

PROJET DE SERVICE

2025 - 2029

MJAGBF

Au service des familles et des plus vulnérables



AVANT PROPOS

Dans une période marquée par de multiples défis à relever et par des mutations qui transcendent la société et qui retentissent particulièrement sur les activités tournées vers l'humain, le projet du service MJAGBF de l'UDAF de la Moselle se présente comme une revendication affirmée de solidarité et d'attention aux personnes fragilisées.

La gageure est importante. Il s'agit en effet de combiner ensemble des attentes en termes de responsabilité, de qualité, d'efficacité et d'adaptation continue, dans une activité soumise à une forte crise d'attractivité.

Dans ce contexte, il faut comprendre que l'équipe est ce qui permet de garantir la qualité et la continuité des missions. Car ce sont bien l'esprit d'équipe et la cohésion d'un service qui permettent de surmonter les difficultés, de s'adapter et d'innover encore.

La force des valeurs transmises et partagées, l'unité du collectif et une organisation structurée sont les clés de voûte du service MJAGBF. C'est ce qui permet à chaque salarié du service de pouvoir réaliser la mission confiée : préserver et améliorer les conditions de vie des personnes accompagnées tout en défendant leurs droits, en soutenant leur autonomie et leur dignité, et en favorisant leur expression.

Elaboré avec les salariés du service et des familles bénéficiaires, ce projet de service s'empare de ces enjeux. En portant attention tant aux professionnels qu'aux bénéficiaires de nos accompagnements, il s'ouvre sur nos perspectives d'amélioration pour les cinq années à venir.

METHODE D'ELABORATION ET DE REVISION DU PROJET DE SERVICE

La conduite du projet du service des Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF) a été réfléchi, suivie et validée par un comité de pilotage constitué en 2024 par des salariés du service, des administrateurs et des bénéficiaires de la mesure.

Ce projet de service MJAGBF s'inscrit dans la continuité des actions du précédent projet de service Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales (AGPS), élaboré en 2018, qui regroupait l'ensemble des missions exercées par ce service à savoir, la mesure d'accompagnement en économie sociale et familiale (MAESF), la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF) et la mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP).

Toutefois et en rupture avec le précédent projet de service, les enjeux de la MJAGBF nous ont conduit à réfléchir à l'établissement d'un projet propre à cette mesure, distinct des mesures administratives MASP et AESF. L'objectif est de permettre une meilleure spécification des caractéristiques et des

besoins des personnes accompagnées, des enjeux de la mission, des besoins des professionnels engagés dans cette mesure, ainsi que des axes d'amélioration à mettre en œuvre.

Pour mener la réflexion sur les axes d'amélioration, des groupes de travail se sont réunis, composés des professionnels du service, d'administrateurs et de personnes accompagnées, selon les sujets.

Par ailleurs la base documentaire existante et la littérature du service ont été mobilisées dans la phase d'écriture.

Les axes d'amélioration ont été traduits dans des fiches actions qui interviennent en déclinaison du projet associatif, en cohérence avec les axes du projet du pôle ASPP, des évaluations internes et externes antérieures, et des besoins exprimés par les familles accompagnées, et qui alimentent aussi la démarche d'amélioration de la qualité du service rendu.

Les travaux finaux ont été présentés, ajustés et validés par le comité de pilotage.

Le projet de service MJAGBF est établi pour cinq ans. Le plan d'actions sera annuellement suivi et réévalué par le comité de pilotage constitué pour la démarche.

TABLE DES MATIERES

I.	CE QUE NOUS SOMMES	4
1.	CONSTRUCTION ET REPERES	5
A.	L'UDAF DE LA MOSELLE : CARTE D'IDENTITE	5
B.	L'UDAF : SON ORGANISATION, SON PROJET, SES VALEURS.....	6
C.	LE POLE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET PROTECTION DES PERSONNES ET LA MJAGBF	8
D.	LE PARTENARIAT ET LE TRAVAIL EN RESEAU.....	9
2.	LES MISSIONS DU SERVICE MJAGBF	11
A.	LE CADRE LEGAL ET REGLEMENTAIRE	11
B.	LES MESURES JUDICIAIRES D'AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL	112
3.	LES FAMILLES BENEFICIAIRES	13
A.	TYPLOGIE DES FAMILLES ACCOMPAGNEES	13
B.	LES DIFFICULTES DES FAMILLES ET LE CHAMPS D'INTERVENTION	14
4.	LE CONTEXTE DE LA MJAGBF	14
II.	COMMENT NOUS SOMMES :	15
1.	LE SERVICE ET SES PROFESSIONNELS	16
A.	L'ORGANISATION DU SERVICE	16
B.	LES PROFESSIONNELS DU SERVICE.....	18
C.	LE TRAVAIL AVEC LES SERVICES SUPPORT ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	22
D.	LA FORMATION DES PROFESSIONNELS	22
2.	LES MOYENS	23
A.	UN LOGICIEL METIER « EVOLUTION » POUR GERER LA MESURE	23
B.	LES EQUIPEMENTS INFORMATIQUES, TELEPHONIQUES ET LE NOMADISME.....	24
C.	UN ACCUEIL DE PROXIMITE DEPLOYE SUR CHAQUE SITE.....	25
D.	DES VEHICULES DE SERVICE.....	25
3.	L'ORGANISATION DE TRAVAIL	25
A.	LES REUNIONS.....	25
B.	LES TEMPS D'ECHANGE SUR LES SITUATIONS COMPLEXES	27
4.	LA DEMARCHE QUALITE ET GESTION DES RISQUES	27
A.	LA DEMARCHE CONTINUE D'AMELIORATION DE LA QUALITE ET DE LA GESTION DES RISQUES.....	27
B.	LA GESTION DES RISQUES LIES A LA GESTION FINANCIERE ET A LA PROTECTION DE L'ENFANCE....	29
5.	LA PLACE DE LA FAMILLE : PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET PREVENTION DE LA MALTRAITANCE	31
A.	LA BIENTRAITANCE, LA PLACE DES FAMILLES ET LE RESPECT DE LEURS DROITS FONDAMENTAUX	31
B.	LA DEMARCHE INTERNE DE PREVENTION DE LA MALTRAITANCE.....	34
III.	NOTRE PLAN D' ACTIONS 2025- 2029	37

I. CE QUE NOUS SOMMES

UN SERVICE RECONNU ET IMPLANTE SUR LE TERRITOIRE MOSELLAN AU PROFIT DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

1. CONSTRUCTION ET REPERES

A. L'UDAF DE LA MOSELLE : CARTE D'IDENTITE

	
Numéro FINESS de l'établissement	570010991
Siège social	rue Royal Canadian Air Force –BP 15179 - ARS LAQUENEXY -57075 METZ CEDEX 03
Numéro de standard	03.87.52.30.30
Site web	www.UDAF57.fr
Président	Vincent MOREL
Directeur Général	François MENAUCOURT

Créée en 1945, l'UDAF de la Moselle, association reconnue d'utilité publique, tire son existence de l'ordonnance du 3 mars 1945 et fonde sa légitimité :

- Sur ses 57 associations familiales adhérentes.
- Sur ses services d'intérêt familial répondant aux enjeux de la protection juridique des majeurs, de l'hébergement et logement, de l'insertion sociale et professionnelle, de la protection de l'enfance, et de l'aide à l'autonomie administrative et budgétaire, et dont le nombre en font l'une des UDAF les plus développées de France.

Ses missions : article L211-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles



Gère tout service d'intérêt **familial**



Donne son avis aux pouvoirs publics dans l'intérêt des **familles**



Représente les **familles** après des pouvoirs publics



Peut agir en justice dans l'intérêt des **familles**

Chaque année, ce sont plus de 10 000 personnes que l'UDAF de la Moselle accompagne, principalement sur prescription et financement de l'Etat, du Conseil Départemental de la Moselle et de l'Agence Régionale de Santé.

B. L'UDAF : SON ORGANISATION, SON PROJET, SES VALEURS

L'UDAF compte plus de 300 salariés qui interviennent en proximité des personnes accompagnées sur différentes missions, au sein d'une quinzaine d'unités territoriales sur toute la Moselle.



Rue Royal Canadian Air Force
 57630 ARS LAQUENEXY
 STANDARD 03.87.52.30.30
 Site internet : www.udaf57.fr



MJPM : Mesures Judiciaires de Protection des Majeurs
MJAGBF: Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial
MAJ Mesures d'Accompagnement Judiciaire
AESF Accompagnement en Économie Sociale et Familiale
MASP Mesures d'Accompagnement Social Personnalisés
AEB Action Éducative Budgétaire
PCB Point Conseil budget
CECAP Centre d'étude pour l'accès à la propriété
CHRS Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CONSEIL D'ADMINISTRATION
 Vincent MOREL Président

Directeur général
 François MENAUCOURT

Mission Institutionnelle
 Poste à pourvoir

Secrétaire général
 Poste à pourvoir

Pôle Accompagnement Social et Protection des Personnes

Direction - Estelle LADAME

Directions Adjointes :

Evelyne REINERT

Référente qualité et contrôle interne, référente logiciel métier

Laëtitia BREGGER GUICHARD

Sites : Mercy, Metz Queuleu unités sociale et juridique, Thionville

Bastien ROUSSEAU

Sites : Metz Queuleu unité établissement, Saint-Avold, Forbach, Sarrebourg

COMPTABILITE DES PERSONNES PROTEGES Carole CORDIER	MERCY	Marie Pierre BOUCHENOT MJAGBF - MASP - AESF- PCB AEB CECAP MICROCREDIT	UNITE JURIDIQUE Anne-Marie EGLOFF
	METZ-QUEULEU	Claire BERTHIER (unité sociale) Isabelle VALENTIN (unité sociale) Brice AUJARD (unité établissement) MJPM / MAJ	
	THIONVILLE	Jérôme NICOLI MJPM unité établissement MJPM unité sociale MJAGBF - MASP - AESF - MAJ	
	SAINT-AVOLD	Marie BORRACCIA MJPM - MAJ - MJAGBF - MASP - AESF MJPM unité établissement PCB AEB CECAP MICROCREDIT	
	FORBACH	Poste en recrutement MJAGBF - MASP - AESF - MAJ MJPM unité sociale MJPM unité établissement	
	SARREBOURG	Didier ZAENGER MJPM (unité sociale et établissement)	

Pôle Inclusion

Direction - Poste à pourvoir

Cheffe de projet Patricia SCHMITT	Accompagnement Social et Insertion Professionnelle
Accueil et mise à l'abri	
Murielle STEINHOFF Équipe mobile Moselle Est Accueil de jour Accomp. demandeurs d'asile Accueil et Accomp. grands marginaux SARREGUEMINES	Sylvie PROBST Accompagnement social intensif Accompagnement Global Renforcé Domiciliation FORBACH SARREGUEMINES SARREBOURG ST AVOLD THIONVILLE METZ QUEULEU METZ SAINT THEBAULT
Hébergement	
Enrico PETROSINO - Pascal STELLETTA - Valérie FALCONNET CHRS CAZAL - SARREGUEMINES CHRS - FORBACH CHRS Emmanuel Bresson - BETTING	
Accès et maintien dans le logement	
Valérie FALCONNET Maison Relais Accompagnement social lié au logement Accomp. vers et dans le logement Prévention des expulsions Intermédiation locative Habitat inclusif Mobilité solidaire FORBACH	Accompagnement Santé
	Johanna HOFFMANN LHSS LHSS mobiles

Qualité – Gestion des risques
 Linda EL BATAL

Ressources Humaines
 Sabine AUBERTIN

Finances Comptabilité générale
 Aline JOANNES

Système Informations Référent SI
 Stéphane KRUPA

Date :02/01/2025

L'action de l'ensemble des services de l'UDAF s'inscrit dans les valeurs de l'association en déclinaison du projet associatif 2022-2027 :

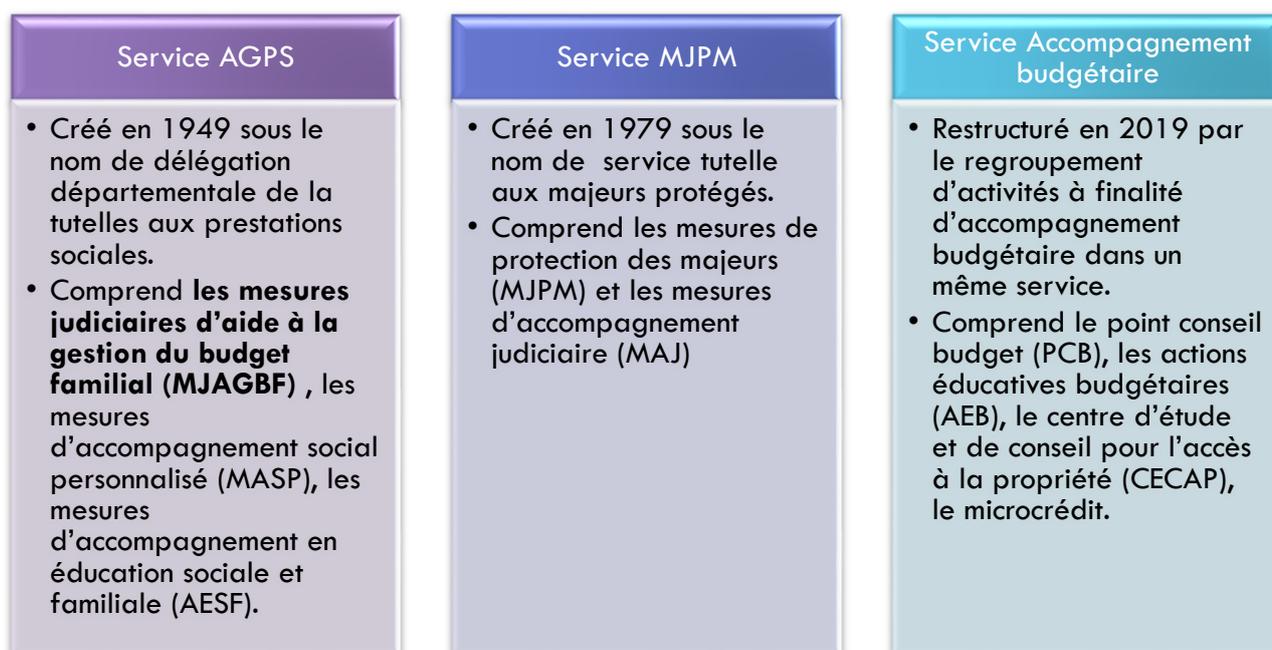
<p>Valeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • SOLIDARITE • ENGAGEMENT • PROFESSIONNALISME • RESPECT 	<p>UDAF DE LA MOSELLE</p> 	<p>Axes du projet associatif</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'UDAF de demain sera un PONT • L'UDAF de demain sera UNE • L'UDAF de demain sera RECONNUE • L'UDAF de demain fera RESEAU • L'UDAF de demain sera STABLE
--	--	---

Dans ce cadre, le service MJAGBF s'inscrit pleinement dans les actions spécifiques du projet associatif qui le concerne :

L'UDAF DOIT ETRE UN PONT	<ul style="list-style-type: none"> • Faire vivre une démarche continue d'amélioration de la qualité. • Développer une politique attractive de recrutement et d'intégration/inclusion des salariés (réflexion et actions sur l'attractivité des métiers, développement de l'accueil stagiaires et apprentis, engagement sur l'accueil et l'intégration des salariés).
L'UDAF SERA UNE	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir et entretenir le lien entre nous (susciter les partages, les immersions, participation à des espaces d'échange avec les services support via des comités de pilotage ou des réunions spécifiques, développer la communication). • Se retrouver dans un projet commun (élaborer et porter des projets en commun, journée des familles, participation d'administrateurs aux travaux du service, projet parentalité et projet d'accompagnement au numérique animés par des salariés volontaires).
L'UDAF SERA RECONNUE	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir et valoriser l'expertise de l'UDAF (contribuer à la définition et à l'adaptation de la politique des ressources humaines, communiquer sur les actions à l'interne et à l'externe, fidéliser les professionnels).
L'UDAF FERA RESEAU	<ul style="list-style-type: none"> • Participer au réseau des UDAF/UNAF/URAF (contribuer au réseau des UDAF et principalement les UDAF du Grand-Est qui ont constitué un groupe de travail en protection de l'enfance, alimenter les réflexions nationales par la participation à des groupes de travail en protection de l'enfance pilotés par UNAF). • Contribuer aux travaux et événements portés par le Carrefour National des Délégués aux Prestations Familiales (CNDPF) et entretenir des coordinations territoriales avec les acteurs de la protection de l'enfance, notamment. • Développer des partenariats via des conventions et des participations à des instances.
L'UDAF SERA STABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre et développer les actions en cours (missions principales, projets et expérimentations). • Intégrer la dimension familiale dans la stratégie de développement et de communication.

C. LE POLE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET PROTECTION DES PERSONNES ET LA MESURE D'AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIALE (MJAGBF)

Le pôle Accompagnement Social et Protection des Majeurs (ASPP) a été créé en 2014 par le regroupement du service mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM) et du service Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales (AGPS). Constitué dans un objectif d'efficience et d'amélioration du service rendu, il a permis de mutualiser des moyens humains et matériels et des dynamiques de projets en commun. Actuellement le pôle ASPP se compose de trois services :



Depuis 10 ans le pôle ASPP s'est structuré : des sites géographiques et certaines fonctions mutualisées (accueil, secrétariat, comptabilité et encadrement) sont désormais en place. Les activités sont réalisées notamment au moyen d'un logiciel métier « Evolution » commun aux différentes activités du pôle ASPP, dont le déploiement, les mises à jour et les besoins en développement sont désormais centralisés par un comité de pilotage interne.

Le pôle ASPP s'est engagé dans des axes forts relatifs à l'accompagnement et aux droits des bénéficiaires des différentes mesures qui sont exercées. Ces orientations constitutives d'une culture commune concernent notamment la bientraitance, le développement de la participation des personnes accompagnées via différents modes d'intervention proposés par le service (enquêtes, comités d'expression, ateliers collectifs), le traitement centralisé des réclamations, des incidents et le signalement des événements indésirables. Les activités du pôle ASPP ont continué d'évoluer sous l'impulsion d'un management commun dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu.

Pour soutenir le développement des projets et permettre conjointement à des salariés volontaires du pôle ASPP de monter en compétence en gestion de projet, le pôle compte désormais sur plusieurs référents internes identifiés pour soutenir des travaux ou animations spécifiques :

- Un groupe d'ateliers de soutien à la parentalité piloté par une cheffe de projet.
- Un groupe d'accompagnement au numérique animé par deux cheffes de projet.
- Un projet « Accueil des stagiaires et apprenti(es) » développé par une responsable de site qualifiant dans le cadre d'une convention avec l'IRTS de Lorraine.
- Un projet « Actions de promotion des métiers » porté par un chef de projet.
- Une référente communication (travail sur des outils de communication à destination des personnes accompagnées ou du service).
- Une coordinatrice qualité ASPP.

D. LE PARTENARIAT ET LE TRAVAIL EN RESEAU

L'UDAF de la Moselle est un opérateur implanté et reconnu dans le département. Elle fonctionne en déclinaison des politiques publiques sur le territoire mosellan en lien avec les prescripteurs et financeurs des dispositifs déployés, et aussi avec un réseau de partenaires avec lesquelles elle travaille quotidiennement. Cet axe figure dans les orientations stratégiques de son projet associatif.

Le service MJAGBF s'inscrit pleinement dans cette impulsion d'ouverture et travaille avec de nombreux partenaires :

- Rencontres régulières avec la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS), que ce soit dans le cadre des dialogues de gestion, du suivi des évaluations ou du déploiement de projets spécifiques à cette mesure.
- Rencontres régulières avec les juges des enfants des différents tribunaux de Moselle prescripteurs des mesures, afin de faire le point sur le fonctionnement du service, les éléments d'activités, et acter de modalités de travail concertées notamment.
- Participation active du service aux travaux du groupe Grand Est (GGE) qui regroupe les associations de la région Grand Est exerçant la MJAGBF, dans un objectif de partage des pratiques et de déploiement de projets communs pour améliorer le service rendu. Les productions de ce groupe de travail qui se réunit depuis 2016 sont significatives :
 - Production d'un modèle harmonisé d'enquêtes de satisfaction à disposition des services.
 - Centralisation d'une formation commune dans le Grand Est, visant à la délivrance du Certificat National de Compétences (CNC) pour les délégués aux prestations familiales (DPF).
 - Production d'un modèle de projet personnalisé harmonisé à disposition des services.
 - Groupe d'échanges sur les pratiques proposés aux DPF des associations du Grand Est.
 - Organisation régulière d'un forum régional ouvert aux DPF sur une thématique de la protection de l'enfance.
 - Réalisation d'une fiche de liaison permettant d'améliorer la communication des informations entre les services en cas de transfert de mesure d'un département à l'autre, dans le cadre du secret partagé.
 - Echange d'informations sur les travaux, réflexions, évolution ou productions à l'échelle régionale ou nationale en protection de l'enfance pouvant concerner ou impacter la MJAGBF.

- Rencontres régulières avec les services du département de la Moselle, avec lequel un travail collaboratif est mis en œuvre afin de tenter de mieux identifier les familles pour lesquelles cette mesure serait adaptée.
- Représentation du service à des instances (COMED, commission des situations atypiques par exemple).

Le service s'est également investi dans les travaux du schéma régional des délégués aux prestations familiales 2020-2024, et contribuera aux travaux du prochain schéma régional 2025 -2029. Des axes de ce schéma ont notamment été mis en œuvre par le Groupe MJAGBF Grand Est, ce qui a concouru à des productions communes, outre les travaux menés spécifiquement par le service sur le territoire de la Moselle : travaux sur la promotion des mesures en lien avec les organismes de formation et les partenaires, travaux et lien avec la CRIP et le conseil départemental pour fluidifier l'orientation en MJAGBF, création d'un Document individuel de prise en charge/projet personnalisé commun, notamment.

En tant que dispositif de la protection de l'enfance, le service contribue également au schéma départemental enfance, famille, jeunesse porté par le conseil départemental.

De plus, le service s'appuie sur la dynamique de réseau impulsée par l'UNAF et contribue à des groupes de travail spécifiques qui permettent d'alimenter la veille législative, de partager et d'améliorer des pratiques avec les différentes UDAF de France et qui permettent à l'UNAF de défendre et promouvoir la MJAGBF au niveau national.

Le service et ses salariés se mobilisent aussi activement pour développer et entretenir un réseau de partenaires actif à dimension départementale ou locale.

En effet, les MJAGBF ne doivent jamais conduire à l'isolement des familles suivies par un retrait des partenaires existants dans leur environnement. Il s'agit tout au contraire de valoriser la logique de parcours et la coordination entre les intervenants, dont le service MJAGBF.

Ainsi, le service fonctionne régulièrement avec différents opérateurs du département de la Moselle, et à ce titre déploie et actualise ses conventions ou ses modalités d'intervention en faveur des personnes accompagnées (Centres Moselle Solidarité, services d'assistance éducative, Aide Sociale à l'Enfance, Cellule de Recueil de l'Information Préoccupante, bailleurs sociaux, CAF, CPAM, Banque de France, fournisseurs d'énergie, ADOMA, MDPH, Centres médico-psychologiques, établissements bancaires...).

Des actions de communication sont régulièrement menées pour expliquer aux partenaires les contours des missions exercées. Il s'agit de clarifier le rôle des délégués aux prestations familiales et d'expliquer aussi les contours et limites de la MJAGBF qui reste un dispositif peu connu, dans la mesure où la méconnaissance du cadre légal des mesures confiées peut amener à des incompréhensions sur le rôle de chacun et parfois conduire à des insatisfactions. Soutenir auprès des tiers les choix de vie des familles accompagnées et respecter leurs prises de décision, les responsabiliser dans leurs comportements, tout en favorisant le conseil et les explications sont des orientations fortes du service, qui nécessitent une pédagogie constante.

Et enfin, dans le cadre de sa politique d'accueil de stagiaires, d'apprentis et de promotion des métiers, le service s'est notamment engagé dans une convention avec l'IRTS de Lorraine afin d'accueillir de manière régulière des étudiants favorisant une meilleure visibilité et connaissance des missions de ce service et s'inscrit dans les travaux du Comité d'Orientation Stratégique piloté par l'IRTS.

2. LES MISSIONS DU SERVICE MJAGBF

A. LE CADRE LEGAL S'APPLIQUANT A LA MJAGBF:

Loi n°2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance

- A créé la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial (en remplacement de l'ancienne tutelle aux prestations sociales enfant) qu'elle introduit dans le Code civil en même temps qu'elle l'inscrit dans le domaine de la protection de l'enfance.
- Il s'agit d'une mesure visant la satisfaction des besoins fondamentaux des enfants par un soutien actif auprès de parents cumulant des difficultés, notamment matérielles.
- Elle est codifiée à l'article 375-9-1 du Code civil.

Loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Cette loi qui réaffirme la place prépondérante des usagers entend promouvoir :

- L'autonomie
- La protection des personnes
- L'exercice de leur citoyenneté

A ce titre différents outils sont mis en œuvre dans l'intérêt des personnes accompagnées, dont :

- La notice d'information
- La charte des droits et libertés
- Le Document Individuel de Prise en Charge/Projet Personnalisé
- La participation des personnes
- Le projet de service
- La personne qualifiée

Loi n°2007-297 du 05 mars 2007 relative à la protection de la délinquance

- A inséré l'article 375-9-2 dans le code civil permettant au Maire ou son représentant, conjointement avec l'organisme débiteur des prestations familiales de signaler les difficultés d'une famille au juge des enfants, en vue d'une MJAGBF.
- Dans les faits, cette voie de recours n'est quasiment jamais activée.

Loi n°2016- 297 du 14 mars 2016, relative à la protection de l'enfant

- Affirme notamment l'importance d'une protection de l'enfance centrée sur les 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.

B. LA MESURE D'AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL

DEFINITION

Au titre de l'article 375-9-1 du code civil, *lorsque les prestations familiales ne sont pas employées pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants et que l'accompagnement en économie sociale et familiale prévu à l'article L. 222-3 du code de l'action sociale et des familles n'apparaît pas suffisant, le juge des enfants peut ordonner qu'elles soient, en tout ou partie, versées à une personne physique ou morale qualifiée, dite "délégué aux prestations familiales".*

La MJAGBF est la première mesure de protection de l'enfance prononcée par le Juge des Enfants dont la mission est légalement fixée en référence aux besoins de l'enfant. Elle vise ainsi à assurer les besoins fondamentaux des enfants par un soutien actif des parents présentant des difficultés d'ordre financier, matériel et éducatif.

La MJAGBF permet à un professionnel qualifié, appelé **délégué aux prestations familiales (DPF)**, de mettre en place un accompagnement social, éducatif et budgétaire en s'appuyant notamment sur la gestion directe par le service de tout ou partie des prestations familiales des familles accompagnées dans l'intérêt de leurs enfants.

La mesure est financée par la branche famille de la sécurité sociale, elle est gratuite pour les familles accompagnées.

OBJECTIFS

La MJAGBF offre des perspectives concrètes aux familles qui en bénéficient, en allant au-delà même de la notion stricto sensu de mise en danger des enfants. En effet, cette mesure interroge la couverture des besoins des enfants et de tout ce qui concourt à leur épanouissement. Elle relève d'une pratique fondée sur les besoins l'enfant :

- Le besoin de sécurité de l'enfant en tant que méta-besoin : besoins physiologiques et de santé, de protection et de sécurité affective et relationnelle
- Les besoins fondamentaux universels de l'enfant
- Les besoins particuliers et spécifiques en protection de l'enfance (éviter les ruptures successives, assurer le maintien des liens parentaux et une continuité dans la relation notamment)

Cet accompagnement s'adresse principalement à des familles en grande précarité, dans des situations où les prestations familiales ne sont pas utilisées pour répondre aux besoins de l'enfant.

L'intervention du DPF a pour objectif de restaurer un cadre sécurisant au bénéfice de la famille. Si la mesure vise à rétablir les parents dans une gestion autonome de leur budget, de leurs prestations et de leurs droits, elle offre aussi aux parents la possibilité de s'investir davantage pour leurs enfants sur le plan de la santé, de l'alimentation, de l'éducation et de la socialisation, d'anticiper leurs besoins et leurs attentes et de se projeter avec eux dans l'avenir.

La mesure soutient ainsi activement la parentalité en permettant aux parents de réinvestir leur place et participe à leur redonner confiance en leur permettant de mieux assurer leurs responsabilités vis-à-vis de leurs enfants : **protéger, héberger, soigner, nourrir, éduquer, socialiser et veiller à leur moralité.**

3. LES FAMILLES BENEFICIAIRES

A. TYPOLOGIE DES FAMILLES ACCOMPAGNEES

En 2024, 314 familles comptant 899 enfants ont été suivies par le service.

Majoritairement le suivi concerne des mères de famille célibataires. Ce sont elles qui bénéficient le plus souvent des prestations familiales versées par la CAF qui conditionnent le recours à la mesure.

Les familles monoparentales sont les plus fragilisées économiquement.



54% sont des mères célibataires

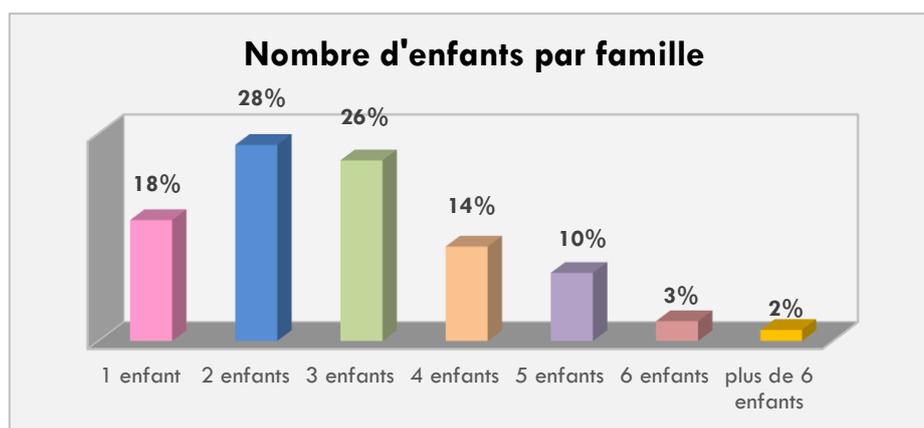


38% vivent en couple



8% sont des pères célibataires

Les familles les plus représentées sont les familles qui comptent deux à trois enfants. 83 % des enfants des familles suivies vivent à domicile et 17% font l'objet d'une mesure de placement.



B. LES DIFFICULTES DES FAMILLES ET LE CHAMP D'INTERVENTION

L'intervention des DPF couvre des champs multiples visant à assurer les besoins des enfants des familles accompagnées en mobilisant les parents dans le cadre d'un projet personnalisé d'intervention concerté, dont notamment :

- L'accompagnement budgétaire.
- L'accompagnement à l'ouverture et au maintien des droits.
- L'accompagnement dans les projets ou problématiques liées au logement.
- L'accompagnement à la dématérialisation des démarches et apprentissage au numérique.
- L'accompagnement à la gestion de l'endettement ou surendettement.
- L'accompagnement au rétablissement et au maintien des liens parentaux pour les enfants placés.
- L'accompagnement à la parentalité.
- Des conseils sur la santé et les droits liés à la santé.
- L'accompagnement des parents sur des projets concernant leurs enfants (activités de loisirs, centre aérés...).

4. LE CONTEXTE SPECIFIQUE DE LA MJAGBF

Alors que la 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'arsenal des mesures en protection de l'enfance existant.

Le 26 mai 2020, la commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme a rendu 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 citons ainsi 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 du budget 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 maximum. A la différence de l'AEMO et du placement, elle peut se suffire à elle-même si elle est ordonnée très précocement : dès lors qu'une famille est dans une situation matérielle difficile et que le maintien dans le logement ou l'achat de nourriture est compromis, la mesure peut aider à apurer la situation. 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 (32), 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 besoin d'innover, la MJAGBF est un outil existant et efficace, qui permet de répondre pleinement à la lutte contre la pauvreté. A ce titre, le service est engagé dans des actions de promotion de la mesure auprès des services du Conseil Départemental de la Moselle. Il s'engage aussi dans des travaux pilotés par l'UNAF pour contribuer à des remontées nationales auprès des pouvoirs publics.

II. COMMENT NOUS SOMMES :

UNE OFFRE DE SERVICE, UNE ORGANISATION ET DES MOYENS DEPLOYES ET ADAPTES POUR REpondre AUX BESOINS DES FAMILLES ACCOMPAGNEES

1. LE SERVICE ET SES PROFESSIONNELS

Le service MJAGBF est intégré dans le service Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales (AGPS). Historiquement le service AGPS regroupait les mesures de tutelles aux prestations sociales adultes et enfants.

Désormais il accueille deux services distincts : d'une part le service des mesures judiciaires en protection de l'enfance (MJAGBF), et d'autre part un service d'accompagnement administratif des familles et personnes relevant d'une mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP) ou d'une mesure d'accompagnement en économie sociale et familiale (AESF) encadrées par un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens conclu avec le Conseil Départemental de la Moselle.

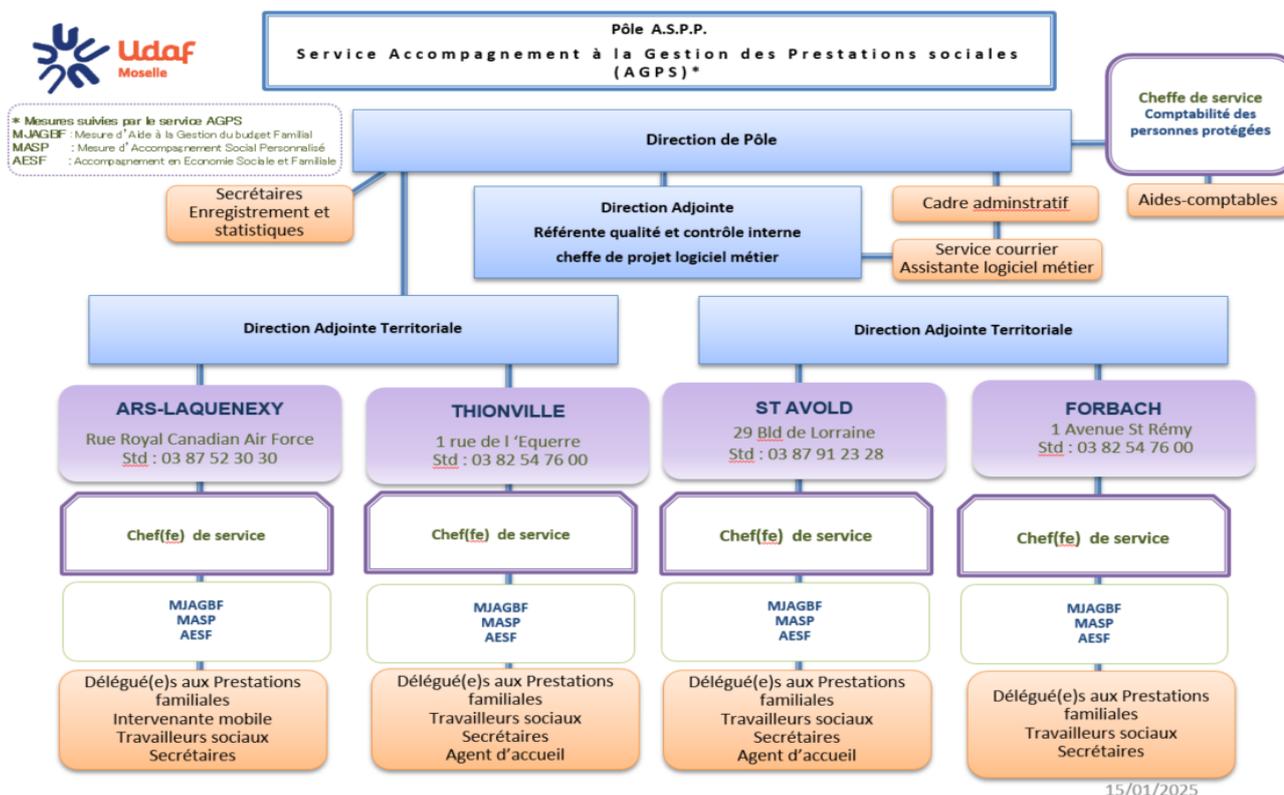
Le service AGPS est clairement identifié dans l'organisation interne et auprès des partenaires du service, mais à terme il aura vocation à être pleinement substitué sous l'identification de *service MJAGBF* et de *service MASP-AESF*.

A. L'ORGANISATION DU SERVICE

L'ORGANISATION TERRITORIALE :

Outre le siège de l'UDAF, le service AGPS incluant la MJAGBF est implanté sur quatre sites géographiques répartis sur le territoire de la Moselle : Ars-Laquenexy, Thionville, Saint-Avold et Forbach.

L'objectif principal de ce déploiement est de favoriser la proximité des professionnels du service avec les familles accompagnées qui peuvent ainsi plus aisément se déplacer dans nos locaux, mais aussi de pouvoir mieux composer avec des logiques de partenariat locaux plus facilement repérés et mobilisables par les salariés du service du fait de la proximité géographique. En outre, cela permet aussi de limiter le temps de déplacement des délégués aux prestations familiales lors des visites à domicile, le service couvrant tout le département de la Moselle.



Ce déploiement sur différents sites s'est réalisée progressivement permettant au service de s'adapter aux complexités posées par cette organisation en termes de pilotage, d'affectation des ressources humaines, de management et de communication.

L'accompagnement au domicile des familles est une priorité de la MJAGBF. Aussi chaque DPF se voit attribuer un secteur d'intervention défini dans un souci d'efficience, pour faciliter les déplacements du professionnel d'une famille à l'autre et limiter les temps de trajets.

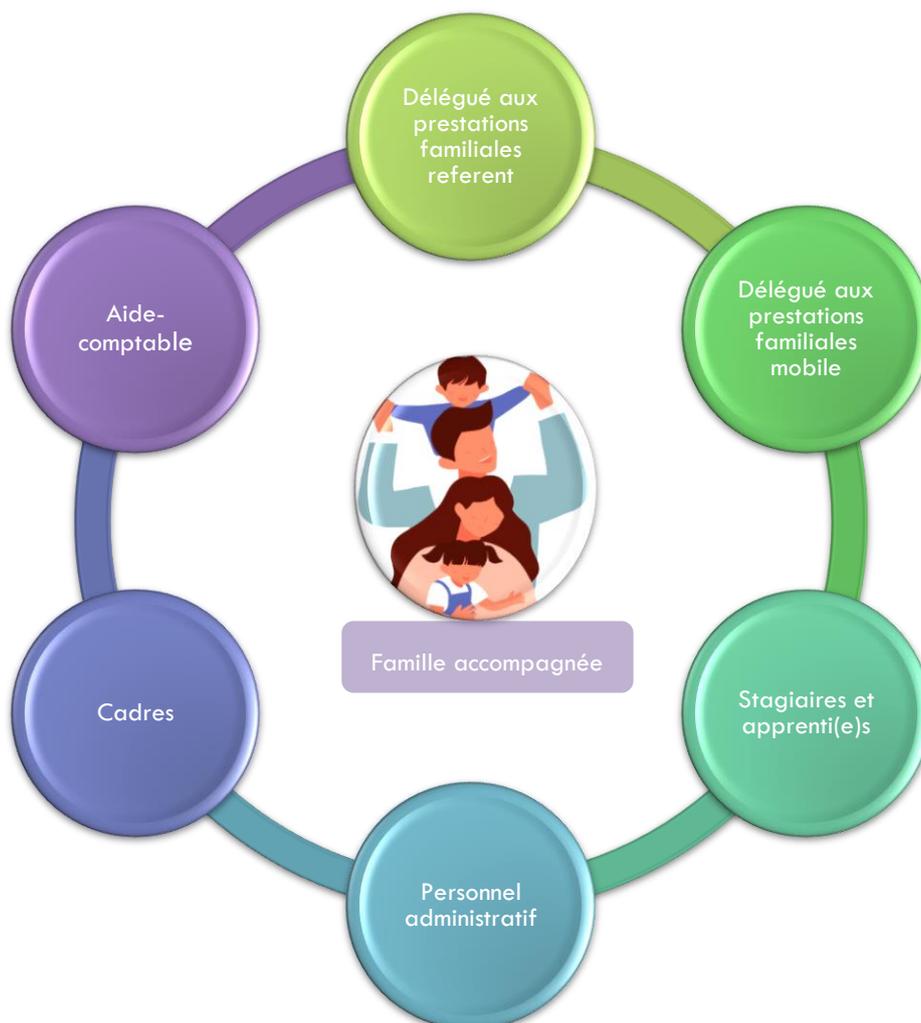
LA CONTINUITÉ DE SERVICE ET DE L'ACTIVITÉ

Le service apporte une vigilance particulière à la continuité de service, à la prise en compte des besoins des familles accompagnées et au suivi de leur dossier. En l'absence du DPF référent, le service organise les relais à prendre dans les dossiers par différents moyens et selon les besoins :

- **Traçabilité des appels téléphoniques** : les secrétaires tracent les appels réceptionnés en l'absence du référent. Ce dernier est ainsi informé à son retour. Elles orientent les appels urgents vers la permanence de service ou alertent si nécessaire le responsable.
- **Organisation de permanences** : selon la configuration du site, en l'absence du DPF référent, il est organisé une permanence de professionnels pour répondre à toute demande qui nécessite une prise en compte immédiate. Cette permanence est effectuée soit par un DPF identifié du site ou du territoire, soit par un autre travailleur social du site qui peut apporter des réponses en première intention aux sollicitations urgentes, selon les besoins.
- **Organisation des remplacements** : les remplacements sont organisés sous couvert des chefs de service au niveau du territoire de la Moselle. Depuis 2024, le service a mis en place un DPF mobile pouvant spécifiquement intervenir lorsque l'absence du DPF référent est durable, en attendant le recrutement et la formation d'un remplaçant, pour garantir la continuité des actions menées.
- **L'apport du logiciel métier dans la continuité de service** : Les DPF en charge du remplacement ont accès au dossier dématérialisé des familles accompagnées. Le DPF référent de la famille laisse des consignes avec des informations utiles pour faciliter les remplacements. Les interventions sont tracées et le DPF peut ainsi en prendre connaissance à son retour.
- De plus, l'UDAF dispose depuis le début de l'année 2025 **d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité**, afin d'assurer la continuité des activités en cas d'évènements perturbateurs lors d'une crise majeure d'origine naturelle, accidentelle ou malveillante.

Le DPF référent, principal interlocuteur de la famille accompagnée, ne gère pas seul la mesure judiciaire. Il s'appuie sur une équipe d'intervenants, chacun ayant un rôle déterminé et accès au dossier selon sa qualité.

B. LES PROFESSIONNELS DU SERVICE : UN TRAVAIL EN ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE AUTOUR DES FAMILLES ACCOMPAGNÉES



LE DIRECTEUR GENERAL :

Il fixe la stratégie de l'association et pilote le projet associatif, le partenariat, les ressources humaines, le développement des projets, la gestion financière et budgétaire de l'UDAF et les orientations stratégiques de la qualité et la gestion des risques.

Il reçoit également ses pouvoirs du conseil d'administration pour assurer le fonctionnement du service et l'exercice des mesures d'accompagnement qu'il subdélègue en partie à la directrice de pôle. Il garde une mission de contrôle général sur les activités, intervient lors de signalements de situations préoccupantes ou d'évènement indésirables. Il est l'interlocuteur privilégiés des financeurs et des partenaires institutionnels.

L'ÉQUIPE DE DIRECTION DU POLE ASPP :

L'équipe de direction intervient sur l'ensemble des missions du pôle ASPP. Elle est constituée :

- D'une directrice de pôle chargée d'assurer le pilotage général des activités du pôle : orientations stratégiques, développement de projets, pilotage des plans d'action issus des

projets associatif, de pôle, de service et de la démarche qualité et gestion des risques. Elle participe au comité de pilotage interne du logiciel Evolution. Elle supervise la gestion des ressources humaines des équipes sous sa responsabilité. Elle contribue au plan de développement des compétences, participe à l'établissement des budgets des services du pôle ASPP et les met en œuvre. Elle anime la politique de partenariat et le suivi des conventions partenariales du pôle. Elle est garante du respect des obligations légales et contractuelles relevant des activités supervisées et s'imposant au service.

- D'une directrice adjointe qui assure le suivi opérationnel de la qualité, et supervise en continu le développement du logiciel informatique auprès des équipes. Elle assure l'animation et la responsabilité du comité de pilotage interne sur le logiciel Evolution. Elle supervise la formation interne des nouveaux embauchés et la formation continue des secrétaires au travers du logiciel métier.
- De deux directeurs adjoints territoriaux, chargés d'animer chacun une équipe de chefs de service et d'assurer les contrôles internes et le suivi général des mesures en conformité avec les prescriptions légales, réglementaires ou contractuelles. Ils veillent à la déclinaison et au respect de la politique qualité dans les unités, de la continuité de service et de la coordination des différents sites de l'UDAF. Ils pilotent des projets spécifiques. Ils supervisent les situations complexes en coordination avec les chefs de service, et assurent le suivi de la réponse aux réclamations. Ils réalisent les recrutements et soutiennent activement le déploiement du partenariat.

LES CHEFS DE SERVICE :

- **Les chefs de service des unités territoriales :** Ils encadrent une équipe de travailleurs sociaux dont des délégués aux prestations familiales, de secrétaires et d'agents d'accueil. Ils organisent la continuité du service. Ils animent les réunions de service, participent au recrutement, organisent la formation interne et l'intégration des nouveaux professionnels. Ils contribuent au développement opérationnel des projets du service et des plans d'actions.

Ils affectent les mesures et contrôlent leur bonne application. Ils interviennent dans la gestion de la mesure au travers des validations d'opérations selon certains seuils d'engagement financiers, signent les rapports aux juges des enfants et interviennent en soutien des DPF dans l'analyse et la réponse aux réclamations.

Ils assurent le soutien technique de leurs équipes notamment dans les cas complexes, et interviennent en régulation avec les partenaires de leur territoire.

- **La cheffe de service comptabilité des personnes protégées.** Elle encadre et coordonne l'activité des aides-comptables. Elle assure la coordination de l'équipe comptabilité avec les équipes du service. Elle réalise le contrôle de l'activité de la comptabilité au profit des personnes accompagnées. Elle pilote des actions spécifiques comptables. Elle contribue au suivi et à l'actualisation des conventions avec les établissements bancaires partenaires. Elle contribue au comité de pilotage interne sur la partie gestion financière du logiciel Evolution.
- **La cadre administrative.** Nommée depuis décembre 2024 elle vise à contribuer au remplacement de la directrice adjointe déployée sur la qualité et le logiciel informatique « Evolution », dont le départ en retraite est fixé au mois d'avril 2025. Sa mission sera d'encadrer l'assistante « Evolution », de contribuer au comité de pilotage interne du logiciel

sur la partie administrative, d'assurer l'encadrement de l'équipe courrier et la supervision des secrétaires du pôle en lien avec les chefs de service, pour une harmonisation des pratiques et formation continue sur le logiciel informatique.

LES DELEGUES AUX PRESTATIONS FAMILIALES :

Les DPF sont titulaires d'un diplôme d'état de travail social, du CNC et sont assermentés.

- **Le DPF référent :** Il est le principal interlocuteur de la personne accompagnée, il gère la mesure en lien avec la famille et en veillant à préserver son autonomie, ses droits et respectant ses choix de vie.
Il co-construit avec la personne accompagnée son projet personnalisé. Il établit et co-construit également le budget prévisionnel de la famille, organise et engage les dépenses, veille à l'ouverture et au maintien des droits.
Il gère la mesure en coordination avec les intervenants du service et mobilise le partenariat externe.
- **Le DPF « mobile »** contribue à la continuité de service dans le cas d'une absence prolongée du référent. Il participe aussi à la formation des nouveaux embauchés. De par sa fonction transverse, il peut être amené à animer des ateliers collectifs au bénéfice des personnes accompagnées.

LES AGENTS ADMINISTRATIFS :

- **Les personnels d'accueil** gèrent l'accueil physique sur les sites et le standard téléphonique. Ils numérisent et enregistrent les documents déposés dans les boîtes aux lettres du site.
- **Le service courrier :** basé au siège, il gère la réception, l'ouverture et le tri des courriers des personnes accompagnées. Il assure la numérisation et l'intégration des documents dans le logiciel métier (les documents administratifs, factures, et relevés bancaires sont ainsi mis à disposition quotidiennement des équipes) par la gestion électronique des documents.

LES SECRETAIRES :

- **La secrétaire référente :**
La secrétaire assure l'accueil téléphonique en l'absence du DPF référent : elle répond aux sollicitations ou oriente vers un personnel dédié, elle trace les appels dans le logiciel métier. Elle intervient dans la gestion administrative du dossier en coordination avec le DPF : enregistre et complète les informations de la famille dans le dossier administratif. Elle prépare en collaboration avec le référent du dossier des documents à remettre ou à faire signer, des demandes d'aide le cas échéant. Elle rédige des courriers et gère leur envoi après signature. Elle gère l'indexation de courriers et factures et récupère les documents arrivés directement sur les sites.
- **Les secrétaires chargées de l'enregistrement des mesures :**
Elles réalisent l'enregistrement des différents mouvements de mesures (entrées, sorties, renouvellements). Elles assurent l'enregistrement des nouvelles mesures et leur descriptif

dans le logiciel. Elles préparent les premiers courriers nécessaires au démarrage des mesures. Elles réalisent des travaux administratifs pour la direction de pôle.

- **L'assistante chargée du suivi statistique :**

Elle réalise notamment les exports statistiques mensuels et annuels de l'activité du service permettant le pilotage de l'organisation du service. Elle élabore des tableaux de bord permettant le suivi et le contrôle de l'activité.

- **L'assistante du logiciel métier « Evolution » :**

Elle accompagne les utilisateurs du logiciel métier. Elle participe à la formation continue des utilisateurs et supervise l'activité des secrétaires.

LES AIDES COMPTABLES :

Agissant sous la responsabilité d'un chef de service comptable, un aide comptable référent est désigné pour chaque personne accompagnée en MJAGBF. Les aides comptables interviennent dans le cadre de la gestion budgétaire et financière selon le principe de séparation de l'ordonnateur et du payeur. Le paramétrage de ses droits et accès est ainsi différencié de celui du DPF et il est spécifiquement en charge de :

- L'enregistrement et le paramétrage dans le logiciel métier, du ou des comptes courants de la personne, des moyens de paiement remis à la personne (carte, compte de mise à disposition...)
- La saisie des écritures, des relevés, des factures, des IBAN des créanciers

L'ACCUEIL DE STAGIAIRES ET APPRENTI(E)S :

En déclinaison du projet associatif et des orientations du pôle ASPP, le service MJAGBF est fortement engagé dans l'accueil de stagiaires de personnels administratifs et de travailleurs sociaux. Un partenariat actif existe notamment avec l'IRTS de Lorraine matérialisé par une convention. Le pôle ASPP dispose dans ce cadre d'un responsable de site qualifiant.

L'objectif de cet engagement d'accueil est multiple. Il permet notamment d'informer les stagiaires qui seront nos futurs partenaires sur l'UDAF et ses missions, mais aussi de fidéliser des stagiaires intéressés par la mission vers une embauche à l'obtention de leur diplôme.

Par ailleurs, dans un contexte où le marché du travail dans le secteur social et médico-social est en tension, l'UDAF a fait le choix stratégique de se lancer pour la première fois à compter de septembre 2024, dans l'accueil d'un(e) apprenti(e) en lien avec l'IRTS, ce qui répond également aux attentes des étudiants qui plébiscitent le dispositif d'apprentissage et d'alternance. Cet accueil en apprentissage a pour objectif à l'UDAF de :

- Susciter l'intérêt au métier de DPF pour conforter l'étudiant sur son choix professionnel.
- Fidéliser l'apprenti(e), qui à l'issue de sa formation en alternance validée pourra plus facilement postuler aux postes ouverts à l'UDAF si des opportunités se présentent, et qui sera opérationnel plus rapidement en raison de sa connaissance de son environnement de travail, des missions et du public.
- Garantir une embauche définitive plus sécurisée car les compétences et aptitudes auront pu être évaluées en amont dans le cadre de la formation en apprentissage.

C. LE TRAVAIL AVEC LES SERVICES SUPPORTS DE L'UDAF ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le service MJAGBF s'appuie sur des services supports pour l'aider dans son fonctionnement :

LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES :

Il assure : le recrutement en lien avec la direction de service, l'administration du personnel des pôles et services, le suivi des congés et absences avec le personnel d'encadrement, le développement des compétences par la formation professionnelle en réponse aux besoins repérés par les directions de pôle et service. Il assure avec la direction générale, les relations avec les instances représentatives du personnel.

LE SERVICE FINANCIER ET COMPTABLE :

En concertation avec la direction de Pôle ASPP, il élabore notamment les budgets prévisionnels, les comptes administratifs, participe au dialogue de gestion, effectue le suivi du budget du service, supervise la commande des fournitures, valide les engagements non prévus dans le budget prévisionnel, et en lien avec le service des ressources humaines assure le pilotage de la masse salariale.

LA RESPONSABLE QUALITE ET GESTION DES RISQUES :

Depuis septembre 2024, un poste de responsable qualité et gestion des risques a été déployé à l'UDAF. Sa mission est de garantir la mise en œuvre de la politique qualité et gestion des risques de l'association.

Elle développe des outils de mesure permettant le pilotage de cette politique et définit les méthodes à appliquer. Elle anime les instances qualité et gestion des risques de l'association, et coordonne les actions avec les acteurs concernés.

LE SECRETARIAT GENERAL :

Il assure le pilotage de fonctions transverses nécessaires au fonctionnement de l'UDAF et de ses services : informatique et téléphonie, flotte automobile, maintenance des locaux et suivi des contrats de fourniture, contrôles de sécurité des bâtiments, assurances des biens et des personnes.

LES LIENS AVEC LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Des travaux sont réalisés en associant des administrateurs de l'UDAF, afin de favoriser le partage des enjeux et des projets du service avec le conseil d'administration. Ainsi des administrateurs ont été conviés au comité de pilotage et groupes de travail du projet de service, à l'évaluation interne, et à des comités d'expression des personnes accompagnées notamment. Ces interventions permettent aussi un autre regard et favorisent la réflexion sur les pratiques du service.

D. LA FORMATION DES PROFESSIONNELS

- **La formation interne des nouveaux professionnels :**

Quelle que soit la fonction du salarié, le service propose une formation interne et un accompagnement des nouveaux salariés dès l'embauche.

La formation des DPF se déroule en plusieurs étapes, que ce soit à l'intégration ou en cours d'exercice :

A l'embauche un plan de formation est élaboré par le chef de service. En fonction des besoins repérés et du parcours antérieur du nouveau salarié, la formation s'étale sur une à trois semaines, avant que le suivi de familles ne soit confié. Un bilan est mené sous l'autorité du chef de service. Un tutorat peut être mis en place pour favoriser l'intégration du salarié et son appropriation aux modes de fonctionnement (logiciel métier, procédure, ...).

Le service programme également la formation obligatoire à l'obtention du Certificat National de Compétences dans les deux ans de l'embauche.

- **La formation interne continue des salariés du service :**

A l'occasion de changements législatifs, ou à titre de rappel sur les procédures du service et des fondamentaux de l'intervention, les salariés du service peuvent être orientés à leur demande ou sur indication du chef de service sur un module de formation interne proposé aux nouveaux embauchés et qui sont proposés régulièrement au cours de l'année.

- **La formation continue via le plan de développement des compétences de l'UDAF :**

L'UDAF propose à ses salariés des formations principalement à visée collective pour soutenir la montée en compétence des professionnels sur des thèmes identifiés et priorisés par le service. Il est tenu compte des besoins récurrents de formation émergeant des entretiens professionnels menés régulièrement avec les salariés du service, des entretiens annuels d'objectifs, de la déclinaison d'un plan d'actions du service sur un axe d'amélioration identifié ou de besoins exprimés par les salariés.

2. LES MOYENS

A. UN LOGICIEL METIER « EVOLUTION » POUR GERER LA MESURE

POUR LES PROFESSIONNELS DU SERVICE :



Le logiciel métier EVOLUTION permet de gérer le dossier administratif et financier de la personne :

- Il centralise l'ensemble des informations, documents, courriers relatifs à la mesure : l'outil permet par exemple la rédaction et l'envoi des correspondances, gérer le compte de gestion sur lequel sont versées les prestations familiales, établir le budget des personnes accompagnées, enregistrer et renouveler les droits, enregistrer et contrôler les contrats d'assurance, etc.
- Des accès sécurisés réservés aux seuls personnes habilitées, les droits étant ouverts selon le périmètre de chaque intervenant.
- Des actions sont affectées aux intervenants selon leur mission et rôle auprès de la personne accompagnée : un outil leur permet de consulter les actions à traiter et au suppléant de les récupérer.
- La dématérialisation, à travers la gestion électronique des documents, permet aux personnels habilités, quel que soit leur localisation, d'y accéder à distance lors des visites à domicile ou en situation de télétravail.
- Le logiciel est en constante évolution selon les sollicitations des membres du groupement d'association qui composent SYNERGIE.
- Ainsi pour améliorer la communication en direction des bénéficiaires, depuis 2025 un sms peut être envoyé aux personnes accompagnées pour les informer de la réalisation d'un envoi de fonds ou leur rappeler par anticipation la visite à domicile prévue. Cette nouvelle application est en cours de déploiement.

POUR LES PERSONNES PROTEGEES :

Ma mesure et moi – Accès usager



Il est proposé aux personnes accompagnées disposant d'un équipement informatique d'accéder à un espace privé « Ma mesure et moi », pour consulter une partie de leur dossier administratif.

Une nouvelle version devrait permettre prochainement la consultation à distance des opérations financières.

B. LES EQUIPEMENTS INFORMATIQUES, TELEPHONIQUES ET LE NOMADISME



Le service met à disposition des salariés intervenant dans la mission :

- Sur site : un ordinateur fixe.
- Sur site : un téléphone fixe avec ligne dédiée. A compter de 2025, le projet sera de substituer des smartphones aux téléphones fixes pour les DPF.
- Un ordinateur portable comportant un accès sécurisé, remis aux salariés effectuant du télétravail, afin de protéger les données traitées.
- Des tablettes et smartphones mutualisés. Actuellement, la tablette permet lors de visites à domicile de consulter le dossier informatique avec la personne (documents, factures, opérations réalisées, peuvent ainsi être présentées), de numériser des documents et de recueillir la signature de la personne accompagnée sur certains documents préparés en amont du rendez-vous.
- En 2025, le service projette de développer le nomadisme par la remise d'équipements dédiés, notamment dans le cadre des visites à domicile.

C. UN ACCUEIL DE PROXIMITE SUR CHAQUE SITE

L'accueil des personnes est effectué sur chaque site :

- **L'accueil téléphonique** est assuré par un standard et des secrétaires. Les DPF disposent de lignes directes communiquées par leurs soins.
- **L'accueil physique sur site** est réalisé dans des bureaux d'accueil dédiés, sécurisés et assurant la confidentialité des échanges pour gérer les entretiens.



D. DES VEHICULES DE SERVICE

Affectés sur chaque site, des véhicules de service sont mis à disposition des équipes pour les déplacements des professionnels : visites à domicile, audiences, réunions extérieures.

3. L'ORGANISATION DE TRAVAIL :

A. LES REUNIONS

L'UDAF et le service MJAGB mettent en place un management participatif qui implique les salariés du service dans différentes réunions ou instances :

Nature	Thème	Rythme	Membres
Comité de direction	Fonctionnement Sujets transversaux à l'UDAF Projets	Mensuel	Directeur général Directeurs et directrices des pôles et services

	Information Echange et consultation		
Comités de pilotage (COFIL) techniques	COFIL immobilier maintenance et sécurité des bâtiments COFIL systèmes d'information et sécurité des systèmes d'information	Mensuel	Suivant règlement intérieur
Comités de pilotage (COFIL) qualité	COFIL stratégique qualité et gestion des risques COFIL opérationnel ASPP qualité et gestion des risques COFIL logiciel AGEVAL	Mensuel	Suivant règlement intérieur
Comité de pilotage (COFIL) EVOLUTION ASPP	COFIL du logiciel EVOLUTION : suivi des mises à jour, demandes d'adaptation en fonction des besoins du service ou du cadre légal et réglementaire, partage sur orientations stratégiques	Mensuel	Directrice de pôle Directrice adjointe de pôle Cadre Administrative Cheffe de service Comptabilité des personnes protégées Assistante Evolution
Comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées	Ethique Bientraitance et prévention de la maltraitance Respect des droits des personnes accompagnées	trimestriel	Suivant règlement intérieur
Réunion de pôle ASPP	Points sur les activités du pôle et les besoins Fonctionnement Organisation Sujets transversaux au pôle ASPP Projets Information Echange et consultation	Mensuel	Directrice de pôle Directeurs adjoints Chefs de service du pôle ASPP
Réunion d'activité territoriale	Points sur l'activité MJAGBF Echange sur le partenariat, le fonctionnement, les pratiques, les projets Information Echange et consultation	Semestriel	Directrice de Pôle Directeurs adjoints Chef de service AGPS et Chefs de service mutualisé Délégués aux prestations familiales
Réunion de site	Fonctionnement/activité Organisation Information Echange et consultation	Mensuel et au minimum tous les deux mois	Chefs de service Professionnels des sites toutes fonctions confondues

Réunion de projets	Conception du projet Procédures Organisation Planification Echange et consultation	Variable en fonction des projets	Constitution d'un groupe projet en fonction des projets (cadre et salariés du pôle)
---------------------------	--	----------------------------------	---

B. LES TEMPS D'ÉCHANGES COLLECTIFS SUR LES SITUATIONS COMPLEXES

Au-delà du travail collaboratif quotidien réalisé par chaque professionnel dans son champ d'intervention, certaines situations nécessitent d'être analysées et orientées collégalement.

Il s'agit de mettre à profit les regards croisés qui interrogent tout autant le projet que la technicité dans les domaines concernés. Ils permettent aussi un questionnement éthique partagé.

Ainsi un temps d'échange est organisé si nécessaire sur des situations sensibles composée du DPF référent, du chef de service et du directeur adjoint de service. Il s'agit là pour le DPF référent de solliciter un regard croisé pour aider à l'orientation dans les cas sensibles (exemple : traitement d'un deuil survenu dans la famille suivie, suspicion de maltraitance à domicile, comportement inadapté d'un parent).

En outre, afin de soutenir le professionnel dans l'exercice de sa mission, le service propose des sessions d'analyse des pratiques professionnels (GAPP) animées par un formateur externe qui permettent d'aborder des situations complexes de manière commune et interdisciplinaire dans le but de développer des stratégies collectives de réflexion et renforcer la cohérence des pratiques.

4. LA DEMARCHE QUALITE ET LA GESTION DES RISQUES

A. LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE ET LA GESTION DES RISQUES

La Direction Générale de l'UDAF de la Moselle ambitionne au travers de sa **politique qualité et gestion des risques** de faire de cette démarche un élément incontournable de réflexion intégré dans les pratiques quotidiennes de chaque professionnel : ni une contrainte, ni un travail supplémentaire mais une façon d'améliorer la qualité de l'accompagnement des personnes hébergées tout en veillant à l'efficacité des pratiques professionnelles et managériales.

La démarche vient au service des professionnels afin de leur fournir des outils et des méthodes de travail permettant l'amélioration et la valorisation de leurs pratiques.

Elle est élaborée et impulsée par un **comité de pilotage stratégique**, dont les orientations et décisions sont ensuite déclinées dans le service MJAGBF sous l'égide d'un **comité de pilotage opérationnel**, qui assure le suivi des mesures mises en œuvre.

Elle repose sur la participation volontaire des professionnels aux groupes de travail proposés.

L'UDAF souhaite que sa démarche ne soit pas fondée uniquement sur des actions immédiates et correctives liées à des événements indésirables ou une situation de crise, mais qu'elle s'appuie sur une approche systémique de la qualité et des risques dans une logique d'organisation apprenante et de culture positive de l'erreur.

Les principaux axes de la politique qualité et gestion des risques s'articulent autour de trois axes :

- Axe 1 : construire le projet managérial pour une gouvernance tournée vers l'efficacité.
- Axe 2 : développer un dispositif d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques centré sur la personne accompagnée.
- Axe 3 : sécuriser les processus à risques.

Le service MJAGBF est engagé dans cette démarche structurante en s'appuyant sur une culture de la qualité construite sous plusieurs influences :

- **Démarche d'auto-évaluation de la qualité impulsée** dès 2006 ayant débouché sur une certification Iso-9001. Si la démarche de certification n'a pas été poursuivie, le service a conservé les principaux outils de pilotage de la qualité : procédures, recueil et analyse des réclamations, recueil et analyse des incidents, signalement des événements indésirables, enquêtes de satisfaction, notamment.
- Les travaux menés par l'UDAF dès 2011 par un **groupe de travail bientraitance**.
- **Utilisation et références aux recommandations des bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé**, utilisées spécifiquement lors du déploiement de travaux et projets.
- **L'éthique** : journée de formation de l'encadrement en 2019 et journée des salariés de sensibilisation à l'éthique en 2019.
- Déclinaison des plans d'actions des **évaluations internes et externes** antérieures.
- Déclinaison des plans d'actions **des projets associatif, de pôle et de service**.
- Depuis fin 2024, déploiement à l'UDAF de Moselle **d'un comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées**.
- Depuis le début de l'année 2025, déploiement progressif d'un **logiciel qualité « AGEVAL »** permettant notamment la déclaration des événements indésirables, et centralisant la documentation de la qualité.

Par ailleurs, le service MJAGBF est soumis en tant qu'ESSMS, à **l'évaluation de la qualité de ses services**. Ainsi le service sera évalué fin mars/début avril 2025 sur la base du **référentiel de la Haute Autorité de Santé**.

Ce nouveau référentiel oriente également les actions du service en termes d'amélioration de la qualité par un socle de valeurs partagées centrées sur :

- Le pouvoir d'agir de la personne accompagnée.
- L'approche inclusive des accompagnements.
- Le respect des droits fondamentaux.
- La réflexion éthique des professionnels.

Ces valeurs se diffusent dans neuf thématiques déterminées dans lesquelles le service s'engage :

- La bientraitance et l'éthique.
- Les droits de la personne accompagnée.
- L'expression et participation de la personne accompagnée.
- La co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement.
- L'accompagnement à l'autonomie.
- L'accompagnement à la santé.
- La continuité et fluidité du parcours.
- La politique RH.
- La démarche qualité et gestion des risques.

B. LA GESTION DES RISQUES LIEES A LA GESTION FINANCIERE ET A LA PROTECTION DE L'ENFANCE

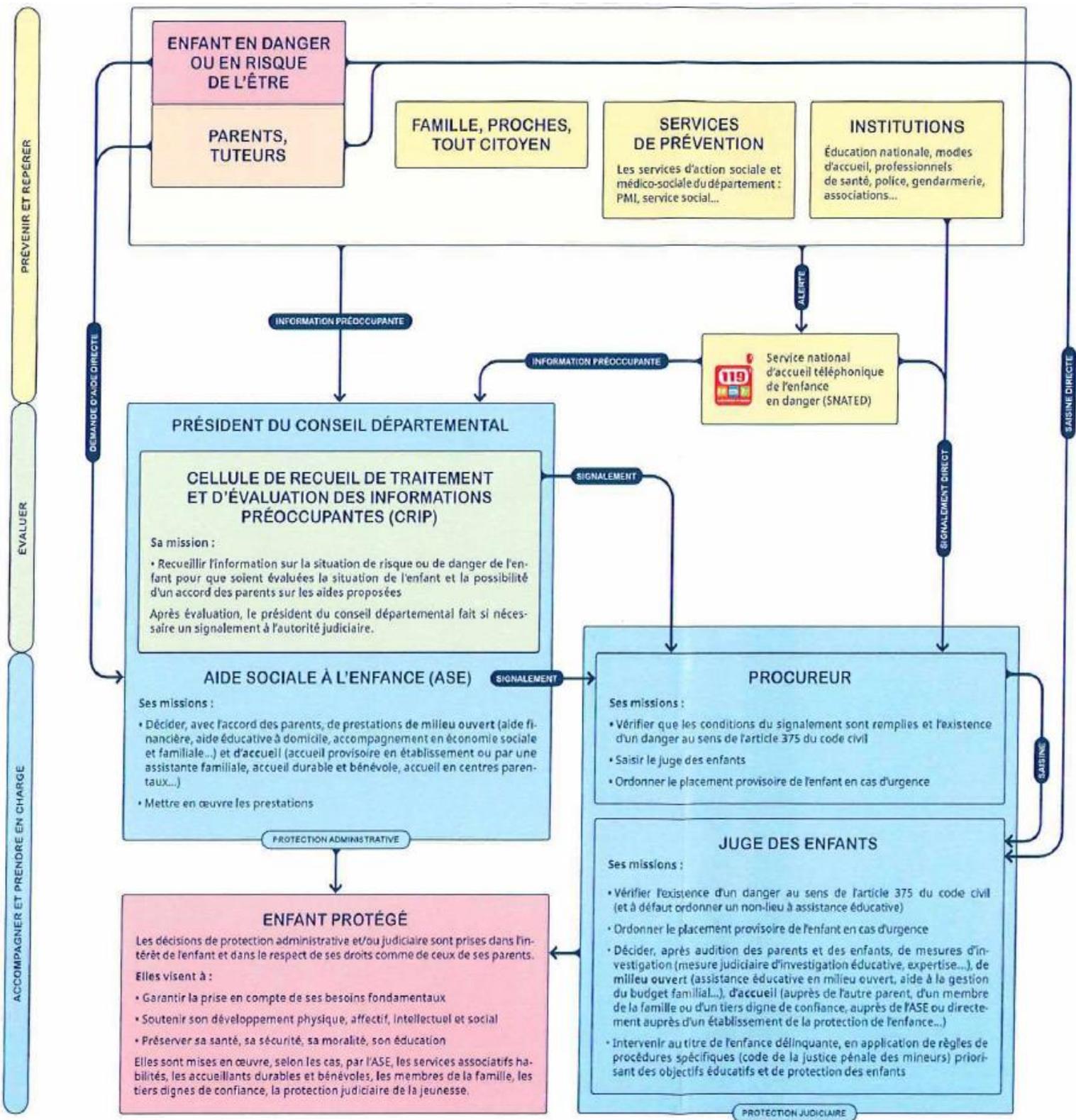
Le service MJAGBF s'est structuré et organisé pour structurer et suivre l'activité réalisée en portant une vigilance particulière aux risques liés à l'activité.

- Des procédures ont été établies pour inscrire les pratiques du service dans le strict respect du cadre légal de la mesure pour assurer l'harmonisation des pratiques et le respect des circuits mis en place.
- Des outils de suivi et de contrôle sont déployés permettant de rester en alerte sur les situations confiées, sur différents points de l'intervention :
 - ✓ Régularité des visites à domicile.
 - ✓ Réception des outils de la loi de 2002.
 - ✓ Absence de mouvement sur le compte de la personne ou compte à découvert.
 - ✓ Perception effective des prestations.
 - ✓ Existence d'un budget actualisé enregistré.
 - ✓ Couverture assurancielle pour le domicile.
 - ✓ Gestion de la fin de la mesure et clôture du compte technique.
- Par ailleurs le risque gestionnaire est 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 de prestations familiales génère une responsabilité et des attentes des personnes accompagnées, de l'entourage, des prescripteurs ou financeurs.

La gestion financière est réalisée grâce à l'outil informatique paramétré selon les seuils et plafonds respectant ainsi les délégations de pouvoir et signature.

Toutes les opérations sont tracées. La règle de séparation de l'ordonnateur et du comptable est respectée.
- Le service s'appuie également sur le dispositif national de la protection de l'enfance pour assurer le signalement des situations préoccupantes :

LE DISPOSITIF DE PROTECTION DE L'ENFANCE



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

A. LA BIENTRAITANCE, LA PLACE DES FAMILLES ACCOMPAGNEES ET LE RESPECT DE LEURS DROITS FONDAMENTAUX

DEFINITION DE LA BIENTRAITANCE :

Selon la définition portée en 2008 par l'ANESM, « 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'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs ».

LA CULTURE DE LA BIENTRAITANCE A L'UDAF :

Cette culture a été portée à l'UDAF dès 2011 par un groupe de travail qui a concouru la promotion de la bientraitance et à l'amélioration des pratiques professionnelles.

Depuis la fin de l'année 2024, **un comité Ethique, Bientraitance et Droits des personnes accompagnées** a été mis en place. Il est constitué de salariés de l'UDAF et d'administrateurs. Des personnes accompagnées ou des partenaires extérieurs peuvent être invités ponctuellement selon les sujets abordés.

L'objectif est de continuer de développer la culture de la bientraitance et d'en favoriser la réflexion au sein de chaque Pôle et service de l'UDAF.

Le Comité Ethique, Bientraitance et Droits des personnes accompagnées de l'UDAF veille à la définition, la mise en œuvre, la coordination et le suivi de la réflexion éthique dans les établissements et services de l'association en vue d'une déclinaison collective et en lien étroit avec le COFIL Démarche Qualité-Evaluation de l'UDAF de la Moselle et des réflexions et analyses de l'HAS.

Son champ d'action comprend les éléments suivants :

- Implanter durablement une culture de promotion et de respect des droits des usagers.
- Favoriser la réflexion sur les questions éthiques posées par l'accueil et l'accompagnement des usagers.
- Promouvoir et proposer toutes actions en faveur de la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance.
- Positionner la réflexion dans la pratique professionnelle en termes de bénéfices pour les personnes accompagnées et les professionnels.

- Proposer des repères méthodologiques pour mettre en place une réflexion éthique dans les établissements et services en lien avec les formations Ethique et Bienveillance inscrites dans un plan de formation continue de l'association.
- Confronter la pratique quotidienne de chacun aux valeurs de l'association.
- Contribuer à renforcer la cohésion d'équipe par la définition de bonnes pratiques et l'accompagnement dans leur application.
- Développer une culture de bienveillance notamment par la promotion d'une charte de la bienveillance.
- Aider à la réflexion, émettre des avis et éclairages dans des domaines ou questions d'ordre éthique.

Une charte de la bienveillance a été élaborée et affichée dans les différents sites de l'UDAF (cf. charte en annexe).

LA DECLINAISON DE LA BIENVUEILLANCE EN MJAGBF :

L'accompagnement réalisé auprès des familles par le service MJAGBF est adapté individuellement dans le cadre des recommandations des bonnes pratiques professionnelles. Les dimensions de la bienveillance et de la qualité de l'accompagnement des personnes accompagnées reposent sur quatre axes :

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

Les personnes accompagnées par le service MJAGBF bénéficient du respect de leurs droits fondamentaux, des libertés individuelles et de leur dignité, ce qui se retranscrit de différentes manières :

- Une **NOTICE D'INFORMATON** est remise systématiquement à l'ouverture de la mesure permettant à la personne accompagnée d'être informée sur la mesure judiciaire mise en place, l'organisation du service, le règlement de fonctionnement, ses voies de recours en cas de réclamations, les informations sur le recueil de ses données personnelles (RGPD), les modalités de consultation de son dossier. Un récépissé signé par la personne, vient acter de l'ensemble des éléments d'information transmis.
- La **CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES** est remise au démarrage de la mesure. Affichée également sur les sites, elle rappelle à chacun le principe du respect des droits et libertés des personnes accompagnées, garantis par le service.
- Une information sur la **PERSONNE QUALIFIEE** est faite, permettant aux personnes accompagnées les aider pour faire valoir leurs droits.
- L'information sur la **PERSONNE DE CONFIANCE** venant prendre en compte l'entourage des personnes accompagnées lors de l'application de la mesure
- Le document individuel de prise en charge **DIPC** et le **PROJET PERSONNALISE** élaborés avec la famille. Ils précisent les modalités et objectifs de la prise en charge au cours de la mesure

- Le **PROJET DE SERVICE**, élaboré pour 5 ans, il fixe le cadre des valeurs, de l'organisation et du fonctionnement du service et des projets d'amélioration.
- **LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES** est recherchée via les enquêtes de satisfaction qui sont adressées chaque année aux personnes protégées, les comités d'expression, le recueil et l'analyse des réclamations.

Dans le cadre d'une approche de promotion de la bientraitance et du renforcement de la citoyenneté, le service mène également des actions particulières en sus de l'accompagnement individuel proposé :

- Déploiement et mise en œuvre d'ateliers collectifs d'accompagnement au numérique piloté par une cheffe de projet d'aide au numérique spécialement dédiée, à destination des personnes accompagnées.
- Mise en œuvre d'ateliers de soutien à la parentalité.
- Comité d'expression pour recueillir les avis et les besoins des personnes accompagnées et envisager le déploiement d'actions sur les besoins recensés.

LES PRINCIPES D'INTERVENTION QUI VISENT LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE :



B. LA DEMARCHE INTERNE DE PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

En 2022, le législateur est venu définir la maltraitance dans l'article L119-1 du code de l'action et des familles. Elle vise « *toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations.* »

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

- Une identification a priori qui permet de gérer les risques prévisibles d'une activité afin de ne pas exposer inutilement les personnes à un risque.
- Une identification a posteriori. Dans ce cas de figure, il s'agit de prendre en compte des événements « incidents, accidents » qui témoignent de l'existence 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 correspondent à des risques patents.
- Les presque accidents, les précurseurs et les événements sentinelles : qui correspondent à des risques avérés.
- Les « autres événements indésirables » qui correspondent à des incidents (événements fortuits) ou dysfonctionnements (problèmes au regard d'un fonctionnement normal).

Si des axes d'amélioration déclinés dans le plan d'actions sont identifiés, le service dispose d'outils et d'une méthodologie permettant d'agir en prévention et en correction des situations de maltraitements identifiées :

LES MOYENS DE PREVENTION ET REPERAGE DES RISQUES DE MALTRAITANCE AU SERVICE MJAGBF :

Bien que bénéficiant d'un mandat individuel, les familles accompagnées sont suivies par une équipe pluridisciplinaire qui permet les regards croisés et un étayage collectif autour de la personne.

En outre, le service dispose également d'outils permettant d'identifier certains risques et de centraliser des observations et signalements (visites insuffisantes, formation continue des professionnels sur la gestion budgétaire et le projet de la personne, contrôle interne sur la gestion financière, gestion électronique des documents permettant de contrôler le recueil de la signature des personnes accompagnées, traçabilité des appels téléphoniques et des insatisfactions relevées par les personnes, centralisation des réclamations réalisées au service).

Les nouveaux professionnels accueillis bénéficient d'une formation interne réalisée par professionnels expérimentés du service avec une possibilité de tutorat, afin de bien faire connaître le cadre et principes attendus de la mesure et de l'intervention.

LES MODALITES DE SIGNALEMENT DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE :

- Dispositif de signalement des situations de maltraitance :
Actuellement, la voie prioritaire de recueil et de signalement des situations de maltraitance au service est la réclamation (accueillie par courrier, mail ou téléphone). Les personnes accompagnées sont informées de cette modalité à l'ouverture de la mesure. Une analyse individuelle est réalisée avec le chef de service et l'équipe du service. Une réponse est systématiquement apportée au déclarant et est visée par la direction de service
Par ailleurs, le service est amené également à signaler au juge des enfants en charge du suivi de la mesure, un dysfonctionnement grave pouvant comporter une situation de maltraitance que ce soit du fait du service, ou du fait d'un autre service intervenant dans l'environnement de la personne accompagnée

Enfin, le service est amené également à signaler à la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS), tout dysfonctionnement grave pouvant notamment comporter une situation de maltraitance que ce soit du fait du service, ou du fait d'un autre service accueillant ou accompagnant la personne bénéficiaire de la mesure. Cette modalité fait également l'objet d'une procédure interne.

Déployé début 2025, un nouveau logiciel va permettre de faciliter et étendre le signalement des situations de maltraitance par les salariés, via le signalement des événements indésirables. Le traitement des réclamations/des situations de maltraitance fait l'objet d'une procédure spécifique.

- Dispositif de protection de l'enfant :
Dans le cadre de l'exercice de la mesure MJAGBF, la sécurité des enfants doit être préservée. En cas de situation de maltraitance ou de dysfonctionnement grave au sein de la famille, le service saisit la cellule de recueil d'information préoccupante (CRIP) qui assure le signalement à l'autorité judiciaire. Le juge des enfants est également informé.

LES MODALITES DE TRAITEMENT :

Le traitement des réclamations fait l'objet d'une procédure spécifique. Une analyse individuelle est réalisée avec le chef de service et le DPF référent, une réponse est systématiquement apportée au déclarant et est visée par la direction de service

Dans le cadre du protocole de signalement des dysfonctionnements graves, les mesures immédiates pour faire cesser le dysfonctionnement sont décrites ainsi que les dispositions prises ou envisagées sous l'angle des personnes accompagnées, des professionnels ou de l'organisation de travail. Le juge des enfants ayant prescrit la mesure est également informé.

LE BILAN ANNUEL ET LES AXES D'AMELIORATION :

Concernant les réclamations : une analyse globale est réalisée annuellement et collégialement. Elle vise à apporter des axes d'amélioration dès lors qu'un dysfonctionnement du service est identifié.

LA POSSIBILITE DE RECOURS A UNE AUTORITE EXTERIEURE :

Par application de l'article 311-8 du CASF, le service désignera une autorité extérieure à l'établissement ou au service, indépendante du Conseil départemental et choisie parmi une liste arrêtée conjointement par le Président du Conseil départemental, le représentant de l'Etat dans le département et l'agence régionale de santé, à laquelle les personnes accueillies peuvent faire appel en cas de difficulté et qui est autorisée à visiter l'établissement à tout moment.

Cette autorité n'étant pas encore connue à la date d'établissement du projet de service, sa désignation sera portée en annexe lors d'une prochaine révision.

III. NOTRE PLAN D' ACTIONS 2025- 2029

AXE 1

Les personnes accompagnées et l'offre de service



AXE 1

Action N°1

LES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET L'OFFRE DE SERVICE

Renforcement de la démarche de bientraitance, de prévention de la maltraitance, et le questionnement éthique

CONTEXTE ET ENJEUX

Si le service MJAGBF développe la bientraitance dans ses modes et philosophie d'intervention, s'engager aujourd'hui dans la promotion de la bientraitance s'accompagne nécessairement de la prévention des maltraitances.

Des outils sont déjà en place et opérants au service : recueil et analyse des réclamations, traçabilité des appels téléphoniques importants, suivi de la régularité des rencontres, signalement des événements indésirables, mais aussi enquêtes de satisfaction annuelle et comités d'expression, formation interne des professionnels sur les modes d'intervention et la recherche de la volonté des personnes accompagnées.

En 2022, le législateur est venu définir la maltraitance dans l'article L119-1 du code de l'action et des familles. Elle vise « toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

Par ailleurs, le rapport interministériel sur les états généraux des maltraitances de juillet 2023 ainsi que les nouvelles recommandation de la HAS (« *Evaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur les personnes majeures en situation de vulnérabilité* » du 27.06.2024 » et « *Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement* » du 03.10.204) amènent le service à renforcer son approche de la bientraitance dans les différentes dimensions de l'accompagnement et à structurer davantage le repérage et la prévention de la maltraitance.

La réflexion sur la bientraitance engage également à une réflexion sur l'éthique, au questionnement et à la posture professionnelle dans les différentes étapes d'application de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial.

Afin d'étayer ces réflexions, un Comité éthique, Bientraitance et droits des usagers a été constitué en fin d'année 2024, avec notamment pour objectif d'implanter durablement une culture de promotion et de respect des droits des personnes accompagnées, promouvoir la bientraitance, lutter contre les maltraitances, et contribuer à la réflexion éthique, et ce au profit de l'ensemble des services de l'UDAF.

Depuis début 2025, un nouveau logiciel Ageval a été mis à disposition des salariés pour signaler les événements indésirables dont les situations de maltraitance, et garantir la traçabilité du traitement et des plans d'actions qui en découlent.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Améliorer le repérage et la prévention de la maltraitance.
- Promouvoir et développer un accompagnement bientraitant pour les familles dans les différentes dimensions de l'accompagnement sous l'angle (renforcement de la citoyenneté et de l'accès aux droits, soutien à l'autodétermination des personnes, respect du cadre de la mesure, coopération entre les acteurs intervenant dans la situation en associant la personne accompagnée).
- Sensibiliser les professionnels au questionnement éthique pour une prise de décision la plus conforme aux intérêts de la personne, et aider à la prise de décision.

MOYENS

- Formation/sensibilisation des professionnels du service à la bientraitance et à la prévention des maltraitances (notamment sur les nouvelles recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS).
- Mise en place de groupes d'analyse de la pratique professionnelle.
- Contribution au Comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées, et alimenter cette instance par des sujets éthique rencontrés.
- Mobilisation de l'outil AGEVAL : signaler les événements indésirables relevant de la maltraitance, formaliser et suivre les plans d'actions qui en découlent.
- En termes de management, promouvoir la culture de l'erreur positive pour favoriser les signalements et améliorer l'organisation du service sous l'angle de la bientraitance.

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : directrice du pôle ASPP
- ✓ Contributeur : les salariés du service AGPS en charge de la mission MJAGBF et administrateurs de l'UDAF

Calendrier : tout au long du projet de service 2025-2029

INDICATEURS DE REALISATION

- Formations réalisées (2025 à 2029)
- GAPP mis en place (2025 à 2029)
- Comptes rendus du comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées (2025 à 2029)
- Rapport d'activité établissant les événements signalés et les plans d'actions mis en œuvre (2025 à 2029)

AXE 1

Action N°2

LES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET L'OFFRE DE SERVICE

Améliorer le repérage et la prévention des risques des personnes accompagnées

CONTEXTE ET ENJEUX

Les personnes accompagnées peuvent être soumises à des situations de vulnérabilité de nature et d'origines diverses, nécessitant une veille et une vigilance particulière, afin de mettre en place les actions qui s'imposent et assurer pour la famille en particulier en présence d'enfants mineurs et pour le service, une gestion efficace des risques.

Il est donc nécessaire, tant en termes managérial, que pour la bonne prise en charge des personnes, de pouvoir repérer les situations préoccupantes et les objectiver, afin d'en garantir le suivi. Actuellement un module de consignes dans le logiciel permet au référent de signaler les vulnérabilités repérées, mais ce module n'est pas suffisant en terme de gestion des risques.

Le service MJAGBF travaille notamment avec Synergie, en vue de développer un module spécifique de cartographie des risques permettant de faciliter la saisie des éléments préoccupants, et surtout d'en garder la traçabilité. Ce repérage permettra d'améliorer la veille sur les situations, que ce soit par des actions à mener, pour garantir la bonne transmission des informations en termes de continuité de service, ou au besoin de pouvoir mieux équilibrer les secteurs des DPF au regard de la complexité des mesures qu'ils ont à suivre.

Par ailleurs au-delà du suivi individuel, le développement d'un outil de cartographie des risques permettra d'améliorer le pilotage de la gestion des risques et d'améliorer la prévention des risques par des actions à réaliser auprès des professionnels en lien avec les partenaires intervenant autour de la personne accompagnée.

Enfin, le service aura une attention particulière au nouveau schéma régional des DPF 2025 – 2029, dans la mesure où le précédent schéma avait préconisé l'établissement d'une grille de repérage des situations préoccupantes, action qui n'a pas été mise en œuvre au niveau de la région Grand Est, et qui sera peut-être reprise dans le prochain schéma à paraître.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Repérer, objectiver, tracer les situations complexes et à risques.
- Pouvoir identifier et assurer une veille sur les situations à risques suivies par le service, et garantir l'efficacité de la continuité de service en cas d'absence du référent de la personne accompagnée.
- Pouvoir équilibrer les secteurs des DPF au regard des situations complexes suivies.
- Améliorer le pilotage de la gestion des risques, pour les personnes accompagnées, les professionnels du service, et pour le service.

MOYENS

- Développement et mise en œuvre d'une cartographie des risques dans Evolution, et analyse annuelle.
- Formation et sensibilisation des DPF et chefs de service au repérage des risques et aux actions à mener.
- Sous réserve des axes définis dans le prochain schéma régional des DPF 2025 – 2029 : mise en œuvre d'une réflexion sur le repérage des situations préoccupantes notamment dans le cadres des travaux menés avec les associations du Grand-Est exerçant les MJAGBF.

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : équipe de direction ASPP
- ✓ Contributeurs : synergie, associations du Grand Est exerçant les MJAGBF, Délégués aux prestations familiales

INDICATEURS DE REALISATION

- Module développé et utilisé dans le logiciel Evolution
- Action de formation sur le module et sur la sensibilisation aux risques.
- Analyse annuelle de la cartographie des risques et plan d'actions.
- Etablissement d'une grille de repérage des situations préoccupantes avec les associations du Grand Est.

Calendrier : 2025 puis en continu

AXE 1

Action N°3

LES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET L'OFFRE DE SERVICE

Soutenir la participation des familles, développer leur expression et les actions favorisant leur inclusion sociale et leur citoyenneté

CONTEXTE ET ENJEUX

Le service développe divers modes de participation au profit des familles accompagnées en MJAGBF.

La participation des personnes accompagnées se mobilise avant tout grâce au projet personnalisé, pierre angulaire de la mesure de protection. Le modèle du projet personnalisé a été amélioré et modifié en fin d'année 2024, pour permettre de mieux définir les objectifs de travail avec les familles, et surtout pour mieux valider l'état d'avancement des objectifs fixés à chaque renouvellement.

Le service propose également d'autres modes de participation aux familles accompagnées, notamment via des enquêtes de satisfaction annuelle, dont les résultats sont communiqués à tous les bénéficiaires.

Des ateliers collectifs sont également proposés : accompagnement au numérique et atelier d'accompagnement à la parentalité: ces ateliers doivent encore être soutenus pour s'ancrer dans le service, tant en termes de participation et de mobilisation des salariés que des personnes accompagnées.

Des comités d'expression sont désormais aussi mis en place sur chaque site géographique. Cette pratique est récente et doit être confortée.

Il ressort également que le service pourrait encore soutenir l'expression des besoins des personnes pour les accompagner au mieux dans l'exercice de leur citoyenneté, leur accès aux droits, leur inclusion sociale et les faire participer au fonctionnement du service, en fonction des orientations qui pourraient émerger des enquêtes de satisfaction et des comités d'expression.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Améliorer le contenu, la mise en œuvre et l'évaluation régulière des projets personnalisés.
- Dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique, continuer des développer des actions visant à développer l'autonomie des personnes accompagnées.
- Soutenir les bénéficiaires dans leur rôle de parents en leur donnant un rôle actif et en mobilisant la pair-aidance.
- Soutenir l'expression des personnes via les comités d'expression pour cibler leur besoins et développer des actions nouvelles le cas échéant.

MOYENS

- Mise en œuvre du nouveau modèle de projet personnalisé.
- Actions d'accompagnement au numérique piloté par le groupe de travail.
- Ateliers collectifs d'aide au numérique déployés et cartographie des tiers lieux d'aide au numérique.
- Ateliers d'accompagnement à la parentalité déployés.
- Comités d'expression réguliers sur l'ensemble des sites.
- Développement de nouvelles actions en fonction des besoins des personnes accompagnées.

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Equipe de direction du Pôle ASPP et chefs de projet
- ✓ Contributeur : tous les salariés du service

INDICATEURS DE REALISATION

- Nouveaux projets personnalisés établis, mis en œuvre et réévalués au renouvellement des mesures.
- Bilan annuel des ateliers numériques et des ateliers d'accompagnement à la parentalité.
- Règlement intérieur des comités d'expression élaboré, comptes rendus des comités d'expression et bilan annuel.
- Nouveaux projets soutenant l'inclusion sociale et la citoyenneté le cas échéant.

Calendrier : tout au long du projet de service 2024 - 2028

AXE 1

Action N°4

LES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET L'OFFRE DE SERVICE

La place de l'enfant dans l'exercice de la MJAGBF

CONTEXTE ET ENJEUX

La MJAGBF est la première mesure de protection de l'enfance dont la mission est fixée, par la loi n°2007-293 du 5 mars 2007, en référence aux besoins de l'enfant.

En 2016, le législateur a étendu cette référence aux besoins fondamentaux de l'enfant, ainsi qu'à toutes les mesures et prestations de protection de l'enfance.

Un référentiel national est venu préciser le concept de « besoins fondamentaux », ainsi que leurs modalités concrètes de mise en œuvre (« Démarche de consensus sur les besoins de l'enfant en protection de l'enfance du 28 février 2017 »).

Ainsi et concrètement la MJAGBF a pour objectif d'accompagner les parents vers une gestion autonome du budget familial, et plus globalement leur permettre de répondre aux besoins de leurs enfants :

- Besoins de sécurité (besoins physiologiques et de santé, de protection et de sécurité affective et relationnelle).
- Besoins fondamentaux et universels de l'enfant (estime de soi, identité, cadre de règles et de limites, expérience et exploration du monde).
- Besoins spécifiques particuliers en protection de l'enfance (éviter les ruptures successives, assurer une continuité dans la relation, expliquer les décisions et leur donner du sens).

En s'appuyant sur la convention internationale des droits de l'enfant qui affirme la nécessité de recueillir la parole de l'enfant, il apparaît nécessaire de renforcer notre intervention en recueillant davantage les besoins de l'enfant selon son âge, et repositionner sa place dans l'exercice de la mesure.

Aussi à l'occasion de l'établissement de cette fiche action, le service a également donné la parole à des familles suivies en décembre 2024, afin de déterminer ensemble les actions permettant d'impliquer davantage leurs enfants dans la mesure, et permettant de soutenir les bénéficiaires dans leur rôle de parents.

Enfin, dès lors qu'un enfant fait l'objet d'une décision de prestation d'aide sociale à l'enfance (hors aides financières) ou d'une mesure de protection judiciaire, l'élaboration d'un projet pour l'enfant (PPE) est obligatoire. Le garant du respect de cette obligation est le Conseil Départemental. Actuellement, le service n'est pas systématiquement convié à l'élaboration des PPE, alors même que nous devrions être impliqués dans sa démarche d'élaboration pour répondre à l'objectif de cohérence des actions recherché.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Mieux identifier les besoins des enfants des familles suivies, afin d'adapter l'intervention en MJAGBF et les conseils donnés aux parents.
- Soutenir les parents sur la question de la gestion et la remise de l'argent de poche à leurs enfants : intégration dans les budgets, conseils donnés (action sollicitée par des bénéficiaires lors d'un comité d'expression).
- Participer à l'élaboration des PPE dès lors qu'un enfant d'une famille suivie par le service en relève.

MOYENS

- Réalisation d'une visite à domicile en présence des enfants au moins une fois par an, favoriser et recueillir leur expression en adaptant les sujets à aborder selon leurs âges (recueil des envies et des besoins).
- Intégrer le recueil des besoins des enfants dans le projet personnalisé.
- Réalisation de rencontres ou échanges avec les services partenaires intervenant en protection de l'enfance afin de mieux coordonner nos actions réciproques.
- Lors de l'échange sur le budget de la famille, aborder la possibilité de remise d'argent de poche aux enfants selon les capacités et le fonctionnement souhaités des familles.
- Action auprès du conseil départemental de la Moselle pour que le service soit systématiquement invité à l'élaboration des PPE.

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : directeurs adjoints territoriaux du pôle ASPP
- ✓ Contributeur : Equipe de professionnels: DPF, chefs de service, conseil départemental de la Moselle

Calendrier : 2025 puis en continu

INDICATEURS DE REALISATION

- Module Evènement dans le logiciel métier : nombre de visite avec présence des enfants.
- Nombre de synthèses réalisées avec les partenaires.
- Budget établi avec les parents, avec l'identification du poste « argent de poche » pour les enfants.
- Nombre annuel de participations aux PPE.

AXE 2

Les professionnels et les compétences



AXE 2

Action N°1

Les professionnels et les compétences

Renforcer le soutien aux nouveaux professionnels

CONTEXTE ET ENJEUX

Depuis 2020, le service fait face à un turn-over important de ses équipes, dont les causes sont multiples :

- Crise sanitaire de 2020 qui a amorcé un courant de départs volontaires du service,
- Crise d'attractivité traversée par la filière sociale et médico-sociale
- Impact de la pyramide des âges et des départs en retraite

L'activité MJAGBF est une activité nécessitant de solides connaissances et le développement de compétences dans les différents champs d'intervention de la mesure.

Outre la garantie de la qualité du service à offrir au bénéficiaire de la mesure, le service doit également s'assurer de maîtriser au mieux les risques liés à la responsabilité associée à la mission et à la protection de l'enfance.

Si la formation interne est organisée et structurée, elle n'est pas intégralement formalisée sur des supports spécifiques.

L'équipe est pluridisciplinaire (DPF, agents administratifs, aides-comptables, encadrement). L'arrivée de nouveaux professionnels au sein d'une même équipe amène le service à revoir ses modalités de formation interne dans une logique d'intégration des nouveaux salariés à une équipe et à la bonne compréhension des missions de chacun.

L'amélioration et la structuration de ces parcours de formation et d'intégration s'intègre par ailleurs dans des axes communs déployés par l'UDAF pour l'ensemble de ses salariés, une vue d'une harmonisation des modes opératoires.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Soutenir les nouveaux professionnels dans leur intégration et parcours de formation.
- Soutenir la montée en compétence des nouveaux professionnels au service et la transmission des savoirs.
- Garantir la qualité du service rendu aux personnes accompagnées.
- Pour le service, garantir une formation de qualité pour limiter les risques gestionnaires liés à l'intervention.

MOYENS

- Refonte du parcours d'intégration des nouveaux salariés.
- Révision de la formation interne par fonction (DPF, secrétaire, aides-comptables, chefs de service) : contenus, organisation, planification et animation .
- Pour les DPF : en sus de la formation théorique, confier rapidement quelques dossiers au nouveau DPF pour favoriser la mise en pratique des apports théoriques sous la supervision d'un salarié expérimenté du service. Réaliser autant que possible une montée en charge graduelle et progressive sur un secteur d'intervention.
- Etape de formalisation de la fin de formation validant les acquis et les mesures de soutien éventuels à poursuivre.
- Si nécessaire, mise en place d'un tutorat pour soutenir le nouveau salarié dans la transmission des savoirs et la montée en compétence.

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Directeurs adjoints territoriaux de Pôle
- ✓ Contributeur : directrice de pôle, chefs de service et groupe de travail salariés

INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Formalisation des parcours d'intégration.
- ✓ Plans de formation internes revus et formalisés.
- ✓ Attribution progressive des dossiers pour un nouveau DPF.
- ✓ Document formalisant la fin de la formation, les acquis, les points à conforter et les mesures de soutien à déployer le cas échéant.
- ✓ Nombre de tutorats annuels déployés.

Calendrier :
2025 et en continu

AXE 2

Action N°2

Les professionnels et les compétences

Détecter et prévenir les risques psychosociaux

CONTEXTE ET ENJEUX

Dans un contexte où le travail social est soumis à des attentes et contraintes fortes et engageantes pour les salariés, le service MJAGBF s'empare de l'enjeu de la lutte contre les risques psychosociaux.

Les risques psychosociaux sont définis comme un risque pour la santé physique et mentale des travailleurs. Leurs causes sont à rechercher à la fois dans les conditions d'emploi, les facteurs liés à l'organisation du travail et aux relations de travail.

Il s'agit pour le service de mieux agir en repérage, prévention et en action curatives dans une approche confidentielle et non stigmatisante pour le salarié.

Cette action s'inscrit dans différents axes portés par l'UDAF :

- Projet associatif
- Projet de pôle ASPP
- Document unique d'évaluation des risques professionnels
- Plan de prévention de l'absentéisme
- Démarche sur la qualité de vie et condition de travail

En déclinaison de ces axes, cette action vise à mettre en place au service MJPM des moyens pour prévenir l'absentéisme, lutter contre les risques psychosociaux, et travailler avec le salarié au maintien de sa motivation ou lui permettre de se questionner sur son projet professionnel pour se réorienter le cas échéant.

La finalité recherchée est de maintenir dans l'emploi, et en bonne santé, les salariés tout au long de leur carrière.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Mieux détecter les risques psychosociaux.
- Déployer une stratégie de prévention des risques psychosociaux.
- Mieux accompagner le salarié en cas de risque identifié.

MOYENS

- Plan de développement des compétences : formation de l'encadrement sur les risques psychosociaux.
- En prévention: sur le plan de développement des compétences ou budget du service : groupe d'analyse de la pratique professionnelle.
- Définir des actions en termes de sensibilisation, de prévention et de gestion de crise, développer la boîte à outils de solutions mobilisables (favoriser le travail collaboratif pour éviter l'isolement, favoriser des temps d'immersion dans une autre fonction pour aider le salarié à affiner son projet professionnel développement de projets en lien avec les besoins du public ou du service, libérer la créativité, offrir d'autres cadres d'épanouissement au travail ou possibilité de développer d'autres compétences, mise en place de mesures temporaires de soutien du salarié en difficulté pour lui permettre de se remobiliser, si besoin mettre en place des adaptations temporaires ou permanentes au poste en lien avec la médecine du travail et le référent santé de l'UDAF).

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Directrice du pôle ASPP.
- ✓ Contributeur : service des ressources humaines, référent santé, tout salarié du service MJAGBF.

INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Détection : Formation de l'encadrement réalisée.
- ✓ Prévention : Mise en place de groupes d'analyse de la pratique professionnelle.
- ✓ Détection, prévention, accompagnement : Entretiens de suivi avec les professionnels concernés.
- ✓ Prévention, accompagnement : boîte à outils : adaptation au poste, journées d'immersion proposées dans le cadre d'un projet de réorientation professionnelle, participation des salariés à des projets ponctuels ou innovants, mesures de soutien mises en place.

Calendrier :
2025 et en continu

AXE 2

Action N°3

Les professionnels et les compétences

Développer des actions pour favoriser les candidatures et l'embauche des délégués aux prestations familiales

CONTEXTE ET ENJEUX

Le secteur médico-social traverse une crise d'attractivité qui se manifeste sur l'activité du service par du turn-over et des difficultés importantes de recrutement. Cette situation vient impacter l'organisation en termes de continuité de service, d'intégration et formation des nouveaux professionnels nécessitant un accompagnement par les équipes en place pour assurer le transfert des compétences, et une forte mobilisation de l'encadrement pour garantir la sécurité des accompagnements.

Le service est engagé dans des actions de promotion des métiers, et d'accueil de stagiaires à l'échelle du pôle ASPP. Une responsable de site qualifiant est déployée et pilote l'accueil des stagiaires. Depuis septembre 2024, le service expérimente l'accueil en apprentissage sur la fonction de DPF.

Par ailleurs, Les salariés du service interviennent régulièrement dans des actions de promotion des métiers auprès d'étudiants de l'IRTS ou en filière de BTS ESF, pilotées par un chef de projet chargé d'animer les actions de promotion et de partenariats avec les établissements de formation.

Il s'agit donc pour le service d'être pro-actif face aux difficultés de recrutement, et de s'appuyer et soutenir la démarche impulsée par l'UDAF, le groupement des UDAF du Grand Est et le pôle ASPP, les actions décidées au comité d'orientation stratégique piloté par l'IRTS auquel le pôle ASPP participe, pour promouvoir les métiers, améliorer la visibilité du service, attirer les nouveaux candidats.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Promouvoir le métier de DPF
- Susciter l'intérêt et attirer les candidatures

MOYENS

- Développement et mobilisation de partenariats stratégiques (IRTS).
- Actions de promotion du métier (journée de la professionnalisation à l'IRTS, intervention en école ou sessions de formation, publication sur les réseaux professionnels).
- Investissement du service dans une politique soutenue et engagée d'accueil de stagiaires (IRTS, faculté de droit, stagiaires CNC,..).
- Développement de l'accueil en apprentissage.

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : directrice de pôle
- ✓ Contributeur : Responsable de site qualifiant, chef de projet sur la promotion des métiers, directeurs adjoints, service des ressources humaines, salariés du service MJAGBF

INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Suivi des partenariats et rencontres annuelles
- ✓ Nombre d'actions de promotion et nombre de publications
- ✓ Nombre annuel de stagiaires accueillis
- ✓ Nombre d'accueil en apprentissage

Calendrier :
2025 et en continu

AXE 2

Action N°4

Les professionnels et les compétences

Renforcer le travail collaboratif : DPF/secrétaires

CONTEXTE ET ENJEUX

Depuis son origine, le service s'est structuré et organisé en favorisant le travail pluridisciplinaire autour de la mesure MJAGBF. Dans ce cadre l'interaction et le travail collaboratif entre les DPF et les secrétaires sont inscrits dans un fonctionnement ancré.

Toutefois l'évolution des besoins du public, le renforcement des attendus reposant sur le service et la mise en place depuis 2016 du logiciel métier Evolution, ont amené le service et les professionnels du service à évoluer au fil des ans dans leur fonctionnement.

De plus, force est de constater que malgré la mise en place d'un cadre de travail harmonisé, de procédures, et d'un outil de travail unique au sein des équipes MJAGBF, des pratiques différentes existent parfois venant à flouter la bonne compréhension des frontières d'intervention respectives de chacun.

Il est également temps pour le service de se questionner sur ses besoins prioritaires : serait-il possible de faire évoluer les secrétaires vers un métier et un statut d'assistantes pour optimiser l'intervention au profit des familles et le temps de travail de chacun ?

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Améliorer la bonne connaissance réciproque du métier de chacun.
- Améliorer la coordination et la transmission d'informations entre les DPF et les secrétaires.
- Renforcer le pilotage des secrétaires du pôle ASPP, en lien avec l'assistante « Evolution ».
- Mener une étude de faisabilité sur l'évolution des fonctions de secrétaires vers une fonction d'assistantes.

MOYENS

- Communication et adaptation du support existant « Evolution intervention des secrétaires ».
- Dans les parcours d'intégration des nouveaux salariés réalisation d'une journée d'immersion (DPF avec secrétaire, ou secrétaire avec DPF).
- Favoriser les temps de coordination entre DPF/secrétaire (temps dédié de coordination, partage de bureau,...).
- Déploiement d'un cadre administratif pour piloter la formation et la montée en compétence des secrétaires du pôle ASPP de manière harmonisée.
- Groupe de travail sur le projet d'assistantes sous réserve de faisabilité budgétaire.

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Directrice de pôle ASPP.
- ✓ Contributeur : directeurs adjoints territoriaux, cadre administratif, référente « Evolution », chefs de service, salariés du service.

INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Communication réalisée sur le support d'intervention des secrétaires.
- ✓ Journée d'immersion réalisée dans les parcours d'intégration des nouveaux salariés.
- ✓ Temps de coordination dédiés mis en place.
- ✓ Sous réserve de l'accord du financeur : évolution des secrétaires vers une fonction d'assistante tutélaire.

Calendrier :
2025 et en continu

AXE 2

Action N°5

les professionnels et les compétences

Renforcer le travail collaboratif : DPF/aides-comptables

CONTEXTE ET ENJEUX

Depuis son origine, le service s'est structuré et organisé en favorisant le travail pluridisciplinaire autour de la MAGBF.

Dans ce cadre, l'interaction et le travail collaboratif entre les DPF et les aides-comptables sont inscrits dans un fonctionnement ancré.

Historiquement le service comptabilité des personnes protégées était rattaché à la direction financière et comptable de l'UDAF. Jusqu'à fin 2022, date de l'intégration du logiciel comptabilité « Evolution », les aides-comptables étaient spécialisés dans le traitement spécifiques de tâches et actions, entraînant l'intervention de plusieurs aides-comptables dans un même dossier selon le champs (recettes, dépenses, paramétrage des comptes).

Différents évènements amènent le service MJAGBF à faire évoluer l'organisation en place :

- Le déploiement du logiciel « Evolution » nécessitant de faire évoluer les aides-comptables dans leur mission pour devenir référent unique dans la gestion financière d'un dossier.
- Le rattachement décidé du service comptabilité des personnes protégées à la direction de pôle ASPP au deuxième semestre 2024, afin de garantir un meilleur partage des enjeux du service et des besoins de l'activité sous un pilotage unique
- Un besoin accru de faire collaborer les DPF et les aides-comptables pour optimiser l'intervention compte tenu des domaines de compétence de chacun

Ces éléments sont à intégrer pour faire évoluer l'organisation du service en améliorant et en soutenant la collaboration entre les DPF et les aides-comptables.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Favoriser le partage des enjeux du service entre DPF et aides-comptables pour améliorer la prise en charge des personnes accompagnées.
- Soutenir la montée en compétence des aides-comptables compte tenu de la diversification de leur intervention induite par le logiciel.
- Améliorer la coordination et la transmission des informations entre DPF et aides-comptables.

MOYENS

- Améliorer l'interconnaissance des DPF et des aides-comptables et de leur métier : favoriser une journée d'immersion pour les nouveaux salariés (DPF et aides-comptables).
- Favoriser les temps de coordination ou d'échange : par la présence des comptables sur site, ou par des temps de travail collaboratif organisé, par l'intégration du chef de service comptabilité des personnes protégées aux réunions d'encadrement du pôle ASPP, par la participation des aides-comptables à des réunions d'équipes MJAGBF s'il y a des sujets spécifiques à partager.
- -Définition d'un « qui fait quoi » ou règles de bonnes pratiques pour améliorer la coordination et l'action, et au besoin les circuits de traitement.
- Formation interne des aides-comptables selon les besoins repérés (sur les mesures, le public, ...).

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : chef de service comptabilité
- ✓ Contributeur : directrice de pôle, directeurs adjoints, chefs de service, aides comptables, mandataires

INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Journées d'immersion organisées à l'intégration des nouveaux salariés.
- ✓ Comptes rendus des réunions de service actant de la participation du chef de service comptabilité des personnes protégées et des aides-comptables aux réunions d'équipes.
- ✓ Production d'un « qui fait quoi ».
- ✓ Formations internes proposées aux aides-comptables.

Calendrier :
2025 et en continu

AXE 3

L'organisation du service



AXE 3

Action N°1

L'ORGANISATION DU SERVICE

Réorganisation de la direction du pôle ASPP et du pilotage des activités

CONTEXTE ET ENJEUX

Depuis le deuxième semestre 2024 et en 2025, l'encadrement du pôle ASPP a été amenée à évoluer suite aux départs pour cause de retraite :

- De la cheffe de service comptabilité des personnes protégées en juillet 2024, remplacée depuis, avec le rattachement de ce service à la direction du pôle ASPP.
- De la directrice adjointe ressources qualité du pôle ASPP à venir en avril 2025, dont le poste n'est pas remplacée à l'identique du fait de contraintes organisationnelles et budgétaires.

Le service comptabilité des personnes protégées qui assure les opérations comptables afférentes aux comptes de gestion des familles en MJAGBF est désormais intégré dans les dynamiques du pôle ASPP, avec une intégration et des changements d'organisation interne en cours de déploiement, à conforter.

La directrice adjointe ressources qualité assure actuellement une partie importante du suivi opérationnel de la qualité (dont l'analyse des événements indésirables, le suivi des plaintes et réclamation et l'établissement de procédures transverses au pôle ASPP). Elle est aussi référente du logiciel Evolution pour assurer son déploiement, garantir la fiabilité de son utilisation et sécurisation des bases d'exploitation. Elle assure le déploiement de travaux spécifiques. Elle pilote également la formation interne continue des salariés sur le logiciel métier, et des secrétaires. Elle supervise le service courrier.

Ce départ peut être source de fragilisation tant les missions sont spécifiques, alors même que le service doit mener de front différents enjeux. Ce contexte nécessitera une réorganisation du service et des points de vigilance afin de continuer de sécuriser les activités, et organiser autrement le suivi de ces missions.

Une nouvelle cadre administrative a été recrutée en fin d'année 2024 afin de pouvoir assurer la reprise de certaines de ces missions.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

Accompagner les changements organisationnels en gardant la maîtrise de la qualité et des risques :

Continuer d'assurer l'accompagnement des secrétaires dans l'harmonisation de leurs pratiques et la montée en compétence par une supervision centralisée

-Conserver l'expertise développée sur le logiciel Evolution et assurer la continuité de son déploiement et de son adaptation aux besoin du service.

-Améliorer l'intégration du service comptabilité des personnes protégées dans le pôle ASPP pour associer pleinement cette équipes aux projets et travaux du service.

MOYENS

- Mise en place d'un cadre administratif pour assurer la supervision des secrétaires en coordination avec l'assistante Evolution et avec les chefs de service de site.
- Expertise sur le logiciel Evolution : organisation des participations aux comités techniques Evolution par la cheffe de service comptabilité, la cadre administrative, et la référente Evolution, et orientations arrêtées en comité de pilotage Evolution sous l'autorité de la directrice du pôle ASPP.
- Participation systématique de la cheffe de service comptabilités des personnes protégées aux réunions d'encadrement ASPP pour assurer une meilleure coordination et transfert d'informations réciproques, avec les chefs de services encadrant le service MJAGBF.
- Intégration des aides comptables aux projets du service (participation aux instances qualité, ateliers collectifs, comités d'expression,...).

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : directrice du pôle ASPP
- ✓ Contributeur : Cheffe de service comptabilité des personnes protégées, cadre administrative, assistante Evolution, directeurs adjoints territoriaux et chefs de service.

INDICATEURS DE REALISATION

Bilan annuel des actions de formation des secrétaires et compte rendus des points de coordination avec les chefs de service.

- Comptes rendus du COPIL EVOLUTION
- Comptes rendus des réunions d'encadrement ASPP et des réunions du service comptabilité des personnes protégées actant des changements organisationnels, des projets et des coordinations, et participation des aides comptables aux projets du service.

Calendrier :
2025 et en continu

AXE 3

Action N°2

L'ORGANISATION DU SERVICE

Améliorer la structuration et l'organisation du contrôle interne

CONTEXTE ET ENJEUX

Le service AGPS s'est structuré et organisé pour suivre l'activité réalisée et les points de risques au moyens de multiples outils (procédures afin de sécuriser l'intervention au regard des responsabilités inhérentes à la mesure judiciaire, tableaux de bords, exports développés dans le logiciel métier Evolution, indicateurs...).

Il s'agit également de pouvoir garantir à toute famille accompagnée un accompagnement bientraitant, et donc s'assurer notamment d'une régularité des visites réalisées et de la bonne mise en œuvre du projet personnalisé.

Les outils déployés sont structurants autant en termes d'organisation d'activité que de contrôle.

Si ces différents points de contrôle existent, ils ne sont pas organisés selon un dispositif suffisamment formalisé. La traçabilité des actions menées suite aux non conformités peut être améliorée.

Ainsi, le service AGPS est amené à faire évoluer l'organisation en place pour répondre également à l'évolution des attentes des salariés exprimés au travers du projet de pôle ASPP, en matière de management : le contrôle et le suivi d'activité doivent aussi permettre d'alimenter leur motivation au travers des résultats obtenus, et les soutenir en cas de difficultés dans l'exercice de leurs missions.

A ce titre, le renforcement de la présence sur site des chefs de service est nécessaire pour conduire ce suivi régulièrement en proximité avec les salariés de l'équipe.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Assurer un contrôle des risques liés à l'exercice de la mesure tant pour la famille accompagnée que pour le service
- Améliorer la formalisation de la gestion des risques
- Accompagner les professionnels, mieux repérer les besoins de soutien, agir en motivation

MOYENS

- Définition et mise en œuvre d'un projet de contrôle interne visant à renforcer la traçabilité du contrôle sur des points clés de l'intervention pour sécuriser le service et les professionnels,
- Création d'outils de suivis
- Renforcer le temps de présence sur site des chefs de service

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Directeurs adjoints territoriaux
- ✓ Contributeur: Directrice de Pôle, chefs de service, assistante Evolution

INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Procédure de contrôle formalisée
- ✓ Contrôles du suivi de l'activité réalisés et formalisés
- ✓ Formalisation d'entretiens réguliers entre DPF et Chef de Service et entre Chef de service et la Direction adjointe

Calendrier :
2025 et en continu

CONTEXTE ET ENJEUX

A la suite d'une démarche d'auto-évaluation menée en 2006 par l'UDAF s'est engagée dans une démarche qualité qui a abouti à la certification à la norme ISO 9001 en 2009.

Si aujourd'hui l'UDAF n'a pas souhaité poursuivre le renouvellement de la certification, les principaux outils mis en place à l'occasion de la démarche qualité ont été maintenus.

Ainsi, le service AGPS activité MJAGBF est doté de procédures . Le service traite et analyse les réclamations.

Les incidents et événements indésirables sont tracés et font l'objet d'une analyse annuelle.

Une enquête annuelle est adressée chaque année pour évaluer la satisfaction des personnes accompagnées sur le service rendu.

L'évaluation des ESSMS à laquelle le service MJAGBF sera soumise à la fin du 1^{er} trimestre 2025 conduira également au déploiement d'un plan d'actions d'amélioration qu'il conviendra de suivre dans le temps.

En 2024 et sur impulsion de la direction générale pour l'ensemble des services de l'UDAF, la structuration de la qualité a été renforcée par différent leviers, afin d'améliorer le pilotage et le suivi de la qualité et de la gestion des risques au vu également des orientations émanant de l'Evaluation des ESSMS, et notamment :

- Entrée en fonction d'une responsable qualité et gestion des risques en septembre 2024
- Constitution d'un comité de pilotage stratégique qualité et Evaluation des ESSMS et de comités de pilotages opérationnels
- Définition d'une politique qualité et gestion des risques
- Mise en place en début 2025 d'une cellule d'analyse des événements indésirables
- Déploiement début 2025 d'un nouveau logiciel qualité Ageval permettant notamment de mieux recenser et assurer le suivi des événements indésirables, des plaintes et réclamations, de centraliser les plans d'actions, de centraliser la base documentaire qualité et suivre sa mise à jour.

Ces éléments structurants vont amener le service à évoluer et à renforcer encore le suivi de la qualité et la maîtrise des risques.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Renforcer l'organisation dédiée au suivi de la qualité, afin d'améliorer le déploiement et le suivi de la politique qualité, de mieux en garantir le respect et le maintien dans le temps, et assurer la mise en œuvre et le suivi de l'évaluation des ESSMS
- Disposer d'une base documentaire qualité actualisée facilement identifiable par les salariés.
- Améliorer le suivi et le traitement des événements indésirables et des plaintes et réclamations.
- Assurer la centralisation et le suivi des plans d'actions d'amélioration de la qualité du service rendu, toutes sources confondues.

MOYENS

- Participation du service au comité de pilotage stratégique de la qualité, et animation d'un comité de pilotage opérationnel, pour assurer le suivi de la qualité, de l'évaluation et des plans d'actions.
- Centralisation de la base documentaire qualité dans le logiciel AGEVAL, et mise à jour régulière des procédures suivant la temporalité définie.
- Centralisation et traitement des événements indésirables et des plaintes et réclamations dans le logiciel AGEVAL et mise en place d'une organisation dédiée au suivi.
- Centralisation des plans d'action dans le logiciel AGEVAL et organisation d'une revue régulière par des instances dédiées.

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Directrice du pôle ASPP.
- ✓ Contributeur : Directeur général, responsable qualité et gestion des risques, directeurs adjoints, salariés du service MJAGBF.

INDICATEURS DE REALISATION

- Comptes rendus des comités de pilotage stratégique et opérationnel de la qualité, et suivi des plans d'actions qui en découlent.
- Gestion documentaire qualité déployée dans le logiciel AGEVAL.
- Procédures harmonisées et à jour.
- Bilan annuel des événements indésirables, plaintes et réclamations
- Bilan annuel et revue réalisée des plans d'actions

Calendrier : 2025 et en continu

AXE 3

Action N°4

L'ORGANISATION DU SERVICE

Mettre à jour les protocoles d'archivage et traiter les archives numériques

CONTEXTE ET ENJEUX

Dans le cadre de ses missions, le service MJAGBF de l'UDAF de la Moselle est amené à collecter et traiter de nombreuses informations et documents, parfois sensibles, concernant les familles suivies qui lui sont confiées. Le traitement de ces données doit être réalisé en conformité avec le RGPD.

Par ailleurs, les UDAF étant par ailleurs des organismes de droit privé chargés d'une mission de service public, le régime des archives publiques leur est applicable, et en ce sens la gestion des dossiers des familles accompagnées par le service est soumise au régime des archives publiques.

La gestion des archives, qu'elles soient papier ou numérique, constitue une garantie et une sécurisation des processus métier et de l'action des UDAF leur permettant de répondre à leurs obligations légales : contrôle et demande d'accès des autorités compétentes ou des familles aux archives aussi bien que le droit à l'oubli.

Le service MJAGBF est organisé et gère ses archives dans un cadre procéduré. L'archivage des dossiers papier respecte les durées administratives d'utilisation, et la destruction ou le dépôt de ces dossiers est réalisé sous couvert des archives départementales de la Moselle suivant un protocole datant de 1998. Les archives numériques ne sont pour l'heure pas traitées.

L'UNAF a déployé en 2021 une stratégie nationale d'archivage des UDAF assortie d'un protocole régularisé avec les Archives de France. Il s'agit d'actualiser, simplifier et rendre plus efficient la gestion des archives des UDAF et le contrôle des services départementaux d'archives.

Le service MJAGBF et les archives départementales de la Moselle devront donc actualiser le protocole en vigueur et traiter la question des archives numériques.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Assurer une gestion conforme des archives tant papier que numériques au protocole national et à la stratégie nationale d'archivage des UDAF portée par l'UNAF de 2021.

MOYENS

- Actualiser le protocole d'archivage de 1998 avec les archives départementales de la Moselle et le mettre en œuvre.
- Assurer avec le développeur du logiciel la possibilité de traiter des archives numériques et mise en place d'un droit à l'oubli pour les dossiers clôturés.

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : direction générale et directrice du pôle ASPP.
- ✓ Contributeur : directeurs adjoints, chefs de service, Synergie.

INDICATEURS DE REALISATION

- Protocole actualisé.
- Traitement annuel des archives papier.
- Archives numériques traitées et droit à l'oubli des dossiers clôturés mis en place

Calendrier :
2026 à 2029

SYNTHESE DES ACTIONS

PROJET DE SERVICE MJAGBF

2025 - 2029

Les personnes accompagnées et l'offre de service



1. Renforcer la démarche bienveillance, la prévention de la maltraitance et le questionnement éthique
2. Améliorer le repérage et la prévention des risques des personnes accompagnées
3. Soutenir la participation des familles en développant des actions favorisant leur inclusion sociale et leur citoyenneté
4. Renforcer la place de l'enfant dans l'exercice de la mesure

Les professionnels et les compétences



5. Renforcer le soutien aux nouveaux professionnels
6. Détecter et prévenir les risques psychosociaux
7. Développer des actions pour favoriser les candidatures et l'embauche des délégués aux prestations familiales
8. Renforcer le travail collaboratif : délégués aux prestations familiales/secrétaires
9. Renforcer le travail collaboratif : délégués aux prestations familiales/aides comptables

L'organisation du service



10. Réorganiser la direction du pôle ASPP et le pilotage des activités
11. Améliorer la structuration et l'organisation du contrôle interne
12. Améliorer le suivi de la démarche qualité et gestion des risques
13. Mettre à jour les protocoles d'archivage et traiter les archives numériques

PLAN D' ACTIONS 2025 - 2029

AXE	ACTION	TITRE ET DETAIL DE L'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNEES	RESPONSABLE	CALENDRIER PREVISIONNEL	INDICATEUR DE REALISATION
1	1	Les personnes accompagnées et l'offre de service : Renforcer la démarche de bientraitance, de prévention de la maltraitance, et le questionnement éthique	-Améliorer le repérage et la prévention de la maltraitance.	Mise en place de groupes d'analyse de la pratiques professionnelles qui permettent une prise de recul et analyse des situations par un tiers extérieur à l'organisation.	Salariés du service MJAGBF	Directrice du pôle ASPP	2025 - 2029	GAPP mis en place
			-Promouvoir et développer un accompagnement bientraitant pour les personnes accompagnées dans les différentes dimensions de l'accompagnement sous l'angle (renforcement de la citoyenneté et de l'accès aux droits, soutien à l'autodétermination des personnes, respect du cadre de la mesure, coopération entre les acteurs intervenant dans la situation en associant la personne protégée).	Action de formation/sensibilisation des professionnels à la bientraitance et prévention des maltraitances (notamment sur les nouvelles recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS à leur parution).			2025 - 2029	Formation bientraitance/prévention de la maltraitance réalisée
			- Sensibiliser les professionnels au questionnement éthique pour une prise de décision la plus conforme aux intérêts de la personne, et aider à la prise de décision.	Contribution au Comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées, et alimenter cette instance par des sujets éthique rencontrés.			2025 - 2029	Comptes rendus du comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées
				Mobilisation de l'outil AGEVAL : signaler les évènements indésirables relevant de la maltraitance, formaliser et suivre les plans d'actions qui en découlent.			2025 - 2029	Rapport d'activité établissant les évènement signalés et les plans d'actions mis en œuvre (2025 à 2029)
1	2	Les personnes accompagnées et l'offre de service : Améliorer le repérage et la prévention des risques des personnes accompagnées	- Repérer, objectiver, tracer les situations complexes et à risques.	Développement et mise en oeuvre d'une cartographie des risques dans le logiciel Evolution.	DPF, Chefs de service, équipe de direction	Directrice du pôle ASPP	2025 - 2029	Module de cartographie des risques ouvert dans le logiciel Evolution et mis en œuvre
			- Pouvoir identifier et avoir une veille sur les situations à risques suivies par le service, et garantir l'efficacité de la continuité de service en cas d'absence du référent des personnes accompagnées.	Formation et/ou sensibilisation des DPF et chefs de service au repérage des risques et aux actions à mener via le module.			2025 - 2029	Action de formation et note diffusée sur la cartographie des risques
			- Pouvoir équilibrer les secteurs des DPF au regard des situations complexes suivies.	Etablir une analyse annuelle et le cas échéant des préconisations.			2026 - 2028	Analyse annuelle de la cartographie des risques et plan d'actions
			- Améliorer le pilotage de la gestion des risques, pour les personnes accompagnées, les professionnels du service,et le service.	Sous réserve des axes définis dans le prochain schéma régional des DPF 2025 – 2029 : mise en œuvre d'une réflexion sur le repérage des situations préoccupantes notamment dans le cadres des travaux menés avec les associations du Grand-Est exerçant les MJAGBF.			2026 - 2027	Etablissement d'une grille de repérage des situations préoccupantes avec les associations du Grand Est.
1	3	Les personnes accompagnées et l'offre de service : Soutenir la participation des personnes accompagnées, développer leur expression et les actions favorisant leur inclusion sociale et leur citoyenneté	-Améliorer le contenu, la mise en œuvre et l'évaluation régulière des projets personnalisés.	Mise en œuvre du nouveau modèle de projet personnalisé.	Salariés du service MJAGBF	Directeurs adjoints territoriaux	2025	Projets personnalisés mis en œuvre et réévalués au renouvellement des mesures.
			-Dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique, continuer des développer des actions visant à développer l'autonomie des bénéficiaires.	Ateliers collectifs d'aide au numérique déployés et cartographie des tiers lieux d'aide au numérique.			2025-2029	Bilan annuel des ateliers d'accompagnement au numérique.
			-Conforter les parents dans leur quotidien en les aidants à se positionner vis-à-vis de leurs enfants et à répondre aux besoins repérés.	Ateliers collectifs pour soutenir les bénéficiaires dans leur rôle de parents en leur donnant un rôle actif et en mobilisant la pair-aidance.			2025- 2029	Bilan annuel des ateliers d'accompagnement à la parentalité.
			- Soutenir l'expression des personnes accompagnées via les comités d'expression pour cibler leur besoins et développer des actions nouvelles le cas échéant.	Tenue régulière de comités d'expression sur l'ensemble des sites.			2025- 2029	Règlement intérieur des comités d'expression élaboré, comptes rendus des comités d'expression et bilan annuel.
				Développement de nouvelles actions en fonction des besoins des personnes.			2025- 2029	Nouveaux projets soutenant l'inclusion sociale et la citoyenneté le cas échéant

AXE	ACTION	TITRE ET DETAIL DE L'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNEES	RESPONSABLE	CALENDRIER PREVISIONNEL	INDICATEUR DE REALISATION
1	4	Les personnes accompagnées et l'offre de service : La place de l'enfant dans l'exercice de la MJAGBF	<ul style="list-style-type: none"> -Mieux identifier les besoins des enfants des familles suivies, afin d'adapter l'intervention en MJAGBF et les conseils donnés aux parents. -Soutenir les parents sur la question de la gestion et la remise de l'argent de poche à leurs enfants : intégration dans les budgets, conseils donnés. -Participer à l'élaboration du projet pour l'enfant dès lors qu'un enfant d'une famille suivie par le service en relève. 	Réalisation d'une visite à domicile en présence des enfants au moins une fois par an. Favoriser et recueillir leur expression en adaptant les sujets à aborder selon leurs âges (recueil des envies et des besoins). Intégrer si besoin le recueil des besoins des enfants dans le projet personnalisé.	DPF	Chefs de service	2025- 2029	Module Evènement dans le logiciel métier : nombre de visite avec présence des enfants. Nombre de synthèses réalisées avec les partenaires
				Lors de l'échange sur le budget de la famille, aborder la possibilité de remise d'argent de poche aux enfants selon les capacités et le fonctionnement souhaités des familles.	DPF	Chefs de service	2025- 2029	Budget établi avec les parents avec l'identification du poste "argent de poche" pour les enfants
				Action auprès du conseil départemental de la Moselle pour que le service soit systématiquement invité à l'élaboration des PPE.	DPF	Directeurs territoriaux de pôle	2025- 2029	Nombre annuel de participations aux PPE
2	1	Les professionnels et les compétences : Renforcer le soutien aux nouveaux professionnels	<ul style="list-style-type: none"> - Soutenir les nouveaux professionnels dans leur intégration et parcours de formation. - Soutenir la montée en compétence des nouveaux professionnels au service et la transmission des savoirs. - Garantir la qualité du service rendu aux personnes accompagnées. - Pour le service, garantir une formation de qualité pour limiter les risques gestionnaires liés à l'intervention. 	Refonte et approfondissement du parcours d'intégration des nouveaux salariés (groupe de travail).	Salariés du service MJAGBF	Directeurs adjoints	2025	Nouveau parcours d'intégration formalisé
				Révision de la formation interne par fonction Pour les DPF, en sus de la formation théorique, confier rapidement quelques dossiers au nouveau DPF pour favoriser la mise en pratique des apports théoriques sous la supervision d'un salarié expérimenté.		Directeurs adjoints	2025	Plans de formation interne revus, comportant pour les DPF une attribution progressive des dossiers
				Formalisation de la fin de la formation avec validation des acquis et des mesures de soutien à mettre en place.		Directeurs adjoints	2024 -2028	Documents formalisant les acquis de la formation interne et des mesures de soutien Attribution progressive des dossiers Document formalisant la fin de la formation, les acquis, les points à conforter et les mesures de soutien à déployer le cas échéant
				Si nécessaire, mise en place de tutorats ou de référents d'intégration pour mieux garantir l'accompagnement du nouveau salarié, et la transmission des savoirs et compétences.		Directeurs adjoints	2025 2029	Nombre de tutorats annuels déployés
2	2	Les professionnels et les compétences : Détecter et prévenir les risques psychosociaux (RPS)	<ul style="list-style-type: none"> - Mieux détecter les risques psychosociaux. - Déployer une stratégie de prévention des risques psychosociaux. - Mieux accompagner le salarié en cas de risques psychosociaux identifiés. 	En détection : formation de l'encadrement sur la prévention des RPS, établissement d'un plan de prévention des RPS, mobilisation des entretiens d'objectifs et des entretiens professionnels pour détecter les besoins et mettre en oeuvre des propositions.	Salariés du service MJAGBF	Directrice du pôle ASPP	2024	Formation réalisée Plan de prévention des RPS établi
				En prévention : mise en place de groupe d'analyse de la pratique professionnelle (selon possibilité du plan de développement des compétences ou du budget du service).		Directrice du pôle ASPP	2025 - 2029	GAPP mis en place
				En prévention et en accompagnement : mobilisation d'un boîte à outils identifiée avec des solutions différenciées selon les besoins.		Directrice du pôle ASPP	2025 - 2029	Adaptations au poste réalisées, mesures de soutien mises en place, Journées d'immersion proposée, projets confiés à des salariés

AXE	ACTION	TITRE ET DETAIL DE L'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNEES	RESPONSABLE	CALENDRIER PREVISIONNEL	INDICATEUR DE REALISATION
2	3	Les professionnels et les compétences : Développer des actions pour favoriser les candidatures et l'embauche des mandataires	- Promouvoir le métier. -Susciter l'intérêt et attirer les candidatures.	Développer des partenariats stratégiques (IRTS et faculté de droit).	Salariés du service MJPM	Directrice du pôle ASPP	2024 - 2028	Suivi des partenariats et rencontres annuelles
				Mettre en place des actions de promotion du métier.		Chef de projet		Nombre d'actions de promotion du métier et publications
				Investissement du service dans une politique soutenue et engagée d'accueil de stagiaires.		Responsable site qualifiant		Nombre annuel de stagiaires accueillis
				Développement de l'accueil en apprentissage.		Responsable site qualifiant		Nombre d'accueils en apprentissage
2	4	Les professionnels et les compétences : Renforcer le travail collaboratif DPF/secrétaires	- Améliorer la bonne connaissance réciproque du métier de chacun.	Adaptation et communication du support existant "Evolution intervention des secrétaires".	DPF et secrétaires	Directrice adjointe ressources qualité	2025	Communication réalisée sur le nouveau plan d'intervention des secrétaires
			- Améliorer la coordination et la transmission d'informations entre les mandataires et les secrétaires.	Dans les parcours d'intégration des nouveaux salariés, réalisation d'une journée d'immersion (DPF avec secrétaire, ou secrétaire avec DPF).		Chefs de service	2025-2027	Journées d'immersion réalisées dans les parcours d'intégration
			- Renforcer le pilotage des secrétaires du pôle ASPP, en lien avec l'assistante « Evolution ».	Mise en place dans l'organisation de service de temps de coordination DPF/secrétaires.		Chefs de service	2025 - 2027	temps de coordination dédiés mis en place
			- Mener une étude de faisabilité sur l'évolution des fonctions de secrétaires vers une fonction d'assistantes.	Sous réserve de l'accord de la DDETS : mise en place d'un cadre administratif pour piloter notamment le projet de la montée en compétence des secrétaires en assistantes tutélaires.		Directrice du pôle ASPP	2025- 2027	Evolution des secrétaires en assistantes tutélaires
2	5	Les professionnels et les compétences : Renforcer le travail collaboratif DPF/aides-comptables	-Soutenir la montée en compétence des aides-comptables compte tenu de la diversification de leur intervention induite par le logiciel. -Améliorer la coordination et la transmission des informations entre DPF et aides-comptables.	-favoriser une journée d'immersion pour les nouveaux salariés (mandataires et aides-comptables).	DPF et aides-comptables	Chefs de service	2025 - 2029	Journées d'immersion réalisées dans les parcours d'intégration
				Favoriser les temps de coordination ou d'échange : par la présence des comptables sur site, ou par des temps de travail collaboratif organisés, par l'intégration de la cheffe de service comptabilité des personnes protégées aux réunions d'encadrement du pôle ASPP, par la participation des aides-comptables à des réunions d'équipe MJAGBF s'il y a des sujets spécifiques à partager.	Aides-comptables DPF Encadrement	Chefs de service	2025 - 2029	comptes-rendus de réunion actant de la participation de la cheffe de service comptabilité des personnes accompagnées aux réunion cadres ASPP, comptes-rendus actant de la participation d'aides-comptables aux réunions de site, mise en place de temps de coordination
				Redéfinir les périmètres d'intervention et établir un « qui fait quoi » et règles de bonnes pratiques pour améliorer la coordination et l'action, et au besoin les circuits de traitement.	Aides-comptables MJPM Encadrement	Cheffe de service comptabilité des personnes protégées	2025	"Qui fait quoi" diffusé
				Proposer des formations internes aux aides-comptables selon les besoins repérés (sur les mesures, le public...).	aides-comptables	Cheffe de service comptabilité des personnes accompagnées	2025- 2029	Formations internes proposées aux aides-comptables

AXE	ACTION	TITRE ET DETAIL DE L'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNEES	RESPONSABLE	CALENDRIER PREVISIONNEL	INDICATEUR DE REALISATION
3	1	L'organisation du service : Réorganiser la direction du pôle ASPP et le pilotage des activités MJAGBF	Accompagner les changements organisationnels en gardant la maîtrise des risques :	Au départ en retraite de la directrice adjointe ressources qualité du pôle, mise en place d'un cadre administratif pour assurer la supervision des secrétaires en coordination avec l'assistante Evolution et avec les chefs de service de site.	Salariés du service MJAGBF	Directrice du pôle ASPP	2025	fiche de poste du cadre administratif Bilan annuel des actions de formation des secrétaires et compte rendus des points de coordination avec les chefs de service
			-Continuer d'assurer l'accompagnement des secrétaires dans l'harmonisation de leurs pratiques et la montée en compétence par une supervision centralisée.	Expertise sur le logiciel Evolution : organisation des participations aux comités techniques Evolution par la cheffe de service comptabilité, la cadre administrative, et la référente Evolution, et orientations arrêtées en comité de pilotage Evolution sous l'autorité de la directrice du pôle ASPP.	Directrice du pôle ASPP Cadre administratif Cheffe de service comptabilité des personnes protégées Assistante Evolution	Directrice du pôle ASPP	2025 - 2029	comptes rendus du comité de pilotage Evolution
			-Conservier l'expertise développée sur le logiciel Evolution et assurer la continuité de son déploiement et de son adaptation aux besoins du service. -Améliorer l'intégration du service comptabilité des personnes protégées dans le pôle ASPP pour associer pleinement cette équipe aux projets et travaux du service.	Participation de la cheffe de service comptabilité des personnes protégées aux réunions d'encadrement ASPP pour assurer une meilleure coordination et transferts d'informations réciproques. Intégration des aides-comptables aux projets du service (instance qualité, ateliers collectifs et comités d'expression notamment).	Salariés du service MJAGBF	Directrice du pôle ASPP	2025 - 2029	Comptes rendus des réunions d'encadrement ASPP et des réunions du service comptabilité des personnes protégées, actant des changements organisationnels, des projets et des coordinations Participation des aides comptables aux projets du service
3	2	L'organisation du service Améliorer la structuration et l'organisation du contrôle interne	-Assurer un contrôle des risques liés à l'exercice de la mesure de protection tant pour la personne accompagnée que pour le service.	Définition et mise en œuvre d'un projet de contrôle interne et de suivi d'activité visant à renforcer le contrôle sur des points clés de l'intervention pour sécuriser le service et les professionnels.	Salariés du service MJAGBF	Directeurs adjoints territoriaux	2025 et mise en œuvre ensuite en continu	Procédure de contrôle formalisée
			-Améliorer la formalisation de la gestion des risques. -Accompagner les professionnels, mieux repérer les besoins de soutien, agir en motivation.	Création d'outils formalisant le contrôle réalisés et permettant d'en assurer le suivi, et mise en œuvre régulière.	Salariés du service MJAGBF	Chefs de service	2025 - 2029	Contrôle et de suivi de l'activité réalisés et formalisé Entretiens réguliers entre le DPF et le chef de service
3	3	L'organisation du service : Améliorer le suivi de la démarche qualité et la gestion des risques	Renforcer l'organisation dédiée au suivi de la qualité, afin d'améliorer le déploiement et le suivi de la qualité, de mieux en garantir le respect et le maintien dans le temps, et assurer la mise en œuvre et le suivi de l'évaluation des ESSMS.	Participation du service au comité de pilotage stratégique de la qualité, et animation d'un comité de pilotage opérationnel, pour assurer le suivi de la qualité, de l'évaluation et des plans d'actions.	Salariés du service MJAGBF	Directeur général directrice du pôle ASPP	2025 - 2029	Compte rendu des comités stratégiques et opérationnel de la qualité/gestion des risques et suivi des plans d'actions
			-Disposer d'une base documentaire qualité actualisée, facilement identifiable par les salariés.	Déploiement du logiciel AGEVAL et structuration de la base documentaire dans cet environnement.	Salariés du service MJAGBF	Directrice du pôle ASPP	2025 - 2029	Base documentaire enregistrée, à jour, avec des indicateurs de suivi et de révision
			-Améliorer le suivi et le traitement des événements indésirables et des plaintes et réclamations.	Centralisation des événements indésirables et des plaintes et réclamations dans le logiciel AGEVAL.	Salariés du service MJAGBF	Directrice du pôle ASPP	2025 - 2029	Bilan annuel des événements indésirables et des plaintes et réclamations
			-Assurer la centralisation et le suivi des plans d'actions d'amélioration de la qualité du service rendu, toutes sources confondues.	Centralisation des plans d'action dans le logiciel AGEVAL et organisation d'une revue régulière par des instances dédiées.	Salariés du service MJAGBF	Directrice du pôle ASPP	2025 - 2029	Revue annuelle des plans d'actions

AXE	ACTION	TITRE ET DETAIL DE L'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNEES	RESPONSABLE	CALENDRIER PREVISIONNEL	INDICATEUR DE REALISATION
3	4	L'organisation du service : Mettre à jour les protocoles d'archivage et traiter les archives numériques	-Assurer une gestion conforme des archives tant papier que numériques au protocole national et à la stratégie nationale d'archivage des Udaf portée par l'UNAF de 2021.	Actualiser le protocole d'archivage de 1998 avec les archives départementales de la Moselle et mise en œuvre du protocole. Assurer avec le développeur du logiciel la possibilité de traiter les archives numériques et mise en place d'un droit à l'oubli pour les dossiers clôturés.	Cadres du service MJAGBF	Directrice du pôle ASPP	2026	protocole actualisé archives traitées en conformité avec le protocole
					Cadres du service MJAGBF	Directrice du pôle ASPP	2027	archives numériques traitées et droit à l'oubli des dossiers clôturés mis en place

La bientraitance est une démarche volontaire et collective. Elle englobe l'ensemble des comportements et attitudes qui optimisent le confort de vie et l'épanouissement de la personne.

La bientraitance veille à une adaptation la plus juste aux divers besoins de la personne accompagnée (somatiques, psychologiques, relationnels) et en lien avec la démarche qualité et gestion des risques.

Bien traiter c'est développer une culture professionnelle qui encourage la réflexion tant individuelle que collective.

Identifier les besoins de la personne accompagnée.

Ecouter avec attention, empathie et toujours avec bienveillance. Etre à l'écoute des souffrances de la personne accompagnée.

Ne pas juger les choix de la personne accompagnée.

Tenir compte des liens sociaux et familiaux.

Respecter les droits de la personne accompagnée : liberté de choix, confidentialité, intimité, valeurs, convictions personnelles et religieuses.

Accompagner l'autonomisation de la personne à son propre rythme (favoriser son pouvoir d'agir, lui donner la possibilité d'être actrice de sa prise en charge).

Individualiser le projet de la personne accompagnée en sollicitant sa participation active.

Traiter les demandes de la personne accompagnée dans le respect des droits fondamentaux (charte des droits et libertés de la personne accompagnée).

Accompagner le parcours de la personne accompagnée en s'appuyant sur la pluridisciplinarité de l'équipe et des partenaires.

Nourrir le savoir des professionnels en développant les possibilités de formation professionnelle.

Communiquer et favoriser les échanges en confiance entre la personne accompagnée et les équipes.

L'information donnée doit être la plus compréhensible et la plus adaptée possible en fonction des situations et en favorisant une relation équilibrée.

Evaluer la satisfaction de la personne accompagnée et en tenir compte dans l'évolution des pratiques professionnelles.

ANNEXE : conventions de partenariat

Liste des conventions de partenariat actives au 01.01.2025 :



