYSTÈME
D'INFORMATION**



**L'EXPERTISE
TECHNIQUE**



**MANAGEMENT ET
STRATEGIE**



DEVELOPPEMENT



COMMUNICATION



QUALITE



MANAGEMENT ET STRATEGIE :

Relevant de sa compétence exclusive, la Directrice Générale assure la mise en œuvre de la stratégie associative et garantit la déclinaison opérationnelle du projet associatif. Pour cela, elle est secondée par les Directrices de pôles et la Coordinatrice des Activités du Contentieux Familial.



GESTION FINANCIERE ET COMPTABLE :

Le Directeur Financier contrôle et assure le suivi de la comptabilité, prépare les budgets et le suivi mensuel, établit les comptes administratifs. Il est responsable de l'établissement des comptes annuels en lien avec le Commissaire aux comptes de l'association.

A ce titre, il participe aux Conseils d'Administration et aux bureaux dès lors que l'ordre du jour s'intéresse aux finances, comptes ou aux biens immobiliers de l'association.

Il pilote l'ensemble des questions financières (trésorerie, facturations, paiements, contrôles, investissements, etc.) et administratives (contrats d'assurance, etc.).

Il est en lien directs avec les banques (emprunts, placements...), notaires et avocats et les financeurs (CD59, CAF, PJJ, DRJSCS ...).

Il procède à la recherche de biens immobiliers lorsque l'association souhaite acquérir un bien (visite de biens, présentation des biens au CA jusqu'à la finalisation de l'achat) et s'assure du suivi des travaux (du devis à la réception du chantier).

Il centralise et gère l'ensemble des contrats associatifs : opérateurs de téléphonie, prestataires informatiques, contrats de maintenance (nettoyage de locaux, ascenseur, portail), contrats de flotte automobile, bureau de contrôle.



RESSOURCES HUMAINES :

Par délégation de la Directrice Générale à qui elle rend compte, la Directrice des Ressources Humaines participe à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique Ressources Humaines (recrutement, GPEC, plan de formation, etc.) et les actes associés (contrats, paie, DUE, prévoyance, mutuelle, etc).

Elle pilote et suit la réalisation des axes entrant dans ses champs de compétence, garantit le respect de la législation sociale et des dispositions conventionnelles.

Elle assure la préparation des réunions avec les instances représentatives du personnel et y assiste la Directrice Générale à sa demande.

La mission de communication du service RH vise à informer tous les salariés sur les sujets relevant de son domaine d'expertise (formation, retraite, prévoyance, mutuelles, évolutions conventionnelles, etc.).



L'EXPERTISE TECHNIQUE :

A l'AGSS, l'expertise technique et l'identification des vulnérabilités à soutenir sont au cœur des réflexions pour l'évolution de sa politique sociale.

En fonction des orientations définies au niveau institutionnel, les Directrices de pôle et la Coordinatrice des Activités du Contentieux Familial accompagnent des directeurs et l'encadrement pour l'optimisation, l'évolution et le développement de l'offre de service.

Par leurs actions, elles concourent à la mise en œuvre des projets de service ainsi qu'au pilotage des activités en lien avec les directeurs de territoire.

En qualité de coordonnateurs, elles :

- veillent à la déclinaison, l'évaluation et l'évolution des projets de service,
- concourent à l'harmonisation des pratiques à travers divers supports: temps d'échanges collectifs, élaboration d'outils, formation au logiciel métier, etc.

Dans le cadre de ces fonctions et en lien avec la Responsable Qualité, elles créent les procédures et outils internes.

Elles s'assurent de leur utilisation et mises à jour quand cela est nécessaire.



SYSTÈME D'INFORMATION :

Le système d'information de l'AGSS est centralisé à la Direction Générale.

L'ensemble des services de l'AGSS est connecté en temps réel aux serveurs du Siège, qui gère l'ensemble des connexions informatiques, la maintenance du réseau et du système.

En lien avec le RGPD, les responsables du Siège s'assurent dans leur domaine respectif de compétences de la conformité des droits d'accès, de la configuration et la sécurité des ordinateurs et logiciels métiers, des sauvegardes de sécurité.

Le secrétariat de Direction Générale s'assure de la mise à jour de l'intranet et du site web.

Le délégué à la protection des données (DPO) de l'AGSS s'assure de la conformité des pratiques et répond aux sollicitations des usagers.

Les fonctions de soutien des équipes pour l'appropriation des logiciels métiers sont également portées au niveau de la Direction Générale.



DEVELOPPEMENT :

Dans un objectif de proactivité, l'AGSS a développé une fonction recherche et développement au sein du siège social.

Elle a pour missions :

- D'assurer la veille et la diffusion interne des appels à projets,
- D'apporter un appui aux directeurs pour le montage et la rédaction de projets (conseils et aides techniques),
- De concourir à la diversification des modes de financement par la recherche de mécénat, etc.

A ce titre, la chargée de communication et du développement concourt à la Commission recherche et innovation.

Cette fonction développement est intégrée à la direction du pôle Solidarité.



COMMUNICATION:

Afin d'assurer la promotion des activités de l'AGSS, le Siège social s'est doté d'une équipe dédiée à la communication et à l'événementiel.

Elle a pour missions :

- D'assurer la diffusion régulière d'informations auprès des salariés sur les points d'actualité (SILAGE, RGPD, événements internes, etc.),
- De communiquer auprès des usagers et partenaires par l'alimentation du site internet,
- D'organiser les manifestations associatives, de journées de conférences etc.,
- D'élaborer les outils promotionnels ou de communication associatifs.



QUALITE:

Etroitement liée à la mission de conseil technique et au "cœur de métier", la Responsable qualité concourt au déploiement de la culture associative.

A partir des démarches d'évaluations internes et externes, l'AGSS a veillé au développement d'un accompagnement des personnes de qualité par le questionnement permanent des pratiques pour la mise en adéquation des services aux besoins des personnes accompagnées.

En lien avec la direction du pôle Protection de l'enfance, elle veille à l'harmonisation des pratiques, processus et outils et concourt à la mise en exergue des bonnes pratiques et à leurs évaluations. Elle participe activement à la réactualisation des projets de service et d'établissement et au suivi de leur mise en œuvre.

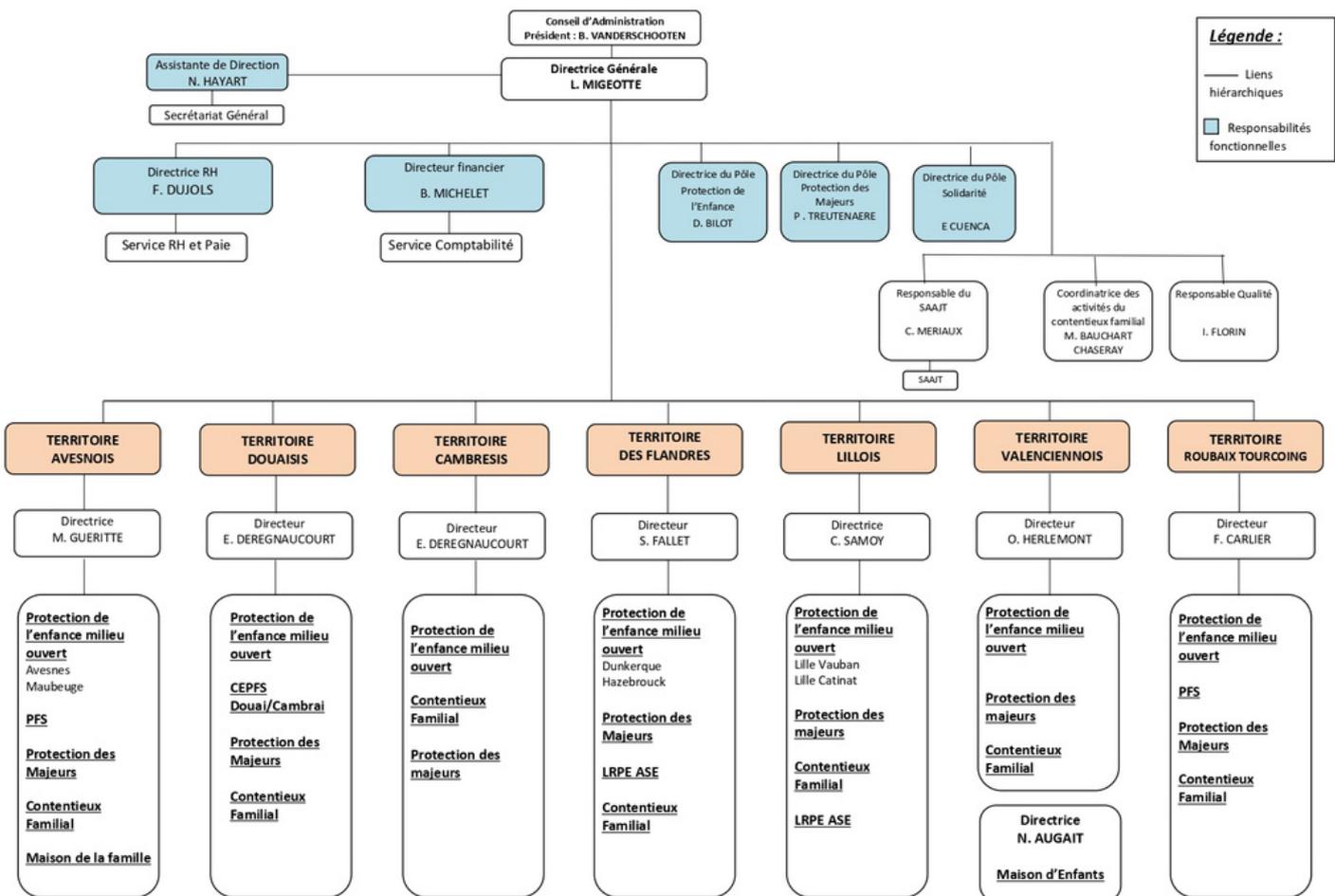
L'organisation repose sur une politique territoriale chapeauté par une structuration par pôle.

1.5.3 Une politique territoriale des services

Pour la gestion de ses services, l'AGSS a mis en œuvre une politique de territorialisation permettant de répondre aux besoins des personnes accompagnées et aux spécificités pouvant se dégager des secteurs d'intervention. Ainsi, les services ont été réorganisés selon le découpage territorial mis en place par le Conseil Départemental du Nord. Ce choix d'identification de « ressorts territoriaux » a pour objectifs de favoriser et de « faciliter » la synergie des acteurs locaux autour des personnes accompagnées par le biais d'une politique partenariale.

Chaque territoire est géré par le Directeur dont les missions et délégations ont été définies par la Directrice Générale. Le Directeur de territoire est aidé pour sa gestion par les Chefs de service.

Les liens hiérarchiques et fonctionnels sont identifiés dans l'organigramme de l'association (ci- après).



Les moyens permettant l'articulation entre la DG et les Territoires

Appellation	Responsable Animateur	Participants	Contenu	Périodicité
Comité de Direction	DG	DG, Cadres de la DG, Directeurs de territoires	Réflexions autour de la politique institutionnelle, échanges d'informations, prise de décisions et validations	1/mois
Staff DG	DG	DG, Directrices Pôles, DRH, DAF, ADir	Articulations DG Partage sur les projets Suivi politique institutionnelle	1/mois
Staff territoire	Directeurs de territoire + invitation Dir Pole fonction des sujets	Directeur de territoire Chefs de service Adjoint éducatif Psychologues pour PE	Informations Suivi des orientations du territoire Point RH et organisationnel Perspectives de travail à engager	1/mois
Réunions CS	DPPE	Chefs de service MP ou PE concernés par l'activité	Informations, Suivis des orientations, échanges de pratiques, réflexion technique, élaboration des procédures/outils, harmonisation des pratiques	4/an
Réunions AE	DPPE	AE	Informations, Suivis des orientations, échanges de pratiques, réflexion technique, élaboration des procédures/outils, harmonisation des des pratiques	2/an
Réunions Assistants de direction	DRH	Assistants de direction et assistante RH	Informations Juridiques, RH, échanges et harmonisation des des pratiques. Consolidation posture professionnelle	3/an
COFIL Qualité Activité	DPPE	Directeurs de territoires Chefs de service Adjoints éducatifs Travailleurs sociaux	Mise en œuvre et suivi des Evaluations internes/externes, Suivi des plans d'actions, harmonisation des pratiques, validation des outils institutionnels	2/an/activité
Réunions psychologues	DPPE	Psychologue	Informations institutionnelles, réflexions en lien avec la fonction du psychologue selon les activités.	2/an
Comité utilisateurs Sil'age	DPPE	Représentants des équipes	Accompagnement et suivi de la démarche Création d'outils	2 à 3/an
COFIL RGPD	DG	Représentants des équipes	Accompagnement et suivi de la démarche Création d'outils	2 à 3/an

L'ensemble des réunions est programmé annuellement dans un calendrier prévisionnel diffusé aux Directeurs durant le dernier trimestre de l'année N-1.

Des réunions complémentaires peuvent être programmées fonction de l'actualité associative ou des territoires.



PROTECTION DE L'ENFANCE

- INTERVENTIONS À DOMICILE (AEMO, IEAD, AGBF, MJIE)
- ACCUEILS D'ENFANTS (MECS - PFS)
- POE - IP
- LRPE
- ADMINISTRATEUR AD HOC

PROTECTION DES PERSONNES VULNÉRABLES

- MESURES JUDICIAIRES DE PROTECTION DES MAJEURS
- ENQUÊTES SOCIALES
- ADMINISTRATEUR AD'HOC

SOLIDARITÉS

- SOUTIEN À LA PARENTALITÉ - LAEP
- ISCG
- ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES DE VIF
- LA BOUSSOLE - PRÉVENTION ET SENSIBILISATION
- PCB
- PIF
- EPICERIE SOLIDAIRE ITINÉRANTE



CONTENTIEUX FAMILIAL

- MÉDIATION FAMILIALE
- ESPACE DE RENCONTRE PARENT-ENFANT
- ENQUÊTE JAF
- AUDITION DE MINEUR



1.6 ORIENTATIONS ET OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE L'ASSOCIATION

Le Projet Associatif est en cours d'actualisation.

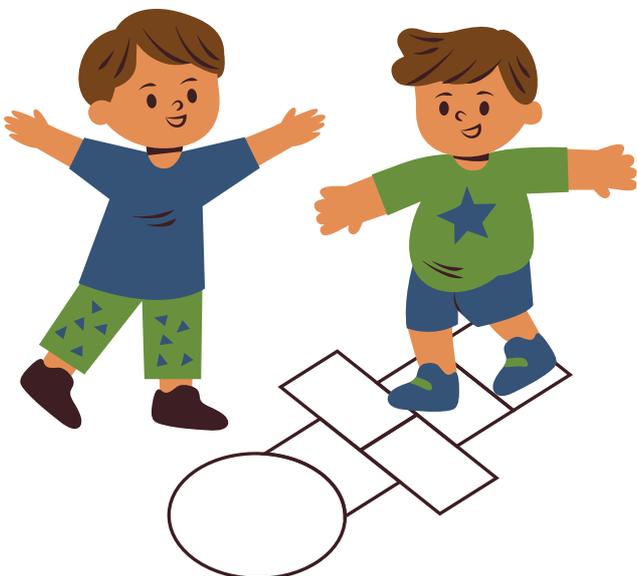
La mise en œuvre du Projet Associatif de l'AGSS vise

A GARANTIR :

- L'universalité des besoins de la Personne comprise comme un être singulier, un être de droits, un être en devenir,
- Le respect des droits universels et libertés fondamentales des enfants et de leurs familles,
- la protection et la sécurité des personnes en situations de vulnérabilité(s).

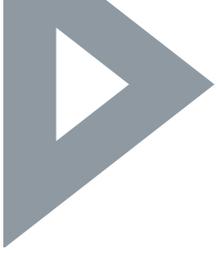
En ce sens, l'AGSS souhaite **SOUTENIR** :

- Les besoins en développement, physique, affectif, social et de soins de l'enfant,
- Les parents dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives en s'appuyant sur les ressources de la famille et de l'environnement,
- La capacité de la personne à se saisir de l'aide proposée pour construire son parcours de vie,
- Les solidarités humaines, les réseaux collaboratifs et les logiques d'actions concertées pour lutter contre le risque de rupture de parcours.



Les orientations identifiées dans le Projet Associatif :

- Être un acteur social ancré politiquement dans son environnement,
- Confirmer l'ancrage territorial et la logique de proximité,
- Être un acteur de l'Observation dans une logique prospective,
- Promouvoir l'innovation par l'expérience,
- Favoriser une organisation agile et souple dans une logique de service aux personnes accompagnées,
- Confirmer le rôle du Siège dans sa dimension de pilotage,
- Soutenir les ressources humaines dans une logique de bien-être,
- Développer et renforcer le système d'information.





2. PRÉSENTATION DE LA MESURE MJAGBF

2.1 LES MISSIONS

La mesure de MJAGBF est une mesure de Protection Judiciaire de l'Enfance qui s'adresse à des familles qui rencontrent un cumul de difficultés personnelles, familiales, sociales et financières entraînant une situation de précarité. 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 diversité des formes d'intervention.

Pour l'AGSS, la mesure MJAGBF est exercée comme une mesure éducative globale avec un support budgétaire.

Il est donc important que cette mesure temporaire, privative de liberté dans l'utilisation de l'argent, ait une fonction permettant de contribuer à garantir les réponses aux besoins fondamentaux de l'enfant et soit source d'une nouvelle dynamique pour l'ensemble de la famille tout en lui permettant de recréer des liens sociaux.

La loi de mars 2007 précise que « Lorsque des prestations familiales ne sont pas employées pour couvrir les besoins des enfants, une décision judiciaire peut intervenir ».

La gestion des prestations peut être confiée à un délégué aux prestations familiales :

- Si elles ne sont pas employées pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants,
- Et si l'accompagnement en économie sociale et familiale n'apparaît pas suffisant pour rétablir une gestion autonome des prestations.

Si la mesure est prononcée, les prestations familiales sont versées (en tout ou partie) au service mandaté. Ce service nomme un délégué pour assurer la gestion de ces prestations.

Celui-ci prend toutes les décisions, en concertation avec les parents, pour répondre aux besoins liés à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants.

Il conseille les parents pour surmonter leurs difficultés budgétaires et financières et les accompagne dans leurs démarches administratives.

Prestations concernées

- Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)
- Allocations familiales
- Complément familial
- Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)
- Allocation de soutien familial (ASF)
- Allocation journalière de présence parentale (AJPP)
- Allocation de rentrée scolaire (ARS)
- Allocations logement
- Revenu de solidarité active (RSA) versé au parent isolé assumant la charge d'enfant

À noter : sur décision du juge des enfants, le délégué aux prestations familiales peut également percevoir la rente accident de travail lorsqu'elle est versée aux enfants en cas de décès du parent.

Personnes pouvant demander la mesure

Le juge des enfants peut être saisi par :

- Un des parents (ou représentant légal) de l'enfant,
- Le procureur de la République (saisi par le président du conseil départemental qui lui signale toute situation pour laquelle l'accompagnement en économie sociale et familiale est insuffisant),
- Le maire de la commune de résidence des parents.



Information des parents

Le juge avise de l'ouverture de la procédure, s'ils ne sont pas auteurs de la demande :

- Le ou les parents,
- Le procureur de la République,
- L'organisme débiteur des prestations familiales (Caf, CMSA),
- Le président du conseil départemental du domicile du ou des parents.

En outre, le ou les parents sont informés par le juge de leur droit de choisir un avocat (ou de demander qu'il leur en soit désigné un d'office), et de la possibilité de consulter leur dossier au greffe du tribunal.

Décision du juge

Pendant l'audience, le juge entend les parents et porte à leur connaissance les motifs de la saisine.

Le juge peut entendre toute autre personne dont l'audition lui paraît utile.

Il se prononce sur la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial.

Il peut ordonner que les prestations soient, en tout ou partie, versées au service mandaté pour la gestion des prestations familiales (qui est désigné par le juge).

Recours

La décision peut être contestée devant la Cour d'appel par les parties dans un délai de 15 jours suivant sa notification.

La décision s'applique jusqu'à l'arrêt de la Cour d'appel.

Durée de la mesure

La mesure ne peut pas excéder une durée de 2 ans. Elle peut être renouvelée par décision motivée du juge des enfants dans le cadre d'une audience.

Fin de la mesure

La fin de mesure intervient sur nouvelle décision du juge des enfants :

- du fait de l'évolution constatée de la situation ne nécessitant plus intervention judiciaire
- du fait d'une décision de placement des enfants et d'un non maintien des prestations
- du fait de l'absence de prestations à gérer





2.2 LES REPÈRES JURIDIQUES

2.2.1 La loi du 2 janvier 2002

La loi du 2 janvier 2002 consacre la place centrale de l'usager en affirmant clairement un certain nombre de **droits garantis aux personnes accueillies ou suivies** dans les établissements et services par le biais de la **Charte des Droits et libertés de la personne accueillie** : (art L 311-3 du CASF)

7 instruments sont prévus pour la mise en œuvre de ces droits (311-4)

Livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés, contrat de séjour ou document individuel de prise en charge et leurs avenants dont le cœur est le projet d'accompagnement individualisé (PAI), forme de participation des personnes au fonctionnement de l'établissement ou du service, projet de service, personnes qualifiées

La loi du 2 janvier 2002 instaure la **qualité comme exigence de l'action sociale**. Elle dispose que les établissements et services autorisés procèdent à des **évaluations de leurs activités** et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.

Il s'agit des évaluations internes et externes dont les résultats sont communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation.

2.2.2 La loi n° 2007-293 du 05 mars 2007

La loi du 5 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 les services du département (SSD, PMI) et ou le service de l'Aide Sociale à l'Enfance. 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 ne peut être décidée que par le Juge des Enfants que si 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 qu'une des prestations d'aide à domicile prévue à l'article L. 222-3 du CASF apparaît insuffisante (loi 2022).

La loi du 05 mars 2007 réformant la protection de l'enfance transforme 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.

En inscrivant la mesure MJAGBF dans le Code Civil et les dispositions relatives à la protection de l'enfance, le législateur a mis l'accent sur la nécessité de bonnes conditions matérielles de vie pour favoriser le bon développement de l'enfant.

2.2.3 La loi du 14 Mars 2016

La loi de Mars 2016 relative à la **protection de l'enfant** en a donné une définition plus précise et opérationnelle sans changer pour autant le périmètre de la protection de l'enfance de 2007.

La politique de la protection de l'enfance repose désormais quelle que soit la mesure retenue, sur une prise en compte **des besoins fondamentaux de l'enfant**. Ces besoins sont définis plus spécifiquement dans le rapport « Démarche de consensus sur les besoins fondamentaux de l'enfant en protection de l'enfance » du DR MARTIN BLACHAIS.

Art. L. 112-3.-La protection de l'enfance vise à garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits.

« Elle comprend des actions de prévention en faveur de l'enfant et de ses parents, l'organisation du repérage et du traitement des situations de danger ou de risque de danger pour l'enfant ainsi que les décisions administratives et judiciaires prises pour sa protection.

Une permanence téléphonique est assurée au sein des services compétents.

« Les modalités de mise en œuvre de ces décisions doivent être adaptées à chaque situation et objectivées par des visites impératives au sein des lieux de vie de l'enfant, en sa présence, et s'appuyer sur les ressources de la famille et l'environnement de l'enfant.

Elles impliquent la prise en compte des difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives et la mise en œuvre d'actions de soutien adaptées en assurant, le cas échéant, une prise en charge partielle ou totale de l'enfant. Dans tous les cas, l'enfant est associé aux décisions qui le concernent selon son degré de maturité ».



2.2.4 La loi du 7 février 2022

La loi du 7 Février 2022 vient dans son Titre 1 « Améliorer le quotidien des enfants avant et après placement » dans son article 6 fait évoluer les conditions de mise en place de la mesure AGBF

En effet, conformément à l'article 375-9-1 du code civil, le prononcé d'une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial (**AGBF**) était jusqu'à présent soumis à la réunion des deux conditions suivantes :

- Les prestations familiales ou le revenu de solidarité active servi aux personnes isolées mentionnées à l'article L. 262-9 du CASF ne sont pas employés pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants,
- L'accompagnement en économie sociale et familiale prévu à l'article L. 222-3 du CASF est insuffisant.

Cette dernière condition est apparue comme étant **trop restrictive** et pouvant constituer un **obstacle** au prononcé d'une **mesure d'AGBF** alors qu'elle permet aux familles de bénéficier d'un soutien éducatif puisque le rôle du délégué est de les accompagner dans l'organisation et la gestion budgétaire pour répondre au mieux aux besoins fondamentaux de l'enfant.

Afin d'assouplir les conditions d'ouverture de la mesure tout en respectant le principe de subsidiarité posé par la loi n°2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, **la condition de l'insuffisance de l'accompagnement en économie sociale et familiale est supprimée et remplacée par l'insuffisance d'une des prestations d'aide à domicile prévue à l'article L. 222-3 du CASF. Cette dernière catégorie est plus large puisqu'elle permet d'englober, outre l'accompagnement en économie sociale et familiale, l'action d'un technicien ou d'une technicienne de l'intervention sociale et familiale ou d'une aide-ménagère, l'intervention d'un service d'action éducative ou encore le versement d'aides financières.**



2.2.5 La loi inscrit la mesure AGBF à l'article 375-9-1 du Code Civil modifié par la loi de 2022

Article 375-9-1: "*Lorsque les prestations familiales ou le revenu de solidarité active servi aux personnes isolées mentionnées à l'article L. 262-9 du code de l'action sociale et des familles ne sont pas employés pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants et qu'une des prestations d'aide à domicile prévue à l'article L. 222-3 du code de l'action sociale et des familles n'apparaît pas suffisante, le juge des enfants peut ordonner qu'ils soient, en tout ou partie, versés à une personne physique ou morale qualifiée, dite " délégué aux prestations familiales".*

Ce délégué prend toutes décisions, en s'efforçant de recueillir l'adhésion des bénéficiaires des prestations familiales ou de l'allocation mentionnée au premier alinéa 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 ».

Article L262-9 du CASF

Le montant forfaitaire mentionné à l'article L. 262-2 est majoré, pendant une période d'une durée déterminée, pour :

- 1° Une personne isolée assumant la charge d'un ou de plusieurs enfants ;
- 2° Une femme isolée en état de grossesse, ayant effectué la déclaration de grossesse et les examens prénataux.

La durée de la période de majoration est prolongée jusqu'à ce que le dernier enfant ait atteint un âge limite.

Est considérée comme isolée une personne veuve, divorcée, séparée ou célibataire, qui ne vit pas en couple de manière notoire et permanente et qui notamment ne met pas en commun avec un conjoint, concubin ou partenaire de pacte civil de solidarité ses ressources et ses charges. Lorsque l'un des membres du couple réside à l'étranger, n'est pas considéré comme isolé celui qui réside en France.



2.2.6 Code de procédure civile : 1200-2 à 1200-13

La mesure MJAGBF y est déclinée dans les articles 1200-2 à 1200-13.

Plus particulièrement, l'Article 1200-2 précise :

« Est compétent pour ordonner une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial prévue à l'article 375-9-1 du code civil le juge des enfants du lieu où demeure l'allocataire ou l'attributaire des prestations familiales auxquelles le mineur ouvre droit.

Si l'allocataire ou l'attributaire des prestations familiales change de lieu de résidence, les dispositions des deuxième et troisième alinéas de l'article 1181 s'appliquent ».

2.3 UNE MESURE QUI RÉPOND AUX ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

2.3.1 La stratégie nationale de protection de l'enfance

La MJAGBF s'inscrit dans les orientations stratégiques fixées en 2019 à l'arrivée au ministère des solidarités et de la Santé d'un secrétaire d'Etat chargé de la protection de l'enfance (Adrien Taquet).

Ces orientations s'articulent autour de trois piliers :

- La prévention et accompagnement des parents dès le début de la grossesse
- La lutte contre toutes formes de violence faite aux enfants
- La garantie du respect des Droits et une meilleure réponse aux besoins fondamentaux de l'enfant en Protection de l'enfance.

2.3.2 La stratégie nationale de soutien à la parentalité 2018 2022

La stratégie nationale de soutien à la parentalité aborde la question de la précarité et de son impact possible sur la parentalité et vient préciser les enjeux transversaux et besoins spécifiques des familles à prendre en compte par l'ensemble des acteurs (p 31 et 32).

« S'il est aujourd'hui difficile de mesurer précisément le phénomène, il est généralement présumé que les familles en situation de précarité ont en moyenne moins que les autres recours à certaines actions de soutien à la parentalité – comme de manière plus générale aux offres de loisirs, de santé ou d'accès aux droits – alors même que nombre d'accompagnants constatent combien les conditions de vie des familles peuvent impacter les relations entre parents et enfants.

L'angoisse des fins de mois, voire du lendemain, la promiscuité induite par la vie commune dans de petits espaces sont par exemple susceptibles de détériorer la communication intrafamiliale ».

« **L'accompagnement des parents en situation de précarité constitue un levier de prévention dans de nombreux aspects de la vie actuelle et future de l'enfant.**

Les inégalités sociales de santé s'installent précocement dans la vie des enfants, alors qu'une bonne information des parents sur leurs droits, des propositions de lieux bienveillants où l'on peut rencontrer d'autres parents, **avoir des conseils tenant compte de ses conditions matérielles peuvent leur permettre de mettre en place au plus tôt des habitudes de vie saines (nutrition, sommeil, activité physique, environnement domestique, etc).** Cela peut également améliorer la qualité de la communication entre l'enfant et son/ses parent(s), un déterminant clé du bien-être et de la santé mentale de l'enfant. Quant à la réussite scolaire, la qualité de la relation que le parent construit avec l'école contribue à créer pour son enfant un environnement propice.

Des freins restent à lever pour améliorer l'accès à l'accompagnement à la parentalité pour les familles en précarité

Les freins empêchant les parents en situation de vulnérabilité de **recourir à des actions de soutien peuvent être multiples** : difficultés à accéder à l'information, à comprendre le fonctionnement des différents dispositifs, à se déplacer pour des actions qui n'ont pas lieu dans une structure de proximité immédiate, à se focaliser sur sa parentalité lorsque d'autres problématiques immédiates se posent ; peur d'un jugement porté par les professionnels accompagnant ou par les autres parents, peur du placement...

Si ces **freins** ne sont pas spécifiques aux seuls parents en situation de précarité, **leurs difficultés socio-économiques peuvent les renforcer et il convient donc de les prendre en compte pour proposer des actions adaptées en conséquence** ».



2.3.3 La stratégie pauvreté

La stratégie pauvreté prévoit de mettre “un terme aux situations attentatoires aux droits des enfants” (p 23 et 24).

“Si le regard sur la petite enfance a changé ces dernières années, avec une meilleure compréhension du développement de l'enfant et de **l'impact de son environnement sur son épanouissement et ses apprentissages, force est de reconnaître que la situation des enfants en situation de pauvreté reste souvent analysée sous l'angle des besoins des seuls parents.**

Il est temps de **considérer l'enfant lui-même, et particulièrement l'exercice effectif de ses droits fondamentaux, comme un sujet central de politique publique.**

Trop d'enfants grandissent aujourd'hui dans un environnement attentatoire à leur développement. L'objectif de la nouvelle stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté consiste donc à **supprimer toutes les situations manifestement porteuses de dangers** et à diviser par deux, d'ici 2022, le taux de privation matérielle des enfants pauvres.

Si les enfants sont les premières victimes de restrictions dans leur accès aux biens et aux services essentiels, c'est également parce que leurs parents demeurent frappés par le surendettement ou la précarité énergétique.

Ainsi l'action politique sera:

- De **lutter contre le surpeuplement** dans le logement afin de garantir à toutes les familles des conditions de vie dignes.
- De **réduire les privations du quotidien**
- De **mieux garantir le droit à la santé des enfants dès le plus jeune âge** grâce à un accompagnement social et médical renforcé assuré par la protection maternelle et infantile, la prise en charge d'actes de prévention en santé scolaire par l'assurance maladie et un contrôle buccodentaire systématique à l'entrée des structures de protection de l'enfance. Ces efforts prolongeront ainsi les mesures portées par le plan national de santé publique et le chantier du « reste à charge zéro » sur les soins dentaires et l'optique en particulier ».



2.3.4 Schéma régional protection juridique des majeurs et aide à la gestion budgétaire

La mesure MJAGBF constitue une petite partie du schéma régional dédié à la protection des majeurs

Le **schéma régional HDF 2021-2025** pose le constat d'une sous utilisation par les juridictions de la mesure MJAGBF au regard de la précarité des situations familiales sur le territoire

La fiche action **n°18 du schéma** est spécifiquement dédiée à la MJAGBF et pose comme axes stratégiques de :

- Faciliter les relations entre les DPF et l'ensemble des acteurs de la protection de l'enfance.
- Promouvoir la MJAGBF auprès des acteurs susceptibles de l'actionner.

Et comme objectifs de :

- Créer des dynamiques locales au niveau départemental permettant de coordonner l'ensemble des acteurs en lien avec les MJAGBF.
- Accompagner les professionnels pour sensibiliser autour de cette mesure et lever les freins à sa mise en œuvre.

Dans cette perspective il est prévu en terme d'actions de:

- Organiser des temps d'échanges au niveau départemental réunissant l'ensemble des partenaires en lien avec les MJAGBF : services DPF / Justice / État / CD (ASE – CRIP). dans l'objectif de:
- Travailler l'interconnaissance des acteurs et favoriser la mise en œuvre des MJAGBF lorsque cette dernière est souhaitable
- Accompagner la qualité de la prise en charge en proposant des temps de travail thématiques (logement, santé, santé...).
- Communiquer largement auprès des travailleurs sociaux sur les MJAGBF – de la formation (participation des DPF aux forums des métiers, raccrocher la présentation du métier de DPF à la protection de l'enfance..) aux professionnels de la protection de l'enfance permettant de fluidifier la mise en œuvre de la MJAGBF.





2.3.5 Schéma départemental des solidarités humaines

L'AXE 3 prévoit de PRIVILEGIER LA VIE A DOMICILE OU AU SEIN DE SON ENVIRONNEMENT FAMILIAL ET SOCIAL

“Privilégier la vie à domicile nécessite d’agir sur l’environnement des personnes : l’habitat, les solidarités de proximité et familiales et les interventions des professionnels à domicile en constituent les trois piliers complémentaires. Le logement est un levier pour l’autonomie des personnes, il peut être à l’inverse un facteur aggravant de fragilité, devenir générateur d’exclusion et générer un type particulier de dépendance. A condition d’être adapté, il permet de prévenir la perte d’autonomie. Et à condition d’être accessible, il conditionne la capacité des personnes à vivre de façon autonome.

Le maintien des relations sociales devient un défi de premier ordre. Le lien social et les solidarités de proximité permettent de privilégier la vie à domicile, par le conjoint, les pairs, les enfants, le proche aidant et les aidants professionnels. Le schéma porte l’ambition de soutenir, ou d’activer, le cas échéant ces solidarités.

Plus spécifiquement, l’intervention de professionnels à domicile concoure de façon active et proactive aux enjeux de prévention en intervenant sur les différents déterminants de la santé (sociaux, personnels, environnementaux) et contribue au bien-être global des personnes”

Programme 2 Mieux prendre en compte les problématiques de logement des familles et des jeunes dans les parcours en protection de l’enfance

Action 3 - Mieux prendre en compte les conditions de logement des parents pour aller vers un accompagnement global en protection de l’enfance p 32

2.4 Une mesure promue par la Commission Nationale Consultative des Droits de l’Homme

Avis de la Commission Nationale Consultative des Droits de l’Homme sollicitée par le secrétaire d’Etat à la Protection de l’enfance, (Site CNDPF/ info 24/06/2020)

LA MESURE JUDICIAIRE D’AIDE À LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL CITÉE COMME EXEMPLE POUR PERMETTRE AUX PARENTS DE GARANTIR LES BESOINS FONDAMENTAUX DES ENFANTS

La Commission Nationale Consultative des Droits de l’Homme a rendu un avis quant aux dysfonctionnements observés de manière disparate dans le système décentralisé de la protection de l’enfance et formulé des **recommandations** afin d’améliorer ce système, notamment **en ayant davantage recours** aux mesures existantes et sous exploitées, **dont la Mesure Judiciaire d’Aide à la Gestion du Budget Familial.**

« Pour respecter le droit à la vie privée et familiale de l’enfant, la CNCDH recommande de renforcer la prévention et d’apporter aux parents l’aide appropriée dont ils ont besoin... L’intérêt supérieur de l’enfant doit guider toute action afin de garantir les liens d’attachement et les besoins spécifiques de l’enfant. ».

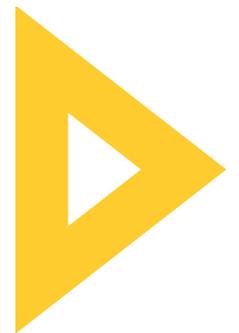
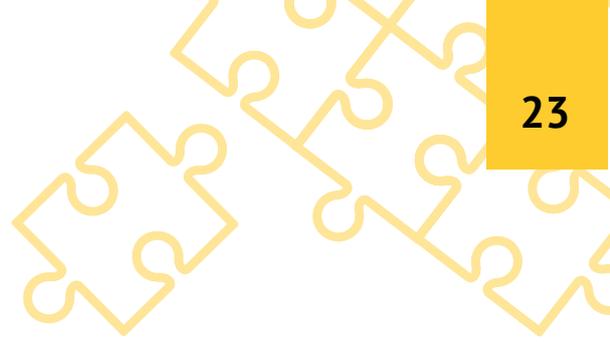
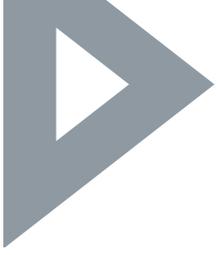
L’intérêt de la MJAGBF est souligné à l’alinéa n°47 de cet avis afin qu’elle puisse être davantage exploitée dès lors qu’une famille est dans une situation matérielle difficile et que le maintien dans le logement ou l’achat de nourriture est compromis.

« 46. La CNCDH a régulièrement souligné que nombre de carences éducatives invoquées dans les décisions trouvent leur origine dans des situations de grande pauvreté. La stratégie pour l’enfance précise d’ailleurs dès son introduction que 500 000 enfants vivent sous le seuil de pauvreté, ce qui signifie que les droits fondamentaux de leurs parents, censés pourtant les protéger, ne sont pas effectifs.

Assurer les droits fondamentaux des parents c’est leur permettre de garantir aux enfants la sécurité matérielle et affective dont ils ont besoin, par le logement, la santé, l’éducation, les moyens convenables d’existence, la culture, les loisirs... C’est pourquoi la CNCDH recommande qu’une aide appropriée soit véritablement mise en place et que les juges en tiennent compte dans leurs décisions ».

47 A la différence de l’AEMO et du placement, elle peut se suffire à elle-même si elle est ordonnée très précocement : dès lors qu’une famille est dans une situation matérielle difficile et que le maintien dans le logement ou l’achat de nourriture est compromis, la mesure peut aider à apurer la situation. Il est également indispensable de soutenir les capacités des parents qui éprouvent des difficultés du fait de l’altération de leurs facultés personnelles, tout en prenant effectivement en considération l’intérêt de l’enfant, en particulier en permettant aux professionnels des différents champs d’intervention (médecins, psychologues, associations, travailleurs sociaux...) de proposer des actions transversales pérennes en direction des parents et des enfants. »





3. LE PUBLIC ET SON ENTOURAGE

Source : Groupe d'appui à la protection de l'enfance Accompagnement en économie sociale et familiale et Mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial Deux interventions à domicile pour la protection de l'enfance Avril 2016

« La **MJAGBF** s'adresse aux familles composées d'au moins un enfant mineur ouvrant droit à des prestations familiales. Comme d'autres actions de protection de l'enfance, elle intervient nominativement pour un ou plusieurs enfants. Cependant il s'agit d'une intervention « familiale » qui concerne les enfants rattachés à l'allocataire.

Pour autant, même si c'est la famille qui est destinataire de cette action, la MJAGBF est mise en œuvre pour protéger l'enfant ou prévenir les risques de danger.

Les familles accompagnées dans le cadre d'une MJAGBF sont des familles qui rencontrent des difficultés passagères ou récurrentes dans leur organisation qui peuvent avoir des **conséquences préjudiciables aux conditions de vie des enfants**. Cette **précarité économique** se double, le plus souvent, d'une **précarité sociale** se manifestant également par une **souffrance psychologique**. L'exercice de la parentalité s'en trouve alors perturbé, les relations parents-enfant sont difficiles, douloureuses et parfois conflictuelles ».

Bénéficiaires / public accompagné par l'AGSS en 2020



565 familles

(435 familles au 01/01 plus 130 familles entrées)

Les implantations géographiques des services visent à la meilleure accessibilité possible pour le public accompagné, une proximité des Tribunaux (TGI) et des Maisons Nord Solidarité avec lesquelles les coopérations sont constantes, ainsi qu'avec toutes les structures du secteur social et médico-social et de prévention.





Descriptif population territoire et AGSS (Observatoire Chiffres AGBF)

La mise en place d'un observatoire permet d'analyser chaque année le public accompagné à l'échelle associative mais aussi territoriale.

Des croisements au niveau régional et départemental sont aussi réalisés dans le cadre des travaux de l'observatoire Hauts de France.

Pour l'AGSS, les données chiffrées ci-dessous émanent de **l'observatoire**. Elles concernent les fins de mesure **2021**.



La situation familiale des personnes concernées par la mesure est à 53.96% une situation mono parentale mère. L'allocataire est majoritairement la mère à 85.61%. Notons que cette particularité a évolué à hauteur de 4% depuis 2019. L'allocataire est sans activité professionnelle à 82.01%, la moyenne économique est entre 6 et 10 euros (51.08%), inférieure à 6 euros pour 33.09%.

Les motifs d'instauration de la mesure sont à :

- 77,70% une aide à la gestion,
- 65.47% les besoins élémentaires des enfants,
- 40,29% liés à l'endettement,
- 1.73% liés au logement.



La famille est endettée à 48.20% et la nature des dettes correspond à :

- 33.81% à une dette liée à l'électricité,
- 30.22% à une dette locative,
- 24.46% à une dette liée à l'eau et 22.30% au gaz,
- 14.39% à une dette liée à la téléphonie/internet,
- 9.35% à une dette à l'égard du Trésor Public,
- 10.07% à une dette concernant les enfants (cantine, centre aéré...),
- 4.32% à une dette liée à la consommation.



Les personnes concernées habitent dans une maison à 58.99% et sont locataires d'un bailleur social à hauteur de 61.87%. L'environnement est urbain pour 77.70%

55.40% sont concernés par des difficultés liées au logement.

Les difficultés liées au logement (20.89%) concernent des problèmes de promiscuité, d'isolation (15.83%), d'un manque de confort (9.35%), de dégradation du fait du locataire à 14.39% et du fait du propriétaire à 8.63%. Pour 5.76% le logement est inadapté aux ressources. Pour 2.16% le logement est indécent et la dangerosité du logement est pointée pour également 3.60%. Le couchage n'est pas adapté pour chaque enfant pour 19.42%

La mesure d'AGBF s'exerce conjointement à une mesure d'AEMO dans 46.76% des situations.

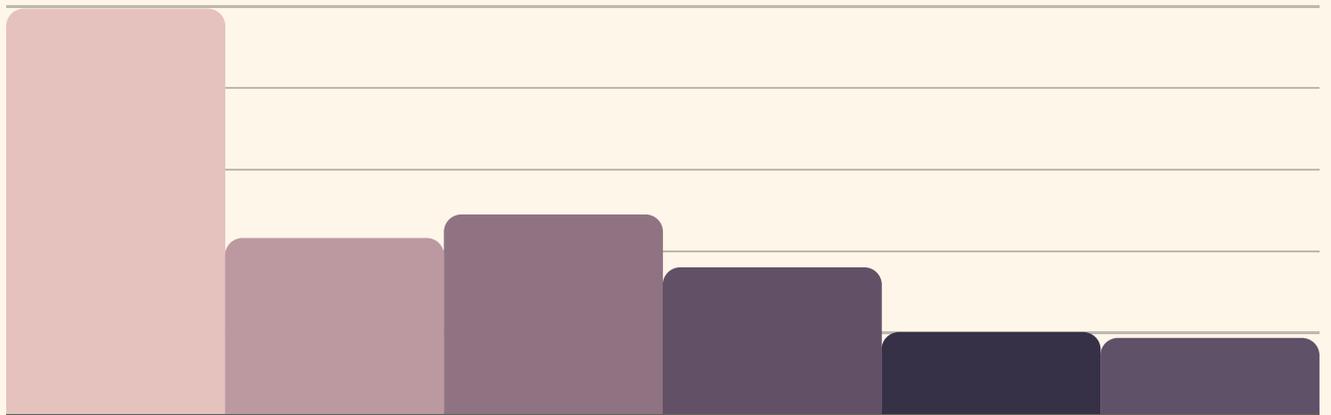




Les problématiques familiales constatées (autre que budgétaires) sont pour :

- 49.64% des problématiques liées au fonctionnement familial (manque de repères...),
- 21.58% des conduites addictives (alcool, drogues, jeux),
- 24.46% des conflits de couple et /ou violence conjugale,
- 17.99% un manque de soutien social et/ ou familial ; isolement,
- 10.07% état dépressif ou trouble psychologique,
- 9.35% illettrisme ou difficultés de compréhension de l'écrit.

■ problématiques liées au fonctionnement familial ■ conduites addictives ■ conflits de couple et/ou violences conjugales
 ■ manque de soutien social et/ ou familial ; isolement, ■ état dépressif ou trouble psychologique
 ■ illettrisme ou difficultés de compréhension de l'écrit



Les modalités d'interventions sont liées à :

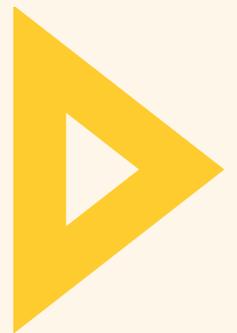
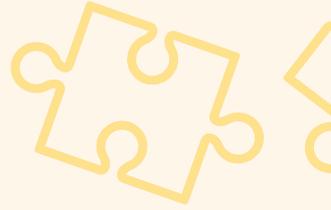
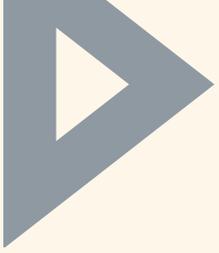
L'aide à la gestion pour 87.05% et à :

- 64.03%, aux besoins élémentaires de l'enfant,
- 38.85% à la problématique du logement,
- 33.09% à l'aide, soutien à la personne (estime de soi, santé),
- 29.50% à l'aide, au soutien à la parentalité.

Les Effets constatés de la mesure sont pour :

- 48.92% une amélioration ou résolution de la situation de gestion financière/endettement/anticipation des dépenses,
- 48.92% une amélioration de la capacité des gens à agir sur leur situation (autonomie, capacité à trouver seule des solutions),
- 42.45% une amélioration des conditions matérielles de vie,
- 42.45% une capacité à actionner les dispositifs de droit commun (santé...),
- 28.78% une amélioration du logement,
- 23.74% une amélioration de la socialisation des enfants.





4. LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION

4.1 LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE

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 qu'une des prestations d'aide à domicile prévue à l'article L. 222-3 du code de l'action sociale et des familles n'apparaît pas suffisante*, conformément à la loi de 2022.

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

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

Pour l'AGSS, il s'agit de la personne morale qui est désignée. L'association nomme ensuite un délégué aux prestations familiales pour réaliser la mission

La loi du 5 mars 2007 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

Le **délégué aux prestations familiales** (DPF) est un **travailleur social** titulaire d'un diplôme d'Etat de travail social enregistré au niveau III du répertoire national des certifications professionnelles (conseiller en économie sociale et familiale, assistant de service social, éducateur spécialisé, éducateur de jeunes enfants, éducateur technique spécialisé, ...) qui doit obtenir le **certificat national de compétence** (CNC) dans les deux ans qui suivent l'embauche pour exercer cette fonction. (cf. référentiel de formation préparant au certificat national de compétence de DPF dans l'annexe III de l'arrêté du 2 janvier 2009)

Le délégué doit aussi être âgé d'au moins 21 ans et prêter serment, dans les six mois qui suivent son inscription sur la liste, devant le tribunal judiciaire du chef-lieu du département

Il importe également pour l'association mandatée d'offrir des garanties en termes 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.

La fonction de l'argent

L'argent est déterminant dans le fonctionnement global de toute famille. Les difficultés liées à l'usage de l'argent ou au manque d'argent peuvent avoir des conséquences lourdes pour l'enfant du fait que les parents sont accaparés par des difficultés économiques et sociales et/ou confrontés à des problématiques plus profondes (conflits de couple, ruptures affectives, perte de repères, maladie...).

Elles peuvent engendrer :

- Un cadre de vie insécurisant et peu structurant pour l'enfant ;
- Des difficultés persistantes dans le domaine du logement (endettement locatif avec risque d'expulsion, coupures régulières d'énergie, etc.).
- Des conditions de scolarité instables et peu/pas d'accès à des activités socio-culturelles;
- Des difficultés de santé liées, par exemple, à une alimentation carencée ou à l'insalubrité du logement ;
- Un isolement progressif de la famille se coupant des réseaux relationnels et institutionnels.



4.2 L'ORGANISATION INTERNE DE L'OFFRE DE SERVICE

4.2.1. La phase d'accueil



4.2.1.1. 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 du Département (MNS),
- 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 organisationnels et techniques qui permettront d'accomplir cette mission.

La constitution administrative du dossier

L'ordonnance est enregistrée par le secrétariat du service :

Tous les éléments concernant la situation familiale sont enregistrés dans le dossier type via le logiciel métier et sont régulièrement actualisés.

Ce dossier dématérialisé va permettre d'assurer la continuité de l'accompagnement par le service.

L'extrait de dossier

Un extrait de dossier du Tribunal pour Enfants est constitué et comprend :

- 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 permettre :

- De cerner la **problématique familiale et donc d'adapter la stratégie d'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.





4.2.1.2. L'élaboration d'une stratégie d'intervention

L'objectif de cette étape menée avec l'Adjoint éducatif ou le Chef de Service est de créer un premier lieu de soutien, de confrontation, avec le Délégué aux prestations familiales afin d'élaborer une stratégie d'intervention **précisant notamment les premiers axes de travail.**

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 aux prestations familiales
- > de dégager les priorités notamment concernant les réponses aux besoins des enfants.

La définition de la stratégie d'intervention va également **poser la question de la place de l'enfant lors des entretiens : entretiens sans les enfants, entretiens avec parents et enfants, avec l'enfant seul ?**

Les entretiens ne sont pas effectués avec les deux parents lorsqu'il y a séparation, mais le plus souvent avec l'allocataire des prestations familiales (pour respecter l'intégrité et l'intimité de la personne concernée, pour ne pas donner d'informations personnelles à l'autre parent, pour éviter parfois davantage de conflits parentaux, ...), le parent non allocataire est associé au déroulement de la mesure.

En cours de mesure, le délégué peut parfois rencontrer seul l'enfant (en fonction de son âge), rencontre qui peut être planifiée et organisée avec le parent, ou rencontre demandée ou spontanée de par la volonté de l'enfant. En effet, il arrive que le service soit interpellé par un enfant, qui dévoile par exemple une coupure d'eau, etc...pour évoquer la réalité de l'état de la situation financière ou familiale ou obtenir de l'aide.

Il est possible d'intervenir auprès de l'enfant lorsqu'il existe des conflits, des problèmes d'autorité, de positions qui mettent en péril le budget familial. Le délégué peut alors rencontrer l'enfant pour l'amener en soutien aux parents à mieux comprendre l'état de la situation financière, prendre conscience de ses demandes et des limites à y répondre en fonction de la situation financière. Le délégué renforce les règles de gestion et la nouvelle organisation financière, qui créent souvent des bouleversements, des changements dans les rituels.

L'enfant a besoin d'être écouté mais aussi d'entendre certains changements et d'y être confronté.

Les rencontres avec l'enfant peuvent se faire aussi en présence de l'éducateur référent lorsqu'en parallèle, la famille bénéficie d'une autre mesure judiciaire (AEMO, ASE...). Le « financier et l'éducatif » sont toujours complémentaires.





4.2.1.3. La mobilisation du réseau

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

- le Service Social de proximité,
- d'autres services partenaires,

dans un souci de continuité, de cohérence mais aussi de recherche de soutien de proximité pour la famille.

Nous informons la MNS et le magistrat de la mise en œuvre de l'intervention et du nom du Délégué aux prestations familiales qui exercera la mesure (cf courriers type).

Le partenariat revêt un sens profond dans la démarche pédagogique.

En effet, les difficultés budgétaires des familles suivies dans le cadre de mesures MJAGBF se contextualisent dans un cumul de difficultés sociales qui touchent les liens familiaux, la santé, le travail, l'insertion dans l'environnement, le domaine scolaire. Tout ceci peut se traduire par la défaillance, voire la rupture du lien social.

Aider les parents à développer leurs potentialités pour prendre ou reprendre en main la gestion de leur 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 MJAGBF nécessite la communication avec les autres intervenants à travers **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 savons, notamment à travers les résultats des enquêtes qualité lors des fins de mesure, 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 la famille (aux niveaux intra et extra familiaux).

Il s'agit également d'une approche qui permet de remobiliser la famille dans son accès aux droits.





4.2.1.4. La première rencontre avec la famille au service



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 du lundi au vendredi.

Le secrétariat est un interlocuteur privilégié pour recevoir les demandes des familles bénéficiaires des mesures MJAGBF, répondre à certaines de leurs questions ou faire le relai avec le Délégué aux Prestations Familiales.

L'accueil téléphonique est assuré par le secrétariat qui est à **l'écoute des personnes accompagnées** et des partenaires:

- pour retranscrire les messages et/ou **évaluer l'urgence** autant que la nature de la demande,
- pour transmettre, en cas d'urgence et en l'absence du DPF référent, l'appel immédiatement si nécessaire soit au travailleur social de permanence, soit à l'adjoint éducatif ou au chef de service.

Des rendez-vous peuvent être convenus avec les familles. 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 horaires peuvent donc être adaptés au regard des besoins définis.

Les locaux comprennent 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 peuvent être régulièrement **aménagées pour organiser des réunions avec les personnes accompagnées et/ou activités individuelles ou collectives diverses à l'initiative du service**, ces temps s'intégrant dans la **démarche éducative**, 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...)

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 donc dès les premiers contacts que se pose le **contexte de changement.**

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 ne l'avions imaginé.

Elle peut toutefois nous proposer de changer le rendez-vous ou demander que le rendez-vous ait lieu au domicile ou dans un autre lieu (cf courrier de 1er RV).

Conformément au processus qualité de déroulé d'une mesure AGBF, en amont de la première rencontre, la famille a été invitée par courrier à fournir les éléments administratifs nécessaires à l'ouverture de la mesure et notamment du compte permettant de réceptionner les prestations familiales.

Le courrier l'invitant au premier RV est accompagné du livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés, lui permettant d'en prendre connaissance avant 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**.

Notre souci dans cette option est de les considérer comme « sujet » capable de se positionner sans subir l'intervention.

Si la famille ne se présente pas au premier RV, le service est amené à prendre les moyens de la rencontrer à domicile pour que la mesure puisse démarrer et s'exercer.

Le sens et le contenu de la première rencontre

Le Service fixe rendez-vous à la famille pour une rencontre où le Délégué aux Prestations familiales sera présent. En fonction des besoins, l'adjoint éducatif ou le Chef de Service peut se joindre au Délégué pour présenter la mesure et le service.

C'est ainsi 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.

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** ; mais aussi ses réticences, ses craintes.

A ce moment de l'entretien, le Service est amené à formuler ce qu'il a compris des difficultés formulées par le Juge, point de vue qui est alors confrontée avec la famille.

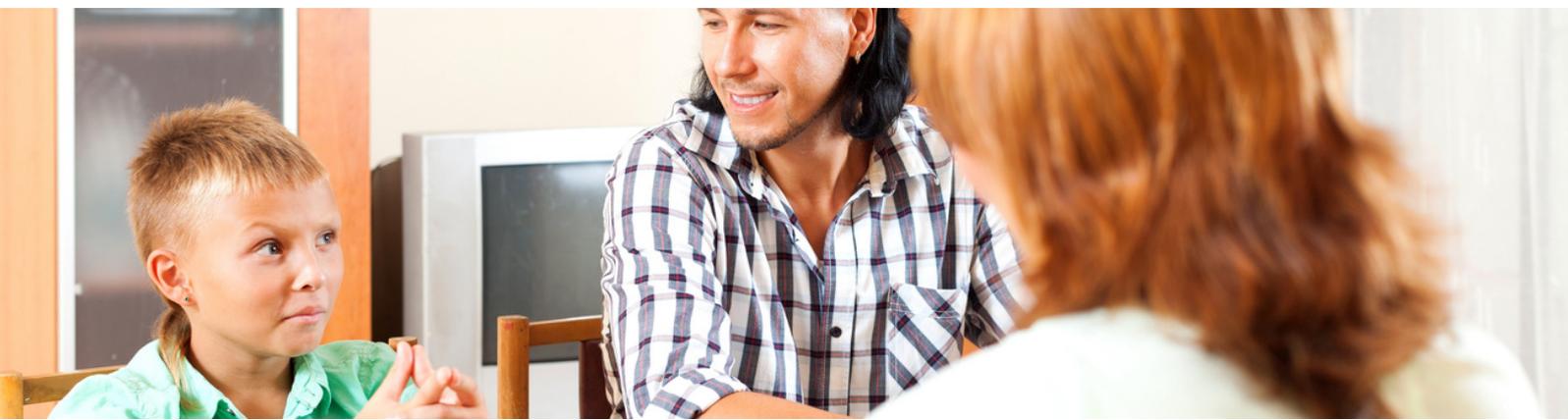
S'ils n'ont pas déjà été envoyés à la famille, **le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement** sont remis à la famille lors du premier entretien.

Un premier document « **Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC)** » est élaboré avec la famille dans le mois de la prise en charge de la mesure. Il sera réactualisé au plus tard dans les six mois par le biais de l'élaboration d'un **projet d'accompagnement individualisé (PAI)**.

Ceci permet d'explicitier les **premières étapes d'accompagnement** en fonction de ce que la famille exprime en termes 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.



4.2.2 Le bilan diagnostic et le PAI

En s'intégrant dans la loi du 5 mars 2007, la mesure MJAGBF 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,
- Garantir les besoins des enfants.

La mesure a pour objectif d'**impliquer 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 mesurer ses potentialités, celles de chacun de ses membres et les ressources de son environnement.

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 besoins de l'enfant.
- Les fonctions parentales,

Le référentiel ESOPPE pour lequel les professionnels ont été formés précise les repères essentiels au regard des besoins fondamentaux de l'enfant sur lesquels nous nous appuyons pour évaluer la situation.

Depuis le référentiel HAS est venu conforter cette approche en la portant au niveau national.

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 6 mois maximum qui suivent le début de la prise en charge et conformément au processus qualité de déroulé de la mesure, le PAI est élaboré. Les rencontres avec la famille 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 danger 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.

L'Adjoint Educatif prend connaissance des objectifs élaborés dans le PAI qui est validé par le chef de service. 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.



4.2.3. La mise en œuvre du PAI et les objectifs d'accompagnement

Les critères retenus par le Juge des enfants pour prononcer la mesure MJAGBF sont ceux qui **mettent en péril les conditions nécessaires à la sécurité et au développement de l'enfant**. Ces points vont particulièrement retenir notre attention dans le cadre de l'élaboration du PAI.

Dans le cadre d'une mesure d'Assistance Educative, ces aspects sont donc nécessairement abordés avec la famille.

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.

Les objectifs d'accompagnement qui sont donc définis avec la famille, dans l'intérêt de l'enfant peuvent être de plusieurs ordres :



Aborder les besoins de l'enfant à partir du support budgétaire



Permettre l'accès et l'ouverture, la régularisation des droits



Soutenir le maintien dans le logement (quand la non résorption des dettes de loyer risquent de conduire à l'expulsion) et les conditions matérielles de vie (fournitures d'énergie) mais c'est aussi favoriser un aménagement plus adapté du logement (litterie, équipement ménager, entretien, chauffage...)



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).



Garantir le maintien des liens en cas de placement ou avec le parent n'ayant pas la résidence de l'enfant en cas de séparation des parents.

Le maintien des liens peut aussi concerner la fratrie ou un autre membre de la famille.



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 parents, 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...



Traiter de l'endettement

4.2.4. les rencontres régulières avec la famille

La **fréquence** de ces visites est fixée en fonction de la première évaluation et la stratégie d'intervention posée avec la famille. 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.
- D'étudier les besoins et attentes de la famille
- De vérifier les conditions de vie des enfants.

L'**accompagnement** dans le cadre de la mission vise :

- L'attention et la réponse aux besoins de l'enfant à son bien-être, l'enfant étant le premier concerné par la mission exercée pour garantir son intérêt.
- L'évaluation du fonctionnement familial, son rapport à l'argent et la place de l'argent dans les relations intrafamiliales.

4.2.5. L'élaboration mensuelle du budget

Lors des rendez-vous réguliers pris avec les parents, la réflexion porte sur :

- La gestion 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 développement, 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, pour 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
- un accompagnement basé sur « du faire avec » si besoin.

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.



4.2.6. 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 familial est un moyen d'accompagnement éducatif concret qui, en améliorant les conditions de vie, contribue à **REQUALIFIER LES PARENTS** et contribue à **apporter des réponses aux BESOINS FONDAMENTAUX DE L'ENFANT**

Cette mesure peut être un élément de ré-assurance pour les parents en contribuant au maintien d'un équilibre dans la vie quotidienne, 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. 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. 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 de manière pragmatique que nous amenons progressivement la famille à mettre en œuvre 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.

4.2.7. La possibilité de participer à des actions collectives

En fonction de l'évaluation des besoins, les territoires peuvent mettre en œuvre des projets d'activités collectives qui peuvent être proposées aux familles associant ainsi parents et/ou 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 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 valorise 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 leur participation aux activités de structures de proximité (ex : centres sociaux, maison de quartier).





4.2.8 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.

L'intervention est ponctuée d'étapes d'évaluation **associant** les familles et intégrant selon les besoins la participation des partenaires.

Ces étapes se réalisent en amont de l'échéance de la mesure et chaque fois que la situation le nécessite.

L'objectif est de pouvoir poser une évaluation sur :

- La nature et le contenu des objectifs fixés avec la famille,
- L'évolution globale de la situation,
- 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,
- La capacité de la famille à améliorer avec notre soutien son organisation budgétaire sur le court terme (dans un premier temps),
- 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 « Dossier de l'utilisateur » et se concrétisent dans la réactualisation d'un PAI (avenant au D.I.P.E.C) ajusté avec la famille. 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 fin de mesure.

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

Le Délégué aux prestations familiales, parfois accompagné de l'Adjoint éducatif, rencontre la famille pour échanger avec elle sur le rapport d'échéance adressé au Juge des Enfants. Dans ce cadre le Délégué aux prestations familiales **mentionne l'avis de la famille** 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 a été remise avec le livret d'accueil) si elle le souhaite, en vue de l'audience.

Le rapport écrit est 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).

Toutefois, les écrits, dans le cadre d'une double mesure, reflètent les articulations et l'approche globale de la situation.

En effet, le rapport d'échéance est le résultat d'un temps de travail qui mobilise le réseau interne et externe afin de réaliser l'évaluation de la situation, qui comporte plusieurs domaines conformément à la méthodologie développée en lien avec la démarche et le référentiel ESOPPE.



Le plan du rapport est structuré conformément au décret d'application de la loi 2016 relative au rapport de situation de l'enfant et en lien avec :

- La démarche Esoppe,
- Le cadre national de référence de la HAS concernant l'évaluation globale de la situation des enfants en danger ou risque de danger : Trame de rapport d'évaluation.

Décret no 2016-1557 du 17 novembre 2016 relatif au référentiel fixant le contenu et les modalités d'élaboration du rapport de situation prévu à l'article L. 223-5 du code de l'action sociale et des familles

« Art. R. 223-18. – Le rapport de situation de l'enfant est élaboré au moins une fois par an ou tous les six mois pour les enfants âgés de moins de deux ans. «Il a pour objectif d'apprécier la situation de l'enfant au regard de ses besoins fondamentaux sur les plans physique, psychique, affectif, intellectuel et social et de s'assurer de son bon développement et de son bien-être. « Il permet d'actualiser le projet pour l'enfant prévu à l'article L. 223-1-1 en s'assurant notamment qu'il répond bien aux besoins de l'enfant et à leur évolution. Il permet également de s'assurer de l'adaptation à la situation de l'enfant de la prestation d'aide sociale à l'enfance ou du bon accomplissement des objectifs fixés par la décision judiciaire.

« Art. R. 223-19. – Le rapport de situation de l'enfant est élaboré après une évaluation pluridisciplinaire de sa situation prévue à l'article L. 223-5. «Il prend en compte les objectifs poursuivis et le plan d'actions définis dans le projet pour l'enfant et porte notamment sur les trois domaines de vie suivants prévus aux articles L. 223-5 et dans le référentiel fixant le contenu du projet pour l'enfant:

- «1o Le développement, la santé physique et psychique de l'enfant;
- «2o Les relations de l'enfant avec sa famille et les tiers intervenant dans sa vie;
- «3o La scolarité et la vie sociale de l'enfant.

« Le rapport de situation porte également le cas échéant sur le projet d'accès à l'autonomie élaboré dans l'année qui précède la majorité de l'enfant en application de l'article L. 222-5-1.

« Art. R. 223-20. – I. – Le rapport de situation de l'enfant présente:

- «1o Les éléments principaux tirés de l'évaluation pluridisciplinaire de la situation de l'enfant; «2o Le bilan de la mise en oeuvre des actions définies dans le projet pour l'enfant en mettant en exergue les points d'évolution, les actions à poursuivre et l'implication des parents;
- «3o Le bilan de l'atteinte des objectifs fixés dans la décision administrative ou judiciaire; «4o Pour les enfants concernés, le bilan des actions mises en place dans le cadre du projet d'accès à l'autonomie prévu à l'article L. 222-5-1.

«II. – Il propose dans sa conclusion, le cas échéant:

- «1o Des ajustements du plan d'actions prévu dans le projet pour l'enfant;
- «2o Des évolutions des objectifs fixés dans la décision administrative ou judiciaire;
- «3o Des ajustements du projet d'accès à l'autonomie pour les enfants concernés;
- «4o Un arrêt, un maintien ou un renouvellement de la prestation d'aide sociale à l'enfance.

«Il donne, le cas échéant, un avis sur une éventuelle évolution de la mesure judiciaire ou du statut juridique de l'enfant



Le plan du rapport est construit de la manière suivante :

ÉLÉMENTS ADMINISTRATIFS, FAMILIAUX ET ATTENDUS DE LA MESURE

FILIATION ET COMPOSITION FAMILIALE ACTUELLE
EFFETS DES INTERVENTIONS ANTÉRIEURES
MOTIF DE LA MESURE ACTUELLE

STRATÉGIE D'INTERVENTION

LE CONTEXTE DE VIE DU OU DES PARENT(S) ET IMPACTS SUR L'ENFANT

LE(S) LOGEMENT(S)
LES ASSURANCES
ACCÈS AUX DROITS
ENVIRONNEMENT EXTÉRIEUR ET SOUTIEN DE PROXIMITÉ
VIE PROFESSIONNELLE

LE BUDGET

DÉMARCHE DE GESTION DU BUDGET CO CONSTRUITE AVEC LA FAMILLE
ÉLÉMENTS BUDGÉTAIRES ACTUELS

ÉVOLUTION DES RÉPONSES AUX BESOINS DE L'ENFANT

SANTÉ ET DÉVELOPPEMENT
SENSIBILITÉ PARENTALE
FONCTIONNEMENT FAMILIAL

QUALIFICATION DU DANGER ET DU RISQUE DE DANGER POUR L'ENFANT ET PROPOSITION DU SERVICE



4.2.10 La fin de mesure

En préparation de l'audience, la famille est invitée à une rencontre au service pour lecture et partage de l'écrit qui va être transmis au juge. L'avis de la famille est consigné en fin de rapport.

Il lui est aussi indiqué les formalités administratives qui découleront de l'audience fonction que le juge ordonne poursuite ou arrêt de la mesure. Dans le cas d'une fin de mesure sollicitée, il arrive qu'il n'y ait pas d'audience.

Le service clôture le dossier administratif en lien avec les services du SAAJT et informe la famille de sa possibilité de garder le compte qui a été ouvert dans le cadre de la mesure AGBF.

Les relais avec les services de droits communs sont réalisés.

4.2.11 L'organisation comptable centralisée : SAAJT

(Service d'Appui Administratif Juridique et Tutélaire)

L'activité AGBF est rattachée pour des questions de sécurisation comptable au logiciel métier UNIT/MAGIS

L'organisation comptable est centralisée au niveau du SAAJT qui se situe dans les locaux du siège de l'association.

Les professionnels exerçant l'activité MJAGBF ont été formés à UNIT/MAGIS dans la limite des espaces du logiciel utiles à l'activité.

Un process d'utilisation du logiciel métier UNIT/MAGIS en AGBF a été élaboré en 2019. Il se décline comme suit selon les fonctions :

SAAJT

Le SAAJT est destinataire des ordonnances afin de créer le dossier sur UNIT, mettre à jour la fiche mandat ou clôturer le dossier (**pôle ordonnances – fin de mesure**).

Il est destinataire, en cas de renouvellement de la mesure en l'attente du jugement, ou en cas de clôture de la mesure, du formulaire « décision suite audience AGBF » (via scan archivage ordonnances). Il transmet l'information du renouvellement ou de la fin de mesure à la banque.

Le service AGBF adresse par mail la demande d'ouverture de compte gestion (imprimé « demande ouverture d'un compte gestion ou LT 53137 courrier type UNIT ») au **pôle gestion du compte individuel** du SAAJT.

Ce dernier enregistre le N° allocataire CAF dans la fiche « affiliation au tiers » du logiciel. Il enregistre, à réception de celui-ci, le RIB du compte gestion sur la fiche des comptes bancaires du logiciel, et indexe le document dans MAGIS.

Le **pôle facturation** indexe les factures des familles envoyées par scan et les met à disposition du délégué via le facturier, pour la mise en paiement dans le budget. Il enregistre le RIB du compte pécule sur la fiche des comptes bancaires, et indexe le document dans MAGIS.

Le **pôle vidéocage** indexe les documents (autres que les factures) envoyées par scan par les services dans la partie documentaire du logiciel MAGIS selon l'arborescence qui a été posée institutionnellement.

Le SAAJT alerte également les territoires dans le cadre de son suivi, si une anomalie est repérée dans le déroulement du process établi.

Chef de service

Sous la responsabilité du Directeur, il fait parvenir au SAAJT le formulaire « création nouveau profil » pour inscription d'un nouveau délégué sur l'activité afin que l'utilisateur soit enregistré sur UNIT.

Il attribue le dossier dont le suivi est assuré de manière dématérialisée.

Il effectue les ordonnancements de niveau 2.

L'ensemble des chefs de service enfance de l'association a été formé à cet ordonnancement.

Ainsi en cas d'absence d'un chef de service dédié à l'activité et pour le traitement d'un envoi ponctuel et exceptionnel, le TS sollicitera le ou les chefs de service de permanence.

En fin de mesure, le chef de service communique au SAAJT le formulaire renseigné « décision suite à audience afin de clôturer la mission.

Délégué aux prestations familiales

Le délégué élabore le budget et met en place les duplications nécessaires au bon suivi du budget des familles (recettes et dépenses).

Il effectue tout virement qui s'avère nécessaire à la situation.

Il réalise le travail en début de mois sur la liste des écritures prévues non réalisées et en effectue la purge une fois ce travail réalisé.

Il transmet aux secrétaires toute information nécessaire à la mise à jour administrative du dossier dématérialisé.

Il assure la traçabilité du suivi de la mission.

Il inscrit via le module événements les consignes de remplacement (à imprimer si le remplaçant ne fait pas d'agbf et ne connaît donc pas le logiciel)

Il effectue leurs ordonnancements (niveau 1) régulièrement.

Il pose les évolutions en termes d'autonomie de gestion en fonction de l'évaluation des compétences des parents et notamment le passage en gestion libre lorsque la fin de mesure est mise en perspective.

Secrétaire

Elle prend les messages à destination des travailleurs sociaux en AGBF par le biais du module événement.

L'ensemble des secrétaires a été formé lors du déploiement du logiciel métier.

La secrétaire effectue également la mise à jour des informations administratives dans les fiches prévues à cet effet dans le logiciel métier.

Les factures sont scannées quotidiennement dans le dossier prévu à cet effet

Selon les organisations internes des territoires, la secrétaire peut être sollicitée pendant les périodes de congés afin d'alerter le TS de permanence (ne pratiquant pas forcément l'agbf et n'ayant donc pas connaissance du logiciel) de la présence d'un message à traiter.

4.3 LA MJAGBF : DES OFFRES DE SERVICE EN RÉPONSE AUX BESOINS FONDAMENTAUX DE L'ENFANT

Une pratique basée sur les besoins fondamentaux

Nos interventions se déclinent sur la base de “ la carte des besoins fondamentaux universels de l'enfant”, issue du rapport Martin Blachais relatif à la démarche de consensus sur les besoins fondamentaux de l'enfant en protection de l'enfance et qui constitue ainsi un document incontournable pour les DPF. Ce rapport distingue :

Besoins universels

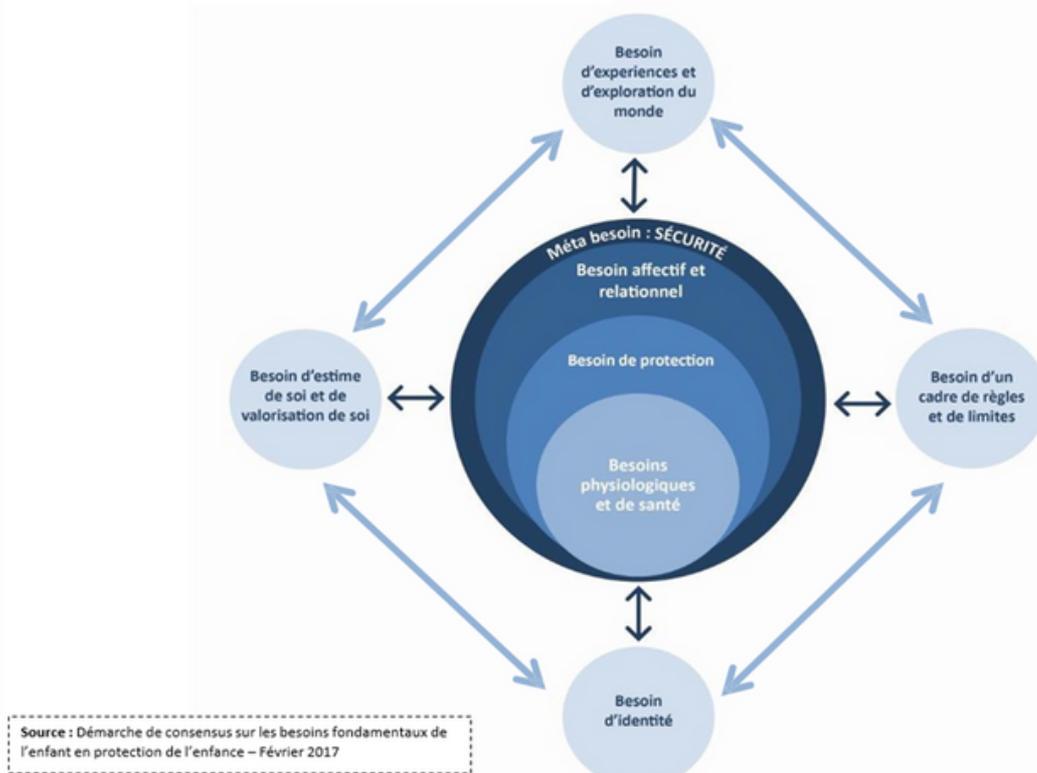
Le Méta besoin de sécurité:

- Le besoin affectif et relationnel
- Le besoin de protection
- Le besoin physiologique et de santé
- Le besoin d'identité
- Le besoin d'estime de soi et de valorisation de soi
- Le besoin d'expériences et d'exploration du monde
- Le besoin d'un cadre, de règles, et de limites



Ainsi, nos offres de service se déclinent à partir de cette cartographie des besoins :

La carte des besoins fondamentaux universels de l'enfant



A ces besoins universels, s'ajoutent :

- **Les besoins spécifiques en protection de l'enfance** (éviter les ruptures successives, permettre l'accès à une nouvelle figure de l'attachement, assurer une continuité dans la relation, expliquer les décisions et leur donner sens...)
- **Les besoins particuliers** qui relèvent d'une éventuelle situation de handicap associée.

Ce rapport définit un cadre de référence national d'évaluation, centré sur les besoins de l'enfant, son bien-être et ses droits. Il nous invite à prendre en considération quatre niveaux d'analyse :

- les relations familiales
- le premier réseau de sociabilité (crèche, école...)
- la famille élargie
- le soutien des institutions et services et les facteurs relevant du macro système (la loi, la culture, les valeurs)

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

Dès le début de la mesure, la **réponse aux besoins fondamentaux de l'enfant est évaluée** avec toute la famille, parents et enfants.

La mise en œuvre de la MJAGBF en réponses aux besoins de l'enfant

A partir de l'évaluation de la situation : conditions matérielles de vie, situation financière, l'accès aux droits, les professionnels établissent un **état des lieux** qui permet rapidement d'identifier les difficultés.

Dès le début de l'accompagnement, la **mesure** :

- **constitue un rappel des besoins fondamentaux de l'enfant,**
- permet la conscientisation des besoins des enfants en les associant à la VAD, constitue une première étape de soutien à l'amélioration du budget ; puisqu'en cas de persistance des difficultés nous pouvons passer à une compensation par des versements directs au bénéfice de la réponse aux besoins des enfants. La MJAGBF travaille sur **la priorisation des besoins de base et la capacité des parents à y répondre en faveur de leurs enfants.**

Conformément au **référentiel ESOPPE**, les domaines suivants sont explorés, soutenus et étayés et permettent à partir de l'évaluation de définir les offres de service à mettre en œuvre dans ces différents champs.

Les offres de service intègrent les réponses aux :

Besoins physiologiques et de santé

La réponse aux besoins physiologiques de l'enfant est évaluée. En pratique, les professionnels font, après l'attribution de la mesure, une visite du logement afin de vérifier s'il est adapté et notamment le couchage des enfants. Sur cette base, les priorités sont définies avec les parents. Les partenaires sont mobilisés si besoin.

Les sujets à traiter sont abordés avec bienveillance afin que les parents puissent intégrer les remarques puis les réinscrire dans leur quotidien.

- L'AGBF vérifie et garantit l'ouverture des droits en termes de prise en charge.
- Assure la continuité des soins en veillant à la prise en charge des frais, en mettant par exemple en place un moyen de transport adapté aux besoins de la famille et à sa configuration, en aidant dans la prise de rdv et si besoin est dans l'accompagnement.

Si des soins réguliers sont nécessaires, les frais générés hors prise en charge, sont intégrés dans la gestion du budget et une vérification de l'effectivité des démarches de soin est faite en fonction de la situation.

Le logiciel UNIT permet d'objectiver le budget consacré à l'alimentation, aux vêtements, au logement, etc..



Besoins de protection

« L'enjeu de ce besoin est la protection à l'égard de toute forme de maltraitance, soit violence physique, sexuelle, psychologique, exposition à la violence conjugale et négligence. L'autre type de protection dont l'enfant a besoin est lié aux blessures ou préjudice susceptibles d'être causés par les dangers de son environnement extérieur et/ou de son environnement domestique. » Rapport Martin Blachais

Sécurité / maltraitance

Dans l'accompagnement, la dimension sécurité est prioritaire et la vigilance est identique à celle réalisée en AEMO. En cas de double mesure, des échanges et articulation s'organisent avec le partenaire et une information est faite à la famille. Si la MJAGBF est exercée seule, les professionnels peuvent être à l'origine d'un signalement, cela resitue la MJAGBF comme une mesure de protection de l'enfance

Sécurité/Environnement extérieur

Il s'agit d'un élément sur lequel les professionnels n'ont pas forcément de prise sauf à travailler une demande de relogement. L'action se concrétise davantage dans des démarches, du financement en lien avec de l'internat scolaire et en articulation avec les partenaires du territoire.

Sécurité/ environnement intérieur

Selon les territoires, un travail avec des partenaires peut être mis en place notamment en lien avec des services de TISF concernant les questions relatives à la sécurité domestique. Lorsqu'un enfant est en situation de handicap, le partenaire vient voir le logement pour voir comment l'aménager et vérifier si des aides financières peuvent être mises en œuvre

Les professionnels veillent à la sécurité des éléments matériels de vie « du quotidien » :

- Veille à satisfaction des conditions de prise en charge et / ou d'habitat :
Une pièce de vie adaptée à l'âge de l'enfant et au confort de ce dernier (une literie par enfant, une chaise par personne, ...) en lien avec les valeurs culturelles de ceux-ci.
- Veille aux paiements des factures et la mise en place d'échéanciers si besoin est.
- Négocie des frais et pénalités de retard.
- Investissement et réaménagement des lieux d'habitation.

La sécurité de l'enfant passe également par une situation administrative claire et à jour, celle-ci contribuant au bien-être de l'enfant.

Concernant la **sécurité administrative**, l'accompagnement :

- Veille à la conception et au renouvellement des documents administratifs type CNI, permis, CMU, assurance habitation, assurance scolaire, responsabilité civile.
- Réalise des demandes de bourses et subvention scolaire.
- Instruit ou renouvelle des dossiers MDPH pour le(s) parent(s) et le(s) enfant(s)
- Accompagne à la compréhension des factures
- Instruit le dossier de surendettement si besoin en lien avec des partenaires.
- Formule une demande de fond social.
- Guide et oriente les parents dans le réseau de droits communs.
- Mobilise le parent / la famille dans ce qu'il / qu'elle sait faire.



Besoins de sécurité affective et relationnelle

La sécurité affective est une question intégrée lors de la mise en œuvre de la MJAGBF. Les frustrations que peuvent générer un refus d'achat ou une obligation de renoncement à un achat sont accompagnées par les professionnels qui peuvent être également amenés à faire tiers entre parents et enfants.

Lorsque l'enfant est placé, il y a une vigilance pour prioriser le fait que ce soit les parents qui fassent l'achat s'ils peuvent le faire, qu'ils s'interrogent sur ce que leur enfant aime (et qu'ils ne délèguent pas le choix au lieu d'accueil) afin qu'ils prennent leur place de parents et que ce soit eux qui apportent une réponse au besoin de l'enfant.

Il est important de garder les repères éducatifs des parents quand l'enfant est placé et notamment si des liens réguliers sont instaurés.

Un travail est réalisé lorsque le retour à domicile est envisagé, en ce qui concerne le logement, l'alimentation, l'aide aux parents à prendre soin d'eux afin qu'ils puissent se rendre disponibles à leur enfant.

La prise en compte des besoins du parent, le fait de l'amener à se faire plaisir et à prendre soin de lui, a un impact sur sa disponibilité psychique, son caregiving, et donc sur la sécurité affective de l'enfant.

Besoins d'identité, d'appartenance

Dans le cadre de la MJAGBF cette dimension est réfléchi.

Elle se concrétise par exemple lorsque l'enfant veut le même objet que celui détenu par ses amis (ex : téléphone portable) par référence identitaire et générationnelle. Cette question se pose aussi à l'occasion d'une participation financière à un voyage de classe, il s'agit de s'assurer que l'enfant puisse y participer et ne pas le stigmatiser.

La MJAGBF peut aussi être un support de financement au maintien des liens avec d'autres membres de la famille (parents séparés, grand parents, etc...)

Besoins d'estime de soi et de valorisation de soi

Le bien être concerne aussi bien le physique que le moral.

Après échanges, une partie du budget peut être consacrée à des questions en lien avec l'esthétisme, par exemple, si la problématique vient impacter la confiance en soi, la valorisation ou l'estime de soi.

La mesure permet aussi au jeune de développer sa capacité à se projeter. Ce travail peut se concrétiser dans le soutien à une orientation professionnelle, achat de matériel (ex : formation hôtelière), permis de conduire, BAFA. Cela est pris en compte et devient un **axe opérationnel en lien avec les besoins de l'enfant**.

La MJAGBF prend en compte également les besoins du parent afin qu'il soit en capacité de se rendre disponible, de prendre aussi soin de lui. En ce sens, parfois il y a un choix à faire « au bénéfice du parent » et cela est expliqué à l'enfant

Besoins d'expérience et d'exploration

De manière générale, la mesure MJAGBF est un support pour permettre l'achat de jeux/jouets adaptés, financer des activités extrascolaires, etc...

L'évaluation de ce besoin peut être faite par une autre mesure (AEMO par exemple) et le partenaire, dans ce cas, vient chercher une opérationnalité auprès de l'intervenant à travers la capacité de financement.

Lorsqu'il n'y a pas d'autres mesures, les délégués aux prestations familiales intègrent dans l'évaluation la question du besoin d'expérience et d'exploration et vérifient s'il y a des inscriptions aux centres de loisirs, aux maisons de quartiers et clubs à destination des enfants mais également des familles., l'attention est présente, quitte à solliciter si nécessaire une autre mesure. Parfois l'absence de réponse aux besoins de l'enfant tient plus des moyens financiers de la famille que de sa non volonté d'y répondre. La MJAGBF peut alors être un levier pour aborder ces questions avec la famille, les évaluer ; Une priorisation est dégagée avec la famille et un soutien sollicité auprès des partenaires.

Les professionnels accompagnent le ou les parents(s) pour remobiliser / revaloriser leur place et fonction auprès de l'enfant

Dans le domaine scolaire, la mesure MJAGBF

- Veille à l'achat des fournitures, de la vêtue adaptée.
- Veille au paiement de la cantine, (Négociation par rapport aux dettes de cantine, qui ne rentrent pas dans un dossier de surendettement), pour garantir l'alimentation des enfants.
- Veille à la souscription des livres, des voyages scolaires et autres activités.
- A la demande de prise en charge au niveau du Département pour le transport (carte de bus, train, taxi, ...),
- Au financement de l'Internat et si besoin par le soutien d'AMASE.



Besoins de règles et de limites

En fonction de l'âge des enfants, les professionnels échangent directement avec eux et parlent de leurs besoins, de leurs souhaits et un soutien est effectué auprès des parents quand ils ne parviennent pas à dire non.

Une explication quant aux possibilités de différer une réponse, quant à la possibilité pour les enfants d'apprendre à attendre et par conséquent de mettre en attente certains besoins peut être effectuée.

Il faut parfois passer par une étape où le délégué pose lui-même le « non », mais la place de chacun peut être resituée, notamment sur un plan financier

Un travail particulier de prévention est mené dans les situations où l'enfant est placé.

En effet, il peut arriver que les parents aient tendance à « compenser » le placement par des cadeaux. Il s'agit alors avec les parents d'anticiper le futur retour de l'enfant à domicile, de les amener à prendre conscience qu'ils ne pourront plus acheter des cadeaux toutes les semaines, et que cela entraîne un risque d'exigence chez l'enfant.

Les capacités parentales :

A partir de l'évaluation du fonctionnement, au-delà de la situation financière et administrative, les professionnels partent des compétences parentales identifiées et s'appuient sur celles-ci. L'accompagnement à la réalisation du budget tous les mois se fait dans une logique de co-construction. Le PAI est un support pour permettre aux parents de se mobiliser en posant le qui fait quoi.

Les effets sur les personnes :



Sur les parents :

Les différentes étapes de sortie du surendettement favorisent la disponibilité parentale et donc la sensibilité parentale aux besoins de l'enfant.

En effet, la résolution des problèmes financiers :

- Impacte la disponibilité du parent et améliore l'ambiance familiale,
- Amène les parents à prendre des décisions en lien et adéquation avec l'intérêt premier de leur(s) enfant(s),
- Permet de revaloriser l'adulte, engendre un travail sur l'estime de soi,
- Génère le sentiment de reprendre une place dans la société, mais également au sein de la famille ce qui permet une projection en leur permettant d'élargir « leur champ des possibles »,
- Redonne un sens aux événements familiaux : anniversaire, fêtes, ...
- Favorise la prise en compte de leur réalité budgétaire en lien avec le cours de la vie,
- Amène une épargne en lien au projet (vacances, achat de véhicule, formation, achat d'ordinateurs,.....).



Sur les enfants :

- Améliore :
 - l'organisation du budget, priorisation des dépenses (alimentation, inscription au centre, à la cantine, frais d'internat...) axées sur les besoins de l'enfant,
 - le contexte matériel de l'enfant (sa chambre, son espace de travail scolaire, matériel informatique...),
- Meilleure apparence physique de l'enfant sur le plan vestimentaire et dentaire,
- L'accès aux soins (ex lunettes) favorise la progression dans les apprentissages,
- Inscriptions aux activités extra-scolaire, ouvertures sur l'extérieur,
- Vacances.

La mesure MJAGBF permet un échange avec les enfants sur leur perception et l'impact sur eux de la problématique du budget.

Cela amène également un travail de prévention et d'éducation au budget auprès des enfants : on les associe aux entretiens parfois, on aide à poser des limites dans le cadre des entretiens familiaux.

L'avis de l'enfant est pris en compte, par ex pour les loisirs, le choix des meubles...

4.4 L'ARTICULATION AVEC LES AUTRES MESURES

Les complémentarités avec la MJAGBF s'exercent avec d'autres mesures de protection de l'enfance. La MJAGBF peut être associée à des mesures de placement ou de milieu ouvert.

MJAGBF et placement

La mesure de MJAGBF permet de **lever des difficultés matérielles parfois à l'origine du placement**. Parfois elle permet le **maintien des liens avec la famille** et contribue à relier le placement à un projet d'amélioration des conditions matérielles. Elle permet de faire évoluer la situation et la mobilisation de la famille

La mesure peut être utile à la **mise en œuvre de droits de visite** dans de bonnes conditions. Elle peut constituer un fil rouge de la continuité du parcours.

Certains juges des enfants utilisent volontiers la MJAGBF en cas de placement, afin de garantir de meilleures conditions d'accueil lors des retours ponctuels en évitant une dégradation de la situation des parents dans la perspective d'un retour définitif ou en facilitant les conditions de retour des enfants au domicile.

MJAGBF/ Milieu ouvert.

En cas de pluralité de mesures (AEMO, MJIE) exercées au sein de l'AGSS, la cohérence, l'articulation et la complémentarité des interventions sont assurées par des temps dédiés entre collègues exerçant ces différentes mesures.

Une véritable stratégie d'intervention partagée est posée et organisée notamment dans les temps d'évaluation. L'encadrement garantit cette cohérence et complémentarité des interventions.

Même si une mesure AGBF n'est pas prononcée, l'AEMO ou la MJIE peut avoir recours à l'approche de l'expertise d'un professionnel de l'AGBF pour éclairer un objectif précis défini dans la stratégie d'intervention



4.5. LE SYSTÈME D'INFORMATION PERMETTANT LA RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ

Chaque Délégué aux Prestations Familiales **est référent de la mesure qui lui est confiée.**

Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, les fonds de dossiers restent au sein du service dans des armoires fermant à clé.

Le logiciel métier

Les professionnels de l'Association utilisent un logiciel métier pour exercer les mesures.

L'association s'est doté d'un logiciel métier (UNI-T) qui comprend :

- la dématérialisation du dossier,
- un espace de gestion électronique des documents, un circuit de validation des écrits et les mises en paiement.



Toutes les informations concernant les situations sont centralisées dans cet outil. Chaque professionnel dispose d'un code d'accès individuel pour accéder aux informations utiles à l'exercice de sa profession selon son profil utilisateur.

Les informations associatives sont quant à elles accessibles aux professionnels sur l'intranet à partir d'un mot de passe personnel.

La maintenance du réseau et du matériel informatique est assurée par un prestataire extérieur (Euro info).

Au niveau du prestataire informatique, il existe des commissions utilisateurs, qui permettent de centraliser les demandes d'évolution du logiciel. Les évolutions majeures font l'objet de mises à jour.

Suivi de l'activité

L'activité a nécessité l'élaboration d'un tableau de bord permettant aux chefs de service de planifier et de veiller à la tenue des étapes clés du processus dans les délais prévus par l'association.

Par ailleurs, un suivi de l'activité est assuré mensuellement en Comité de Direction.

L'Observatoire AGBF

Un Observatoire Régional AGBF a été créé par le secteur associatif. Il permet aux associations habilitées de la région de suivre des données **quantitatives et qualitatives** sur la base de questionnaires renseignés par les professionnels. L'analyse réalisée annuellement par le Comité de pilotage est présentée en Comité Technique pour travailler ensuite sur des sous-groupes afin d'identifier des axes de travail qui pourrait être communs aux associations (ex. Formation des DPF sur l'éthique en AGBF).

La démarche RGPD

La sécurité des données est assurée par les prestataires de l'association.

Les données sont conservées sur des serveurs externes à l'AGSS et les contrats prévoient la sauvegarde de cette base de données.

Les accès aux informations sont strictement limités (accès sur mot de passe personnel, profil limitant les droits d'accès aux informations, accès par le VPN).

Le DPO de l'AGSS a été désigné.

L'association s'est engagée dans la démarche en 2018 avec l'aide d'un prestataire externe (Ressourcial).

Des référents associatifs et de territoires ont été identifiés.

Un Comité de pilotage RGPD est en charge de la mise en œuvre et du suivi de la démarche.

La cartographie des traitements a été réalisée, le registre des activités est en cours de finalisation (Nous sommes en attente de compléments des prestataires eux-mêmes en cours de structuration de la démarche).

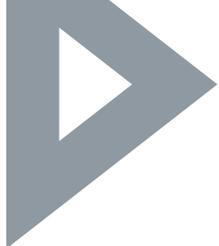
Une étude d'impact a été réalisée pour le logiciel protection de l'enfance.

Un questionnaire visant à s'assurer du suivi de la démarche et à tracer les actes posés est effectué mensuellement.

Un audit de sécurité des locaux a été réalisé, l'élaboration d'outils d'information des usagers et des procédures internes (demande d'accès et archivage) sont en cours de finalisation.

L'ensemble de la démarche fait l'objet de retours réguliers en Conseil d'Administration et CSE.

La base documentaire est alimentée au fur et à mesure par les référentes du dossier. Elle est déposée sur le commun et accessible au Directeur Général à tout moment.



5. L'ANCRAGE DES ACTIVITÉS DANS LE TERRITOIRE : PARTENARIATS ET OUVERTURE

Le Groupe d'appui à la protection de l'enfance précise que la Mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial permet :

- La satisfaction des besoins de l'enfant et le respect de ses droits,
- De lutter contre l'isolement des familles,
- De leur permettre de comprendre l'origine de leurs difficultés afin d'y remédier,
- De mettre fin à l'exclusion des droits, etc. sont autant d'éléments qui **nécessitent la mise en place d'un large partenariat.**

Et relève que : l'accompagnement éducatif et budgétaire des familles nécessite **une articulation avec d'autres interventions, services et aides prévus par le droit commun relatifs à la pauvreté et à l'exclusion.**

Les services exerçant des MJAGBF ont pour partenaires privilégiés et de proximité les services sociaux territoriaux du conseil départemental ainsi que les services mettant en œuvre des actions éducatives en milieu ouvert (AEMO) ou les services d'aide et d'accompagnement à domicile assurant l'intervention d'une technicienne de l'intervention sociale et familiale (TISF). La MJAGBF peut, en effet, être associée de manière concomitante à d'autres actions de protection de l'enfance en direction de l'enfant et de sa famille. Elle peut également être associée à des accompagnements visant à prévenir des difficultés qui peuvent survenir après des accidents de vie (décès, maladie, rupture conjugale) proposés par différents organismes sociaux.

Le travail en MJAGBF nécessite, pour le service, de trouver ces articulations

- Des partenariats sont engagés avec les acteurs locaux : CCAS, associations caritatives.
- Les nouveaux partenaires peuvent être invités lors des réunions de service « pour faire connaissance et faire du lien ».
- Selon les territoires, les partenaires viennent et participent aux synthèses et « cela est très riche et intéressant pour la famille ».
- Les chefs de service rencontrent les chefs de service des MNS afin d'améliorer les articulations et les communications entre les services.
- Des partenariats sont formalisés sous forme de convention.

Par ailleurs lors de l'**évaluation externe effectuée en 2017**, la perception de l'activité par les **partenaires** avait été recueillie et mettait en évidence que :

Les partenaires rencontrés et/ou sollicités par téléphone ont pu témoigner de la qualité du partenariat avec l'AGSS dans le cadre de la mesure AGBF.

On note de façon positive et systématique un contact téléphonique dès qu'une mesure est prononcée et qu'un partenaire est identifié.

Par exemple, en sortant d'audience, la MNS sait qui va être mandaté et dans le repérage qu'elle a déjà réalisé, elle peut contacter les professionnels du service AGBF.

Dans le cadre du placement, le contact avec l'ASE se systématise et la participation du service AGBF aux réunions de synthèse s'organise plus facilement.

Selon les territoires, les Délégués aux prestations familiales peuvent participer à la construction du projet pour l'enfant même si cette pratique demeure très ponctuelle."

Nous avons pu établir une liste des principaux partenaires avec lesquels des collaborations sont mises en œuvre :

Partenaires de protection de l'enfance :

- MNS (SSP, CESF, PMI, ASE),
- AEMO, MJIE, IEAD, AEMO R, IEAD R,
- Les familles d'accueil, PFS, MECS,
- PJJ

Partenaires liés aux suivis de la situation des enfants :

- Etablissements scolaires / internats scolaires
- Crèches, Haltes garderies
- ITEP, IME, IMPRO...
- Centres sociaux / organismes de colonie
- CMP
- Les centres de visites médiatisées,
- Hôpitaux, Services d'accueil de jour...

Partenaires pour la situation parentale / familiale :

- Centre maternels et CHRS
- Bailleurs sociaux, Bailleurs privés, agences immobilières à vocation sociale,
- CCAS,
- Réfèrent RSA
- Services de protection pour majeurs
- Organismes de vacances familiales
- Associations présentes sur le quartier
- Les associations caritatives
- SPIP
- Service d'intervention à domicile (AVS, TISF)

Partenaires « administratifs » (contacts téléphoniques, mails, courriers...)

-
- Les banques,
- Les boutiques de téléphone (orange, sfr, bouygues, free),
- Les huissiers de justice,
- La banque de France,
- Les fournisseurs d'énergie,
- Les impôts,
- Les assurances,
- La CAF,
- Pôle emploi,
- La CPAM,
- La Trésorerie
- Les avocats

Le rapport d'évaluation externe conclut sur la dimension partenariale de la façon suivante:

"Nous constatons et relevons lors de nos différents entretiens une culture partenariale forte de l'AGSS en direction des partenaires, dès lors que ces derniers peuvent être un apport dans la réflexion ou l'accompagnement direct des personnes.

Cette culture est présente à tous les échelons, du local au national, et permet à l'association de bénéficier de notre point de vue d'une image positive, crédible et légitime.

*Par ailleurs les partenariats avec les associations complémentaires à l'activité (ATD Quart Monde,) en charge d'un public similaire **permettent d'étayer la réflexion, d'innover et d'expérimenter des alternatives à l'accompagnement en faveur du public**".*

6. LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES À L'AGSS

De longue date, l'AGSS a été attentive aux conditions de **recrutement** et de prise de fonctions des professionnels qu'elle emploie en s'assurant de leur adhésion à ses valeurs, déclinées dans l'exercice de leurs missions.

Elle a également développé de **nombreux dispositifs de formation** visant à enrichir et diversifier leurs compétences, et ceci tant sur le plan individuel (mobilisation importante des DIF avant la réforme) que collectif, à travers la construction d'un plan de formation associatif.

Le **projet associatif** identifie la formation à la fois comme un axe de développement des compétences collectives et comme un levier à la valorisation du personnel.

Il met également en avant le développement de la **pluri professionnalité et pluridisciplinarité**, qui s'est traduit par exemple par la diversification des profils et des formations des travailleurs sociaux.

Les **projets de service** développés par type d'activités déterminent également des orientations prises en compte dans l'élaboration du plan de formation associatif et la définition des priorités.

Toutes les actions menées à l'AGSS posent une approche participative et sont en lien direct avec les Directeurs de Territoire qui mobilisent leurs chefs de service et sollicitent de façon permanente les avis et réflexions des équipes.

L'**encadrement intermédiaire**, à travers les chefs de service qui occupent pour la plupart la fonction par promotion interne, a été particulièrement mobilisé. Le constat est partagé avec l'encadrement intermédiaire qu'une évolution des fonctions a été pensée, mise en œuvre et doit se poursuivre. Il en est de même pour les fonctions d'adjoint éducatif (en protection de l'Enfance) et d'adjoint technique (en protection des Majeurs).

6.1 L'ORGANISATION DES RESSOURCES HUMAINES



L'évolution et la richesse des pratiques déployées au fil des années, n'a cependant pas pris la forme d'une politique de GPEC affichée en tant que telle.

L'approche des ressources humaines s'est **progressivement structurée** et doit mettre en place ou à jour les outils de gestion du personnel qui restent adaptés aux besoins : actualisation des fiches de poste, indicateurs qualitatifs et quantitatifs, processus rédigés, veille et conformité juridique...

Au **niveau technique**, l'association a adopté un **logiciel de gestion du temps** encore en cours de déploiement dans chaque service afin d'optimiser la gestion du temps des salariés, celui des assistants de direction en charge des plannings et sécuriser la remontée d'information jusqu'à son traitement en paie.

En fonction des besoins repérés, l'AGSS adapte ses **organisations de travail**, preuve en a été faite notamment sur la période « COVID » qui a nécessité la conception et la mise en œuvre de plusieurs plans de continuité de l'activité (PCA) ainsi que l'instauration de périodes de télétravail et l'utilisation plus développée des outils numériques. Ces pratiques ont trouvé depuis, un certain ancrage dans le fonctionnement institutionnel.



Le développement des compétences et l'adaptation de celles-ci aux besoins des usagers est une priorité associative.

En ce sens, le **plan de formation** est géré au niveau départemental.

Il identifie les formations prioritaires au regard des orientations stratégiques de l'association, des besoins recensés dans le cadre des entretiens professionnels, des propositions de la commission formation du CSE et des réunions de service. C'est ainsi que des actions de formations obligatoires ont pu être mises en place (ex. technique d'entretien, analyse systémique et élaboration du projet individualisé, analyse de pratiques).

Le développement des compétences et l'adaptation de celles-ci aux besoins des usagers est une priorité associative.

En ce sens, le plan de formation est géré au niveau départemental.

Il identifie les formations prioritaires au regard des orientations stratégiques de l'association, des besoins recensés dans le cadre des entretiens professionnels, des propositions de la commission formation du CSE et des réunions de service. C'est ainsi que des actions de formations obligatoires ont pu être mises en place (ex. technique d'entretien, analyse systémique et élaboration du projet individualisé, analyse de pratiques).

6.2 OBJECTIFS DE COOPÉRATION INTERSERVICES ET DE MUTUALISATION

Au-delà de sa gestion, l'association vise à mutualiser ses propres moyens par le regroupement de services sur un même site.

Les **postes de direction sont territorialisés et les postes de chefs de service sont transversaux** (sur l'ensemble des activités protection de l'enfance) ce qui permet de **développer les complémentarités pédagogiques**.

Cette organisation a eu un impact sur les contours du poste de Directeur et de Chef de service. Un dispositif d'accompagnement à l'évolution de la fonction est mis en place (à la prise de fonction, en cours de fonction via notamment la formation).

En complément du plan de formation, l'association veille à valoriser et capitaliser les compétences acquises. En ce sens, elle favorise la mise en place de formations dispensées par ses professionnels sur certains axes (par exemple : Intervention des médiatrices familiales, de la Maison de la Famille et des cadres juridiques en protection de l'enfance pour une sensibilisation à la médiation en MJPM, une sensibilisation aux phénomènes de violences intrafamiliales, etc. ou encore des psychologues de PE en MJPM sur les situations de crise, la formation).

Cette dynamique se retrouve également au niveau des territoires avec des retours en équipe lors de la participation à des colloques ou des formations ainsi que par l'identification des compétences acquises par les professionnels pour les mobiliser dans le cadre des d'accompagnements.

6.3 MODALITÉS DE COMMUNICATION INTERNE ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS

Du fait de sa gestion centralisée, les **instances de communication** sont à la fois :

- **départementales** : comités de direction, réunions d'encadrement (CS,AE, Psychologues, assistantes de direction, cadres juridiques, réunions d'activités, COPIL qualité) et instances représentatives du personnel (CSE et ses commissions)
- et **locales** (réunions institutionnelles, staffs, réunions techniques).

Les informations et documents associatifs sont mis à disposition de l'ensemble des salariés sur **l'intranet**. Cette information est complétée autant que de besoin par des réunions de service en présence de la Directrice Générale.

Le déploiement des nouvelles technologies conduit l'association à évoluer dans le choix de ses logiciels métiers et à généraliser la boîte mail à l'ensemble des professionnels.

6.4 LA PROMOTION D'UN EXERCICE « MULTI ACTIVITÉS »

Les salariés sont recrutés à l'AGSS avec un contrat de travail précisant leur lieu de travail à l'embauche (sur l'un ou au maximum 2 des 24 services de l'AGSS) et comprenant une clause de mobilité géographique.

En Protection des Majeurs, les salariés consacrent la totalité de leur temps de travail à cette activité.

Il en va différemment au sein de l'activité Protection de l'Enfance.

Pour les **activités de milieu ouvert**, si certains professionnels n'exercent qu'une activité, la majorité des professionnels investit plusieurs activités que l'AGSS a choisies de limiter à ce jour à trois.

En ce qui concerne les activités avec hébergement :

- La Maison d'Enfants Ste Anne emploie du personnel qui lui est exclusivement dédié
- Les assistants familiaux travaillent au sein des seules antennes du PFS.

En matière de gestion des Ressources Humaines, l'approche se fait bien sûr au niveau associatif, employeur unique, par des réflexions, le traitement de problématiques et la mise en place de processus transversaux.

Des spécificités par grand type d'activités (principalement Protection des Majeurs/ Protection de l'Enfance) sont également réfléchies.

La **complémentarité et la mobilité professionnelle** inter activités sont créées et à développer.

L'approche territoriale et par service est également nécessaire puisque c'est au plus près du « terrain » que les spécificités des situations des usagers, des acteurs locaux, de la composition des équipes, du mode de management... sont mises en valeur. Le « sur mesure » fait partie intégrante des valeurs portées par l'AGSS.

Les salariés qui sont affectés à des multi activités sont bien sûr considérés dans leur unicité en tant que professionnels salariés de l'AGSS.

A ce titre, les actions qui leur sont proposées visent à l'adaptation à leur poste et leur montée en compétences ; qu'elles soient ciblées ou non sur l'une de leurs activités, contribuant ainsi à enrichir leur parcours professionnel.

De manière plus précise, ce sont les mêmes salariés qui peuvent ainsi « élarger » simultanément dans les effectifs de plusieurs activités et donc être concernés par plusieurs démarches d'évaluation.

L'exercice de la pluri activités constitue en lui-même un sujet d'attention de l'encadrement de proximité qui veille aussi à cette approche globale dans son management.

Dans cet objectif, les chefs de service d'un même service se concertent notamment s'agissant de la gestion de la charge de travail et des échéances pour un même professionnel.

Par déclinaison, les processus de recrutement et de fidélisation du personnel sont bâtis au niveau associatif et mis en œuvre pour toutes les activités. Ils sont complétés par la présentation aux salariés des outils spécifiques à chaque activité : projet de service, processus dans les logiciels métiers...

Les fiches de poste sont écrites par approche métier (ex. travailleur social, psychologue, ...) et méritent d'être actualisées au regard de chaque activité (ex AGBF, PFS, AEMO...)

La même trame des entretiens professionnels est utilisée pour les entretiens de tous les salariés. Les formations inscrites au PADCO ou financées sur les fonds mutualisés de l'OPCO santé, sont proposées en cohérence, à la fois en transversal au niveau associatif, par secteur d'intervention : Protection de l'Enfance/Protection des Majeurs mais aussi par type d'activités.



6.5.1 Fonctions et responsabilités des équipes

Chaque Service Enfance de l'AGSS est constitué d'une équipe de professionnels qui concourent à l'exercice de la mission en protection de l'enfance. Sur chaque service de Protection de l'enfance, un service AGBF est présent. Cela permet de gérer en cohérence les familles accompagnées dans le cadre de double mesures (AEMO/AGBF). Dans ce cas, le travailleur social exerçant l'AEMO est distinct de celui exerçant l'AGBF. L'équipe pluridisciplinaire du service AGBF est composée comme suit :

FONCTIONS	RESPONSABILITÉS
Le Directeur de territoire	<p>Par délégation de la Directrice Générale est responsable sur son territoire de :</p> <ul style="list-style-type: none"> la conduite du projet associatif et des projets de services, le pilotage de l'activité et son évolution, la gestion des ressources humaines et l'organisation du travail. l'organisation et du bon fonctionnement du Service le pilotage de la Démarche Qualité la représentation externe du service et participe à ce titre à la politique institutionnelle <p>Il coordonne l'activité du service, aidé dans sa tâche par l'équipe d'encadrement. Il est l'interlocuteur au local, des Magistrats et de la PJJ et des services du Département. Il rend compte à la DG.</p>
Le Chef de service	<p>Par délégation du Directeur, le CS est garant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Du bon fonctionnement du service, De l'animation des réunions de service en lien avec l'activité, De la mise en œuvre de la Demarche Qualité, Du respect des procédures internes, De l'effectivité des droits des enfants et de leurs familles durant la mesure. <p>Il signe le rapport d'AGBF pour l'équipe. Sur délégation, il peut représenter le service en externe.</p>
L'Adjoint éducatif	<p>Sous la responsabilité hiérarchique du Directeur de territoire et par délégation du chef de service, à qui il rend compte de son activité. Il se situe en lien fonctionnel avec l'équipe. Il garantit (auprès du CS) le respect des procédures et échéances. Il réalise auprès des travailleurs sociaux le suivi et le soutien technique nécessaires à la réalisation des activités. Il assure le respect des obligations de la loi 2002-2 ainsi que les procédures Qualité.</p>
Le DPF	<p>Est le référent de la mesure. Le délégué élabore avec la famille le budget et met en place les actes administratifs nécessaires au bon suivi du budget. Il contribue au recueil des observations, selon le guide méthodologique dans les différents domaines nécessaires à la compréhension de la situation.</p> <p>Il participe à toutes les étapes de la mise en œuvre de la mesure et travaille de façon concentrée avec le référent d'AEMO lorsque la mesure est couplée afin d'amener l'enfant et sa famille à co-construire et s'approprier les pistes de travail favorables à l'évolution de la situation. Il rédige l'ensemble des observations et les éléments d'analyse de la situation issues de la synthèse finale en lien étroit avec le Chef de service</p>
Secrétaire	<p>Assure l'accueil téléphonique et physique au service. Rédige les documents administratifs pour le compte des travailleurs sociaux. Gère la Frappe et l'envoi des rapports</p>
Assistante de Direction	<ul style="list-style-type: none"> En lien avec l'encadrement, assure le suivi de l'activité Pilote l'équipe secrétaire

D'autres intervenants de l'AGSS ou partenaires peuvent participer aux projets d'accompagnements individualisés, particulièrement lorsqu'une mesure d'AEMO est associée (psychologue et d'autres membres de l'équipe Assistance Educative en Milieu Ouvert) à d'autres types de mesures (MJIE, placement...).

Chaque professionnel est impliqué dans l'action à un double niveau :

- Celui de la prestation et de la relation avec les familles,
- Celui de l'organisation et de la réflexion institutionnelle.

Chacun participe, à l'élaboration d'une compétence collective.

L'ensemble des professionnels concourant à l'AGBF sont soumis au secret professionnel, à l'information partagée et au respect du droit des usagers.

6.5.2 La pluridisciplinarité : un levier pour éclairer la complexité des situations

Essentiellement mandatée dans le cadre de la procédure d'assistance éducative, l'AGSS réalise des AGBF lorsque la famille n'utilise pas les prestations sociales dans l'intérêt de l'enfant et qu'il est potentiellement en danger.

Par cette mesure, l'association doit permettre au Magistrat de vérifier si les conditions d'une intervention judiciaire sont réunies et de proposer, si nécessaire, des réponses en termes de protection et d'éducation adaptées à la situation.

Au regard des éléments qualitatifs et quantitatifs en sa possession (données des observatoires d'activités et retours sur les situations), l'AGSS constate que les mesures d'aides éducatives se sont complexifiées. Souvent multifactorielles, les difficultés se cumulent dans différentes sphères (d'ordre familial, professionnel, économique, etc.) et nécessitent une approche pluridisciplinaire. Le chef de service active les compétences internes et/ou externes pour poser un regard croisé.

6.6 LA DYNAMIQUE DU TRAVAIL D'ÉQUIPE

Pour la Protection de l'enfance, l'AGSS a fait le choix de créer des services regroupant l'ensemble des activités réalisées par l'Association.

La politique RH de l'AGSS étant de promouvoir le développement de compétences et la cohérence des accompagnements de services, les professionnels peuvent réaliser plusieurs activités sur un même site.

Des temps institutionnels et techniques sont donc organisés au niveau associatif afin de s'assurer de l'information des professionnels sur les évolutions attendues par l'association, des enjeux au niveau du territoire d'intervention et du suivi des situations.

Les professionnels sont informés des évolutions institutionnelles par le biais des réunions institutionnelles ou pédagogiques. Les ordres du jour sont précisés en amont et les comptes-rendus de réunions permettent d'assurer la traçabilité des échanges et la transmission des informations aux personnes absentes.

Assurer la dynamique d'équipe et la cohérence d'interventions nécessite également de définir la répartition des tâches, la coordination, la mise en débat des pratiques.

La continuité de l'intervention auprès des personnes accompagnées nécessite la mise en place d'un dispositif de permanences couvrant l'ensemble des heures d'ouverture du service. Ce planning est organisé par l'encadrement et révisé chaque année en octobre (proposition des nouveaux horaires par les salariés).

A travers notre mission, nous nous devons d'avoir un dispositif de soutien à la pratique (réunions, écrits, formations, analyse des pratiques) qui favorise l'analyse globale de la situation, la parole, la réflexion, la régulation.

En ce sens, les temps de réunions jouent un rôle important dans la mise en synergie des pratiques.

Ces réunions se réalisent sous des formes et objets différents mais complémentaires.



Des réunions institutionnelles

Ces réunions mensuelles animées par le Directeur ont pour objectifs la transmission des informations relatives à l'association, aux orientations institutionnelles et territoriales, ainsi qu'à la vie de chaque service (mouvements du personnel, point sur les différentes activités de manière générale, les projets, etc...).

Des réunions d'activité

Dans les services multi activités, cet espace permet aux professionnels de s'enrichir d'une culture partagée. Organisées à minima trimestriellement, elles permettent d'aborder toutes les questions relatives à une activité spécifique et les différents chantiers qui en découlent.

Des réunions pédagogiques

Elles permettent mensuellement de faire en équipe des études de situation, des bilans échéances. Ce sont aussi des lieux où sont abordées de manière plus générale, et sous un angle pédagogique, certaines étapes clés de la mesure (exemple : comment rédiger un PAI ?) ou d'aborder certaines problématiques ou thématiques.

Des réunions de fonctionnement de service

Ces réunions hebdomadaires ont un double objectif : aborder des points d'organisation (remplacements pour des audiences, des permanences, des congés...) et transmettre des informations (formation, etc...).

6.7 LE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

6.7.1 Accueil du nouveau salarié

L'accueil du nouveau professionnel est organisé par le Chef de service. Un référent au sein du service est identifié en qualité de « tuteur ».

L'adjoint éducatif accompagne les professionnels dans la mise en œuvre de la mesure, veille au respect des échéances et est un appui sur les situations complexes,

Les référents de formation UNIT permettent la découverte du logiciel ou une approche par module de perfectionnement. Pour cela des formations sont planifiées annuellement par les référents et les dates sont communiquées via le TEAMS.

Des actions de formation sont engagées à l'interne en fonction des besoins des services (formation ESOPPE, formation MAGIS pour la dématérialisation du dossier, etc.).

6.7.2 La politique de formation associative

Le Plan d'Accompagnement et de Développement des Compétences (PADCO) de l'AGSS de l'UDAF est élaboré au niveau associatif.

Le **recueil des besoins en formation** s'effectue lors :

- des entretiens professionnels,
- des réunions avec les groupes de travail associatifs/comité de pilotage qualité,
- de besoins évoqués en réunion de service, des réunions avec la Commission Formation du CSE via ses référents formation,
- des travaux réalisés par le Comité Technique de l'Observatoire AGBF.



A partir de ce recueil, l'Association définit les priorités de formation par activité afin de répondre aux exigences réglementaires et pour veiller à l'**adaptation des compétences** des professionnels **au regard des besoins des personnes accompagnées et aux transformations de pratiques professionnelles attendues, dans une logique de Bienveillance.**

Les groupes de formation interne sont mis en place par la Direction Générale.

Une **représentativité de chaque territoire** permet aux délégués et aux agents administratifs de l'ensemble de l'Association d'échanger sur leurs pratiques.

Les salariés de chaque territoire peuvent s'inscrire de manière volontaire sur les sessions de formation (pour cela ils ont accès aux PADCO via l'intranet de l'AGSS) ou être orientés par le responsable de service en cas de besoin exprimé/repéré.

Depuis plusieurs années, l'AGSS priorise pour l'activité AGBF ses fonds de formation afin de:

former les professionnels non titulaires du CNC DPF.

Lors d'une ouverture de poste, la priorité est donnée au recrutement d'un candidat titulaire du CNC. Si cela n'est pas possible, l'AGSS engage le professionnel dans une formation CNC dans les deux ans. Les Comités techniques des organismes de formation ont relevé une difficulté pour les professionnels engagés dans le CNC mais n'exerçant pas de mesure. Ceux-ci n'ayant pas de cas concret d'accompagnement ne sont pas en mesure de produire les travaux attendus dans certains modules de formation.

Ce constat a pu être échangé en lien avec le financeur qui a accordé cette tolérance d'exercice temporaire pour permettre un bon déroulé de formation.

Chaque année, quatre professionnels délégués ou administratifs souhaitant évoluer vers un poste de délégué par une promotion interne partent en formation CNC.

De soutenir ou monter en compétences les professionnels par la mise en place de formations relatives au logiciel métier (UNIT), à l'éthique du DPF (formation inter associative), à la gestion du budget, aux savoir être et les savoirs faire du délégué (techniques d'entretien, à la connaissance du partenariat, etc.).

La démarche spécifique pour la formation des Délégués aux Prestations Familiales (DPF) a commencé durant l'année 2011, conformément à la Loi du 5 Mars 2007 relative à la Protection des personnes vulnérables et aux décrets 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.

Il s'agit d'un processus continu, chaque année, de nouveaux professionnels sont formés.

6.7.3 Interroger les pratiques professionnels par le biais de groupes d'analyses de pratique.

Par sa politique de formation, l'AGSS souhaite soutenir et accompagner les évolutions de pratiques **en favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.**

En ce sens un projet d'envergure a été développé par l'Association pour le déploiement du référentiel ESOPPE.

L'ensemble des équipes ont été formées entre 2018/2019 puis des travaux de refonte des écrits professionnels se sont engagés en 2020.

Le travail sur les notes et rapports a nécessité un accompagnement complémentaire pour évaluer l'appropriation des formations sur le référentiel d'évaluation.

Cet accompagnement permet d'évaluer de manière concrète :

- le degré de mobilisation des principes d'intervention fixés par l'AGSS reposant entre autres sur les besoins fondamentaux de l'enfant/ l'éco systémie/la trilogie des perceptions/ la théorie de l'attachement.
- Les besoins de formation complémentaires par une approche de territoire.

6.7.4 Participation à des congrès

En parallèle du PADCO, les Directeurs de territoire gèrent une enveloppe congrès qui permet aux professionnels de participer à des colloques, séminaires, journées thématiques.

Enfin les pratiques de télétravail initiées en période de pandémie, permettent, à ce jour, avec l'accord de l'encadrement, de mettre en œuvre certains temps de travail (comme la rédaction de certains écrits) de manière à les optimiser et éviter des déplacements inutiles.

Cela contribue également à la qualité de vie au travail des professionnels.



7. LA DÉMARCHÉ QUALITÉ

7.1 LA DÉMARCHÉ D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

Objectif transversal du projet associatif, la promotion de la qualité de l'accompagnement intègre la participation des personnes accompagnées, la réalisation des évaluations, la mise en place du Plan d'amélioration de la Qualité, l'application des outils de la loi 2002-2 et la prise en compte des recommandations de l'ANESM/HAS.

Les évaluations (interne et externe)

Un travail collectif, pluridisciplinaire et participatif relatif à l'évaluation interne a permis le renforcement d'une culture de la qualité et du questionnement des équipes.

Les professionnels ont vite perçu l'intérêt des démarches d'évaluations qui contribuent à leur questionnement, aident à faire évoluer l'institution, son organisation et les pratiques professionnelles en replaçant au centre des réflexions les personnes accompagnées en tant que sujet.

L'évaluation externe est venue confirmer qu'une vision dynamique de la qualité est promue

En effet, l'évaluation a été effectuée en tenant compte de la mission, des valeurs associatives et après avoir abordé la question du sens porté à la parentalité, la famille, la promotion de la citoyenneté, l'ouverture de liens sociaux vers l'autonomie.

Les familles ont été interviewées directement dans le cadre de la première évaluation interne et dans le cadre de l'évaluation externe. Lors de la deuxième évaluation interne, les familles ont été interviewées par téléphone

Un comité de pilotage associatif toutes activités a été créé. Dans un premier temps sa composition avait pour objectif d'être représentatif des activités, des territoires et des fonctions). Pour plus d'efficacité, le choix a été fait en 2014 d'établir un COPIL par activité. Il contribue au suivi du plan d'amélioration de la qualité défini suite aux évaluations, à la définition des modalités d'élaboration du projet de service, des processus, des documents à établir dans le cadre de la mise en œuvre de la MJAGBF et en lien avec le référentiel ESOPPE.

Suite aux Copils, la communication est organisée par le biais des réunions institutionnelles sur les territoires, à partir des comptes-rendus réalisés.

Pour l'évaluation externe un retour des résultats a été fait Les échanges ont été riches en termes de confirmation de points positifs ou de propositions d'actions d'amélioration

Un calendrier du plan d'actions a été établi pour organiser l'amélioration des actions.

7.2 PRISE EN COMPTE DE L'EXPRESSION DES PARENTS

Les parents peuvent s'exprimer au **quotidien** (appels téléphoniques).

De plus, ils ont la possibilité de questionner l'exercice de la mesure lors des réunions de synthèse. Les échanges informels permettent d'aborder les questions de fonctionnement du service avec les familles.

Dans le cadre des modes de participation au fonctionnement de la structure prévus par la loi du 2 janvier 2002, chaque service met en œuvre des enquêtes dites « fin de mesure », selon un protocole établi associativement. Ces enquêtes concernent « toutes les mesures sorties » concernant l'AGBF, elles se réalisent par une interview téléphonique. Parallèlement, des enquêtes version papier sont transmises- au moment de la remise du rapport.

Pour les parents, la première évaluation interne a permis **d'organiser et de mettre en œuvre des enquêtes de manière structurée et de recueillir leur avis.**

Lors de l'**évaluation externe** 2017 (pages 68 et suivantes du rapport), les parents ont pu exprimer leurs ressentis par rapport à l'exercice de la mesure. Leurs propos ont été repris exactement dans le rapport d'évaluation. Il en ressort les points suivants, notamment :

Perception du service et de ses missions par les usagers :

FORCES DE L'ETABLISSEMENT :

- **Mise en confiance :**

« Au début, j'avais un peu peur, puis on a installé la confiance »

« Le PAI met en confiance, permet d'avoir confiance en soi, nous apprend à gérer »

« Je les connaissais déjà à cause de l'AEMO, alors, ça allait »

« J'ai eu deux déléguées car le premier était provisoire. Ce n'était pas un problème car comme ça, ils se sont occupés tout de suite de moi »

- **Rythme des rendez-vous avec le délégué et mode de communication :**

« Il (le délégué) se déplace à la maison sur rendez-vous. On communique par téléphone, en fixant la date. Quand les enfants sont à l'école je me déplace au service »

« Pour les demandes en urgence, il y a la permanence s'il n'est pas là ».

« Ils sont à l'écoute, une réponse toujours faite aux demandes ou sinon, ils se renseignent. Nous sommes bien informés, bien orientés, ils sont disponibles ».

« Je ne me sens pas jugé » ; « je n'ai jamais été déçue, pourtant j'ai eu du mal au début mais ça m'a beaucoup aidée »

« Je sais qu'ils parlent avec les partenaires ».

La perception du service AGBF sur les territoires est très positive de la part des usagers que nous avons rencontrés ou que nous avons appelés. L'intérêt de ces témoignages réside dans le fait que la mesure semble avoir pris sens pour eux, ce qui démontre une réelle pédagogie, une mise en confiance et un professionnalisme dans le cadre de l'AGBF de la part des équipes concernées.

7.3 L'APPLICATION DES OUTILS DE LA LOI 2002-2

Livrets d'accueil, règlement de fonctionnement, DIPEC, PAI sont élaborés et mis en œuvre

Les projets d'accompagnement individualisé sont travaillés et doivent être formalisés avec la famille via un document institutionnel.

7.4 L'INTÉGRATION DES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES DE L'ANESM

Ce projet de service a été élaboré conformément aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM relatives à « **l'élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service** » tant en ce qui concerne les thématiques à traiter, qu'en ce qui concerne l'organisation de la démarche.

Dans la mise en œuvre du projet de service, nous nous appuyons notamment sur les recommandations suivantes :

- **Prendre en compte la santé des mineurs/jeunes majeurs dans le cadre des établissements/services de la protection de l'enfance et/ou mettant en œuvre des mesures éducatives** en élaborant et mettant en œuvre des outils, des procédures et des protocoles relatifs à la santé ; en développant les partenariats et contacts nécessaires à la prise en charge de la santé des mineurs/jeunes majeurs, en prenant connaissance des éléments de santé du mineur/jeune majeur dès l'entretien d'admission
- **La Bienveillance** en personnalisant l'accueil et l'accompagnement, en respectant la singularité de chaque personne, en respectant l'entourage et les relations du jeune avec ses proches, en soutenant les professionnels dans leur démarche de bienveillance
- **Les attentes de la personne et le projet personnalisé** en réunissant les conditions pour l'expression des attentes, en utilisant l'expertise des personnes, en recueillant les informations utiles à l'accompagnement, en repérant les habitudes de vies des personnes, en élaborant un processus de construction, de mise en œuvre et d'évaluation de projets dans lequel la place des jeunes et de leurs parents est importante, identifiée et institutionnalisée.
- **L'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement** en donnant toute leur place aux parents dans l'élaboration du projet de leur enfant, en entretenant une communication régulière avec eux, en les sollicitant et les impliquant dans la vie de leur enfant, en mettant en place des rencontres réunissant les parents et leurs enfants
- **L'expression et la participation du mineur, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance** autant pour ce qui concerne le projet d'accompagnement individualisé que pour la participation à la vie quotidienne et au fonctionnement collectif.
- **L'évaluation interdisciplinaire de la situation du mineur, jeune majeur en cours de mesure** par l'existence d'une équipe pluri professionnelle, la mise en place d'instances permettant le croisement de regards, un travail interdisciplinaire, en associant les partenaires à l'évaluation, par la participation du mineur, de ses parents au processus d'évaluation interdisciplinaire.

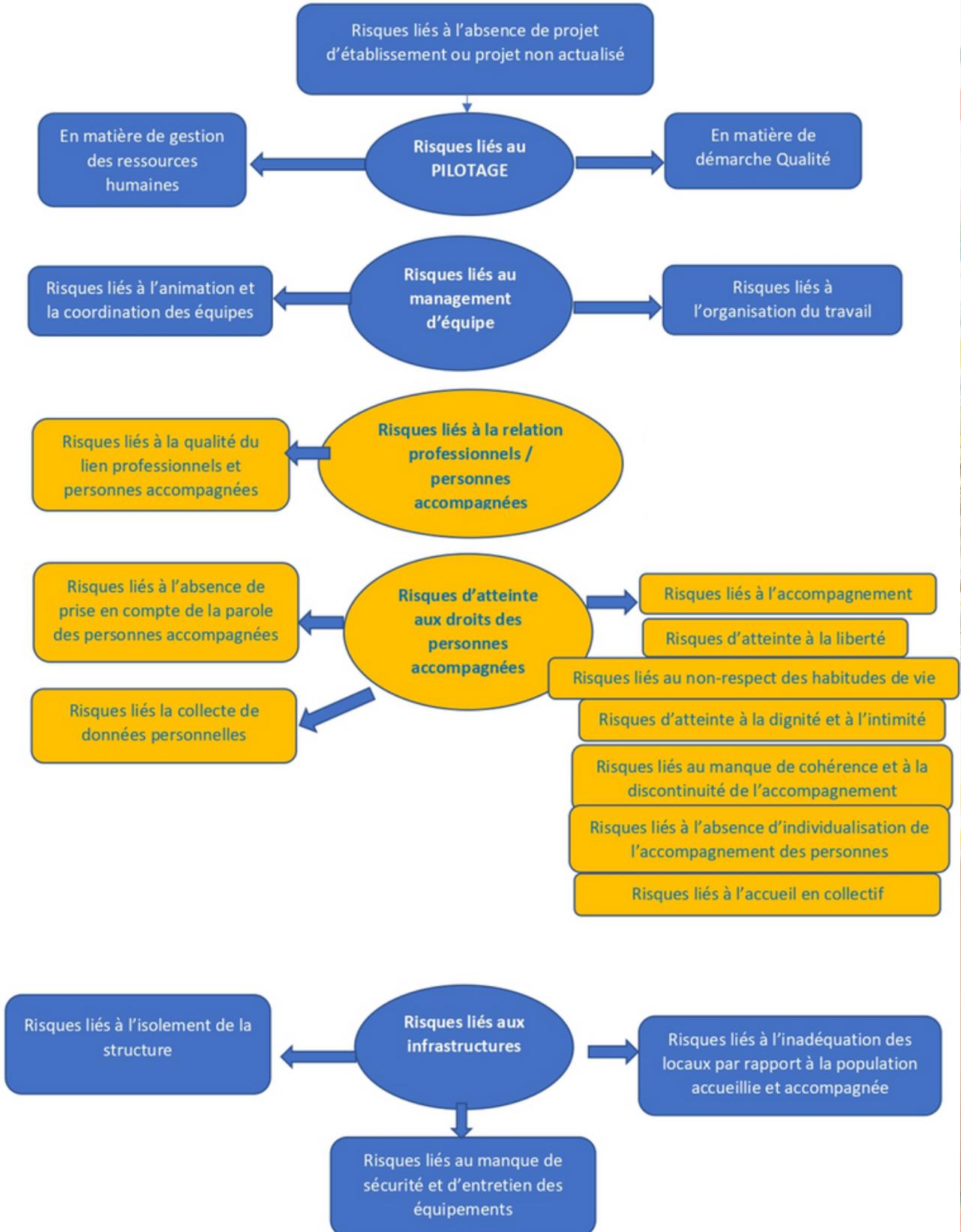
Les professionnels peuvent avoir accès à ces recommandations par internet.

L'élaboration du projet de service s'est réalisée en lien avec les préconisations de l'évaluation externe et à partir des groupes de travail sur chaque territoire sur la partie des offres de service et sur l'approche partenariale. Ces retours ont fait l'objet d'une synthèse associative intégrée au projet de service

7.5 LA POLITIQUE QUALITÉ ET DE GESTION DES RISQUES

Ce point qui s'attache plus particulièrement à la gestion des risques, reprend, dans sa définition introductive de la politique Qualité des éléments déjà évoqués dans la partie précédente.

CARTOGRAPHIE DES RISQUES



L'AGSS de l'UDAF, a toujours été sensible à la question du respect des droits des personnes accompagnées dans une démarche de bientraitance.

La question de la gestion des risques et de la prévention de la maltraitance fait partie des pratiques professionnelles.

S'appuyant sur les recommandations de l'ANESM/HAS, nos processus de travail internes (ex accueil, construction de projet) intègrent cette dimension.

La loi du 7 février 2022 vient désormais, poser l'obligation d'inscrire notre stratégie dans nos projets d'établissement et de service

Le travail de formalisation de notre cartographie des risques s'inscrit donc en réponse aux nouvelles exigences.

La loi n°2022-140 du 7 février 2022 relative à la protection des enfants nous offre une définition de la maltraitance et propose des dispositions visant à protéger les enfants des violences.

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

Cette définition est issue du vocabulaire partagé de la maltraitance, composé d'une caractérisation des différentes situations de maltraitance possible, transversal aux publics mineurs et majeurs, élaboré dans le cadre d'une démarche nationale de consensus (2019-2021) pilotée par la Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance, instance conjointe au Haut conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge (HCFEA) et au Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH) •

Inscription de la stratégie de prévention des risques de maltraitance au sein des schémas d'organisation sociale et médico-sociale

Jusqu'à présent, aucune norme ne rendait obligatoire **l'élaboration formelle d'une politique de prévention et de lutte contre les risques** et situations de maltraitance dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS).

Afin d'améliorer la prise en compte du risque de maltraitance dans les ESSMS qui interviennent en protection de l'enfance, **le texte inscrit la stratégie de prévention des risques de maltraitance dans les établissements**, services et lieux de vie mentionnés aux 1°, 4° et 17° du 1de l'article L. 312-1 du CASF **au sein des schémas d'organisation sociale et médico-sociale**.

Ainsi, l'ensemble des établissements et services qui mettent en œuvre des mesures administratives et judiciaires en protection de l'enfance et relatives à l'enfance délinquante doivent formaliser cette stratégie.

Cette stratégie comporte des recommandations sur la détection des risques de maltraitance, sur la prévention et le traitement des situations de maltraitance, et sur les modalités de contrôle de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement par ces établissements et services.

Elle tient également compte des parcours des enfants protégés qui présentent une double vulnérabilité en raison de leur handicap et de leur prise en charge au titre de la protection de l'enfance.

Le président du conseil départemental présente à l'assemblée délibérante un rapport annuel sur la gestion de ces établissements, qui recense notamment les événements indésirables graves, et le publie.

PILOTAGE QUALITE

Le pilotage de l'amélioration continue de la Qualité. L'Association garantit la définition et la mise en œuvre de sa stratégie

Pour promouvoir cette démarche, un **Comité de Pilotage Démarche Qualité** est composé de la Directrice du Pôle Protection de l'Enfance, de la Responsable Qualité, de Directeurs, de chefs de service et de travailleurs sociaux. Il se réunit 2 fois par an pour chacune de ses activités de protection de l'enfance : AEMO, AGBF, MJIE, MECS, PFS.

Les projets d'établissement déterminent les modes d'organisation et de fonctionnement de la gestion de la Qualité

Un système de gestion documentaire, via le logiciel métier, est mis en place afin de maîtriser et garantir le fonctionnement et l'opérationnalité de la gestion de la qualité

Le comité de pilotage

Son rôle est de définir ou réajuster les orientations de la politique qualité et de gestion des risques, de suivre les démarches. Il est l'outil de pilotage et de management stratégique de la démarche d'amélioration de la qualité, des évaluations.

Les données d'entrée du comité de pilotage sont constituées par :

- Les résultats d'enquêtes de satisfaction annuelles
- Les évaluations et le suivi des plans d'amélioration de la Qualité
- L'harmonisation des pratiques en s'appuyant sur les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM / HAS
- L'identification des risques identifiés dans le cadre des pratiques professionnelles

Sur la base de ces indicateurs, un travail qualitatif est mené avec chaque équipe tous les ans et permet de réinterroger les accompagnements, nos pratiques et organisations et de poser des actions d'amélioration.

Le retour des avis des groupes d'expression pour l'hébergement

Les groupes d'expression peuvent nous renvoyer des observations en fonction des sujets abordés lors des réunions. Ils font l'objet d'un compte-rendu écrit systématique.

Les Enquêtes de Satisfaction pour le milieu ouvert

Les enquêtes de satisfaction permettent d'appréhender la façon dont les usagers perçoivent les différentes étapes de leur accompagnement. Elles permettent de recueillir l'avis des usagers et de leurs familles. L'analyse des résultats permet de mettre en place des actions d'amélioration.

Elles se réalisent annuellement sur les territoires et font l'objet d'une synthèse associative.

Les évaluations

Les évaluations permettent une remontée régulière d'informations sur le fonctionnement et la qualité du service rendu par l'établissement ou le service et l'intégration de la culture de l'évaluation dans les activités courantes.

La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM

Tenant compte des préconisations des évaluations, pour l'actualisation, les projets d'établissement et de service ont été élaborés conformément aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM relatives à « **l'élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service** » tant en ce qui concerne les thématiques à traiter, qu'en ce qui concerne l'organisation de la démarche.

Dans la mise en œuvre des projets d'établissement et de service, nous nous appuyons notamment sur les recommandations suivantes :

- **Prendre en compte la santé des mineurs/jeunes majeurs dans le cadre des établissements/services de la protection de l'enfance et/ou mettant en œuvre des mesures éducatives** en élaborant et mettant en œuvre des outils, des procédures et des protocoles relatifs à la santé ; en développant les partenariats et contacts nécessaires à la prise en charge de la santé des mineurs/jeunes majeurs, en prenant connaissance des éléments de santé du mineur/jeune majeur dès **l'entretien d'accueil**.
- **La Bienveillance** en personnalisant l'accueil et l'accompagnement, en respectant la singularité de chaque personne, en respectant l'entourage et les personnes ressources de l'enfant, du jeune et en soutenant les professionnels dans leur démarche de bienveillance
- **Les attentes de la personne et le projet personnalisé** en réunissant les conditions pour l'expression des attentes, en utilisant l'expertise des personnes, en recueillant les informations utiles à l'accompagnement, en repérant les habitudes de vie des personnes, en **élaborant un processus de construction, de mise en œuvre et d'évaluation de projets** dans lequel la place des enfants, des jeunes et de leurs parents est importante, identifiée et institutionnalisée.
- **L'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement** en donnant toute leur place aux parents dans l'élaboration du projet de leur enfant, en entretenant une communication régulière avec eux, en les sollicitant et les impliquant dans la vie de leur enfant, en mettant en place des rencontres réunissant les parents et leur enfant, chaque fois que le cadre légal nous le permet.
- **L'expression et la participation du mineur, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance** autant pour ce qui concerne le projet d'accompagnement individualisé que pour la participation à la vie quotidienne et au fonctionnement collectif (en MECS), et dans une approche d'apprentissage de la citoyenneté dans le cadre du milieu ouvert.
- **L'évaluation interdisciplinaire de la situation du mineur, jeune majeur en cours de mesure** par l'existence d'une équipe pluri professionnelle, la mise en place d'instances permettant le croisement de regards, un travail interdisciplinaire, en associant les partenaires à l'évaluation, par la participation du mineur, de ses parents au processus d'évaluation interdisciplinaire.

L'identification des risques

L'identification des risques se construit sur la base

- **D'une approche d'identification des risques à posteriori** : à travers la gestion des événements indésirables, les résultats des évaluations, les rapports des autorités publiques les plaintes, les réclamations.
- **D'une approche d'identification des risques à priori** (repérer le risque à partir d'une analyse des remontées de terrain), les études de poste (évaluation des risques professionnels), la démarche SQVT, le DUERP... et les rapports émanant d'études nationales.

L'identification des risques nous a permis de les classer selon les typologies décrites ci-dessous et d'y apporter des réponses pilotées par la Direction Générale et l'encadrement du territoire.



DES RISQUES LIÉS AU PILOTAGE DE L'ÉTABLISSEMENT

Absence de projet d'établissement ou projet non actualisé

Les projets de service et d'établissement ont été co construits avec les professionnels permettant ainsi qu'ils prennent tout leur sens et qu'ils soient bien appropriés. Ils permettent aux professionnels d'avoir un outil auquel se référer dans l'exercice de leurs missions et d'avoir une vision des orientations stratégiques et opérationnelles posées et communiquées offrant une clarté du cadre institutionnel.

En matière de gestion des ressources humaines

En lien avec la partie ressources humaines du projet de service :

- Recruter des professionnels qualifiés et soutenir leur montée en compétences
- Accompagner l'accueil des nouveaux salariés
- Mener régulièrement les entretiens professionnels
- Proposer des formations ciblées
- Mettre en place l'analyse des pratiques
- Organiser l'expression des salariés.
- Prévenir les risques professionnels et promouvoir la santé et qualité de vie au travail et à ce titre instaurer un travail de réflexion et de prévention de l'usure professionnelle
- Actualiser le DUERP avec les professionnels afin de s'assurer de l'identification et de la mobilisation effective des dispositifs de prévention.
- Avoir un Règlement Intérieur actualisé conformément à la législation, le présenter et l'expliquer aux salariés et leur offrir ainsi des repères stables.

Des risques liés à l'accompagnement individuel des professionnels dans la mise en œuvre de leur mission

- Mettre en place un tutorat pour les nouveaux salariés.
- Accompagner les professionnels lors de leur prise de fonction, donner le temps de la lecture des éléments indispensables au travail auprès des personnes accueillies (lecture projet d'établissement, principales procédures, dossier de la personne).

En matière de démarche Qualité

- Institutionnaliser une Démarche Qualité dans une optique d'amélioration continue de la qualité et de promotion de la bientraitance.
- Prévoir les instances en appui du pilotage de la démarche
- Formaliser des processus
- Créer les outils
- Assurer le suivi de la démarche

RISQUES EN MATIÈRE DE MANAGEMENT DES ÉQUIPES

Des risques liés à l'animation et la coordination des équipes

- Assurer l'interdisciplinarité des approches dans l'élaboration des projets d'établissement/service et des projets d'accompagnement individualisé.
- Favoriser la transversalité des approches et rechercher la continuité et la cohérence de l'accompagnement

Des risques liés à l'organisation du travail

- Adapter l'organisation du travail au regard des besoins des personnes accompagnées, tout en veillant à permettre un équilibre de vie pour les professionnels.
- Veiller à la continuité de l'intervention.
- Faire équipe et favoriser un vivre ensemble.
- Etablir des procédures claires (sécurité, gestion de situation de violence...)

RISQUES LIÉS À LA RELATION PROFESSIONNELS/ PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Des risques liés à la qualité du lien entre professionnels et personnes accompagnées

- Accueillir la personne et respecter sa singularité
- Être vigilant en ce qui concerne la sécurité physique des personnes accompagnées : Assurer leur protection et veiller à leur bien-être physique, plus particulièrement en hébergement.
- Travailler avec l'entourage et respecter les relations de la personne avec ses proches.
- Offrir un cadre institutionnel stable : Intervenir en cas de violence pour contenir la personne qui l'exerce envers les autres.

RISQUES D'ATTEINTE AUX DROITS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Des risques liés à l'absence de prise en compte de la parole des personnes accompagnées

- Etablir des procédures d'accueil claires
- Mettre en place les projets d'accompagnement individualisé dans les délais réglementaires en co-construction avec les personnes accompagnées
- Instaurer des groupes d'expression dans les différents établissements et services de l'Association afin de débattre de la façon dont l'institution peut améliorer son fonctionnement pour répondre aux attentes des personnes.
- Veiller à la bonne organisation de ces groupes d'expression et à leur tenue conformément à la réglementation
- Assurer la traçabilité des demandes des personnes accueillies et les réponses qui y sont apportées.

Des risques liés à l'accompagnement

Risques d'atteinte à la liberté

- Respecter la confidentialité : travail sur le secret partagé et sur le RGPD
- Favoriser une vie sociale pour l'hébergement
- Initier une participation citoyenne.

Non-respect des habitudes et des libertés de la personne :

- Rechercher les habitudes de vie, des modes de communication,
- Accompagner les professionnels dans la prise en compte de l'interculturalité

Risques d'atteinte à la dignité et de l'intimité :

- Être vigilant à ne pas être intrusif au niveau de l'espace privé des personnes accompagnées, à domicile ou en collectif.
- Mettre en place une démarche associative concernant la santé au sens large de l'OMS et intégrant le bien-être des personnes, le respect de leur intimité et de leur vie affective, relationnelle et sexuelle.

Risques liés au manque de cohérence et à la discontinuité de l'accompagnement

- Mettre en place une organisation
- Mettre en place des groupes d'analyse des pratiques
- Organiser la continuité de l'intervention.

Risques liés à l'absence d'individualisation de l'accompagnement des usagers :

- Garantir la mise en œuvre du processus de construction et évaluation des projets d'accompagnement individualisé co-construit avec la personne ; et l'intégrer au projet d'établissement/service
- Fixer des objectifs clairs et atteignables dans le cadre du projet d'accompagnement individualisé.

Risques liés à l'accueil en collectif (MECS) :

- Prévenir la violence en identifiant les facteurs de risques inhérents à la structure
- Préparer l'accueil et l'intégration des enfants/ jeunes arrivant dans le collectif
- Penser en amont le départ de l'enfant/ jeune et le préparer tant sur le plan psychologique que sur le plan matériel

Des risques liés à la collecte de données personnelles

- Mettre en place d'une démarche de conformité RGPD
- Mettre en place d'un COPIL RGPD
- Nommer des référents de territoire

RISQUES LIÉS AUX INFRASTRUCTURES

Des risques liés à l'isolement de l'établissement ou du service.

Enrichir la structure par toutes les contributions externes pertinentes.

- S'inscrire dans la vie de son quartier
- Favoriser les partenariats et développer le réseau
- Favoriser l'inclusion des personnes dans des activités de proximité
- Favoriser des conventions de partenariat

Des risques liés à l'inadéquation des locaux par rapport à la population accueillie et accompagnée

- Garantir l'accessibilité des locaux.
- Aménager les locaux en fonction des besoins identifiés du public accueilli.
- Sécuriser l'alimentation, Respecter les normes HACCP (MECS)
- Sécuriser l'entretien du linge : Procédure de marche en avant et de qualité de traitement du linge. RABC (MECS).

Des risques liés au manque de sécurité et d'entretien des équipements

- Garantir la maintenance des locaux (alarmes, hygiène) : Contrôle annuel de sécurité et mise en œuvre des préconisations/observations
- Garantir la maintenance des équipements de jeux (MECS)
- Garantir la maintenance des véhicules

Ce plan doit faire l'objet :

- D'un suivi régulier de son opérationnalité
- D'une veille pour permettre les ajustements utiles
- D'un questionnaire régulier dans une optique d'amélioration continue.



8. AXES PROGRESSION

AXES TRANSVERSAUX

AXE DE PROGRESSION :

L'ÉTHIQUE DANS LA MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE JUDICIAIRE AGBF

Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :

Les professionnels sont confrontés à de nombreuses situations de tension des valeurs, dans lesquelles ils doivent faire appel à la réflexion éthique pour chercher à prendre une décision la plus juste et efficace possible. Des différences significatives dans la prise de décision entre les professionnels peuvent avoir lieu, en fonction de leur formation initiale, de leur parcours professionnel ou encore de la culture du service auquel ils appartiennent. Le « stress éthique », comme difficulté pour le professionnel à prendre une décision dans une situation complexe, est un facteur de risque psychosocial

Finalités de l'action :

Proposer une aide à l'analyse et à la prise de décision éthique permettant de

- Renforcer la culture métier et harmoniser les pratiques des professionnels ou des services
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement
- Contribuer à la promotion de la bientraitance et à la prévention des risques de maltraitance
- Contribuer à la prévention des risques psychosociaux pour les professionnels

Objectifs de l'action :

- Créer un comité éthique protection de l'enfance en s'appuyant sur le Comité d'éthique existant auquel l'AGSS participe en MJPM.
- Continuer de participer aux travaux de l'observatoire régional AGBF Hauts de France qui porte cette thématique
- Poursuivre la formation des professionnels à l'éthique
- A partir du guide « L'Éthique dans l'exercice de la MJAGBF » éditions Socrates/ CNDPF fourni sur chaque service, poser une méthodologie d'appropriation afin que les professionnels trouvent un éclairage aux situations rencontrées sur les services.

Indicateurs de réussite :

Comité éthique protection de l'enfance créé et actif : acte institutif rédigé et validé.

Comptes-rendus

Nombre de professionnels formés.

Méthodologie d'appropriation du guide l'Éthique dans l'exercice de la MJAGBF » éditions Socrates

Posée et appropriée.

Guide utilisé

Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :

La Convention Internationale des Droits de l'enfant de 1990 rappelle, dans son article 12, le droit fondamental de tout enfant à voir sa parole respectée et entendue.

« Les États parties garantissent à l'enfant qui est capable de discernement le droit d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant, les opinions de l'enfant étant dûment prises en considération

eu égard à son âge et à son degré de maturité.

A cette fin, on donnera notamment à l'enfant la possibilité d'être entendu dans toute procédure judiciaire ou administrative l'intéressant, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un représentant ou d'un organisme approprié, de façon compatible avec les règles de procédure de la législation nationale. »

L'accès à la citoyenneté est un objectif général commun à l'ensemble des établissements et services intervenant dans le champ de l'enfance. Au-delà des actions visant à promouvoir l'expression et la participation des jeunes citoyens, il s'agit également de préparer le mineur aux nouvelles responsabilités (en termes de droits et devoirs) qu'il devra « assumer » lors de son passage à la majorité.

L'enfant a un rapport au langage qui n'est pas identique à celui de l'adulte. Le développement du langage se fait progressivement et devient un moyen d'échange quand sa maîtrise est suffisante.

Recueillir la parole de l'enfant est complexe et sensible. Effectivement, cette parole peut être influencée par l'âge de l'enfant et son niveau de développement mais aussi la perte de confiance qu'il peut avoir envers les adultes, les troubles de stress posttraumatique (évitement, dissociation traumatique...), ses émotions (la peur, la honte...), le contexte dans lequel est recueilli sa parole.

(CRFPE/Recherche URIOPSS 2022)

L'AGSS a formé l'ensemble des professionnels au référentiel ESOPPE/HAS. La démarche intègre dans son approche, le recueil de la parole de l'enfant et de ses parents. La trilogie des perceptions doit permettre de confronter l'avis et le regard de chacun à celui du professionnel.

Force est de constater que si le principe est intégré par le professionnel, sa mise en œuvre demeure complexe et nécessite d'être accompagnée et étayée par des outils et supports.

Transformer la pratique doit nécessairement passer par la multiplication d'expériences positives.

C'est la raison pour laquelle, l'AGSS souhaite en faire une orientation forte.

Finalités de l'action :

Ouverture au monde en tant qu'enfant et futur adulte-et accès à la citoyenneté ; les notions de responsabilité sociale, droits et devoirs citoyens

Objectifs de l'action :

A l'interne :

- S'appuyer sur les COPIL Qualité et le COTECH « Pouvoir d'agir » intégrant un représentant de chaque territoire pour un partage d'expériences, de connaissances, d'outils...
- Recueillir les expériences existantes, les bonnes pratiques et les diffuser
- Créer les outils si besoin.
- Former les professionnels au recueil de la parole de l'enfant.
- S'appuyer sur l'expertise des psychologues ou autres compétences sur cette question
- Continuer d'accompagner l'appropriation de la trilogie des perceptions portée par la démarche ESOPPE

A l'externe :

- Explorer des pratiques d'autres associations voire d'autres pays.
- Participer à des instances, congrès, projets pour renforcer notre expertise sur le sujet.
- Participer chaque année à la consultation organisée par le Défenseur des Droits de l'enfant

Indicateurs de réussite :

En interne :

Instances : Compte- rendu de COPIL QUALITE

Compte-rendu de COTECH « Pouvoir d'agir »

et les actions concrètes qui en découlent.

Formation :

- Plan de formation intégrant les modalités de recueil de la parole de l'enfant
- Nombre de professionnels ayant participé à la formation

Une mutualisation des compétences internes : Nombre de temps collectifs organisés sur le sujet par les psychologues ou autres compétences.

Identification de la parole de l'enfant dans les rapports

En externe : Nombre de participations à des instances externes

Nombre d'enfants ayant participé à la consultation organisée par le Défenseur des Droits de l'enfant.

AXE DE PROGRESSION :
CONNAISSANCE ET RECONNAISSANCE DE L'ACTIVITÉ/ LA MESURE JUDICIAIRE AGBF

Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :

En inscrivant la mesure MJAGBF dans le Code Civil et les dispositions relatives à la protection de l'enfance, le législateur a mis l'accent sur la **nécessité de bonnes conditions matérielles de vie** pour favoriser le bon développement de l'enfant. De nombreuses familles avec enfants sont **confrontées à des situations souvent à l'origine de ruptures** familiales, placement des enfants, hébergement précaire, problèmes de santé...etc. qui constituent un danger réel pour les enfants mineurs. Face à ces problématiques, la mesure **MJAGBF permet d'apporter des solutions adaptées**. Or il est de nouveau constaté que nombre d'intervenants sociaux **ne connaissent pas la MJAGBF** et par voie de conséquence, les familles ne sont pas orientées vers cette mesure. Lors de l'évaluation interne 2020, les professionnels **ont unanimement demandé un travail prioritaire relatif à la connaissance et reconnaissance de la MJAGBF** et ont apporté des précisions: « On ne fait pas que payer le centre aéré, alors que cette mesure a toute son importance avec une porte d'entrée différente, on passe plus de temps à la défendre qu'à pouvoir la mettre en œuvre ». Ils soulignent qu'il s'agit d'un problème récurrent (« c'est peut-être parce qu'on n'est pas nombreux ») et que la mesure doit être **reconnue à sa juste valeur**, comme étant une véritable mesure de protection de l'enfance permettant de **contribuer à répondre aux besoins de l'enfant**. La MJAGBF doit être bien connue, **également des professionnels ne l'exerçant pas** afin de se l'approprier, d'en connaître les contours et son apport notamment en tant que réponse aux besoins de l'enfant. Selon les professionnels cette mesure est actuellement **sous utilisée**. Il paraît donc **nécessaire de promouvoir** cette mesure afin que la MJAGBF ne soit plus seulement une mesure de « la dernière chance » mais une véritable mesure éducative et de prévention auprès des parents afin de rétablir ou maintenir de bonnes conditions de vie pour les enfants. Dans ce contexte, la promotion de la MJAGBF constitue une préoccupation majeure et une orientation prioritaire.

Finalités de l'action :

La connaissance et reconnaissance de la MJAGBF comme étant une véritable mesure de protection de l'enfance permettant de contribuer à répondre aux besoins de l'enfant.

Objectifs de l'action :

A l'interne, cette connaissance et reconnaissance passent par

- Tenir régulièrement (à minima une fois par trimestre) des réunions MJAGBF au sein de chaque territoire.
- Organiser des échanges interservices selon le besoin des territoires.
- Remettre en place des formations spécifiques à la MJAGBF
- Prévoir des **formations qui pourraient intéresser d'autres professionnels que les délégués** afin de nourrir la connaissance de la mesure et être dans une **approche croisée**
- Mettre en place des **instances de réflexion et d'échanges** relatives à l'impact que peuvent avoir sur les professionnels, des situations rencontrées lors de la mise en œuvre de la MJAGBF.
- Définir des **modalités de communication** relatives à la MJAGBF en lien avec le projet de service et en tant que mesure contribuant à répondre aux besoins de l'enfant afin de la **revaloriser auprès des collègues, « la démystifier »**
- Etablir une **liste des professionnels exerçant la MJAGBF** et la diffuser sur tous les territoires afin de se connaître, tisser des liens et pouvoir s'interpeler.
- Prendre un temps, dans la procédure d'accueil des nouveaux salariés, pour leur présenter la mesure d'AGBF.

A l'externe : Définir une campagne de sensibilisation sur chaque territoire, y compris auprès des centres de formation et la mettre en œuvre.

Indicateurs de réussite

Interne : Instances : tableau de suivi des réunions activité MJAGBF sur tous les territoires et tableau de suivi des réunions de réflexion et d'échanges relatives à l'impact que peuvent avoir sur les professionnels, des situations rencontrées lors de la mise en œuvre de la MJAGBF.

Formation : Plan de formation intégrant des :

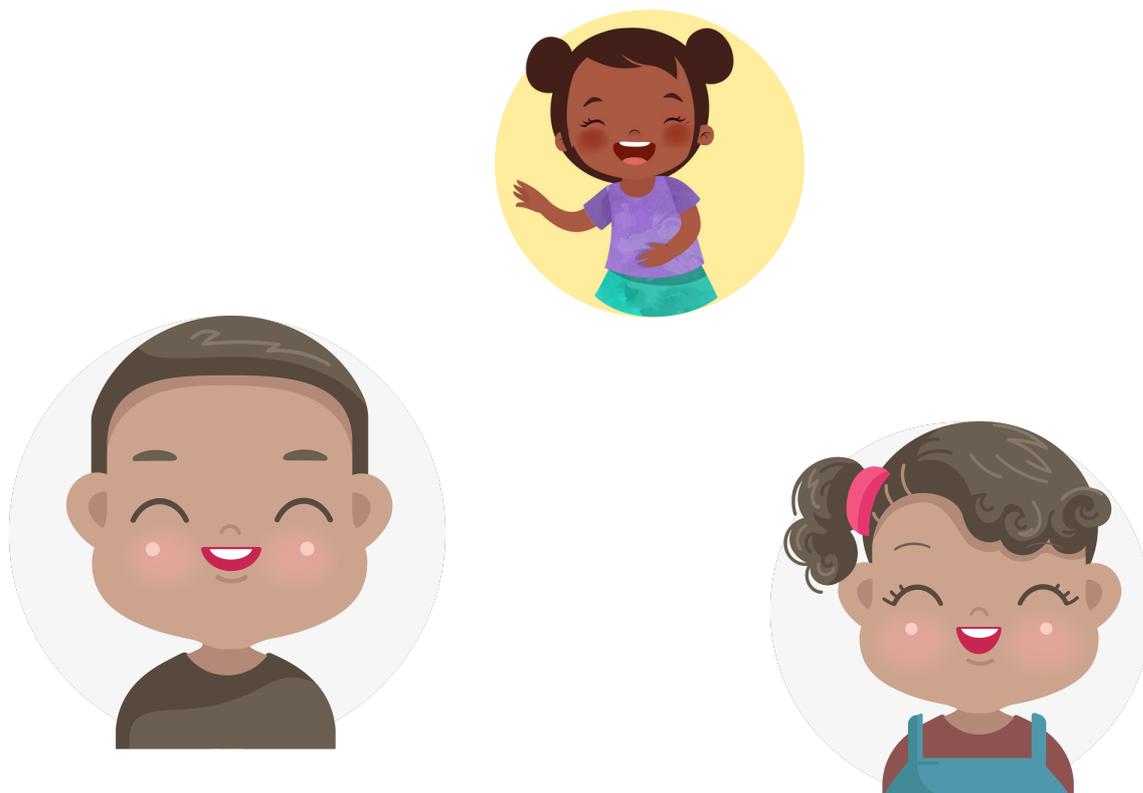
- Formations spécifiques la MJAGBF
- Formations intéressant d'autres professionnels que les délégués afin de nourrir la connaissance de la mesure et être dans une approche croisée

Liste des professionnels exerçant des MJAGBF et diffusion pour connaissance par tous

Intégrer dans la procédure d'accueil des salariés un temps de présentation de la MJAGBF

Communication : Modalités de communication définies autour du projet de service et mise en œuvre

Externe : Campagne de sensibilisation définie, pilotée, mise en œuvre et suivie au niveau associatif et au niveau territoire, nombre d'interventions réalisées, territoires



Une journée départementale de présentation/ clôture du travail d'élaboration du projet de service sera organisée en Septembre 2023.

L'idée est de faire culture ensemble, praticiens de l'AGBF, mais aussi des professionnels n'exerçant pas cette activité pour une meilleure approche (transverse) et un décroisement.





Direction Générale
144, rue du Molinel
BP 32003
59011 LILLE Cedex

 03.20.54.03.04

 AGSS de l'UDAF