



Projet de service du Pôle Familles

Union Départementale des Associations Familiales
du **Puy-de-Dôme**

Avant-propos

Le présent projet concerne le pôle Familles qui est l'un des trois pôles d'activité de l'Udaf. Il met en œuvre différentes mesures dans les domaines :

- de la protection de l'Enfance (Mesures MJAGBF – Mesures d'Aide à la Gestion du Budget Familial)
- du logement (Mesures ASLL – Accompagnement Social Lié au Logement, Mesures AVDL – Accompagnement Vers et Dans le Logement),
- de l'accompagnement social budgétaire (Mesures MASP – Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé)
- du conseil budgétaire (PCB – Point Conseil Budget)

De ces différents domaines d'intervention, seule l'activité qui consiste à mettre en œuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF) est soumise à l'application de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Au-delà des exigences légales liées à cette mesure notre démarche est

d'inscrire la globalité des activités du pôle Familles dans ce projet de service afin de garantir la cohérence de notre accompagnement.

Nous avons envisagé le présent projet de service à travers trois dimensions :

- *Une dimension descriptive* – ce qui existe aujourd'hui et qui est mis œuvre pour les personnes que nous accompagnons, en cohérence avec le cadre légal et les référentiels des différentes mesures qui nous sont confiées.
- *Une dimension projective* – cela reprend les évolutions souhaitables en lien avec les valeurs de notre projet associatif, notamment la promotion de l'autonomie en favorisant l'autodétermination des personnes accompagnées. Nous souhaitons ainsi axer nos accompagnements en nous fondant davantage sur le potentiel des personnes.
- *Une dimension stratégique* – il s'agit de définir les objectifs et les actions devant être mises en œuvre et la façon dont

elles doivent être pilotées, coordonnées, planifiées et évaluées dans le temps. Parmi ces actions, plusieurs d'entre elles sont abordées et expliquées dans ce projet de service.

Nous avons souhaité que ce projet de service soit le support d'une réflexion collective des professionnels sur les lignes directrices à fixer pour les années à venir avec deux priorités : la qualité du service rendu et l'intérêt des personnes que nous accompagnons.

Dans un premier temps, la démarche a été expliquée à tous les salariés qui ont pu s'exprimer sur leur vision et leurs attentes vis-à-vis du projet de service. A l'issue de cette concertation, sept thématiques, considérées comme prioritaires, ont été retenues :

- 1 : L'exercice des mesures – La plus-value de chaque fonction
- 2 : Les relations avec les banques
- 3 : L'accueil
- 4 : L'autonomie
- 5 : La plus-value de l'institution

- 6 : L'expression des personnes accompagnées

- 7 : Faire connaître les missions

Dans un second temps, ces thématiques ont été traitées dans sept groupes de travail, animés par les membres de l'équipe d'encadrement. Au total, une cinquantaine d'actions ont été proposées et se sont avérées pertinentes au regard des orientations de l'association et de ses valeurs. L'ensemble des actions programmées est repris en annexe au sein d'un plan de progrès global qui rend lisible l'axe d'amélioration continue dans lequel nous nous inscrivons. Un tiers des salariés a participé directement aux groupes de travail, ce qui témoigne d'attentes fortes vis-à-vis d'une démarche collective d'amélioration continue de l'organisation. Je tiens à remercier l'ensemble des salariés de l'Udaf car même ceux n'ayant pas pu participer directement aux groupes de travail se sont organisés pour faire remonter les priorités sur lesquelles il leur paraissait important de travailler.

C'est tous ensemble, salariés et administrateurs, que nous allons mettre en œuvre le plan de progrès global établi, dans l'intérêt des personnes que nous accompagnons et en les associant de manière régulière. Le projet de service 2020-2024 du pôle Familles consacre en effet la place prépondérante du public accompagné par nos services et sa participation pour les années à venir à l'amélioration de notre organisation.

Matthieu VALENSI
Directeur général



Sommaire

1. L'Udaf du Puy-de-Dôme, ses missions, son organisation, son projet associatif et ses valeurs	4
2. Les missions du pôle et les différentes mesures qu'il exerce	6
a. Les mesures exercées, leur cadre légal et leurs finalités	6
b. Les publics bénéficiaires des mesures exercées par le pôle Familles	10
c. La promotion de l'autonomie au sein du pôle Familles	11
3. Les droits fondamentaux et la place des personnes accompagnées par le pôle	12
4. L'environnement du pôle : contexte et partenariats	14
a. Création et développement du pôle Familles	14
b. Le partenariat, axe fondamental d'intervention du pôle Familles	15
5. L'offre de service	16
6. Une organisation au service des personnes accompagnées	23
a. L'équipe du pôle Familles	23
b. Les différentes fonctions support qui participent à la qualité du service rendu	25
c. La direction et l'encadrement de l'Udaf	26
d. Les recrutements et le développement des compétences à l'Udaf	27
e. Les locaux, le matériel technique et logistique à disposition des professionnels	27
f. Le RGPD	28
g. Le CSE et la CSSCT	28
7. L'évaluation continue et le dispositif de pilotage du projet	29
Annexe : Plan de Progrès Global (PPG)	31

1

L'Udaf du Puy-de-Dôme, ses missions, son organisation, son projet associatif et ses valeurs

Le pôle Familles fait partie intégrante de l'Udaf du Puy-de-Dôme, association Loi 1901 fondée le 11 juillet 1945.

L'Udaf – Union Départementale des Associations Familiales – est l'institution chargée de promouvoir, défendre et représenter l'ensemble des familles vivant sur le département du Puy-de-Dôme.

Association reconnue d'utilité publique.

L'Udaf tire sa légitimité :

- De la loi qui la reconnaît officiellement en tant que représentant de l'ensemble des familles du département
- Des associations familiales qui y adhèrent
- Des différents services d'intérêt familial qu'elle exerce notamment ceux du pôle Familles

Quatre missions officielles sont confiées par la loi à l'Udaf (article L 211-3 du Code de l'action sociale et des familles) :

- Donner avis aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial
- Représenter les familles auprès des pouvoirs publics
- Gérer des services d'intérêt familial
- Exercer l'action civile au nom des familles

Les services de l'Udaf comptent 80 salariés et sont regroupés au sein de **trois pôles d'activité**. Ces derniers s'appuient sur la Direction Administrative et Financière (DAF), support indispensable au bon fonctionnement de l'association.

Les trois pôles d'activité de l'Udaf sont :

- **Le pôle Familles** qui met en œuvre des activités en faveur des familles dans les domaines de la protection de l'enfance, du logement, de l'accompagnement social budgétaire.

- **Le pôle Protection Juridique des Majeurs** qui met en œuvre des mesures de protection juridique (mesures de tutelles, de curatelles, de sauvegarde de justice et d'accompagnement judiciaire), des mesures de tutelle aux biens des mineurs et un service d'ISTF - Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux.

- **Le pôle Institution** qui recouvre les activités liées à l'action institutionnelle (coordination des représentations, gestion des obligations statutaires et des adhésions, organisation du conseil d'administration...) et la conduite de différentes actions conventionnées avec l'Unaf.





Zoom sur la plus-value associative apportée aux mesures exercées

Pour la période 2018-2022 un **projet associatif** a été élaboré sur la base d'un travail commun entre administrateurs et salariés. Ce dernier fixe quatre grands objectifs pour l'association sur la période :

- Renforcer les partenariats et améliorer l'image de l'Udaf
- Améliorer le fonctionnement organisationnel et logistique
- Développer la légitimité de l'Udaf sur ses missions fondamentales
- Développer la bienveillance au sein de la structure.

Ce projet associatif rappelle **les valeurs de l'association**. Ces dernières animent son action et sont donc déclinées dans les mesures exercées par le pôle Familles :

- **La solidarité.** Il s'agit de la valeur première de l'Udaf qui constitue selon nous une condition sine qua non pour une société sereine, qui lutte contre l'exclusion, protège les personnes qui en ont besoin et s'enrichit de leurs diversités.
- **L'engagement.** Il motive et anime les actions menées par l'Udaf au service des familles.
- **Le professionnalisme.** Les actions menées par l'Udaf répondent à une exigence de professionnalisme liées à la responsabilité que nous confèrent les missions importantes qui nous sont confiées.
- **Le pluralisme.** L'Udaf se veut un lieu de débat et favorise la mixité des opinions.
- **La promotion de l'autonomie.** Nous sommes partisans d'une approche fondée sur le potentiel des personnes que nous accompagnons.

L'Udaf du Puy-de-Dôme mène différentes actions en faveur des familles du département grâce à un financement dédié à ses missions officielles, le fonds spécial. L'Udaf du Puy-de-Dôme fait le choix que ces actions conventionnées avec l'Unaf puissent bénéficier aux personnes accompagnées par le pôle Familles afin d'apporter une plus-value associative aux mesures exercées.

Pour la période 2016-2021 les quatre actions menées sont :

- L'entraide entre parents (avec par exemple l'organisation d'ateliers cuisine)
- La lutte contre la précarité
- Lire et faire Lire (programme de transmission intergénérationnelle du goût de la lecture par des bénévoles de plus de 50 ans)
- Le maraîchage solidaire

Le pôle Familles bénéficie par ailleurs des représentations exercées par l'Udaf au niveau départemental (CAF, CPAM, CCAS et CIAS, CCAPEX, Bailleurs sociaux...).

Enfin, l'Udaf regroupe différentes associations familiales du département et fait partie intégrante du réseau constitué des autres Udaf, des Uraf en région, et de son mouvement national, l'Unaf (Union Nationale des Associations Familiales). Le pôle Familles bénéficie de ce réseau par la mise à disposition de différentes ressources, que ce soit en termes d'information, de services, de conseil juridique, de représentations nationales et régionales et de formation via l'organisme de formation du réseau, l'UNAFOR.

2

Les missions du pôle Familles, et les différentes mesures qu'il exerce

A - Les mesures exercées, leur cadre légal et leurs finalités



LA MESURE JUDICIAIRE D'AIDE À LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL (MJAGBF)

Il s'agit d'une mesure d'assistance éducative. Elle a été créée par la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance. Elle s'inscrit donc dans le champ de la protection de l'enfance dont la définition a été modifiée par la loi du 16 mars 2016 relative à la protection de l'enfant, en se centrant sur la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant.

Ordonnée par le juge des enfants, l'objectif de la MJAGBF n'est donc plus de prévenir mais bien de protéger l'enfant lorsque ses besoins ne sont pas satisfaits.

L'article 375-9-1 du Code civil précise que « *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 que l'accompagnement en économie sociale et familiale prévu à l'article L. 222-3 du code de l'action sociale et des familles n'apparaît pas suffisant, le juge des enfants peut ordonner qu'ils soient, en tout ou partie, versés à une personne physique ou morale qualifiée,*

dite délégué aux prestations familiales ». La gestion des prestations familiales est alors confiée à l'Udaf et assurée par un professionnel du pôle Familles.

La MJAGBF s'adresse directement aux parents. Elle s'exerce prioritairement au domicile des familles afin de s'assurer des bonnes conditions de vie de l'enfant. La priorité de l'accompagnement consiste à aborder les préoccupations d'ordre matériel. Pour ce faire, l'accompagnement du professionnel, le délégué aux prestations familiales, vise à

infléchir les habitudes de la famille par une action éducative. L'objectif est de soutenir le/les parents, de valoriser leurs potentialités et non de gérer à leur place.

Cette mesure judiciaire n'est pas toujours acceptée et comprise par les familles qui en bénéficient. Elle peut même être vécue par les personnes comme une restriction de leurs droits et de leurs libertés d'agir. La relation de confiance instaurée par le professionnel est donc particulièrement importante pour faire adhérer les familles à la mesure. Le délégué

aux prestations familiales doit s'efforcer de concilier l'aide éducative avec la notion de contrainte inhérente à toute mesure judiciaire. La construction de l'accompagnement avec la famille est indispensable pour favoriser une participation effective avec pour objectif une gestion autonome des prestations familiales. Le défi est de parvenir à mobiliser le parent pour le rendre acteur de cette démarche. Dans cette optique et en adéquation avec les valeurs du projet associatif, l'accompagnement doit s'appuyer sur les potentialités, les capacités

Un professionnel dédié : le délégué aux prestations familiales

L'exercice des MJAGBF est conditionné à l'acquisition de savoirs spécifiques, sanctionnés par un Certificat National de Compétences (CNC).

Dès sa prise de poste, le travailleur social exerce la fonction de délégué aux prestations familiales (DPF). Le service habilité à exercer des MJAGBF dispose alors d'un délai légal de 2 ans, suivant la prise de poste du professionnel, pour qu'il valide la formation obligatoire. De plus, dans les 6 mois suivant son recrutement, le délégué doit prêter serment devant le Tribunal de Grande

Instance. Cette démarche est inhérente à l'exercice d'un mandat judiciaire. De par la nature de leur mission, les délégués sont soumis au secret professionnel. Le non-respect de cette obligation est sanctionné (article 226-13 du Code pénal).

Par l'exercice des mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial, l'Udaf poursuit deux finalités essentielles :

- Assurer la protection des enfants et la cohérence de la cellule familiale, en préservant l'utilisation et la destination des prestations familiales.

- Accompagner les familles dans leur rôle de parents en conduisant auprès d'eux une action éducative et en les rendant acteur.

Il est à noter que la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, modifie l'article L312-1 du CASF et assujettit les services qui mettent en œuvre la MJAGBF à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002. A ce titre, différents outils sont mis en œuvre dans l'intérêt des familles accompagnées dans le cadre de cette mesure (cf. Les droits fondamentaux et la place des personnes accompagnées par le pôle).

des familles, en développant « leur pouvoir d'agir ».

Trop souvent la MJAGBF est réduite au seul aspect budgétaire or, en tant qu'outil de la protection de l'enfance, ce dispositif participe à maintenir l'enfant dans sa cellule familiale ou à favoriser les conditions d'un retour à domicile lorsque l'enfant est placé. La MJAGBF, comme d'autres mesures d'assistance éducative, permet de redonner une place aux parents en leur permettant de personifier le lien familial par une gestion budgétaire adaptée. L'article 375-9-1 du Code civil mentionne que le professionnel « *exerce auprès de la famille une action éducative visant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations* ». Il s'agit donc de soutenir le parent dans ses obligations éducatives par une cogestion des prestations familiales. Dans cet esprit, les actions menées, dans le cadre d'un soutien à la parentalité, doivent avoir une incidence directe sur le bien-être des enfants.

La MJAGBF ayant une visée éducative, sa vocation n'est pas de perdurer dans le temps. Elle est prononcée pour une durée maximale de 2 ans. Elle peut toutefois être renouvelée sur décision motivée du juge des enfants. Pour ce faire, un rapport est transmis au juge des enfants. Il mentionne les objectifs de travail et les actions menées avec la famille ou par le délégué aux prestations familiales, lorsque l'adhésion des parents n'a pas pu être effective, dans l'intérêt des enfants. Le contenu du rapport est partagé avec la famille.

Cette mesure est inscrite dans la loi du 5 mars 2007 réformant la protection des majeurs et à l'article L.271-1 du code de l'action social et des familles qui dispose que : « toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources peut bénéficier de cette mesure qui comporte une aide à la gestion de ses prestations sociales et un accompagnement social personnalisé ».

LA MESURE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PERSONNALISÉ (MASP)

La MASP est une mesure administrative mise en place avec l'accord de la personne en difficulté. Sa mise en œuvre est déléguée par le Conseil Départemental. Elle prend la forme d'un contrat d'accompagnement social personnalisé qui contient des engagements réciproques entre le département et la personne concernée. Ce contrat prévoit des objectifs de travail et des actions en faveur de l'insertion sociale de la personne. Il a pour objectif de rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations sociales. En cas d'échec d'une Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé, une orientation vers une Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ) ou une mesure de protection juridique peut être sollicitée sur la base du rapport social rédigé par le professionnel de l'Udaf. Le président du Conseil Départemental transmet au Procureur de la République le rapport qui comporte une évaluation de la situation sociale et budgétaire de la personne accompagnée ainsi que les informations dont il dispose sur la situation médicale du bénéficiaire. Le Procureur peut alors saisir le juge des tutelles. Ces mesures prennent alors un caractère contraignant pour la personne accompagnée qui est orientée au pôle Protection Juridique des Majeurs.

Le contrat de la MASP est conclu pour une durée de six mois à deux ans et peut être modifié par avenant. Il peut être renouvelé, après avoir fait l'objet d'une évaluation préalable, sans que la durée totale de la mesure d'accompagnement social personnalisé puisse excéder quatre ans.

La mise en œuvre du contrat par le travailleur social de l'Udaf prend la forme d'un accompagnement individualisé qui est donc adapté aux capacités, aux potentialités de la personne et à leurs évolutions. Les actions proposées doivent permettre de favoriser leur autonomie dans la prise en charge de leurs démarches d'accès aux droits, de leurs problèmes de santé et dans la gestion de leur vie quotidienne. Un mois avant le terme de la mesure un rapport social est transmis au président du Conseil Départemental. Son contenu est partagé avec la personne accompagnée et le travailleur social référent (Conseil Départemental). La mesure ne pourra être renouvelée qu'avec le consentement écrit de la personne accompagnée.

Deux niveaux d'accompagnement sont mis en œuvre par le Département et exercés par l'Udaf :

- MASP 1 : La mesure de base comprend un accompagnement social et une aide à la gestion du budget. La personne accompagnée perçoit ses ressources.
- MASP 2 : Le bénéficiaire de la mesure peut demander, en complément de l'accompagnement social, une délégation de la gestion de tout ou partie de ses prestations sociales, pour qu'elles soient affectées en priorité au paiement du loyer et des charges locatives. Elle est prévue dans la circulaire N° 90-89 du 7/12/1990, intervenant en application de la Loi du 30/05/90 (dite loi Besson) et visant à la mise en œuvre du droit au logement.

LA MESURE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT (ASLL)

Cette mesure relève du Fonds Solidarité Logement (FSL) et est mobilisée lorsque le problème lié au logement est le facteur prédominant de précarisation ou d'exclusion d'une personne ou d'une famille. Cet accompagnement spécifique temporaire intervient en complément de l'accompagnement social global. Sa mise en œuvre est déléguée par Clermont Auvergne Métropole pour son territoire d'intervention et par le Conseil Départemental pour le reste du département.

L'ASLL est une mesure administrative, elle requiert donc l'accord de la personne à accompagner. Elle prend la forme d'un contrat personnalisé qui précise les objectifs de travail et les actions à co-construire pour favoriser une insertion sociale par le logement. L'objectif est

de soutenir les personnes/familles pour leurs permettre d'accéder ou se maintenir durablement dans un logement adapté et décent. Le travailleur social Udaf a la responsabilité de l'élaboration du contrat dont les parties signataires sont la personne concernée, le travailleur social référent et le travailleur social Udaf. La mission d'accompagnement peut porter sur les points suivants :

- aider et accompagner dans la recherche et l'accès à un logement autonome,
- construire un processus d'accès à un logement adapté,
- assurer une médiation entre le bailleur et le locataire
- aider à la gestion budgétaire pour le maintien dans le logement.

Généralement prononcée pour une durée, de 6 mois, la mesure peut être renouvelée sur la base d'un rapport social sans excéder une durée totale de 12 mois. (renouvelable éventuellement entre 2 à 6 mois, à titre exceptionnel). À l'échéance de la mesure, le travailleur social rend compte au département ou à la métropole de l'accompagnement qui a pu être mené avec la personne. Le rapport précise les objectifs de travail réalisés et ceux restant à mettre en œuvre. Le contenu de l'évaluation est partagé avec la personne accompagnée, qui doit renouveler son accord par écrit pour la poursuite de l'accompagnement et avec le travailleur social référent. À la fin de la mesure d'ASLL, un relais est préparé avec le travailleur social référent.

LE POINT CONSEIL BUDGET (PCB)

Le Point Conseil Budget est une nouvelle activité. Elle a débuté le 6 janvier 2020 à Clermont-Ferrand, avec le soutien de l'Etat dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. Le PCB propose un accueil inconditionnel destiné à conseiller toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin d'un accompagnement ponctuel. Son objectif est de prévenir le surendettement et de favoriser l'éducation budgétaire. Les intervenants du Point Conseil Budget veillent à conseiller la personne en fonction de sa situation, à l'orienter et à ce qu'elle puisse faire valoir l'ensemble de ses droits.



LA MESURE D'ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT (AVDL)

Cette mesure est déléguée par l'Etat à l'Udaf et émerge sur le Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAVDL) institué en 2011 et ayant pour objet de financer des actions d'accompagnement personnalisé et modulables de personnes reconnues prioritaires et auxquelles un logement doit être attribué en urgence au titre du Droit Au Logement Opposable (DALO) en application de l'article L 441-2-3 du Code de la Construction et de l'Habitat (CCH). Depuis 2013 le FNAVDL a vu son périmètre d'intervention étendu au profit de ménages non bénéficiaires du DALO et qui plus largement relèvent des politiques d'hébergement et d'accès au logement (personnes sortants d'hébergement, venant d'obtenir le statut de réfugiés, en procédures d'expulsion...).

L'AVDL est une prestation individuelle ou collective qui est limitée dans le temps (6 mois renouvelables dans la limite de 18 mois), au profit d'une personne ayant un problème d'accès ou de maintien dans le logement provenant de difficultés

financières, de difficultés d'insertion sociale ou d'un cumul de ces difficultés. Son objectif est de favoriser l'autonomie des personnes dans la prise en charge de leur situation de logement.

Tout comme les deux mesures précédemment évoquées, l'AVDL est une mesure administrative, elle nécessite donc l'accord de la personne/famille à accompagner. Là encore sa mise en place prend la forme d'un contrat dans lequel sont notifiés les engagements réciproques et les objectifs de travail fixés avec le bénéficiaire. Contrairement aux autres mesures administratives ce n'est pas la signature du contrat qui constitue le point de départ de la mesure mais le premier contact. Eu égard à la fragilité du public et au fait que les personnes ne sont pas toujours partie prenante de la demande d'accompagnement, le travailleur social doit parvenir à créer un début de relation de confiance pour engager la personne/famille dans la formalisation d'objectifs de travail et d'actions à réaliser.

L'AVDL peut comprendre deux phases distinctes : le diagnostic et l'accompagnement.

- **Le diagnostic** : Il n'est pas systématique. Il s'agit d'un bilan social (ou l'actualisation d'un bilan social déjà existant) qui comporte un volet social (droits et prestations, situation budgétaire) et un volet logement (autonomie de gestion, parcours locatif et situation actuelle du logement, état des démarches en cours, besoins et attentes du ménage). Il doit définir si un accompagnement est ou non justifié, et, dans l'affirmative, définir l'intensité de l'accompagnement nécessaire (léger, moyen ou approfondi), ainsi que sa durée prévisionnelle.

• **L'accompagnement** (vers et/ou dans le logement) : Suivant les prescriptions l'accompagnement sera orienté vers la recherche de logement ou l'installation et le maintien dans le logement. La gestion, et/ou la vie sociale dans et hors du logement. L'accompagnement doit permettre l'accès à un logement et/ou à un bien et d'y vivre durablement en bénéficiant des droits et en respectant les obligations des locataires, des sous-locataires ou des résidents. Pour ce faire, il est nécessaire :

- de susciter l'adhésion des bénéficiaires pour la mise en œuvre de chaque objectif,
- de parvenir à instaurer une relation de confiance,
- de travailler en partenariat, (CADA, commission DALO, AS de secteur, ADIL, bailleurs sociaux...)
- d'anticiper la fin de l'accompagnement

B - Les publics bénéficiaires des mesures exercées par le pôle Familles

Sur l'ASLL, les femmes représentent 59% des bénéficiaires en 2019 dont 43% sont célibataires, 30% sont séparées ou divorcées, 21% sont mariées ou ont un conjoint et 5% sont veuves. Les hommes qui représentent 41% des bénéficiaires sont célibataires à 45%, 26,5% sont séparés ou divorcés, 23,5% sont mariés et 4% sont veufs. Un tiers des mesures que nous exerçons se situe sur le ressort de Clermont Auvergne Métropole, les deux tiers restants sur le reste du département.

Sur l'AVDL les publics accompagnés sont ceux éligibles au dispositif à savoir,

- Les personnes sortant d'hébergement
- Les personnes venant d'obtenir le statut de réfugiés
- Les personnes en procédure d'expulsion
- Les personnes ayant besoin d'un accompagnement reconnu par la commission DALO (Droit au logement opposable)

Les mesures AVDL confiées à l'Udaf se situent prioritairement en dehors de Clermont-Ferrand et de sa petite couronne.

Sur la MASP, les femmes représentent 65% des bénéficiaires dont 34% sont célibataires, 50% sont séparées ou divorcées, 11% sont mariées ou ont un conjoint. Les hommes qui représentent 35% des bénéficiaires de mesures sont célibataires à 71% et 29% sont séparés ou divorcés. Là aussi, le secteur d'intervention se situe prioritairement en dehors de Clermont-Ferrand et de sa petite couronne.

Sur l'AGBF les bénéficiaires ont forcément et au minimum un enfant mineur à charge et sont allocataires des prestations familiales. Leur situation familiale se répartit comme suit : célibataires à 37%, divorcés ou séparés à 31%, mariés ou en vie martiale à 28%, veufs à 4%. Plus de la moitié des familles accompagnées sont monoparentales avec une forte proportion de femmes.

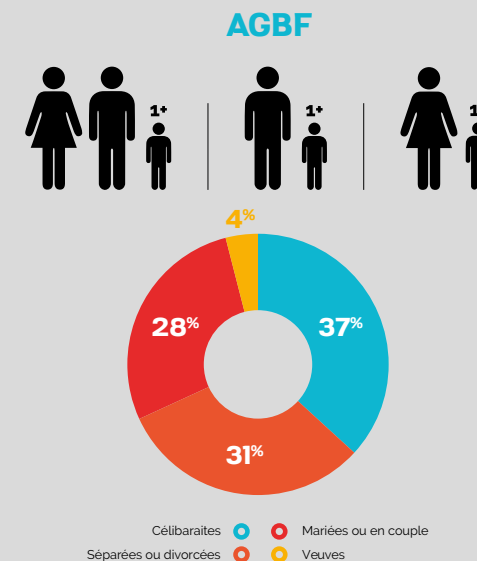
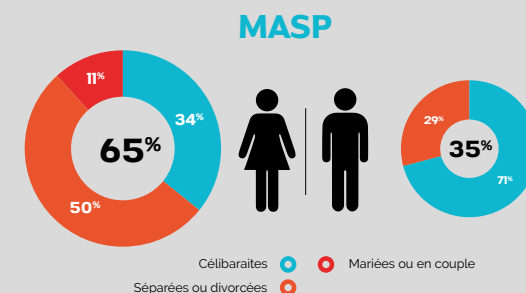
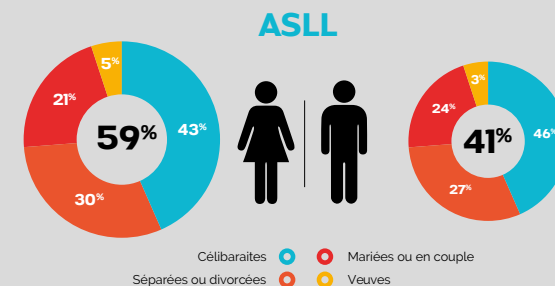
Le Point Conseil Budget étant un service à accueil inconditionnel ouvert début 2020, il est encore trop tôt pour cerner les caractéristiques des publics bénéficiaires.

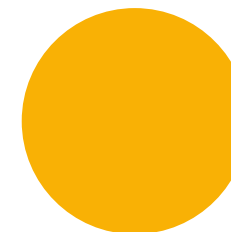
Les observations sur les publics accompagnés par le pôle Familles permettent plusieurs constats :

- Les mesures mises en œuvre correspondent à l'objet associatif. Nous privilégions en effet les services s'adressant à des publics fragilisés par des situations de précarité ou axés sur un accompagnement à la parentalité comme c'est le cas pour la mesure judiciaire d'AGBF.
- Les mesures sont exercées en milieu ordinaire, de façon souple et sur l'ensemble du département conformément à la vocation départementale de l'association. À la différence d'autres structures ou services, la majorité des mesures est exercée en

dehors de la métropole. Ces caractéristiques sont en phase avec les évolutions des politiques publiques.

- Diverses problématiques associées à l'objet de la mesure sont prises en compte et notamment, le surendettement, la santé, les violences conjugales, les addictions ou la psychiatrie. Les mesures sont exercées dans une logique de parcours ce qui là aussi correspond aux orientations des politiques publiques. Les différentes compétences et la polyvalence des salariés du pôle constituent en cela une valeur ajoutée.





C - La promotion de l'autonomie au sein du pôle Familles

En lien avec les valeurs associatives de l'Udaf, l'organisation mise en œuvre et décrite par le projet de service vise à favoriser l'autonomie des personnes, dans le respect du cadre judiciaire et administratif des mesures exercées.

Cet objectif nécessite des ajustements à tout niveau de l'organisation, une vigilance de chaque instant et une mise en question constante des pratiques professionnelles.

Favoriser le développement de l'autonomie des personnes prend du temps et fait partie d'une démarche globale. En ce sens les pratiques qui y contribuent doivent être réinterrogées régulièrement. La notion d'autonomisation est aussi connue sous le terme anglo-saxon d'« empowerment » que nous nous approprions car elle aborde l'autonomie sous l'angle du « pouvoir de faire ». Pour développer l'empowerment nous devons accepter de laisser une place plus importante aux personnes que nous accompagnons que ce soit par l'expression collective au sein de l'organisation ou en les rendant véritablement acteurs des mesures dont ils bénéficient.

Le temps d'ouverture des différentes mesures apparaît comme un point de cristallisation. Dès ce moment-là, l'accompagnement doit être personnalisé et envisagé comme pouvant être souple et modulable, dans la limite fixée par les cadres d'intervention liées aux différentes activités exercées. Nous souhaitons pour cela nous fonder davantage sur les potentialités de la personne que sur les limitations ayant conduit à la mesure.

La reprise de l'analyse de la pratique fin 2017 est un point positif mais elle se fonde souvent sur le traitement de situations complexes posant problème et non sur des bonnes pratiques favorisant l'autonomie des personnes accompagnées.

Les groupes techniques animés par le responsable du pôle doivent, au-delà des aspects administratifs, aborder les questions d'autonomie et de projet de vie. Il en est de même pour les outils de la loi 2002-2 dans le cadre de la MJAGBF, notamment le livret d'accueil et le DIPC (Document individuel de Prise en Charge).

Ces derniers doivent être simplifiés et rendus plus compréhensibles pour les personnes accompagnées.

Nous retenons plusieurs actions autour de la question de l'autonomie qui seront mises en œuvre sur la durée de ce projet de service :

- Aborder la question de l'autonomie par l'organisation de groupes techniques
- Mettre en œuvre des sessions animées par petits groupes permettant d'aborder les situations accompagnées sous l'angle du développement de l'autonomie lors des groupes techniques
- Développer les actions de l'Institution qui concourent au développement de l'autonomie des publics accompagnés. Et Faire intervenir chaque année un service civique sur la question de l'autonomie (reprise des ateliers cuisine, atelier de formation au numérique...)
- Développer l'expression collective des personnes accompagnées

- Former les professionnels sur des apports théoriques liés au développement de l'autonomie

- Développer des outils pour les publics accompagnés favorisant leur autonomie (Ex : guide impôts, guide déménagement, petites boîtes pour la gestion du budget...)

- Plus spécifiquement pour les MJAGBF :

- retravailler le DIPC et son avenant en valorisant la question du développement de l'autonomie

- retravailler les livrets d'accueil en incluant la question de l'autonomie

3

Les droits fondamentaux, et la place des personnes accompagnées par le pôle Familles

Les personnes accompagnées bénéficient des droits garantis aux usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le cadre d'une mesure judiciaire d'AGBF ces droits fondamentaux impliquent la mise en œuvre de différents outils et notamment :

Le livret d'accueil

Il est destiné comme son nom l'indique à accueillir la personne qui va se trouver en relation avec le service. Le livret d'accueil décrit l'organisation de l'Udaf, celle du pôle, le déroulement de la mesure, les actions spécifiques proposées par l'Udaf et les différentes mesures venant garantir le droit des personnes accompagnées.

Le livret d'accueil comprend également une notice d'information, la charte des droits et des libertés des personnes accompagnées et le règlement de fonctionnement.

Les personnes qualifiées

La liste départementale des personnes qualifiées est remise aux personnes accompagnées à l'ouverture de la mesure en même temps que le livret d'accueil. Cette liste reprend les noms et coordonnées de celles et ceux qui ont été désignés par les pouvoirs publics afin d'aider si besoin les personnes accompagnées à valoir leurs droits.

Le DIPC - Document Individuel de Prise en Charge.

Il constitue le projet individualisé des personnes accompagnées dans le cadre d'une mesure judiciaire d'AGBF. Il définit les objectifs et la nature de la mesure dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service. Il détaille la liste des prestations offertes dans le cadre de la mesure. Ce document est signé par la personne accompagnée et révisé chaque année afin de prendre en compte l'évolution de l'accompagnement et des objectifs de la mesure au regard du projet de vie de la personne.

Le projet de service

Il s'agit du présent document qui comprend la description de l'organisation de l'association et du pôle, leur fonctionnement, les coordinations et coopérations et l'évaluation. Le projet de service est établi pour cinq ans. Au-delà du cadre légal et réglementaire définissant les missions exercées, ce document vise à préciser la façon dont les valeurs de l'Udaf définies dans son projet associatif sont déclinées dans l'exercice des services et mesures qui nous sont confiés.

La participation des personnes accompagnées

Dans le cadre de la loi 2002-2 un dernier outil est prévu à savoir la participation des personnes accompagnées afin qu'elles puissent s'exprimer collectivement, suggérer des évolutions organisationnelles, présenter des doléances. La loi prévoit la mise en place d'un CVS (Conseil de Vie Sociale) ou toute autre forme de participation. Jusqu'ici l'Udaf n'a procédé au recueil de l'avis des personnes accompagnées que par le biais d'enquêtes de satisfaction. La volonté de l'association est aujourd'hui d'aller plus loin en organisant chaque année des réunions d'expression collective.

Zoom sur la place des personnes accompagnées au sein de l'Udaf

Le travail mené dans le cadre de la refonte du présent projet de service a mis en exergue la volonté partagée des administrateurs et des salariés de laisser une place plus importante au sein de l'association aux personnes accompagnées dans le cadre des mesures qui nous sont confiées. Il s'agit pour l'Udaf de développer une forme de dialogue social avec le public accompagné qui soit comparable à celui construit avec les instances représentatives du personnel. Cette ambition est importante et va se construire sur la durée. Nous prévoyons dans un premier temps la mise en place de réunions d'expression collective qui seront ouvertes à

tous les bénéficiaires des activités mises en œuvre par le pôle Familles (et pas seulement ceux accompagnés dans le cadre d'une mesure judiciaire d'AGBF). Ces réunions animées par le directeur ou la responsable du pôle feront participer différents professionnels intervenant dans le cadre de la mesure (travailleur social, délégué(e) aux prestations familiales, comptable, agent d'accueil, secrétaire...) afin de répondre aux questions pratiques des personnes accompagnées.

La place du public accompagné au sein de l'Udaf passe également par des engagements symboliques et notamment le vocabulaire que nous employons au

quotidien qui doit être compréhensible et respectueux des personnes. A ce titre nous souhaitons par exemple privilégier le terme de « personne accompagnée » à celui d'« usager » pourtant largement répandu dans notre secteur. De la même manière plusieurs professionnels ont pu exprimer jusqu'ici et avec les meilleures intentions des expressions telles que « mes usagers ». Nous souhaitons là aussi progresser et intégrer collectivement le fait que les personnes n'appartiennent en aucune façon à un travailleur social. Ce qui fait la force de l'Udaf est justement l'accompagnement collectif et pluridisciplinaire proposé par l'association.



**Pour ce qui est de l'avenir,
il ne s'agit pas de le prévoir
mais de le rendre possible**

Antoine de St-Exupéry

4

L'environnement du pôle : contexte et partenariats

A - Création et développement du pôle Familles

Le pôle Familles est né fin 2018 de la fusion des services ASLL et MASP d'une part et du service AGBF d'autre part, services auxquels ont également été adjoints l'AVDL, l'AVDL DALO et le PCB. Tous les professionnels ont à cette occasion acquis de nouvelles compétences afin d'être polyvalents sur l'ensemble des mesures exercées par le pôle (avec notamment le passage du CNC « Délégué aux prestations familiales » pour une partie des professionnels qui n'avaient jamais exercé de mesure judiciaire d'AGBF jusqu'ici). L'équipe du pôle est aujourd'hui à même d'intervenir sur l'ensemble du département sur les différentes mesures. La logique commune d'intervention des professionnels est d'abord les accompagnements dans une approche globale de parcours. Ainsi l'exercice d'une mesure judiciaire d'AGBF, au-delà de l'accompagnement budgétaire proposé, va mettre en cohérence l'accompagnement à la parentalité, l'intérêt de l'enfant ou la coordination des

accompagnements avec les autres acteurs intervenant dans l'intérêt de la famille.

La création récente du pôle et les multiples facteurs liés aux mesures exercées (notamment leur mode de financement) engendrent différentes orientations pour une bonne mise en œuvre du projet de service.

D'une part et compte tenu de l'utilité et des très bons résultats obtenus dans la mise en œuvre des MJAGBF, un travail de communication va être entamé au niveau régional et départemental afin de mieux faire connaître ces mesures d'assistance éducative et de désacraliser la demande aux juges des enfants quant à la mise en œuvre d'une mesure judiciaire d'AGBF. Cette mesure peut avoir du sens dans une situation donnée pour participer à la bientraitance des enfants et permettre aux parents d'incarner leur rôle par la gestion des prestations familiales.

Les services délégués par le Conseil Départemental (ASLL et MASP) devraient rentrer

progressivement dans une logique de marché public afin d'en sécuriser le financement et de donner une meilleure visibilité pour l'exercice des mesures. Ces avancées doivent permettre en parallèle de mieux travailler avec les équipes du Conseil Départemental sur la qualité de l'offre de service et sa complémentarité avec les autres dispositifs.

L'AVDL et l'AVDL DALO concernent des publics cibles identifiés pour lesquels les accompagnements individualisés s'inscrivent dans une logique de parcours qui requiert une inscription et une participation du pôle dans le maillage départemental sur la question du logement.

Enfin, le PCB dont l'ouverture est récente témoigne de la place de l'Udaf dans la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. Ce dispositif pourrait à ce titre être étendu avec l'ouverture d'autres PCB dans d'autres territoires du département, la vocation de l'Udaf étant départementale.

Spécificités liées au territoire du Puy-de-Dôme (source Insee 2016)

Le département du Puy-de-Dôme est constitué de zones dites de moyennes montagnes. D'une superficie de 7 970km², le territoire du Puy-de-Dôme comprend 650 700 habitants soit une densité de population de 81.6 habitants par km². Pour comparaison avec le secteur de métropolitain dont la superficie est de 300.30 km², il comprend 288 435 habitants par km² soit une densité de 959.4 habitants par km².

Nous avons vu que l'Udaf a une compétence départementale et que de nombreuses mesures exercées par le pôle Familles le sont en dehors du secteur de la métropole. Cette particularité impacte l'organisation de travail des professionnels qui peuvent avoir un temps de trajet non négligeable pour se rendre au domicile des personnes à accompagner. A ces déplacements s'ajoutent les temps de trajets pour des démarches réalisées avec les bénéficiaires (état des lieux, rendez-vous avec les bailleurs, les partenaires...) dans une visée d'apprentissage en vue d'une autonomisation. De ce fait, afin de pouvoir répondre aux besoins sur le territoire la sectorisation des professionnels constitue une variable d'ajustement.

B - Le partenariat, axe fondamental d'intervention du pôle Familles

L'Udaf du Puy-de-Dôme en tant qu'union d'associations est naturellement engagée dans la notion de partenariat et a intégré les réflexions qu'elle a menées à ce sujet comme axe stratégique de son projet associatif.

Il nous apparaît que le contexte social et budgétaire des associations du secteur médico-social ne peut aujourd'hui laisser place à un repli de chacun sur sa propre structure. La notion de parcours que nous intégrons aux mesures que nous exerçons implique que nous échangeons régulièrement avec l'ensemble des acteurs qui interviennent ponctuellement ou en continu en faveur des personnes que nous accompagnons.

Les partenariats et les coopérations se jouent à tous les niveaux de l'Udaf :

- le conseil d'administration valide le cadre formel des partenariats engagés au niveau départemental ou régional (notamment les actions communes menées avec d'autres associations, la participation à l'URAF – Union régionale des associations familiales - et la coopération dans le GCSMS – Groupement de coopération sociale ou médico-sociale - des Udaf de la région Auvergne/Rhône-Alpes)
- le Directeur général de l'Udaf participe de manière régulière aux réunions

des directeurs d'Udaf de la région et au groupe d'échange des directeurs généraux d'associations médico-sociales du Puy-de-Dôme. Ce groupe mène des réflexions sur l'évolution du secteur au niveau local, initie des actions communes, donne lieu à des échanges sur des thèmes spécifiques impliquant des associations membres du groupe et initie à la marge des coopérations entre associations.

- l'équipe d'encadrement intègre la logique de partenariat et de coopération en échangeant auprès de leurs homologues sur les pratiques de nos services, en communiquant sur nos procédures, en les améliorant en fonction des remarques de nos partenaires, en participant aux groupes d'inter-services et en réalisant des benchmarks auprès d'associations exerçant des activités similaires aux nôtres.
- les différents salariés de l'Udaf mettent en œuvre les coopérations nécessaires au bon exercice des mesures qui nous sont confiées et sont sensibilisés au fait que l'Udaf se positionne dans une logique de complémentarité, voire de non-concurrence, y compris avec les associations exerçant les mêmes mesures que l'Udaf.

En lien avec la notion de partenariat, les réflexions des professionnels de l'Udaf nous conduisent à nous engager dans une communication ciblée portant sur les mesures que nous exerçons, leur plus-value mais également leurs limites. En effet, nous constatons que nombre de partenaires ne connaissent pas suffisamment le cadre dans lequel nous intervenons ce qui peut parfois créer des incompréhensions. Sur ce point également la communication auprès de nos partenaires se joue aux différents niveaux de l'Udaf et le responsable du pôle définit annuellement, en lien avec les équipes et la direction, les partenaires auprès desquels des actions de communication ciblées sont menées. Enfin, les travaux menés sur le projet de service du pôle nous ont amenés à travailler une thématique spécifique liée au public accompagné « donner du sens à nos actions, se nourrir de l'expression des usagers »

Notre objectif à ce sujet est d'améliorer la qualité de notre accompagnement en prenant mieux en compte la parole des personnes/familles tant à un niveau individuel que collectif en veillant à un meilleur respect de leurs droits fondamentaux. Des actions concrètes sont ainsi prévues pour la mise en œuvre du projet de service :

- Développer la communication auprès des partenaires pour favoriser l'autonomie des personnes dans les démarches à réaliser
- Revoir le Document Individuel de Prise en Charge et son avenant pour les MJAGBF
- Développer les actions transversales avec le service institution pour proposer des moyens d'expression autres que le quotidien
- Conduire une démarche d'acculturation collective consistant à utiliser un vocabulaire respectueux des personnes accompagnées
- Mettre à disposition une boîte baromètre d'appréciation et boîte à idée



5

L'offre de service

Nous avons déterminé 3 à 4 grands objectifs d'accompagnement par activité, déclinés en objectifs opérationnels. Ces objectifs participent pleinement à donner du sens à nos interventions en lien à nos missions, aux référentiels, à l'offre de service proposée par l'Udaf qui s'appuie sur les valeurs portées par notre projet associatif et ce, dans l'intérêt des personnes/familles accompagnées.

POUR UNE MESURE JUDICIAIRE D'AGBF

1^{er} objectif :

Réaliser les conditions de mise en œuvre effective de la mesure

Il s'agira de réaliser un diagnostic global de la situation familiale en mettant à plat la situation sociale et financière de la famille.

Pour ce faire, les actions à mettre en œuvre sont notamment :

- rencontrer et informer la famille, en présence de la responsable du pôle, de la mise en œuvre et du contenu de la mesure
- recueillir des informations sur la situation familiale, financière, sociale et scolaire des enfants
- informer les tiers concernés par la mesure et notamment l'organisme débiteur des prestations familiales

• percevoir les prestations familiales

• reverser l'intégralité des prestations familiales au parent allocataire le 1er mois pour ne pas déstabiliser l'organisation budgétaire de la famille,

• établir un budget prévisionnel avec les parents afin de répondre aux besoins prioritaire des enfants

• prendre contact avec les partenaires intervenant dans le champ de la protection de l'enfance susceptible d'aider ou de transmettre des informations permettant de faciliter l'ouverture du dossier

• Co-construire le document individuel de prise en charge

Ces dispositions doivent être réalisées à court terme, dans un délai de trois mois maximum.

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont :

- la rencontre avec la famille
- l'adhésion du ou des parents, même à minima
- l'envoi de courriers aux organismes débiteurs des prestations familiales
- la perception des prestations familiales
- l'établissement du budget personnalisé
- la réalisation du DIPC

2^{ème} objectif :

Donner à la famille les moyens de faire valoir ses droits ou/et les faire valoir si la famille n'est pas en capacité de le faire

Il s'agira de proposer ou de mettre en œuvre les moyens permettant aux parents de bénéficier des droits auxquelles ils peuvent prétendre.

Il s'agit des droits en matière financière et sociale: prestations familiales, couverture sociale, couverture maladie, aides diverses,

Les actions à mettre en œuvre sont notamment :

- de vérifier les droits
- d'accompagner les démarches administratives et les dossiers afférents aux droits à ouvrir : suivi

dossier CAF, CSS, mutuelle complémentaire, dossier de surendettement, assurances diverses...

• de conseiller et orienter au mieux les parents vers les partenaires, administrations concernés par la démarche de rétablissement des droits

• d'accompagner la recherche de solutions amiables (par une médiation notamment)

• d'accompagner et de suivre les procédures contentieuses en lien avec les partenaires (procédures devant les tribunaux notamment)

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont notamment :

- la perception de la prestation familiale ou l'obtention du droit
- l'issue de la procédure amiable ou de la médiation
- les jugements ou ordonnances rendus

3^{ème} objectif :**Gérer les prestations familiales en les affectant aux besoins prioritaires des enfants tout en recherchant le rétablissement d'une gestion autonome par la famille**

Il s'agira notamment :

- d'établir un budget en fonction des besoins des enfants en matière de logement, d'entretien, de santé et d'éducation
- de mettre en œuvre une action éducative, en s'efforçant de recueillir l'adhésion des parents pour rétablir une gestion autonome des prestations familiales

Les actions à mettre en œuvre sont notamment :

- d'aider la famille à prendre conscience de ses droits et devoirs en matière budgétaire
- d'aider et de mettre en œuvre la gestion du budget

familial en définissant les priorités, en anticipant les dépenses et en organisant les démarches à effectuer

- de conserver et de valoriser les compétences familiales
- d'accompagner les familles dans les négociations avec les créanciers
- d'accompagner les familles dans la mise en œuvre et la réalisation d'un plan de surendettement s'il y en a besoin
- d'instaurer une co-gestion avec la famille entre les prestations familiales et les autres ressources
- de redonner peu à peu des responsabilités à la famille dans le paiement des dépenses

- de maintenir et/ou de créer des liens avec les partenaires dans une logique d'intervention globale

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont notamment :

- l'adhésion du/des parent(s)
- l'affectation des prestations familiales aux besoins des enfants
- la mise en œuvre d'une gestion libre des prestations par le/les parent(s)
- la main-levée de la mesure

4^{ème} objectif :**Accompagner les parents dans l'exercice de leur rôle parental par la gestion des prestations familiales et vers davantage d'autonomie sociale**

Il s'agira notamment :

- de permettre aux parents de donner à leurs enfants un cadre de vie stable et une éducation adaptée à leur âge et à leurs besoins
- d'accompagner le/les parents pour qu'ils investissent leur place de parent citoyen en utilisant au mieux leur capital social, psychologique et leurs compétences diverses
- d'appuyer l'objectif d'autonomie sur les ressources propres à la famille
- d'encourager les prises d'initiative et de responsabilité dans la mise en œuvre des projets définis
- de stimuler et de valoriser les qualités et les acquis notamment dans le réseau relationnel et familial
- de stimuler quand cela est possible le développement des liens sociaux
- de favoriser un contexte protecteur et sécurisant permettant aux parents de s'investir sereinement dans des espaces d'autonomie

Les actions à mettre en œuvre sont notamment :

- de sensibiliser les parents aux besoins de leurs enfants en matière de santé de scolarisation, de développement personnel, de loisirs et de vacances
- de veiller à la salubrité et l'aménagement du logement
- d'accompagner les parents dans l'exercice de l'autorité parentale et le développement du lien « parent/enfant »
- de signaler tout danger manifeste pour la santé ou la sécurité des enfants aux autorités compétentes
- de réaliser dès l'ouverture de la mesure une évaluation des potentialités et des différentes compétences parentales (à réévaluer en cours d'exercice)
- de réaliser des échanges réguliers avec le/les parents afin de recueillir leur point de vue, d'aider à la construction et à la mise en œuvre du projet familial

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont notamment :

- l'effectivité d'un cadre stable et sécurisant
- la gestion autonome et adaptée des ressources par les parents
- la capacité de la famille à hiérarchiser ses choix et réaliser ses projets en fonction de ses ressources et en anticipant ses charges
- la participation de la famille à des activités sociales, culturelles, sportives ou de loisirs
- l'appropriation ou la réappropriation des soutiens familiaux
- les réussites liées à des démarches en autonomie
- les demandes de main-levées et main-levées effectives pour réussite d'intervention

POUR UNE MESURE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PERSONNALISÉ (AVEC OU SANS GESTION)

1^{er} objectif :

Réaliser les conditions de mise en œuvre effective de la mesure administrative

Il s'agira d'affiner le diagnostic réalisé par l'assistante sociale référente lors de la demande de MASP, en réalisant un état de la situation sociale et financière avec les personnes à accompagner.

Les actions à mettre en œuvre sont notamment :

- de rencontrer et informer les personnes à accompagner de la mise en œuvre de la MASP par l'Udaf en présence de l'assistante sociale référente et de la responsable du pôle, sous réserve de la confirmation de la signature du contrat MASP
- de compléter si besoin les informations concernant la situation familiale, financière et sociale
- de co-construire le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) qui contractualise l'accompagnement entre la personne bénéficiaire de la MASP et l'Udaf et qui pose les objectifs opérationnels

- d'établir un budget avec les personnes accompagnées pour sécuriser en priorité le logement
- de prendre contact avec les partenaires susceptibles d'aider ou de transmettre des informations permettant de faciliter la mise en œuvre de la MASP

Dans le cas d'une MASP avec gestion :

- de s'assurer de la bonne compréhension et de l'adhésion des personnes à accompagner de la perception et de la gestion de ses prestations sociales par un tiers
- d'informer les tiers concernés par la mesure et notamment l'organisme débiteur des prestations sociales
- de percevoir les prestations sociales mentionnées dans le contrat MASP pour en affecter la gestion en

priorité au paiement du loyer et des charges locatives en cours

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation, pour une MASP avec ou sans gestion, sont :

- la réception du contrat MASP signé entre la personne à accompagner et le Président du Conseil Départemental
- la rencontre avec les personnes bénéficiaires de la MASP et l'assistante de service social référente
- la formalisation du PAP
- l'établissement du budget personnalisé
- l'envoi du RIB à l'organisme débiteur des prestations sociales
- la perception des prestations sociales

2^{ème} objectif :

Aider les personnes accompagnées à faire valoir leurs droits

Il s'agira de mettre en œuvre les moyens permettant aux personnes accompagnées de bénéficier des droits auxquels elles peuvent prétendre.

Il s'agit des droits en matière financière et sociale: prestations sociales, couverture sociale, couverture maladie.

Les actions à mettre en œuvre sont notamment :

- de s'assurer de l'ouverture des droits auxquels la personne peut prétendre

- d'accompagner les démarches administratives et les dossiers afférents aux droits à ouvrir : suivi dossier CAF, CSS, mutuelle complémentaire, dossier de surendettement, assurances diverses...

- d'accompagner la recherche de solutions amiables (par une médiation notamment)

- d'accompagner, de suivre les procédures contentieuses en lien avec les partenaires (procédures devant les tribunaux notamment)

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont notamment :

- la perception des prestations sociales ou l'obtention/ le rétablissement d'un droit
- l'issue de la médiation ou de la procédure amiable ou judiciaire

3^{ème} objectif :

aider et accompagner la gestion des prestations sociales en les affectant aux besoins prioritaires tout en recherchant l'acquisition ou le rétablissement d'une gestion autonome

Il s'agira de mettre en œuvre les objectifs de travail mentionnés dans le contrat MASP afin de rétablir ou d'acquiescer une gestion autonome des prestations sociales. L'accompagnement renforcé proposé est adapté et personnalisé. Il doit permettre aux personnes d'être soutenues dans :

- les problématiques liées au logement
- leurs problèmes de santé
- la gestion de leur vie quotidienne

Il s'agit notamment :

- d'appuyer l'objectif d'autonomie sur les capacités des personnes accompagnées
- d'encourager les prises d'initiative et de responsabilité dans la mise en œuvre des objectifs définis
- de stimuler, quand cela est possible, le développement des liens sociaux
- de favoriser un contexte protecteur et sécurisant permettant au bénéficiaire de la MASP de s'investir sereinement dans des espaces d'autonomie

Il s'agit de sécuriser le cadre de vie des personnes, des familles par la gestion des prestations sociales.

Les actions à mettre en œuvre sont notamment :

- d'aider les personnes à prendre conscience de leurs droits et devoirs en matière budgétaire

- d'instaurer une co-gestion avec les personnes entre leurs prestations sociales et leurs autres ressources

- de conseiller et/ou de mettre en œuvre la gestion du budget en définissant les priorités, en anticipant les dépenses et en organisant les démarches à effectuer.

- de sensibiliser les personnes accompagnées à leurs besoins en matière de santé et de les accompagner, si besoin, dans la mise en œuvre des démarches

- de réaliser des rencontres régulières au domicile, d'aider à la construction et à la mise en œuvre des objectifs d'accompagnement

- de soutenir, renforcer et développer les compétences des personnes

- d'accompagner dans les négociations avec les créanciers

- d'accompagner dans la mise en œuvre et la réalisation d'un plan de surendettement si besoin

- de redonner peu à peu des responsabilités dans le paiement des dépenses

- de maintenir et/ou de créer des liens avec les partenaires dans une logique d'intervention globale et pour anticiper la fin de la mesure

- d'assurer la coordination avec les partenaires

- de réaliser et d'ajuster tout au long de l'exercice de la MASP, une évaluation des potentialités des personnes accompagnées

- d'informer l'assistante de service social référente tout au long de la mesure

- de réaliser un bilan partagé de l'exercice de la MASP avant le terme de la mesure, avec les personnes accompagnées et l'assistante de service social référente

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont notamment :

- l'adhésion des personnes accompagnées
- l'affectation des prestations sociales en priorité au paiement du loyer et des charges locatives
- la capacité des personnes accompagnées à hiérarchiser leurs choix et à réaliser leurs projets en fonction de leur budget
- la mise en œuvre d'une gestion autonome des prestations sociales
- les réussites liées à des démarches en autonomie
- l'effectivité d'un cadre stable et sécurisant
- le rapport d'évaluation faisant état du bilan partagé
- le consentement écrit du bénéficiaire de la mesure
- les demandes d'arrêt de la MASP au vu de l'atteinte des objectifs d'accompagnement

POUR LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT AU LOGEMENT (ACCÈS OU MAINTIEN) Accompagnement Social lié au logement et Accompagnement Vers et Dans le Logement

1^{er} objectif :

Réaliser les conditions de mise en œuvre effective de la mesure administrative

Il s'agira d'identifier et comprendre le parcours logement des personnes/familles à accompagner et de réaliser ou d'affiner un diagnostic social et financier

Les actions à mettre en œuvre sont notamment :

- de rencontrer et informer les personnes à accompagner du contenu et de la mise en œuvre de la mesure d'ASLL ou d'AVDL
- de s'assurer de la bonne compréhension et de l'adhésion de personnes à accompagner, avec une vigilance accrue pour la mise en œuvre d'une mesure d'AVDL en raison de la grande fragilité du

public (notamment rupture avec les services sociaux, apprentissage de la langue française en cours d'acquisition...)

- de formaliser l'accompagnement par la signature d'un contrat qui mentionne les objectifs de travail
- de recueillir ou compléter si besoin les informations concernant la situation familiale, financière et, sociale
- de définir et d'évaluer la faisabilité du projet logement ou d'accompagner sa construction
- d'établir ou actualiser le budget avec les personnes accompagnées

- de prendre contact avec les partenaires susceptibles d'aider ou de transmettre des informations permettant de faciliter la mise en œuvre du projet logement

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont :

- la rencontre et l'adhésion des personnes à accompagner
- la signature du contrat ASLL ou AVDL avec la formalisation des objectifs d'accompagnement

2^{ème} objectif :

Aider les personnes à faire valoir leurs droits concernant le logement

Il s'agira de mettre en œuvre les moyens permettant aux personnes accompagnées de bénéficier des droits et/ou des aides, concernant le logement, auxquels elles peuvent prétendre.

Les actions à mettre en œuvre sont notamment :

- de soutenir les personnes dans l'accès aux droits concernant le logement
- d'accompagner les démarches administratives liées au logement et les dossiers afférents (allocation logement, FSL, CAF...)

- d'accompagner la recherche de solutions amiables (par une médiation notamment)
- d'accompagner et de suivre les procédures contentieuses en lien avec les partenaires (procédures d'expulsion notamment)

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont notamment :

- l'obtention/le rétablissement d'un droit lié au logement

- l'issue de la médiation ou de la procédure amiable ou judiciaire
- la réalisation de démarches administratives nécessaires
- la capacité à assurer la défense de ses droits en tant que locataire de manière autonome

3^{ème} objectif :

accompagner les personnes dans l'accès et/ou le maintien durable dans un logement adapté et décent tout en recherchant l'acquisition ou le rétablissement de l'autonomie dans la prise en charge de leur situation de logement

Il s'agira de mettre en œuvre les objectifs d'accompagnement mentionnés dans le contrat de la mesure d'ASLL ou d'AVDL pour permettre la réalisation du projet logement.

Il s'agit notamment :

- d'apporter une aide à la recherche de logement, au déménagement et/ou au maintien dans les lieux
- d'appuyer l'objectif d'autonomie sur les capacités de la personne/famille accompagnée
- d'encourager les prises d'initiative et de responsabilité dans la mise en œuvre des objectifs définis
- de stimuler, quand cela est possible, le développement des liens sociaux

Les actions à mettre en œuvre sont notamment :

- de vérifier le dépôt d'un dossier de logement social et sa complétude ou d'aider à sa formalisation
- d'effectuer une recherche de logement par la mobilisation du réseau local (bailleurs privés, CCAS, mairie, contingent communal, AIS...)
- d'aider les personnes, en leur qualité de locataire, à prendre conscience de leurs droits et devoirs
- d'accompagner les négociations et les démarches avec les créanciers

• d'assurer la coordination avec les partenaires concernant la problématique logement

• d'aider au repérage du nouvel environnement afin de favoriser la vie sociale au dehors du logement

• de soutenir, renforcer et développer les compétences des personnes accompagnées pour favoriser leur autonomie par rapport au logement

• d'informer l'assistante de service social référente tout au long de la mesure de l'évolution du projet ou de solliciter un référencement dans le cas d'une mesure d'AVDL afin d'inscrire la famille dans une logique d'intervention globale

• de réaliser un bilan partagé de la mesure d'accompagnement avec les personnes accompagnées. L'assistante de service social référente est présente pour procéder au bilan de l'ASLL

• d'échanger régulièrement avec les personnes accompagnées afin de recueillir leur point de vue, d'aider à la construction et à la mise en œuvre des objectifs d'accompagnement

• de réaliser et d'ajuster, tout au long de la mise en œuvre de la mesure, une évaluation des potentialités des personnes pour proposer des démarches réalistes

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont notamment :

- l'adhésion des personnes accompagnées
- la réussite effective du projet logement et la réalisation de démarches en autonomie
- le règlement du loyer et des charges locatives
- le respect des règles de vie en collectivité
- l'appropriation du nouveau logement et la connaissance de son environnement
- le rapport d'évaluation faisant état du bilan partagé
- le consentement écrit du bénéficiaire de la mesure pour une demande renouvellement
- les demandes d'arrêt de la mesure d'ASLL ou d'AVDL au vu de l'atteinte des objectifs d'accompagnement

POUR LE DISPOSITIF DU POINT CONSEIL BUDGET

1^{er} objectif :

Réaliser les conditions de mise en œuvre effective de l'offre de service

Il s'agira de réaliser un diagnostic global de la situation familiale en mettant à plat la situation sociale et financière.

Les actions à mettre en œuvre sont notamment :

- de rencontrer et informer la personne sur la mise en œuvre de l'offre de service du PCB (information,

conseil, accompagnement, orientation)

- de formaliser l'intervention par la signature d'une charte d'engagement réciproque
- de réaliser un diagnostic budgétaire global

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont :

- la rencontre avec la personne
- la formalisation de la charte d'engagement réciproque
- la réalisation du diagnostic budgétaire global

2^{ème} objectif :

Donner les moyens aux personnes de faire valoir leurs droits

Il s'agit des droits en matière financière et sociale: prestations sociales, allocations chômage, retraites, couverture sociale, couverture maladie, aides diverses, résiliation des contrats, inclusion bancaire...

Les actions à mettre en œuvre sont notamment :

- de faire le point sur la situation financière de la famille
- de vérifier les droits

• de conseiller et orienter la personne afin qu'elle puisse faire valoir l'ensemble de ses droits

• d'apporter du conseil pour la réalisation de démarches administratives et les dossiers afférents aux droits à ouvrir : (suivi dossier CAF, CSS, mutuelle complémentaire, dossier de surendettement, assurances diverses...

• de conseiller et si besoin d'accompagner la recherche de solutions amiables (par une médiation notamment auprès des créanciers)

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont notamment :

- l'obtention du droit
- l'issue de la procédure amiable ou de la médiation

3^{ème} objectif :

prévenir le surendettement et favoriser l'éducation budgétaire par le conseil et l'accompagnement tout en recherchant le maintien de l'autonomie dans la gestion budgétaire

Il s'agira de mettre en œuvre les moyens qui contribueront à améliorer l'inclusion sociale et économique de toute personne sollicitant le Point Conseil Budget

Les actions à mettre en œuvre sont notamment :

- de dispenser des conseils voire de proposer un accompagnement budgétaire à la personne en fonction de sa situation
- d'accompagner à la procédure de surendettement (aide à la constitution du dossier de surendettement,

soutien et conseil tout au long des étapes de la procédure)

• d'orienter et de transmettre des informations à un partenaire qui pourra prendre le relais sur le traitement d'une problématique spécifique

• de soutenir, renforcer et développer les compétences des personnes

• de proposer des informations collectives pour sensibiliser le public

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont notamment :

- l'adhésion des personnes
- la formalisation d'un budget équilibré et adapté au contexte familial
- la constitution de dossiers de surendettement
- le nombre de rencontre par personne
- la réalisation de deux informations collectives par an
- la complétude du questionnaire d'appréciation

6

Une organisation au service des personnes accompagnées

A - L'équipe du pôle Familles



LA RESPONSABLE DU PÔLE

La responsable du pôle assure sous l'autorité du Directeur général la mise en œuvre du projet de service pour les secteurs dont elle a la responsabilité. Elle participe à la réunion d'encadrement et au comité de direction de l'association. Elle peut être amenée dans le cadre de la continuité de service à assurer le remplacement d'un autre cadre ou à représenter l'Udaf dans différentes instances.

La responsable du pôle est le référent technique de l'équipe de salariés dont elle a la responsabilité pour toute

question qui se pose au jour le jour. Elle peut être amenée à accompagner les salariés du pôle pour des visites à domicile ou des démarches extérieures présentant une difficulté particulière.

Elle assure le management et le suivi des équipes et réalise notamment :

- le suivi de la réalisation des projets individuels qu'elle aide à élaborer
- le suivi des visites régulières aux personnes accompagnées
- la signature des paiements

et l'autorisation des dépenses supérieures à 1000 €

- le suivi des fins de mesure
- la relecture avant envoi des rapports transmis aux juges des enfants ainsi qu'aux différentes commissions

Elle a la responsabilité de la préparation, de l'animation et du suivi des réunions de service de son pôle. Elle fait respecter les règles d'organisation du pôle et de l'Udaf en général et est garant de l'harmonisation des pratiques professionnelles sur son pôle.

Elle assure la coordination externe de son service auprès des partenaires de l'Udaf et a autorité pour arbitrer les conflits avec les personnes accompagnées par son pôle.

Elle suit et valide les plannings de ses équipes, leurs congés, contrôle les horaires et organise les remplacements à effectuer. Elle assure l'intégration et le suivi de formation des nouveaux salariés et des stagiaires.

De manière générale, la responsable du pôle veille à l'amélioration continue du service rendu à l'échelle de son

pôle et adapte les procédures de travail en fonction de cet objectif. Elle participe également à l'amélioration continue de l'Udaf en général, en lien avec le comité de direction et l'équipe d'encadrement. Elle veille à la qualité des accompagnements proposés et à la participation des personnes accompagnées. Elle met à jour les indicateurs d'activité et assure notamment le suivi des activités dans le respect des conventions signées dont elle rend compte au Directeur général et rédige le rapport d'activité pour ce qui concerne son pôle.

LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DÉLÉGUÉS AUX PRESTATIONS FAMILIALES

L'équipe du pôle est constituée de 11 Travailleurs sociaux/ Délégués aux prestations familiales (TS/DPF)

Issus d'une formation de travailleur social, les TS/DPF coordonnent et mettent en œuvre les mesures confiées à l'Udaf avec la polyvalence nécessaire à l'exercice de leur poste et les temporalités propres à chaque mesure.

En tant qu'auxiliaires de justice sur la fonction DPF, ils sont assermentés et titulaires du CNC « Délégué aux prestations familiales » soit à leur recrutement soit dans un délai de deux ans en formation continue.

La vocation départementale de leurs interventions, les différents partenaires avec lesquels ils interagissent (santé, justice, logement, action sociale...) et les champs de leurs interventions induisent l'exercice des mesures dans une logique de parcours des personnes accompagnées.

De manière générale, le TS/DPF doit être à même, dans le cadre d'une MJAGBF de :

- Situer la mesure dans l'environnement économique et social de la famille
- Connaître et comprendre les raisons de la mauvaise gestion des prestations familiales

- Evaluer, analyser et actualiser la situation budgétaire
- Connaître les services et les démarches à mobiliser
- Identifier une situation à risque
- Faire face aux situations difficiles : conflits, agressivité, plaintes
- Connaître les besoins spécifiques des enfants en fonction de leur âge
- S'appuyer sur le contenu de la mesure pour travailler avec la famille sur les enjeux liés à la parentalité
- Développer l'autonomie progressive des parents
- Rédiger et argumenter les courriers administratifs

- Situer son intervention au regard de celles des autres intervenants
- Discerner les enjeux des actions engagées et mesurer leurs conséquences
- Connaître la législation spécifique aux conditions de vie et à la préservation du logement

Dans le cadre d'une MASP :

- Établir un plan d'accompagnement personnalisé après diagnostic des difficultés rencontrées par la personne
- Engager toutes les actions et démarches nécessaires visant à rétablir sa situation.
- S'assurer de lui conserver ou d'obtenir un logement adapté à ses besoins.
- Lui permettre de s'approprier les réflexes nécessaires à une bonne gestion de ses ressources.
- Accompagner et expliquer les démarches administratives en vue d'une meilleure gestion de ses droits et de son insertion sociale.

LE SECRÉTARIAT

2 secrétaires interviennent au sein de l'équipe du pôle Familles (soit 1.6 ETP).

Bien que chaque secrétaire soit spécialisée dans un domaine d'activité dédié, leur connaissance de l'ensemble des procédures du pôle permet d'assurer une continuité de service.

De manière générale, les secrétaires doivent :

- Enregistrer les différentes mesures dans le logiciel métier et en assurer la mise à jour lors de renouvellement ou fin de mesure
- Constituer les dossiers papiers pour les différentes activités du pôle et procéder à l'archivage des dossiers au terme de la mesure

- Veiller à l'accès aux soins.
- Travailler avec la personne son autonomie progressive dans la gestion des prestations sociales.

Dans le cadre d'une mesure ASLL ou AVDL

- Définir avec la personne son projet logement qu'il s'agisse d'un maintien dans le logement ou d'un accès au logement
- Établir un diagnostic de la situation par rapport au logement : évaluer les risques locatifs de l'accès du demandeur au logement, repérer ses besoins en tenant compte du mode de vie de la personne, examiner les solutions envisageables.
- Rechercher et monter si nécessaire le dispositif d'accompagnement financier et social.
- Participer à la recherche et à l'attribution du logement adapté, ou réaliser ces opérations en tant que telles avec la personne accompagnée: rechercher les opportunités existantes ou prochaines, déposer une demande auprès des bailleurs sociaux privés ou

publics, identifier et participer au choix du logement adapté à la configuration de la famille, l'accompagner dans sa visite, établir la proposition d'affectation du logement, solliciter toutes les aides facilitant l'accès

- Accompagner si besoin la personne pour l'état des lieux et la signature du bail.
- Prévenir et traiter les situations d'impayés : détecter au plus tôt les difficultés de paiement et les impayés afin de mettre en œuvre, dès l'amont, les dispositifs adaptés et mobiliser les moyens de traitement des impayés de loyers.
- Prévenir, repérer, évaluer et remédier à toutes dégradations, troubles ou conflits.
- Prévenir et intervenir rapidement auprès de la famille et de l'environnement en cas de troubles de voisinage, de problèmes comportementaux, de dégradations signalées.
- Participer à l'intégration dans la vie sociale de l'immeuble et /ou du quartier.

- Solliciter l'ouverture des comptes bancaires Udaf, au nom de la personne accompagnée, pour les mesures avec gestion
- Préparer et envoyer les courriers types (demande de rendez-vous, relance)
- Être un soutien auprès du TS/DPF notamment pour la rédaction et la mise en forme de courriers spécifiques
- Faire le relais avec l'accueil et la comptabilité pour la transmission du courrier et les demandes de versement
- Pointer les budgets des MJAGBF chaque début de mois en lien avec la transmission du fichier de la CAF

- Envoyer chaque semaine les demandes des TS/DPF à la CAF
- Transmettre les différents rapports (juges des enfants, commissions ASLL, AVDL, MASP, assistante de service social pour les mesures ASLL et MASP)
- Transmettre les tableaux de formalités à réaliser aux TS/DPF
- Informer les partenaires des fins de mesure
- Travailler en concertation avec la responsable du pôle pour favoriser la continuité voire l'évolution à la qualité de nos accompagnements
- Identifier les besoins en fourniture de bureau



B - Les différentes fonctions support qui participent à la qualité du service rendu

LE SERVICE COMPTABILITÉ

Le service comptabilité, composante de la Direction administrative et financière, participe à la qualité de service rendu aux personnes accompagnées par l'Udaf, notamment par le principe de séparation des fonctions d'ordonnateur et de payeur. Il est également garant de l'application des procédures, de la conformité des comptes et de la réalisation des différents budgets et rapports financiers..

Ce service comprend huit comptables. Sept d'entre elles interviennent sur les mesures exercées et la dernière intervient exclusivement sur la comptabilité de l'association en lien avec la Direction Administrative et Financière.

- dans le cadre d'une MJAGBF, la gestion du délégué porte uniquement sur les prestations familiales perçues par le bénéficiaire. Cette gestion se fait à partir d'un compte spécifique ouvert par l'Udaf au nom du bénéficiaire. Ce compte est indépendant des autres comptes de la personne et/ ou la famille.

- dans le cadre d'une MASP, qui est une mesure administrative et non pas de protection juridique, le travailleur social est amené avec l'accord de la personne à gérer les prestations sociales. Les dépenses assurées par le délégué doivent veiller en priorité à sécuriser le logement et les dépenses s'en référant.

Pour l'ensemble de ces mesures, la gestion des prestations ou des revenus est réalisée à partir de compte ouvert par l'Udaf au nom de la personne

Le service comptabilité est garant de la transparence des opérations de gestion effectuée dans l'intérêt des personnes accompagnées. Ainsi, les comptables ont conscience que leur action s'inscrit dans la lignée des valeurs du projet et bien que n'ayant pas de pouvoir décisionnaire quant aux choix budgétaires ou financiers opérés, peuvent bloquer l'exécution d'opérations si ces dernières ne respectent pas le cadre des procédures établies. Afin de préserver leur neutralité, les agents comptables ont obligation de faire

remonter à la Directrice administrative et financière d'éventuels conflits d'intérêts dont ils auraient connaissance dans leur fonction de payeur.

En étant associés à l'exercice des mesures, les comptables peuvent avoir un rôle de conseil afin d'anticiper la gestion comptable et de l'adapter dans l'intérêt des personnes accompagnées.

LE SERVICE RESSOURCES HUMAINES

Sous l'autorité de la Directrice administrative et financière et en lien direct avec la direction et l'encadrement, l'assistante RH est en charge :

- de la réalisation des payes,
- de la publication des offres d'emploi
- de l'établissement des contrats de travail
- de la déclaration préalable à l'embauche
- des déclarations auprès des organismes sociaux
- de la gestion de la badgeuse. Un suivi des poses de congés, plannings et récupérations est effectué par chaque responsable de pôle. L'assistante RH fait remonter à l'encadrement ou individuellement aux salariés les anomalies dans la gestion de la badgeuse par rapport aux procédures établies.
- du suivi des dossiers maladie et prévoyance
- de la tenue des registres obligatoires
- de l'appui à la mise en œuvre du plan de formation
- du suivi des entretiens professionnels
- des relations avec le CSE (convocations, affichages obligatoires, organisation des élections professionnelles, ...)

LE SERVICE INFORMATIQUE

L'Udaf dispose d'un informaticien en interne sous l'autorité de la Directrice administrative et financière et en lien direct avec la direction et l'encadrement,

Ce dernier coordonne les activités en matière d'informatique et de téléphonie avec les partenaires réguliers ou ponctuels.

Outre l'appui à la sécurité et au bon fonctionnement du système informatique, il accompagne les salariés et l'encadrement pour une utilisation optimale des outils informatiques. Il conseille et met en œuvre les orientations de la direction prise en matière informatique (mobilité, télétravail, renouvellement des parcs informatiques et téléphoniques, contrats avec les prestataires, évolution des logiciels...).

LE SERVICE ACCUEIL

Ce service qui dépend directement de la direction générale est constitué de 5 agents qui interviennent à la fois sur l'accueil physique, l'accueil téléphonique, l'ouverture, l'affranchissement et le tri du courrier ainsi que le traitement de la GED (Gestion électronique des documents). Les agents du service accueil sont des agents généralistes et polyvalents dont le rôle est d'accueillir et de renseigner le public de l'Udaf (personnes accompagnées et partenaires notamment), d'identifier et de qualifier les demandes, d'orienter vers les services ou organismes compétents, voire parfois d'exercer un rôle de conseil dans les démarches initiales. Leur rôle est prégnant au sein de l'association puisqu'ils sont les primo-accompagnants du public.

Les travaux liés à la réalisation du présent projet de service ont mis l'accent sur l'amélioration de l'accueil téléphonique que ce soit pour les personnes accompagnées que pour les salariés et stagiaires de l'association. De nombreuses actions sont engagées en la matière, notamment un benchmark auprès d'autres associations tutélaires, une enquête de satisfaction des personnes accompagnées et l'harmonisation des pratiques des différents services en matière d'accueil. L'Udaf considère en effet que l'amélioration de son accueil ne dépend pas que du seul service accueil mais est l'affaire de tous : professionnels des différents services, encadrement, direction et administrateurs,

LE SERVICE INSTITUTION

Outre les actions de la convention d'objectifs déjà évoquées et coordonnées par la chef de projet, la secrétaire Institution intervient à la marge en soutien des services, en parallèle des obligations administratives et statutaires d'une Udaf.

Elle est ainsi en appui pour:

- l'organisation des journées de découverte des métiers de l'Udaf par les administrateurs.
- la commande de fournitures de bureau.
- L'organisation logistique des bureaux et le lien avec les fournisseurs.
- les interventions de prestataires extérieures pour des menus travaux (électricité, pose de cloisons...).
- le traitement du courrier de la direction.
- les permanences téléphoniques pour les services ISTF et PCB.
- l'organisation des prestations de serment.

C - La direction et l'encadrement de l'Udaf

Le Directeur de l'Udaf fixe la stratégie de l'association, anime sa mise en œuvre et est le garant de la bonne déclinaison du projet associatif. Il pilote les partenariats, la gestion des ressources humaines, le développement des projets et la gestion financière et budgétaire de l'Udaf.

Ces fonctions sont conduites en lien avec le comité de direction auquel participent les responsables de pôle (Directeur, responsable pôle PJM, responsable pôle Familles et DAF). Ce comité de direction se réunit tous les 15 jours.

Le comité de direction organise la mise en œuvre des décisions prises par le Conseil d'Administration, contribue à l'élaboration des stratégies de l'association, assure la fonction d'animation, l'amélioration continue et la transversalité des différents services, évalue les besoins par service et organise le développement des coopérations à l'échelon départemental et à l'échelon régional.

En parallèle du comité de direction, la réunion d'encadrement se tient également tous les 15 jours. Elle rassemble l'ensemble des cadres (Directeur général, responsables de pôle, chefs de service, informaticien et chef de projets).

L'équipe d'encadrement échange sur l'organisation du travail, les points d'actualité et différentes situations individuelles de salariés ou de personnes accompagnées. Les évolutions organisationnelles s'appuient sur l'avis des professionnels de terrain et ont pour objectifs l'intérêt des personnes accompagnées, les valeurs associatives, l'efficacité organisationnelle, la logique de transversalité et l'autonomie des professionnels. Le respect des procédures et de leurs évolutions est assuré par l'équipe d'encadrement.

De manière générale, le comité de direction et la réunion d'encadrement se fondent sur des logiques de collégialité, d'efficacité, de cohésion et de cohérence.

D - Les recrutements et le développement des compétences à l'Udaf

Les recrutements en CDI à l'Udaf font l'objet d'offres d'emploi en interne et en externe. Ils se fondent sur des critères d'ancienneté, d'expérience, de compétences et de diplôme. Les entretiens et les décisions prises en la matière font systématiquement intervenir au moins deux cadres et sont discutés en réunion d'encadrement ou comité de direction avant d'être validés par le directeur général.

Il en est de même, dans la mesure du possible pour les CDD (les délais afin de pourvoir à des remplacements ne permettent pas toujours de répondre à l'ensemble des principes énoncés).

Au niveau du plan de formation, chaque année les salariés peuvent transmettre leurs souhaits de formations qui recueillent les avis de leurs chefs de service. Ces éléments, les échanges au sein du comité de direction, le contenu des entretiens professionnels réalisés tous les deux ans et les orientations stratégiques de la direction contribuent à la construction du plan de formation qui est soumis pour avis au CSE. Les faibles moyens alloués à ce plan, quand bien même l'Udaf y cotise au-delà des exigences légales favorisent la mise en œuvre de formations collectives. Ces dernières sont décidées en fonction de l'évolution des métiers et des exigences réglementaires dans une logique de GPEC (Gestion prévisionnelle des Emplois et des Compétences).

En parallèle du plan de formation, l'Udaf met en œuvre différentes dispositions favorisant le développement des compétences de ses salariés :

- organisation de colloques par l'Udaf et autorisation de participation délivrée aux salariés pour des colloques ou conférences organisés à l'externe
- benchmarks organisés par l'encadrement auprès d'autres associations et avec des professionnels des différents services
- séances obligatoires d'analyse de la pratique pour les travailleurs sociaux/DPF
- groupes techniques facultatifs pour les délégués mandataires et travailleurs sociaux/DPF

E - Les locaux, le matériel technique et logistique

Le siège de l'Udaf est situé au 2 rue Bourzeix à Clermont-Ferrand et dispose de différents locaux situés sur la rue adjacente rue Dumaniant pour différentes salles de réunions et bureaux dont ceux du pôle Familles.

Afin de rayonner sur l'ensemble du département les salariés ont à leur disposition des véhicules de service et s'ils en font le choix de véhicules à usages professionnels et personnels.

Les différents secteurs du département sont délimités et confiés aux différents travailleurs sociaux/DPF.

Les salariés disposent de postes informatiques et pour les travailleurs sociaux/DPF de téléphones portables professionnels.

Enfin l'utilisation d'utilisation du logiciel métier TWIN et de la fonction de Gestion Électronique des Documents sécurise et facilite le traitement administratif des dossiers.



F - Le RGPD

L'Udaf s'inscrit dans le respect de la mise en œuvre du Règlement Général à la Protection des Données en faveur des salariés de l'association, de ses adhérents et des personnes qu'elle accompagne.

Cette mise en œuvre est aussi bien technique (protection informatique cryptage des données) que pédagogique (sensibilisation des travailleurs sociaux, informations aux usagers ...). Elle prend en compte toutes les données et spécifiquement les données sensibles (NRI, orientation sexuelles, politiques, religieuses...). La responsabilité est partagée avec les prestataires externes (protection informatique, logiciel métier ...).

Le RGPD intervient aussi bien dans les champs de la gestion des ressources humaines (du recrutement à la sortie du salarié), de la vie associative (base de données des associations membres, des administrateurs ...) de la responsabilité informatique (création de comptes utilisateurs...) que dans celui du lien avec les personnes accompagnées.

L'association qui sélectionne les données doit argumenter son choix de récolter telle ou telle donnée et son mode de traitement et de conservation. Des fiches de traitement sont à établir pour chaque action, pour préciser l'objectif, les modalités et la durée de conservation des données.

A ce jour l'Udaf a désigné un DPO (Délégué à la protection des données) qui conseille et délivre un appui technique à l'encadrement sur cette thématique. La question de la protection des données est systématiquement envisagée pour toute évolution organisationnelle ou développement de service.

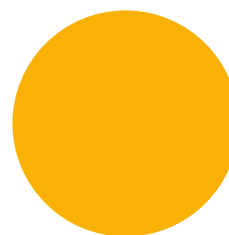
Au-delà des premières actions mise en œuvre en la matière, les Udaf de la région Auvergne/Rhône-Alpes ont mutualisé leurs moyens afin de recourir à un cabinet conseil (ACTECIL) pour organiser sur 2020 et 2021 la mise en œuvre de la politique RGPD des différentes Udaf dont celle du Puy-de-Dôme.

G - Le CSE et la CSSCT

Au niveau des instances représentatives du personnel, l'Udaf dispose d'un Comité Social et Economique depuis décembre 2019.

Quand bien même les conditions d'effectifs ne l'imposaient, l'Udaf a également mis en place une CSSCT (Commission de Santé et Sécurité au Travail) afin de conseiller le CSE et d'assurer les bonnes conditions d'exercice des différentes fonctions de l'association et leur sécurité (un référent sécurité est désigné pour l'association).

Au-delà du respect des exigences légales, la direction et l'encadrement considèrent le CSE comme un partenaire incontournable pour l'amélioration continue de l'Udaf. Ils se nourrissent à ce titre des propositions du CSE quand bien même toutes ne peuvent être retenues. Une attention particulière est portée au développement d'un dialogue social constructif et bienveillant, l'Udaf considérant que ses salariés, leur engagement et leurs compétences professionnelles sont une des principales forces de l'association.



7

L'évaluation continue et le dispositif du pilotage du projet

Comme indiqué en préambule, l'Udaf du Puy-de-Dôme, au-delà des seules exigences légales, se positionne dans une dynamique d'amélioration continue de ses services. Les travaux menés par les professionnels et l'encadrement ont permis de réaliser un outil joint en annexe à ce projet de service qui reprend les différentes actions que nous souhaitons réaliser sur les cinq ans à venir. Ce plan de progrès global se veut vivant et il continuera à ce titre d'être nourri par différentes actions complémentaires issues d'autres démarches structurantes, par exemple la seconde évaluation interne, la politique

de protection des données engagée à l'Udaf dans le cadre du RGPD, les réunions d'expression des personnes accompagnées ou la refonte du document unique des risques.

Un comité de pilotage est mis en place afin de faire le point régulièrement (deux à trois fois par an) sur la mise en œuvre du PPG et sa régulation. Ce comité de pilotage réunit l'équipe d'encadrement ainsi que deux administrateurs, chargés de veiller à la bonne déclinaison des valeurs associatives dans l'exercice des services. Des retours sur la mise en œuvre du PPG sont faits régulièrement :

- au conseil d'administration par le Directeur et les deux administrateurs membres du comité de pilotage.
- aux salariés par le Directeur, de manière directe ou via le CSE.

Chaque année différentes actions concourant à l'amélioration continue sont travaillées en parallèle de la gestion quotidienne des services et il en est rendu compte dans le rapport d'activité de l'Udaf.

Conclusion

Le présent projet de service reprend le cadre légal des mesures exercées par le pôle Familles de l'Udaf en montrant les spécificités de notre association quant à leur mise en œuvre.

Sa réalisation a été nourrie par une forte participation des professionnels de l'Udaf qui témoigne de leur engagement vis-à-vis des personnes que nous accompagnons en phase avec les valeurs associatives que nous défendons.

Trois autres éléments semblent particulièrement intéressants par rapport à la réalisation de ce projet de service.

Les deux premiers sont liés au cadre de la qualité et de l'évaluation des établissements et services médico-sociaux :

- d'une part la mise en œuvre du projet de service est accompagnée d'une méthodologie précise liée au plan de progrès global repris en annexe
- d'autre part la dimension d'amélioration continue dans laquelle nous nous plaçons aujourd'hui est en phase avec les orientations du cadre d'évaluation interne et externe qui est retravaillé par la HAS (Haute Autorité de Santé) depuis qu'elle a repris les compétences de l'ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux).

En ce sens, notre plan de progrès global qui se veut un outil vivant et facilement réactualisable, sera nourri des actions à venir au terme de notre seconde évaluation interne prévue fin 2020.

Enfin, dernier élément, la mise en œuvre de ce projet de service consacre l'intérêt des personnes que nous accompagnons et leur participation que nous souhaitons développer au sein de l'association dans les années à venir.

**Tout groupe humain prend sa richesse
dans la communication, l'entraide et
la solidarité visant à un but commun :
l'épanouissement de chacun
dans le respect des différences**

Françoise Dolto



		OBJECTIFS							2019				2020				2021				2022				>>>	«OBJECTIFS STRATEGIQUES (voir «>> ce que nous visons»>>>»				MAJ 08/06/2020					
Source	PERI-METRE	OBJECTIFS OPERATIONNELS		Actions					Quand	Détail actions	Charge de travail/complexité	Pi-lote	trimestre 4	trimestre 1	trimestre 2	trimestre 3	trimestre 4	trimestre 1	trimestre 2	trimestre 3	trimestre 4	trimestre 1	trimestre 2	trimestre 3	trimestre 4	Au-delà	OBJECTIFS STRATEGIQUES				Commentaire	Avancement			
PAC	Péri-mètre	N_ Obj	Lib_ Obj	N_ Act	Actions					Quand	Détail actions	Charge	Pi-lote	2019_4	2020_1	2020_2	2020_3	2020_4	2021_1	2021_2	2021_3	2021_4	2022_1	2022_2	2022_3	2022_4	Post 2021	Développer la coopération au service des missions	Développer la qualité de nos accompagnements	Faire de l'UDAF une institution accueillante, pour tous			Réaffirmer l'UDAF en tant qu'association agissant pour les familles		
PS 2019	P E T F	4	Développer l'autonomie des personnes accompagnées (mesurs judiciaires et administratives)	4.1	Retravailler le DIPM (pôle PJM) et le DIPC (pôle Familles) et leurs avenants en incluant au minimum un objectif sur l'autonomie et son évaluation régulière					2020	Théma 4	2	EH		D							F									X		X		
PS 2019	G	4		4.2	Aborder la question de l'autonomie dans les audits ou lors de temps d'échange formalisés					2019	Théma 4	1	EH	→													X		X						
PS 2019	P E T F	4		4.3	Mettre en œuvre des sessions animées par les chefs de service par petits groupes de 5 salariés permettant d'aborder les situations accompagnées sous l'angle du développement de l'autonomie (voir quelles bonnes pratiques sont mise en œuvre sur cette question)					2020	Théma 4	1	VZ	→													X		X	lien 6.2					
PS 2019	G	4		4.4	Retravailler les livrets d'accueil en incluant la question de l'autonomie des personnes accompagnées					2020/2021	Théma 4	1	AD				D						F								X	X	X		
PS 2019	G	4		4.5	Développer l'expression collective des personnes accompagnées					D : 2020	Théma 4	2	AD	→												X	X	X	X	lien 3,4/6,3					
PS 2019	G	4		4.6	Développer les actions de l'Institution qui concourent au développement l'autonomie					2020 à 2021	Théma 4	1	AD	→													X		X						
PS 2019	G	4		4.7	Prendre un service civique sur la question de l'autonomie (reprise des ateliers cuisine, atelier de formation au numérique...)					2019	Théma 4	OK	AD	X	→												X	X	X	X					
PS 2019	G	4		4.8	Former les professionnels sur des apports théoriques liés au développement de l'autonomie					D T1 2022 / F T4 2023	Théma 4	1	VL													D			F		X		X	lien avec le Plan de Formation	
PS 2019	G	4		4.9	Développer des outils pour les publics accompagnés favorisant leur autonomie					2021	Théma 4	2	AD	→													X		X	en lien avec Mission Service Civique					

		OBJECTIFS																	2019		2020				2021				2022				>>>	«OBJECTIFS STRATEGIQUES (voir «>>> ce que nous visons»>>>»				MAJ 08/06/2020	
Source	PERI-METRE	OBJECTIFS OPERATIONNELS		Actions		Quand	Détail actions	Charge de travail/complexité	Pi-lote	trimestre 4	trimestre 1	trimestre 2	trimestre 3	trimestre 4	trimestre 1	trimestre 2	trimestre 3	trimestre 4	trimestre 1	trimestre 2	trimestre 3	trimestre 4	Au-delà	OBJECTIFS STRATEGIQUES															
PAC	Péri-mètre	N_ Obj	Lib_ Obj	N_ Act	Actions	Quand	Détail actions	Charge	Pi-lote	2019_4	2020_1	2020_2	2020_3	2020_4	2021_1	2021_2	2021_3	2021_4	2022_1	2022_2	2022_3	2022_4	Post 2021	Développer la coopération au service des missions	Développer la qualité de nos accompagnements	Faire de l'UDAF une institution accueillante, pour tous	Réaffirmer l'UDAF en tant qu'association agissant pour les familles	Commentaire	Avancement										
PS 2019	G	5	Mobiliser la plus value du pôle institution	5.1	Développer une meilleure connaissance des besoins des familles dans les territoires	2020 à 2022	Théma 5	2	AD																				X	lien évaluation CO : 30/06/2020									
PS 2019	G	5		5.2	Proposer et mettre en œuvre des réponses aux besoins des familles dans les territoires	2020 à 2025	Théma 5	2	MV																					X									
PS 2019	G	5		5.3	Développer les actions de la convention d'objectifs pour les publics accompagnés par l'UDAF	2020 à 2025	Théma 5	1	AD																	X	X	X											
PS 2019	G	5		5.4	Ouvrir des actions de la convention d'objectifs aux adhérents et aux publics accompagnés par les associations membres de l'UDAF	A partir de 2022	Théma 5	2	AD																	D		X	X	X	en lien avec la nouvelle CO / accélération calendrier contexte Covid, LFL								
PS 2019	G	5		5.5	Développer davantage de rencontres associant administrateurs et salariés (arbre de Noel, vœux...)	2020 à 2025	Théma 5	1	ADM																				X	X	en attente de la décision du C.A								
PS 2019	I	5		5.6	En lien avec l'équipe de direction, former la chef de projet sur les attendus de la loi 2002-2 et la démarche d'évaluation interne	2020	Théma 5	1	MV			X																X											
PS 2019	G	5		5.7	Impulser à partir du pôle Institution la refonte des outils 2002-2 et l'évaluation interne afin d'apporter un soutien technique et une meilleure coordination sur ces démarches.	2020 à 2021	Théma 5	1	MV							X											X	X	X	X									
PS 2019	G	6	Développer l'expression des personnes accompagnées	6.1	Développer la communication auprès des partenaires pour favoriser l'autonomie des personnes dans les démarches à réaliser	fin 2020 + au fil de l'eau	Théma 6	2	MV																		X	X	X										
PS 2019	P	6		6.2	Travailler à l'aménagement des mesures protections	D : T3 2020	Théma 6	1	VZ																			X		X	lien 4.3								
PS 2019	G	6		6.3	Développer les actions transversales avec le service institution pour proposer des moyens d'expression autres que le quotidien	2021	Théma 6	2	AD																				X	X	voir avec 3.4								
PS 2019	G	6		6.4	Conduire une démarche d'acculturation collective consistant à utiliser un vocabulaire respectueux des personnes accompagnées	2021	Théma 6	2	MV																			X	X	X									
PS 2019	G	6		6.5	Mettre à disposition un boîte baromètre d'appréciation et boîte à idée	2020	Théma 6	1	EH			X																X	X										
PS 2019	P E T F	6		6.6	revoir DIPM et DIPC	2020-2021	Théma 6	1	EH		X				X													X	X	lien 4.1									





Source	PERI-METRE	OBJECTIFS OPERATIONNELS			Actions	Quand	Détail actions	Charge de travail/complexité	Pi-lote	2019	2020				2021				2022				>>>	«OBJECTIFS STRATEGIQUES (voir «>> ce que nous visons»>>>»)				MAJ 08/06/2020	
		trimestre 4	trimestre 1	trimestre 2						trimestre 3	trimestre 4	trimestre 1	trimestre 2	trimestre 3	trimestre 4	trimestre 1	trimestre 2	trimestre 3	trimestre 4	trimestre 1	trimestre 2	trimestre 3		trimestre 4	Au-delà	OBJECTIFS STRATEGIQUES			
PAC	Péri-mètre	N_ Obj	Lib_ Obj	N_ Act	Actions	Quand	Détail actions	Charge	Pi-lote	2019_4	2020_1	2020_2	2020_3	2020_4	2021_1	2021_2	2021_3	2021_4	2022_1	2022_2	2022_3	2022_4	Post 2021	Développer la coopération au service des missions	Développer la qualité de nos accompagnements	Faire de l'UDAF une institution accueillante, pour tous	Réaffirmer l'UDAF en tant qu'association agissant pour les familles	Commentaire	Avancement
PS 2019	G	7	Faire connaître les missions de l'UDAF à l'extérieur	7.1	Formuler un plan de com annuel sur nos missions	D : 2021	Théma 7	2	MV																				
PS 2019	G	7		7.2												X													

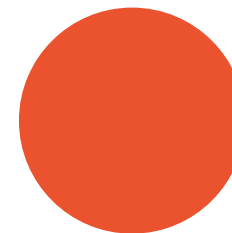
Légende du tableau PPG

PLANIFICATION

Date de réalisation dans le trimestre concerné	X
Action dans la durée avec début et fin identifiés	D...F
Action permanente	→

AVANCEMENT

Action restant à réaliser	
Action en cours de réalisation	
Action réalisée	
Action non réalisée (abandon, délai dépassé)	





Thématique 1 L'EXERCICE DES MESURES - LA PLUS-VALUE DE CHAQUE FONCTION

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
1.1	*	*	Etablir des fiches pratiques (schématique/ tableau) par thèmes en précisant le rôle de chaque fonction	A partir de 2020 Doit évoluer dans le temps	Encadrement Groupe de travail multifonctions Nommer un référent de mise à jour	Travailler à partir des documents existants et les améliorer Calendrier Définir les thèmes Identification d'un/de plusieurs lieux de source d'information Méthode d'actualisation Dégager du temps	Nombre de thèmes finalisés Nombre de mises à jour
1.2	*	*	Travailler le circuit des documents en fonction des mesures	A partir de 2020 Doit évoluer dans le temps	Encadrement Groupe de travail multifonctions Nommer un référent de mise à jour	Travailler à partir de l'arborescence comme guide Identifier les documents et leur circuit Méthode d'actualisation Dégager du temps	Nombre de circuit travaillé Nombre de circuit actualisé
1.3	*	*	Travailler sur l'arborescence GED	A partir de 2020 Doit évoluer dans le temps	Encadrement Groupe de travail multifonctions Nommer un référent de mise à jour	Travailler à partir de l'arborescence actuelle et du travail sur les circuits Méthode d'actualisation Dégager du temps	Nombre d'actualisation
	*	*	Organiser des temps de travail pour échanger sur la mise en œuvre de la mesure --> cf la fiche sur les relations avec les banques	A partir de 2020	Mandataire-DPF-TS/ comptable à mettre en place Une fois par mois	Dégager du temps Formaliser ces temps d'échanges	Mise en œuvre des groupes
1.4			Rencontres des partenaires avec un représentant de chaque fonction	A partir 2021	Groupe multifonction selon les rencontres envisagées	Calendrier Compte rendus selon l'objectif réunion	Nombre de rencontre
1.5	*	*	Intégrer dans le livret d'accueil du salarié un message sur les bonnes pratiques du travail en équipe	A partir 2020	Encadrement Groupe travail multifonctions	Calendrier Recherche volontaires Chercher des exemples	Réalisation charte

Thématique 2 LES RELATIONS AVEC LES BANQUES

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
2.1.	X	X	Etablir et actualiser en permanence un document de synthèse des différents interlocuteurs bancaires connus	F : 31/12/19	Encadrement/ Un Référent volontaire	Collecter les informations existantes/ établir un document sous forme de répertoire/mise à disposition dans la bureautique Mails pour connaître les infos connues en interne/ Contacter les banques pour vérification/ mise en place d'un référent pour la collecte et la mise à jour/	Diffusion du tableau / Nombre de banque référéncé
2.2	X	X	Reprendre les relations avec les banques partenaires et voir les améliorations possibles	En continu, en cours et à développer 2020	Encadrement/ Groupe de travail transversal	Collecter les difficultés et améliorations souhaitées/ identifier les risques Réunions/rencontres/	Rapidité de traitement Réponses rapides et adaptées Nouveaux moyens de paiement
2.3	X		Prendre contact avec d'autres partenaires et étudier les partenariats possibles	«Débuté à poursuivre 2020-2024»	Encadrement	Contacts/réunions/compte rendu aux équipes	Nombre banque contactée Nombre de partenariat réalisé
2.4		X	Connaitre les banques dans lesquelles nos usagers possèdent des comptes pour axer la recherche de partenariat	F : 31/12/19	Encadrement/ responsable informatique/ Un Référent volontaire	Extraction TWIN	«Extraction réalisée Nombre de banque répertoriées»
2.5	X		Augmenter le nombre de banque en télétransmission (réception des relevés)	Au fur et à mesure du développement des partenariats	Encadrement/ responsable informatique	Paramétrages TWIN/ conventions/information équipes	Nombre de banque télétransmises
2.6		X	Rencontrer les autres Udaf et AT du département pour connaître leurs pratiques et connaissances de leurs partenaires	? : 2020	Encadrement/ Réunion interservices	Réunion / développer les relations entre responsables de pôles	«Nombre de réunion Comptes rendus des réunions»
2.7	X	X	Créer des fiches pratiques synthétiques d'ouverture / de transformation / de fermeture / placements / comptes joints des comptes bancaires par type de mesure	F : 31/12/20	Encadrement/ grou pe de travail transversal	Réunion/réalisation des fiches/diffusion	Nombre de fiches réalisées Délais de traitement
2.8		X	Formation générale et synthétique sur les placements	F : juin 2020	Intervenant extérieur	Plan de formation/information lors de réunion	«Nombre de réunion/ formation Nombre de personnes qui ont suivi les réunions/ formations»
2.9	X		Mettre en place un temps d'échange régulier (comptable/mandataire-dpf-ts)	D : 1/04/20	Encadrement/ Binômes comptable/ manda taire-DPF-TS	S'accorder un temps le fixer pour le rendre une pratique professionnelle Viser une fois par mois	Règle de planification posée Nombre de rencontres

Thématique 3 L'ACCUEIL

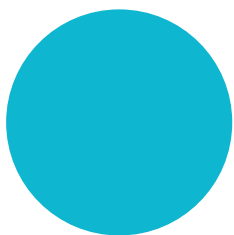
	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
3.1	X	X	Renforcer les effectifs du service accueil	2019	Direction, service RH, agents d'accueil	Choix de direction en lien avec les budgets accordés par la DRJSCS	Postes créés
3.2	X	X	Faire former par l'UNAFOR l'ensemble des agents d'accueil sur 4 sessions en lien avec l'Udaf du Cantal	2019/2020	UNAFOR, agents d'accueil	Projet de formation commun porté par les Udaf 15 et 63	Nombre de sessions organisées Nombre de salariés formés
3.3	X	X	Harmoniser sur les deux pôles opérationnels (pôles familles et PJM) les pratiques professionnelles en lien avec l'accueil	2020	Encadrement, salariés pôles opérationnels, agents d'accueil	Réflexion collective par pôle sur les pratiques à harmoniser/ une ambition avec des règles simples / créer un groupe de travail ? (par exemple : diffusion des adresses mails des professionnels, tenues des plannings, visibilité des remplacements organisation de permanences téléphoniques...)	Procédure reprenant les pratiques liées à l'accueil, respect de ces pratiques par les professionnels
3.4	X	X	Organiser des réunions d'expression des usagers qui pourront s'exprimer notamment sur la question de l'accueil.	2020 et au-delà	Encadrement, salariés des différents services, usagers	Organisation des réunions d'expression (une prévue par pôle opérationnel en 2020)	Nombre de réunions organisées Nombre de participants
3.5	X	X	Refonte de l'interface accueil de l'intranet / déterminer quels outils pourraient favoriser la mobilité (téléphonie, accès à distance, nouveau matériel informatique...)	2020	«Informaticien, encadrement, salariés, prestataires externes»	Il est prévu d'utiliser la nouvelle interface TWIN, une fois qu'elle sera disponible et s'il est confirmé qu'elle est au niveau de celle de l'intranet. La tenue des plannings sera faite sous outlook. A terme l'intranet devrait disparaître. Il est indispensable que la nouvelle interface accueil de twin pour la prise de messages soit aussi efficiente que celle de l'intranet actuellement utilisé. Moyens visés téléphonie, accès à distance, nouveau matériel informatique...	Mise en œuvre de l'interface TWIN Gestion des plannings sous outlook Disparition de l'intranet Développement d'outils favorisant la mobilité
3.6	X	X	Retravailler les livrets d'accueil salariés et administrateurs. Organiser un parcours d'accueil pour le nouveau salarié incluant un passage par le service accueil	2020	Secrétaire institution, encadrement, service Rh, salariés	Il est prévu de faire appel à la graphiste indépendante pour la mise en page de ces livrets /exemple : il pourrait être prévu que chaque nouveau salarié réponde 2h au téléphone afin de prendre conscience des ??	Effectivité des nouveaux livrets d'accueil Effectivité du parcours du nouveau salarié
3.7	X	X	Simplifier les conditions d'accès à la prime de tutorat (avec par exemple la mise en place d'un forfait)	2020	Encadrement		Nouvelles conditions de la prime de tutorat.

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
3.8	X	X	Organiser au moins une fois par an une réunion avec l'ensemble des salariés de l'accueil et trois salariés de chaque pôle opérationnel	2020	Encadrement, agents d'accueil, salariés des pôles opérationnels		Nombre de réunions organisées Nombre de participants
3.9	X		Prévoir lors du déménagement, les conditions favorisant un accueil adapté pour les usagers (accueil physique agréable et apaisant, mise en place d' un nouveau standard permettant de mieux traiter les appels...)	2021	Encadrement, agents d'accueil, prestataire externe	Coûts des installations prévues tels que l'achat ou la location du nouveau matériel	Effectivité des différentes installations
3.10			Mettre en place un référent technique sur la téléphonie	2019	Informaticien	Financement du poste, audit,résiliation du contrat de l'un des prestataires externe	Mission confiée à l'informaticien
3.11			Travailler un parcours d'accueil pour le nouveau salarié incluant un passage par le service accueil	2020	Encadrement		

Thématique 4 L'AUTONOMIE

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
4.1	X	X	Retravailler le DIPM (pôle PJM) et le DIPC (pôle Familles) et leurs avenants en incluant au minimum un objectif sur l'autonomie et son évaluation régulière	2020	Encadrement, groupe de travail incluant des professionnels, chef de projet	«Benchmark à réaliser auprès d'autres Udaf Test et accompagnement sur la mise en œuvre»	Indicateur de réalisation (fait ou non) / Nombre de DIPM avec 1 objectif
4.2	X	X	Aborder la question de l'autonomie dans les audits ou lors de temps d'échange formalisés	2019	Encadrement/ professionnels		Nombre de temps d'échange Nombre de situations abordées sous l'angle de l'autonomie
4.3	X		Mettre en œuvre des sessions animées par les chefs de service par petits groupes de 5 salariés permettant d'aborder les situations accompagnées sous l'angle du développement de l'autonomie (voir quelles bonnes pratiques sont mise en œuvre sur cette question)	2020	Encadrement/ professionnels	Ne pas se focaliser sur les problématiques mais sur des approches positives des situations. A adapter pour chaque pôle.	«Nombre de sessions réalisées sur l'année Nombre de situations abordées sur l'année»
4.4		X	Retravailler les livrets d'accueil en incluant la question de l'autonomie des personnes accompagnées	2020	Encadrement, groupe de travail incluant des professionnels, chef de projet, graphiste		Indicateur de réalisation (fait ou non)
4.5	X	X	Développer l'expression collective des personnes accompagnées	2020	Encadrement, chef de projet, professionnels, usagers	Faire une première réunion test par pôle en 2020	Nombre de réunion d'expression des usagers Nombre d'usagers par réunions Questionnaires de satisfaction en fin de réunion

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
4.6	X	X	Développer les actions de l'Institution qui concourent au développement l'autonomie	2020 à 2021	Encadrement, chef de projet, professionnels, usagers, partenaires		Nombre de personnes bénéficiant des actions de la convention d'objectifs
4.7		X	Prendre un service civique sur la question de l'autonomie (reprise des ateliers cuisine, atelier de formation au numérique...)	2020	Encadrement, chef de projet, professionnels, usagers, partenaires		Nombre d'ateliers organisés sur l'année Nombre de participants aux ateliers
4.8	X	X	Former les professionnels sur des apports théoriques liés au développement de l'autonomie	2021	UNAFOR		Nombre de professionnels formés
4.9	X		Développer des outils pour les publics accompagnés favorisant leur autonomie	2021	Encadrement, professionnels, usagers	Prendre en compte les besoins des personnes accompagnées et adapter les outils (ex : outils de gestion du budget, guide déménagement, guide des documents à conserver...)	Nombre d'outils réalisés



Thématique 5 LA PLUS-VALUE DE L'INSTITUTION

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
5.1	X		Développer une meilleure connaissance des besoins des familles dans les territoires	2020 à 2022	Directeur Encadrement Chef de projet Administrateurs Partenaires Consultant	Cadre de la convention d'objectifs	Evaluation des actions de la convention d'objectifs
5.2	X		Proposer et mettre en œuvre des réponses aux besoins des familles dans les territoires : en lien avec les CIAS, avec le développement des maisons France services, via le service Point conseil budget et le projet de maison relais à Chabreloche.	2020 à 2025	Directeur Encadrement Chef de projet Administrateurs Partenaires	Partenariats à engager à l'échelle des territoires	Nombre de nouvelles réponses ou services Nombre de bénéficiaires
5.3	X		Développer les actions de la convention d'objectifs pour les publics accompagnés par l'Udaf	2020 à 2025	Encadrement Chef de projet Salariés		Nombre d'utilisateurs ayant bénéficié d'au moins une action de la convention d'objectifs
5.4		X	Ouvrir des actions de la convention d'objectifs aux adhérents et aux publics accompagnés par les associations membres de l'Udaf	A partir de 2021	Encadrement Chef de projet Salariés	Cadre de la convention d'objectifs	Nombre d'utilisateurs ou de membres des associations ayant bénéficié d'au moins une action de la convention

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
5.5		X	Développer davantage de rencontres associant administrateurs et salariés (arbre de Noel, vœux...)	2020 à 2025	Administrateurs Secrétaire institution Salariés		Nombre de rencontres dans l'année entre administrateurs et salariés
		X	Organiser une demi-journée de découverte des métiers de l'Udaf pour chaque nouvel arrivant, salarié ou administrateur.	2020 à 2025	Secrétaire institution Service RH Administrateurs salariés		Nombre de demi-journées de découverte mises en œuvre annuellement
		X	Faire connaître et valoriser les différentes actions de l'Udaf au niveau institutionnel et au niveau des services	2020 à 2025	Directeur Administrateurs Encadrement Salariés		Nombre d'outils de communication développés sur l'année Nombre d'événements organisés
5.6	X		En lien avec l'équipe de direction, former la chef de projet sur les attendus de la loi 2002-2 et la démarche d'évaluation interne	2020	Encadrement Chef de projet Salariés	Intervention d'un consultant/formateur	Indicateur de réalisation (fait ou non fait)
5.7	X		Impulser à partir du pôle Institution la refonte des outils 2002-2 et l'évaluation interne afin d'apporter un soutien technique et une meilleure coordination sur ces démarches.	2020 à 2021	Encadrement Chef de projet Salariés Administrateur(s) réfèrent (s)		Outils 2002_2 retravaillés Nombre de réunions d'expression des usagers et de participants Mise en œuvre de l'évaluation interne

Thématique 7 FAIRE CONNAITRE LES MISSIONS

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement	
7.1 / 7.2			Formuler le plan de com 2020 sur nos missions	31/12/19	OB/SB		Plan de com diffusé	
			Formuler un plan de com annuel sur nos missions	Permanent				
			Toutes les actions ci-dessous font partie du plan de com					
	X	X	Définir les partenaires prioritaires pour diffuser l'information	2020	Pôle PJM Pôle familles Institution CA	Réunions de travail de professionnels de l'Udaf et des administrateurs bénévoles	Nombre de réunions Compte rendu	
	X	X	Définir le contenu des interventions	Fin 2020-2021	Pôle PJM Pôle familles Institution	Réunions de travail et de coordination	Nombre de réunions Compte rendu	
	X	X	Proposer des sessions d'informations et de vulgarisation de nos missions avec un contenu technique pragmatique auprès de futurs professionnels	2021	Pôle PJM Pôle familles	Proposition faite et intervention sur sollicitation	Réalisation des interventions Bilan d'activité	
	X	X	Accueil des stagiaires à développer	En cours	Pôle PJM Pôle familles	Dispositif mis en place par l'Udaf gratification du stagiaire reconnaissance du Maître de Stage	Nombre de stagiaire accueilli par an	
	X	X	Rencontrer les partenaires ciblés pour conduire les interventions	Fin 2020-2021	Pôle PJM Pôle familles Institution CA	Définition d'un calendrier Rencontre dans les locaux des partenaires	Nombre de réunions Compte rendu	
	X	X	Refonte des livrets d'Accueil pour les deux pôles	2020	Direction Institution	Groupe de travail	Diffusion des nouveaux supports aux salariés pour diffusion aux usagers	
	X	X	Etoffer des informations relatives aux activités sur le site internet	2020	Institution Informaticien Responsables de Pôle	Une réunion de travail	Date de mise en ligne des modifications sur le site internet	

Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
X	X	Continuer l'ISTF et permanences dans les tribunaux	En cours	Pôle PJM Institution	Permanences dans les tribunaux, Udaf Réunions collectives, plaquettes, affiches	Tableau de bord Compte rendu de réunions Rapport d'activité Site internet DDCS
X	X	Développer des réunions collectives sur des Thématiques définies au préalable	2021	Pôle PJM Pôle Familles Institution	Faire la promotion des évènements : presse, mailing, site internet, affichage	Nombre de réunions
X	X	Poursuivre l'organisation des colloques	En cours	Institution Direction	Intervention de professionnels Udaf et en dehors	La réalisation des évènements programmés à raison d'une fois par an
X	X	Faire connaître l'exercice de nos missions à travers des vis ma vie	En cours	Tous les salariés Administrateurs Elus	Temps d'immersion dans les différentes fonctions	Réalisation des temps
X	X	Inviter la presse à un temps d'immersion dans les fonctions de mandataire, DPF, Travailleurs sociaux	2022	Institution Direction CA	Réunions de travail	Publication
X	X	Participation au Forum des associations sur tout le territoire	En cours	Institution Encadrement Salariés ?	Participation des salariés, des administrateurs,	Réalisation d'évènements




Thématique 6 L'EXPRESSION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
6.1	X	X	Developper les partenariats pour favoriser l'autonomie des personnes dans les démarches à réaliser	dernier trimestre 2020 (conférence) et au fil de l'eau	Institution Encadrement	petis dejeuners avec les partenaires, colloque, conférences annuelles	fait/pas fait
6.2	X		Travailler à l'aménagement des mesures protections	2ème semestre 2020	Encadrement - Mandataire	thématique à inscrire dans une réunion de service ou un groupe de travail	Nombre de groupe de travail réalisé / Nombre de mesures aménagées
6.3	X		Développer les actions transversales avec le service institution pour proposer des moyens d'expression autres que le quotidien	A partir de 2021	Institution Encadrement Mandataire TS	Groupe expression des usagers ; recueil de paroles des participants ; Service Civique	Nombre d'action réalisé
6.4	X	X	Avoir une attention au vocabulaire utilisé pour valoriser les personnes, pour ne pas strigmatiser les personnes: support écrit, présentation notre façon de parler	dès que possible	Tout Udaf	Groupe de réflexion et vérifier nos supports de communication	nombre de groupe de réflexion / Vocabulaire employé dans les outils de communication vérifié
6.5	X	X	Metttre à disposition un boite baromètre d'appréciation et boite à idée	2021 en lien avec l'évaluatrimon interne	Institution Encadrement Accueil Délégué mandataire TS	Groupe de travail sur uen fiche baromètre d'appréciation (avec date du jour)	Mise en place de la boite
6.6	X	X	revoir DIPM et DIPC	1er trismestre 2020	Encadrement - Mandataire	Groupe de travail et inter service pour faire de ce support un outil de travail	rédaction d'un nouveu DIPC et DIPM



**UNION DÉPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES
DU PUY-DE-DÔME**

2 rue bourzeix
63 000 CLERMONT-FERRAND

 04 73 31 92 63

 Udaf63@Udaf63.fr

www.Udaf63.fr