Udaf
Meurthe-et-Moselle

UNIS POUR LES FAMILLES

Projet du service Délégué aux prestations familiales

2022-2026

1. L'UDAF 54 2

1.1. L'histoire et les valeurs 2

1.2. Les activités de l'UDAF 54 3

2. Les missions et cadre réglementaire du service délégués aux prestations Familiales 5

2.1. La loi 2007-293 du 5 mars 2007 5

2.2. La Loi du 14 Mars 2016 6

2.3. La loi 2002 -2 7

2.3.1. Les principaux apports de la loi en faveur de la promotion des droits des personnes accompagnées 7

2.3.2. La charte des droits et libertés de la personne accueillie 8

3. La mesure exercée 9

4. Les personnes accompagnées 10

5. Une organisation repensée pour favoriser la proximité des réponses aux besoins 13

6. Un projet piloté à l'appui d'un plan d'actions à 5 ans 15

1. L'UDAF 54

1.1. L'HISTOIRE ET LES VALEURS

Au lendemain de la seconde guerre mondiale, les pouvoirs publics, poussés par la nécessité de reconstruction d'un pays ravagé, institue un corps familial unique et un monopole de la représentation publique de toutes les familles en France au bénéfice de l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF) et des Unions Départementales d'Associations Familiales (UDAF).

Le cadre législatif établi permet aux militants familiaux de défendre les intérêts matériels et moraux des familles, en tant que tels, partout où cela est nécessaire, et de pouvoir dialoguer avec les pouvoirs publics.

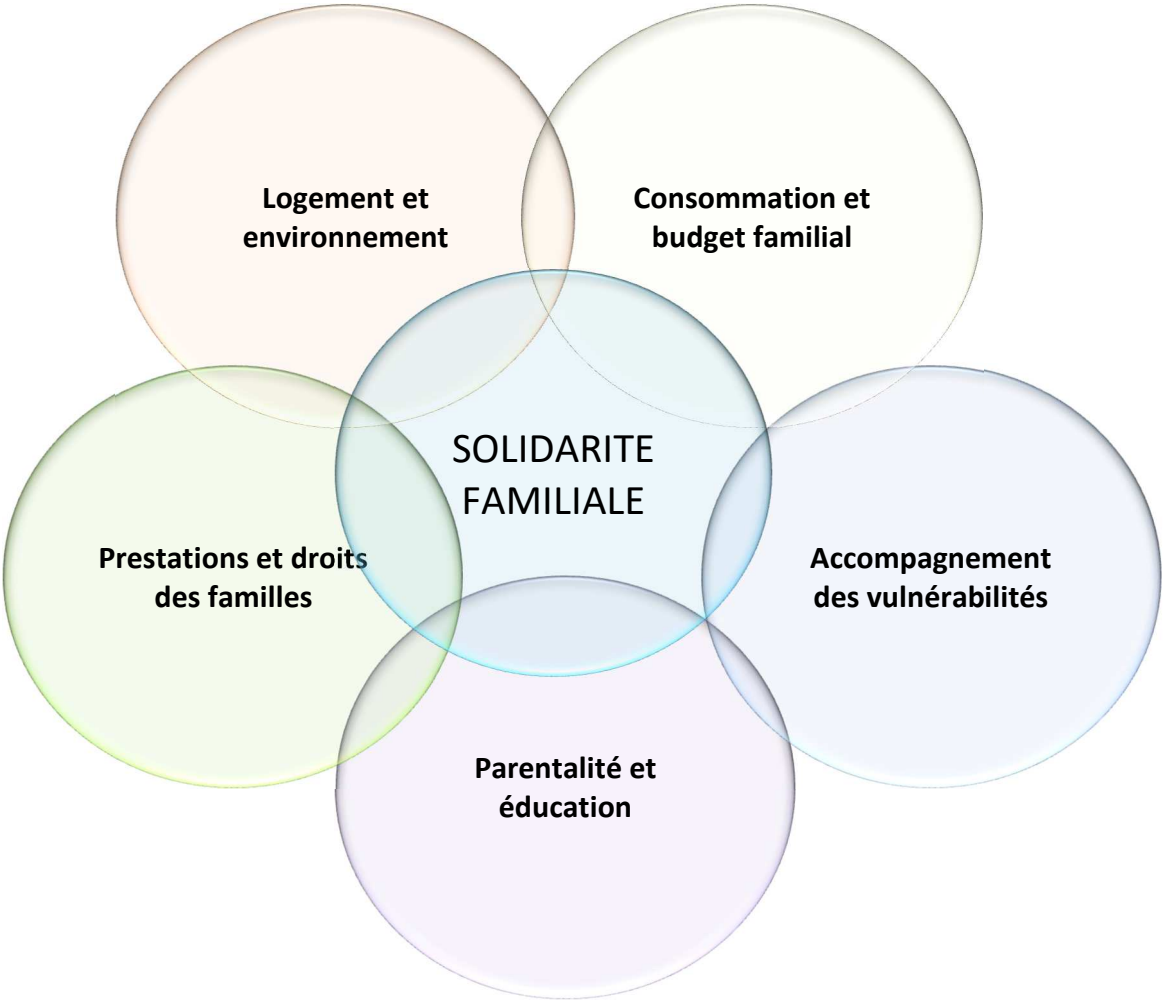
Le 12 novembre 1945, l'Union Départementale des Associations Familiales de Meurthe-et-Moselle (UDAF 54) est une institution créée pour défendre auprès des pouvoirs publics, les intérêts matériels et moraux de l'ensemble des familles du territoire de Meurthe-et-Moselle, aussi variées soient-elles dans leur composition. C'est encore la réalité aujourd'hui.

De par sa connaissance des besoins des familles et la densité du réseau associatif qui la constitue, l'UDAF 54 devient un partenaire recherché et apprécié par les pouvoirs publics pour la gestion de nombreux services d'intérêt familial.
Ainsi dès le début des années 1960, les pouvoirs publics lui délèguent la gestion de services liés aux prestations sociales pour les enfants, puis dans les années 1970, celle des prestations sociales adultes.
En parallèle de ses missions de représentation des familles et de gestionnaire de services sur délégation des pouvoirs publics, l'UDAF 54, propose aussi de sa propre initiative, de nombreux autres services aux familles à caractère universel.
Fidèle à ses valeurs fondatrices de solidarité envers toutes les familles, elle innove avec de nouveaux dispositifs pour répondre aux menaces qui fragilisent la cellule familiale (endettement, proche affaibli, aide à la parentalité, ……).
L'UDAF 54 porte la voix de plus de 8 000 familles de Meurthe-et-Moselle rassemblées autour de 98 associations familiales avec la volonté de toujours améliorer la qualité de ses interventions.

Forte de son expérience et de son histoire, l'UDAF 54, depuis près de 70 ans, s'attache à promouvoir les intérêts des familles et à aider les populations en difficulté dans le respect de valeurs déclinées dans ses actions et ses représentations :
▪ L'UDAF 54 est pluraliste et indépendante. A ce titre, l'action familiale de l'UDAF 54 s'inscrit dans la continuité et au-delà des clivages politiques : elle donne son avis en toute liberté aux pouvoirs publics
▪ Soucieuse de l'intérêt général, l'UDAF 54 fonde son action sur la solidarité des familles ainsi que celle des membres de son réseau qui la compose
▪ Son action repose sur un fonctionnement démocratique et responsable, marqué par l'engagement de bénévoles dans l'animation et la gestion des associations familiales pour l'amélioration des conditions de vie des familles et la défense de leurs intérêts matériels et moraux.
Le projet associatif est un outil fédérateur qui précise notamment le cadre de référence et les valeurs sur lesquelles reposent les actions de l'UDAF 54.

1.2. LES ACTIVITES DE L'UDAF 54

L'UDAF de Meurthe-et-Moselle porte la voix des familles du département et les représente auprès des pouvoirs publics. Notre association accueille, informe les familles et/ou les personnes en situation de vulnérabilité dans leur quotidien. Elle accompagne quotidiennement des personnes qui souhaitent conquérir le plein exercice de leur citoyenneté, exercer leurs droits, retrouver une dignité ou trouver une place dans la société. Ce sont différents services d'intérêt familial, dont certains confiés par les pouvoirs publics, qui sont proposés.


Logement et environnement
Consommation et budget familial
SOLIDARITE FAMILIALE
Prestations et droits des familles
Accompagnement des vulnérabilités
Parentalité et éducation

2. LES MISSIONS ET CADRE REGLEMENTAIRE DU SERVICE DELEGUES AUX PRESTATIONS FAMILIALES

2.1. LA LOI 2007-293 DU 5 MARS 2007

La loi du 5 mars 2007 (N° 2007-293), réformant la protection de l'enfance, a transformé la mesure de Tutelle aux Prestations Sociales Enfants en Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF). Cette mesure est désormais inscrite dans le Code civil (article 375-9-1). La MJAGBF vient enrichir la palette des mesures d'assistance éducative dont disposent les Juges des Enfants.

Mise en place de la mesure : la MJAGBF est une mesure prononcée dans le cadre d'une protection judiciaire de l'enfant, ordonnée par le juge des enfants et régie par la Loi de la Protection de l'Enfance. La mesure est mise en place soit à l'initiative du juge à l'occasion de l'ouverture d'une mesure d'assistance éducative, soit suite à une saisine :

- d'un parent ou du représentant légal, de l'enfant concerné,
- ou du procureur saisi par le président du Conseil départemental qui lui signale toute situation d'enfance en danger pour laquelle une MJAGBF apparaît nécessaire.

Contenu de la mesure : la MJAGBF confie les prestations familiales* à un tiers, lorsque celles-ci ne sont pas employées pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants, et si l'accompagnement en économie sociale et familiale (MAESF) n'apparaît pas suffisant pour rétablir une gestion autonome des prestations.

Extrait de l'article 375-9-1 du Code civil : *Lorsque les prestations familiales ou le RSA servi aux parents isolés ne sont pas employés pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants et que l'accompagnement en économie sociale et familiale 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 les décisions, en s'efforçant de recueillir l'adhésion des bénéficiaires des prestations familiales 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.

Comme d'autres actions de protection de l'enfance, la mesure intervient nominativement pour un ou plusieurs enfants. Cependant c'est une intervention « familiale » qui concerne l'ensemble ou une partie des enfants rattachés à l'autorité parentale.

Durée de la mesure : la durée de la mesure est comprise entre 6 mois à 2 ans maximum, renouvelable.

Objectifs de la mesure : l'instauration de la mesure a pour objectif d'apprendre aux parents à mieux prendre en compte les besoins élémentaires de leurs enfants qui doivent être des priorités. Elle vise aussi préserver le maintien de l'enfant dans son milieu familial. Elle est une alternative au placement, ou est un accompagnement au retour des enfants au domicile après placement.

*la prestation d'accueil du jeune enfant, les allocations familiales, le complément familial, l'allocation de logement, l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé, l'allocation de soutien familial, l'allocation de rentrée scolaire, l'allocation journalière de présence parentale.

2.2. LA LOI DU 14 MARS 2016

LA LOI N° 2016-297 DU 14 MARS 2016, RELATIVE À LA PROTECTION DE L'ENFANT, affirme l'importance d'une protection de l'enfance centrée sur les besoins fondamentaux :

« Article L. 112-3. - La protection de l'enfance vise à garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits. »

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.

Le rapport « Démarche de consensus sur les besoins fondamentaux de l'enfant en protection de l'enfance », remis par le Dr Marie-Paule Martin-Blachais, en 2017, constitue ainsi un document incontournable pour les délégués aux prestations familiales.

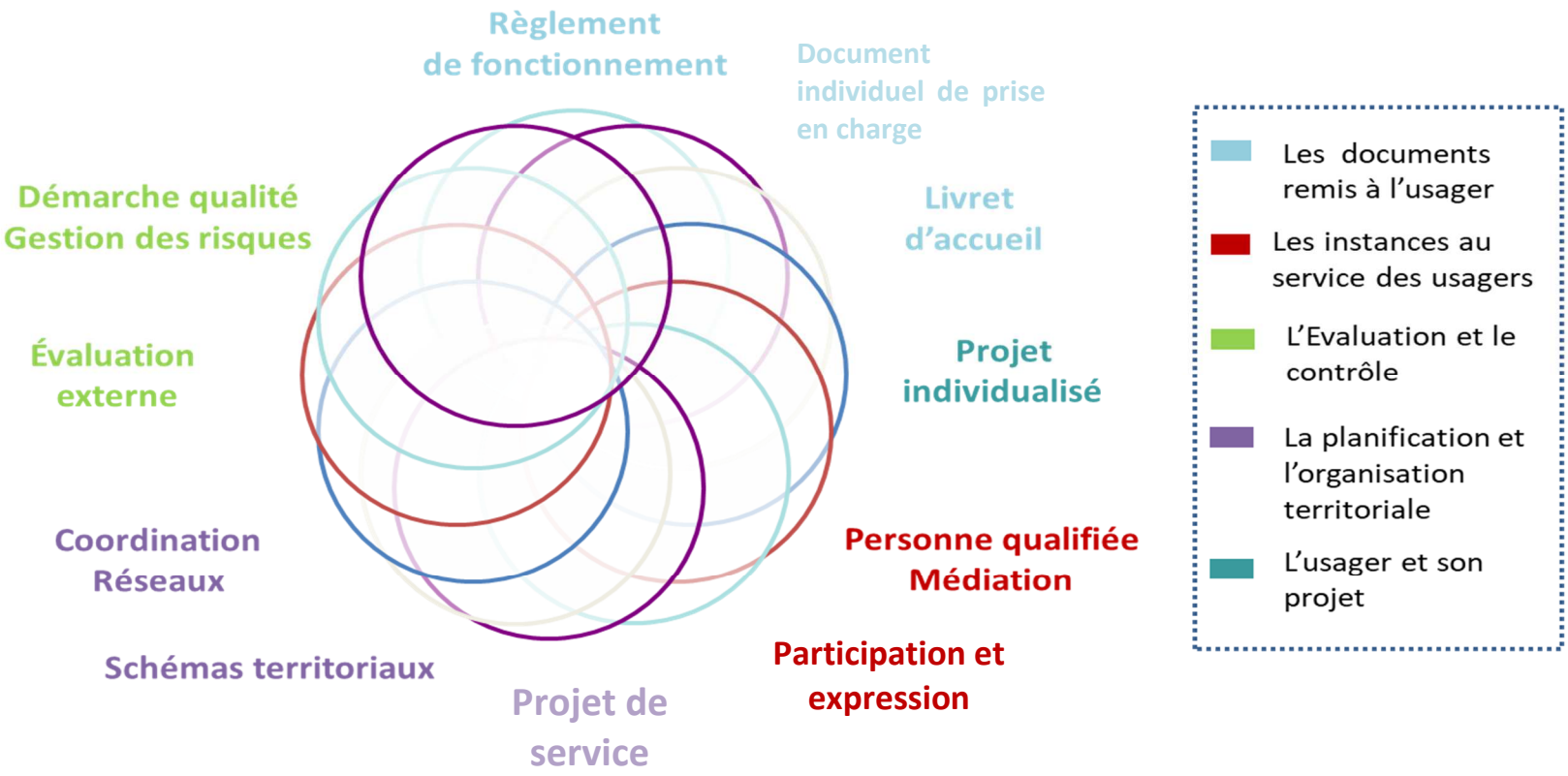
Ce rapport distingue : le besoin de sécurité en tant que méta-besoin : besoins physiologiques et de santé, de protection et de sécurité affective et relationnelle les besoins fondamentaux universels de l'enfant : estime de soi, identité, cadre de règles et de limites, expériences et exploration du monde les besoins spécifiques et particuliers en protection de l'enfance (éviter les ruptures successives, permettre l'accès à une nouvelle figure de l'attachement, assurer une continuité dans la relation, expliquer les décisions et leur donner sens,…).

Ce rapport définit un cadre de référence national d'évaluation, centré sur les besoins de l'enfant, son bien-être et ses droits. Il invite à prendre en considération quatre niveaux d'analyse : les relations familiales le premier réseau de sociabilité (crèche, école…) la famille élargie le soutien des institutions et services et les facteurs relevant du macro-système (la loi, la culture, les valeurs).

C'est dans le cadre de cette approche dite écosystémique que la situation d'un enfant doit être évaluée en prenant en compte ses besoins (en fonction de son âge et de sa singularité), les capacités des figures parentales et les facteurs familiaux/environnementaux pouvant influer sur les réponses à ses besoins (cf. référentiel UNAF sur la mise en œuvre de la mesure, 2021).

2.3. LA LOI 2002 -2

2.3.1. Les principaux apports de la loi en faveur de la promotion des droits des personnes accompagnées



2.3.2. La charte des droits et libertés de la personne accueillie

1 Le droit à un accompagnement

Le droit de bénéficier d'un accompagnement, pour tous

2 Le droit à une aide adaptée

Le droit de bénéficier d'une aide personnalisée, tout au long de la vie

3 Le droit à l'information

Le droit de bénéficier d'une information simple et complète sur son accompagnement, ses lieux de vie, les autres possibilités d'accompagnement, le respect de sa vie personnelle

4 La libre participation de la personne

Le droit de bénéficier d'informations simples à comprendre, d'un projet personnalisé ainsi que d'une aide

5 Le droit au refus

Le droit de refuser les aides proposées, de demander un changement

6 Le droit au respect des liens familiaux

Le droit à une aide afin de maintenir les liens familiaux

7 Le droit à la protéction

Le droit de conserver ses informations personnelles privées, tant que l'on n'a pas donné son accord

8 Le droit à l'autonomie

Le droit de circuler librement, d'être accompagné en cas de besoin, d'avoir une vie sociale en dehors de l'établissement, de disposer de ses biens, et de son salaire, hors décision du juge

9 Le principe de prévention et de soutien

Le droit de bénéficier d'un soutien, familial et/ou professionnel

10 Le droit à la citoyenneté

L'établissement doit aider la personne à connaître ses droits et à respecter ses devoirs

11 La liberté de croyance

Le droit au respect de sa religion

12 La dignité et l'intimité de la personne

Le droit à une intimité, une vie affective et sexuelle et au respect du choix de l'autre

3. LA MESURE EXERCEE

Article 375-9-1 du Code Civil

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

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.

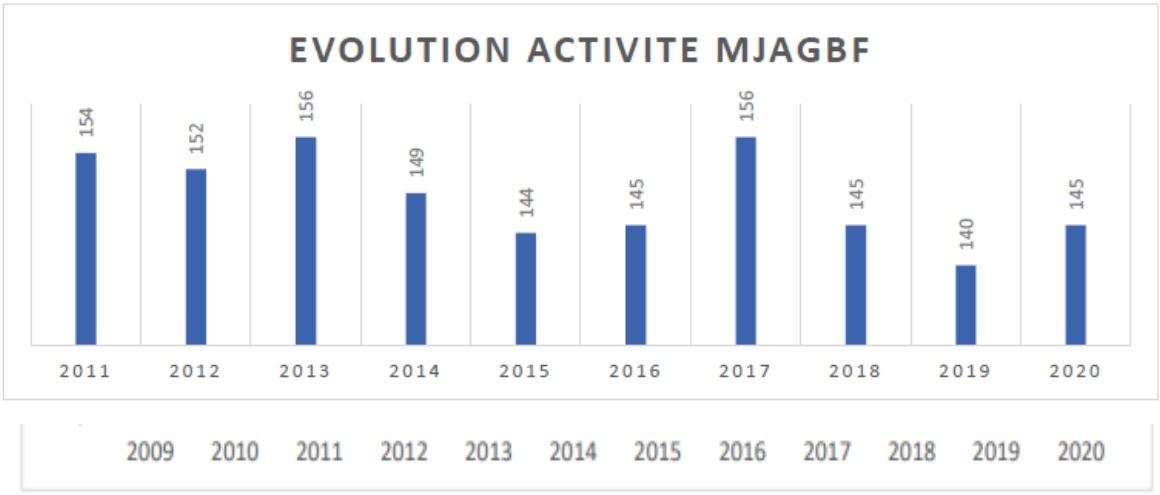
Article 1200-2 du Code Civil

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

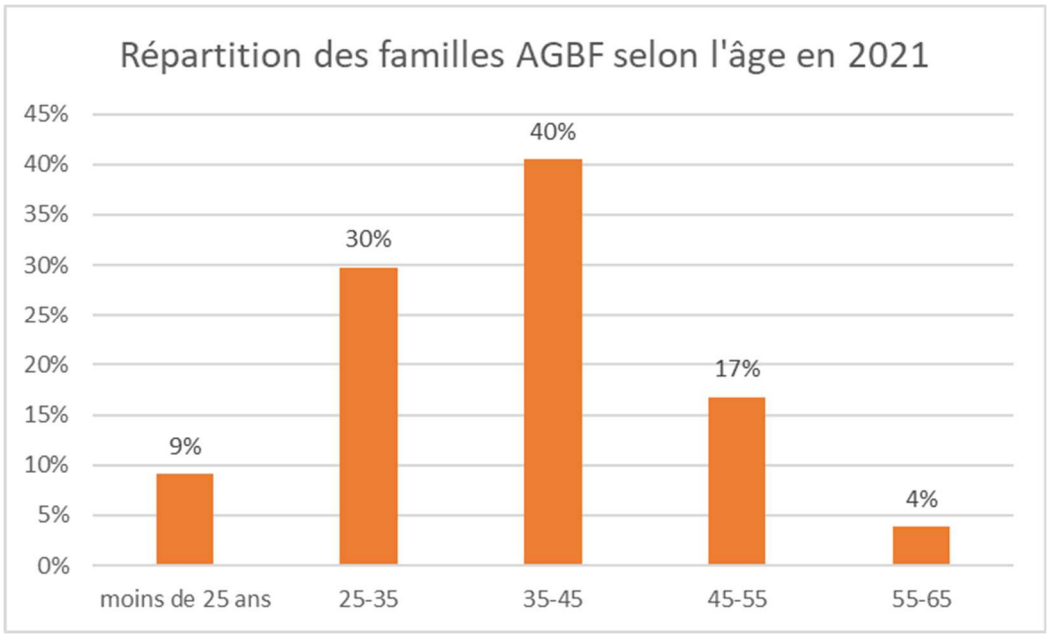
Si l'allocataire ou l'attributaire des prestations familiales change de lieu de résidence, les dispositions des deuxième et troisième alinéas de l'article 1181 s'appliquent.

4. LES PERSONNES ACCOMPAGNEES

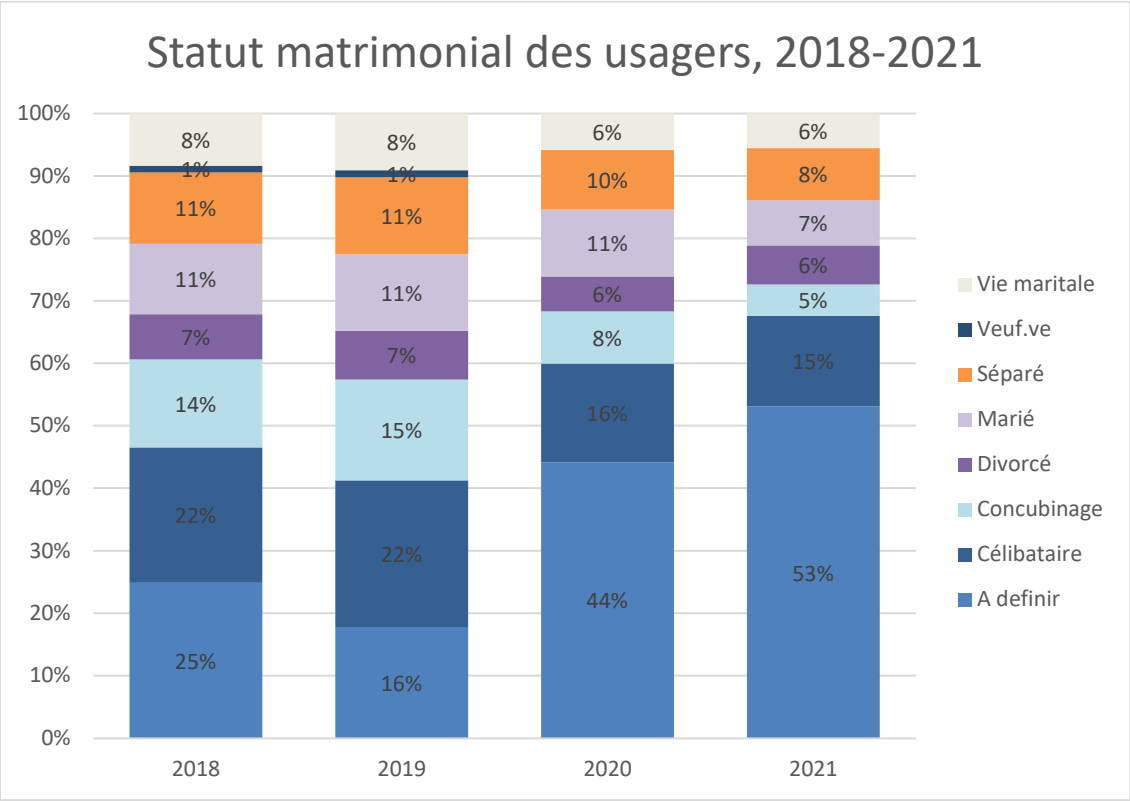
Le service AGBF exerce en moyenne 146 mesures sur les cinq dernières années et l'activité du service est en croissance (+3,44% entre 2019 et 2020).



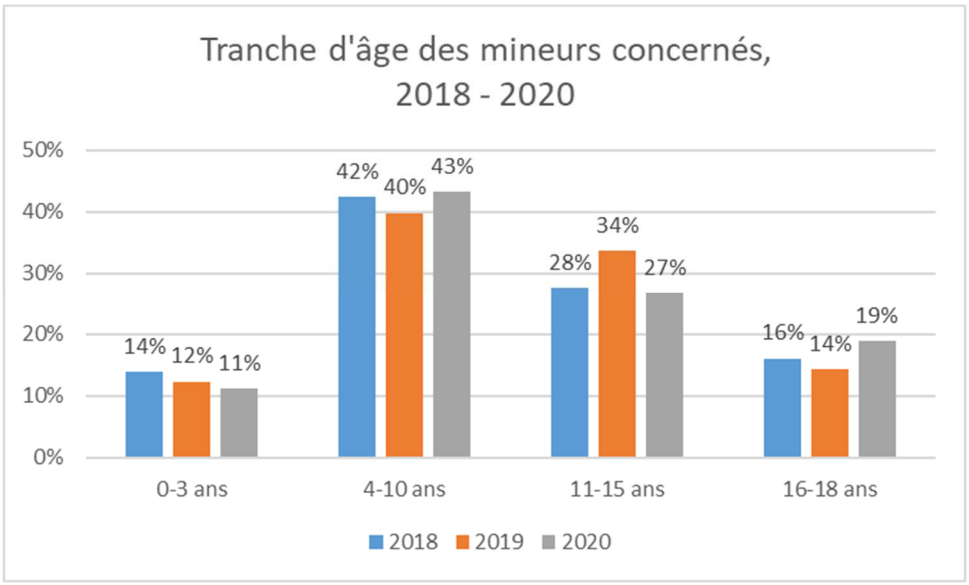
Il accompagne 17% d'hommes et 83% de femmes pour l'année 2021.
Les usagers ont majoritairement moins de 45 ans.



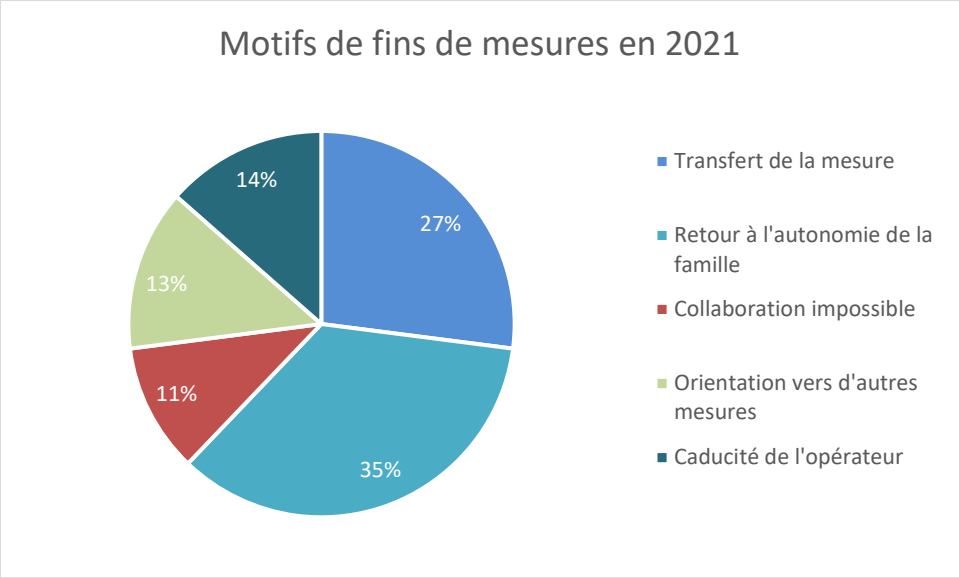
72% des personnes suivies sont des familles monoparentales (situation à définir, célibataires, divorcées, ou séparées).



Les mesures concernent majoritairement des enfants âgés de 4 à 10 ans. Ce constat est stable sur les trois dernières années.



En 2021, 37 mesures ont pris fin, contre 31 nouvelles mesures reçues durant l'année. Les fins de mesures sont majoritairement dues à un retour à l'autonomie de la famille ou à un transfert de la mesure en raison d'un déménagement par exemple.



5. UNE ORGANISATION REPENSEE POUR FAVORISER LA PROXIMITE DES REPONSES AUX BESOINS

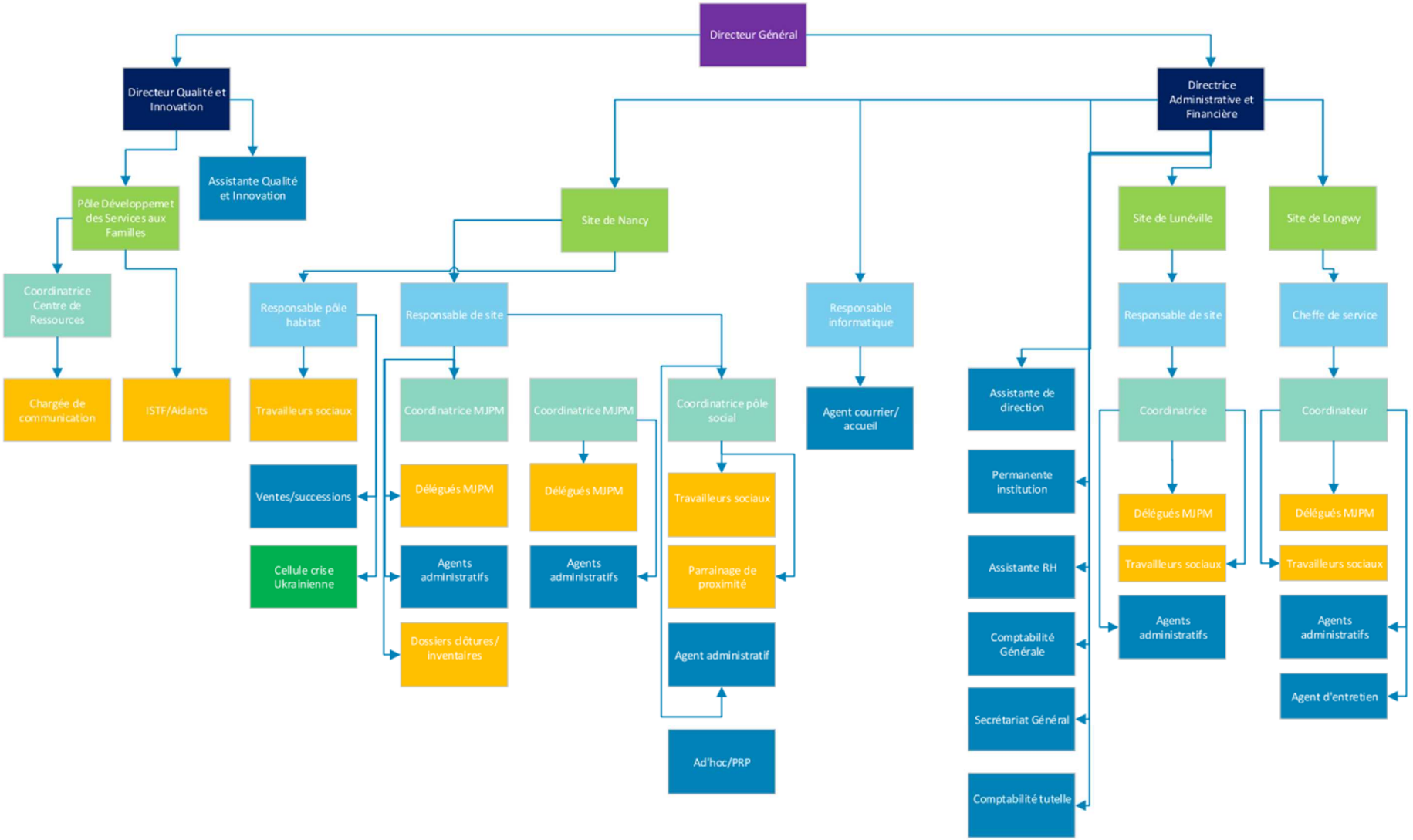
La mise en œuvre de trois équipes territorialisées permet d'apporter une réponse adaptée au plus proche des attentes et des besoins de la population et notamment des publics fragiles et vulnérables protégés par une mesure d'aide à la gestion du budget familial ou une mesure judiciaire à la protection des majeurs. Elle facilite également le développement d'un réseau de proximité avec les partenaires locaux (Conseil Départemental, Psychiatrie, CHRS par exemple).

SITE DE LONGWY
15 C rue Anatole France -
CS 21406
54414 LONGWY CEDEX
Tél : 03 82 23 41 80

SITE DE LUNEVILLE
4 rue des Frères Heckler
CS 90119
54304 LUNEVILLE CEDEX
Tél : 03 83 73 65 94

SIEGE SOCIAL NANCY
11 rue Albert Lebrun
CS 42143
54021 NANCY CEDEX
Tél : 03 83 30 59 13

Organigramme 2022



6. UN PROJET PILOTE A L'APPUI D'UN PLAN D'ACTIONS A 5 ANS

Les perspectives d'évolution du projet s'organisent autour de trois axes transversaux :

AXE 1
PILOTAGE ET QUALITE

Axe 2
CADRE ETHIQUE ET RESPECT DES DROITS

AXE 3
PERSONNALISATION ET EVOLUTION DES PRATIQUES

Chaque axe est composé de plusieurs fiches actions :

AXE 1

Action N°1

PILOTAGE ET QUALITE

Définir et mettre en œuvre le pilotage de la politique qualité

Lien avec les politiques publiques et RBPP

- ✓ Décret n° 2021-1476 du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
- ✓ Critères du référentiel d'évaluation externe : « *l'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques* »

CONTEXTE / ENJEUX

La politique qualité de l'UDAF 54 a été engagée avec l'évaluation interne et la mise en place d'une fonction dédiée avec les postes de Directeur Qualité et Innovation et d'assistante qualité et innovation

La politique qualité, sur cette base, doit être déployée en associant l'ensemble des parties prenantes afin de l'inscrire dans le pilotage et l'accompagnement au quotidien

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Définir la politique d'amélioration continue de la qualité
- Se doter des outils afférents
- Initier une culture de la qualité au niveau de l'UDAF

ACTEURS CIBLES

- Salariés et cadres des structures
- Personnes accompagnées

PILOTE
Directeur Qualité et innovation

CONTRIBUTEURS
Comité de pilotage DACQ

MISE EN OEUVRE

Pérenniser le comité qualité mis en place pour l'élaboration des projets de service :

- Définir son mode de fonctionnement et la fréquence des réunions
- Impliquer les membres dans le pilotage des actions d'amélioration
- Elaborer une fiche de mission des membres du comité qualité
- Identifier les modalités de participation des bénéficiaires et des partenaires
- Élaborer une charte du comité qualité

Elaborer et mettre en œuvre le plan qualité :

- Compléter le plan d'amélioration de la qualité des actions d'amélioration identifiées dans le cadre des autres démarches de gestion des risques
- Tracer le suivi des actions et en rendre compte dans le rapport d'activité annuel
- Accompagner les pilotes des actions d'amélioration

Sensibiliser l'ensemble des acteurs :

- Associer des professionnels à la réalisation des actions
- Afficher le plan d'amélioration
- Inscrire 4 fois par an minimum, et en fonction des besoins, une information sur la politique qualité à l'ordre du jour des réunions des professionnels

Préparer l'évaluation externe :

- Prendre connaissance du référentiel
- Identifier le calendrier

INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Nombre de réunions du Copil qualité / nombre prévu
- ✓ Taux d'avancement des fiches actions prévues dans l'année

CALENDRIER
Structuration sept.-22- déc.-22
Puis tout au long de la mise en œuvre du projet

AXE 1

Action N°2

PILOTAGE ET QUALITE

Concevoir un mode de management de proximité cohérent avec les enjeux des services

Lien avec les politiques publiques et RBPP

- ✓ *RBPP* – « Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance » - Janvier 2009.
- ✓ « Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées » - juin 2008.

CONTEXTE / ENJEUX

L'UDAF 54 a opéré une réorganisation en mars 2022, qui a apporté des changements dans les lignes hiérarchiques, les fonctions et rôles des cadres au niveau des territoires. Des postes de coordonnateurs ont également été créés.
La crise sanitaire a réduit les temps d'échanges en équipe. Le sentiment d'isolement des professionnels s'est accru, avec une moindre perception de la dimension de service dans l'exercice des mesures. La majorité des professionnels est d'ailleurs en demande d'appui technique plus renforcé dans le cadre de l'exercice des mesures.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Accompagner les cadres intermédiaires et les coordonnateurs dans leur positionnement vis-à-vis des équipes
- Motiver les professionnels sur la base de relations bienveillantes
- Remettre en place les instances favorisant le travail en équipe

MISE EN OEUVRE

Mettre à jour les fiches de poste des responsables de site et des coordonnateurs en lien avec la réorganisation opérée
- Articuler les rôles et les fonctions des responsables de site et des coordonnateurs vis-à-vis des équipes
- Harmoniser les pratiques au niveau des territoires

Définir les modalités d'animation des équipes selon les territoires, en veillant à la cohérence d'ensemble
- Fixer un planning à l'année avec des temps différenciés : fonctionnement, informations institutionnelles/qualité, thématique en lien avec l'accompagnement des personnes (veille règlementaire, présentation d'un partenaire en lien avec la thématique)

Mettre en place les points mesures avec les délégués, animés par les coordonnateurs :
- Structurer et définir ce temps d'entretien avec les délégués : durée, objectifs, contenu
- Planifier les temps individuels au trimestre
- Consolider la liste des majeurs et familles suivies

Former les responsables de site et les coordonnateurs pour développer un socle partagé de compétences en management sur les sujets suivants : la fonction et la posture de responsable, la mobilisation d'une équipe, les fondamentaux du management et de la conduite de projet

Prévoir, dans le plan de formation des professionnels, des orientations institutionnelles en lien avec le projet d'établissement : bientraitance, formation sur le handicap psychique, mise à jour de la formation Oméga, élaboration et évaluation des projets personnalisés

ACTEURS CIBLES

- Responsables de site, coordinateurs et salariés

PILOTE
Direction Générale

CONTRIBUTEURS
Comité de Direction

INDICATEURS DE REALISATION

Actualisation des fiches de poste des cadres et coordonnateurs
Nombre de réunions effectuées / réunions prévues.
Nombre de points mesures / nombre prévu
Nombre de formations réalisées / nombre prévu
Nombre de participants aux formations

CALENDRIER
sept.-22- juin-23

AXE 1	PILOTAGE ET QUALITE
Action N°3	Construire les outils permettant de mieux connaitre les besoins et évolutions des caractéristiques des publics accompagnés

Lien avec les politiques publiques et RBPP

✓ RBPP « *Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées» , « Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement et de service* »

CONTEXTE / ENJEUX

Les professionnels perçoivent l'émergence ou la prégnance de certains besoins des familles ou majeurs protégés (isolement, handicap psychique, rajeunissement d'une partie de la file active avec des plus jeunes en rupture de parcours de soins et d'accompagnement…)
Toutefois, lors de l'élaboration du projet de service, les données relatives aux personnes accompagnées suivies actuellement par l'UDAF 54 sont apparues insuffisantes pour qualifier et quantifier les besoins des personnes et pour réaliser une analyse précise des caractéristiques du public et des évolutions.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Construire les outils de suivi et d'analyse des caractéristiques du public
- Adapter l'usager et la configuration du dossier numérique de l'usager pour suivre en routine les indicateurs pertinents
- Veiller à l'adaptation des modalités d'accompagnement du public au regard des caractéristiques et évolutions relevées

MISE EN OEUVRE

Identifier les données et indicateurs nécessaires au suivi des caractéristiques du public (structuration familiale, revenu, profils des personnes, orientation en fin de mesure,…)

Réaliser une analyse des informations présentes dans les dossiers des usagers:
- Identifier les informations existantes mais qui ne font pas l'objet d'une extractions
- Identifier les informations manquantes par rapport aux indicateurs identifiés
- Analyser les circuits de saisie des informations
- Mettre en place des formulaires de saisie dans le logiciel si nécessaires pour que les données puissent être extraites facilement

Veiller à la mise à jour des dossiers des usagers par les professionnels :
- Donner des consignes de remplissage et de mise à jour des informations au niveau des professionnels pour qu'ils puissent remplir les données dans le cadre du suivi des personnes (mandataires, délégués ou secrétaires)
- Mettre en place des requêtes automatisées permettant d'extraire les données et indicateurs en routine

Réaliser des extractions annuellement, analyser les caractéristiques des publics accompagnés pour faire apparaitre des besoins

Faire un retour aux équipes et identifier les impacts sur les pratiques / actions à conduire dans le cadre de la démarche qualité

ACTEURS CIBLES

- Responsables de site, coordonnateurs et salariés

PILOTE
Directeur qualité et innovation

CONTRIBUTEURS
Professionnels des équipes

INDICATEURS DE REALISATION

Liste des données et indicateurs
Procédure de saisie des informations

CALENDRIER
sept.-22- févr.-23

AXE 1	PILOTAGE ET QUALITE
Action N°4	Améliorer la gestion documentaire

Lien avec les politiques publiques et RBPP

- ✓ Le règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes
- ✓ Critères du référentiel d'évaluation externe : *« L'ESMSS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes » « les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formées aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention »*

CONTEXTE / ENJEUX

La gestion documentaire existe en tant que telle au sein de l'UDAF54. Les documents sont chartés et référencés. Les documents sont gérés à divers niveaux (UDAF, territoire), avec un système documentaire précis permettant–d'organiser, de gérer et de faciliter l'accès aux données, nécessaires au fonctionnement et à l'accompagnement des personnes, tout en assurant leur sécurité.
Le système de gestion documentaire suppose néanmoins une veille active pour vérifier l'actualité et le circuit des documents.

MISE EN OEUVRE

Mettre en place un groupe utilisateurs GED pour assurer la veille et la mise à jour des documents et des circuits.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Mettre en place une organisation permettant de réviser et de diffuser les documents de manière cohérente pour tous les territoires d'intervention
- Assurer une veille active avec les utilisateurs GED pour garantir la pertinence des circuits des documents

ACTEURS CIBLES

- Professionnels utilisateur de la gestion électronique des documents

PILOTE
Directeur Général/ Administrateur du système de Gestion Electronique des documents

CONTRIBUTEURS
Professionnels utilisateurs GED

INDICATEURS DE REALISATION

Calendrier des réunions
Représentation par métier des utilisateurs GED
Reporting plan d'actions
Bilan annuel présenté à la Direction

CALENDRIER
sept-22- déc.-22

AXE 2

Action N°1

CADRE ETHIQUE ET RESPECT DES DROITS

Délivrer une information précise et adaptée aux usagers

Lien avec les politiques publiques

- ✓ Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 portant rénovation de l'Action sociale et médico-sociale.
- ✓ Décret n° 20008-1556 du 31 décembre 2008 précisant le contenu de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée
- ✓ Critères du référentiel d'évaluation externe : « *la personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée* »

CONTEXTE / ENJEUX

Les outils de la loi 2002-2 sont des supports d'information des personnes accompagnées leur permettant de mieux adhérer, comprendre et participer à l'accompagnement.
Le contenu de ces outils a été révisé sans toutefois que l'accessibilité des documents soit suffisamment travaillée. En outre, d'autres éléments de droits peuvent être mieux expliqués aux usagers pour favoriser leur participation à la mesure et promouvoir leur autonomie.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Renforcer l'information des usagers sur leurs droits et devoirs
- Diffuser les outils d'information de manière adaptée pour les personnes accompagnées

ACTEURS VISÉS

- Les personnes accompagnées et leurs proches

PILOTE
Directeur Qualité Innovation

CONTRIBUTEURS
Les bénéficiaires + professionnels + partenaires

MISE EN OEUVRE

- Travailler sur la mise en forme des notices d'information (livrets d'accueil), règlements de fonctionnement et chartes pour les rendre accessibles : Picto, FALC, braille, recours à des interprètes en langue des signes ou langues étrangères, vidéos…en associant les personnes accompagnées ,
- Faire valider les documents par le Conseil d'administration
- Présenter les outils dans chaque territoire, aux professionnels et aux bénéficiaires
- Définir le mode de diffusion de ces outils aux nouvelles personnes accompagnées et aux professionnels

- Réaliser des outils d'informations simplifiés expliquant des éléments de droits : la démarche de DIPM et DIPC, les directives anticipées, la personne de confiance, les droits en fonction du type de mesure, (consentement aux soins, choix du lieu de vie,…)

- Organiser de séances collectives auprès des usagers à visée informative (réunion, visio, vidéo, tutoriel…)

- Tout au long de l'exercice de la mesure, dans un cadre individuels rappeler aux personnes accompagnées, aux professionnels et aux partenaires les objectifs, contours et limites des mesures exercées, notamment dans le cadre du DIPM

INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Mise à jour des documents d'information dans une forme adaptée
- ✓ Affichage des outils dans les locaux
- ✓ Nombre de supports créés ou modifié
- ✓ Nombre de réunion d'information réalisées / nb prévu, nb de participants

CALENDRIER
janv.-23-déc.-24

AXE 2

Action N°2

CADRE ETHIQUE ET RESPECT DES DROITS

Développer la participation des personnes au fonctionnement du service et à son accompagnement

Lien avec les politiques publiques

- ✓ Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 portant rénovation de l'Action sociale et médico-sociale.
- ✓ Article D471-12 du Décret n°2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales : « *La participation peut s'exercer selon les modalités suivantes : 1° Par l'institution de groupes d'expression institués au niveau du service ou d'une partie de ce service ; 2° Par l'organisation de consultations sur toutes questions concernant l'organisation ou le fonctionnement du service [...] ; 3° Par la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction* ».
- ✓ RBPP *Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique*
- ✓ Critère du référentiel d'évaluation externe *: « La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toute autre forme de participation » « la personne accompagnée est soutenue dans son expression »*

CONTEXTE / ENJEUX

La participation est en prise directe avec le retissage du lien social et contribue ainsi à la dynamique d'inclusion sociale des personnes, la posture de citoyen.
Les personnes accompagnées n'ont pas nécessairement la perception d'une dimension de service dans le cadre de l'exercice de la mesure et sont souvent dans une relation strictement duelle avec le mandataire ou le délégués AGBF.
La culture de la participation est à construire au niveau de l'UDAF54 qui a uniquement réalisé à ce stade, une enquête dans le cadre de l'évaluation interne.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Définir les modalités de participation les plus adaptées pour les personnes accompagnées
- Ouvrir des espaces de participation sur le fonctionnement du service et dans le cadre de l'accompagnement individuel

ACTEURS VISÉS

- Les personnes accompagnées et leurs proches

PILOTES : Responsable de chaque site

CONTRIBUTEURS
Les bénéficiaires/entourage personnel
Les professionnel externe
Les professionnel des équipes UDAF

CALENDRIER
Sept.-22- sept.-24

MISE EN OEUVRE

- Identifier le(s) objectif(s) et les niveaux de la participation des personnes protégées au fonctionnement du service et les formaliser dans le(s) document(s) institutionnel(s)
- Développer les espaces de participation sociale dans chaque territoire :
  - Définir les objectifs des temps de participation, les animateurs, les participants, les contenus et modalités pratiques
  - Présenter les éléments définis à l'ensemble des professionnels et aux personnes accompagnées
  - Mettre en place des réunions d'expression, à périodicité régulière sur chaque territoire, éventuellement dans les locaux de partenaires
  - Associer les personnes accompagnées à des projets collectifs (ex: montage d'un atelier, rencontre avec des acteurs du territoire, conception d'outils d'information adaptés etc.)
- Renforcer la participation des personnes dans le cadre des DIPC et DIPM :
  - Identifier des actions à mettre en place par la personne elle-même dans le cadre de son DIPM/DIPC en particulier pour les personnes en curatelle
  - Recueillir et retranscrire son avis de manière plus systématique
  - Rédiger le DIPM/DIPC avec la personne, lui permettre de l'écrire lorsqu'elle est en mesure de le faire
- Organiser une veille sur des initiatives en matière de participation, dans le réseau des UDAF et autres acteurs

INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Document présentant les niveaux et objectifs de la participation
- ✓ Nb de réunions d'expression / territoire/ an . Nombre de participants
- ✓ Nb de projets montés avec la participation des usagers
- ✓ Nb de DIPC/DIPM ou des actions sont directement à mettre en place par la personne

AXE 2

Action N° 3

CADRE ETHIQUE ET RESPECT DES DROITS

Engager une culture associative de promotion de la bientraitance

Lien avec les politiques publiques et RBPP

- ✓ « Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux » Octobre 2010
- ✓ « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre », juillet 2008
- ✓ Critères du référentiel d'évaluation externe : *« L'ESMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs » « Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance »*

CONTEXTE / ENJEUX

La bientraitance est une culture qui doit inspirer les actions individuelles et les relations collectives au sein de l'association. Elle vise à promouvoir le bien-être des personnes accompagnée, par une recherche permanente de personnalisation de l'accompagnement. Ainsi, elle engage l'ensemble des parties prenantes dans un questionnement et une recherche continue d'adaptation.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Promouvoir l'ouverture et la confrontation des pratiques professionnelles
- Rendre lisible l'accompagnement et les pratiques professionnelles
- Soutenir le renforcement des compétences

MISE EN OEUVRE

- Promouvoir l'ouverture et la confrontation des pratiques professionnelles :
  - Formaliser l'accueil des nouveaux salariés
  - Mettre en place des temps d'échanges pluri professionnels aux ESMS sur des situations ou des thèmes de travail ou des évolutions règlementaires, des projets innovants
  - Remettre en place les séances d'analyse de la pratique professionnelle
  - Favoriser la mobilité professionnelle et le renouvellement au sein des équipes

- Sensibiliser les professionnels aux RBPP :
  - Identifier les RBPP prioritaires
  - Prendre en compte les RBPP dans les travaux internes institutionnels
  - Mettre à disposition les synthèses des RBPP
  - Organiser chaque année une journée d'étude au niveau associatif avec des ateliers sur les RBPP prioritaires

ACTEURS VISÉS

- Les cadres
- Les professionnels
- Les personnes accompagnées

PILOTE
Directrice Administrative et Financière

CONTRIBUTEURS
Responsable de sites/Coordinateurs

INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Nombre de RBPP travaillées dans l'année
- ✓ Nombre de séances d'analyse de la pratiques professionnelle/ an/ par établissement

CALENDRIER
sept.-22- sept.-24

AXE 2

Action N° 4

CADRE ETHIQUE ET RESPECT DES DROITS

Définir la politique associative de prévention de la maltraitance

Lien avec les politiques publiques

- ✓ **Ins**truction DGAS/2A n° 2007-112 du 22 mars 2007 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance
- ✓ Circulaire N° DGCS/SD2A/2014/58 du 20 février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la Bientraitance des personnes âgées et des personnes handicapées dans les établissements et services médico-sociaux relevant de la compétence des ARS.
- ✓ Code de procédure pénale : articles 434-1, 434-5, 226-10, 226-14, 223.3, 223.4
- ✓ Code de l'Action Sociale et des familles : articles L313-24 et L311-3
- ✓ Décret n° 2016-1813 du 21/12/2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociale
- ✓ Article 4 loi du 14 Mars 2016- Article 48 loi 2002-2
- ✓ RBPP « La mission du responsable d'établissement et le rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance », HAS 2008
- ✓ *Critères du référentiel d'évaluation externe : « L'ESMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéficie des personnes accompagnées « « L'ESMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence et met en place des actions correctives » « Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement des faits de maltraitance »*

CONTEXTE / ENJEUX

Le signalement d'actes de maltraitance est obligatoire. Il doit être encadré par un protocole de signalement interne et externe et connu de tous les professionnels. Ainsi, la politique déployée par l'Association pour empêcher toute forme de maltraitance est définie et permet de garantir la sécurité des personnes accompagnées.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Développer une conscience et une connaissance des risques de maltraitance
- Déployer la politique et les outils permettant la prévention de la maltraitance et le cas échéant la gestion des situations repérées
- Organiser un traitement systématique des faits de maltraitance

ACTEURS VISÉS

- Cadres
- Professionnels
- Personnes accompagnées et leurs proches

PILOTE
Directeur Qualité Innovation

CONTRIBUTEURS
Responsables de site / Coordinateurs

MISE EN OEUVRE

- Élaborer une cartographie des vulnérabilités et risques des personnes accompagnées (type de risques, criticité, action préventive, modalités de suivi) afin de mettre en place des actions préventives dont le suivi sera intégrée au plan d'amélioration de la qualité
- Former les professionnels : aux formes de maltraitance, aux procédures et outils déployés au niveau associatif, aux responsabilités encourues
- Définir dans une procédure les modalités de signalement des faits de maltraitance, le circuit de traitement, y compris d'enquête et d'information des autorités compétentes
- Informer ou former les membres de l'encadrement sur les obligations de signalement
- Sensibiliser les personnes accompagnées : affichage du numéro national, information dans les instances d'expression, information dans le Règlement de Fonctionnement
- Informer systématiquement les nouveaux salariés, les stagiaires, les partenaires de la politique en place

INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ La procédure relative à la prévention de la maltraitance
- ✓ 50 % de professionnels formés sur ce sujet d'ici 5 ans

CALENDRIER
sept.-22- sept.-24

AXE 2

Action N° 5

CADRE ETHIQUE ET RESPECT DES DROITS

Mettre en place la politique de gestion des événements indésirables

Lien avec les politiques publiques et RBPP

- ✓ La loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, qui étend l'obligation de déclarer les EIG aux établissements médico-sociaux
- ✓ L'instruction du 17 février 2017
- ✓ *Critères du référentiel d'évaluation externe : « L'ESMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables » « L'ESMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes » « Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettre en place les actions correctives » « Les professionnels sont régulièrement sensibilités et/ou formés à la gestion des événements indésirables »*

CONTEXTE / ENJEUX

Tout événement survenant au sein de l'établissement et pouvant avoir des conséquences néfastes sur l'usager, le personnel ou les biens, le fonctionnement de l'établissement, l'environnement ou encore des répercussions pouvant porter atteinte à la notoriété de l'établissement est qualifié d'événement indésirable. Leur repérage et leur analyse s'inscrivent pleinement dans la politique d'amélioration de la qualité et permet, à terme, par des actions préventives et curatives de limiter les risques.

MISE EN OEUVRE

- Cartographier les risques
- Etablir, diffuser et adapter un plan de continuité d'activités
- Améliorer le contenu de la fiche de déclaration des EI
- Revoir la procédure de gestion événements indésirables, depuis la déclaration, le traitement immédiat, l'analyse des causes, la consolidation au niveau central, la clôture de l'événement
- Consolider au niveau central chaque année l'ensemble des EI déclarés, les analyse en copil qualité et identifier des actions d'amélioration à inscrire dans le PAQ

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Inscrire la gestion des événements indésirables dans la politique d'amélioration de la qualité
- Sensibiliser les professionnels et les personnes accompagnées

ACTEURS VISÉS

- Les cadres pour déployer la démarche
- Les professionnels
- Les personnes accompagnées

PILOTE
Direction générale

CONTRIBUTEURS
Responsables de sites, professionnels des équipes, personnes accompagnées

INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ La procédure de gestion des événements indésirables
- ✓ Le nombre d'actions de formation auprès des professionnels
- ✓ Le taux de progression des événements indésirables déclarés sur 3 ans à partir de la mise en place de l'action

CALENDRIER
sept.-22- sept.-24

AXE 3	PERSONNALISATION ET EVOLUTION DES PRATIQUES
Action N°1	*Faire du DIPC un outil support de l'accompagnement des parents, articulé avec le projet de l'enfant et des partenaires*

Lien avec les politiques publiques

- ✓ RBPP - « Les attentes de la personne et le projet personnalisé »
- ✓ Critères du référentiel d'évaluation externe : « *La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement* » « *la personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement* » « *la personne avec son entourage et les professionnels en équipe coconstruisent le projet d'accompagnement* » « *les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement* »

CONTEXTE / ENJEUX

Les DIPC ne sont pas formalisés pour l'ensemble des usagers. Ils ne sont pas suffisamment élaborés à l'appui d'une évaluation fine des besoins et capacité des personnes.
Les professionnels ne se sont pas saisis des documents dans le cadre de l'accompagnement des personnes.
L'équipe AGBF participe actuellement à un groupe régional des UDAF qui a pour objectif d'harmoniser les démarches et les outils associés à l'élaboration des DIPC.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Renforcer la formation des professionnels sur l'élaboration du projet personnalisé /DIPM
- Articuler les démarches de DIPC avec les partenaires intervenant auprès des familles

MISE EN OEUVRE

- Organiser une formation en intra sur l'élaboration, le suivi et l'évaluation du projet personnalisé
- Finaliser les outils supports de la démarche de projet personnalisé en lien avec les travaux du groupe régional des UDAF
- Mettre à jour les outils permettant d'analyser la situation de la personne, identifier ses besoins et capacités
- Formaliser la cartographie des acteurs/institutions dans l'environnement de la personne, et leur rôle/actions/ressources pour la personne
- Articuler le DIPC avec les autres intervenants :
  - Réaliser un point annuel avec les autres intervenants, en particulier avec les intervenants à l'ASE
  - Rencontrer les juges des enfants annuellement pour valoriser les mesures, les évolutions
  - Mentionner les partenaires intervenants dans les DIPC
- Mettre à jour le processus d'élaboration, de suivi et de mise en œuvre du DIPC

ACTEURS CIBLES

- Salariés
- Acteurs du territoires : juges des enfants, référent ASE, équipes des ESMS intervenant auprès des enfants

PILOTE
Coordinatrice AGBF

CONTRIBUTEURS
Equipe AGBF

INDICATEURS DE SUIVI/EVALUATION

- Révision des outils liés à la démarche
- Formation réalisée / nombre de participants
- Nb de DIPM formalisés / Nb de personnes accompagnées
- Evaluation qualitative d'un échantillon de DIPM par les cadres

CALENDRIER
sept.-22-sept.-23

AXE 3

Action N°2

PERSONNALISATION ET EVOLUTION DES PRATIQUES

Développer l'approche collective dans l'accompagnement des personnes

Lien avec les politiques publiques

✓ RBPP - « Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique »

CONTEXTE / ENJEUX

Les professionnels réalisent principalement des accompagnements individuels, et n'ont par ailleurs pas toujours la possibilité d'accompagner les personnes dans la réalisation de démarches, pour qu'ils acquièrent de l'autonomie dans tout ou partie de la gestion de leur budgets, des démarches administratives d'ouverture et de mise à jour des droits.

Il s'agirait de conduire des accompagnements permettant à l'usager de faire des démarches et de sortir de cette exclusivité du délégué et de son protégé.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Utiliser davantage l'approche collective dans l'accompagnement proposé
- Organiser des séances collectives à périodicité régulière, les intégrer dans le fonctionnement des équipes de territoire

ACTEURS CIBLES

- Salariés
- Personnes accompagnées

PILOTE
Coordinatrice Pôle Social (Nancy)

CONTRIBUTEURS
Salariés, personnes accompagnées, partenaires, service aux familles

MISE EN OEUVRE

En lien avec les ressources existantes du service aux familles (PCB notamment), l'approche collective peut être développée :

- Dans une logique informative

À l'ouverture de la mesure, regrouper des personnes pour expliquer la mesure, répondre à leurs questions; au moment du passage entre le délégué qui fait l'ouverture et le délégué qui suit. Ex une fois par trimestre.

- Dans une logique d'apprentissage et/ou de pair-aidance :
  - Connaissance des ressources du territoire, présentation d'un intervenant
  - Réalisation de dossier de d'aide, impôt,
  - Outil de gestion de l'agenda, des renouvellement de droits
  - Outils de gestion du budget

Sélectionner des sujets pour toucher des personnes (ex finance et pédagogie) concernées par les mêmes besoins et proposer des actions collectives.

Elaborer un programme de séances collectives (objectifs, contenu, participants, animateur)

Planifier, dans le fonctionnement de chaque territoire, des séances collectives à destination des personnes accompagnées

Convier les personnes accompagnées

Réaliser un bilan des séances collectives organisées (thème, nombre de participants, retour des participants)

INDICATEURS DE SUIVI/EVALUATION

- Nombre de séances proposées, thèmes abordés
- Nombre de participants
- Effets observés

CALENDRIER
sept.-22-sept.-24

AXE 3

Action N°3

PERSONNALISATION ET EVOLUTION DES PRATIQUES

Analyser les files actives et adapter l'accompagnement en fonction des capacités des personnes et des relais mobilisables

Lien avec les politiques publiques

✓ *Article 10 de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée a droit à une intervention personnalisée : « Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection, la personne bénéficie d'une intervention individualisée de qualité favorisant son autonomie et son insertion. La situation de la personne fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'adapter le plus possible sa situation à ses besoins »*

CONTEXTE / ENJEUX

Fonctionner « en file active » signifie analyser l'accompagnement proposé à chaque personne dans une logique de personnalisation de la protection déployée en interne et de subsidiarité avec des interventions d'autres acteurs du champ médicosocial ou d'acteurs dits du droit commun.
En outre, il s'agit après diagnostic individuel pour le service MJPM d'accompagner différemment les personnes (quelles ressources internes et externes mobilisées? Patrimoine? Psychiatrie?) en fonction du type de mesure de protection exercée.
Et pour le service de MJAGBF il s'agit d'identifier des relais dans l'accompagnement des familles pour personnaliser.
Dans certaines situations, les professionnels n'ont pas la possibilité (en termes de temps) d'accompagner les majeurs dans la réalisation de démarches personnelles

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Dynamiser les files actives
- Veiller à mettre en place un accompagnement interne et externe adapté au type de mesure

MISE EN ŒUVRE

- Identifier ou préciser les indicateurs de gestion de la file active de dossiers par mandataire : nature des objectifs travaillés avec les personnes, fréquence de rencontres, besoin d'accompagnement pour réaliser des démarches, durée de mesure, complexité de la situation…
- Analyser la file active (à l'appui des points mesures qui seront à mettre en place):
  - Reprendre les dossiers avec des durées de mesures longues
  - Identifier les leviers pouvant être activés tant auprès de la personne que des juges
  - Identifier les personnes pour lesquelles une mesure plus protectrice est à envisager
- Mieux distinguer les modalités d'accompagnement et les temps d'accompagnement en fonction de la mesure exercée :
  - Adapter le temps d'accompagnement direct ou indirect des personnes accompagnées, en collectif ou en individuel pour lesquelles la promotion de l'autonomie doit être renforcée
  - Utiliser davantage le levier des actions collectives pour accompagner les personnes dans les démarches
  - Identifier des acteurs / associations pouvant faire certaines démarches (administratives notamment) avec les majeurs protégés, notamment les associations adhérentes à l'UDAF54
  - Renforcer les visites et temps d'entretien

ACTEURS CIBLES

- Salariés
- Juges
- Partenaires

PILOTE
Coordinatrices Nancy

CONTRIBUTEURS
Equipe

INDICATEURS DE SUIVI/EVALUATION

- Résultat de l'analyse de la file active
- Nombre de personnes orientées vers une nouvelle mesure
- Nombre de visites
- Nombre d'actions collectives

CALENDRIER
sept.-22- sept.-24

AXE 3

Action N°4

PERSONNALISATION ET EVOLUTION DES PRATIQUES

Définir la politique partenariale et ses priorités

Lien avec les politiques publiques

- ✓ RBPP - « Ouverture de l'établissement à et sur son environnement », décembre 2008
- ✓ Critères du référentiel d'évaluation externe : « *l'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.* » « *L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.* » « *L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.* » « *L'ESMSS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés* »

CONTEXTE / ENJEUX

Les professionnels s'appuient, dans le cadre des projets d'accompagnement de chaque personne, sur une diversité « d'acteurs – ressources » extérieurs.
Parfois, les acteurs, notamment du droit commun ne connaissent pas les mesures de protection et d'aide à la gestion du budget familial et refusent un accès direct à certains droits aux personnes accompagnées.
Les professionnels de l'UDAF54 ne connaissent pas toutes les ressources mobilisables dans l'accompagnement des personnes, notamment au sein des associations familiales adhérentes à l'UDAF 54.
Il est également constaté une insuffisante capacité des services à valoriser les interventions, les droits des personnes accompagnées et à se faire connaitre son expertise sur le territoire.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Définir la politique partenariale
- Elaborer une cartographie des acteurs du territoire et identifier les priorités partenariales
- Faire connaitre les mesures de protection et les droits des personnes accompagnées dans ce cadre

MISE EN OEUVRE

- Faire un diagnostic des différents acteurs présents sur le territoire, points forts, atouts et manques
- Identifier au regard des missions de l'UDAF 54 et de ses orientations, les priorités, en matière de :
  - Promotion : présence dans les instances du territoire, communication sur le périmètre de l'UDAF 54, le bénéfice du droit commun pour les personnes sous mesures de protection…
  - Développement de nouvelles collaborations
  - Pérennisation des collaborations engagées
- Définir les niveaux de représentation et de partenariat, que ce soit stratégique au niveau association (CA) et de la direction générale ou au niveau opérationnel de chaque site.
- S'appuyer davantage sur les associations adhérentes à l'UDAF54 pour trouver des relais pour les personnes accompagnées (accompagnement individuel, démarches administratives,
- Rendre lisible l'ensemble des partenariats dans une cartographie (banque de ressources) :
  - Niveau de partenariat
  - Interlocuteur : fonction et coordonnées
  - Domaine d'action
  - Modalité de collaboration
  - Date de signature de la convention
  - …

ACTEURS CIBLES

- Salariés
- Acteurs des territoires

PILOTE
Directeur Qualité Innovation

CONTRIBUTEURS
Direction /Responsable de sites/coordinateurs

INDICATEURS DE SUIVI/EVALUATION

- Nombre de conventions signées
- Cartographie des partenaires
- Nombre de rencontres
- Nombre d'interventions des associations familiales auprès des personnes accompagnées

CALENDRIER
sept.-22- sept.-24

Le plan d'action est synthétisé dans le tableau ci-après :

N°	Intitulé de l'Action	Date de début	Echéance	Pilote (s)
	AXE 1 : PILOTAGE ET QUALITE			
1	Définir et mettre en œuvre le pilotage de la politique qualité	sept.-22	déc.-22	Directeur Qualité Innovation
2	Concevoir un mode de management de proximité cohérent avec les enjeux des services	sept.-22	juin-23	Direction Générale
3	Construire les outils permettant de mieux connaitre les besoins et évolutions des caractéristiques des publics accompagnés	sept.-22	févr.-23	Directeur Qualité Innovation
4	Améliorer la gestion documentaire	sept.-22	déc.-22	DG/Administrateur GED
	AXE 2 : CADRE ETHIQUE ET RESPECT DES DROITS			
1	Délivrer une information précise et adaptée aux usagers	sept.-22	déc.-24	Directeur Qualité Innovation
2	Développer la participation des personnes au fonctionnement du service et à son accompagnement	sept.-22	sept.-24	Responsable de chaque site
3	Engager une culture associative de promotion de la bientraitance	sept.-22	sept.-24	Directrice Administrative et Financière
4	Définir la politique associative de prévention de la maltraitance	sept.-22	sept.-24	Directeur Qualité Innovation
5	Mettre en place la politique de gestion des événements indésirables	sept.-22	sept.-24	Direction Générale
	AXE 3 : PERSONNALISATION ET EVOLUTION DES PRATIQUES			
1	Faire du DIPC un outil support de l'accompagnement des personnes	sept.-22	sept.-23	Coordinatrice AGBF
2	Développer l'approche collective dans l'accompagnement des personnes	sept.-22	sept.-24	Coordinatrice Pôle Social (Nancy)
3	Analyser les files actives et adapter l'accompagnement en fonction des capacités des personnes et des relais mobilisables	sept.-22	sept.-24	Coordinatrices Nancy
4	Définir la politique partenariale et ses priorités	sept.-22	sept.-24	Directeur Qualité Innovation