

2023
|
2027

PROJET DE SERVICE MJAGBF

Union Départementale
des Associations
Familiales du Loiret



SOMMAIRE

PARTIE 1 - Présentation de L'Udaf du Loiret	5
1. Présentation de L'UDAF DU LOIRET	6
PARTIE 2 - Présentation du pôle Accompagnement social éducatif et budgétaire (ASEB)	10
2. Présentation du Pôle Accompagnement Social Educatif et Budgétaire (ASEB)	11
2.1 Offre de service du Pôle ASEB	12
2.2 Principes et valeurs du Pôle ASEB	13
2.3 Organisation et fonctionnement du Pôle ASEB	14
2.4 Méthodologie d'élaboration du projet de service MJAGBF 2023-2027	16
PARTIE 3 - Le service Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion de Budget Familial	17
3.1 Fiche signalétique du service	19
3.2 L'implantation géographique	19
3.3 La composition du Service pour l'Aide à la Gestion du Budget Familial	20
3.4 Le cadre réglementaire et les politiques publiques	21
3.5 Le financement	24
3.6 L'intégrité professionnelle	25
3.7 Respecter la confidentialité, la neutralité, l'objectivité	25
3.8 Eviter l'exclusion et l'isolement	25
3.9 L'intégrité professionnelle	26
PARTIE 4 - Missions et engagements du service	27
4.1 Aider à l'ouverture et au maintien de droits	28

4.2 Aider à la stabilisation des parcours des familles	27
4.3 Prévenir la désinsertion sociale liée à la grande précarité	27
4.4 Donner du sens au contexte d'intervention judiciaire et positionner la famille comme actrice de la mesure d'accompagnement	29
4.5 Permettre aux familles de reprendre contact avec les réalités budgétaires	29
4.6 Les professionnels du service : une équipe pluridisciplinaire autour des familles accompagnées	30
4.7 L'organisation du service : des instances de réflexions	30
4.8 Les interventions pour les MAGBF	32
4.9 Evolution de l'activité	34
4.10 Motifs d'ouverture et de clôture de mesure	36
4.11 Chiffres clefs	36
PARTIE 5 - Bienveillance, démarche qualité et gestion des risques	39
5.1 La bienveillance, la place de la famille accompagnée et le respect de ses droits fondamentaux	40
5.2 La démarche interne de prévention de la maltraitance	42
5.3 Les objectifs de la démarche qualité	45
5.4 Les principes et le pilotage	45
5.5 Les instances qualité	46
5.6 Les outils de suivi et d'évaluation	46
5.7 La gestion des risques liées à la gestion financière et à la protection de l'enfance	47
5.8 Synthèse des résultats de l'évaluation interne du service MJAGBF - 2020	49
PARTIE 6 - ACTIONS MISES EN OEUVRE	52
6.1 L'évaluation des actions mises en œuvre depuis 2020	53
6.2 Axes d'amélioration 2023-2027	54
6.3 Le plan d'amélioration du service MJAGBF	60

PARTIE 1



PRÉSENTATION DE L'UDAF DU LOIRET

1. PRÉSENTATION DE L'UDAF DU LOIRET

L'UDAF DU LOIRET

L'udaf du Loiret est une association, loi 1901, reconnue d'utilité publique, fondée le 29 octobre 1945 (ordonnance n°45-323 DU 3 MARS 1945).

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



Actuellement, sont proposés à l'UDAF :

- Un service d'aide aux tuteurs familiaux
- Un pôle enfance famille qui regroupe un Service d'Action Educative en Milieu Ouvert
- Une activité Espace Ressources Logement Social Personnalisé et des mandats Ad'hoc civils et judiciaires lorsqu'ils sont destinés à assurer la représentation des mineurs victimes



L'Udaf du Loiret regroupe plus de 80 associations familiales, et 5000 familles adhérentes. Elle est composée d'un Conseil d'Administration et de 130 salariés.

Le service MJAGBF du pôle ASEB s'engage à respecter les droits et libertés de la personne accompagnée. La famille, l'enfant et l'entourage proche peuvent être associés à la réalisation du DIPEC (Document Individuel de Prise en Charge) à l'élaboration des objectifs du projet de la famille.



PROJET ASSOCIATIF 2024-2028

DES VALEURS AU SERVICES DES FAMILLES

Pluralisme et indépendance

Mobiliser l'ensemble des sensibilités et de la diversité associative dans un intérêt commun au service des familles.

Egalité

Veiller à ce que tous disposent des mêmes droits quelles que soient leurs conditions.

Le fondement des missions de l'Udaf :
le droit des familles et des personnes à avoir une place digne et reconnue dans la société



Humanisme et solidarité

Accueillir sans condition avec bienveillance et tolérance en reconnaissant l'autre avec ses besoins et ses différences.

Démocratique et responsable

Se mobiliser bénévolement pour assurer une écoute et la représentation des familles.

Accueillir et assurer un accompagnement professionnel démocratique et responsable.



4 MISSIONS POUR AMÉLIORER LA VIE DES FAMILLES

Donner son avis aux Pouvoirs Publics et proposer les mesures conformes aux intérêts matériels et moraux des familles.

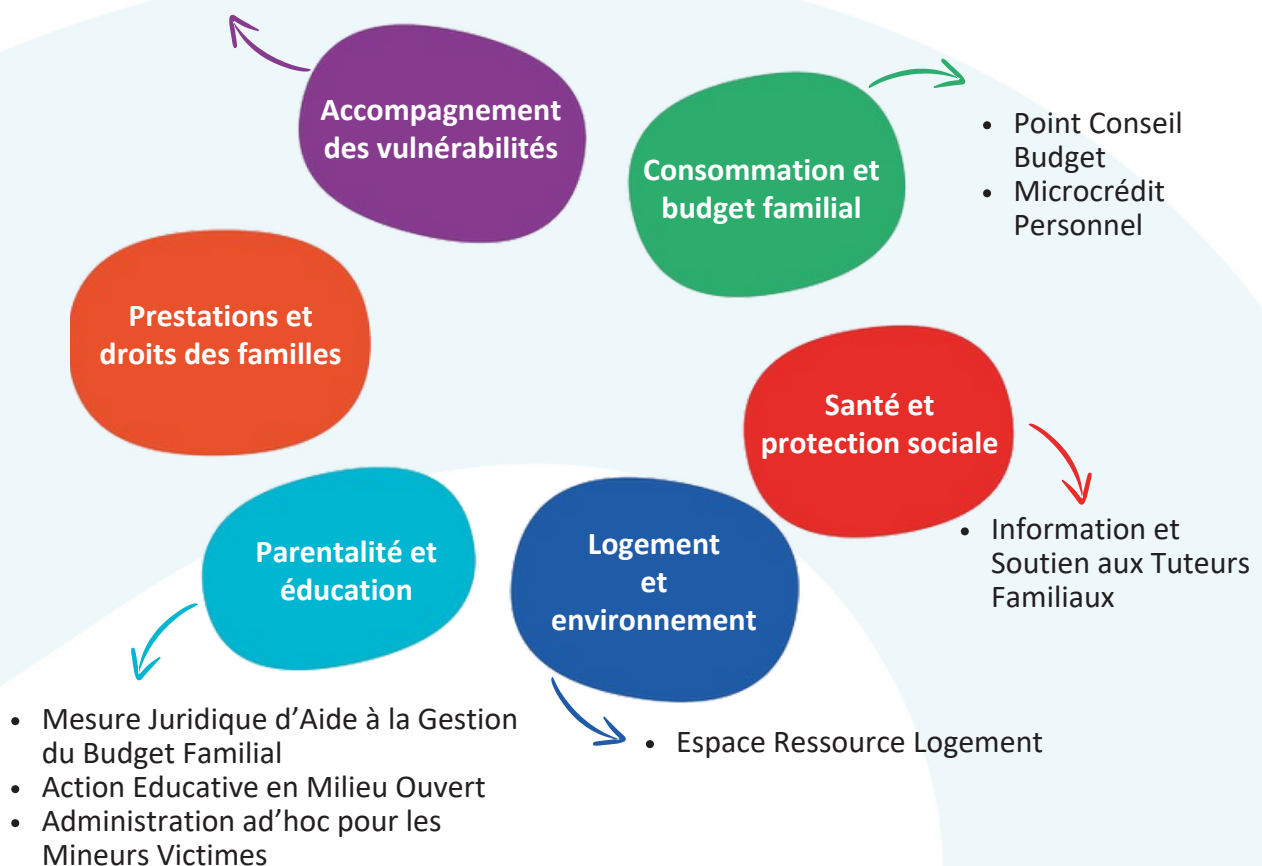
Gérer tout service d'intérêt familial au service du territoire

Représenter officiellement l'ensemble des familles du Département et notamment désigner ou proposer les délégués des familles aux divers Conseils, Assemblées ou autres organismes institués par l'État, le Département, les Communes

Exercer devant toutes les juridictions l'action civile relative aux faits de nature à nuire aux intérêts des familles

LES DOMAINES D'INTERVENTION DE L'UDAF DU LOIRET

- Mesure de Protection Juridique des Majeurs
- Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé
- Mesure d'Accompagnement Judiciaire



LES 3 ORIENTATIONS DE L'UDAF DU LOIRET



Pour une Udaf témoin de la situation des familles

Le déploiement de cette mission fondamentale de l'Udaf du Loiret à travers le renforcement de sa posture d'observateur de la situation des familles, de sa capacité de plaider et de sa fonction de "porte-parole" est un objectif essentiel parce qu'il s'avère être un moyen de :

- Assurer une veille sociale sur les changements touchant l'environnement des familles
- Travailler à l'amélioration permanente des dispositions favorables aux problèmes des familles
- Consolider la place de l'Udaf auprès des instances en charge de ces dispositions en faveur des familles
- Mutualiser cette mission au service des structures membres et partenaires

L'Udaf du Loiret cherchera à :

- Renforcer l'ancrage de son action sur les territoires pour mieux toucher les familles
- Ouvrir aux familles adhérentes des associations membres les actions et les services de l'Udaf du Loiret
- Déployer une communication inter-associative



Pour une synergie entre l'Udaf du Loiret, ses associations membres et ses services



Pour un positionnement affirmé de l'Udaf du Loiret comme opérateur de référence des services aux familles

L'ambition sur cette orientation est de consolider le positionnement de l'Udaf et son assise sociale et institutionnelle

L'Udaf du Loiret cherchera donc ici à rendre son action et son impact plus lisibles et visibles auprès des bénéficiaires et des institutions

PARTIE 2



PRÉSENTATION DU PÔLE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ÉDUCATIF ET BUDGÉTAIRE (ASEB)

2. PRÉSENTATION DU PÔLE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EDUCATIF ET BUDGÉTAIRE (ASEB)

Depuis 2018, l'Udaf du Loiret a engagé une restructuration interne de ses services visant, d'une part, à simplifier l'accès et la lisibilité de nos dispositifs pour les publics, et d'autre part, à assurer une prise en charge globale des personnes et des familles accompagnées afin de répondre à leurs besoins multiples et connexes, dans le respect de leur parcours. Les différents axes d'intervention contribuent globalement à l'autonomie dans la gestion de la vie quotidienne des bénéficiaires.

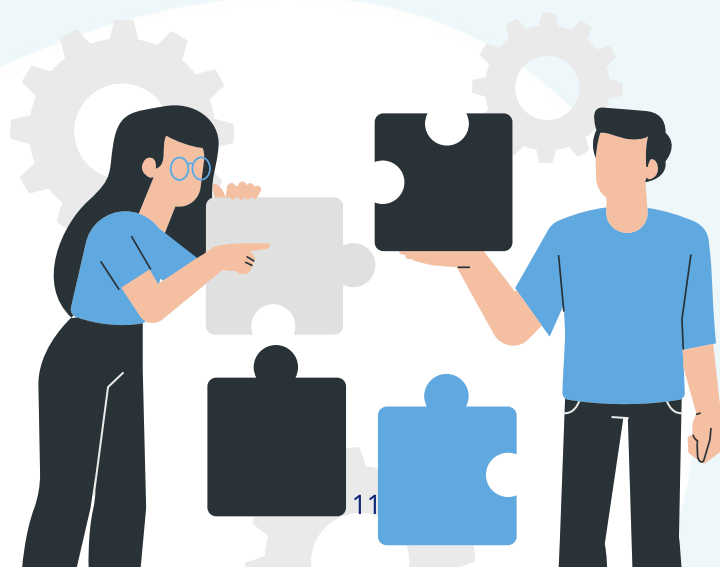
Fin 2021, l'Udaf du Loiret a créé un pôle d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement regroupant l'ensemble des actions en faveur de l'inclusion sociale et budgétaire des ménages. Cette structuration a permis de rassembler et de coordonner les interventions et actions institutionnelles déployées sur le territoire départemental, ainsi que les mesures contractuelles et judiciaires confiées par les pouvoirs publics.

Le pôle est composé de :

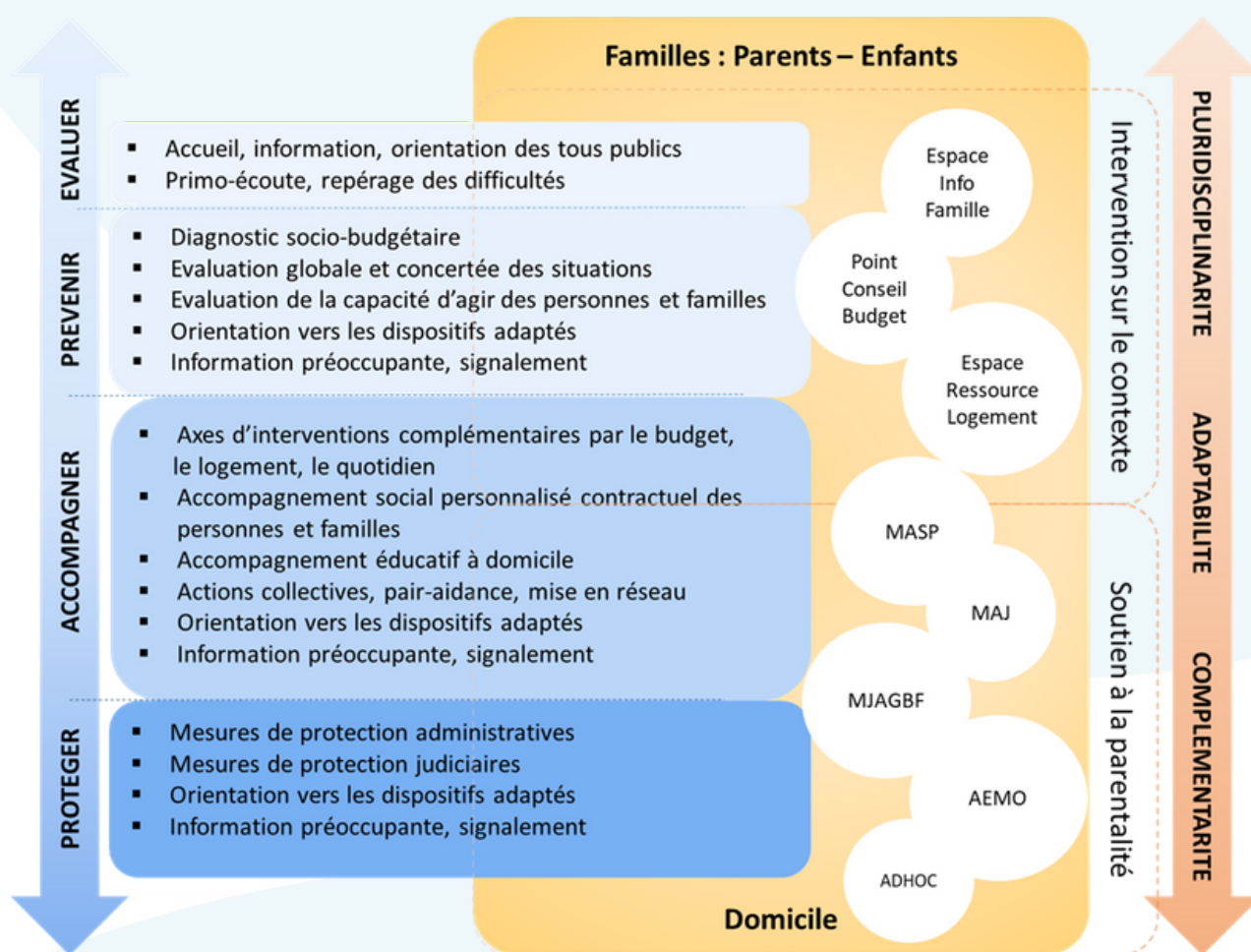
- **Espace Info Famille** : plateforme d'information et d'orientation intégrant les Services d'Information et de Soutien aux Aidants et Tuteurs Familiaux et le Point Conseil Budget
- **Espace Ressource Logement**
- **Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé Renforcées**
- **Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial**
- **Mesures d'Action Educative en Milieu Ouvert**
- **Mandats d'Administration Ad hoc pour les mineurs**

Le pôle « Accompagnement Social Éducatif et Budgétaire (ASEB) » repose sur une logique d'interactivité des dispositifs au bénéfice des personnes accompagnées, privilégiant la complémentarité des interventions plutôt que le cloisonnement des compétences techniques.

Dans le cadre de cette coordination transversale, l'Udaf articule l'ensemble des actions dédiées à l'action éducative budgétaire et familiale, permettant d'étayer au mieux les compétences des familles, par une prise en charge globale de leur situation.



2.1 OFFRE DE SERVICE DU PÔLE ASEB



Cette offre de services repose sur l’expertise reconnue de l’association en matière d’accompagnement social et d’action éducative en milieu ouvert, selon trois principes fondamentaux : pluridisciplinarité, adaptabilité et complémentarité des interventions. Elle vise non seulement les actions éducatives centrées sur la restauration des capacités d’agir et les compétences parentales, mais aussi les interventions visant le contexte de vie des bénéficiaires — c’est-à-dire leur environnement social et matériel — comme levier d’efficacité complémentaire des dispositifs éducatifs.

La démarche fédère l’ensemble des compétences des professionnels de l’UDAF du Loiret en matière d’évaluation et de diagnostic, de prévention des risques, d’accompagnement et de protection des personnes vulnérables. Elle s’appuie sur un encadrement de proximité présent sur l’ensemble des sites de l’UDAF afin d’assurer une coordination départementale cohérente et efficace des activités.

La coordination départementale permet notamment :

- **De consolider** une démarche qualité interne, avec un souci constant d'amélioration du service rendu aux usagers
- **D'étayer** les positionnements professionnels par le partage de compétences, l'élaboration d'axes communs de formation et le croisement et l'évaluation des pratiques
- **D'innover** en développant de nouvelles modalités d'intervention adaptées aux besoins des bénéficiaires, qu'elles s'inscrivent dans le cadre d'un accompagnement contractuel ou judiciaire, individuel ou collectif

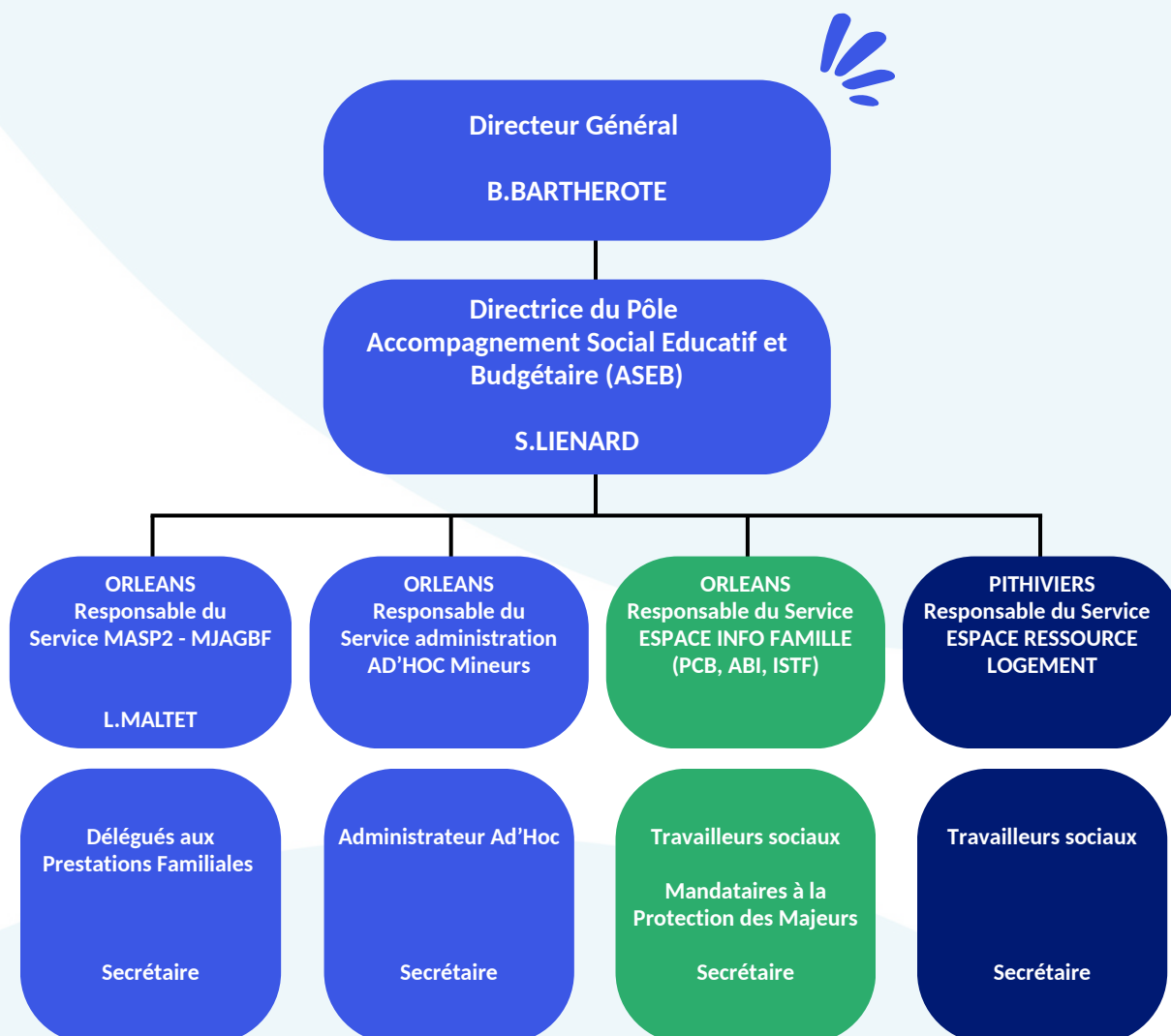
2.2 PRINCIPES ET VALEURS DU PÔLE ASEB

Dans ces orientations, les principes et valeurs du pôle ASEB, à travers l'ensemble de ces différents services et missions, reposent sur l'engagement et l'éthique des professionnels qui y exercent, et dont les modalités de travail s'attachent à :

- Veiller à la promotion de la bientraitance,
- Veiller au respect des droits des personnes accompagnées,
- Garantir la participation des usagers des services et la co-construction de leur prise en charge,
- Soutenir l'instauration d'une relation de confiance,
- Garantir le respect d'une discrétion professionnelle et du secret professionnel,
- Considérer la singularité des situations accompagnées par l'adaptabilité des réponses qui leur sont apportées,
- S'inscrire dans une démarche éthique, tant collective qu'individuelle, pour répondre à l'objectivité et la qualité du service rendu.



2.3 ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU PÔLE ASEB



Le Pôle ASEB rassemble 4 services sociaux, relevant de 15 dispositifs de financement provenant de l'Etat, du Département, de la Région, d'organismes privés ou encore par la gestion de la Part 2 du Fonds Spécial reversé par l'UNAF.

La multi-activités mise en œuvre au sein du Pôle ASEB s'appuie sur la pluridisciplinarité des professionnels qui y exercent et dont les compétences-métiers se complètent dans une approche transversale des divers secteurs et champs d'intervention : inclusion budgétaire et sociale, protection des vulnérabilités, protection de l'enfance.

Encadrées par 4 responsables de services sur l'ensemble du territoire départemental (soit 2,40 ETP de cadres de proximité basés à Orléans, Pithiviers, Gien et Montargis), les équipes du Pôle ASEB représentent plus de 30 ETP qui accompagnent au quotidien les bénéficiaires de différents services.

Certains services voient leurs missions déployées sur l'ensemble du territoire départemental :

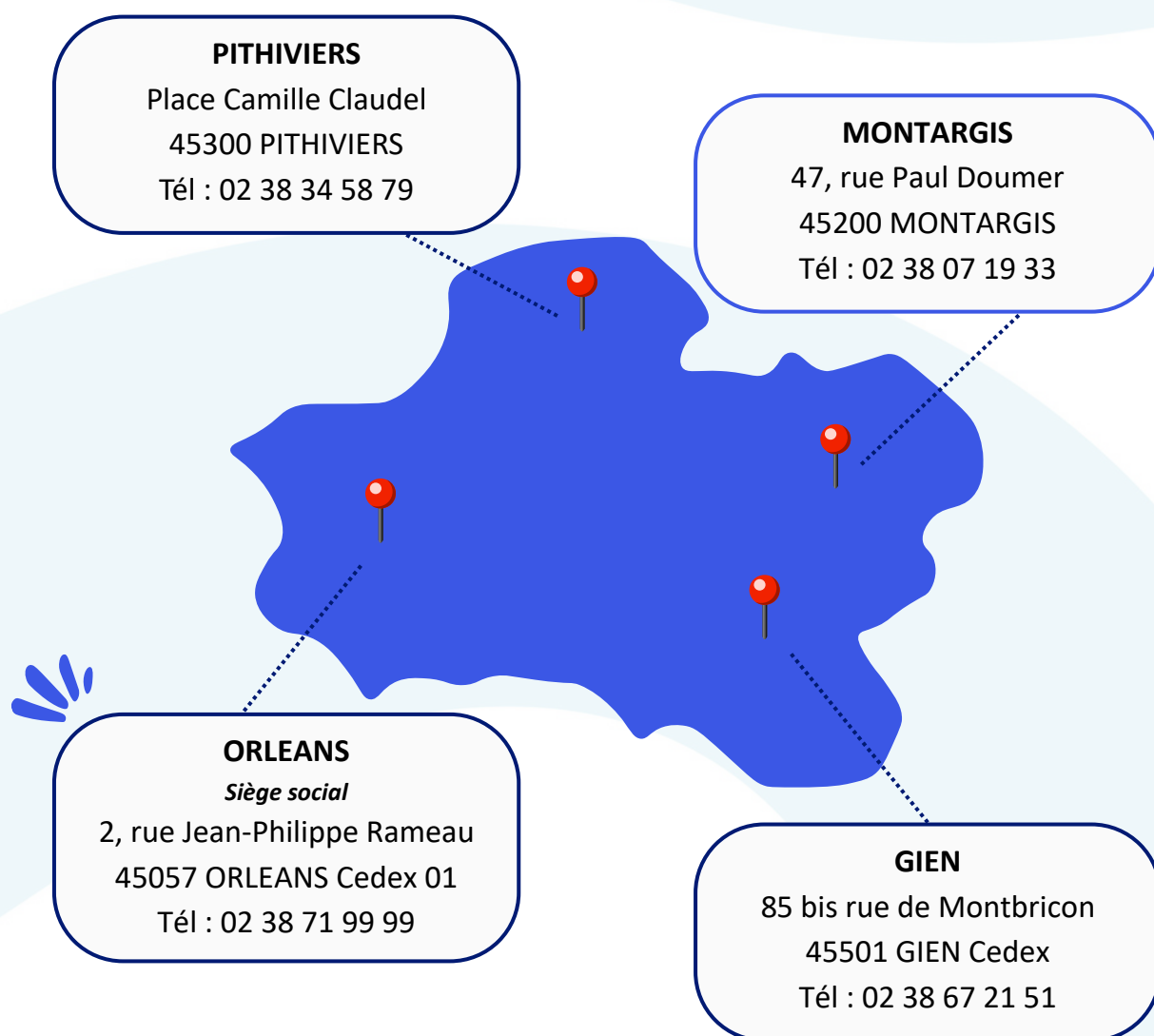
- Espace Info Famille : Point Conseil Budget, et Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux
- Service Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial
- Service Mesure d'Administration Ad'hoc Mineurs

Le service Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé intervient sur les territoires du Pithiviers, Gien et Montargis.

Le service d'Action Educative en Milieu Ouvert intervient sur le Montargois et le Giennois.

Les missions de l'Espace Ressource Logement concerne le territoire Pithivérien.

NOS POINTS D'ACCUEIL



2.4 MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION DU PROJET DE SERVICE MJAGBF 2023-2027

Le précédent projet de service MJAGBF était intégré à celui des services d'Accompagnement Budgétaire et Familial, dans le cadre d'une coordination départementale des dispositifs suivants :

- Appui Budgétaire Individualisé
- Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé Renforcée
- Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial
- Administration Ad'hoc pour les mineurs

Depuis 2022, une démarche qualité transverse aux différents services du pôle a pu être engagée : le projet des services du Pôle ASEB a été initié dans ce cadre, lors des réunions de service départementales du pôle. Une présentation de l'ensemble des projets de services a été retenue sous la forme d'un projet global de pôle, dit « à tiroirs », permettant de distinguer chaque projet de service, notamment ceux relevant des obligations relatives aux Etablissements Sociaux et Médico-Sociaux. Ces derniers ont été identifiés comme prioritaires dans les travaux à mener, et ce dans le respect des échéances respectives des projets concernés.

La révision du projet de service MJAGBF s'est appuyée sur les orientations et préconisations du rapport d'évaluation interne élaboré fin 2020. Cette démarche a permis d'associer les membres des équipes sous la forme de groupes de travail dédiés, y compris en associant des professionnels d'autres services, et en prenant en compte les observations des partenaires et usagers du service.

Une évaluation du plan d'amélioration établi dans la cadre de l'évaluation interne a ainsi pu être menée, permettant d'observer et d'identifier :

- Les actions réalisées
- Les actions en cours de réalisation
- Les actions restant à mener
- Les nouvelles pistes d'amélioration et actions inhérentes à mettre en œuvre

Le présent projet de service présente la synthèse de ces travaux, à l'aune des valeurs et principes du service MJAGBF et des professionnels qui y exercent.



PARTIE 3



LE SERVICE MESURE JUDICIAIRE D'AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL

Une mesure éducative de
protection de l'enfance

La garantie de
conditions de vie
décentes pour la
famille

Le soutien à la
parentalité

**MESURE JUDICIAIRE D'AIDE À
LA GESTION DU BUDGET
FAMILIAL**



L'ouverture sur
l'environnement
social et culturel

La gestion des prestations
familiales dans l'intérêt de
l'enfant

3. PRÉSENTATION DU SERVICE

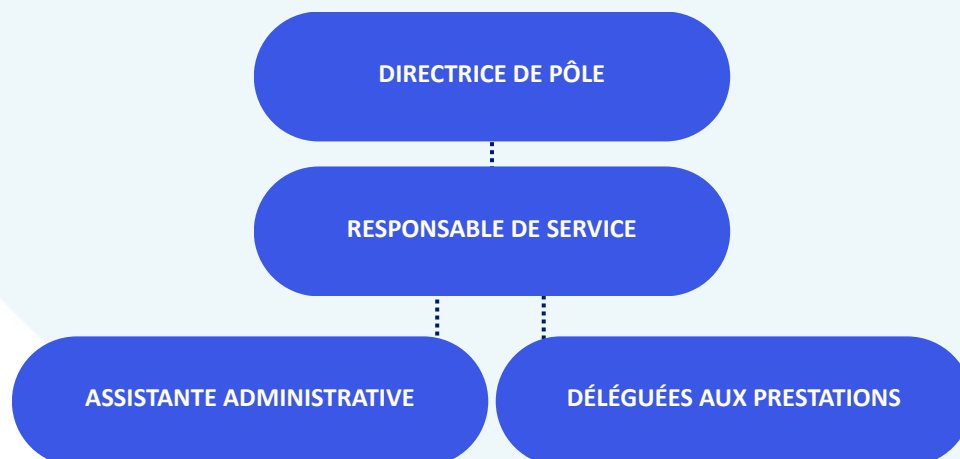
3.1 FICHE SIGNALÉTIQUE DU SERVICE

Association gestionnaire	UDAF du Loiret, 2 rue Jean-Philippe RAMEAU, 45000 ORLEANS
Date de création	29 octobre 1945
N° SIRET	302 294 517 00057
Population	Mineurs jusqu'à 18 ans
Capacité d'accueil	200 mesures depuis le 1 ^{er} juillet 2025. Auparavant aucune capacité était définie
Zone géographique d'intervention	Département du Loiret
Autorisation de fonctionnement	Renouvellement en date du 1 ^{er} juillet 2025 pour 15 ans
Numéro FINESS	45 001 387 5
Numéro FINESS Géographique	45 001 921 1
Financement	Caisse d'Allocations Familiales ou Mutualité Sociale Agricole

3.2 L'IMPLANTATION GÉOGRAPHIQUE

Le service AGBF accompagne les familles du département du Loiret. L'équipe est basée dans les locaux d'Orléans ou de Châlette-sur-Loing. Les antennes de Pithiviers et Gien peuvent être des lieux ressources pour les rendez-vous avec les familles.

3.3 LA COMPOSITION DU SERVICE POUR L'AIDE À LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL



Sous l'encadrement d'une Directrice de Pôle et d'un responsable de service, l'équipe dédiée à l'exercice des MJAGBF est composée de 6 travailleurs sociaux représentant 3.3 ETP, de formation initiale Educateur Spécialisé ou Conseiller en Economie Sociale et Familiale, expérimentés dans l'accompagnement social et budgétaire des familles et le soutien à la parentalité. Une secrétaire technique (0.80 ETP) assiste quotidiennement et directement les professionnels basés à Orléans et à Montargis. L'ensemble des professionnels du service exerce en multi-activités : cela implique une rigueur d'organisation et de gestion du temps de travail, tout comme l'appropriation des différents positionnements professionnels à même d'assurer les missions relatives à chacune des activités.

- Les professionnels interviennent sur tout le territoire départemental afin d'être au plus près des usagers et des partenaires. Basés à Orléans et Montargis, ils peuvent aussi utiliser les espaces mis à disposition sur les sites UDAF de Gien et Pithiviers.
- Des réunions départementales régulières sont organisées toutes les 6 à 8 semaines pour favoriser les échanges sur les pratiques et les situations, apporter une réponse aux questionnements et permettre la construction d'outils communs par le biais de la démarche qualité.
- Des réunions hebdomadaires d'analyse de situations animées par le responsable de service abordent les situations préalablement à leur échéance, pour objectiver les pratiques professionnelles et disposer d'une validation collective des orientations.

La Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial trouve sa place au sein même de l'objet social de l'U.D.A.F. du Loiret, investie dans la gestion de services d'intérêt familial confiée par les pouvoirs publics.

Le service AGBF remplit une mission générale qui s'inscrit dans le cadre de la Protection de l'Enfance. Il intervient dans le cadre de mesures judiciaires d'Aide à la gestion du Budget Familial.

La MJAGBF est une mesure d'assistance éducative dont dispose le magistrat pour enfants. C'est une mesure de soutien à la parentalité à travers un accompagnement budgétaire.

Le Délégué aux Prestations Familiales (DPF) exerce une action éducative visant à rétablir les conditions et les compétences nécessaires pour une gestion autonome des prestations.

A travers une action éducative budgétaire, la MJAGBF a pour objectifs de :

- Garantir, par leur gestion directe, le bon usage des prestations familiales, dans l'intérêt et pour les besoins des enfants,
- Aider et conseiller les parents dans la gestion du budget : le définir ensemble et déterminer les priorités. Le Délégué aux Prestations Familial (DPF) s'efforce de recueillir l'adhésion des parents,
- Favoriser la cohésion familiale, la reconstruction des liens parents-enfants, en restaurant les conditions de vie,
- Intervenir assez tôt, afin d'éviter une dégradation de la situation matérielle de la famille, qui peut conduire à un désinvestissement éducatif des parents.

La finalité de la MJAGBF est la protection de l'enfant et le maintien de la cohésion familiale à travers l'amélioration des conditions de vie de la famille. Elle vise le rétablissement de l'autonomie des parents dans les démarches administratives et la gestion de leurs ressources familiales.

La MJAGBF est en général ordonnée pour un an renouvelable. Le rythme d'accompagnement est soutenu avec un minimum d'une visite par mois.

La contractualisation par un Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) permet de fixer le cadre des interventions et des objectifs de court et moyen terme.



3.4 LE CADRE RÉGLEMENTAIRE ET LES POLITIQUES PUBLIQUES

3.4.1 Le cadre réglementaire

La loi du 18 octobre 1966, complétée par son décret d'application en date du 25 avril 1969, avait institué la Tutelle aux Prestations Familiales Enfants (TPSE). Cette mesure a été abrogée par la loi du 5 mars 2007, laquelle a introduit la Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF) en remplacement.

Par cette réforme, le législateur a expressément choisi de supprimer la référence à la « tutelle », afin d'opérer une distinction claire entre les dispositifs de protection juridique des majeurs (régis par le droit des majeurs protégés) et les mesures d'accompagnement à visée éducative, destinées à soutenir les familles dans la gestion de leur budget au bénéfice de l'enfant.

La loi n° 2007-293 du 05 mars 2007 portant réforme de la protection de l'enfance inscrit donc la MJAGBF dans le Code civil à l'article 375-9-1: « Lorsque les prestations familiales ou le revenu de solidarité active servi aux personnes isolées mentionnées à l'article L. 262-9 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) 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 L22-3 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 «.

Par cette loi, le CASF, dans son article L 226-4, introduit le principe de subsidiarité entre l'AESF et la MJAGBF.

La loi n° 2007-297 du 05 mars 2007 relative à la protection de la délinquance a inséré l'article 375-9-2 du Code civil permettant aux maires ou à leurs représentants, conjointement avec l'organisme débiteur des prestations familiales de signaler les difficultés d'une famille aux juges des enfants, en vue d'une MJAGBF. Dans la pratique, cette voie de recours est très peu utilisée.

La loi n°2007-308 du 05 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs fait entrer les services DPF dans le champ médico-social, entraînant le respect des obligations posées par la loi n°2002-2 du 02 janvier 2002 dont :

- La participation des bénéficiaires à leur accompagnement
- Les outils qu'elle a introduits : Charte des droits et des libertés de la personne accueillie, Livret d'accueil, DIPC, Règlement de fonctionnement, personnes qualifiées

La loi du 14 mars 2016 énonce de manière plus affirmée la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant et le nécessaire appui sur les ressources de son environnement. La MJAGBF s'inscrit ainsi pleinement dans cette démarche vers plus de protection et de stabilité dans les parcours de vie des enfants.

La loi n°2022-140 du 7 février 2022, dite « loi Taquet », a assoupli les conditions préalables à la mise en œuvre de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF), telle que prévue à l'article 375-9-1 du Code civil, conformément aux dispositions de l'article 6 de ladite loi.

Cette évolution, bien que d'ordre technique, élargit concrètement le champ d'application de la MJAGBF. En effet, dans sa rédaction antérieure, le recours à cette mesure était conditionné par l'insuffisance d'un accompagnement en économie sociale et familiale. Dorénavant, l'insuffisance de toute forme d'aide à domicile relevant de l'aide sociale à l'enfance (ASE), telle que définie à l'article L. 222-3 du Code de l'action sociale et des familles (CASF), constitue un critère suffisant pour justifier la mise en place de la MJAGBF. Il convient toutefois de noter que demeure la condition selon laquelle les prestations familiales — ou le revenu de solidarité active versé aux personnes isolées — ne doivent pas être utilisés pour couvrir les besoins essentiels des enfants, à savoir le logement, l'entretien, la santé et l'éducation. Cette exigence, bien que maintenue, fait l'objet d'une interprétation relativement souple dès lors qu'une difficulté avérée de gestion budgétaire est constatée.

3.4.2 Les politiques publiques

Alors que les MJAGBF donne des résultats tangibles et concourt efficacement à la sécurisation des conditions de vie des enfants, cette mesure est largement sous-activée, parfois insuffisamment identifiée par les travailleurs sociaux dans l'éventail des mesures en protection de l'enfance.

La commission nationale Consultative des Droits de l'Homme a rendu, le 26 mai 2020 un avis quant aux dysfonctionnements observés de manière disparate dans le système de la protection de l'enfance et a formulé des recommandations afin d'améliorer ce système, notamment en ayant davantage recours aux mesures déjà existantes et sous-exploitées, dont la MJAGBF.

Nous pouvons citer l'alinéa 47 de cet avis :

« 47. [...]il apparaît pertinent d'intégrer effectivement dans les dispositifs de prévention et de développer la mesure d'aide à la gestion budgétaire familial (31), à laquelle il est insuffisamment recouru actuellement. Cette mesure, ordonnée par le juge, est mise en place lorsque certaines prestations familiales ne sont pas utilisées par les parents pour les besoins de l'enfant. Sa durée est de deux ans maxima. A la différence de l'AEMO et du placement, elle peut se suffire à elle-même si elle est ordonnée précocement : dès lors qu'une famille est dans une situation matérielle difficile et que le maintien dans le logement ou l'achat de nourriture est compromis, la mesure peut aider à apurer la situation. La difficulté réside dans le fait qu'elle est conditionnée à l'insuffisance préalable d'une mesure d'accompagnement en économie sociale et familiale administrative, à laquelle les départements recourent peu. De ce fait, elle n'est que peu ordonnée alors qu'elle

pourrait constituer un levier efficace d'intervention familiale. Il est également indispensable de soutenir les capacités des parents qui éprouvent des difficultés du fait de l'altération de leurs facultés personnelles, tout en prenant effectivement en considération l'intérêt de l'enfant, en particulier en permettant aux professionnels des différents champs d'intervention (médecins, psychologues, associations, travailleurs sociaux...) de proposer des actions transversales pérennes en direction des parents et des enfants. »

Sans qu'il soit nécessaire d'innover, la MJAGBF constitue un dispositif éprouvé et performant, apte à répondre efficacement aux enjeux de la lutte contre la pauvreté.

3.5 LE FINANCEMENT

Les mesures d'AGBF sont financées par l'organisme débiteur des Prestations Familiales.



3.6 L'INTÉGRITÉ PROFESSIONNELLE

Dans le respect des grands principes généraux et fondamentaux du projet associatif, chaque membre de l'équipe est un représentant du service de l'association. Il en respecte les valeurs.

3.7 RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ, LA NEUTRALITÉ, L'OBJECTIVITÉ

- Respecter la confidentialité des informations reçues et prendre la responsabilité de l'information transmise et des conséquences qu'elle peut produire : ces principes constituent l'un des premiers fondements de l'exercice des mesures confiées au titre de la protection de l'enfance.

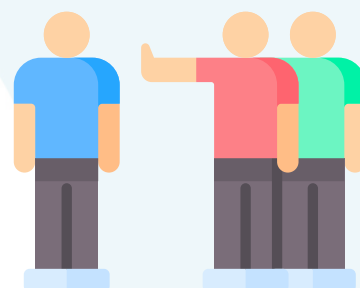


- Garantir le respect de sa différence dans la relation à l'autre. Cette attitude, caractérisée par un effort de compréhension de l'autre, de sa situation, de ses émotions, de ses choix de vie, de son potentiel à évoluer. Une bonne connaissance de l'autre favorise un meilleur accompagnement.

Cette démarche bienveillante permet de transformer des interventions parfois contraignantes et imposées (judiciaires) en une aide où la relation de confiance s'instaure, où le respect mutuel est un facteur de réussite dans l'accompagnement proposé.

3.8 EVITER L'EXCLUSION ET L'ISOLEMENT

- Dans le contexte économique actuel qui accroît les difficultés des publics les plus vulnérables, notre mission consiste en un rôle d'accompagnement des familles afin d'éviter leur isolement, les repositionner dans les dispositifs sociaux et rétablir du lien social.
- Le service reconnaît que les difficultés des familles ne sont pas dues qu'à des déterminants personnels mais aussi au contexte socio-économique, à l'évolution de la société et de ses orientations qui peuvent générer des situations de précarité importante.



3.9 L'INTÉGRITÉ PROFESSIONNELLE

- La relation judiciarisée est par définition contrainte. Bien évidemment l'accompagnement nécessite une volonté de cheminer ensemble tant de la part de l'utilisateur que de celle du professionnel. Dans un contexte imposé, nous sommes particulièrement attentifs à la possibilité pour les usagers d'exprimer leurs désaccords lors des entretiens réalisés. C'est en effet un moyen pour prévenir le consensus de façade ou encore des phénomènes de fuite.
- L'expression de positions divergentes, parfois la confrontation peuvent être un moyen d'aller vers une relation de confiance. Si nécessaire, le recours à un tiers doit être facilité pour réguler la relation, c'est une condition d'une approche démocratique de la relation, au sens premier du terme par la possibilité de faire se rencontrer des pouvoirs et des contre-pouvoirs.
- Les voies de recours sont explicitement indiquées lors de la remise du livret d'accueil, dès les premières rencontres et sur la durée de la mesure, tant que de besoin.



PARTIE 4



MISSIONS ET ENGAGEMENTS DU SERVICE

4. MISSIONS ET ENGAGEMENTS DU SERVICE

Les actions de l'équipe MJAGBF nécessitent adaptation et articulation de réponses à des besoins diversifiés selon les dynamiques familiales, leur singularité et leur temporalité.

Les missions et engagements du service se déclinent autour des réponses à apporter, aux besoins primaires (manger, avoir un toit) à des besoins touchant au soutien à la parentalité ou à une plus grande maîtrise des mécanismes budgétaires, et ce en vue d'une autonomie durable de gestion des prestations familiales dans l'intérêt de l'enfant au sein de sa sphère familiale.

4.1 AIDER À L'OUVERTURE ET AU MAINTIEN DE DROITS

Le constat de carences dans l'ouverture des droits dont les familles et les enfants peuvent bénéficier est croissant. Ce besoin est identifié dans des secteurs très variés (logement, santé, bourses d'enseignement, ...), accentué par la dématérialisation des démarches et la fracture numérique qui en découle pour certains publics. Répondre à ce besoin implique un accompagnement spécifique dédié, et représente un préalable à la restauration des situations financières des familles et de leurs conditions de vie. L'accompagnement relatif à la veille sur le maintien des droits, et aux démarches administratives correspondantes, est un levier complémentaire d'une autonomisation pérenne des familles accompagnées.

4.2 AIDER À LA STABILISATION DES PARCOURS DES FAMILLES

Les situations rencontrées sont marquées par des risques importants pour la santé et la sécurité des familles et des enfants. Ces difficultés sont notamment liées à la faiblesse des revenus, un surendettement, une instabilité dans l'habitat. Souvent, les familles sont perdues et cumulent différents facteurs de vulnérabilité : psychique, sociale, résidentielle. La stabilisation dans le logement est une phase essentielle dans le travail d'accompagnement.

4.3 PRÉVENIR LA DÉSINSERTION SOCIALE LIÉE À LA GRANDE PRÉCARITÉ

La plupart des familles accompagnées sont concernées par des situations de très grande précarité, que celle-ci soit exprimée financièrement ou par l'incidence sur les conditions de vie. En effet, de façon quasi-systématique et sur l'ensemble des postes budgétaires, les familles suivies se situent en dessous de budgets dits de référence permettant une participation effective à la vie sociale.

4.4 DONNER DU SENS AU CONTEXTE D'INTERVENTION JUDICIAIRE ET POSITIONNER LA FAMILLE COMME ACTRICE DE LA MESURE D'ACCOMPAGNEMENT

Les familles sont le plus souvent accompagnées par de multiples intervenants avec une association fréquente MJAGBF / AEMO / Placement judiciaire. Cette dimension implique une coordination entre intervenants et une attention accrue sur la place et la participation des familles.

4.5 PERMETTRE AUX FAMILLES DE REPRENDRE CONTACT AVEC LES RÉALITÉS BUDGÉTAIRES

Les professionnels notent un fréquent désinvestissement des familles sur les questions relatives au domaine financier. L'intervention des professionnels dans la construction du budget familial, représente un risque supplémentaire d'éloignement des réalités budgétaires des familles, si celles-ci ne sont pas associées. L'action des professionnels doit prendre appui sur tout outil susceptible d'objectiver les réalités budgétaires de la famille, notamment via la co-construction des états budgétaires mensuels. De même, et lorsqu'elles sont possibles, le recours aux provisions budgétaires permet d'objectiver des choix, des stratégies, des projets.



4.6 LES PROFESSIONNELS DU SERVICE : UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE AUTOUR DES FAMILLES ACCOMPAGNÉES

Le métier qu'exerce les professionnels du service MJAGBF est encadré par la loi : il s'agit du métier de délégué aux prestations familiales (DPF). Pour pouvoir exercer, le DPR doit être titulaire :

- D'un diplôme d'état de travail social comme éducateur spécialisé, assistant de service, conseiller en économie sociale et familiale, éducateur de jeunes enfants.
- Du Certificat National de Compétence option «Délégué aux Prestations Familiales».

Les DPF prêtent serment devant le Tribunal Judiciaire.



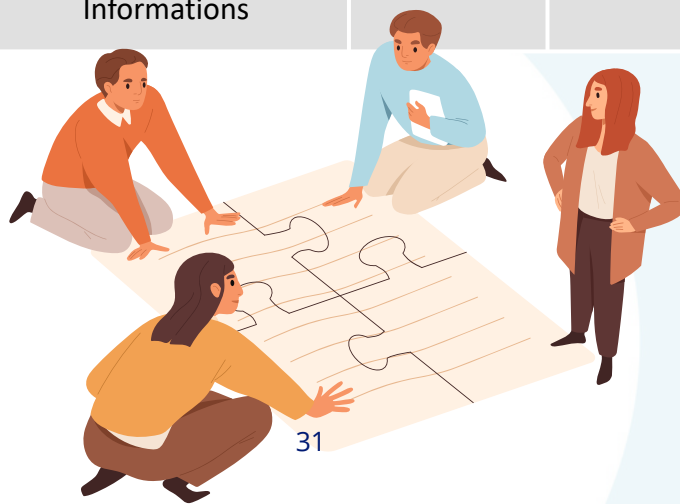
“Je jure et promets de bien et loyalement exercer le mandat qui m’est confié par le juge et d’observer, en tout, les devoirs que mes fonctions m’imposent. Je jure également de ne rien révéler ou utiliser de ce qui sera porté à ma connaissance à l’occasion de l’exercice du mandat judiciaire.”

4.7 L'ORGANISATION DU SERVICE : DES INSTANCES DE RÉFLEXIONS

4.7.1 Les réunions de service et les réunions de pôles

L'Udaf, le pôle ASEB et le service MJAGBF mettent en place des réunions qui impliquent les salariés à différents niveaux :

Comité de Direction	Fonctionnement Sujets transversaux Projets Informations Echange et consultation	Mensuel	Direction Générale Direction de Pôle Direction Financière Responsable Ressources Humaines
Comités de Direction élargis ou CODIREL	Fonctionnement Sujets transversaux Informations Echanges et consultation	3 à 4 fois dans l'année	Direction Générale Direction de Pole Direction Financière Responsable Ressources Humaines Responsables de services
Commission Evènements Indésirables	Bientraitance et prévention maltraitance, Respect des droits des usagers Traitement des EI	Mensuel	Direction Générale Direction de Pole Direction Financière Responsable Ressources Humaines Responsables de services Responsable Qualité Référénts bientraitance
Réunions de pôle ASEB	Fonctionnement Sujets transversaux au pôle Projet Informations Echange Points sur les activités du pôle	Trimestriel	Direction de pole Responsables de service DPF, Travailleurs sociaux, assistantes
Réunions de service	Point sur l'activité MJAGBF Fonctionnement Organisation Echange et consultation Informations	Toutes les 3 semaines	Responsable de service DPF Assistantes



4.7.2 Continuité de service

Une vigilance particulière à la continuité de service est apportée afin de prendre en compte les besoins et attentes des familles et le suivi de leurs dossiers. En l'absence du DPF référent le service organise les suppléances dans la gestion des dossiers :

- Organisations des remplacements : le chef de service organise avec les membres de son équipe les absences et les suppléances afin d'assurer une continuité de service
- Traçabilité des appels téléphoniques via les secrétaires en l'absence des DPF. Un mail est envoyé au DPF absent pour assurer la continuité d'information sur ses dossiers ainsi qu'au DPF exerçant sa suppléance pendant son absence
- L'apport du logiciel métier dans la continuité de service : Les DPF en charge de la suppléance ont accès au dossier dématérialisé des familles accompagnées. Le DPF référent laisse les consignes avec des informations utiles pour faciliter la suppléance. Les interventions sont tracées dans le logiciel et le DPF peut ainsi en prendre connaissance à son retour
- Plan de Gestion de Crise et de Continuité de l'Activité (PGCCA): depuis 2025, l'UDAF du Loiret s'est doté de ce PGCCA afin d'assurer la continuité du service et des accompagnements en cas d'événements entraînant une perturbation dans l'activité du fonctionnement du service

4.7.3 Le soutien dans l'analyse et la prise de recul des situations

Selon l'article D312-59-16 du Code de l'Action Sociale et des Familles, *«L'établissement développe des modes de soutien aux professionnels. Ces soutiens peuvent prendre notamment la forme d'actions de supervisions et d'analyse des pratiques menées par des professionnels distincts de ceux appartenant à l'équipe thérapeutique.»* A ce titre des séances d'analyses des pratiques ont lieu à raison de 6 à 8 séances par an selon un calendrier défini avec l'intervenant.

4.8 LES INTERVENTIONS POUR LES MAGBF

Le mode opératoire est décrit dans une procédure dédiée, régulièrement évaluée et réactualisée. Elle décrit précisément les processus à mettre en œuvre de la notification de la mesure à sa clôture.

● *85% des interventions sont menées au domicile des familles*

Dès l'ouverture de la mesure, l'intervention se déroule au domicile. L'objectif est d'être au plus près des besoins de la famille, d'appréhender le rythme de la vie quotidienne, d'avoir un aperçu complet et évolutif des conditions de vie, en particulier celles des enfants.

● *L'utilisation d'outils et de supports pour des interventions multiples*

La MJAGBF implique que les travailleurs sociaux utilisent des outils de suivi budgétaire (grilles, tableaux...) avec les familles. Le service utilise ainsi le progiciel UNIT permettant une gestion fine des budgets, et aussi les différents outils élaborés par l'UNAF et le réseau des UDAF.

Les outils et supports contribuent à la relation entre les parents et les professionnels, et ouvrent sur bien d'autres domaines : satisfaction des besoins primaires, bien-être des enfants, organisation des loisirs, ouverture des droits.

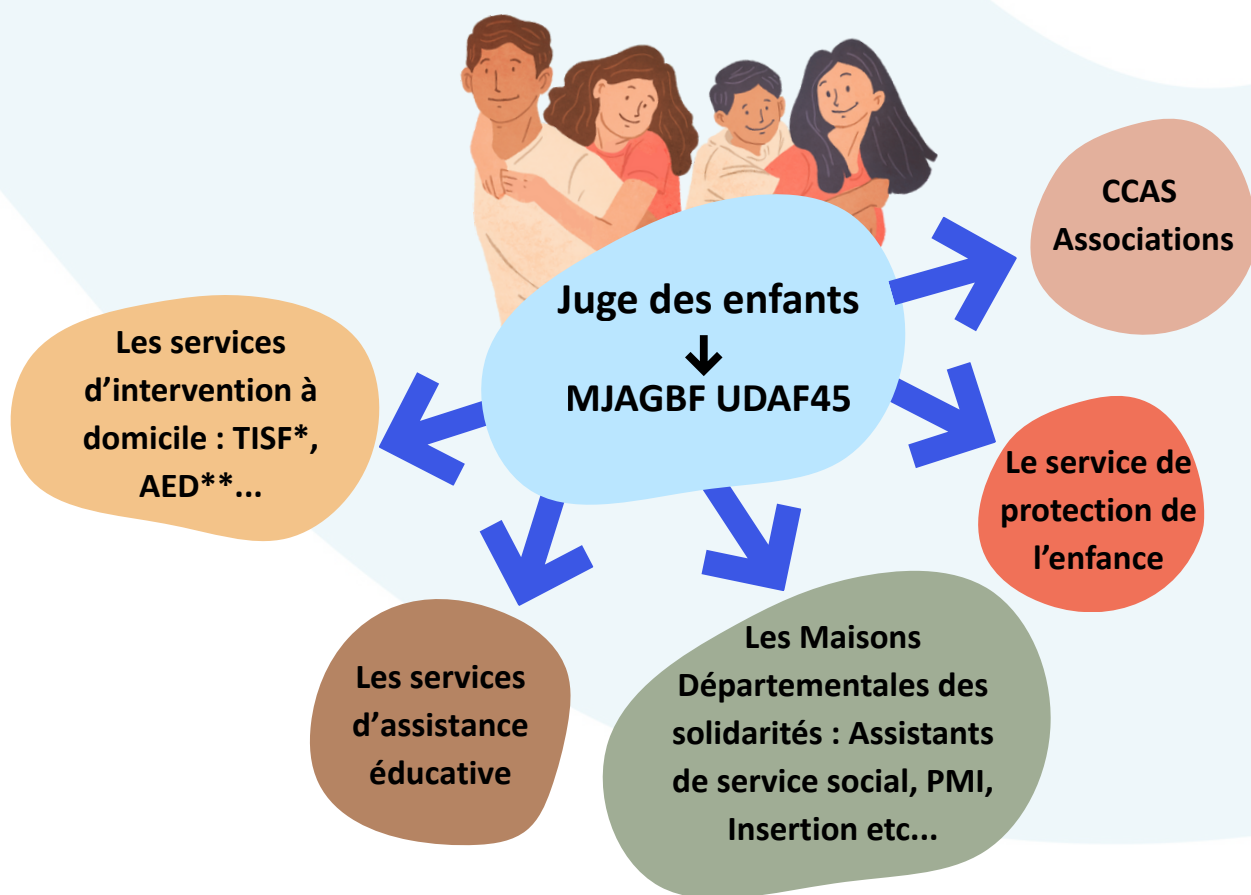
L'éducation budgétaire est un outil relationnel partagé par le parent et le délégué, c'est ensemble qu'ils s'efforcent de mener à bien la gestion du budget. Cette co-construction budgétaire participe à la qualité d'accompagnement des parents et à la réussite de la MJAGBF.

L'approche budgétaire est une clef d'entrée pour aborder avec les familles bien d'autres domaines. A ce titre, voici un panel des objectifs identifiés et actions à réaliser par les DPF, et qui peuvent être mentionnés dans les rapports de fin de mesure envoyés aux Juges des Enfants :

- Maintenir un toit, en assurant le paiement du loyer, en accompagnant des déménagements, des aménagements de domicile, l'exécution du contrat de bail (par exemple en participant si nécessaire à l'état des lieux, en régulant les relations avec les propriétaires, en contrôlant le paiement d'une assurance habitation)
- Assurer un repas aux enfants en réglant la restauration scolaire
- Permettre l'accès aux droits liés aux ressources, à la santé, au logement, ...
- Préparer des vacances
- Préparer la rentrée scolaire
- Favoriser l'accès aux loisirs, à la culture
- Travailler la place et le rôle des parents,
- Mettre en réseau la situation, participation et/ou organiser des synthèses avec les partenaires

● *Des interventions très variées menées en partenariat*

Agissant dans le cadre du milieu ouvert, directement en prise avec l'environnement des familles, l'exercice de la mesure implique nécessairement le développement d'un travail en partenariat et en réseau avec les magistrats et les autres acteurs de la protection de l'enfance.



Relations directes avec les Magistrats

Le Juge des Enfants est informé régulièrement de l'évolution des situations et de toutes difficultés dans l'exercice des mesures. Par ailleurs, le Délégué aux Prestations Familiales est convoqué à chaque audience de renouvellement pour exposer en présence de la famille la position du service sur les orientations de la mesure.

Un travail de concertation avec les partenaires

Le service se doit d'entretenir des liens privilégiés avec les acteurs des territoires de vie, les services de l'Aide Sociale à l'Enfance, d'AEMO ou encore les services de la Caisse d'Allocations Familiales du Loiret...

Les relations avec les bailleurs publics et privés, organismes d'aide à l'accès au logement et au maintien dans les lieux, réservataires et attributaires de logements, sont relatives aux projets des familles et aux objectifs des mesures en faveur de la préservation du toit, d'un lieu d'accueil et/ou d'hébergement des enfants le cas échéant.

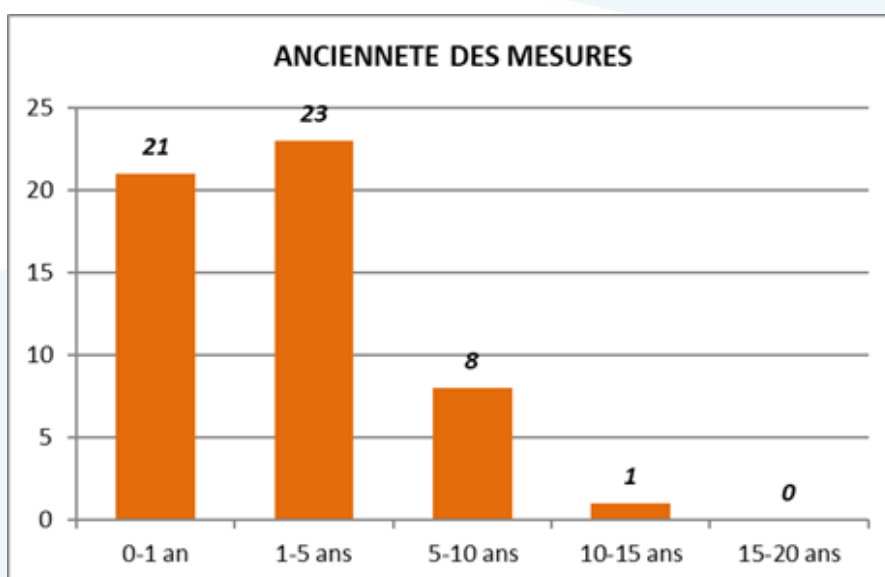
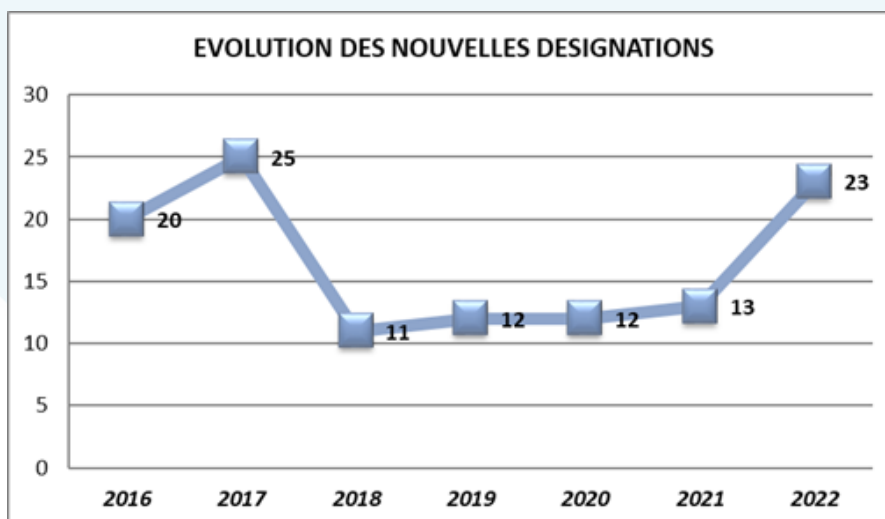
Les organismes bancaires, la Banque de France (commission de surendettement) sont des interlocuteurs privilégiés dans l'exercice des mesures et la restauration de la solvabilité de situations.

Cela nécessite également une bonne connaissance des réseaux pour un relais à notre accompagnement social sur le terrain. La mise en œuvre de ce travail s'organise en pratique par des visites à domicile conjointes organisées en fonction de la situation et des réunions de synthèses qui sont indispensables pour la cohérence et la pertinence des actions en faveur des familles.

*Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale

**Assistant d'éducation

4.9 EVOLUTION DE L'ACTIVITÉ*

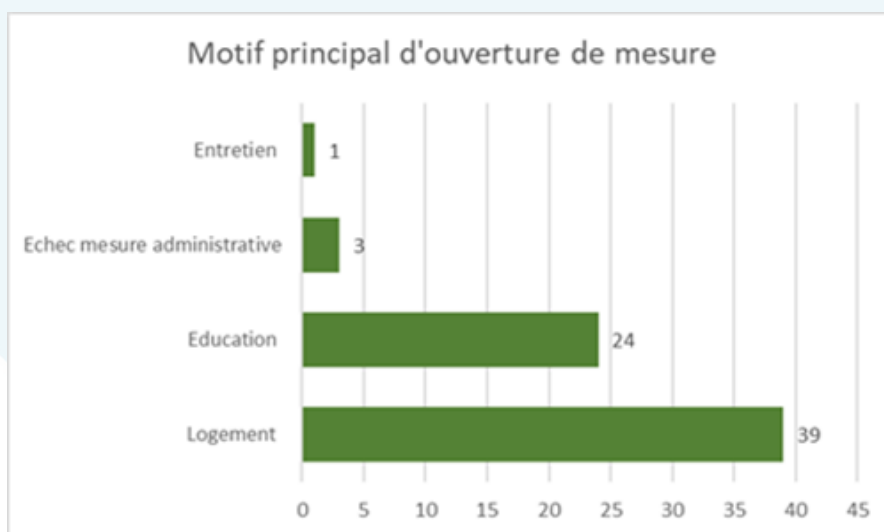


Après une forte baisse observée depuis 2018, les services partenaires semblent à nouveau se saisir de la MJAGBF au bénéfice des familles en matière d'assistance éducative, en particulier les services d'AEMO.

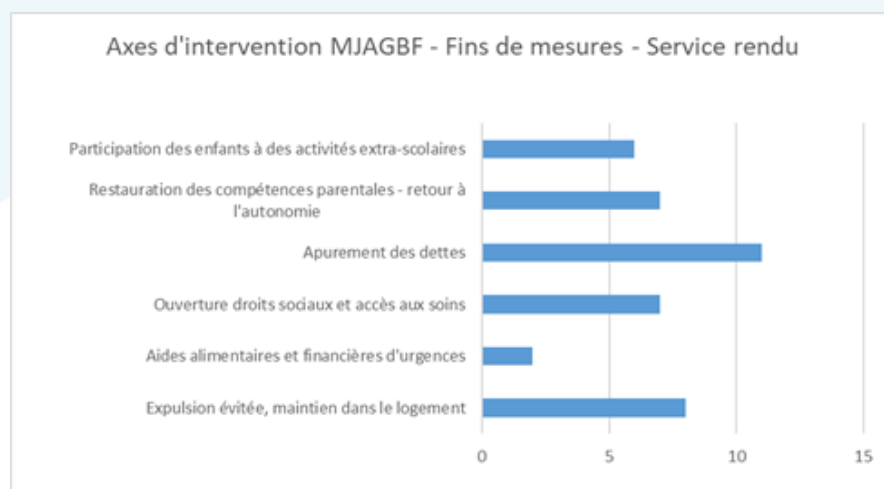
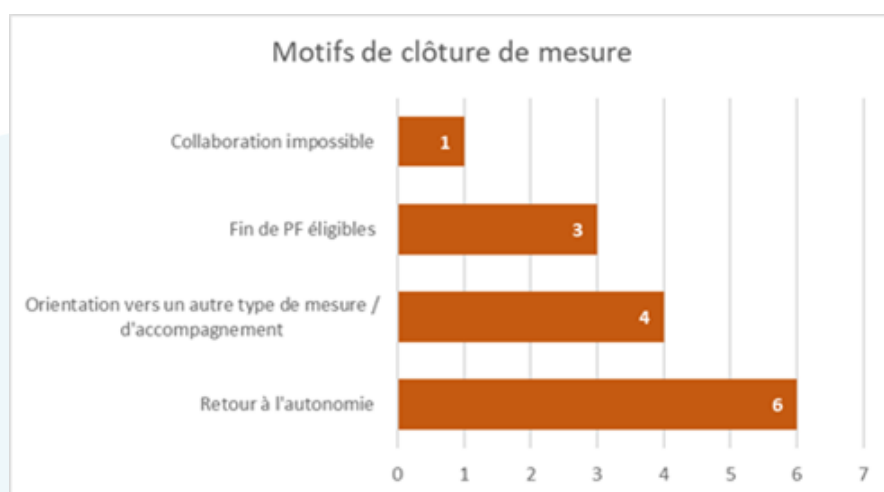
L'ancienneté des mesures mise en cause depuis 2018 par certains magistrats, au regard des objectifs éducatifs de la MJAGBF, n'est plus observable. Après une baisse de plus de 50 % d'activité, y compris liée au non-renouvellement des mesures les plus anciennes, 83% des mesures ont moins de 5 ans au 31/12/22.

*Extrait du Rapport d'activité 2022

4.10 MOTIFS D'OUVERTURE ET DE CLÔTURE DE MESURE



Les motifs principaux pour instaurer une MJAGBF concernent des axes d'intervention relatifs à l'éducation des enfants, et l'accès et/ou l'entretien du logement pour favoriser des conditions de vie adaptées.



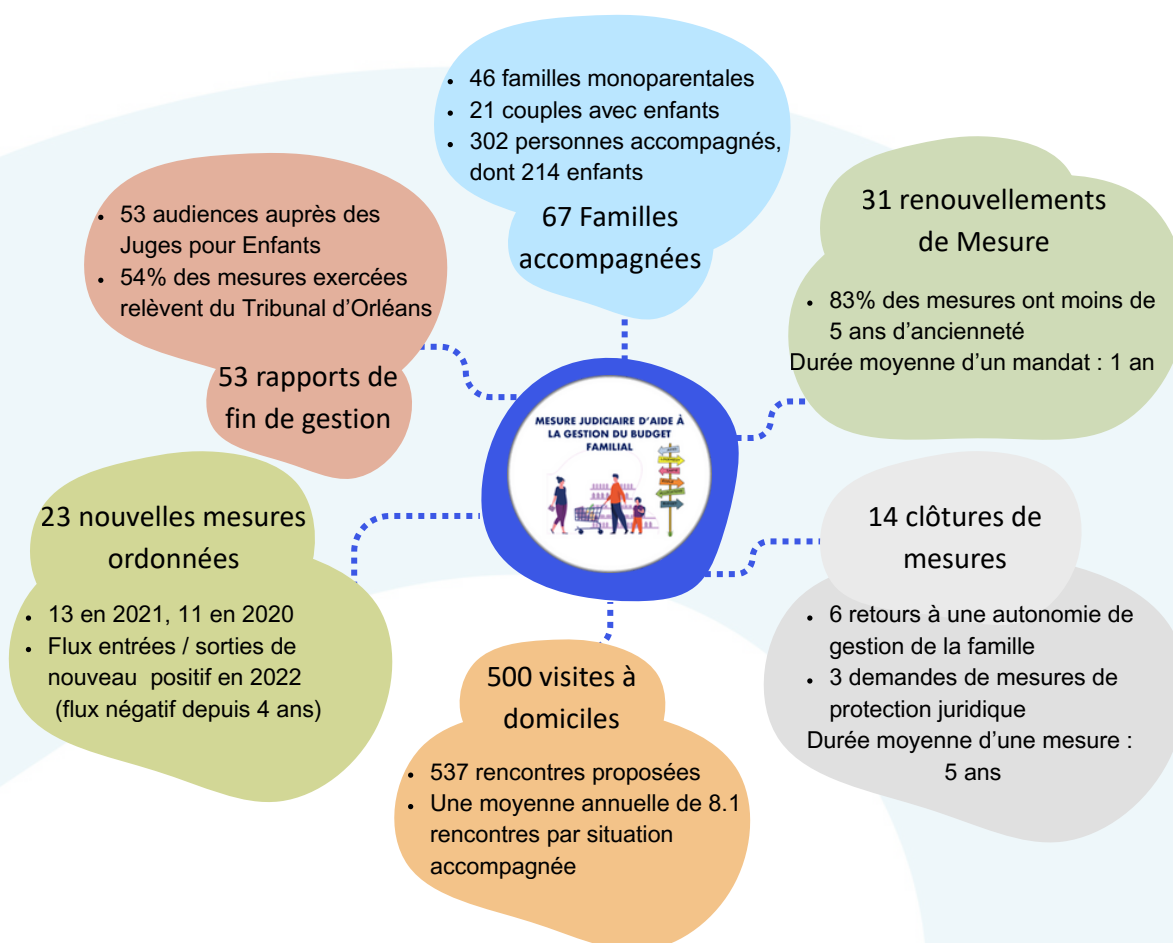
Les « fins de Prestations Familiales éligibles » concernent les familles qui n'ouvrent plus droit aux prestations concernées par la mesure : majorité de l'enfant, échéance du versement de la Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE), fin de droits à l'Allocation de Soutien Familial par exemple.

Les axes d'intervention majoritaires observés dans le cadre des fins de mesure, comme indicateurs du service rendu auprès des familles, établissent la diversité des actions menées et le caractère pluridisciplinaire de l'accompagnement exercé dans le cadre d'une MJAGBF.

Le traitement des situations de surendettement et le maintien dans le logement constituent des axes prioritaires d'accompagnement dans la restauration de conditions de vies décentes pour les familles.

L'accompagnement dans les démarches liées à l'accès aux droits et aux soins est un axe d'intervention en augmentation dans le cadre de l'exercice des MJAGBF.

4.11 CHIFFRES CLEFS





PARTIE 5



BIENTRAITANCE, DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

5. LA PLACE DE LA FAMILLE : PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

5.1 LA BIENTRAITANCE, LA PLACE DE LA FAMILLE ACCOMPAGNÉE ET LE RESPECT DE SES DROITS FONDAMENTAUX

La Bientraitance est définie dans en 2008 par l'ANESM* dans sa RPBPP** « **La Bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre** ».

« La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. Ainsi, la bientraitance ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. Elle n'est ni le contraire logique, ni le contraire pragmatique de la maltraitance ; [...] Mouvement d'individualisation et de personnalisation permanente de la prestation, la bientraitance ne peut, en tant que telle, recevoir de définition définitive. [...] Parce que la bientraitance est l'interprétation concrète et momentanée d'une série d'exigences, elle se définit dans le croisement et la rencontre des perspectives de toutes les parties en présence. La bientraitance se définit par conséquent au terme d'échanges continus entre tous les acteurs : institutions, professionnels, usagers, familles et proches des usagers, bénévoles et parties prenantes ponctuelles de l'accompagnement. Ce n'est qu'au croisement et dans le respect de toutes ces analyses qu'une bientraitance réellement légitime peut se construire au sein des structures. »

L'accompagnement réalisé auprès des familles du service MJAGBF est adapté individuellement dans le cadre des RBPP. Les dimensions de la bientraitance et de la qualité de l'accompagnement des personnes accompagnées reposent sur 4 axes :

- Respecter le cadre légal de la MJAGBF
- Soutenir l'autodétermination de la personne accompagnée
- Coopérer entre les acteurs de la mesure
- Renforcer la citoyenneté

Le respect des droits fondamentaux, des libertés individuelles et de la dignité se retranscrit pour les familles accompagnées par :

- La remise du règlement de fonctionnement et du livret d'accueil à l'ouverture de la mesure permettant à la personne accompagnée d'être informée sur la mesure judiciaire en place, l'organisation du service, les règles de fonctionnement, les voies de recours possibles en cas de réclamations, ... la charte des droits et liberté incluse dans le livret d'accueil rappelle à chacun le principe de respect des droits et libertés des personnes accompagnées par le service. L'information de la personne qualifiée est intégrée dans le livret d'accueil.

*Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

**Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles

- Le Document Individuel de Prise en Charge est élaboré avec la famille. Il précise les modalités de l'accompagnement au cours de la mesure et les objectifs à réaliser.
- Le projet de service, élaboré pour 5 ans et actualisé autant que de besoin, fixe le cadre des valeurs, de l'organisation et du fonctionnement. Outil à visée stratégique et opérationnel, il détaille les actions à promouvoir pour le service.

La participation des personnes accompagnées est recherchée par l'enquête de satisfaction, le recueil et l'analyse des réclamations.

LES PRINCIPES D'INTERVENTION QUI VISENT LA PROMOTION DE LA BIEN-TRAITANCE :



5.2 LA DÉMARCHE INTERNE DE PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

L'article 23 de la loi n° 2022-140 du 07 février 2022 relative à la protection des enfants définit la maltraitance. Ce concept bien qu'émanant d'une loi protection de l'enfance est généralisé par son entrée à l'article L119-1 du CASF. La maltraitance vise « *toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non ; leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir les formes multiples et associées au sein de ces situations.* »

Le service dispose d'outils permettant d'agir en prévention et en correction des situations de maltraitance identifiées. Ainsi l'identification de la maltraitance peut se réaliser par deux démarches complémentaires :

- Une identification a priori qui permet de gérer les risques prévisibles auprès des personnes accompagnées et de ne pas les exposer inutilement à un risque.
- Une identification a posteriori. Il s'agit ici de prendre en compte les événements indésirables qui témoignent de risques et ce afin d'en tirer des enseignements.

Plusieurs types d'événements sont à considérer dans ce cadre :

- Les accidents et catastrophes qui répondent à des risques patents
- Les presque accidents, ou incidents, les événements sentinelles qui correspondent à des risques avérés
- Les « autres événements » qui correspondent à des incidents (événements fortuits) ou dysfonctionnements (problème au regard d'un fonctionnement normal)

Quels sont les moyens de prévention et de repérage des risques de maltraitance du service MJAGBF ?

Le service dispose d'outils permettant d'identifier certains risques (les visites insuffisantes, le contrôle interne sur la gestion financière, gestion électronique des documents par le service GED, utilisation d'un logiciel métier,..) et de centraliser les signalements via l'adresse mail dédiée de l'UDAF du Loiret pour les événements indésirables ou selon la procédure qualité sur les plaintes et réclamations.

Quels sont les modalités de signalement et de traitement des situations de maltraitance ?

Le dispositif national de signalement des situations de maltraitance. Dès lors qu'une personne du service a connaissance d'une situation de maltraitance, un signalement auprès de la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes doit être établi.

Par ailleurs, le service signale également les faits au Juge des enfants à l'origine de la mesure.

L'UDAF s'est doté en 2025 d'un logiciel, AGEVAL qui facilitera le traitement et la traçabilité des actions envisagées dans le cadre des Commissions d'Événements Indésirables réunies mensuellement.

Le traitement des événements indésirables ainsi que des plaintes et réclamations font l'objet de procédures spécifiques

Un bilan annuel est dressé par la responsable qualité, inséré dans le rapport d'activité.

Quels sont les voies de recours ?

Le service travaille à améliorer son accompagnement.

Le service est attentif aux situations de maltraitance. Il signale tout acte de maltraitance soit au Procureur de la République soit à la cellule de recueil d'Informations préoccupantes en fonction de l'imminence du danger.

En cas de réclamations, de contestations relatives à l'exercice de la mesure, vous pouvez vous adresser :

A la Direction de pôle dont dépend le service AGBF :

Direction du pôle ASEB
Udaf du Loiret 2 rue Jean-Philippe Rameau
45000 Orléans

**Aux personnes qualifiées établies sur la liste préfectorale.
Pour la protection de l'enfance, la personne qualifiée est le :**

Conseil départemental, Direction des Ressources et de l'Offre Médico-Sociale
Département du Loiret - 45945 Orléans
ou
par mail : admesms@loiret.fr

**Au juge des enfants qui a
établi la mesure :**

Les Tribunaux pour Enfants du Département :

ORLEANS : Tribunal pour Enfants
44 rue de la Bretonnerie
45044 ORLEANS Cedex 1
Téléphone : 02 38 74 58 34

MONTARGIS : Tribunal pour Enfants
84, avenue du Général Leclerc
45207 MONTARGIS Cedex
Téléphone : 02 38 87 59 00

Le 119 est le numéro national dédié à la prévention et à la protection des enfants en danger ou en risque de l'être.



L'UDAF du Loiret inscrit l'ensemble de ses activités, dont le Service de MJAGBF, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, en cohérence avec le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS 2022). Cette démarche vise à garantir la qualité, la sécurité et la cohérence des accompagnements, tout en renforçant la participation et la parole des personnes protégées.

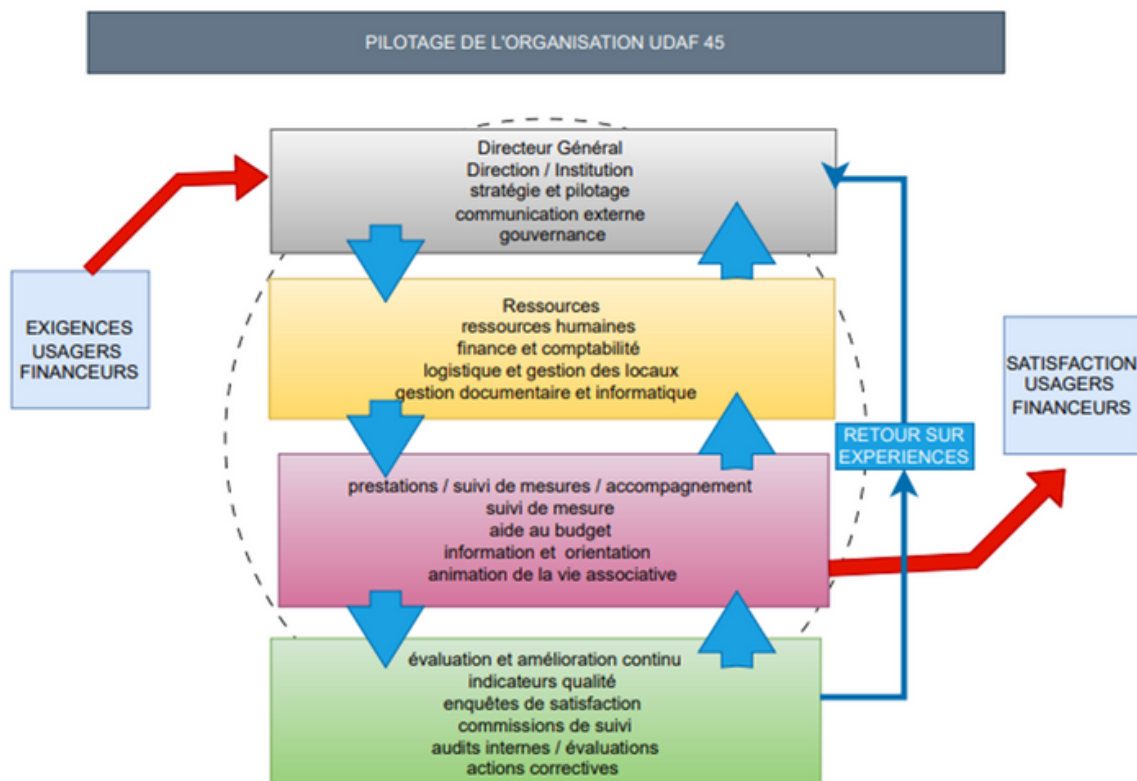
5.3 LES OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

La démarche qualité poursuit plusieurs finalités :

- Garantir un accompagnement respectueux des droits, besoins et attentes des usagers.
- Sécuriser les pratiques professionnelles et renforcer la fiabilité des prestations rendues.
- Favoriser la transparence et la confiance vis-à-vis des familles, des partenaires et des autorités de contrôle.
- Impliquer l'ensemble des équipes dans une dynamique collective d'amélioration continue.

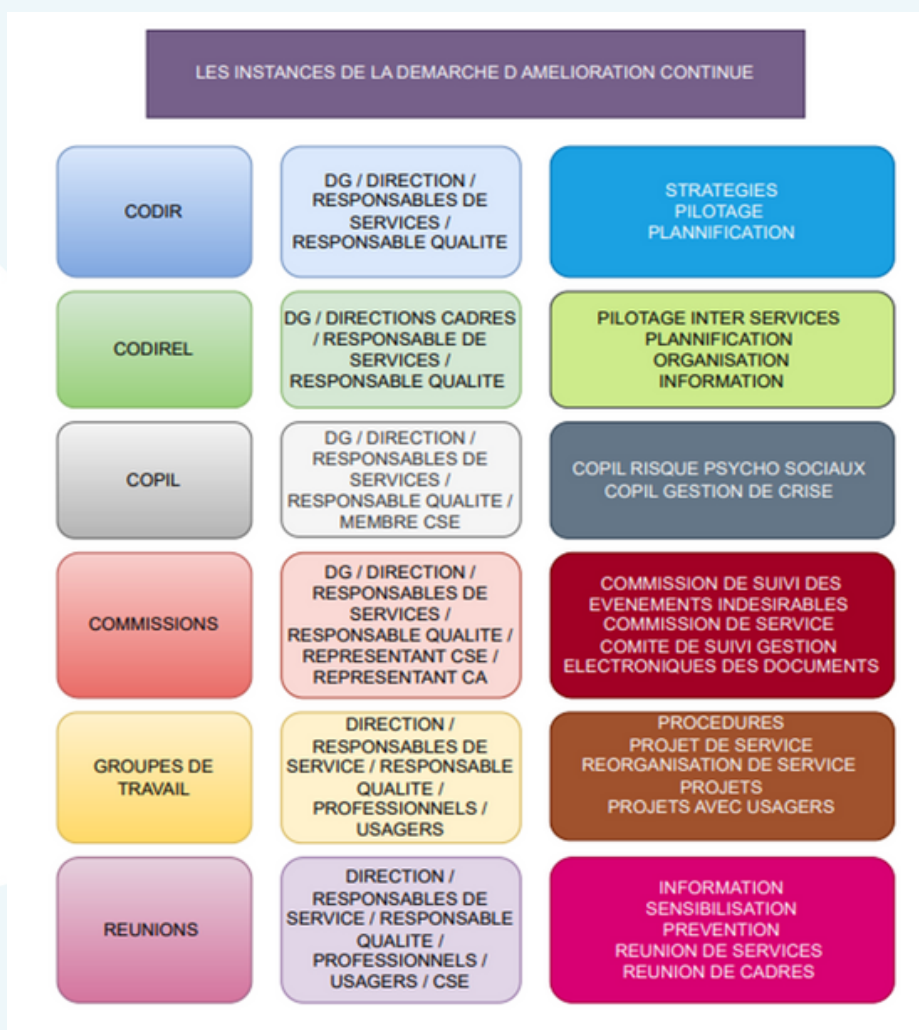
5.4 LES PRINCIPES ET LE PILOTAGE

Le système qualité repose sur quatre axes principaux :



5.5 LES INSTANCES QUALITÉ

Plusieurs instances structurent et animent la démarche qualité au sein de l'UDAF :



5.6 LES OUTILS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Le suivi qualité repose sur :

- Des tableaux de bord et indicateurs pour évaluer l'activité et les résultats.
- Un dispositif de gestion des réclamations et événements indésirables garantissant la traçabilité et la réactivité.
- Une capitalisation du retour d'expérience, favorisant l'apprentissage collectif et la prévention des erreurs.
- Une mise à jour régulière des procédures et documents de référence, a minima tous les deux ans.

Les valeurs qui fondent la démarche

La démarche qualité du MJAGBF s'appuie sur les valeurs partagées par l'Udaf 45 :

Respect des droits et de la parole des usagers,

- Transparence et coopération avec les partenaires institutionnels et associatifs
- Engagement des équipes salariées et bénévoles
- Volonté de progrès permanent au service des personnes accompagnées

Un engagement collectif et durable

La Direction, la Responsable Qualité, les encadrants et l'ensemble des professionnels du service œuvrent conjointement pour garantir une démarche qualité vivante, intégrée et partagée. Le Conseil d'Administration réaffirme son engagement à faire de la qualité un levier stratégique et opérationnel, au service des usagers, des familles et du mouvement familial du Loiret.

5.7 LA GESTION DES RISQUES LIÉE À LA GESTION FINANCIÈRE ET À LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Le service MJAGBF est organisé pour structurer et suivre l'activité en portant une vigilance particulière aux risques liés à l'activité.

Des procédures sont établies pour inscrire les pratiques du service dans le respect du cadre légal de la mesure et l'harmonisation des pratiques.

Le logiciel métier SIGMA via UNIT permet de contrôler et de suivre les situations confiées sur différents points de l'intervention :

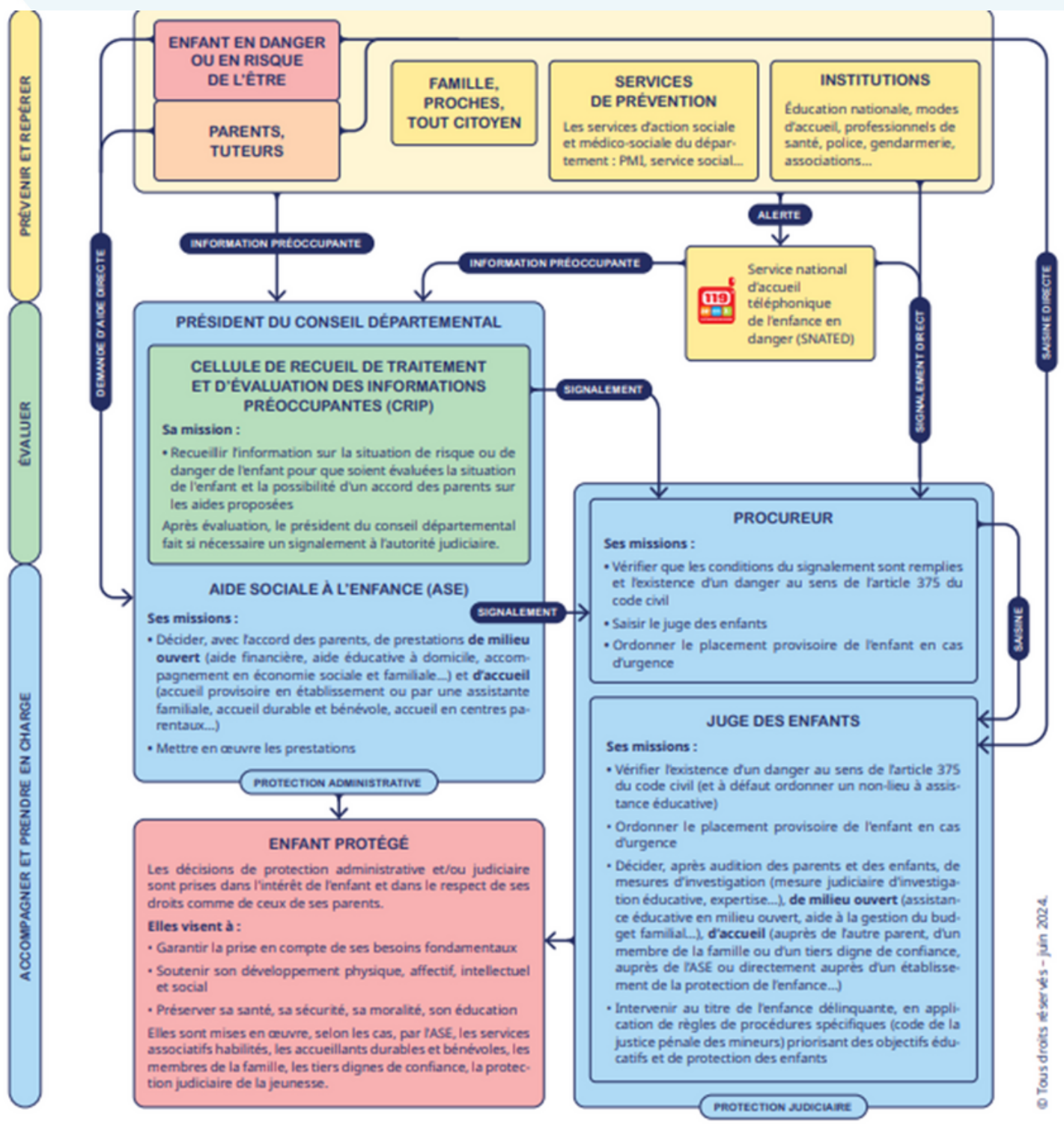
- Réception et des outils de la loi 2002 2
- Absence de mouvement sur le compte de la personne ou compte à découvert
- Perception effective des prestations
- Existence d'un budget actualisé enregistré
- Couverture assurantielle pour le domicile
- Gestion de la fin de mesure et clôture du compte technique

Le risque gestionnaire est par ailleurs identifié à travers la gestion financière réalisée au bénéfice de la famille. La gestion par le service d'une partie ou de la totalité des ressources provenant des prestations familiales génère une responsabilité et des attentes des personnes accompagnées, de leur entourage, des prescripteurs ou financeurs. Cette gestion financière est réalisée grâce à l'outil informatique paramétré selon des seuils et des plafonds respectant ainsi les délégations de pouvoir et de signature.

Toutes les opérations sont tracées. La règle de séparation de l'ordonnateur et du comptable est respectée.

Pour la gestion des risques liés à la protection de l'enfance, le service s'appuie sur le dispositif national de protection de l'enfance pour assurer le signalement des situations préoccupantes.

Le dispositif de protection de l'enfance :



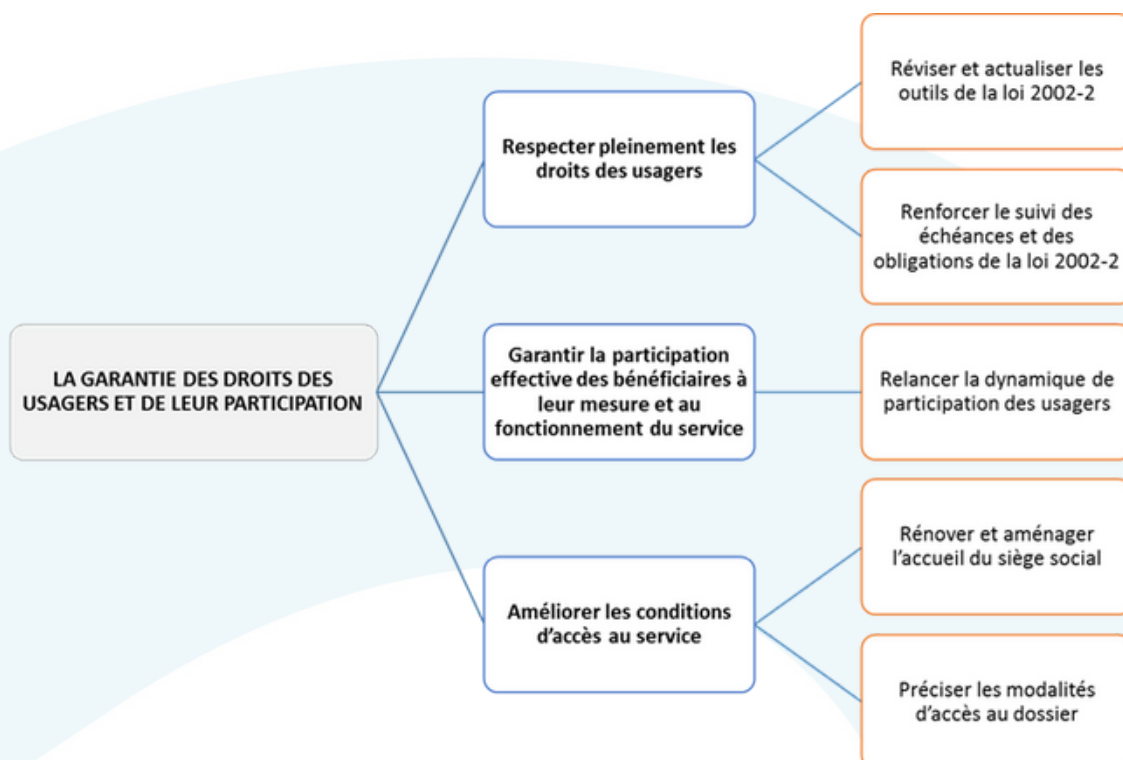
5.8 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION INTERNE DU SERVICE MJAGBF - 2020

L'évaluation interne du service MJAGBF a été réalisée en 2020 sur la base d'un référentiel élaboré par l'UNAF. Très largement inspiré des recommandations de pratique, le travail élaboré collectivement à partir du référentiel a permis d'identifier des axes d'amélioration par chapitres :

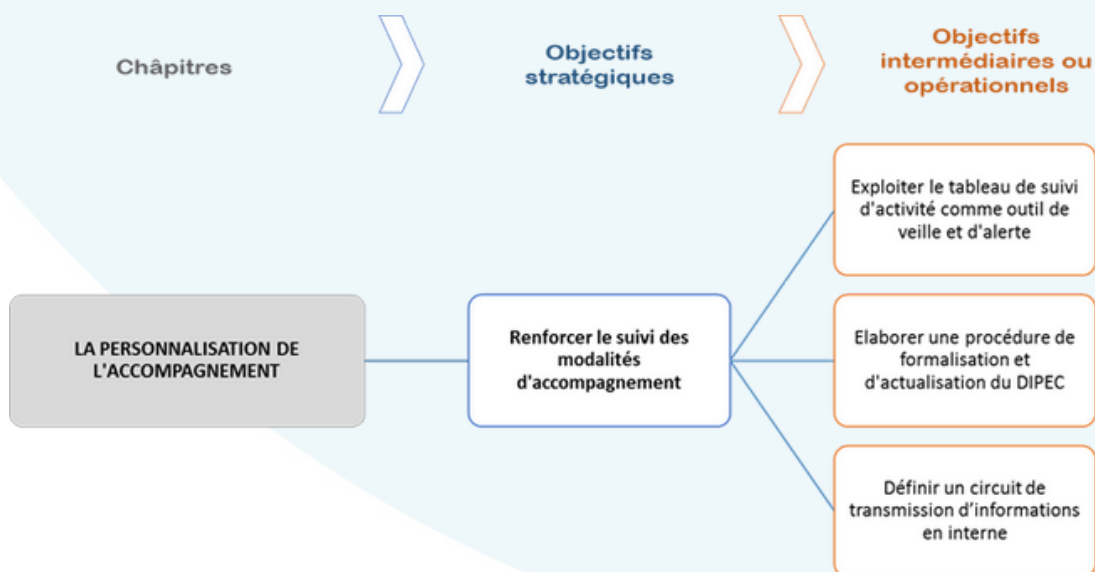
- La garantie du droit des usagers et leur participation
- La personnalisation de l'accompagnement
- La promotion de l'autonomie et de la qualité de vie des personnes
- La protection des personnes et la prévention des risques
- L'ouverture et l'inscription du service dans le territoire

Pour chacun de ces chapitres, les axes d'amélioration sont identifiés par objectifs stratégiques et opérationnels.

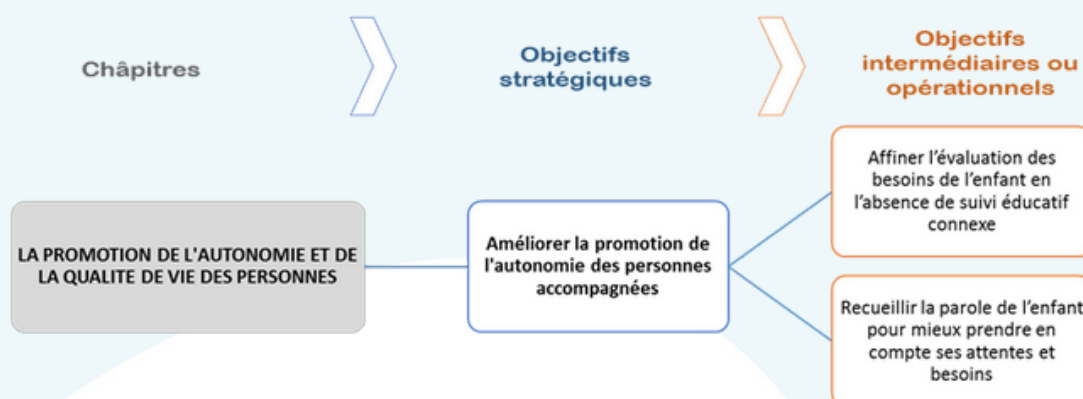
La garantie du droit des usagers et leur participation



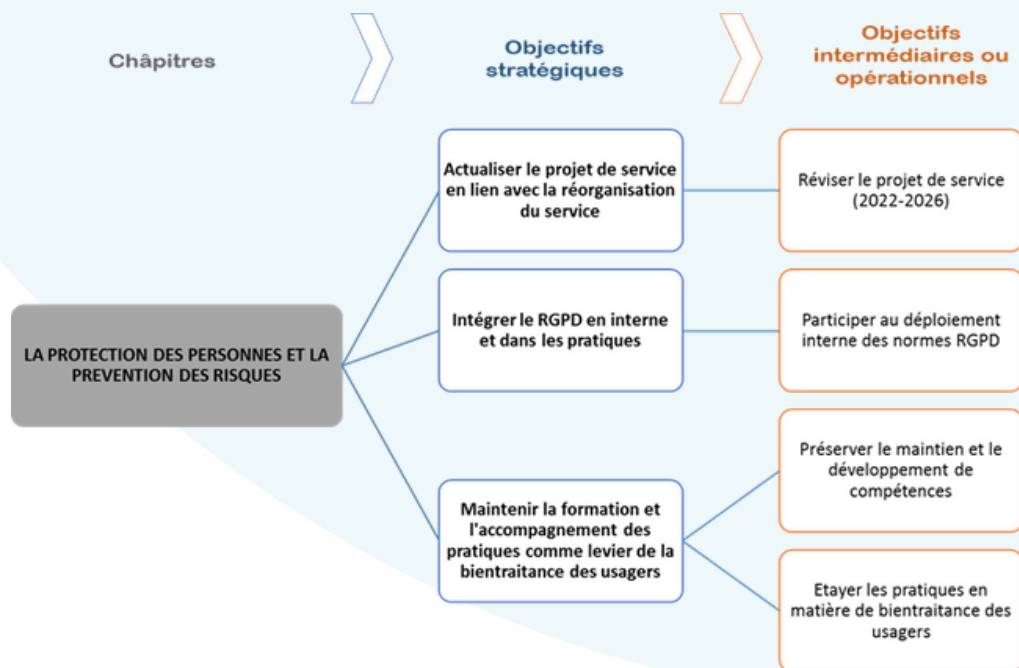
La personnalisation de l'accompagnement



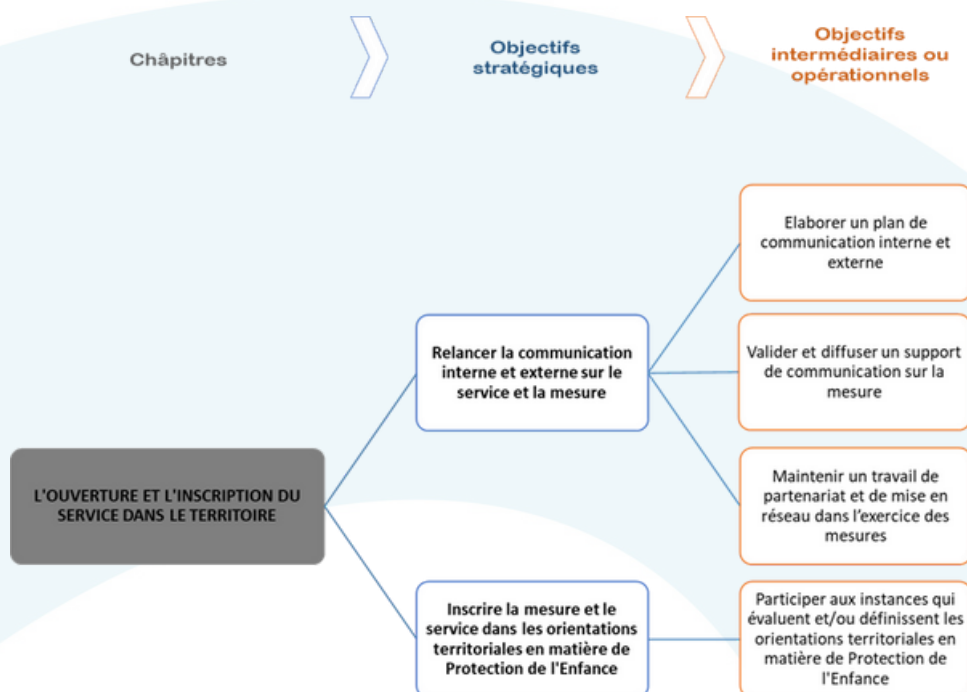
La promotion de l'autonomie et de la qualité de vie des personnes accompagnées



La protection des personnes et la prévention des risques



L'ouverture et l'inscription du service dans le territoire



Dans le cadre du présent projet de service, l'ensemble des objectifs énoncés dans le cadre de l'évaluation interne de 2020 a fait l'objet d'une évaluation des actions mises en œuvre, permettant de définir de nouveaux axes d'amélioration.

PARTIE 6



ACTIONS MISES EN OEUVRE

6. ACTIONS MISES EN OEUVRE

6.1 L'ÉVALUATION DES ACTIONS MISES EN ŒUVRE DEPUIS 2020

La garantie du droit des usagers et leur participation

Réviser et actualiser les outils de la loi 2002-2

Renforcer le suivi des échéances et des obligations de la loi 2002-2

Relancer la dynamique de participation des usagers

Rénover et aménager l'accueil du siège social

Préciser les modalités d'accès au dossier

- ✓ Le livret d'accueil a été révisé en 2022, précisant les modalités d'accès au dossier et intégrant les normes du RGPD
- ✓ Les modalités de suivi des échéances et de respect des obligations de la loi 2002-2 (DIPC et avenants) ont été intégrées à la refonte de l'outil de suivi d'activité fin 2020
- ✓ Trois familles ont témoigné sur leur perception de la MJAGBF lors d'une journée thématique sur la plus-value de la mesure organisée en mai 2023
- ✗ La dynamique de participation des usagers reste à relancer, entre autres par le biais du recueil de la satisfaction des personnes accompagnées. D'autres modalités de participations doivent être initiées, ou remises en place depuis la crise sanitaire de 2020
- ✗ La rénovation et l'aménagement de l'accueil du siège social relève d'une action devant être portée et conduite par l'institution

La personnalisation de l'accompagnement

Exploiter le tableau de suivi d'activité comme outil de veille et d'alerte

Elaborer une procédure de formalisation et d'actualisation du DIPEC

Définir un circuit de transmission d'informations en interne

- ✓ Divers supports et actions de communication ont été mis en place :
 - Un livret de présentation de la mesure a été réalisé dans le cadre du groupe régional MJAGBF, et visé par le CNDPF (2020)
 - Un livret de présentation du service et de la mesure a été formalisé (2021)
 - Une requête type en vue d'instaurer une MJAGBF a été élaborée, présentée aux magistrats et validée par les deux TPE du Loiret (2021)

- Suite à la refonte de l'action sociale sur le Département, les Agences Départementales de la Solidarités et leurs Equipes Pluridisciplinaires ont été rencontrées (2022/2023)
- Une journée thématique sur la plus-value de la MJAGBF a été co-organisée avec la Direction Petite Enfance-Enfance Famille (DEEF) du Département : l'ensemble des acteurs de la Protection de l'Enfance et des travailleurs sociaux du Département a été convié à cette journée. Celle-ci a permis d'informer une centaine d'acteurs du territoire sur la mesure AGBF.

- ✓ Le service MJAGBF a intégré la création du Pôle Accompagnement Social Educatif et Budgétaire (ASEB) en novembre 2021 : dans ce cadre, la redéfinition et la répartition des missions entre la Responsable de Pôle et le poste de responsable de service ASEB créé a permis de redynamiser le partenariat autour de la MJAGBF, et de pouvoir participer aux instances territoriales en matière de Protection de l'Enfance (ODPE, réunions départementales trimestrielles des acteurs de la PE en milieu ouvert, réunion URIOPSS thématiques, etc...).
- ✗ Le plan de communication interne et externe n'est pas élaboré ni formalisé.

6.2 AXES D'AMÉLIORATION 2023-2027

Les axes d'amélioration du service rendu portent sur l'ensemble des chapitres d'évaluation du service, tels que repris dans le rapport d'évaluation interne de 2020.

Si la plupart des actions prioritaires ont pu être menées, et avec une évaluation positive, quoiqu'encore partielle de leur mise en œuvre, l'évaluation continue du service amène à définir de nouvelles orientations et perspectives d'amélioration.

Les constats et axes d'amélioration identifiés par objectifs stratégiques et opérationnels sont les suivants :

FICHE ACTION N°1

La garantie du droit des usagers et leur participation

Depuis le départ de la Responsable Qualité, la démarche peine à être poursuivie par l'encadrement des pôles et des services : le pilotage, la veille et le suivi relatifs aux modalités et outils de participations des usagers ne sont plus ou mal définis en interne. Certaines modalités peuvent être spécifiques aux publics accompagnés.

Le pilotage centralisé de la démarche qualité interne, et pour l'ensemble des services gérés, pourrait être un levier de garantie de la participation effective des bénéficiaires. Le pilotage centralisé de la démarche qualité interne, et pour l'ensemble des services gérés, pourrait être un levier de garantie de la participation effective des bénéficiaires.

- **Garantir la participation effective des bénéficiaires**

Relancer la dynamique de participation des usagers

Les outils et supports d'accompagnement (DIPC, grille budgétaire mensuelle, ...) permettent la participation effective des personnes accompagnées à l'exercice de la mesure dont elles bénéficient. Un suivi des réclamations sur le service est également réalisé, mais nécessiterait de disposer d'une analyse croisée des données recueillies. Aussi, certaines modalités de participation des bénéficiaires restent à mettre en œuvre, à l'instar de ce qui était précédemment déployé, pour étayer au mieux les axes d'amélioration du service rendu.

De manière non exhaustive, les pistes d'actions pour répondre à cet objectif sont les suivantes :

- Recueil de la satisfaction par le biais de questionnaires adressés aux familles lors des fins de mesures
- Mise à disposition de boîtes à idées au sein des accueils des différents sites,
- Mise en place de groupes d'expression des usagers, tels que sous la forme de « cafés des familles » qui pourraient se tenir à fréquence régulière par exemple

- **Améliorer les conditions d'accès au service**

Rénover et aménager l'accueil du siège social

Certains locaux, et l'accueil du siège social en particulier, ont besoin d'être rénovés et réagencés pour gagner en accessibilité, en convivialité et en confidentialité. Le projet de rénovation de l'accueil du siège social d'Orléans initié en 2019, n'a pas abouti, faute de financements suffisants correspondants. Le projet nécessite d'être à nouveau porté sur le plan institutionnel auprès des financeurs.

FICHE ACTION N°2

Personnalisation de l'accompagnement

Un outil de suivi d'activité (tableur Excel) a été créé en 2020, et après expérimentation, a fait l'objet d'améliorations. Ce tableau de suivi est désormais pleinement opérationnel, et est administré par la secrétaire du service sous la supervision du Responsable de service et de la responsable de Pôle. Le service dispose ainsi d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs sur l'ensemble des mesures, certains indicateurs qualitatifs ont été concertés dans le cadre du Groupe Régional MJAGBF animé par l'URAF.

L'exploitation de cet outil est multiple :

- Veille et alerte sur les échéances liées à l'exercice des mesures, la formalisation et l'actualisation des DIPEC, l'élaboration des rapports de situations,
- Organisation de l'activité départementale : suivi des flux, répartition des charges et secteurs d'intervention
- Elaboration du rapport d'activité annuel

Les réunions hebdomadaires d'études de situations à échéance permettent d'objectiver l'exercice des mesures, et les projets d'accompagnements mise en œuvre. Ces instances sont une aide à la préparation des DIPC, des rapports de situation et à leur formalisation.

La mise en place de ces supports d'accompagnement des professionnels pour renforcer la personnalisation et le suivi des modalités d'accompagnement n'a pour autant pas fait l'objet d'une procédure dédiée. Malgré la mise en réseau informatique de l'ensemble des services de l'UDAF qui a permis de partager les informations par activité, les circuits de transmission pour coordonner et harmoniser les pratiques sur un plan départemental ne sont pas clairement identifiés.

- **Renforcer le suivi des modalités d'accompagnement**

Elaborer une procédure de formalisation et d'actualisation du DIPC

Définir un circuit de transmissions d'informations en interne

FICHE ACTION N°3

La promotion de l'autonomie et de la qualité de vie des personnes accompagnées

Si la MJAGBF relève de la protection de l'enfance, cette mesure s'exerce auprès des familles dans sa globalité, et la perception directe des prestations familiales de l'allocataire en titre amène à concentrer davantage l'accompagnement auprès des parents. Les attentes et besoins des enfants sont identifiés, mais ne font pas l'objet d'une évaluation formalisée.

- **Améliorer la promotion de l'autonomie des personnes accompagnées**

*Affiner l'évaluation des besoins de l'enfant en l'absence de suivi éducatif connexe
Recueillir la parole de l'enfant pour mieux prendre en compte ses attentes et besoins*

La parole de l'enfant dans l'accompagnement réalisé nécessite d'être davantage prise en compte. L'évolution du DIPC permettant le recueil des attentes et besoins des enfants est fléchée comme une piste d'amélioration à court terme. D'autres pistes d'actions pourront être élaborées dans le cadre de groupes de travail « démarche qualité » dédiés.

FICHE ACTION N°4

La protection des personnes et la prévention des risques

L'actualisation du présent projet de service permet de reprendre les orientations déclinées dans le cadre de la création du Pôle ASEB fin 2021. La démarche RGPD a été lancée sur un plan institutionnel en 2020, avec la nomination d'un référent RGPD en interne, et le lancement de groupes de travail dédiés sur l'ensemble des services, le pôle PJM et les services supports ayant engagé en premier lieu la démarche.

La participation des services du Pôle ASEB aux groupes de travail RGPD a démarré en 2022 : le service MJAGBF a élaboré le registre de traitement des données personnelles dans le respect des droits des usagers. La sécurisation du traitement de ces données doit être évaluée, formalisée et mise en œuvre. Cette démarche sera poursuivie en 2024, avec notamment la formalisation de l'accès aux données personnelles.

- **Intégrer le RGPD en interne et dans les pratiques**

Participer au déploiement interne des normes RGPD

À Intégrer la démarche dans les pratiques professionnelles

Les axes de formation identifiés sur le service MJAGBF peinent à être intégrés au Plan de Développement de Compétences, dont l'insuffisance de financements alloués correspondants ne permet pas de les mettre en place. La participation aux colloques nationaux, régionaux et départementaux restent privilégiés, mais se révèlent limités pour étayer pleinement les pratiques professionnelles et pour permettre une réelle appropriation de certains apports théoriques.

L'analyse des pratiques professionnelles mise en œuvre jusqu'en 2020 n'a pas pu être pérennisée faute de financement de la démarche.

Un référentiel national DPF a été élaboré et édité en 2021, dans le cadre d'une collaboration entre l'UNAF et le CNDPF : ce référentiel a été diffusé auprès des professionnels du service ; cependant, il pourrait être repris et travaillé en équipe, en vue de son appropriation plus approfondie par l'équipe de DPF.

- **Maintenir la formation et l'accompagnement des pratiques comme levier de la bientraitance des usagers**

Préserver le maintien et le développement des compétences

Etayer les pratiques en matière de bientraitance des usagers

FICHE ACTION N°5

L'ouverture et l'inscription du service dans le territoire

Diverses actions de communication autour de la MJAGBF et sa plus-value au bénéfice des familles ont pu être mises en œuvre depuis 2020 (cf. 6.2. l'évaluation des actions mises en œuvre). Ces actions ont permis de valoriser la mesure à différents niveaux, et auprès de l'ensemble des acteurs concernés sur le territoire départemental.

L'inscription du service dans le territoire nécessite pour autant une veille constante, et implique de préserver et consolider une dynamique partenariale durable.

Au-delà de la communication institutionnelle, la mise en réseau du partenariat à travers l'exercice des mesures peut être améliorée, par une organisation de rencontres communes avec nos partenaires de manière davantage systématisée. Même si la création du Pôle ASEB et ses axes de travail transversaux, ont permis aux services relevant de la protection de l'enfance (AEMO en particulier) de mieux maîtriser la MJAGBF et ses intérêts, la communication interne sur les services du Pôle ASEB, et le service MJAGBF entre autres, est insuffisamment mise en œuvre pour en parfaire la connaissance par les professionnels de l'ensemble des services de l'association.

- **Consolider les actions de communication interne et externe sur le service et la mesure**

Elaborer un plan de communication interne et externe

Maintenir un travail de partenariat et de mise en réseau dans l'exercice des mesures

FICHE ACTION N°6

Réaffirmer la démarche qualité au sein de l'Udaf du Loiret

- **Mettre à jour les procédures**
- **Déployer le logiciel AGEVAL**

FICHE ACTION N°7

Déployer la démarche de bientraitance

- **Mise en place des référents bientraitance**

6.3 LE PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE MJAGBF

AXE	OBJECTIFS STRATEGIQUES	OBJECTIFS INTERMEDIAIRES OU OPERATIONNELS	ACTIONS
LA GARANTIE DES DROITS DES USAGERS ET DE LEUR PARTICIPATION	Garantir la participation effective des bénéficiaires	Relancer la dynamique de participation des usagers	Répartition des missions et tâches en interne à préciser ou à redéfinir (pilotage, veille, suivi et mise en œuvre des outils) => CODIR
			Mise en œuvre de modalités de participation interactive des familles (Café des familles, boîte à idées, autre modalité ?)
	Améliorer les conditions d'accès au service	Rénover et aménager l'accueil du siège social	Diffusion d'un questionnaire de satisfaction
			Participation de la Responsable de pôle aux réflexions initiées et à relancer en matière d'accueil, incluant le réaménagement des locaux et l'estimation des travaux d'amélioration pour gagner en confidentialité et en convivialité (CODIR - PPI)
LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT	Renforcer le suivi des modalités d'accompagnement	Elaborer une procédure de formalisation et d'actualisation du DIPC	Mise en place d'un groupe de travail dédié pour formaliser la procédure à l'aune des pratiques instaurées depuis 2020
		Définir un circuit de transmission d'informations en interne	Déployer les réunions d'équipes transversales initiées sur ASEB en 2022/2023
			Déployer les concertations et co-participations aux réunions de synthèse de situations entre les services
LA PROMOTION DE L'AUTONOMIE ET DE LA QUALITE DE VIE DES PERSONNES	Améliorer la promotion de l'autonomie des personnes accompagnées	Affiner l'évaluation des besoins de l'enfant en l'absence de suivi éducatif connexe	Formation sur l'évaluation des compétences parentales et des besoins de l'enfant à inscrire au Plan de Développement de Compétences : mutualisation avec AEMO à envisager
		Recueillir la parole de l'enfant pour mieux prendre en compte ses attentes et besoins	Elaboration d'une grille d'évaluation des besoins en protection de l'enfance et mise en œuvre
			Proposition de rencontres avec les enfants durant les vacances scolaires à systématiser
			Renforcement des liens et de l'initiation de rendez-vous communs avec les partenaires et les acteurs (synthèse, visites communes, etc)
LA PROTECTION DES PERSONNES ET LA PREVENTION DES RISQUES	Intégrer le RGPD en interne et dans les pratiques	Participer au déploiement interne des normes RGPD et intégrer la démarche dans les pratiques professionnelles	Réviser le DIPC en intégrant le recueil des attentes et des besoins de l'enfant
			Poursuite de la participation aux groupes de travail dédiés
	Maintenir la formation et l'accompagnement des pratiques comme levier de la bientraitance des usagers	Préserver le maintien et le développement de compétences	Participation à l'élaboration de la procédure de sécurisation du traitement des données à l'appui de l'état des lieux réalisés
			Appropriation des outils et de la démarche dans l'exercice des mesures
L'OUVERTURE ET L'INSCRIPTION DU SERVICE DANS LE TERRITOIRE	Consolider la communication interne et externe sur le service et la mesure	Etayer les pratiques en matière de bientraitance des usagers	Formation (cf. évaluation des compétences parentales et des besoins de l'enfant à inscrire au Plan de Développement de Compétences)
			Participation aux colloques nationaux et régionaux (CNDPF, groupe régional, autres...)
		Elaborer un plan de communication interne et externe	En complément des réunions d'étude de situations, relance des séances d'analyse de pratiques : mutualisation avec d'autres services à envisager
			Maintien des programmations des rencontres partenariales avec les acteurs de la PE
		Maintenir un travail de partenariat et de mise en réseau dans l'exercice des mesures	Programmer des présentations du pôle ASEB et ses services avec les responsables des autres services de l'association
			Formaliser un plan de communication institutionnel (interne et externe) => CODIR
			Renforcement des liens et de l'initiation de rendez-vous communs avec les partenaires et les acteurs (synthèse, visites communes, etc)

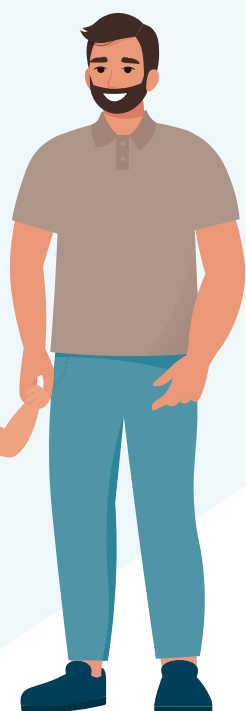


Validation, de décision, participation ponctuelle





UNIS POUR LES FAMILLES





**Union départementale des associations
familiales du Loiret
2 rue Jean-Philippe Rameau
CS 75719
45057 Orléans cedex 1
02 38 71 99 99
www.udaf45.fr**