



*Avenant n°1 au Projet d'établissement du 15 mars 2011*

*"Consolidons le présent et maîtrisons notre avenir..."*

*"Consolidons le présent et maîtrisons notre avenir..."*

**POUR UN PROJET D'ETABLISSEMENT RESPONSABLE,**

**STRUCTURANT ET D'ENGAGEMENTS QUALITE**

# SOMMAIRE

Identité et avant –propos

I. LES MISSIONS SOCIALES ET D'INTERET FAMILIAL

II. LA MISE EN ŒUVRE DES ENGAGEMENTS QUALITE SERVICE 9 + 1

## Identité de l'UDAF de l'Aude :

Les Unions départementales des associations familiales ont été créées en 1945, par le Conseil National de la Résistance avec pour mission de défendre et de représenter l'intérêt de toutes les familles et de gérer les services d'intérêt familial que les pouvoirs publics voudront bien lui confier.

**Créée le 7 novembre 1945**, l'UDAF de l'Aude gère **depuis 1953** des services d'intérêt familial (une dizaine d'activités différentes à ce jour).

Présidée par Mme Andrée IBAL, depuis **le 9 juillet 2013**, elle compte 33 administrateurs et bénévoles et fédère à ce jour 53 associations agréées qui représentent plus de 3000 familles sur le département.

Elle est investie dans plusieurs pôles : protection des personnes vulnérables et l'enfance, accompagnement social, aide éducative et budgétaire, aide aux familles et aux tuteurs familiaux, écrivain public, point conseil budget, point relais CAF et micro-crédit personnel garanti...

Au total, l'association accompagne plus d'un millier de personnes avec une équipe de 60 salariés sur le siège de Carcassonne et de Narbonne.

**Le 7 novembre 2015**, elle a eu 70 ans d'existence et d'engagement pour et avec les familles !

## Avant-propos ; le fondement des missions sociales et les prérequis :

⇒ **Gérer tout service d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estimeront devoir lui confier la charge**

L'UDAF de l'Aude est un partenaire des services publics et se voit confier, ou développe des prestations de services en direction des familles. Tout projet de création ou de développement d'un service (ou d'une nouvelle réponse ou prestation) fait l'objet d'une analyse approfondie par la direction et le conseil d'administration. Sont en particulier étudiés les points suivants :

- La pertinence de la création ou du développement du service au regard d'une analyse des besoins départementaux ;
- La capacité du service à répondre dans ses missions à des questions d'ordre familial
- La cohérence financière du projet
- L'adéquation entre les objectifs visés par le service et les schémas départementaux et autres réponses publiques ou privées existantes
- Les capacités de l'UDAF à intégrer un nouveau service (équilibre financier, moyens humains, modalités d'organisation).

Quelles que soient les prestations offertes, les services s'appuient sur les principes suivants :

- Le respect de l'individu dans ses choix de mode de vie et de valeurs de référence
- La conduite des actions s'appuie sur l'analyse et la prise en compte du système de valeurs et des propriétés familiales
- Le rappel du sens des actions menées. Les services ne doivent pas s'enfermer dans une gestion exclusivement quantitative ou comptable des situations, mais intégrer les dimensions d'accompagnement social, d'aide éducative auprès des individus et des familles, renforçant leurs capacités et leur permettant de devenir de réels acteurs de leur devenir
- La recherche de la qualité des prestations rendues

La qualité des interventions menées nécessite une méthodologie rigoureuse d'intervention intégrant :

- La conduite d'une analyse approfondie des situations rencontrées
- La réalisation de toutes les actions dans le cadre de projets définis
- L'évaluation régulière des projets menés
- La constitution d'équipes de professionnels qualifiés, compétents, motivés, expérimentés et solides
- La garantie de la compétence de l'ensemble des acteurs
- Le strict respect du cadre juridique dans lequel s'organisent les actions et mesures menées
- La réalisation des actions dans un cadre départemental en concertation avec les professionnels, travailleurs sociaux des services partenaires ;
- La mise en œuvre d'un partenariat technique de qualité

### Une stratégie réfléchie et planifiée :

De 2011 à 2014, un important diagnostic organisationnel a été mené dans le cadre de la démarche d'évaluation et d'audits internes. Cette démarche a permis à l'UDAF de l'Aude de tracer **ses lignes directrices** en élaborant ses orientations et son plan stratégiques.

Il s'est agi de venir de consolider l'organisation et les pratiques professionnelles afin de garantir à l'ensemble des bénéficiaires et des acteurs de l'association un avenir le plus serein possible.

Cet avenir se décline au travers de trois axes stratégiques :

1. **Garantir la sécurité d'exploitation par la mise en œuvre de dispositifs de veille institutionnelle**
2. **Apporter de la fiabilité dans les prestations et actions dans le cadre d'engagements qualité**
3. **Adopter une gestion efficiente des moyens dans le cadre d'un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens**

Mais des orientations et plan stratégiques devaient être complétés par la **feuille de route** opérationnelle qui venait ajuster le contenu du projet d'établissement du 15 mars 2011 :

**Car le Projet, c'est ce que l'on se propose de faire ensemble, ce qui donne du sens à l'action...**

Au sein de l'UDAF de l'Aude, ce projet « opérationnel » se décline sous la forme d'un **projet d'établissement** qui regroupe l'ensemble des activités gérées par les services autour des **deux services** plus spécifiques concernant nos deux principales activités que sont la protection des personnes vulnérables et de l'enfance.

L'ensemble de ces projets se fonde sur la culture professionnelle de l'association qui est centrée sur l'humain et sera en cohérence avec le **projet institutionnel**, norme de référence élaborée par la gouvernance qui définit les missions, les valeurs, orientations et objectifs politiques de l'association.

Ce projet institutionnel présenté en assemblée générale en juin 2016 est en œuvre depuis janvier 2017.

Il est complété par un avenant au projet d'établissement plus opérationnel.

**Depuis 2015**, un groupe de travail avait identifié les engagements qualité services pour les 5 ans à venir.

Ces engagements service 9+1 ont donné du corps au projet d'établissement ainsi actualisé.

Ces engagements qualité s'inscrivent aussi dans les actions du contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens 2019-2023 (ou 2020-2024).

La formalisation de ces engagements dans le projet d'établissement est donc le fruit de la réflexion de ce groupe de travail et aussi de notre volonté commune (gouvernance et salariés) d'améliorer les services rendus à l'utilisateur, les relations avec nos partenaires et les conditions d'exercice de nos métiers.

## LES ENGAGEMENTS 9+1:

### 3 ENGAGEMENTS POUR LES USAGERS :

- 1 Être joignable, apporter une réponse rapide et améliorer l'accueil,
- 2 Favoriser l'information sur le contenu des mandats,
- 3 Faciliter le lien social.

### 3 ENGAGEMENTS POUR LES PARTENAIRES :

- 4 Être joignable et apporter une réponse rapide,
- 5 Nommer des personnes-ressources,
- 6 Améliorer la communication sur le contenu des mandats.



### 3 ENGAGEMENTS POUR LES SALARIÉS :

- 7 Harmoniser et uniformiser les pratiques,
- 8 Optimiser l'utilisation du logiciel métier (support métiers),
- 9 Favoriser la remontée, le partage et l'échange de l'information et la communication.

## + 1 ENGAGEMENT TRANSVERSAL

**S'engager à une relation à l'autre responsable et respectueuse**

## I. LES MISSIONS SOCIALES ET D'INTERET FAMILIAL DE L'UDAF DE L'AUDE

### A. Les Missions sociales

L'UDAF de l'Aude développe et gère de nombreux services aux familles en réponse aux besoins observés.

60 professionnels, répartis sur deux sites (Carcassonne et Narbonne) concourent à leur mise en œuvre, et par là, au rayonnement de l'Institution.

#### **Un peu d'histoire : du bénévolat à la professionnalisation pour une réponse adaptée aux besoins des familles**

Dès sa création, en novembre 1945, sensibilisée par les difficultés des familles et la précarité des personnes, l'UDAF multiplie les actions : elle étend son activité en faveur de la famille en gérant des mesures de **Tutelle aux Prestations Sociales Enfants (TPSE)** en 1953. Les familles sont suivies par des bénévoles.

Les premiers personnels sont recrutés le 1<sup>er</sup> juin 1955.

Le service de **Tutelle aux majeurs protégés** est créé en 1991 et s'est fortement développé, il est aujourd'hui le service le plus important du département avec une quarantaine de salariés attachés à son service.

Bien avant que la loi de 1968 ne l'impose, l'UDAF de l'Aude fera le choix de professionnels du social pour exercer l'action éducative auprès des personnes protégées.

Les compétences et la technicité se sont accrues et diversifiées en raison des formations initiales issues du domaine juridique (niveau licence ou master 2) ou social (assistant(e)s de service social, éducateur(trice)s spécialisé(e)s, conseiller(e)s en économie sociale et familiale.) À ce jour, le service de protection juridique des majeurs accompagne plus d'un millier de personnes sur l'ensemble du département.

C'est parce qu'elle a démontré depuis de nombreuses années un savoir-faire certain, fait de rigueur et de capacité d'innovation, que l'UDAF s'est vue confier la gestion de divers services, qu'elle gère soit de sa propre initiative lorsque les besoins ne sont que peu ou pas couverts, soit par délégation de services publics. La force d'équipes professionnelles pluridisciplinaires permet une adaptation constante de l'offre de services, développée de manière raisonnée sous l'impulsion du conseil d'administration.

Depuis les années 2000, elle répond également à des offres de marché public, le secteur social et médico-social s'inscrivant dorénavant dans un champ concurrentiel. Dans la mesure du possible, elle prend appui sur son réseau d'associations familiales pour mettre en œuvre des actions partenariales avec d'autres institutions ou associations du département. La complémentarité entre bénévoles des associations et des professionnels permet une réponse adaptée et efficace aux besoins sans cesse évolutifs des besoins des familles.

A ce jour, l'UDAF du département de l'Aude gère les services suivants :

---

## ■ Les services de protection

---

### *L'Unité Protection des Majeurs :*

L'Unité Protection des Personnes (UPP) est habilitée à mettre en œuvre : **les mesures de protection judiciaire des majeurs qui sont issues de la loi du 5 mars 2007 :**

L'Unité Protection des Majeurs prend en charge, sur décision de justice, des personnes placées sous tutelle ou curatelle. Dans le cadre de son projet de service agréé en octobre 2010 et qui fait l'objet de cette actualisation.

Il regroupe des activités qui entrent dans le cadre de la loi du 5 mars 2007 qui a apporté des réformes importantes applicables depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009.

Désormais, il existe des mesures de **sauvegarde de justice**, de **curatelle** (simple ou renforcée), de **tutelle** ou d'**accompagnement judiciaire** suivant le degré d'incapacité des personnes ou leur situation personnelle. Ces mesures sont ordonnancées par le juge à partir de signalements des familles, de professionnels sociaux ou de requêtes de délégués à la protection des majeurs. Ces mesures sont circonscrites dans le temps et sont renouvelables.

Des rapports de diligence sont adressés aux juges des tutelles sur la situation de la personne, tandis que des rapports de gestion sont adressés au greffe du tribunal d'instance.

Le juge des tutelles peut également décider du renouvellement d'une mesure, de son aggravation, de sa mainlevée ou du changement de mandataire.

À ce jour l'UDAF accompagne plus de 1120 majeurs protégés répartis sur l'ensemble du département.

### **Les administrations ad hoc civiles et pénales :**

#### **L'administration ad hoc pénale :**

L'UPP représente des mineurs victimes d'une infraction pénale, dans une procédure pénale (tribunal correctionnel, cours d'assise), lorsque leurs intérêts apparaissent ou sont en opposition avec ceux de ses représentants ou lorsque ceux-ci sont dans l'incapacité de les représenter » (art. 388-2 et 389-3 du code civil et 706-50 du Code Pénal).

#### **L'administration ad hoc civile :**

L'UPP représente des mineurs dans des procédures civiles (succession, filiation...), lorsque leurs intérêts apparaissent ou sont en opposition avec ceux de leurs représentants (parents) ou lorsque ceux-ci sont dans l'incapacité de les représenter » (art. 388-2 et 389-3 du code civil).

### **Les liquidations judiciaires dans le cadre des Plans de Rétablissement personnel (PRP) :**

La procédure de rétablissement personnel permet à une personne surendettée dont la situation est irrémédiablement compromise de bénéficier d'un effacement total et définitif de ses dettes, en contrepartie, le cas échéant, de la vente de ses biens saisissables.

L'activité PRP se distingue en 2 phases, une première phase avec un Bilan Economique et Social (B.E.S) et une seconde phase de liquidation.

La première phase est exercée par l'Unité Accompagnement Social et Budgétaire - UASB.

L'UPP est en charge de la phase liquidation qui consiste en la vente du bien objet de la liquidation et au désintéressement des créanciers. Il s'agit d'une procédure juridique complexe et très normée (articles R 741-1 et suivants du Code de la Consommation) qui doit être suivie par un juriste, en l'occurrence l'une de nos référentes juridiques.

L'UPP exerce son activité sur l'ensemble du département de l'Aude, elle dispose d'un siège à Carcassonne et d'une antenne à Narbonne.

### *L'Unité Accompagnement Social et Budgétaire :*

L'Unité Accompagnement Social et Budgétaire (UASB) a pour objet principal la mise en œuvre des mesures d'accompagnement budgétaire issues de la loi du 5 mars 2007 réformant la protection judiciaire des majeurs et la protection de l'enfance.

L'Unité Accompagnement Social et Budgétaire (UASB) est habilitée à mettre en œuvre :

#### **Les Mesures d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF) :**

Ce service suit - dans un but éducatif et de retour à l'autonomie - des familles ayant des difficultés à gérer leurs allocations familiales. Avec la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection de l'enfance, le législateur a modifié très sensiblement l'ancien dispositif en créant notamment la **mesure judiciaire d'aide à la gestion budgétaire familial** (art.20 de la loi) insérée dans le Code Civil (art. 375-9-1). Cette mesure est confiée par le juge des enfants à un délégué aux prestations familiales.

Le service, en l'occurrence l'UDAF, a pour mission de **percevoir et de gérer ces prestations à caractère familial dans l'intérêt des enfants, en exerçant également auprès de la famille une action éducative** visant à rétablir les conditions d'une gestion autonome de ces prestations. Le juge en fixe la durée qui ne peut excéder deux ans. Elle peut être renouvelée sur décision motivée. Cette mesure n'est privative d'aucun droit civique ou civil pour les parents qui en font l'objet. Le délégué s'attache à rendre ces derniers plus acteurs qu'assistés. À ce jour l'UDAF accompagne plus de 130 familles réparties sur l'ensemble du département.

Ce service conserve à ce jour un monopole d'intervention dans le département.

#### **Les Mesures d'Accompagnement Judiciaire (MAJ)**

La MAJ (articles 495 à 495-9 du code civil) est une mesure judiciaire par laquelle un mandataire judiciaire à la protection des majeurs perçoit et gère tout ou partie des prestations sociales d'une personne majeure, en vue de rétablir son autonomie dans la gestion de ses ressources. À la différence de la MASP, la MAJ est contraignante : elle n'est pas accompagnée d'un contrat et s'impose au majeur.

Le MJPM perçoit les prestations incluses dans la mesure sur un compte ouvert au nom de la personne. Il doit les gérer dans l'intérêt de la personne, en tenant compte de son avis et de sa situation familiale. Il doit exercer une action éducative sur elle pour lui permettre à terme de gérer seule ses prestations. La MAJ n'entraîne aucune incapacité : la personne concernée peut procéder à tous les actes de la vie civile.

#### **Les Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP 1 et 2)**

La mesure d'accompagnement social personnalisé (article L. 271-1 du CASF) est une mesure administrative dont le but est de permettre au majeur concerné de gérer à nouveau ses prestations sociales de manière autonome.

A cette fin, la personne bénéficie d'une aide à la gestion de ses prestations sociales et d'un accompagnement social individualisé mis en œuvre par l'UDAF.

À la différence de la mesure d'accompagnement judiciaire, elle fait l'objet d'un contrat d'accompagnement social personnalisé.

Cette mesure concerne toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources.

La MASP peut également être ouverte à l'issue d'une mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ) arrivée à échéance.

La mesure prend la forme d'un contrat d'accompagnement social personnalisé, ce contrat peut prévoir pour la MASP 2 une gestion directe des prestations par l'UDAF

Nous intervenons sur ce dispositif à la suite d'un appel du 25 mai 2016 pour la période 2017 - 2020

### **Les mesures d'Accompagnement Social au Logement (ASL et ASL/MASP)**

L'accompagnement social lié au logement ASL : Loi n° 90-449 du 31 mai 1990, vise à la mise en œuvre du droit au logement déclinée dans le Règlement Départemental d'Attribution des Aides Financières

Les objectifs : garantir l'insertion durable des personnes dans un logement décent quand elles éprouvent des difficultés particulières à y accéder et à s'y maintenir,

Le public : tout ménage relevant du PDALHPD et éprouvant des difficultés spécifiques à accéder à un logement, et des personnes ne pouvant pas bénéficier d'une MASP et dont l'endettement locatif compromet l'accès ou le maintien dans un logement.

La mission

Aide 1 : la recherche et l'installation dans le logement.

Aide 2 : la gestion budgétaire pour le maintien ou l'accès dans logement (ASL/MASP).

Aide 3 : l'autonomie locative.

### **Les Procédures de Rétablissement Personnel (PRP)**

La procédure de rétablissement personnel (articles R 741-1 et suivants du Code de la Consommation) permet à une personne surendettée dont la situation est irrémédiablement compromise de bénéficier d'un effacement total et définitif de ses dettes, en contrepartie, le cas échéant, de la vente de ses biens saisissables.

L'activité PRP se distingue en 2 phases, une première phase avec un Bilan Economique et Social (B.E.S) et une seconde phase de liquidation s'il y a lieu.

Concernant le bilan économique et social, il s'agit :

De publier au BODACC le jugement, ce qui va permettre aux créanciers de déclarer leurs créances.

D'inventorier et de vérifier les créances déclarées.

D'établir un état des lieux de la situation budgétaire et patrimoniale de la personne afin de déterminer si la situation est irrémédiablement compromise.

D'adresser au magistrat, aux créanciers et au débiteur notre bilan.

Le juge peut alors prononcer la liquidation judiciaire avec, le cas échéant, la vente du bien saisissable ou imposer un plan d'apurement.

## **Les enquêtes sociales confiées par le juge aux affaires familiales**

L'article 373-2-12 du Code civil prévoit qu'avant toute décision fixant les modalités de l'exercice de l'autorité parentale, du droit de visite ou confiant les enfants à un tiers, le juge peut donner mission à toute personne qualifiée d'effectuer une enquête sociale. Cette investigation de courte durée est confiée à l'UDAF qui après audition des parents, des enfants et de tout sachant rend un rapport d'enquête au magistrat. Ce rapport est rédigé selon les dires des parents, des enfants et des tiers, de notre analyse de la situation, et formule des préconisations concernant l'exercice de l'autorité parentale, la fixation du lieu de résidence de l'enfant, les droits de visite, la fixation de la pension alimentaire...

L'UASB exerce son activité sur l'ensemble du département de l'Aude, elle dispose d'un siège à CARCASSONNE et d'une antenne à NARBONNE.

## **B. Les services d'intérêts familiaux**

---

### **■ Des actions concrètes d'aide et de soutien aux familles**

---

#### *Un Pôle Eco-Conso-Emploi*

##### ***Le micro-crédit personnel :***

C'est un prêt accordé aux personnes et ménages à revenus modestes qui souhaitent financer un projet permettant de faciliter leur insertion sociale ou professionnelle, et qui rencontrent des difficultés d'accès aux prêts bancaires. L'UDAF de l'Aude assure l'accompagnement social du bénéficiaire et le suivi mensuel pendant la période de remboursement.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015, cette activité est gérée dans le cadre d'une plateforme départementale co-portée avec la Fédération Départementale des Familles Rurales de l'Aude qui permet d'associer une dizaine de partenaires sur le département. et ainsi d'être en capacité de :

- Accueillir tout public potentiellement éligible
- Recevoir et traiter un volume de demandes en lien avec le public potentiel du territoire
- Assurer un maillage sur l'ensemble du territoire défini
- Fédérer et coordonner les partenaires (institutionnels, associatifs, bancaires) : la plateforme a un rôle d'animation du réseau de partenaires

##### ***Le Point Conseil Budget :***

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2016, l'UDAF de l'Aude a lancé son Point Conseil Budget. Cette action éducative et budgétaire s'adresse aux personnes éloignées des prises en charge sociales habituelles.

La finalité opérationnelle et les bénéficiaires potentiels :

- Contribuer, de façon significative et dans la durée, à la prévention du surendettement et de l'exclusion bancaire
- Permettre une détection précoce des personnes en fragilisation budgétaire
- Offrir un service identifié et gratuit de diagnostic et d'accompagnement budgétaire en amont des situations de surendettement
- Aider à la constitution d'un dossier de surendettement lorsqu'il s'avère indispensable, et suivre ces dossiers pour éviter un « dépôt »

- Permettre un accompagnement individuel de proximité spécifique permettant aux familles d'être actrices des solutions proposées
- Mettre en œuvre des parcours permettant la prise en compte globale de la ou des problématiques rencontrées par un travail partenarial départemental

Les bénéficiaires potentiels : Toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et souhaitant être accompagnée dans la mise en place de solutions pour aboutir à un équilibre budgétaire.

***L'écrivain public à votre service :***

L'écrivain public gratuit est le trait d'union entre les familles et les nécessités administratives ou sociales : rédiger des courriers ou documents relatifs à la consommation, l'habitat, l'énergie, les prestations sociales, l'aide sociale, le surendettement, le suivi des comptes personnels et familiaux, lettres de motivation, CV, invitations, remerciements, faire-part, discours, etc. Une permanence à Carcassonne tous les lundis après-midi et à Lézignan-Corbières le vendredi matin.

***Le service d'information et de soutien aux tuteurs familiaux :***

Une écoute par un professionnel expérimenté :

Des entretiens personnalisés.

Des réunions d'information et d'échanges

Un soutien technique concret

Une aide à la rédaction de requêtes, et des démarches administratives ainsi que la remise de documentation

## II. LA MISE EN OEUVRE DES ENGAGEMENTS QUALITE SERVICE 9+1

### **La petite histoire des engagements 9+1 :**

Afin de comprendre l'intérêt de l'avenant au projet d'établissement du 15 mars 2011, il faut faire un léger retour en arrière.

De 2011 à 2014, un important diagnostic organisationnel a été mené dans le cadre de la démarche d'évaluation et d'audits internes.

En 2015, un premier groupe de travail transversal a cherché à définir ce que pourrait être un service de qualité.

Ce groupe a collectivement travaillé sur les engagements service 9 +1 qui constituent **le cœur de notre projet d'établissement et les projets de service. Ce que l'on se propose de faire ensemble, ce qui donne du sens à l'action...**

Les actions relatives aux 9 engagements plus un engagement transversal ont été formalisées en s'appuyant sur les conclusions d'une inspection réalisée par les services de la DDCSPP en octobre 2016 et pour donner suite à la restitution du rapport d'évaluation externe à l'automne 2017. Ces actions recourent l'ensemble des plans d'actions et plans d'amélioration des précédentes périodes en les synthétisant en 7 fiches actions +1.

La formalisation de ces fiches action est encore une fois, le fruit de la réflexion de groupes de travail animés par des professionnels dans le cadre d'un management transversal et participatif.

Le contenu de ces fiches actions est plus que jamais le sceau de notre volonté commune (gouvernance et salariés) **d'améliorer en continu les services rendus à l'usager, les relations avec nos partenaires et les conditions d'exercice de nos métiers.**

**Les engagements 9+1 :**

**ACTION 1 : Être joignable, apporter une réponse rapide et améliorer l'accueil****Objectifs :**

- Favoriser l'accessibilité au service pour les usagers en réduisant le temps de mise en relation
- S'engager à donner une réponse aux usagers dans un délai raisonnable
- Améliorer la continuité de l'exercice de la mesure
- Améliorer le confort et la confidentialité de l'accueil sur site

**Axes de travail :****Afin de favoriser l'accessibilité au service pour les usagers en réduisant le temps d'attente, s'engager à :**

- Evaluer statistiquement à partir du logiciel de téléphonie et de comptage sur site les périodes de forte affluence.
- Renforcer l'accueil aux périodes d'affluence qui auront été déterminées
- Evaluer qualitativement et quantitativement les demandes des usagers afin de sérier les demandes récurrentes pour mettre en place un dispositif de réponse rapide de premier niveau
- Revoir le fonctionnement et le rythme des permanences téléphoniques et physiques
- Définir des temps de réunion réguliers avec le personnel d'accueil

**Afin de s'engager à répondre aux usagers dans un délai raisonnable, s'engager à :**

- Organiser une traçabilité de certaines demandes des usagers et des réponses
- Pour certaines demandes des usagers (à définir) mettre en place des délais de réponse préconisés et des indicateurs de traçabilité des délais de réponse

**Afin d'améliorer la continuité de l'exercice de la mesure, s'engager à :**

- Uniformiser et systématiser dans UNI-T la traçabilité de la prise en charge
- Définir des règles de binôme ou de trinôme et de suppléance à chaque niveau de l'organisation

**Afin d'améliorer le confort et la confidentialité de l'accueil, s'engager à :**

- Indiquer un temps d'attente téléphonique prévisionnel
- Mettre en place des permanences physiques uniquement sur RDV
- Revoir l'aménagement des salles d'attente (confidentialité)
- Mettre en place des bornes internet, un point relais CAF et des écrans dans les salles d'attente

**Responsable :**

- Chef des services

**Indicateurs :**

- Analyse des délais d'attente
- Analyse des réclamations et de l'enquête satisfaction
- Formalisation de l'organisation et planning de l'accueil
- Evaluation de la traçabilité du suivi des mesures dans UNI-T
- Nombre de personnes accueillies dans le cadre du point relais CAF

## **ACTION 2 : Favoriser l'information sur le contenu des mandats**

### Objectifs :

- Permettre une meilleure compréhension du contenu et du contour des mandats
- Mieux informer le majeur protégé sur les actes importants pour ne pas entraver son autonomie
- Rassurer l'utilisateur en début de mesure

### Axes de travail :

*Afin de permettre une meilleure compréhension du contenu et du contour des mandats, nous souhaitons :*

- Retravailler et actualiser nos fiches explicatives remises dans le livret d'accueil.
- Mener cette action en collaboration avec des groupes d'expression des usagers (Conseil des usagers UPP, groupe d'expression UASB)

*Afin de mieux informer l'utilisateur sur les actes importants pour ne pas entraver son autonomie, nous souhaitons :*

- Déterminer certains actes importants de la mesure de protection ou d'accompagnement qui nécessitent une information spécifique.
- Créer des fiches pédagogiques spécifiques pour les actes importants qui précisent le rôle de chacun (MJPM / DPF et usager)
- Mener cette action en collaboration avec le Conseil des Usagers et le groupe d'expression UASB
- Diffuser cette information le plus largement possible par l'intermédiaire du livret d'accueil, du journal des usagers et plus individuellement par les délégués au moment de la survenance d'un acte repéré comme important

*Afin de rassurer l'utilisateur en début de mesure, nous souhaitons :*

- Envoyer un courrier informatif à l'utilisateur à la réception de la mesure (phase préouverture)
- Désigner une personne ressource pour informer l'utilisateur avant qu'un délégué soit affecté au suivi de son dossier

### Responsable :

- Chef des services

### Indicateurs :

- Nouvelles fiches explicatives dans le livret d'accueil
- Fiches pédagogiques pour certains actes importants
- Compte rendu des réunions du conseil des usagers
- Procédure pour le courrier informatif en début de mesure et le référent avant désignation délégué

### **ACTION 3 : Faciliter le lien social**

#### Objectifs :

- S'engager à rencontrer les usagers de manière régulière à leur domicile : à minima 1 fois par trimestre pour les majeurs protégés et 1 fois par mois pour les familles suivies en MJAGBF
- Mobiliser le réseau et les partenaires autour des usagers
- Apporter une attention particulière et une réponse spécifique pour les personnes isolées
- Développer une acuité dans l'identification de la maltraitance
- Médiatiser et réguler les incidents et les conflits entre les usagers et le service
- Organiser des ateliers thématiques pour les usagers

#### Axes de travail :

*Afin de s'engager à rencontrer les usagers de manière régulière à leur domicile : à minima 1 fois par trimestre pour les majeurs protégés et 1 fois par mois pour les familles suivies en MJAGBF, nous souhaitons :*

- Evaluer statistiquement le nombre de visites à domicile
- Définir un fil conducteur/feuille de route des visites (premier trimestre : budget annuel, second trimestre actualisation DIPM/ DIPEC, troisième trimestre : anticipation des fêtes de fin d'année, quatrième trimestre : bilan de l'année écoulée, les thématiques seront à affiner mais devront être collectives)

*Afin de mobiliser le réseau et les partenaires autour des usagers, nous souhaitons :*

- Identifier et inventorier dans un document nos partenaires et les associations en mesure d'apporter un service ou une aide à nos usagers (action commune avec fiche 3)
- Identifier et inventorier les titulaires de mandats de représentation UDAF et les associations adhérentes et mettre en place un circuit de sollicitations
- Présenter à nos partenaires le contour de notre mandat et nos équipes, afin de créer de l'interconnaissance mutuelle et réciproquement (action commune avec fiche 3)
- Mobiliser nos partenaires dans le cadre de l'élaboration du DIPM ou du DIPEC pour les situations complexes

*Afin d'apporter une attention particulière et une réponse spécifique pour les personnes isolées, nous souhaitons (expérimentation) :*

- Localiser sur le territoire les personnes dites « isolées socialement »
- Mettre en place une prise en charge spécifique pour les personnes repérées
- Recruter 2 emplois civiques pour créer du lien avec ces personnes et les accompagner vers le tissu associatif de leur territoire (en complément de l'accompagnement du délégué)

*Afin de médiatiser les conflits entre les usagers et le service, nous souhaitons :*

- Mettre en place un recueil et un protocole de traitement des incidents et des réclamations, ainsi qu'un comité de suivi
- Utiliser 2 emplois civiques pour mettre en place une fonction d'écoute et de régulation pour les usagers insatisfaits, en lien avec le comité de suivi
-

*Afin de développer de l'acuité dans l'identification de la maltraitance, nous souhaitons :*

- Former et sensibiliser les équipes.
- Mettre en place une procédure d'identification et de signalement dans les cas d'un risque maltraitance

*Afin d'organiser des ateliers thématiques pour les usagers, nous souhaitons :*

- Identifier les besoins par les remontées de terrain et les conseils des usagers et groupe d'expression UASB
- Organiser des ateliers thématiques pour les usagers

Responsable :

- Chef des services

Indicateurs :

- Produire les statistiques des visites à domicile
- Nombre d'interventions spécifiques en direction des personnes isolées
- Recrutement des emplois civiques
- Produire le recueil des incidents et des réclamations
- Procédure signalement
- Liste des réunions thématiques

#### **ACTION 4 : Améliorer les relations avec les partenaires**

Objectifs :

- Etre joignable et apporter une réponse rapide
- Nommer des personnes ressources
- Améliorer la communication sur le contenu des mandats

Axes de travail :

*Afin d'être joignable et apporter une réponse rapide, nous souhaitons :*

- Evaluer statistiquement à partir du logiciel de téléphonie et de comptage sur site les périodes de forte affluence
- Renforcer l'accueil aux périodes d'affluence qui auront été déterminées
- Evaluer qualitativement et quantitativement les demandes des partenaires afin de sérier les demandes récurrentes pour mettre en place un dispositif de réponse rapide de premier niveau (en lien avec fiche 1)
- Communiquer les lignes directes et les adresses mail aux partenaires en début de mesures et adresser régulièrement un organigramme fonctionnel de contact à nos partenaires

*Afin de nommer des personnes ressources, nous souhaitons :*

- Désigner en interne des personnes ressources pour suivre l'actualité réglementaire et organisationnelle de nos partenaires majeurs (CAF, CPAM...)
- Proposer à nos partenaires que soient désignés dans nos structures réciproques des référents pour les situations complexes et définir un protocole

*Afin de d'améliorer la communication sur le contenu des mandats, nous souhaitons :*

- Poursuivre le travail engagé dans le cadre des ateliers des « Coopérations en Marche »
- Identifier et inventorier dans un document nos partenaires et les associations en mesure d'apporter un service ou une aide à nos usagers
- Présenter à nos partenaires le contour de nos mandats et nos équipes, afin de créer de l'interconnaissance mutuelle et réciproquement
- Continuer la promotion de la MJAGBF

**Responsable :**

- Chef des services

**Indicateurs :**

- Analyse des délais d'attente
- Analyse des réclamations et de l'enquête de satisfaction
- Justificatif d'envoi des organigrammes de contact
- Liste des personnes ressources et production protocole
- Comptes rendus des CEM
- Liste des réunions partenariales

#### **ACTION 5 : Harmoniser et uniformiser les pratiques**

**Objectifs :**

- Baliser par des procédures les moments essentiels de l'exercice de la mesure.
- Développer la connaissance et le respect du cadre juridique et de ses implications pratiques au quotidien
- Développer la connaissance collective des RBPP
- Faire du DIPM / DIPEC un outil essentiel pour la prise en charge de l'utilisateur
- Mettre en œuvre des temps d'évaluation des mesures

**Axes de travail :**

**Afin de baliser par des procédures les moments essentiels de l'exercice de la mesure, s'engager à :**

- Formaliser des procédures concernant l'ouverture de la mesure, la fermeture de la mesure, l'inventaire, et le DIPM/DIPEC
- Réexaminer les procédures en vigueur

**Afin de s'engager à développer la connaissance du cadre juridique et ses implications pratiques au quotidien, s'engager à :**

- Faire du respect du cadre juridique un élément essentiel de bientraitance partagé par tous
- Continuer et renforcer la pratique des points juridiques et leur traduction dans des notes d'informations opérationnelles  
Réexaminer les notes d'informations en vigueur

**Afin de développer la connaissance des RBPP, s'engager à :**

- Former l'ensemble du personnel
- Intégrer les RBPP à chaque niveau de l'organisation

**Afin de faire du DIPM et du DIPEC un outil essentiel pour la prise en charge de l'utilisateur, s'engager à :**

- Former les délégués
- Harmoniser son élaboration, son contenu et les modalités de mise en œuvre.
- Consolider collectivement l'intérêt et l'importance du DIPM et du DIPEC
- Renforcer l'utilisation des avenants

**Afin de mettre en œuvre des temps d'évaluation des mesures, s'engager à :**

- Définir une grille d'évaluation commune des mesures.
- Définir une temporalité d'évaluation
- Consolider la pratique de l'entretien annuel d'amélioration

**Responsable :**

- Chef des services

**Indicateurs :**

- Production des procédures
- Compte rendu des réunions trimestrielles et notes d'informations
- Nombre de personnels formés au RBPP
- Pourcentage DIPM et DIPEC et avenants
- Production des grilles et des procédures d'évaluation des mesures

#### **ACTION 6 : Optimiser l'utilisation du logiciel métier**

**Objectifs :**

- Renseigner la partie suivie de la mesure de manière plus exhaustive
- Revoir l'utilisation du module budget
- Revoir la partie gestion des événements
- Mettre en œuvre la GED MAGIS intégrée au logiciel métier
- Déployer le logiciel TB-CLIC et continuer son développement

**Axes de travail :**

**Afin de renseigner la partie suivie de la mesure de manière plus exhaustive, s'engager à :**

- Former l'ensemble des utilisateurs.
- Désigner des personnes ressources pour ce module
- Définir le niveau d'information à intégrer dans le suivi de dossier.
- Organiser la collecte et la saisie de l'information

**Afin de revoir l'utilisation du module budget, s'engager à :**

- Former l'ensemble des utilisateurs
- Désigner des personnes ressources pour ce module
- Définir un niveau d'utilisation du module commun et obligatoire à l'ensemble des utilisateurs

**Afin de revoir la partie gestion des événements, s'engager à :**

- Former l'ensemble des utilisateurs
- Désigner des personnes ressources pour ce module
- Faire un bilan des événements déployés et ajustés

**Afin de mettre en œuvre la GED MAGIS intégrée au logiciel métier, s'engager à :**

- Former l'ensemble des utilisateurs
- Désigner des personnes ressources pour ce module

- Déployer le logiciel MAGIS et numériser les courriers entrants et sortants selon le plan de numérisation défini

**Afin de déployer le logiciel TB CLIC et poursuivre son développement, s'engager à :**

- Faire de TB CLIC un outil de suivi de la mesure et de contrôle
- Continuer le développement de TB CLIC

**Responsable :**

- Chef des services

**Indicateurs :**

- Produire procédure saisie
- Nombre de personnel formé aux modules UNI-T
- Niveau statistique d'utilisation des modules (baromètre UNI-T)
- Production du plan de numérisation et déploiement GED MAGIS
- Niveau statistique d'utilisation de TB-CLIC et déploiement module DPF et AT

**ACTION 7 : Favoriser la remontée, le partage et l'échange de l'information et la communication**

**Objectifs :**

- Créer du lien entre le service comptable et les services PJM et DPF
- Définir et organiser des espaces de travail collectif et collaboratif
- Revoir l'organisation informatique de notre base documentaire
- Définir des règles d'utilisation commune des mails et des téléphones mobiles
- Dans le cadre du logiciel MAGIS développer l'utilisation du workflow
- Clarifier les responsabilités et attributions de chacun

**Axes de travail :**

**Afin de créer du lien entre le service comptable et les services PJM et DPF, s'engager à :**

- Revoir l'articulation entre le service comptable et les services PJM et DPF
- Définir des temps de travail commun pour élaborer des procédures ou ajuster l'organisation
- Faire découvrir le quotidien de l'autre
- Former les personnels comptables sur les mesures de protection et les délégués sur les principes comptables

**Afin de définir des espaces de travail collectif et collaboratif :**

- Mettre en place une analyse des pratiques avec un intervenant commun
- Mettre en place une méthode de traitement des situations complexes
- Organiser et planifier sur l'année des groupes de travail en lien avec le projet des services

**Afin de revoir l'organisation informatique de notre base documentaire, s'engager à :**

- Définir une nouvelle organisation de notre base documentaire
- Définir des règles de vie et de destruction des documents référencés
- Faire un tri et conserver les documents en vigueur

**Afin de définir des règles d'utilisation commune des agendas, des mails et des téléphones portables, s'engager à :**

- Equiper les personnels de smartphone
- Définir des règles d'utilisation des téléphones mobiles et de la disponibilité

- Organiser l'utilisation du mail
- Définir des règles d'utilisation des agendas

**Afin de développer dans le cadre du logiciel MAGIS l'utilisation du workflow, s'engager à :**

- Développer le workflow sur les courriers sortants

**Afin de clarifier les responsabilités et les attributions de chacun, s'engager à :**

- Finaliser un organigramme fonctionnel
- Revisiter les fiches de poste

**Responsable :**

- Chef des services

**Indicateurs :**

- Production des comptes rendus des réunions communes
- Facture analyse des pratiques et nombre de séances
- Nouvelle base documentaire et procédure
- Facture abonnement smartphone et règle d'utilisation des outils de communication
- Production des circuits de courrier sortant dans MAGIS
- Actualisation organigramme et fiches de poste

**ENGAGEMENT +1: S'ENGAGER ENSEMBLE  
DANS UNE RELATION A L'AUTRE RESPONSABLE ET RESPECTUEUSE**

**Objectifs en termes de relation à l'autre responsable :**

- Agir au quotidien en conscience et en responsabilité, assumer les conséquences des choix qui auront été faits
- Faire face, et s'adapter aux contraintes
- Être capable de se remettre en question
- Se maîtriser (self contrôle), dire les choses, repréciser le cadre chaque fois que nécessaire et clarifier
- Etre conscient de son image et de ses postures (exemplarité)

**Objectifs en termes de relation à l'autre respectueuse :**

- Agir au quotidien avec courtoisie, bienveillance, politesse, d'égal à égal,
- Favoriser la communication
- Etre dans l'écoute, le respect des différences et de l'humain, sans jugement, sans reproche et en étant attentif aux autres
- Etre authentique et sincère, pas de double discours, accepter la subjectivité tout en étant le plus factuel possible

**Axes de travail :**

**Pistes d'amélioration pour la communication orale, s'engager à :**

- Communiquer : dire ce que l'on va faire et faire ce que l'on a dit
- Aller vers une communication plus positive, claire et respectueuse
- Développer les espaces de communication et de coopération collaboratifs et transversaux
- Respecter un devoir de réserve et de discrétion, tout ne peut pas être dit !
- Adopter la bonne distance

**Pistes d'amélioration pour la communication écrite, s'engager à :**

- Formaliser : écrire ce que l'on va faire et le faire
- Même à l'écrit, s'exprimer avec courtoisie et avec la bonne distance
- S'en tenir aux informations objectivement nécessaires / adaptées au destinataire (**respect de la confidentialité des informations**)
- Adopter les bonnes pratiques concernant l'usage de l'outil Outlook (à bon escient) et en posséder une meilleure connaissance (formation interne)
- Avoir une communication plus claire (messages courts et précis)
- Respecter les échéances

**Pistes d'amélioration pour la communication au sein du collectif, s'engager à :**

- Favoriser les moments de partage, d'échange et de convivialité
- Ecouter et permettre l'expression de chacun
- Respecter les dates et les horaires de réunion

**Personnes concernées :**

**Tous les acteurs de l'UDAF de l'Aude**

Indicateurs :

- Analyse des comptes rendus de réunion (services et CODIR)
- Analyse des réclamations, de l'enquête satisfaction et du CDU
- Analyse du cahier des incidents et des fiches de dysfonctionnement
- Analyse du cahier des DP et des comptes rendus des CE /CHSCT

**Conclusion provisoire...**

Cet engagement transversal qui clôture et traverse les 7 fiches actions, c'est l'engagement dans lequel chaque acteur de l'organisation se reconnaît dans sa relation à l'autre et reconnaît sa propre responsabilité dans la qualité de cette relation.

Cet engagement à une relation à l'autre responsable et respectueuse est repris in extenso dans le règlement intérieur de l'UDAF de l'Aude et dans les fiches de poste qui sont actualisées dans la dynamique de cet avenant au projet d'établissement.

C'est la ligne de conduite que s'est donnée cette organisation pour amener notre projet d'établissement actuel jusqu'à son terme avant probablement de le faire renaître sous une autre forme en 2021 après 10 ans de bon et loyal office au service des familles.