



Septembre 2015

PROJET DE SERVICE



MESURES JUDICIAIRES
D'AIDE A LA GESTION
DU BUDGET FAMILIAL

SOMMAIRE

Avant-propos.....	p.2
Le projet associatif.....	p.2
Un peu d'histoire.....	p.3
▶ Origine de la Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial.....	p.3
▶ Historique du service des Mesures Judiciaires à la Gestion du Budget Familial à l'UDAF du Var.....	p.3
Les autres dispositifs de l'UDAF du Var.....	p.5
Nos valeurs et principes d'intervention.....	p.5
Cadre législatif du service de délégués aux prestations familiales.....	p.6
▶ La loi sur la protection de l'enfance.....	p.6
▶ L'intégration du service dans le champ d'action du secteur social et médico-social.....	p.6
Présentation des familles bénéficiant d'une MJAGBF à l'UDAF du Var	p.7
▶ Répartition géographique.....	p.7
▶ Répartition par juridiction.....	p.7
▶ Ancienneté des mesures.....	p.8
▶ Répartition par catégorie d'âge.....	p.8
▶ Nombre d'enfants ouvrant droit aux prestations familiales.....	p.9
▶ Caractéristiques.....	p.9
L'exercice des mesures.....	p.10
▶ L'ouverture.....	p.10
▶ Le déroulement.....	p.12
▶ La clôture.....	p.12
L'accompagnement des familles.....	p.13
▶ L'action éducative et budgétaire.....	p.14
▶ Le soutien sur le versant administratif.....	p.15
▶ Pour favoriser l'ouverture de la famille sur son environnement.....	p.15
Restitution de l'action.....	p.16
▶ Le rapport semestriel.....	p.16
▶ Le rapport annuel.....	p.16
▶ Relations avec les partenaires.....	p.16
Information des personnes.....	p.17
Les ressources du service.....	p.17
▶ Personnels – Compétences.....	p.17
▶ Des espaces de rencontre et d'échanges.....	p.17
▶ Infrastructures et matériels.....	p.18
Nos orientations et axes de travail – Les pistes de réflexion	p.19

AVANT-PROPOS

Notre association exerce depuis de nombreuses années des mesures d'accompagnement en direction des familles du département.

Elle a fait la preuve de ses capacités à les aider, à faire face aux situations auxquelles elles sont confrontées, dans le respect de leurs droits fondamentaux.

Nous sommes ainsi reconnus pour notre capacité à répondre à tous types de situations.

La qualification, l'expérience et les connaissances des professionnels permettent l'accompagnement de personnes très précarisées, en difficulté dans l'exercice de leurs fonctions parentales.

La réforme de la protection de l'enfance du 05.03.2007 a créé la Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF).

La loi du 5 mars 2007, portant réforme de la protection juridique des majeurs a, quant à elle, fait entrer les services gérant des Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial dans le champ d'application de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Ces dispositions prévoient l'élaboration d'un projet de service et, dans un second temps, l'obligation de procéder à l'évaluation interne de ses prestations.

Nous avons voulu saisir cette opportunité pour actualiser notre projet de service et fixer des lignes directrices partagées par l'ensemble des acteurs, pour les années à venir.

Elle a été l'occasion de revisiter nos valeurs fondatrices et d'instaurer une dynamique permettant de les mettre en œuvre au quotidien.

Elle témoigne de notre engagement à respecter les exigences réglementaires applicables à nos activités et à mettre en œuvre les « bonnes pratiques » publiées par l'ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux).

LE PROJET ASSOCIATIF

Adopté par l'Assemblée Générale du 28 mai 2011, le projet associatif rappelle les fondements de notre action, et notamment la complémentarité entre l'action politique et la gestion des services, pour un sentiment commun d'appartenance à l'institution.

Plus largement, les orientations et objectifs de l'UDAF du Var sont les suivants :

En matière de politique familiale

- ▶ Redéfinir et valoriser la fonction politique, pour rechercher la sensibilisation de l'opinion publique sur les enjeux de la politique familiale.
- ▶ Favoriser l'émergence et la valorisation du bénévolat.

En matière de communication et d'ouverture sur l'extérieur

- ▶ Renforcer le maillage territorial.
- ▶ S'ouvrir à d'autres associations et partenaires.
- ▶ Exercer une veille sur l'évolution des besoins des familles.
- ▶ Définir une stratégie et des axes de communication externe.

En matière d'organisation interne

- ▶ Définir des orientations stratégiques d'organisation et de diversification des services.
- ▶ Favoriser, en interne, la connaissance mutuelle des fonctions et des rôles.

UN PEU D'HISTOIRE

A-ORIGINE DE LA MESURE JUDICIAIRE D'AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL

La mesure AGBF trouve son origine dans les mesures de tutelle. Sa création date de 1939, dans le Code de la Famille, puis se modifie de 1942 à 1946.

En 1966, le législateur réoriente l'objectif de la mesure vers un accompagnement éducatif et la protection des personnes en situation de difficultés personnelles, économiques, et sociales.

La loi du 18 octobre 1966 et son décret d'application n°69-399 du 25 avril 1969 régissaient depuis lors la Tutelle aux Prestations Sociales Enfants (T.P.S.E). Cette mesure relevait de la compétence du juge pour enfants.

L'article L 552-6 du code de la sécurité sociale, définissait ainsi les conditions d'ouverture de la TPSE:

« Dans le cas où les enfants donnant droit aux prestations sociales sont élevés dans des conditions d'alimentation, de logement, d'hygiène manifestement défectueuses, ou lorsque le montant des prestations n'est pas employé dans l'intérêt des enfants, le juge des enfants peut ordonner que les prestations soient, en tout ou partie, versées à une personne physique ou morale qualifiée dite tuteur aux prestations sociales »

La loi du 05.03.2007, réformant la protection de l'enfance, crée la mesure AGBF qui se substitue à la TPSE. L'article L 552-6 du code de la sécurité sociale est abrogé.

La mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial (MJABGF) est créée dans le code civil (art 375-9-1).

B-HISTORIQUE DU SERVICE DES MESURES JUDICIAIRES D'AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL A L'UDAF DU VAR.

Dès son origine, en avril 1946, sensibilisée par les difficultés des familles et la précarité des personnes, l'UDAF du Var développe ses activités en faveur de la famille en créant, en 1952, le service des mesures de Tutelle aux Prestations Sociales Enfants, géré par des bénévoles dans un premier temps, puis par des professionnels.

L'année 1975 est l'année de la structuration des services avec une professionnalisation très marquée : 12 salariés sont alors en poste: 2 cadres, 5 délégués, 1 comptable, 3 secrétaires et 1 personnel d'entretien.

Le siège de l'UDAF était à Toulon et deux antennes étaient créées : une à Brignoles et une à Draguignan. Par la suite, l'activité du moyen et haut Var a été regroupée sur l'antenne à Draguignan seulement.

Parallèlement, le service de tutelles aux majeurs protégés, créé en mars 1985, s'est fortement développé dans les années 1990.

Chaque service était organisé séparément avec son budget, son personnel, son projet, ses réunions techniques et ses méthodes de travail. Cette distinction favorisait la technicité du personnel et l'adaptation du service au type de mesures gérées.

En 2000, 230 mesures de TPSE étaient gérées par ce service : 8 délégués à la tutelle aux prestations sociales enfants intervenaient alors sur l'ensemble du département du Var, répartis sur les deux unités géographiques : l'antenne de la garde (7 délégués, un Chef de Service Adjoint, 1 secrétaire) et l'antenne de Draguignan (1 délégué).

Dans les années suivantes, nous avons constaté une baisse constante des mesures comme le démontre le tableau ci-dessous ; ce qui nous apparaissait comme la conséquence de la mise en place des mesures AEB en amont pour éviter la judiciarisation des mesures, tel que le prévoyait la réforme de la protection de l'enfance.

Cette activité est en baisse constante depuis l'année 2000. La diminution enregistrée en 2014 est de 6 mesures, soit -12.5% de l'activité.

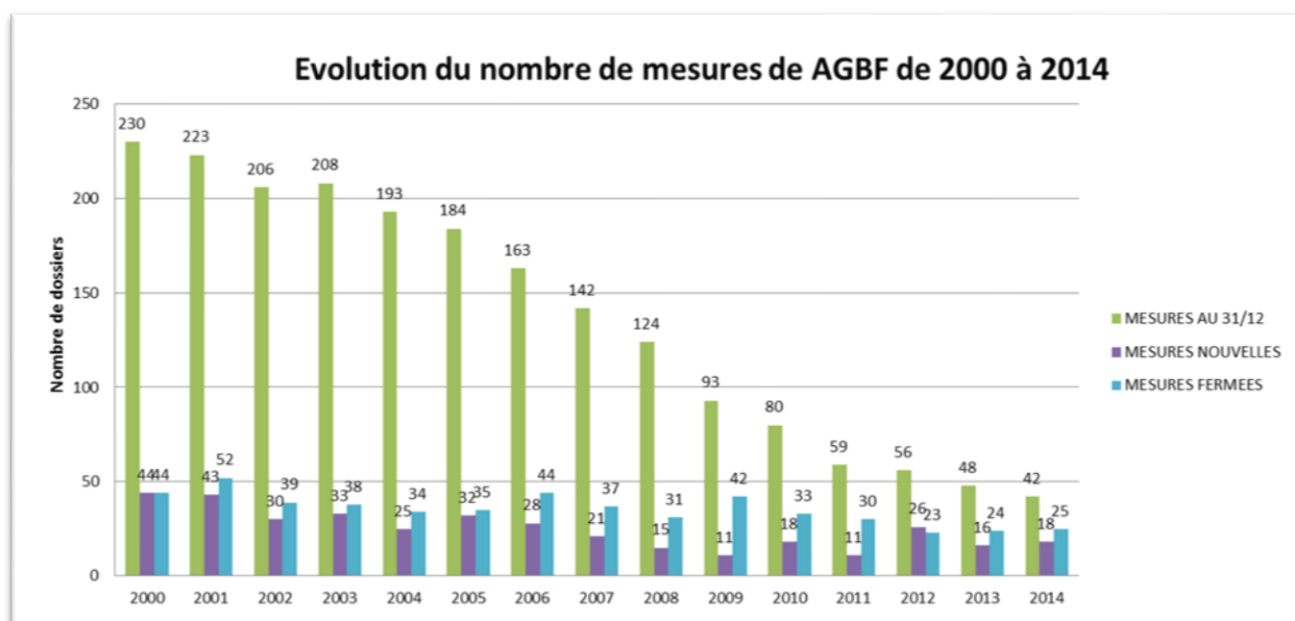
Au 1^{er} janvier 2015, 42 mesures AGBF sont gérées par le service.

Le service gérant les TPSE a donc existé dans sa forme de 1975 à 2007, date de la réforme de la protection de l'enfance, mais le service en tant que tel a poursuivi l'exercice des mesures AGBF avec le même personnel, à compter de cette date.

Cependant, la forte diminution de l'activité a fortement entravé la dynamique du service car la baisse des mesures a entraîné mécaniquement la diminution de l'effectif en raison des transferts de personnel vers le service majeurs et nous a contraints à des réorganisations importantes en 2010 puis en 2013.

En avril 2013, nous avons remis la mesure AGBF en valeur en l'inscrivant dans un nouveau pôle éducatif, qui exerce également un ensemble de mesures d'accompagnement éducatif budgétaire tel que :

- ▶ Les MASP-2 instaurées par la réforme de la protection des majeurs, dont la compétence est du ressort du Conseil Départemental. Le Département a confié l'exercice de ces mesures pour une durée de 3 ans à l'UDAF du VAR.
- ▶ Les mesures AEB ouvertes au profit des personnels des ministères de la justice et de l'éducation nationale
- ▶ Les M.A.J, Mesures d'Accompagnement Judiciaire, ouvertes par le Juge des Tutelles.



LES AUTRES DISPOSITIFS DE L'UDAF DU VAR

L'UDAF regroupe également:

- ▶ Un service qui gère 1800 mesures de protection sur l'ensemble du département.
- ▶ Un dispositif de mandataire dans le cadre du rétablissement personnel depuis 2005.
- ▶ Un dispositif partenarial, nommé « Familles Gouvernantes » créé en 2010, qui a permis l'ouverture de deux lieux de vie, pour des personnes majeures, souffrant de handicap.
- ▶ Un dispositif de Soutien aux Tuteurs Familiaux.
- ▶ Un service qui exerce des mesures de tutelle aux biens et des administrations ad hoc au profit des mineurs.

NOS VALEURS ET PRINCIPES D'INTERVENTION

L'élaboration du projet de service suppose de définir les valeurs et les principes qui régissent notre action. Il convient ensuite de les partager comme les éléments fédérateurs qui constituent notre modèle de référence et la cohérence de notre démarche.

En conformité aux textes de la loi du 5 mars 2007, et du 2 janvier 2002, nous réaffirmons dans notre démarche professionnelle, le respect de l'autre dans sa différence.

L'objectif de la mesure judiciaire est d'aider les parents à mieux prendre en compte les besoins élémentaires de leur(s) enfant(s). Ces besoins doivent apparaître dans l'élaboration et le respect d'un budget familial. L'action du délégué doit appréhender les difficultés familiales de façon globale et prendre en considération l'ensemble des besoins de la famille.

L'action des délégués est empreinte des valeurs de tolérance et respect d'autrui, pour que le droit des familles puisse s'exercer pleinement.

Il nous paraît essentiel de favoriser le questionnement sur les situations afin de rechercher les pratiques les plus adaptées à chaque situation tout en respectant le cadre d'intervention défini par la loi et par le projet de service.

La probité et l'intégrité sont indispensables pour garantir l'utilisation des prestations dans l'intérêt exclusif de la famille. Dans ce contexte, chacun se doit d'appliquer les règles et les procédures inhérentes à l'UDAF.

Au regard de notre mission de protection de l'enfance, afin de veiller aux intérêts de l'enfant, nous retenons les principes d'intervention suivants :

- ▶ Etre présents en assurant des rencontres régulières et fréquentes.
- ▶ Rechercher le dialogue, autour des besoins et de l'intérêt de leur(s) enfant(s), ainsi que sur les ressources qu'elles peuvent mobiliser.
- ▶ Rechercher leur adhésion autour d'un projet favorisant l'enfant dans le cadre du DIPC.
- ▶ Savoir aborder leurs difficultés dans la prise en charge de leur(s) enfant(s) pour rechercher des améliorations.
- ▶ Agir en cogestion, autant que possible sur l'ensemble de la situation et plus particulièrement sur le versant de la gestion financière, ce qui suppose un échange régulier sur la situation et la transparence des actions.
- ▶ Travailler les notions d'équilibre budgétaire, de provisions, d'anticipation.
- ▶ Favoriser une démarche d'autonomie pour vérifier et faire valoir leurs droits.
- ▶ Encourager une démarche de responsabilisation pour les amener à faire face à leurs obligations.

CADRE LEGISLATIF DU SERVICE DE DELEGUES AUX PRESTATIONS FAMILIALES

A-LA LOI SUR LA PROTECTION DE L'ENFANCE

La loi n° 2007-293 du 5 Mars 2007 rénovant la protection de l'enfance a pour objectif d'accompagner les familles dans leurs difficultés et d'assurer, le cas échéant, selon des modalités prévues à cet effet, une prise en charge totale ou partielle des mineurs. Elle a été d'application immédiate.

« **L'intérêt de l'enfant, la prise en compte de ses besoins fondamentaux, physiques, intellectuels, sociaux et affectifs ainsi que le respect de ses droits doivent guider toutes décisions le concernant** » (art 112-4 du code civil).

La loi poursuit trois objectifs :

- ▶ Renforcer significativement la prévention.
- ▶ Organiser le signalement, pour détecter plus tôt et signaler plus efficacement les situations de danger.
- ▶ Diversifier les modes de prise en charge, pour les adapter aux besoins de chaque enfant.

La Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJABGF), créée dans le code civil (art 375-9-1) prévoit:

« Lorsque les prestations familiales ou le revenu de solidarité active servi aux personnes isolées mentionnées à l'article L. 262-9 du code de l'action sociale et des familles ne sont pas 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'ils soient, en tout ou partie, versés à une personne physique ou morale qualifiée, dite « délégué aux prestations familiales ».

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

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

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

B-L'INTEGRATION DU SERVICE DANS LE CHAMP D'ACTION DU SECTEUR SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL :

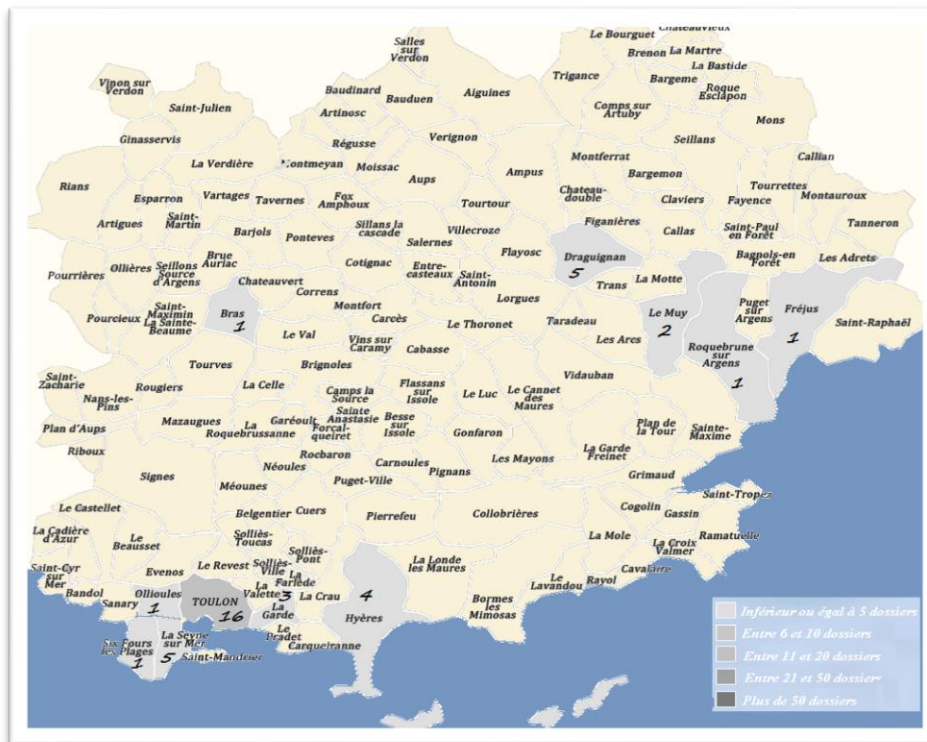
La loi n° 2007-308 du 05.03.2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs fait entrer les services MJABGF dans le champ médico-social, ce qui entraîne les obligations posées par la loi du 02 janvier 2002, dont:

- ▶ **La Charte des Droits et des Libertés de la personne accueillie** qui rappelle les droits reconnus aux familles et les principes éthiques et déontologiques qui sous-tendent l'action du délégué aux prestations familiales.
- ▶ **La Notice d'information et Règlement de fonctionnement** précisent le cadre général d'intervention et les obligations réciproques.
- ▶ **Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC)**, établi pour chaque mesure, avec le concours de la famille, qui permet de rappeler les objectifs de la mesure et de préciser les modalités concrètes d'accueil et d'échange entre la personne et le service.
- ▶ **Les bénéficiaires de la mesure sont associés au fonctionnement du service.**

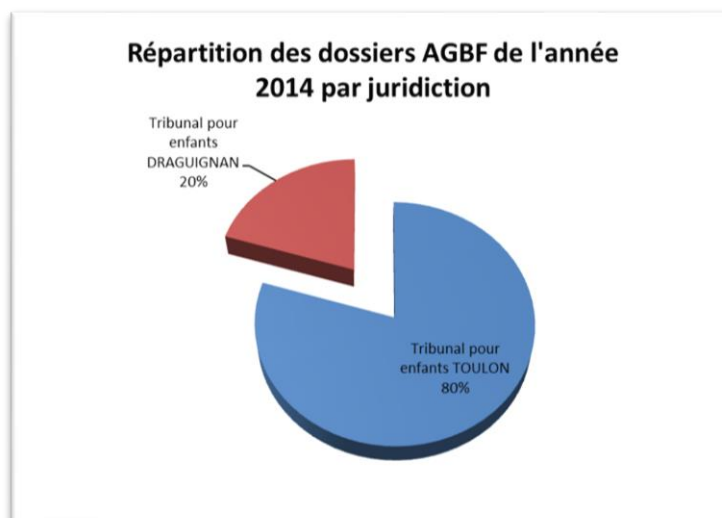
PRESENTATION DES FAMILLES BENEFICIANT D'UNE MJAGBF A L'UDAF DU VAR

A-REPARTITION GEOGRAPHIQUE

La répartition des familles accompagnées sur le territoire a sensiblement évolué avec une concentration sur Toulon et ses environs (65%), sur Hyères (10%) et sur Draguignan (12.5%).

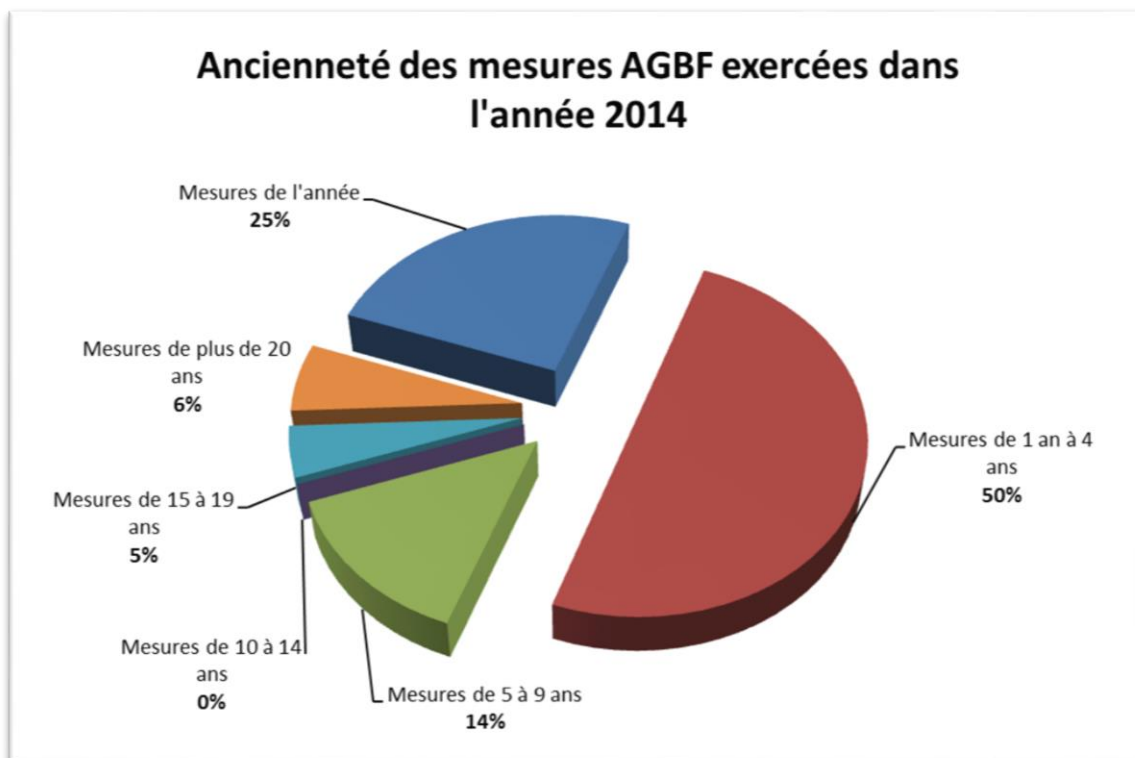


B-REPARTITION PAR JURIDICTIONS



Les dossiers sont issus pour 80 % d'entre eux du TGI de Toulon. La répartition reste quasi-similaire à celle de 2013 (Pour rappel 82% des dossiers étaient issus du tribunal de Toulon et 18% du tribunal de Draguignan).

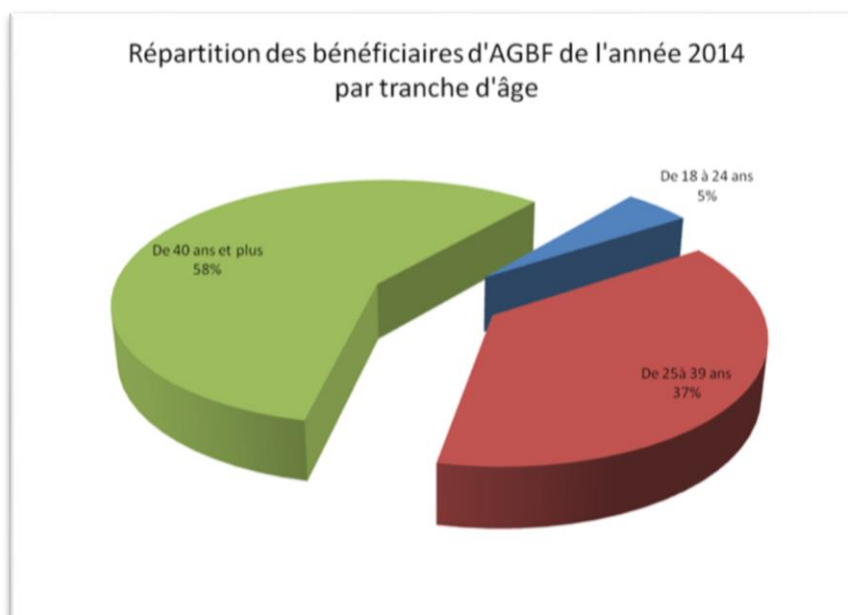
C-ANCIENNETE DES MESURES



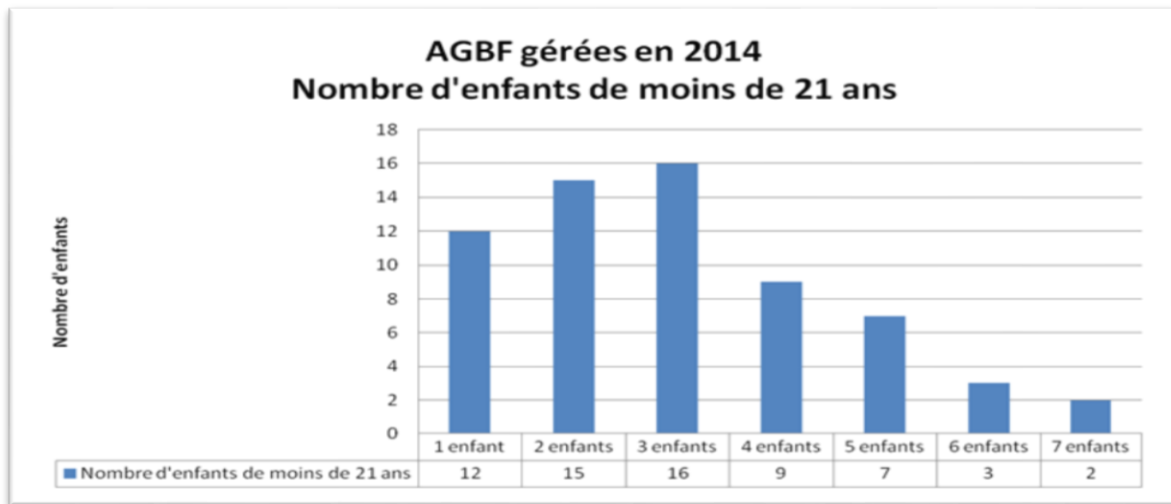
11 % des mesures ont plus de 10 ans. L'ancienneté tend à diminuer avec une très forte diminution des mesures de 5 à 9 ans au bénéfice de mesures très récentes.

D-REPARTITION PAR CATEGORIE D'AGE

L'âge des usagers a peu évolué.



E-NOMBRE D'ENFANTS OUVRANT DROIT AUX PRESTATIONS FAMILIALES



64 enfants ouvrent droit aux prestations qui sont gérées dans le service contre 70 en 2013. La diminution est due à la baisse d'activité. La moyenne du nombre d'enfants par usager est cependant plus élevée puisqu'elle passe de 1.45 enfant par usager à 1.52 en 2014.

F-CARACTERISTIQUES

Les données concernant les 39 familles suivies par notre service au 30.06.2015 dans le cadre d'une mesure AGBF à l'UDAF DU VAR sont les suivantes:

Les familles auprès desquelles nous intervenons sont constituées essentiellement de parents isolés (61.53 %).

Nous retrouvons les partenaires de la protection de l'enfance, en complément de notre action : cette multiplicité des intervenants nous paraît être un indicateur des difficultés rencontrées par les familles dans leur fonction parentale.

Seules 25.64 % des familles ne sont suivies que par nos services.

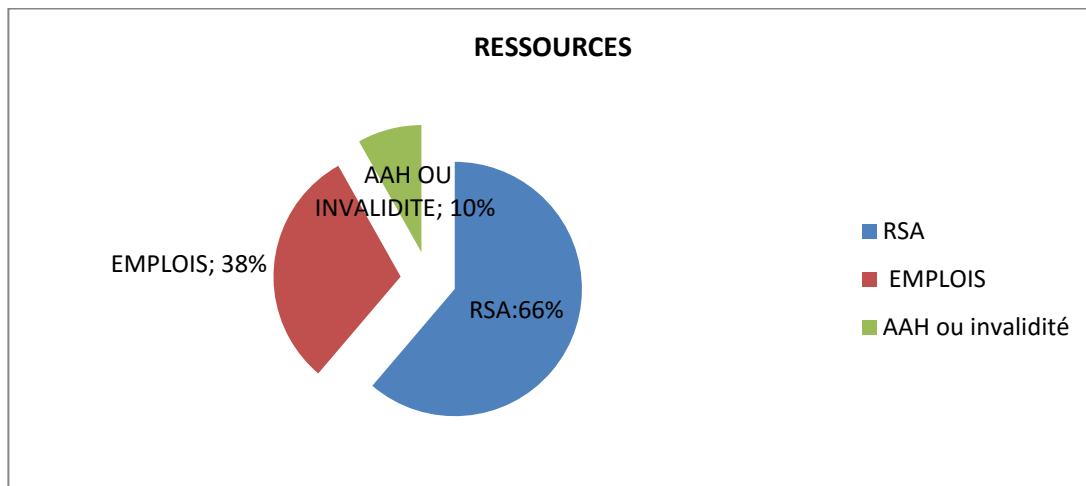
- ▶ 59 % des familles bénéficient d'une mesure AEMO (Action Educative en Milieu Ouvert¹), en complément de notre action.
- ▶ 28 % des familles bénéficient d'une mesure d'accompagnement ASE en complément de la mesure MJAGBF dans le cadre du placement des enfants.
- ▶ 28. % des familles ont des enfants placés, 13 % des familles ont tous leurs enfants placés.
- ▶ 15 % des familles bénéficient à la fois de l'intervention de l'AEMO et de l'ASE.

Par rapport à l'insertion professionnelle:

Les familles suivies par nos services vivent majoritairement des prestations sociales et sont sans emploi : 76 % des familles.

66 % perçoivent le RSA, 10 % perçoivent une Allocation Adulte Handicapé ou une pension d'invalidité.

¹ AEMO : L'Action Educative en Milieu Ouvert (AEMO) est une mesure de protection de l'enfant vivant dans son milieu familial. Elle intervient dès lors que les conditions de vie de l'enfant sont susceptibles de le mettre en danger ou quand ses parents rencontrent des difficultés particulières dans leurs responsabilités éducatives.



Concernant les familles qui perçoivent des ressources liées au travail, 38 % d'entre elles sont inscrites dans une activité professionnelle.

Il s'agit d'activités faiblement qualifiées et faiblement rémunérées ce qui explique que certaines d'entre elles cumulent leur activité salariée avec le RSA.

Par ailleurs, Il s'agit souvent d'emplois précaires (CDD, intérim, ou alternance).

- ▶ 10.25 % sont en CDI,
- ▶ 2.56% perçoivent des indemnités journalières,
- ▶ 7.69 % personnes sont au chômage.

L'EXERCICE DES MESURES

Au regard de l'échec des dispositifs d'aide mis en place en amont et des difficultés persistantes de la famille, le Juge pour Enfants désigne notre service en qualité de délégué aux prestations familiales, pour gérer les prestations. Nous observons que les juges recherchent l'adhésion de la famille pour instaurer la mesure.

La mesure débute à la réception du jugement.

A-L'OUVERTURE

L'ouverture est une période d'exploration de 3 mois, qui permet de poser les premières observations et les modalités de fonctionnement avec la famille.

Le Chef de Service relève les informations au tribunal, notamment les observations du travailleur social à l'origine de la mesure.

A l'ouverture de la mesure, et avant la rencontre avec la famille, notre intervenant prend attache systématiquement avec le travailleur social qui a initié la MJAGBF, pour favoriser un complément d'informations. Selon le besoin, une visite à domicile commune peut être proposée, afin de faciliter la mise en relation avec l'usager et favoriser la cohérence de l'intervention. En raison des disponibilités de chacun, cette visite à domicile commune peut parfois avoir lieu au deuxième rendez-vous.

Une première rencontre est prévue dans le mois qui suit la réception de l'ordonnance. Cette proposition de rendez-vous est adressée à l'intéressé(e) par un courrier qui mentionne le nom du délégué en charge de son dossier.

Le service adresse un courrier au juge pour lui indiquer ses coordonnées.

Le premier rendez-vous, nous paraît très important. Il se tient dans les locaux de l'UDAF, pour apporter la dimension du cadre institutionnel. A défaut (absence de la famille au premier rendez-vous proposé à l'UDAF ou

éloignement géographique), le premier rendez-vous se tient au domicile de la famille ou dans d'autres lieux de permanence.

Une attention particulière est apportée à la qualité du contact établi avec les parents pour favoriser l'instauration d'un rapport de confiance, nécessaire à la relation d'aide.

En effet, l'ouverture de la mesure fait apparaître les craintes suivantes des familles :

- ▶ Elles craignent souvent que ce soit une étape ou un moyen détourné qui pourrait entraîner à terme le placement des enfants.
- ▶ L'intrusion dans la gestion financière est souvent perçue comme une contrainte ou une punition (sanction juridique et image de « mauvais parents »).
- ▶ La gestion des prestations familiales par nos services, est souvent vécue comme une privation des libertés qui peut s'apparenter aux mesures de protection juridique.

Lors de la première rencontre, le délégué s'attache à présenter la mesure, la mission de l'UDAF, et à faire la connaissance de la famille.

A cette occasion, la famille évoque les difficultés qui ont entraîné l'ouverture de la mesure. La présentation de la mesure s'effectue à partir du contenu de l'ordonnance.

Il est indiqué aux familles que l'intervenant prendra attache auprès des travailleurs sociaux qui interviennent dans la situation ou qui sont intervenus en amont.

Il est indiqué aux familles que le juge est informé de l'avancée de l'intervention pour lui faire part des points positifs et des points d'amélioration.

Les objectifs de la mesure seront travaillés ensemble dans le cadre du DIPC. A cette occasion la maquette du DIPC est remise aux parents pour être complétée dans les trois mois.

- ▶ L'UDAF, le service et le cadre de fonctionnement sont présentés à la famille : modalités d'accueil, permanences du délégué.
- ▶ La notice d'information, la charte des droits et libertés, le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil sont remis à la famille et lui sont commentés.
- ▶ Il est demandé à la famille de signer le récépissé du livret d'accueil.
- ▶ Le délégué explique les modalités du fonctionnement financier. Si possible, l'ouverture d'un compte au nom du parent allocataire est effectuée dès le 1^{er} rendez-vous.

Il est demandé à la famille de se présenter :

- ▶ Le délégué note les premiers éléments administratifs: état civil de la famille et l'environnement des enfants, écoles des enfants, médecin, santé (CMU, N° allocataire, N° de téléphone etc.).
- ▶ Il repère les différents intervenants qui interviennent dans la situation.
- ▶ Les premiers éléments financiers sont collectés : ressources, dépenses.

Si la rencontre a lieu au domicile, le délégué demande à visiter le logement, pour s'assurer des conditions de vie des enfants.

A l'issue de 3 mois à compter de la réception de l'ordonnance, un premier budget et les priorités d'actions pour l'année à venir sont établis. Le DIPC est donc élaboré pour l'année.

En cas de refus ou d'évitement de la personne (absences aux rendez-vous), le juge en est informé.

B-LE DEROULEMENT

Durant l'exercice de la mesure, les principales activités sont :

- ▶ La perception des ressources, l'affectation et le règlement des dépenses.
- ▶ L'élaboration et l'actualisation d'un budget.
- ▶ L'accompagnement et la protection des enfants par un soutien en direction des parents sur le versant de la gestion administrative et budgétaire.
- ▶ Une aide à l'établissement et suivi des déclarations et dossiers administratifs divers.
- ▶ Un accompagnement social de la famille.

La fréquence des rendez-vous pour permettre cet accompagnement est d'une rencontre mensuelle avec la famille, parfois davantage selon les besoins repérés. Ainsi, le deuxième rendez-vous a lieu dans la quinzaine qui suit le premier.

Les rendez-vous suivants permettent d'approfondir la relation avec la famille, afin de définir les priorités d'intervention, les modalités de cogestion. Elles s'effectuent soit à domicile, soit à l'UDAF ou dans d'autres lieux de permanence.

Ils permettent aussi d'approfondir le recueil des informations nécessaires à la mission confiée.

Les visites au domicile permettent d'accompagner les familles dans la gestion de leur vie quotidienne sur le plan :

- ▶ de l'appropriation du logement (son état et son entretien).
- ▶ de la place des enfants.
- ▶ de l'amélioration éventuelle des conditions de vie.
- ▶ du respect des règles de vie collective.
- ▶ de l'insertion dans l'environnement (utilisation des services de proximité).

Durant son intervention, afin de permettre des observations directes, le délégué rencontre les enfants de façon formelle.

Le recueil et le partage d'informations au sujet de l'enfant s'effectue par ailleurs à partir de sources multiples : la façon dont les parents, l'entourage familial parlent de leurs enfants, les contacts avec les écoles. Eventuellement, les partenaires complètent utilement les observations directes.

Une première rencontre a lieu avec les enfants et leurs parents en début de mesure lors de la 3ème visite à domicile. Les parents sont informés au préalable de cette rencontre, en général lors du premier rendez-vous. Un point est fait sur la scolarité, les soins, les difficultés et les centres d'intérêt de ces derniers à cette occasion.

Durant l'année, le délégué peut être amené à rencontrer l'enfant de façon plus ou moins importante selon le besoin et le nombre d'intervenants dans la situation. Si un travailleur social intervient dans le cadre d'une mesure accompagnement éducatif (IEMF/AEMO) la fréquence des rencontres avec les enfants est de 2 fois par an.

Si le délégué intervient seul dans la situation, la fréquence des rencontres avec l'enfant est d'une fois par trimestre, pour les enfants au domicile.

Les enfants placés ne sont pas rencontrés, l'échange et la concertation s'effectuent avec les parents, ou la référente de l'ASE qui intervient dans la situation.

C-LA CLOTURE

Lors du non renouvellement ou de la main levée de la mesure, il est restitué à la famille :

- ▶ Les données bancaires du compte de gestion souscrit pour l'exercice de la mesure : la famille a la possibilité de le conserver ou de le clôturer.
- ▶ La reddition annuelle des opérations bancaires effectuées sur le compte de gestion.
- ▶ La liste des en-cours (règlement des factures, échelonnement des créances, dossiers administratifs, factures etc.).

L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

Notre accompagnement social et la relation d'aide aux parents s'appuient sur différents axes:

- ▶ L'action éducative budgétaire.
- ▶ Le soutien sur le versant administratif.
- ▶ Le travail de partenariat pour favoriser l'ouverture de la famille sur son environnement.

L'intervention vise à :

- ▶ Elaborer un diagnostic pour repérer les difficultés de la famille qui l'ont conduite en situation de précarité et/ou de rupture.
- ▶ Elaborer un plan d'action, qui comprend souvent une notion d'urgence (en lien avec des impayés de loyer, coupures de fournitures, rupture de droits), pour sécuriser la situation.
- ▶ Mettre en œuvre des mesures adaptées en établissant avec le ou les parents un projet individualisé.
- ▶ Permettre à la famille de s'inscrire dans une démarche d'autonomie.

Dans ce but, nous sollicitons en priorité les ressources, les capacités du ou des parents plutôt qu'agir systématiquement à sa/leur place (apprendre à faire et faire faire). Pour autant, l'autonomie n'est pas le « laisser-faire » ; elle implique un accompagnement dans lequel seront travaillés des objectifs ainsi que des actions à réaliser.

Les parents autonomes, à notre sens, disposent de la capacité à savoir mobiliser les ressources, internes ou externes, nécessaires pour résoudre les difficultés auxquelles ils sont confrontés pour assurer la prise en charge de leurs enfants. Ils savent réaliser leurs projets de manière efficace, dans le respect des règles (lois, ...) et sans mettre en danger la cellule familiale.

Aussi, dans l'exercice de nos fonctions, des mises en situation sont nécessaires afin de mesurer l'évolution de la famille pour gagner en autonomie (parcours qui n'est pas linéaire).

Les prises de « risques » et la notion de contrôle nous apparaissent indissociables, dans une recherche de pérennisation des acquis et de reprise d'autonomie.

Les parents sont associés à chaque étape et régulièrement informés de l'avancée de leur situation. Le DIPC qui définira les objectifs de la mesure est abordé conjointement. Les professionnels ont le souci d'introduire cette recherche d'autonomie en tenant compte des difficultés et des potentialités de la famille.

Lors de notre désignation, nous observons que les familles sont souvent fortement démobilisées. Les situations sont si dégradées qu'elles ne savent plus définir les priorités. Aussi dans les premiers temps, les délégués s'attachent avec et pour la famille à mettre à jour et à analyser la difficulté.

Nous observons que l'autonomie s'acquiert de façon graduelle, non linéaire, qui se traduirait comme suit :

- ▶ La famille arrive à réaliser les objectifs posés conjointement ou par le délégué dans un premier temps.
- ▶ Par la suite, elle sait repérer seule les actions à mener pour maintenir sa situation.
- ▶ Pour finir, elle s'est réappropriée sa situation et anticipe les actions à mener, pour éviter tout nouveau risque.

A-L'ACTION EDUCATIVE ET BUDGETAIRE

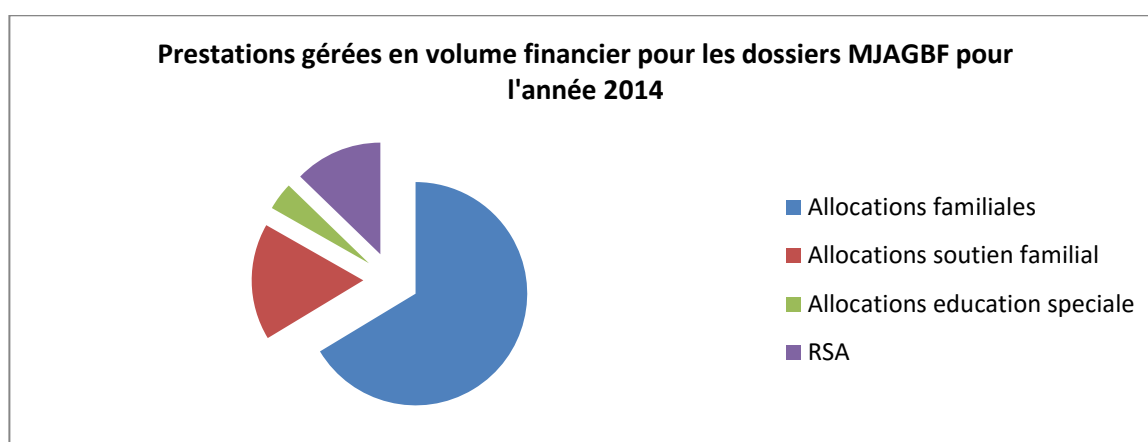
La mise en place de l'aide éducative budgétaire s'articule autour de la gestion des prestations sociales du bénéficiaire (Prestations familiales /Allocation Soutien Familial /Allocation Education Spéciale/RSA ex API etc.).

Aussi, les montants perçus sont variables en raison de la nature de la prestation et du nombre d'enfants à charge. Ils peuvent constituer la totalité des ressources de la famille, ou constituer une très faible part des ressources de la famille.

Selon les situations, les prestations familiales gérées par le service s'élèvent de 60€ à 1200 € par mois.

La famille, pour sa part, gère éventuellement ses autres ressources, qui se constituent de prestations sociales (RSA insertion, AAH) ou de ressources liées à des activités professionnelles (salaire, indemnités journalières, chômage etc.).

VOLUME DES PRESTATIONS FAMILIALES



Montant des prestations gérées		2013	2014
Allocations de soutien familial		60807	65490
Allocation education spéciale		14315	15601
Allocations familiales		251706	257442
RSA		42895	49468
Total general		369723	388001

Le montant des prestations gérées en 2014 a augmenté de 4.8 % malgré la baisse d'activité. Les diverses hausses de montants de prestations au mois d'avril (+ 0.6 % des allocations familiales, + 5 % de l'allocation de soutien familial) et les 2 hausses de l'année pour le RSA sont une part de l'explication.

Pour mettre en place la gestion par notre service, le parent allocataire signe la convention d'ouverture du compte que nous allons gérer.

Si la famille ne répond pas à nos propositions de rendez-vous, le compte est ouvert d'office.

La perception des prestations par nos services est effective 2 à 3 mois environ après l'ouverture de la mesure en raison des délais d'ouverture de compte, de traitement à la CAF.

Malgré l'absence de gestion effective par notre service durant cette période, le travail d'accompagnement s'effectue: l'élaboration d'un budget prévisionnel, les contacts avec les créanciers, la constitution des dossiers d'aide financière, de dossiers de surendettement éventuels, etc.

Lors de la perception des prestations de la famille, nous affectons les prestations en priorité au paiement du loyer et des charges locatives en cours ou de l'endettement locatif, pour préserver le toit des enfants. Là encore, le principe de cogestion s'applique néanmoins (qui paie quoi).

En cas de défaillance de la famille, les professionnels se substituent à elle pour le règlement d'une facture. La famille en est informée.

Le service intervient dans la gestion financière, en début de mesure notamment, pour rétablir la situation financière, travailler avec les bailleurs, réduire les risques d'expulsion.

Par la suite, la gestion financière de certains postes est à nouveau assurée par la famille directement lorsque cela est possible.

- ▶ Ces budgets, réactualisés si besoin, doivent être équilibrés, malgré la faiblesse des ressources que nous constatons souvent. Selon le montant des prestations perçues, des versements sont effectués à la famille pour couvrir ses dépenses courantes. Leur montant et les modalités d'attribution sont définis ensemble.
- ▶ Les modalités et la fréquence des versements effectués aux parents sont définies avec ces derniers, pour répondre en premier lieu aux besoins alimentaires de la famille.
- ▶ Les dépenses afférentes au logement sont priorisées (Loyer, MRH, EAU, EDF, endettement locatif) pour permettre le maintien du toit.
- ▶ Les projets significatifs sont provisionnés, autant que possible (inscription des enfants à des camps de vacances, achats de meubles, de vêtements etc.) ou les dossiers de demandes d'aides financières sont établis, si besoin, pour favoriser les conditions de vie des enfants.

B-LE SOUTIEN SUR LE VERSANT ADMINISTRATIF

Il comprend le suivi des droits sociaux, la constitution de dossiers, la perception, l'actualisation, la stabilisation des ressources.

Il aborde la compréhension des mécanismes et des documents bancaires : relevés, crédits, échéancier, prélèvements.

Cet accompagnement est basé sur le dialogue, sur une réflexion conjointe des difficultés personnelles et relationnelles du/des parent(s). L'objectif de cette recherche constante de dialogue est de permettre à la famille de trouver un appui pour mobiliser ses capacités à solliciter l'aide auprès des services de droit commun, régulariser sa situation administrative, dans l'intérêt de la famille.

C-POUR FAVORISER L'OUVERTURE DE LA FAMILLE SUR SON ENVIRONNEMENT

Nous invitons et travaillons avec les familles pour qu'elles s'ouvrent sur leur environnement. L'accès à l'emploi, le bénévolat par des inscriptions dans les associations nous paraissent le moyen de dynamiser, valoriser et apporter à l'occasion des solutions pour développer la socialisation, limiter l'isolement et favoriser leur insertion sociale.

RESTITUTION DE L'ACTION

A-LE RAPPORT SEMESTRIEL

Le juge sollicite un rapport semestriel. Il s'agit d'une note d'information synthétique qui réunit les éléments principaux de la situation (adhésion de la famille, présence aux rendez-vous, objectifs poursuivis, budget).

B-LE RAPPORT ANNUEL

Le rapport annuel restitue l'ensemble de notre action envers la famille. Il retranscrit :

- ▶ Les données factuelles (composition familiale, activités des parents, scolarité des enfants, etc.).
- ▶ L'origine de la mesure.
- ▶ L'évolution de la situation au cours de l'année.
- ▶ L'évaluation sur la progression des objectifs de travail définis dans le DIPC.
- ▶ L'analyse de l'intervention du délégué auprès de la famille.
- ▶ Les perspectives de travail dans le cadre d'un éventuel renouvellement.

Le rapport doit être rédigé, par le Délégué, deux mois avant l'échéance de la mesure et après avoir échangé autour du bilan de l'année avec la famille.

Les éléments portés dans le rapport sont partagés avec la famille, lors d'une rencontre dévolue à cet effet.

Les rapports et les courriers adressés au Tribunal sont validés par le chef de service adjoint, en tant que représentant de l'association.

Toute information préoccupante, ou importante, doit être transmise sans délai au Tribunal dans le cadre de notre mandat et au département dans le cadre de la protection de l'enfance. Cette information prend la forme d'une note. Elle fait l'objet d'un échange entre le délégué et sa hiérarchie afin d'apprécier au mieux les difficultés et de rechercher les voies d'améliorations.

C-RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Les partenaires dans les MJAGBF sont des personnes avec qui nous collaborons activement durant le mandat, chacun assurant sa propre mission. (ASE - AEMO), afin d'assurer la continuité de l'accompagnement et définir la meilleure prise en charge : des contacts et des rencontres communes ont régulièrement lieu entre professionnels et avec la famille.

« ...Le partage des informations relatives à une situation individuelle est strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance. Le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale, le tuteur, l'enfant en fonction de son âge et de sa maturité sont préalablement informés, selon des modalités adaptées, sauf si cette information est contraire à l'intérêt de l'enfant »²

Dans le cadre de notre mandat, nous participons aux concertations enfance.

² Article L226-2-2 du CASF

INFORMATION DES PERSONNES

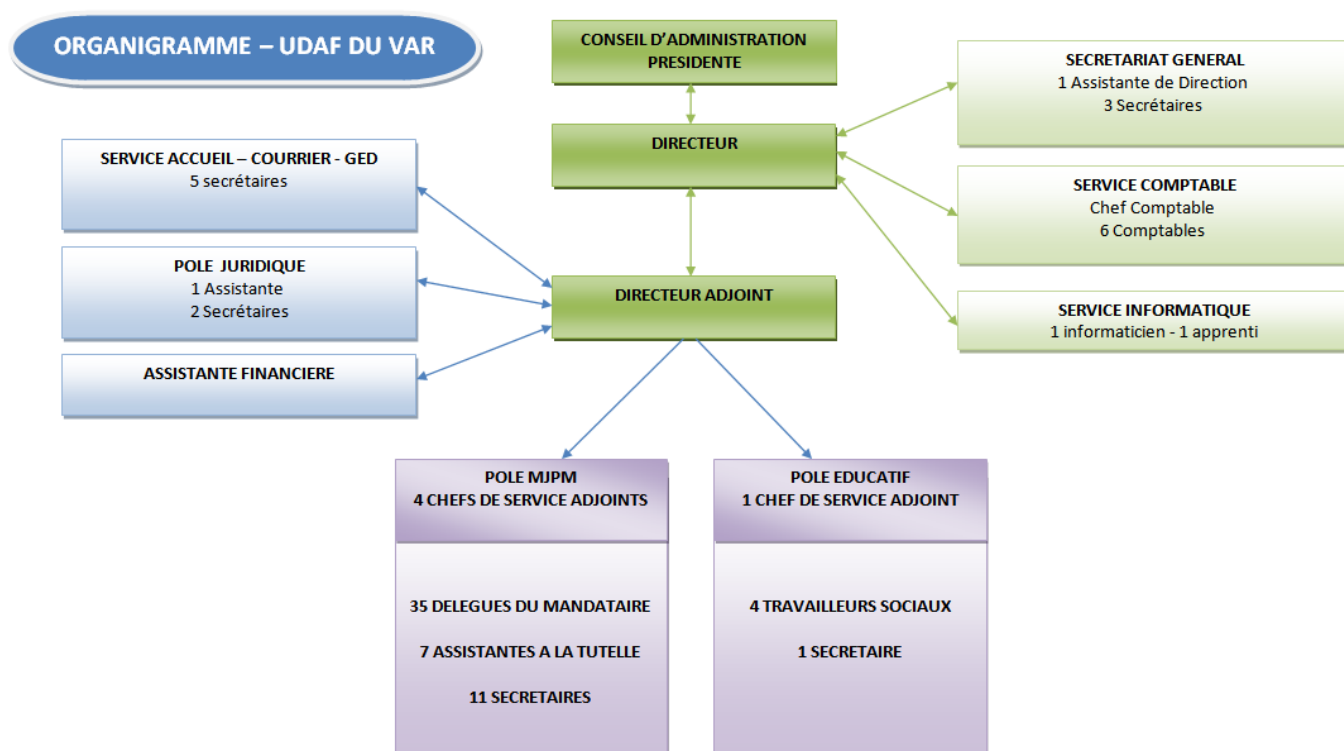
Elles peuvent avoir communication de l'ensemble de leur dossier sur simple demande de leur part.
Les relevés de gestion sont transmis et commentés lors des visites à domicile.
Les explications sont fournies sur les budgets.

LES RESSOURCES DU SERVICE

A-PERSONNELS - COMPETENCES

Le Service s'appuie sur des personnels diplômés du travail social (conseiller en économie sociale et familiale, assistant du service social, éducateurs spécialisés) et titulaire du certificat national de compétence (CNC) de délégués aux prestations familiales.

La diversité des parcours favorise la multiplicité des points de vue, permettant des échanges d'une grande richesse.



B-DES ESPACES DE RENCONTRE ET D'ECHANGES

- ▶ Un temps de rencontre est également proposé à chaque délégué, avec le chef de service adjoint et un psychologue, pour un bilan sur une situation choisie par le délégué.
- ▶ Des réunions mensuelles de supervision, en groupe, animées par un psychologue, sont proposées aux délégués (sur la base du volontariat).
- ▶ Des réunions d'équipe ont lieu mensuellement, préparées et débriefées par la direction et les CSA.
- ▶ Enfin, un travail est en place autour de l'identification et de la maîtrise des risques psychosociaux.

LOCAUX

Notre implantation répond à une volonté de proximité avec nos usagers. Trois déléguées interviennent sur le site de la Garde, une déléguée intervient sur l'antenne de Draguignan, et couvre le haut et l'est du VAR.

INFORMATIQUE

Notre service s'est doté d'un logiciel performant, dédié à la gestion des mesures d'aide à la gestion du budget familial. Associé à une GED (Gestion Electronique de Documents), il permet d'assurer toute la traçabilité voulue des opérations réalisées.

Le déploiement de ces moyens a pour objectif de nous permettre de **gagner en efficacité, d'alléger le travail administratif au profit d'une plus grande disponibilité pour les tiers.**

CONCLUSION

Ce document est le fruit d'une réflexion collective associant l'ensemble des personnels de ce service. Ce travail, riche en échanges et en partage, nous a permis de nous interroger sur nos actions, au regard de la mission, pour mutualiser nos pratiques, déterminer nos modes opératoires, décrire les processus d'intervention.

En soi, ce document n'est qu'une étape visant à établir la référence commune de notre intervention, qui interroge quotidiennement sur les contours et les limites du mandat.

Il marque notre engagement à progresser durant cette période sur les orientations et sur les pistes de travail identifiées afin de rendre un service d'une plus grande qualité aux usagers.

Les perspectives retenues portent sur deux axes essentiels :

D'une part, la recherche de l'expression de l'utilisateur qui nous paraît essentielle pour l'associer plus étroitement à l'exercice du mandat et favoriser son adhésion à la mesure. Cet objectif se poursuivra à partir de deux actions :

- La première consiste à formaliser davantage les projets d'action poursuivis avec les familles, durant l'exercice du mandat, par l'intermédiaire du DIPC.
- La seconde, vise à recueillir leur expression directe lors d'instances collectives formalisées, pour permettre un recueil d'observations sur le fonctionnement de notre service susceptibles de dégager des pistes d'améliorations.

D'autre part, une communication plus ciblée en direction de nos partenaires et des Juges des Enfants qui nous mandatent apparaît nécessaire. Si le document permet d'offrir une lisibilité plus importante de nos actions, nous souhaitons qu'il puisse faire l'objet d'échanges entre les professionnels du secteur de la protection de l'enfance afin de s'articuler de façon plus efficace dans le champ de la protection de l'enfance.

NOS ORIENTATIONS ET AXES DE TRAVAIL

ETAT DES LIEUX	AXES D'AMELIORATIONS	ACTIONS	CONTRIBUTEUR	ECHEANCE
AMELIORATIONS DU FONCTIONNEMENT				
Le relevé d'information au tribunal n'est pas systématiquement réalisé ce qui impacte défavorablement l'action du délégué : temps d'intervention rallongé, déperdition d'informations.	Effectuer le relevé d'informations au Tribunal.	Effectuer une liaison régulière auprès des tribunaux.	Chef de Service Adjoint	Septembre 2015
Actuellement, l'ouverture du compte est subordonnée à la signature de la convention par la famille ou par la production de l'extrait de naissance du parent allocataire. Aussi, les délais d'ouverture du compte durent parfois quelques mois et nous ne pouvons pas gérer les prestations.	Réduire les délais d'ouverture de compte bancaire.	1- Se procurer l'état civil des parents allocataire le plus rapidement possibles : prendre contact avec le travailleur l'origine la mesure pour communication des pièces administratives pour obtenir.	Le délégué et secrétariat	Septembre 2015
		2- S'assurer que les banques partenaires ouvrent les comptes dans les délais impartis.	Chef comptable	Septembre 2015
Recherche de l'expression de l'usager. Enquête de satisfaction sur un panel.	1- Généralisation de l'envoi et du traitement des résultats de l'enquête de satisfaction. 2- Proposition d'une rencontre (ex : table ronde) pour recueillir l'expression des usagers.	1- Systématisation de la remise de l'enquête de satisfaction aux familles annuellement au renouvellement de la mesure. 2- Définir les modalités de l'instance (nombre de participants, contenu de l'instance, ordre du jour et diffusion du compte-rendu, ...)	Délégués Equipe et encadrement	Fin 2015 1 ^{er} semestre 2017
Absence d'information au juge quant au délégué en charge de la mesure.	Systématiser l'information au juge.	Maquette information au juge à élaborer.	Chef de Service Adjoint	Septembre 2015
Les juges demandent des rapports semestriels, non effectués à ce jour.	Répondre à la demande.	Elaborer une maquette de rapport semestriel. Contenu : adhésion de la famille, présence de la famille, DIP, budget.	Chef de Service Adjoint	1 ^{er} trimestre 2016
Manques dans le recueil des informations administratives.	Recueil des éléments administratifs à la 1 ^{ère} rencontre.	Maquette éléments administratifs en début de mesure à constituer.	Chef de Service Adjoint + secrétaire	Septembre 2015

ETAT DES LIEUX	AXE D'AMELIORATION	ACTIONS	CONTRIBUTEUR	ECHEANCE
PRATIQUES PROFESSIONNELLES				
Questionnement sur nos pratiques professionnelles pour les améliorer et favoriser une meilleure prise en charge des familles.	Former les délégués. Participation à des instances d'échange. Travail sur l'éthique et le positionnement professionnel (notions d'accompagnement et de contrôle) dans la relation avec la famille.	CNC DPF pour l'ensemble des délégués. Etudes de situations sur la base du volontariat. Mise en place d'une instance thématique à définir à raison de 2 ou 3 jours par an.	Délégués Délégués Equipe	2016 Fait 1 ^{er} trimestre 2016
Absence de procédure de signalement d'une situation préoccupante.	Procédure de signalement d'une situation préoccupante à élaborer.		Chef de Service Adjoint	Sept. 2015
Des projets individualisés auprès des familles sont poursuivis mais ils sont peu formalisés. Le DIPC est à mettre en œuvre.	Mise en place et évaluation.	Systématiser l'élaboration du DIPC .	délégués	Sept. 2015

ETAT DES LIEUX	AXE D'AMELIORATION	ACTIONS	CONTRIBUTEUR	ECHEANCE
MEILLEURE CONNAISSANCE DES PUBLICS				
Manque d'outils statistiques et d'indicateurs d'évolution de l'autonomie.	Réflexion quant à la faisabilité de la mise en place d'un outil statistique sur l'évolution des caractéristiques du public.	1- Reprendre les indicateurs de l'enquête nationale sur l'exercice des Délégués Prestations Familiales. 2- Mettre en place un outil statistique mettant en évolution les prestations gérées d'une part et les dépenses réglées d'autre part et l'évolution des différents intervenants sociaux.	Chef de Service Adjoint Chef de Service Adjoint + informaticien	2018
PARTENARIAT –TRAVAIL EN RESEAU				
Le travail en réseau est opérationnel. Partenariat à développer.	1- Informations à faire aux partenaires sur la mesure AGBF : communication du projet de service. 2- Rapport avec les tribunaux.	Formaliser et maintenir sur le long terme les rencontres avec les partenaires. Proposer des rencontres aux magistrats.	Chef de Service Adjoint + Direction +équipes	A débuter en septembre 2015 et en continu



UDAF du VAR

15 Rue Chaptal - CS 63134 - 83956 LA GARDE Cedex

04.94.14.85.00 / 04.94.14.85.01

www.udaf83.fr