

2024-2029

**PROJET
DE SERVICE**

**SERVICE DE DELEGUE
AUX PRESTATIONS
FAMILIALES (SDPF)**

APAJH 04

SERVICE DE DELEGUE AUX
PRESTATIONS FAMILIALES (SDPF)

7B AVENUE BLACHES GOMBERT
04160 CHATEAU ARNOUX ST AUBAN
Fax : 04 92 64 48 22
Tél. : 04 92 64 48 19

SOMMAIRE

1. LES ENJEUX DU PROJET DE SERVICE	1
2. MÉTHODOLOGIE	2
3. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE, DU SERVICE ET DU PUBLIC	3
3.1 L'ASSOCIATION APAJH04, L'HISTOIRE, LES VALEURS.....	3
3.1 PRÉSENTATION DU SERVICE D.P.F.	5
4. PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION ACTUELLE DU SERVICE	11
4.1 ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES.....	11
4.2 LES MOYENS.....	12
4.2 LE CADRE DE FONCTIONNEMENT ET LA GESTION DES RISQUES	15
4.3 LA COMMUNICATION INTERNE ET LES MODALITES DE COORDINATION	16
4.4 L'AMÉLIORATION EN CONTINU : DES OUTILS AU SERVICE DE NOS MISSIONS	17
5. DIAGNOSTIC DU SERVICE EN MIROIR DES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES	18
5.1 POSITIONNER LA BIEN-ÊTRE ET L'ÉTHIQUE AU CŒUR DU SERVICE	18
5.2 GARANTIR LES DROITS DES FAMILLES ACCOMPAGNÉES	19
5.3 PARTICIPATION DES FAMILLES ACCOMPAGNÉES A LA VIE SOCIALE ET A LA REVISION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE AVEC LES PROFESSIONNELS.	22
5.4 DONNER UN RÔLE CENTRAL A LA COCONSTRUCTION ET A LA PERSONNALISATION DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT	23
5.5 ACCOMPAGNER L'AUTONOMIE DES FAMILLES	26
5.6 ASSURER LA PREVENTION, L'ÉDUCATION ET L'ACCOMPAGNEMENT A LA SANTÉ.....	27
5.7 ASSURER CONTINUITÉ ET FLUIDITÉ DES PARCOURS ET PRÉPARER LA FIN DE MESURE	27
5.8 ASSURER UNE DÉMARCHÉ QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES	29
6. PERSPECTIVES ET CONCLUSION	30
7. EXTRAIT DU PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ 2024-2029	32

1. LES ENJEUX DU PROJET DE SERVICE

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a généralisé et rendu obligatoire la rédaction d'un projet de service pour les ESSMS (Établissements Sociaux et Médico-Sociaux). L'article L. 311-8 du Code de l'action sociale et des familles déclare que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. ». Il recense les principes d'action et les orientations stratégiques pour les cinq ans à venir, document de référence permettant d'aborder un autre temps décisif : l'évaluation externe et plus globalement de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Delphine BRETON, Directrice Générale

Christophe DEKEUKELARE, chef de service



2. MÉTHODOLOGIE

Le service de délégué aux prestations familiales (DPF) est composé d'une déléguée, d'une assistante, et d'un chef de service. Ils assurent tous les trois, à temps partiel, le suivi d'environ 13 mesures¹.



Dans ce contexte, l'ensemble des professionnels se sont mobilisés pour réfléchir à l'actualisation du projet de service élaboré en 2013. Avec l'assistance du cabinet SOCRATES², et en application du référentiel de l'évaluation externe publié par la haute autorité de santé, le projet de service détermine des axes de travail. Ce lien entre l'autoévaluation et le projet de service élaboré en référence à la recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM/HAS intitulée « Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service », dévoile la pertinence de la démarche d'amélioration continue de la qualité engagée par l'association APAJH 04.

Ce projet de service initié au cours du 1^{er} semestre 2024 vise également à répondre aux normes, attentes et recommandations suivantes :

- ✓ Le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales en Provence-Alpes-Côte d'azur 2021-2025.
- ✓ Les recommandations des bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé (HAS).
- ✓ La réglementation en vigueur.

Les professionnels du service relisent et valident la rédaction finale du projet, à partir des éléments recueillis dans les groupes de travail.

Ainsi, ce projet est fondé sur 4 principes méthodologiques qui ont été :



Une démarche participative



Une démarche cohérente et coordonnée



Une démarche planifiée



Une démarche transparente

Enfin, le projet de service a été approuvé par le Conseil d'Administration de l'association le 12 décembre 2024.

¹ Rapport d'activité du DPF de l'association A.P.A.J.H. 04 pour l'exercice 2023, page 7 : nombre de mesures AGBF 2021 à 2023).

² SOCRATES : cabinet de conseil, de formation, d'évaluation spécialisé dans le domaine de l'éthique professionnelle, de la qualité et de la RSE. 14 Rue du Pré Paillard, 74940 Annecy. Téléphone : 04 50 10 47 63

3. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE, DU SERVICE ET DU PUBLIC

3.1 L'ASSOCIATION APAJH04, L'HISTOIRE, LES VALEURS

L'APAJH04, organisme laïque à but non lucratif régi par la loi de 1901 et déclaré d'utilité publique, a obtenu en 2019 la reconnaissance d'intérêt général et la qualification d'assistance et de bienfaisance.

Née en 1964 de la volonté de militants (enseignants et soignants), elle avait pour objectifs de proposer des réponses adaptées aux enfants en situation de handicap et de faire évoluer le regard de la société. En 1974, l'adhésion à la Fédération des APAJH qui développe des actions dans la société française et auprès du législateur, nomme officiellement le comité en tant que APAJH04. Depuis soixante ans, un certain nombre d'établissements et services ont été créés. Les administrateurs de l'APAJH 04 se sont positionnés dans toutes les instances concernées par le handicap.

Active depuis 60 ans auprès des pouvoirs publics, des acteurs sociaux et médico-sociaux, l'APAJH 04 promeut les valeurs républicaines de **laïcité, de citoyenneté, de solidarité, de primauté et de respect de la personne, d'égalité des droits** et de préservation de l'environnement.

Ces valeurs sont au cœur des actions que nous développons dans un environnement économique et social en profonde mutation. Elles se déclinent principalement par une gestion désintéressée valorisant le respect de l'autre, la reconnaissance des différences dans un environnement attaché aux principes de laïcité.

3.1.1 LES MISSIONS DE L'APAJH 04



- Accompagner des personnes en situation de handicap et/ou sous protection juridique
- Assurer la promotion des droits des personnes
- Déployer des actions militantes
- Assurer une représentation auprès des pouvoirs publics
- Gérer des établissements et services dans le respect des agréments confiés

3.1.2 NOS ENGAGEMENTS ET PRINCIPES D'ACTION



- Promouvoir un parcours inclusif adapté pour tous
 - Respecter les besoins et les attentes des personnes accompagnées dans leur auto-détermination
 - Garantir la qualité de l'accompagnement en développant des offres individuelles adaptées
 - Assurer une efficacité de nos services et établissements
 - Soutenir la dynamique associative et le bénévolat
- Favoriser une action associative écoresponsable

Association militante, elle agit pour l'inclusion et l'autodétermination. Animée par une collectivité de citoyens bénévoles, elle œuvre dans l'intérêt des personnes en situation de handicap ou de vulnérabilité et de leurs familles. L'APAJH 04 accompagne des personnes de tous âges, de tous types et de toutes situations de handicap.

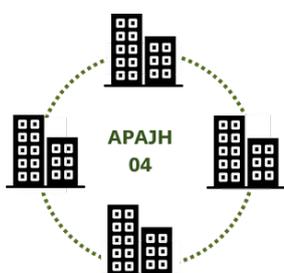
L'APAJH04 fonde son action sur l'absolu respect de la personne humaine et le vivre « ensemble ». Elle entend promouvoir la dignité, la citoyenneté, le droit au travail des personnes en situation de handicap ou de dépendance en œuvrant à la fois pour leur complet épanouissement individuel et leur meilleure participation à l'ensemble de la vie sociale.

Les membres de l'association soulignent l'attachement à la mise en œuvre des droits des bénéficiaires des services rendus, notamment à la garantie d'un projet de vie individualisé assorti d'un accompagnement adapté. Cette idée forte est un des fondements de l'action et préserve de toute exclusion.

L'association est gestionnaire d'établissements et de services dans lesquels des personnels qualifiés s'attachent à décliner ses valeurs et ses orientations. Entité juridique autonome, elle définit, dans sa gouvernance, les responsabilités et les délégations tant des administrateurs que des personnels. L'APAJH 04 est attachée à l'animation et à la transparence de la vie associative.

Le siège administratif occupe une place centrale dans le département des Alpes-de-Haute-Provence, au carrefour de La Bléone et de la Durance, sur la commune de CHÂTEAU-ARNOUX.

Aujourd'hui, l'APAJH 04 est gestionnaire de plusieurs établissements et services qui proposent des accompagnements pluridisciplinaires et spécifiques en fonction des besoins des personnes en situation de handicap :



- Dispositif d'Accompagnement Médico-Educatif « La Durance »
 - Entreprise Adaptée « Lou Jas »
 - Le service mandataire à la protection judiciaire des majeurs
 - Le service délégué aux prestations familiales
 - Le Service d'éducation spéciale et de soins à domicile handicap moteur et déficience visuelle (SESSAD HMDV)
- Établissement pour Enfant et Adolescents Polyhandicapés (EEAP)
- Dispositif Institut Thérapeutique Et Pédagogique (DITEP TCC)
- Dispositif lié aux troubles sévères du langage et des apprentissages (DITEP DYS) « Les lavandes ».

3.1 PRÉSENTATION DU SERVICE D.P.F.

3.1.1 IDENTITE ET HISTOIRE

A. La carte d'identité du service

Nom du service :	SERVICE DPF CHÂTEAU-ARNOUX
Type établissement :	Service Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial
Adresse :	SERV. D.P.F. CHÂTEAU-ARNOUX 7B AVENUE BLÂCHES GOMBERT 04160 CHÂTEAU-ARNOUX ST AUBAN
Tél.	04 92 64 48 19
N° FINESS	04 000 458 2
N° FINESS entité de rattachement	04 000 028 3
N° SIRET	31427167700150
Convention collective applicable aux professionnels :	CCN 1966
Type d'autorisation :	Arrêté préfectoral d'autorisation N° 2010-1618 du 28 juillet 2010 valable 15 ans
Mode de financement :	Préfet de région, établissement et services sociaux
Date d'autorisation de création :	3 janvier 2012
Date d'ouverture au public :	01 octobre 2012
Public :	Toute famille bénéficiaire d'une prestation familiale, ayant des difficultés de gestion du budget familial dont les incidences sur l'enfant sont préjudiciables.
Capacité d'accueil :	60 mesures
Gestionnaire :	APAJH 04

B. Histoire du service et identité du service

En 2011, l'APAJH 04 a répondu à un appel à projet de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations des Alpes-de-Haute-Provence pour la création d'un Service Délégué aux Prestations Familiales sur le département.

Plus aucune mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial n'était exercée dans le département depuis que la Caf avait cessé cette activité en 2010.

Suite à cet appel à projet, l'APAJH 04 a obtenu l'autorisation d'ouverture d'un Service DPF selon l'arrêté préfectoral n° 2012-05 du 3 janvier 2012.

L'autorisation a été délivrée pour exercer 60 mesures.

L'activité du service a réellement débuté le 1^{er} novembre 2012.

Le service DPF est implanté dans les locaux du service mandataire.

Le service DPF exerce des mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial qui lui sont confiées par le juge des enfants du TGI de DIGNE LES BAINS. Ces mesures sont exercées dans le cadre de la protection de l'enfance lorsque les prestations familiales ne sont pas utilisées dans l'intérêt des enfants.

En effet, après une carence de deux ans de la mesure AGBF sur le département, le service n'était plus du tout visible sur le territoire. De ce fait, le service a effectué des campagnes d'information sur le département pour présenter le service, la mesure et ses objectifs. Les professionnels du SDPF ont notamment rencontré la juge des enfants et les partenaires.

3.1.2 IMPLANTATION ET LOCAUX

Après plusieurs années d'activités au sein du siège social, le service DPF déménage, en juin 2019, dans de nouveaux locaux situé 7 bis avenue des Blâches-Gombert à Château-Arnoux. Cet espace est mutualisé avec le service des mandataires judiciaire à protection des majeurs (SMJPM), (Cf. plans infra.), L'accessibilité aux personnes à mobilité réduite est améliorée.



Figure 1 : rez-de-chaussée

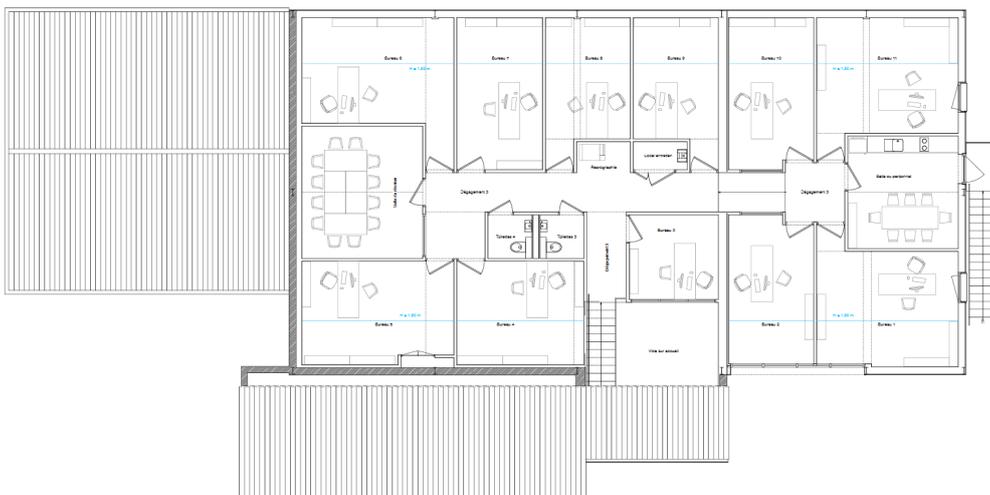


Figure 2 : étage

3.1.3 LES MISSIONS

A. Le contexte juridique/Réglementations/Autorisations

Le cadre juridique et les finalités du projet de service sont liés à :

- **La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a rendu obligatoire l'élaboration d'un projet de service afin de déterminer les objectifs d'amélioration de la qualité des prestations à cinq ans.**
- **La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance a transformé la mesure de tutelle aux prestations sociales enfants en mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial, qu'elle introduit dans le champ de la protection de l'enfance. Cette mesure enrichit ainsi la palette des mesures d'assistance éducative dont dispose le juge des enfants.**

La loi inscrit cette mesure à l'article 375-9-1 du Code civil :

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

Cette déléguée prend toutes décisions, en s'efforçant de recueillir l'adhésion des bénéficiaires des prestations familiales ou de l'allocation mentionnée au premier alinéa et de répondre aux besoins liés à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants ; elle exerce auprès de la famille une action éducative visant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations.

La liste des personnes habilitées à saisir le juge aux fins d'ordonner cette mesure d'aide est fixée par décret.

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

- **Les articles L.552-6 et L.755-4 du Code de la Sécurité sociale.**

Article L552-6 : *Dans le cadre de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial prévue à l'article 375-9-1 du Code civil, le juge peut décider qu'une personne qualifiée, dite " délégué aux prestations familiales ", perçoit tout ou partie des prestations familiales et du revenu de solidarité active servi aux personnes isolées mentionnées à l'article L. 262-9 du Code de l'action sociale et des familles, dus au bénéficiaire de la mesure.*

La charge des frais de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial incombe à l'organisme qui sert la prestation familiale ou l'allocation due à la famille et perçue par la déléguée. Si plusieurs prestations sociales sont perçues par la déléguée, la charge incombe à l'organisme versant la prestation au montant le plus élevé ».

- **La procédure de décision d'une MJAGBF**

Les articles 1200-2 à 1200-11 du Code de procédure civile décrivent le processus judiciaire d'une mesure d'AGBF :

« Art. 1200-2.-Est compétent pour ordonner une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial prévue à l'article 375-9-1 du Code civil le juge des enfants du lieu où demeure l'allocataire ou l'attributaire des prestations familiales auxquelles le mineur ouvre droit.

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

« Art. 1200-3.-Le juge des enfants peut être saisi par :

1° L'un des représentants légaux du mineur ;

2° L'allocataire ou l'attributaire des prestations familiales auxquelles ouvre droit le mineur ;

3° Le procureur de la République ;

4° Le maire de la commune de résidence de l'allocataire ou de l'attributaire des prestations familiales auxquelles le mineur ouvre droit, ou le maire de la commune de résidence de ce mineur, conjointement avec l'organisme débiteur des prestations familiales, en application des dispositions de l'article 375-9-2 du Code civil.

Le juge des enfants peut se saisir d'office à titre exceptionnel.

Le président du conseil général peut signaler au procureur de la République toute situation pour laquelle l'accompagnement en économie sociale et familiale est insuffisant. Celui-ci s'assure qu'une telle situation entre dans le champ d'application de l'article 375-9-1 du Code civil. »

« Art. 1200-4.-Le juge des enfants avise de l'ouverture de la procédure, s'ils ne sont pas auteurs de la saisine :

1° Les représentants légaux du mineur ;

2° L'allocataire ou l'attributaire des prestations familiales auxquelles ouvre droit le mineur ;

3° Le procureur de la République ;

4° L'organisme débiteur des prestations familiales ;

5° Le président du conseil général de la résidence de l'allocataire ou de l'attributaire des prestations familiales.

Cet avis informe l'allocataire ou l'attributaire des prestations familiales de son droit de choisir un avocat ou de demander qu'il lui en soit désigné un d'office, conformément aux dispositions de l'article 1200-5. Il l'informe également de la possibilité de consulter le dossier, conformément aux dispositions de l'article 1200-6.

Après avoir recueilli toutes informations utiles, le juge convoque, au moins huit jours avant la date de l'audience, l'allocataire ou l'attributaire des prestations familiales et en avise leur avocat désigné ou choisi lorsqu'il en a été informé.

L'allocataire ou l'attributaire est avisé à chaque convocation, dans les mêmes termes que dans l'avis d'ouverture de la procédure, de son droit d'être assisté par un avocat lors de l'audience et de consulter le dossier.

Le juge des enfants peut également convoquer à l'audience toute personne dont l'audition lui paraît utile.
»

« Art. 1200-5.-L'allocataire ou l'attributaire des prestations familiales peut choisir un avocat ou demander au juge que le bâtonnier lui en désigne un d'office. La désignation demandée doit intervenir dans les huit jours de la demande.

Le droit d'être assisté par un avocat est rappelé à l'intéressé lors de la première audience. »

« Art. 1200-6.-Dès l'avis d'ouverture de la procédure et jusqu'à la veille de l'audience, le dossier peut être consulté au greffe par l'avocat, qui peut se faire délivrer copie de tout ou partie des pièces du dossier pour l'usage exclusif de la procédure de mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial. Il ne peut transmettre à son client les copies ainsi obtenues ou la reproduction de ces pièces.

Jusqu'à la veille de l'audience, le dossier peut également être consulté directement par l'allocataire ou l'attributaire des prestations à sa demande. Cette consultation est réalisée aux jours et heures fixés par le juge. En l'absence d'avocat, le juge peut, par décision motivée, exclure du dossier tout ou partie des pièces dont la consultation porterait une atteinte excessive à la vie privée d'une partie ou d'un tiers.

Le dossier peut être consulté dans les conditions prévues à l'alinéa précédent par la déléguée aux prestations familiales désigné par le juge.

La décision écartant certaines pièces de la consultation est notifiée dans les huit jours à la personne qui en a fait la demande. Le procureur de la République est avisé de cette notification. »

« Art. 1200-7.-Avant toute audience, le dossier est transmis au procureur de la République qui fait connaître au juge, au moins huit jours avant l'audience, son avis écrit sur la suite à donner et lui indique s'il entend formuler cet avis à l'audience. Il n'y a pas lieu à communication pour avis avant la première audience lorsque le juge a été saisi par le ministère public. »

« Art. 1200-8.-L'affaire est instruite et jugée en chambre du conseil.

L'audience peut être tenue au siège du tribunal pour enfants ou au siège d'un tribunal d'instance situé dans le ressort, que la convocation indique.

A l'audience, le juge entend l'allocataire ou l'attributaire des prestations familiales et porte à sa connaissance les motifs de sa saisine. Il entend toute autre personne dont l'audition lui paraît utile. L'avocat de l'allocataire ou de l'attributaire des prestations est entendu en ses observations. »

« Art. 1200-9.-Le juge des enfants se prononce sur la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial par décision séparée des autres décisions relatives à l'assistance éducative.

La mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial peut à tout moment être modifiée ou rapportée soit :

1° D'office par le juge ;

2° A la demande du procureur de la République ;

3° A la demande des personnes ayant saisi le juge en application des 1°, 2° et 4° de l'article 1200-3 ;

4° A la demande de la déléguée aux prestations familiales. »

« Art. 1200-10.-La décision du juge des enfants est notifiée dans les huit jours aux parties et, en tout état de cause, à la déléguée aux prestations familiales s'il a été désigné et à l'organisme débiteur de ces prestations.

Un avis de notification est également donné au procureur de la République. »

« Art. 1200-11.-La décision du juge des enfants peut être frappée d'appel par les parties et la déléguée aux prestations familiales, dans un délai de quinze jours suivant sa notification ou remise de l'avis.

L'appel est formé selon les règles édictées aux articles 931 à 934. Le greffier avise de l'appel, par lettre simple, les parties qui ne l'auraient pas elles-mêmes formé et les informe qu'elles seront ultérieurement convoquées devant la cour. »

- Les modalités de mise en œuvre d'une mesure d'aide à la gestion du budget familial (Cf. articles 1200-2 à 1200-11 du Code de procédure civile).

Le juge des enfants se prononce par décision séparée des autres décisions relatives à l'assistance éducative. L'ordonnance de jugement est notifiée aux parents, à la déléguée aux prestations familiales, à l'organisme débiteur des prestations et au procureur de la république.

3.1.4 LE CADRE D'INTERVENTION

Le cadre d'intervention résulte des principales dispositions législatives et réglementaires ci-dessous :

- L'autorisation du 3 janvier 2012 portant autorisation de création d'un service délégué aux prestations familiales
- Les recommandations des bonnes pratiques de la HAS, les principes clés des recommandations sont étudiés, travaillés et repris pour la bonne cohérence de l'accompagnement des bénéficiaires :
 - ✓ Élaboration, animation et rédaction du projet d'établissement et de service (mai 2010)
 - ✓ La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (juillet 2008)
 - ✓ Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile (septembre 2009)
 - ✓ Les attentes de la personne et le projet personnalisé (décembre 2008)
 - ✓ Ouverture du service à et sur son environnement (décembre 2008)
 - ✓ Stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées (juillet 2008)
 - ✓ Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (octobre 2010)
 - ✓ l'évaluation interne : repères pour les établissements et services prenant en charge des mineurs ou des jeunes majeurs dans le cadre de la protection de l'enfance ou mettant en œuvre des mesures éducatives (juin 2015).
 - ✓ Le partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance (juin 2011)
 - ✓ L'évaluation interdisciplinaire de la situation du mineur/jeune majeur en cours de mesure (juin 2013)

3.1.5 LES FINALITES DU SERVICE

Dans ce cadre d'intervention et en réponse aux attendus des textes légaux et réglementaires, le service s'inscrit dans la politique de protection de l'enfance en complément d'autres intervenants visant à ***garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits...*** (Extrait de l'article L112-3 du Code de l'action sociale et des familles).

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

Dans ce contexte, le service DPF a pour but l'autonomie des parents dans leur gestion et la capacité à assumer leurs responsabilités à l'égard de leurs enfants. (Cf. article 375-9-1 du Code civil).

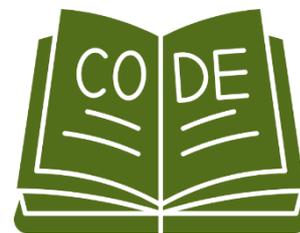
4. PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION ACTUELLE DU SERVICE

4.1 ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

4.1.1 LES PRINCIPES D'INTERVENTION

Les professionnels inscrivent leur action dans le respect du contenu des décisions judiciaires et dans l'intérêt de l'enfant en veillant :

- Agir sous couvert d'un mandat judiciaire relevant de la protection de l'enfance et visant à rétablir une gestion autonome des prestations familiales, en garantissant la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant.
- Rechercher l'adhésion de la famille et favoriser sa pleine participation, en instaurant une relation de confiance.
- Soutenir la famille dans l'accompagnement de l'enfant.
- Prendre en compte la pluralité des situations familiales et leurs besoins spécifiques.
- Déployer un accompagnement respectueux des règles du secret professionnel.
- Travailler en partenariat dans l'intérêt des familles et en lien avec les services de droits communs.
- Partager une culture bientraitante de respect de la personne et de prévention de la maltraitance.
- Sensibiliser et encourager les jeunes adolescents dans leur prise d'autonomie.



4.1.2 LE PUBLIC

Les mesures d'aide à la gestion du budget familial peuvent concerner toute famille ayant des difficultés de gestion du budget familial et dont les incidences sur l'enfant sont préjudiciables, et ce quel que soit le niveau de ressources.

Ces actions peuvent être décidées dans diverses situations :

- Lorsque les ressources du foyer sont normalement suffisantes pour pourvoir aux besoins de l'enfant, mais qu'elles sont affectées, y compris les prestations familiales, à d'autres dépenses ;
- Lorsque les ressources sont insuffisantes, malgré les prestations familiales, et qu'elles ne permettent pas à l'enfant de vivre dans des conditions de vie appropriées à son âge, ni de satisfaire ses besoins quotidiens les plus essentiels (conditions de logement, alimentation, vêture, scolarité...)

Les familles concernées par l'accompagnement budgétaire sont celles qui ont au moins un enfant mineur à charge et sont bénéficiaires d'une prestation familiale.

La plupart du temps, elles ont bénéficié auparavant d'un accompagnement en économie sociale et familiale ou d'une TPSE qui a été transformée en MJAGBF.

Les bénéficiaires de la mesure sont souvent des familles confrontées à de multiples problématiques. Elles peuvent faire l'objet d'autres mesures, parallèlement à l'accompagnement budgétaire : AED/AEMO, SAASED, placement...

4.2 LES MOYENS

4.2.1 LES MOYENS FINANCIERS

Le rapport budgétaire prévisionnel 2023 présente les caractéristiques suivantes.

Section d'exploitation	Budget exécutoire 2024	Mesures nouvelles	Budget prévisionnel 2025	écart	Augmentation en %
Charges afférentes à l'exploitation Groupe 1	4 638 €		4 812 €	174 €	+3.75 %
Charges afférentes au personnel Groupe 2	43 633 €	5 940€	48 855 €	5 222€	+11.96 %
Charges afférentes à la structure Groupe 3	21 395 €	540€	22 022 €	627 €	+2.94 %
TOTAL	69 666 €	6480€	75 689€	6023 €	+8.65%
Section d'investissement	Emplois	Ressources			
Cot. Effort construction	106 €				
Autofinancement		106 €			
Total	106 €	106 €			

4.2.2 LES MOYENS MATERIELS³

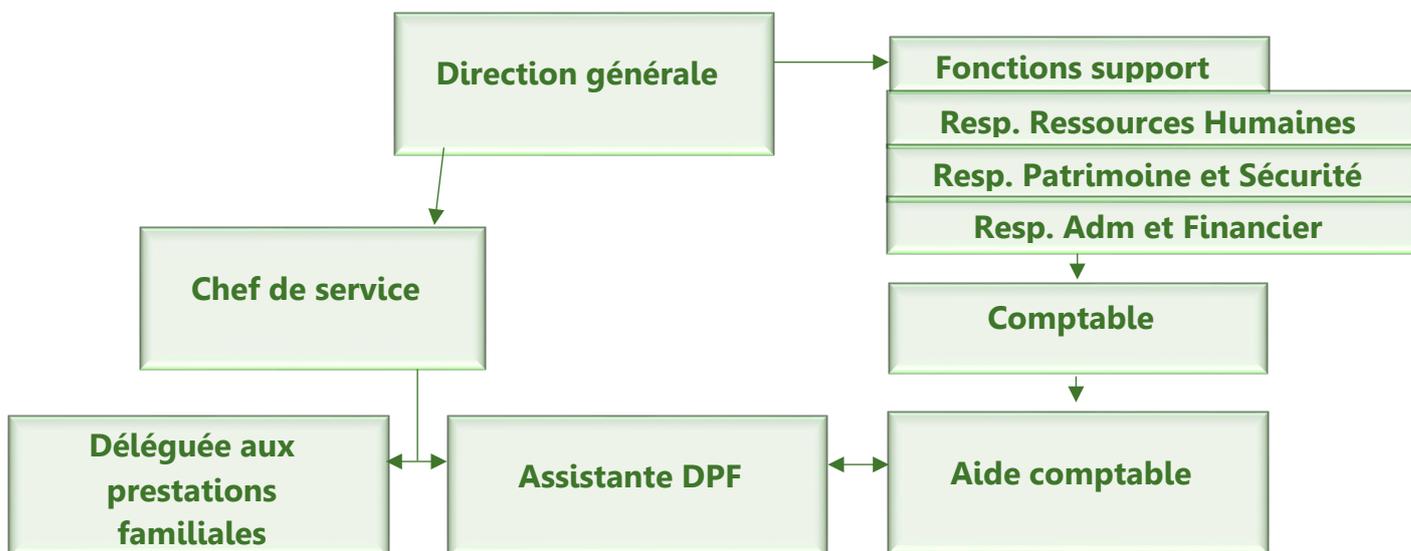
Les professionnels du service disposent des moyens bureautiques adaptés (ordinateurs – avec les logiciels : MAJELYS logiciel métier récemment installé avec des fonctionnalités permettant la gestion électronique des données, la gestion des comptes et la télétransmission avec les banques, le Pack Office, une messagerie interne – téléphones portables, scan portatif, copieur) ; de l'accès à la salle de réunion, d'un véhicule de service.

La gestion du système d'information vise essentiellement à collecter, enregistrer, stocker, extraire, analyser et partager les informations personnelles strictement nécessaires pour garantir la coordination, la continuité des accompagnements et le suivi des personnes entre les intervenants sociaux, médicosociaux et paramédicaux. La base légale de la collecte des données repose sur l'exercice des mesures de protections et autres missions confiées au service de l'APAJH04. Le système d'archivage et les procédures relatives sont en cours d'actualisation.

Par ailleurs, l'outil informatique permet également au service d'avoir accès au système **CAFPRO**. Ce système consacré aux professionnels permet, après l'obtention d'un identifiant et d'un mot de passe auprès de la Caf, d'accéder à un logiciel en ligne sur Internet par la Caf. Il rend ainsi possible la consultation des comptes familles au sein de la Caf et de toutes les informations concernant les paiements, les créances ...

Enfin, chaque professionnel possède **une adresse mail personnelle**.

4.2.3 LES MOYENS HUMAINS



³ Cf. Pour tous les détails : Tableau d'amortissement des immobilisations

A. Les effectifs

Le personnel directement affecté à la gestion des mesures prises par le juge des enfants est composé de :

- Un chef de service (0,10 ETP)

Le personnel directement affecté à la gestion des mesures prises par le juge des enfants est composé de :

- Un chef de service (0,10 ETP)
- Une déléguée aux prestations familiales (0,5 ETP)
- Une assistante DPF (0,05 ETP)

La direction du service est assurée par la direction générale. L'équipe est soutenue par les fonctions supports ; elles sont animées par la responsable des ressources humaines, le responsable sécurité et patrimoine et le responsable financier.

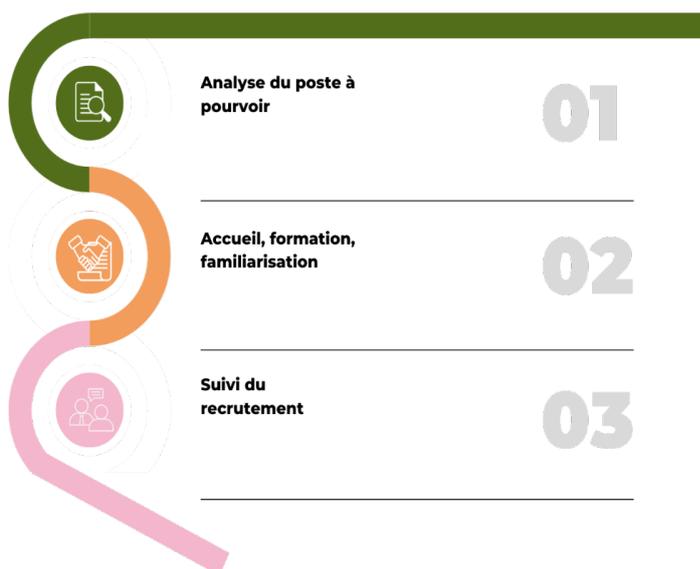
Par ailleurs, le projet du service est porté par les orientations stratégiques de la directrice générale ; l'organisation des procédures et de l'évaluation ; la mobilisation de toutes les ressources nécessaires dans les limites des grands équilibres financiers.

SERVICE DELEGUE AUX PRESTATIONS FAMILIALES
Mr Christophe Dekeukelare – Chef de service
CDI /0.10 ETP
christophe.dekeukelare@apaih04.fr
Mme Mélina Belval – Déléguée aux prestations familiales
CDI/0.50 ETP
melina.belval@apaih04.fr
Mme Magali Rouge – Assistante – CDI/0.05 ETP
magali.rouge@apaih04.fr

B. Emploi et compétences

L'association dispose d'une politique d'accompagnement des compétences à travers un plan adapté et actualisé chaque année en tenant compte du contexte du secteur d'activité et des orientations associatives. Le plan de développement des compétences est agrémenté également par le recueil des besoins de formation au cours de l'entretien professionnel.

Dans ce contexte, les professionnels du service sont titulaires de diplômes d'État ou de certifications professionnelles (une certification est en cours pour répondre aux exigences du décret n° 2008-1504 du 30 décembre 2008). Le tableau des emplois est adapté à l'activité du service. Le service des ressources humaines de l'association prévoit la mise en œuvre d'un dispositif d'accueil des nouveaux salariés ; il organise un accompagnement et un suivi de la prise de fonction jusqu'au suivi durant les premières semaines, notamment avec un temps de doublure ou de tuilage. Ce dispositif fonctionne lorsque la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences facilite l'anticipation. Il permet de favoriser l'acculturation du professionnel, notamment en termes d'écoute et de prise en compte des obligations singulières d'un service de délégué aux prestations familiales.





Stratégie d'adaptation des emplois et compétences

Ces modalités de gestion des compétences constituent une force, notamment au regard des recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Elles peuvent être enrichies avec une politique reliant « GRH » et « qualité de l'accompagnement » visant à produire et à donner du sens aux actions en cours et à venir ; ses leviers consistent à :

- définir la stratégie d'adaptation des parcours professionnels visée par les pratiques professionnelles ;
- rédiger les dispositions applicables aux lanceurs d'alerte ;
- définir des modalités de travail de manière à garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des familles, en lien avec le DIPC ;
- rédiger une procédure de sensibilisation des professionnels aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

4.2 LE CADRE DE FONCTIONNEMENT ET LA GESTION DES RISQUES

Les mesures ordonnées par le juge forment un cadre de fonctionnement organisé avec l'élaboration de plusieurs procédures (ouverture/fin de mesure, constitution des dossiers, règlement des factures, circulation des espèces et mouvements bancaires, courrier, compte rendu de gestion...). Elles détaillent la mise en œuvre des activités du processus « métier d'accompagnement » qui s'inspire du référentiel du CNDPF et de l'UNAF de 2021⁴ et complète les processus de "support " et de " pilotage " (cf. ci-dessus). Ces procédures organisent essentiellement les activités des processus métiers et de pilotage.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels est régulièrement actualisé de manière à maintenir la protection de la santé des professionnels au travail. À ce titre, les dispositifs de surveillance des locaux améliorent la sécurité des professionnels.

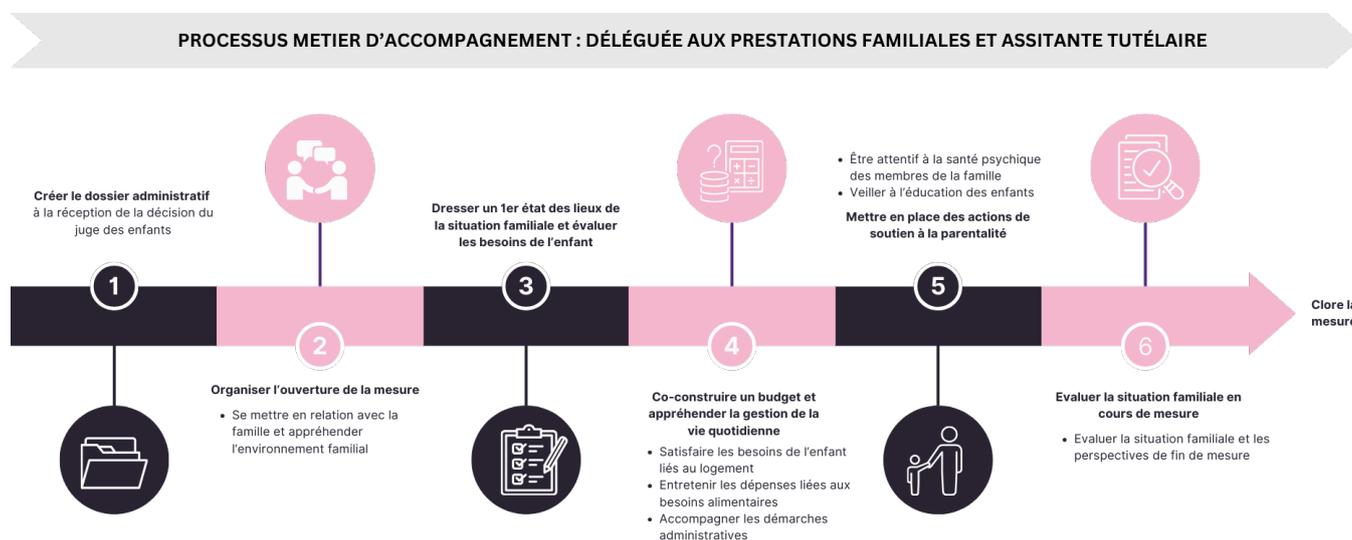


Actualiser les procédures

Même si les activités professionnelles sont globalement conformes au référentiel, l'évaluation interne révèle des écarts avec ces procédures, notamment en termes de contenu. Par ailleurs, l'utilisation du manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux édité par la

⁴ Délégué aux prestations familiales : Référentiel des pratiques édités par le centre national des délégués aux prestations familiales (CNDPF) et l'Union nationale des associations familiales (UNAF) édition 2021

haute autorité de santé (HAS) et validé par la commission en charge du social et du médicosocial (CSMS) le 8 mars 2022 révèle des pistes d'amélioration susceptibles d'avoir des effets sur les procédures du service. Il semble pertinent d'utiliser le plan d'amélioration pour englober les mesures associées à l'application du référentiel et celles relatives au diagnostic issu de l'application du manuel de la HAS.



4.3 LA COMMUNICATION INTERNE ET LES MODALITES DE COORDINATION

- Les réunions de service tous les mois avec ordre du jour établi par le chef de service (CDS) et relevé de décisions (enregistrés sur le serveur). Elles concernent les informations générales comme l'actualité du service, les commissions associatives ; elles concernent aussi les situations des familles, les audiences chez le juge, etc. Le faible nombre de mesures (environ 13) et de professionnels facilitent une supervision directe sur l'ensemble des dossiers pour apprécier les situations et ajuster les décisions.
- Les réunions techniques avec la directrice générale, le responsable administratif et financier, des ressources humaines, de la qualité pour des thématiques liées à la formation, au budget, aux stratégies de recrutement, au recueil des besoins du service ;
- Les échanges avec les partenaires ;
- Les commissions auxquelles participent des membres de l'association, les directeurs d'établissements et de services, le chef du service ;
- Les commissions « qualité » : 4 fois par an ;

4.4 L'AMÉLIORATION EN CONTINU : DES OUTILS AU SERVICE DE NOS MISSIONS

Conformément aux exigences législatives, le service a mené une évaluation externe au cours du 4^e trimestre 2021.

L'autoévaluation réalisée au cours du 1^{er} semestre 2024 inscrit le service dans une démarche d'amélioration continue à partir d'un plan d'actions repris dans ce projet de service. Ce projet de service réserve un paragraphe à cette thématique de démarche qualité et de gestion des risques.



5. DIAGNOSTIC DU SERVICE EN MIROIR DES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

5.1 POSITIONNER LA BIENTRAITANCE ET L'ETHIQUE AU CŒUR DU SERVICE

Les professionnels sont attentifs à la prise en considération du rythme d'intégration et d'acceptation des effets de la mesure pour élaborer des modalités d'accompagnement inclusives. Ce point de vigilance est inscrit dans la continuité du précédent projet de service⁵ fixant l'objectif de prendre le temps d'expliquer les modalités d'intervention, de comprendre les difficultés budgétaires rencontrées et leurs origines pour les résoudre et d'évaluer les potentialités de la famille pour avancer à son rythme. Il fait culture au sein du service et s'inscrit dans les habitudes de fonctionnement. C'est un atout notamment au regard de la recommandation de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » publiée en juillet 2008.

La mise en place d'un espace et d'un temps dédiés aux analyses des pratiques professionnelles (APP) encourage la prise de parole des professionnels. La régularité de ces échanges, tous les deux mois, favorise les partages interprofessionnels visant la sensibilisation autour des sujets liés aux missions, aux sens et aux valeurs des mesures d'accompagnement. Il instaure un espace réflexif avec un enjeu singulier inhérent à la distinction entre les notions de bientraitance et de questionnement éthique. Leur proximité peut entraîner des confusions à éviter.

La bientraitance peut être associée à une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité, et de sa singularité ; une manière d'être des professionnels valorisant l'expression des familles accompagnées ; une démarche d'adaptation à une situation donnée ; et des allers-retours entre penser et agir.

La notion de questionnement éthique est complémentaire de la bientraitance avec une nuance fondée sur le « bien agir » et les interrogations émergentes lorsque les situations d'accompagnement mettent en tension les valeurs. L'obligation d'arbitrer avant et pour « agir » repose sur un processus dialogique constructif qui formalise chaque situation avec les enjeux pour chaque partie prenante, de manière à identifier le questionnement éthique. Ensuite, le repérage des cadres normatifs et l'évaluation des décisions possibles aboutissent à clarifier, sous forme de tableau, les impacts positifs, négatifs, les valeurs et la pertinence pour retenir la décision la plus « juste », la décision optimale.



Positionner la bientraitance et le questionnement éthique au cœur du service

La procédure de visite d'ouverture et la diffusion de la charte des droits et libertés des personnes accueillies témoignent de l'engagement des professionnels dans les pratiques bientraitantes, il est renforcé par le désir de matérialiser une méthodologie d'élaboration du questionnement éthique avec l'URIOPSS.

⁵ Cf. Projet de Service – Service Délégué aux Prestations Familiales – 3 juin 2013 p 21 « ... Les rencontres ont lieu au minimum une fois par mois, mais la déléguée adapte **son rythme de visite en fonction de l'attention particulière que nécessite chaque situation.** ... »

L'élaboration du projet de service fournit l'opportunité pour l'organisme gestionnaire de :

- Actualiser le déploiement d'une stratégie en matière de bientraitance, notamment les outils documentaires comme les procédures existantes, le règlement de fonctionnement ;
- Soutenir les professionnels par des actions de sensibilisation et/ou de formation à la bientraitance ;
- Favoriser l'expression des bénéficiaires au sujet de la bientraitance ;
- Expliciter les modalités d'organisation du questionnement éthique avec les partenaires du collectif « protection de l'enfance »⁶.

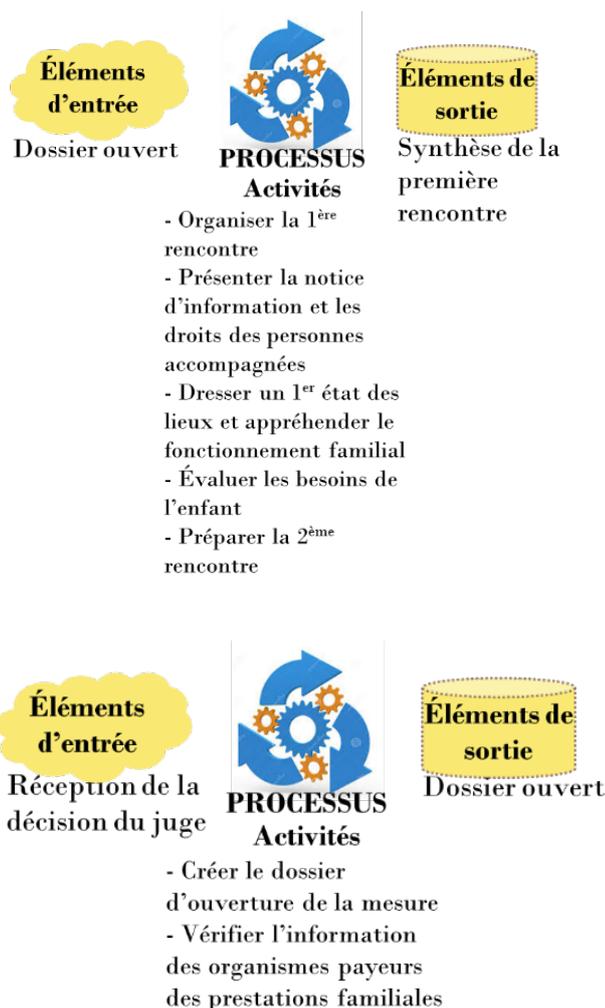
5.2 GARANTIR LES DROITS DES FAMILLES ACCOMPAGNEES

La mesure d'aide judiciaire à la gestion du budget familial est prononcée par le juge des enfants. Le service DPF déploie la mesure dans le respect de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médicosociale. Celle-ci organise la mise en œuvre des droits des usagers avec différents outils présentés dans le tableau ci-après. La notice d'information, le règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés des personnes accueillies décrivent des pratiques attendues qui favorisent la transparence et le travail dans un climat de confiance.

La mise en place de la mesure tient compte de la singularité des parcours de vie et de l'aspect contraignant du mandat qui peut être appréhendé par les familles comme une intrusion dans la vie privée et une perte de liberté dans la gestion des prestations familiales.

La dynamique d'accompagnement a pour objectif final de rendre autonome les familles accompagnées, de retrouver une gestion libre et de sortir de la mesure.

L'instauration de la mesure débute par la création du dossier administratif et l'organisation de l'ouverture de la mesure. La phase d'ouverture est élaborée de manière à respecter le rythme de la personne accompagnée. Elle a pour enjeu de recueillir les informations sur l'environnement familial, médico-social et d'évaluer le ressenti de la personne au regard de la mesure⁷.



⁶ Collectif de protection de l'enfance : aide éducative à domicile (AED), actions éducatives en milieu ouvert (AEMO), maison d'enfants à caractère social, MECS...

⁷ Cf. Version de la procédure N°003 « procédure de visite d'ouverture MJAGBF »

Les droits des familles accompagnées (Art. 311-3 du CASF)	Les outils au service de la mise en œuvre des droits des familles
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ▪ Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ▪ Confidentialité des données concernant la famille ▪ Accès à l'information ▪ Information sur les droits fondamentaux et les voies de recours ▪ Participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le DIPC ▪ Le règlement de fonctionnement ▪ La notice d'information (Livret d'accueil) ▪ La charte des droits et des libertés de la personne accueillie ▪ L'instance d'expression et de participation des familles (enquête de satisfaction) ▪ La personne qualifiée ▪ Le projet de service

5.2.1 LE RESPECT DE LA VIE PRIVEE ET DE L'INTIMITE DES FAMILLES ACCOMPAGNEES

Le respect de la vie privée et de l'intimité de la famille accompagnée participe des effets de la planification et de l'organisation des rendez-vous avec la famille. Il est documenté dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement.

5.2.2 LE RESPECT DE LA LIBERTE D'OPINION, DES CROYANCES ET DE LA VIE SPIRITUELLE DES FAMILLES ACCOMPAGNEES

Si les documents transmis informent les familles accompagnées de leurs prérogatives dans ces domaines. Le service veille à la bonne compréhension des documents liés à l'admission. Le service ayant un souci constant de répondre aux besoins des familles, le service veillera à la production de ces documents édités en FALC.



Respecter la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle des personnes accompagnées

Dans l'accompagnement des familles, le service veille à l'appropriation de leurs droits, notamment en termes de liberté d'opinion, de croyances et de vie spirituelle.

5.2.3 L'ACCES AUX INFORMATIONS

Les professionnels du service DPF sont identifiés et leurs rôles décrits dans la notice d'information diffusée dès la première visite qui permet à la déléguée de renseigner les familles accompagnées sur les modalités d'exercice de la mesure, ses prescriptions, ses objectifs, le cadre de fonctionnement et notamment les droits et devoirs de chacun. Afin de s'assurer de la bonne compréhension des informations, la déléguée s'adapte au rythme de la famille accompagnée ; elle peut utiliser les outils FALC, prend le temps de faire lire, revient lors des différentes visites sur les informations transmises, les relie aux situations vécues et montre, explique, le lien avant de solliciter une reformulation par la famille accompagnée.

Le dossier de la personne de confiance fait partie des éléments transmis aux familles accompagnées.

La gestion du système d'information repose sur les règles de confidentialité et de protection des données personnelles déployées par le siège de l'APAJH 04.



Améliorer la mise en œuvre de l'accès aux informations

- Le projet de service DPF prévoit des actions de formation et de sensibilisation des professionnels à la protection des données et à la gestion des modalités d'archivage. L'actualisation du règlement de fonctionnement crée l'opportunité d'intégrer les règles d'accès aux informations pour les familles accompagnées.

5.2.4 LE DROIT A L'IMAGE DES FAMILLES ACCOMPAGNEES

Le droit à l'image est une notion explicitée aux familles accompagnées et à leur famille afin de choisir de manière éclairée la protection de l'image retenue.



Respecter le droit à l'image

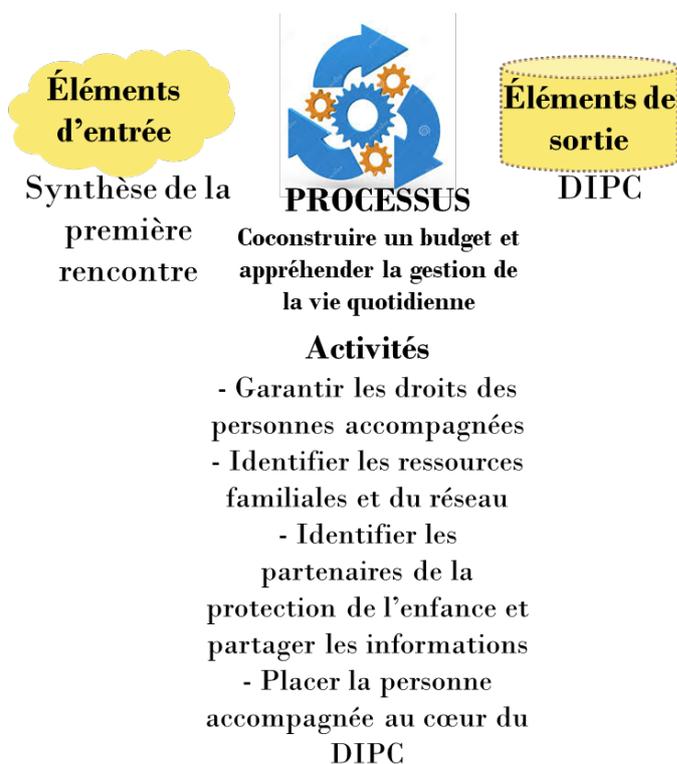
- Le service applique la procédure associative de droit à l'image de la personne accompagnée et actualise le formulaire existant.

5.3 PARTICIPATION DES FAMILLES ACCOMPAGNEES A LA VIE SOCIALE ET A LA REVISION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE AVEC LES PROFESSIONNELS.

La déléguée aux prestations familiales contribue au maintien et au développement de la participation de l'enfant à la vie sociale en recherchant les aides financières des communes, par exemple, pour l'inscrire dans les centres de loisirs, organiser les vacances, les anniversaires, etc. Elle enregistre et conserve les traces de ces démarches dans le rapport transmis au juge, dans le DIPC, dans la fiche de suivi de la mesure.

L'identification des besoins d'aide et d'accompagnement en matière d'accès aux dispositifs de droit commun est inscrit dans la mission et la fiche de poste de la déléguée aux prestations familiales ; à ce sujet, les pratiques mises en œuvre sont enregistrées sur la fiche de suivi de la mesure, dans les échanges par mail ou autres supports lorsqu'il est nécessaire de faire lien avec les assistantes sociales, par exemple.

Par ailleurs, les professionnels élaborent les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée. Le règlement de fonctionnement est diffusé et expliqué aux familles accompagnées lors des premières visites. Elles s'expriment sur les règles de fonctionnement du service en remplissant l'enquête de satisfaction mise en place ponctuellement.



Améliorer la co-construction des modalités de fonctionnement du service et d'application des droits des personnes accompagnées en les associant aux professionnels.

- Les membres du service étudient les modalités d'organisation de la participation des familles accompagnées par d'autres modalités participatives.

5.4 DONNER UN ROLE CENTRAL A LA COCONSTRUCTION ET A LA PERSONNALISATION DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT

La déléguée aux prestations familiales intervient dans un cadre judiciaire et veille tout au long de l'accompagnement à respecter les actions fixées dans le DIPC établi avec la famille. À cet égard, elle poursuit trois objectifs :

▪ Appliquer la mesure d'accompagnement budgétaire

La mesure MJAGBF est exercée auprès de parents en grande difficulté dans la gestion de leur budget. Elle vise à rendre possible la maîtrise du budget et une gestion plus adaptée des prestations familiales dans l'intérêt de l'enfant. Mais si la déléguée perçoit directement les prestations, sa mission n'est pas de gérer à la place de la famille, mais de l'aider dans cette gestion.

Pour cela, la déléguée doit prendre le temps d'expliquer les modalités d'intervention, de comprendre les difficultés budgétaires rencontrées et leurs origines pour les résoudre, d'évaluer les potentialités de la famille pour avancer à son rythme.

Elle établit un bilan général de la situation familiale, évalue les conditions matérielles de vie des enfants (logement, santé, habillement, hygiène, scolarité, loisirs...). Elle s'assure que la famille bénéficie de l'ensemble des prestations auxquelles elle peut prétendre et vérifie leurs montants.

Elle effectue un bilan budgétaire (ressources, dépenses, dettes), ce qui permet d'instaurer avec la famille une « cogestion » : elle définit avec les parents un budget et détermine les priorités de paiements, anticipe les dépenses et organise les démarches à effectuer. La déléguée aux prestations familiales doit affecter les prestations aux besoins exclusifs des enfants et aux dépenses de premières nécessités les concernant : alimentation, logement, santé, transports, loisirs. Elle est habilitée à prendre toutes les mesures de nature à améliorer les conditions de vie des enfants.

La déléguée intervient et accompagne la famille dans les négociations avec les créanciers, la hiérarchisation des dettes, l'élaboration de plans d'apurement ou les dossiers de surendettement Banque de France.

Les objectifs de travail sont contractualisés entre la famille et le service, dans le DIPC.

▪ Adapter l'approche éducative et pédagogique à chaque situation pour aller vers l'autonomie de la famille

La déléguée exerce auprès des parents une action éducative visant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations. Elle doit, par conséquent, avoir une bonne connaissance de la situation familiale et de son fonctionnement, afin d'exercer son rôle éducatif et pédagogique de la façon la plus adaptée à la réalité familiale.

Pour cela, la déléguée s'efforce de recueillir l'adhésion de la famille et même, sa participation effective à la gestion du budget. Elle mobilise et développe les potentialités de la famille dans un objectif d'autonomie. Elle replace la famille en tant qu'acteur de son propre devenir.

Ainsi, elle met en place un accompagnement dans les démarches administratives, règlement de factures, courses, achats de mobilier... afin d'aider la famille à réapprendre progressivement à effectuer ces démarches seule. Petit à petit, elle peut proposer à la famille de gérer une partie du budget seule ou de gérer certaines dépenses, jusqu'à sa complète autonomie. Son action éducative se doit donc d'être très pédagogique.

D'autre part, la déléguée veille et aide la famille à faire valoir ses droits auprès de divers organismes, CAF, CPAM, CCAS, office HLM, mutuelle, dossier de surendettement, associations caritatives, etc.

Enfin, il apparaît essentiel de maintenir ou d'instaurer un réseau interprofessionnel autour de la famille pour qu'à la fin de la mesure, elle ne soit pas seule. Pour ce faire, la famille est orientée en permanence vers le droit commun.

▪ **Soutenir la parentalité et la protection de l'enfant.**

Le document individuel de prise en charge (DIPC) regroupe différentes thématiques : la gestion des prestations et des démarches administratives, le logement, l'accompagnement autour de la santé, de la vie sociale, du maintien des liens et de l'emploi.

L'action de la déléguée aux prestations familiales auprès des parents, pour les aider à gérer leur budget, à également une incidence directe sur le bien-être des enfants. En effet, sa première mission est de s'assurer de l'état de satisfaction des besoins fondamentaux de l'enfant. Elle doit également considérer la situation familiale dans son ensemble, car d'elle dépendent les conditions de vie de l'enfant. Elle doit, en effet, prévenir des situations particulièrement préjudiciables qui pourraient arriver si la famille ne recevait aucune aide : expulsion, coupure d'électricité...

La mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial est également une mesure d'aide à la parentalité. Outre les questions matérielles, c'est un point d'entrée pour aborder des problématiques plus générales comme la scolarisation, les relations parent/enfant, la santé, l'hygiène, etc. La déléguée saisit cette opportunité pour proposer des activités éducatives, sportives et culturelles aux enfants.

En outre, le DIPC permet de définir clairement ou de recadrer les responsabilités de chacun, de réhabiliter le bénéficiaire dans son rôle de responsable, de repositionner les parents en situation d'autorité parentale.

Par son action, la déléguée tente de favoriser la cohésion familiale, la reconstruction des liens parents-enfants en restaurant de bonnes conditions de vie. Tout au long du déroulement de la mesure, elle recherche l'adhésion de la famille.

5.4.1 GERER LES PRESTATIONS ET LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES.

La déléguée mobilise la famille et les enfants en fonction de l'âge autour de cette question avec l'intention de :

- Valoriser leurs compétences et développer leurs potentialités pour satisfaire les besoins de l'enfant au logement et entretenir les dépenses liées aux besoins alimentaires ;
- Identifier les personnes ressources au sein de leur réseau familial et social,
- Prioriser leurs dépenses et gérer les éventuelles frustrations ou contraintes associées.

Les moyens d'action de la déléguée reposent sur la mobilisation des parents pour accéder aux droits et aux dispositifs d'insertion sociale et/ou professionnelle. Cette relation doit permettre d'employer les ressources en fonction des besoins et des choix de la famille, dans la limite de la prééminence de la satisfaction des besoins de l'enfant comme le logement, le chauffage, la cantine, l'eau, la scolarité...



Gérer les prestations et démarches administratives

- Actualiser et compléter les procédures de gestion des prestations et des démarches administratives

5.4.2 ADAPTER L'APPROCHE EDUCATIVE ET PEDAGOGIQUE AUX SITUATIONS SINGULIERES

L'analyse des potentialités et difficultés repérées au sein de la famille (difficultés de gestion, addictions, déficits intellectuels et adaptation aux exigences et contraintes de la vie courante, etc.), enclenche des actions pédagogiques visant par exemple la constitution de provisions pour réaliser des projets (déménagement, réparation de véhicules, travaux logement, cadeaux de Noël, anniversaires, vacances familiales ...).

L'approche éducative englobe l'aide à la compréhension de la gestion des comptes bancaires (lecture des relevés bancaires, frais bancaires, fonctionnement des prélèvements...), à la gestion des dettes (états des sommes dues, plan de résorption des dettes, négociation de remises gracieuses ...). Elle porte également sur la sensibilisation à la prudence au regard des crédits à la consommation et des risques d'enlèvement financier, aux soutiens des organismes de défense des consommateurs.

5.4.3 SOUTENIR LA PARENTALITE ET LA PROTECTION DE L'ENFANT.

Il s'agit d'aider les parents à protéger, héberger, soigner, nourrir, éduquer, socialiser et veiller à la moralité de l'enfant. Pour cela, la déléguée interroge la place et le rôle des parents dans un contexte de fragilité économique et sociale ; elle s'appuie sur l'écosystème familial⁸ et du territoire.

La déléguée produit une activité fondée sur l'observation et les retours d'expérience. Elle consiste notamment à solliciter les partenaires de la protection de l'enfance lorsque des besoins ou des attentes apparaissent. Les observations factuelles des situations rencontrées peuvent révéler des doutes au sujet de problèmes de santé liés aux addictions, aux déficits intellectuels ; elles sont enregistrées sur la fiche de suivi de la personne accompagnée, et la déléguée en informe les partenaires.



⁸ Il s'agit de la personne accompagnée elle-même, de sa famille proche et de son réseau, des espaces de vie qu'elle investit (crèches, écoles, associations sportives, culturelles, de loisirs), des intervenants extérieurs (ASE, AEMO, AED, AESF...), des règles régissant les relations, des habitudes et de la culture contextuelle, etc.

Le DIPC peut être enrichi de l'ouverture de droits à l'aide alimentaire ou d'accompagnement vers les banques alimentaires pour réduire les risques en termes de nutrition.

Les professionnels du service DPF peuvent identifier des facteurs de vulnérabilité dans les domaines de la sexualité, du harcèlement ou de l'abus de faiblesse, de la radicalisation ou du prosélytisme. Dans ce cas, ils les signalent aux partenaires compétents. Les informations sont enregistrées sur la fiche de suivi, parfois dans le DIPC ou dans l'archivage des messages électroniques.



Soutenir la parentalité et la protection de l'enfance

- Mobiliser les liens avec les partenaires intervenant dans les différents domaines de la protection de l'enfance pour adapter les interactions en termes de protection en santé mentale et addictions.
- Mobiliser les mesures adaptées pour alerter et mettre les ressources, y compris financières, pertinentes au regard des risques de dénutrition et de malnutrition.

5.5 ACCOMPAGNER L'AUTONOMIE DES FAMILLES

Dès l'ouverture de la mesure, la finalité des interventions du service vise l'autonomie des parents dans la gestion administrative et budgétaire, ainsi que l'exercice de la parentalité.

La déléguée exerce auprès des parents une action éducative visant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations. Elle doit, par conséquent, avoir une bonne connaissance de la situation familiale et de son fonctionnement, afin d'exercer son rôle éducatif et pédagogique de la façon la plus adaptée à la réalité familiale.

Pour cela, la déléguée s'efforce de recueillir l'adhésion de la famille et même, sa participation effective à la gestion du budget. Elle mobilise et développe les potentialités de la famille dans un objectif d'autonomie. Elle replace la famille en tant qu'acteur de son propre devenir.

Ainsi, elle met en place un accompagnement dans les démarches administratives, règlement de factures, courses, achats de mobilier... afin d'aider la famille à réapprendre progressivement à effectuer ces démarches seule. Petit à petit, elle peut proposer à la famille de gérer une partie du budget seule, ou de gérer certaines dépenses, jusqu'à sa complète autonomie. Son action éducative se doit donc d'être très pédagogique.

De la même manière, la déléguée accompagne les familles dans les démarches de recherche d'emploi (France Travail, CAP emploi...,), le passage du permis de conduire, et pour les 16/25 ans, elle peut les orienter vers les missions locales.

Le dossier de la personne accompagnée est composé des différents enregistrements liés à ces différentes activités : fiches de suivi de la mesure, DIPC, messagerie électronique, documents administratifs, etc.



Accompagner à l'autonomie

La rédaction du projet de service DPF est l'occasion de décrire les moyens techniques mobilisés pour accompagner les personnes vers l'autonomie.

5.6 ASSURER LA PREVENTION, L'EDUCATION ET L'ACCOMPAGNEMENT A LA SANTE

La déléguée aux prestations familiales accompagne vers l'autonomie les familles pour faire valoir leurs droits sociaux, notamment la protection sociale, la couverture santé, etc. Elle peut avoir des échanges sur les sujets liés au parcours de soin et oriente les familles vers les personnes-ressources du territoire lorsqu'elle détecte un besoin d'accompagnement.

5.7 ASSURER CONTINUITE ET FLUIDITE DES PARCOURS ET PREPARER LA FIN DE MESURE

L'accompagnement mis en place par le service facilite la continuité et la fluidité du parcours des familles accompagnées. L'équipe est constituée de trois professionnels, pour un peu plus d'une dizaine de mesures exercées. L'organisation privilégie essentiellement des rendez-vous à domicile ce qui permet un accompagnement régulier et de proximité. Le DIPC, les fiches de suivi, la planification des congés, les délégations de pouvoirs et de signatures claires et régulièrement actualisées par le service garantissent la continuité de la mesure.

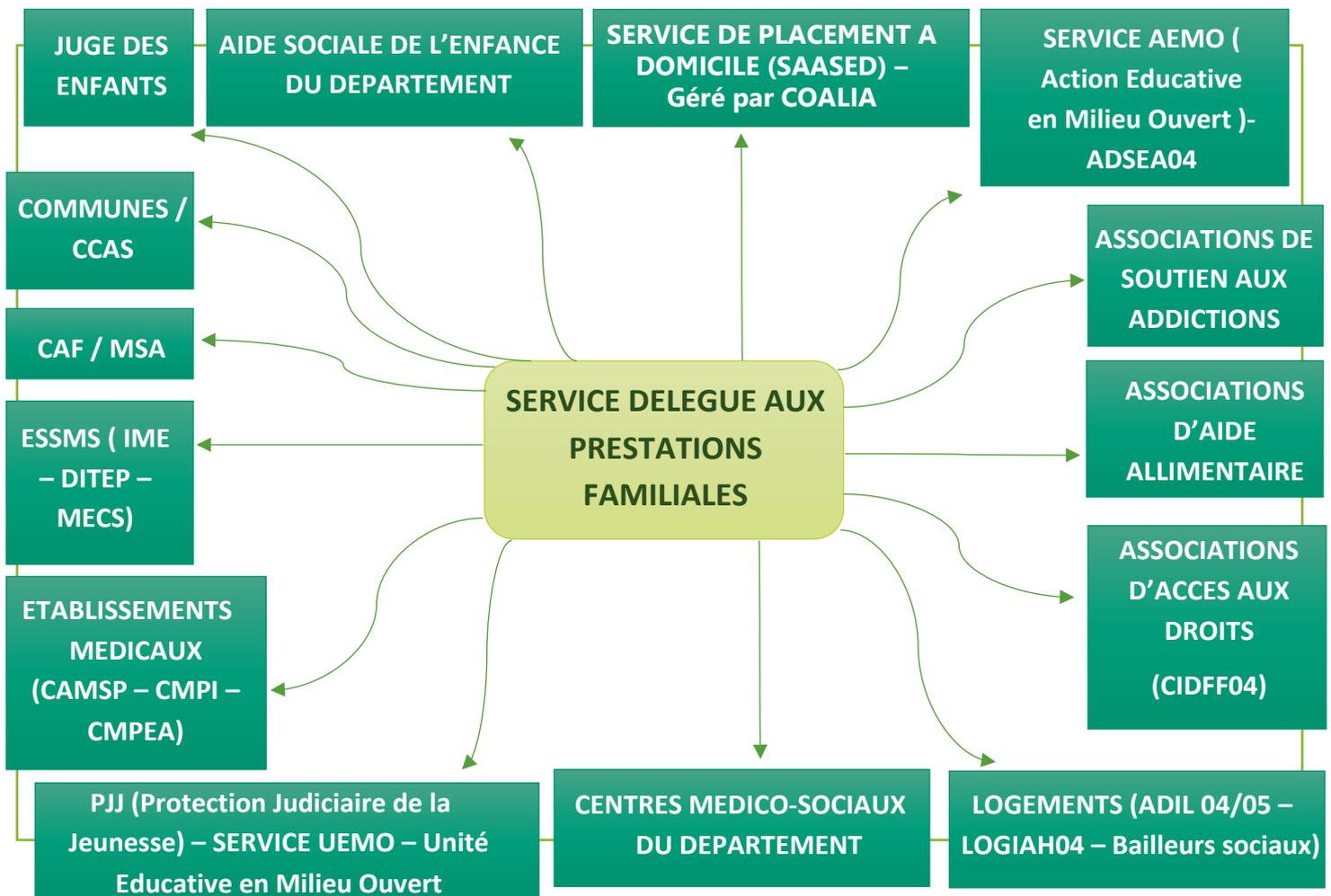
5.7.1 LES PARTENAIRES MOBILISABLES

La déléguée a connaissance des partenaires, des moyens et des dispositifs proposés dans le département pour soutenir l'accompagnement des familles dans l'exercice de la mesure.

- Les partenaires⁹ (schéma ci-dessous) :



⁹ Liste non exhaustive



5.7.2 LA FIN DE LA MESURE

Elle doit être préparée dès la mise en place de la mesure.

La situation familiale fait l'objet d'évaluation remise au juge des enfants pour prendre sa décision de poursuivre ou de clore la mesure :

À l'échéance de la mesure, la déléguée effectue un bilan de l'intervention avec la famille ou le bénéficiaire, avec le cas échéant les partenaires, notamment les travailleurs sociaux du secteur et une évaluation interne avec le chef de service. Elle rédige ensuite un rapport à l'échéance de la mesure qu'elle adresse au juge pour enfants avec une copie de l'état des comptes.

La déléguée participe à l'audience au tribunal, sur convocation du magistrat.

Le juge des enfants peut ordonner une mainlevée de la MJAGBF, un renouvellement ou proposer un AESF pour consolider la situation familiale. Tout au long de l'exercice de la mesure, le DPF prévient le juge des enfants par note d'information dès qu'un évènement change la situation familiale.



Favoriser la continuité et la fluidité des parcours des personnes accompagnées.

- Les pratiques professionnelles sont pertinentes pour assurer la continuité et la fluidité des parcours, les professionnels visent à consolider l'existant avec la rédaction d'une procédure mentionnée dans le Plan d'Amélioration de la Qualité et destinée à prévenir le risque de rupture de la continuité et de la fluidité des parcours, mentionnant notamment les modalités de coordination avec les partenaires.

5.8 ASSURER UNE DEMARCHE QUALITE ET GESTION DES RISQUES

Ce chapitre complète les éléments présentés préalablement dans ce projet de service. Ainsi, les dispositions relatives au document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et celles concernant les lanceurs d'alerte sont traitées supra^[1].

Par ailleurs, le service a défini une politique de gestion des risques, notamment pour la préservation du patrimoine, avec la mise en œuvre et le suivi de tous les contrôles de sécurité. La commission de sécurité a également validé l'ouverture des nouveaux bâtiments ; les exercices sont régulièrement effectués, les conditions d'accessibilité satisfont les normes.

Les réunions d'équipes, les relevés de décision et les séances d'analyse de pratiques professionnelles facilitent la déclaration, l'analyse en équipe et la mise en place d'actions correctives en cas d'évènements indésirables.

La stratégie numérique est définie, elle est illustrée par l'installation d'un logiciel métier. La charte informatique de l'association soutient cette stratégie.

La maîtrise des outils numériques par les professionnels illustre l'efficacité des formations et des actions de sensibilisation à cette thématique.



Améliorer le déploiement de la prévention des risques

Dans le cadre de ce nouveau projet de service, les professionnels souhaitent renforcer les actions préventives liées à différents risques.

Ces actions se déclinent de la manière suivante :

- **Définir et déployer un plan de prévention de la maltraitance et la violence en s'appuyant sur :**
 - L'élaboration d'un plan de prévention de la gestion des risques de maltraitance
 - L'identification des situations à risques et la rédaction des procédures de déclaration, d'alerte et de gestion de la violence

[1] Chapitre 3 de la partie visant la présentation de l'organisation actuelle du service ».

- L'élaboration d'un agenda organisant la régularité des formations et des actions de sensibilisation aux situations de maltraitance.
- **Assurer le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations, en :**
 - Révisant le dispositif existant de traitement des plaintes et réclamations ;
 - Rédigeant une procédure d'enregistrement des plaintes et réclamations en lien avec le système d'informations récemment installé (GED, progiciels)
 - Protocolisant l'analyse et l'engagement d'actions correctives suivies de l'information des parties intéressées en matière de plaintes et réclamations
- **Renforcer les modalités de recueil et de traitement des événements indésirables, en :**
 - Actualisant la mise à jour de la procédure et de la fiche de transmission des événements indésirables ;
 - Révisant le dispositif existant de traitement des événements indésirables ;
 - Rédigeant une procédure qui structure les modalités de communication des événements indésirables aux parties prenantes ;
 - Actualisant la politique de formation à la gestion des événements indésirables.
- **Renforcer le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité du service, en :**
 - Complétant le plan de continuité des activités mis en place lors de la crise sanitaire (COVID)
 - Améliorant le plan de gestion de crise en fonction des événements constatés (EIG, plaintes et réclamations, crises sanitaires, sociale, économique, ...).

6. PERSPECTIVES ET CONCLUSION

L'esprit général de la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance place les familles accompagnées au cœur du dispositif.

À cet effet, la philosophie dominante de cette loi est de faire en sorte que l'allocataire reste acteur.

L'accompagnement à construire par la déléguée aux prestations familiales avec et pour la famille accompagnée, doit s'établir en tenant compte à la fois du cadre juridique arrêté, de la manifestation des volontés de la famille, du respect de ses droits, de son expression et de ses libertés individuelles.

L'approche de la mesure d'AGBF ne peut pas se réduire à la seule gestion des prestations familiales, mais doit privilégier un accompagnement éducatif favorisant le retour à l'autonomie, objectif essentiel du service DPF de l'APAJH 04.

Le guide des procédures permet de sécuriser le fonctionnement du service et, d'autre part, dans un souci d'amélioration constante de la réponse apportée aux familles dans le respect du cadre réglementaire.

- Au niveau des moyens

Des moyens humains supplémentaires pourront être apportés en fonction de la croissance du service.

- Au niveau de la professionnalisation

L'ensemble des membres de l'équipe bénéficie régulièrement de formations adaptées aux besoins de l'accompagnement.

- Au niveau du fonctionnement

La démarche d'amélioration de la qualité se poursuit avec le groupe de pilotage de la qualité en interne au service et en lien avec la commission qualité de l'APAJH 04.

Elle vise également à inscrire le service dans une dynamique d'innovation par le déploiement d'actions associatives respectueuses de l'environnement notamment, en lien avec la nouvelle politique interne de responsabilité sociale des entreprises.

▪ En lien avec les familles

- Le réseau de partenaires s'étoffe régulièrement afin de répondre au plus juste aux besoins des familles.
- Une réflexion va être menée afin de mettre en place de nouveaux modes de participation, adaptés aux spécificités des familles accompagnées par le service.

7. EXTRAIT DU PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ 2024-2029

N° action	Libellé de l'action	Objectif(s)	Priorité	Date de début de l'action	Date de fin prévue
1	Actualiser le déploiement d'une stratégie en matière de bientraitance, notamment les outils documentaires comme les procédures existantes, le règlement de fonctionnement	Définir une stratégie en matière de bientraitance	de 1 à 2 ans	30/09/2024	30/09/2026
2	Rédiger les processus et protocoles de mise en œuvre de la stratégie de bientraitance du service	Organiser le déploiement de la démarche de bientraitance du service	de 1 à 2 ans	30/09/2024	30/09/2026
3	Soutenir les professionnels par des actions de sensibilisation et/ou de formation à la bientraitance	Garantir une journée par an de sensibilisation ou formation des professionnels à la bientraitance	de 1 à 2 ans	30/09/2024	30/09/2026
4	Expliciter les modalités d'organisation du questionnement éthique avec les partenaires du collectif « protection de l'enfance »	Organiser le questionnement éthique avec les professionnels, personnes accompagnées et partenaires	de 1 à 2 ans	30/09/2024	30/09/2026
5	Favoriser l'expression des bénéficiaires au sujet de la bientraitance	Favoriser l'expression des personnes accompagnées sur la bientraitance	de 1 à 2 ans	30/09/2024	30/09/2026
6	Réfléchir sur la manière d'aider les familles accompagnées à s'approprier leurs droits, notamment en termes de liberté d'opinion, de croyances et de vie spirituelle	Respecter la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée	dans les 12 mois	30/09/2024	30/09/2025
7	Rédiger une procédure relative à l'application du droit à l'image de la personne accompagnée.	Respecter le droit à l'image des familles accompagnées	dans les 12 mois	30/09/2024	30/09/2025

8	Sensibiliser et former les professionnels à la protection des données, à la gestion de leur stockage et de leur archivage.	Protéger la confidentialité des informations relatives à la personne accompagnée	dans les 12 mois	30/09/2024	30/09/2025
9	Organiser les modalités de participation des familles à la révision du règlement de fonctionnement du service avec les professionnels.	Améliorer la coconstruction des modalités de fonctionnement du service et d'application des droits des usagers associant les familles accompagnées et les professionnels	de 2 à 3 ans	30/09/2024	30/09/2027
10	Consolider l'existant en rédigeant une procédure destinée à prévenir le risque de rupture de la continuité et de la fluidité des parcours mentionnant notamment les modalités de coordination avec les partenaires.	Améliorer la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires	de 2 à 3 ans	30/09/2024	30/09/2027
11	Améliorer l'articulation des actions des différents intervenants, notamment en coordonnant la prise en charge du DIPC avec les différents intervenants.		au-delà de 3 ans	30/09/2024	30/09/2028
12	Mobiliser les liens avec les partenaires intervenant dans les différents domaines de la protection de l'enfance pour adapter les interactions en termes de protection en santé mentale et addictions		de 2 à 3 ans	30/09/2024	30/09/2027
13	Mobiliser les mesures adaptées pour alerter et mettre les ressources, y compris financières, pertinentes au regard des risques de dénutrition et de malnutrition		au-delà de 3 ans	30/09/2024	30/09/2028

14	Décrire les moyens techniques mobilisés pour accompagner les familles vers l'autonomie.	Améliorer la définition de la stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des familles accompagnées	au-delà de 3 ans	30/09/2024	30/09/2028
15	Actualiser et compléter les procédures de gestion des prestations et des démarches administratives	Actualiser la mise en œuvre de la démarche qualité du service	de 2 à 3 ans	30/09/2024	30/09/2027
16	Elaborer le plan de prévention de la gestion des risques de maltraitance	Définir et déployer le plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	dans les 12 mois	30/09/2024	30/09/2025
17	Identifier les situations à risque, rédiger les procédures de déclaration, d'alerte et de gestion de la violence.		dans les 12 mois	30/09/2024	30/09/2025
18	Elaborer un agenda organisant la régularité des formations et de sensibilisation aux situations de maltraitance.	Idem	de 1 à 2 ans	30/09/2024	30/09/2026
19	Réviser le dispositif de traitement des plaintes et réclamations	Assurer le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations	dans les 12 mois	30/09/2024	30/09/2025
20	Rédiger une procédure d'enregistrement des plaintes et réclamations en lien avec le système d'informations (GED, progiciel MAGELYS)		dans les 12 mois	30/09/2024	30/09/2025
21	Protocoliser l'analyse et la mise en place d'actions correctives qui suivent l'information des parties intéressées en matière des plaintes et réclamations,		dans les 12 mois	30/09/2024	30/09/2025
22	Actualiser la mise à jour de la procédure et de la fiche de transmission des évènements indésirables.	Assurer le recueil et le traitement des évènements indésirables.	dans les 12 mois	30/09/2024	30/09/2025

23	Rédiger une procédure qui structure les modalités de communication des évènements indésirables aux parties prenantes.		dans les 12 mois	30/09/2024	30/09/2025
24	Actualiser la politique de formation à la gestion des évènements indésirables.	Idem	de 1 à 2 ans	30/09/2024	30/09/2026
25	Compléter le plan de continuité des activités mis en place lors de la crise sanitaire du COVID.	Renforcer le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité du service.	dans les 12 mois	30/09/2024	30/09/2025
26	Améliorer la politique de gestion de crise, constituer une cellule de gestion de crise et les protocoles de saisine de cette cellule.	Renforcer le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité du service.	dans les 12 mois	30/09/2024	30/09/2025
27	Actualiser le plan de gestion de crise en fonction des évènements constatés (évènements indésirables, plaintes, réclamations, crises sanitaires, sociale, économique ...)	Idem	de 1 à 2 ans	30/09/2024	30/09/2026
28	Rédiger des procédures adaptées à l'application des dispositions de l'association APAJH relative à la responsabilité sociétale des entreprises (RSE).	Inscrire le service dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	de 1 à 2 ans	30/09/2024	30/09/2026