



**ASSOCIATION DÉPARTEMENTALE POUR L'AIDE
À L'ENFANCE ET AUX ADULTES EN DIFFICULTÉ**

**Siège social
2, rue Arsène Meunier
ÉVREUX**

**SERVICE TUTELLES
20, rue Victor Hugo
ÉVREUX**

**SERVICE
DELEGUE AUX PRESTATIONS FAMILIALES
AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL
24 , Rue Victor Hugo
ÉVREUX**

Projet de service • 2010¹ •

¹ Mise à jour 05/11-07/11-01/13

Sommaire

INTRODUCTION	3
I. METTRE EN ŒUVRE UNE MISSION DANS UN CONTEXTE ASSOCIATIF	4
A. Les différents services de l'ADAEA et leur articulation, l'organigramme	4
B. Agir dans un cadre associatif, autour de valeurs	5
<i>Le service AGBF et l'identité associative</i>	5
<i>Le positionnement développé par les responsables associatifs</i>	5
<i>Le service AGBF intervient dans le respect des valeurs associatives</i>	6
<i>Ces valeurs sont traduites dans un contexte professionnel respectueux</i>	7
II. LE SERVICE AGBF	8
A. Les textes réglementaires	8
B. Les publics concernés et les problématiques rencontrées	10
C. Localisation du service et lieux d'intervention	11
D. L'approche générale	11
Un soutien et une écoute des personnes dans un cadre légal clair	11
Un travail d'écoute et de soutien autour d'un projet individualisé	12
Une démarche de l'intervenant et du service	12
Une démarche partagée avec l'utilisateur	12
E. Les prestations	13
La démarche en AGBF.....	13
III. LE FONCTIONNEMENT ET L'ORGANISATION	15
A. Chaque intervention se réfère à des principes de fonctionnement	15
B. Le service AGBF, l'organigramme	16
C. Les acteurs et les places	16
D. Le management	17
<i>L'organisation générale</i>	17
<i>La dimension opérationnelle</i>	18
IV. LA COMMUNICATION	18
A. La communication interne et externe	18
<i>La communication interne</i>	18
<i>La communication externe</i>	19
B. Le partenariat	19

C. L'évaluation	19
Démarche d'évaluation interne	20
D. Le contrôle de la gestion des Prestations familiales.....	20
E. Les perspectives	21
Liste des abréviations.....	22
ANNEXES	23

INTRODUCTION

Le présent projet de service vise à **présenter les grands axes de l'organisation et des prestations du service AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL –AGBF- de l'Association Départementale pour l'Aide à l'enfance et aux Adultes en difficulté –ADAEA-**. Il décrit le dispositif tel qu'il se présente aujourd'hui, et fait apparaître les évolutions possibles à terme.

Historiquement, l'activité AGBF, précédemment dénommée TPF (Tutelle aux Prestations Familiales et plus récemment TPSE (Tutelle aux Prestations Sociales Enfant) était regroupée au sein du « service tutelles », au côté de l'activité PJM (Protection Juridique des Majeurs).

Les dénominations « service AGBF » et « service PJM » s'imposent dorénavant dans la mesure où la réforme de la protection de l'enfance et la réforme de la protection Juridique des Majeurs, a eu entre autres effets d'intégrer distinctement ces deux services au sein de la nomenclature des établissements et services sociaux et médico-sociaux, respectivement aux 15° et 14° de l'article L. 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

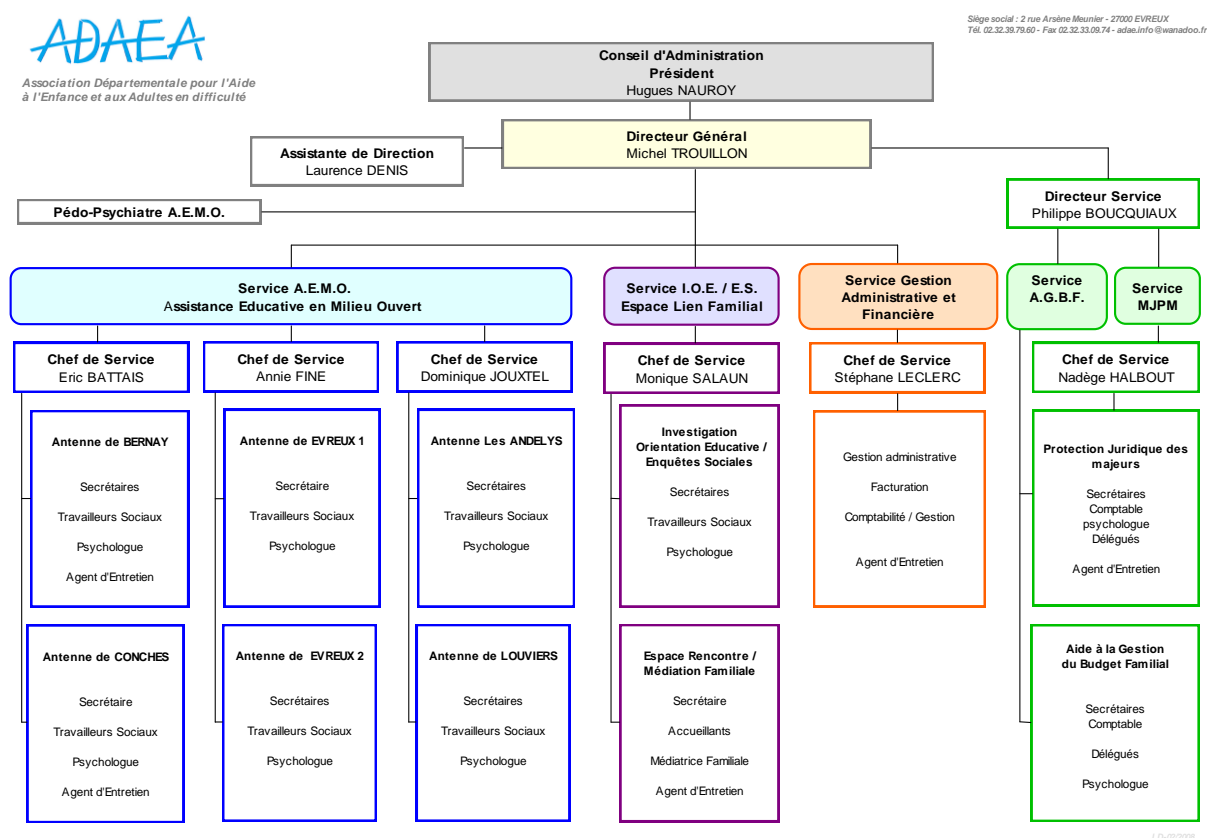
Le processus qui a présidé à la rédaction de ce projet de service est une démarche qui inscrit le service dans un positionnement général et une identité associative : un socle de valeurs humaines, l'adaptation régulière aux besoins, une force de réflexion et de proposition.

Il constitue une démarche de formalisation et d'écriture des engagements institutionnels. Réalisé en interne, il est transmis aux instances habilitées à la délivrance des autorisations, aux autorités de contrôle et de tarification et à différents partenaires afin de nourrir le dialogue sur les fondements de l'institution au regard de ses missions. Les autorités judiciaires, préfectorales et départementales peuvent ainsi prendre en compte et s'appuyer sur plus d'un demi-siècle d'action éducative auprès de familles en difficultés et d'expertise en matière de protection de l'enfance.

I. METTRE EN ŒUVRE UNE MISSION DANS UN CONTEXTE ASSOCIATIF

Le service des tutelles de l'ADAEA a été créé dès 1956. L'association elle-même est née au même moment sous le nom d'Association Départementale pour l'Aide à l'Enfance et à l'Adolescence de l'Eure. Elle prendra en 1993 sa dénomination actuelle d'Association Départementale pour l'Aide à l'Enfance et aux Adultes en Difficulté, en officialisant l'élargissement de ses missions aux actions en faveur des adultes et des familles (tutelles aux majeurs protégés, lieu rencontre pour les couples séparés avec leurs enfants, médiation familiale, etc...).

A. Les différents services de l'ADAEA et leur articulation, l'organigramme



B. Agir dans un cadre associatif, autour de valeurs

Le service AGBF et l'identité associative...

L'ADAEA inscrit son histoire dans l'action en faveur de l'enfance sur le département de l'Eure.

L'ADAEA propose un savoir-faire en matière d'action éducative dans le cadre judiciaire. Cette responsabilité lui confère un devoir de partenariat et de transmission de ses observations sociales, en qualité d'expert. Le service AGBF à ce titre propose de s'inscrire dans la dynamique territoriale, en étant ouvert à toute évolution et besoin de prestations en faveur des familles dans le respect de l'éthique associative, en témoigne la transmission d'un projet d'intervention AESF en 2008 aux autorités départementales.

Le positionnement développé par les responsables associatifs

- Promouvoir le lien et l'échange avec les responsables politiques et administratifs, respectant les engagements et la légitimité de chacun
- Développer d'un projet au service des usagers.
- Garantir la qualité des interventions, la reconnaissance de la place des usagers, la participation des acteurs à la vie institutionnelle et au changement, sont autant de valeurs qui entretiennent la dynamique interne.

Le service AGBF n'agit pas seul. Il développe des liens avec les autres acteurs territoriaux et avec les autres services de l'ADAEA. Il accompagne ainsi la dynamique de réflexion interne. Celle-ci a favorisé une histoire riche de recherches et de projets :

- *De 1956 à 1968* : le développement et la diversification d'activités, un service de tutelles aux allocations familiales, un CMPP, un service social spécialisé, un comité de liberté surveillée, une section de lutte anti-alcoolique
- *De 1968 à 1995* : la structuration des services et l'installation des antennes sur tout le territoire départemental :
 - un service d'AEMO devenu depuis uniquement judiciaire, avec à ce jour 6 antennes sur le département : Evreux (2), Bernay, Conches, Louviers, Vernon.
 - divers services éducatifs ont été créés : AEMO administratives, fermées en 1995 ; placement familial éducatif, fermé en 1999
 - un service de Tutelles aux Majeurs Protégés créé en 1993

De 1995 à aujourd'hui : création de nouveaux services : un lieu rencontre en 1996, un service d'investigation en 1998 (regroupement des enquêtes sociales réalisées par l'ADAEA depuis 1956 avec des mesures d'IOE) ; développement de projets ponctuels : accompagnement social de familles étrangères en 1997, Intervention/formation « parentalité » dans le cadre de l'application de la circulaire interministérielle n° 99 du 9 mars 1999, relative au réseaux

d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents en 1999-2000, projet TRACE en 2000-2001, médiation familiale 2007.

Projet : élaboration d'un projet d'aide à la jeune parentalité en 2002

- *En 2010* : Un projet de création d'un SEMO (service éducatif en milieu ouvert)

Le service AGBF intervient dans le respect des valeurs associatives

- Respect et la reconnaissance de l'autre
- Engagement des acteurs, qu'il s'agisse des bénévoles et des professionnels, base de toute action
- Lien entre la philosophie de chacun et le positionnement du service
- Les usagers, familles et enfants, reconnus dans un même postulat de compétences et de potentialités
- Une approche humaniste, s'inscrivant dans une action en faveur des personnes et des familles vulnérables.

Qui se déclinent dans différents domaines :

- Droits de l'enfant
- Droits de l'homme et du citoyen
- Tolérance par rapport aux différentes formes de liens familiaux
- Respect des usagers
- Maintien des liens familiaux : il est une priorité, mais ne peut se réaliser à tout prix, il a des limites que sont celles de la protection de l'enfance
- Respect de l'autorité parentale
- Soutien de la famille
- Clarté dans l'intervention de chaque professionnel, l'inscription dans des limites déterminées par ce que la loi énonce.

Le respect est au cœur des approches et se décline dans un positionnement de chaque acteur de l'institution :

- *Il permet la valorisation de l'autorité parentale, le rappel et la référence aux responsabilités, aux droits et devoirs des parents, Il ne peut s'inscrire dans la contrainte, même si le rappel des obligations est parfois nécessaire*
- *Il se décline dans l'acceptation des options philosophiques, culturelles, religieuses, politiques des usagers, dans le cadre des lois de la République et du respect de l'intégrité de l'autre*
- *Il vise l'acceptation du rythme du changement*
- *Il s'inscrit dans une démarche professionnelle, dans le temps, dans la connaissance et reconnaissance des compétences de l'autre*

- *Il se décline dans une communication circonstanciée des informations transmises à l'autorité judiciaire et/ou administrative*
- *Il vise à redonner confiance aux personnes accompagnées et leur permettre de recouvrer une estime de soi*
- *Il s'inscrit dans les pratiques professionnelles de chacun des intervenants par la prise en compte et la mise en action des potentialités familiales et/ou individuelles, « faire avec et non définir à la place ».*

Ces valeurs sont traduites dans un contexte professionnel respectueux

- D'une action dans un cadre légal et formel, liée à l'ordonnance ou aux attendus judiciaires
- D'une action confiée au service, mise en œuvre dans le cadre d'une délégation et d'un contrôle interne
- De la juste position du professionnel, dans les dynamiques familiales où il est amené à intervenir. Cela donne lieu à une réflexion collective autour de cette position d'interface entre le cadre, à savoir : la loi, les règles et obligations, d'une part. la personne accompagnée respectée et reconnue d'autre part. Cette réflexion est nourrie par la compétence des professionnels et induit de la clarté dans la relation mise en place par le travailleur social avec la famille
- Du rythme de chaque usager qui, dans le cadre de la relation éducative, est encouragé à s'inscrire dans une dynamique de changement.

**Rapport à la loi et à la règle, position active des usagers, adaptation aux évolutions des problématiques, constituent les points forts de l'identité de l'association et du service
AGBF.**

II. LE SERVICE AGBF

Le service est habilité à mettre en œuvre les mesures judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial par l'arrêté préfectoral DDCS n° 10-113 du 19 novembre 2010 fixant la liste des délégués aux prestations familiales.

A. Les textes réglementaires

- **Article L. 375-9-1 du Code civil**

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

Ce délégué prend toutes 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.

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.

- **Décret n° 2008-1512 du 30 décembre 2008**, fixant les modalités d'inscription sur les listes prévues aux articles L.471-2, L. 471-3, **L.474-1** et L. 474-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles

- Article L. 474-1

- Les délégués aux prestations familiales exercent à titre habituel les mesures ordonnées par l'autorité judiciaire en application de l'article 375-9-1 du code civil.

- Ils sont inscrits sur une liste dressée et tenue à jour par le représentant de l'Etat dans le département qui comprend :

1° Les services mentionnés au 15° du I de l'article L. 312-1 ;

(2° et 3° ne concernent pas le service DPF)

Les personnes inscrites sur cette liste prêtent serment dans des conditions définies par décret en Conseil d'Etat.

- **Article L. 312-1. 15° du code du Code de l'Action Sociale et des Familles** relatif aux établissements et services sociaux et médico-sociaux

15° Les services mettant en œuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial.

Le service AGBF se réfère à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. A ce titre, l'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

- **Article L. 311-3 du code du Code de l'Action Sociale et des Familles**

1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;

2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;

3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;

4° La confidentialité des informations la concernant ;

5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7° La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du Document Individuel de Prise en Charge la concerne.

Les modalités de mise en œuvre du droit à communication prévu au 5° sont fixées par voie réglementaire.

- **Article L. 311-4 du code du Code de l'Action Sociale et des Familles**

Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés :

a) Une charte des droits et libertés de la personne accueillie, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale mentionné à l'article L. 6121-9 du code de la santé publique ;

b) Le règlement de fonctionnement défini à l'article L. 311-7.

B. Les publics concernés et les problématiques rencontrées

Les situations suivies sont diverses, les familles qui bénéficient d'une mesure judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial, présentent généralement des difficultés à gérer les allocations familiales et à faire face aux obligations parentales de soins et d'éducation : conflit de couple, carences diverses, endettement important, situation d'isolement familial et/ou social, précarité sont des problématiques croisées.

Pour indication, une étude menée sur les mesures instaurées en 2006 permet une représentation plus précise des publics et des problématiques sociales. Les résultats de cette étude présentent quelques variations par rapport à une même étude menée en 2001, à partir d'un échantillon représentatif :

- Nombre moyen d'enfant par famille : 3,5
- Age médian des enfants concernés par la mesure AGBF : 9 ans
- 57 % des mesures instaurées en 2006 sont des familles monoparentales, alors que ces configurations familiales représentaient 37 % en 2001.

- Une tendance au rajeunissement des parents pour lesquels en 2001, l'âge médian des mères était de 37 ans pour 34 ans en 2006 et de 39 ans pour les pères contre 35 ans en 2006.

La situation sociale et économique des familles tend à se dégrader en ce qui concerne l'emploi, la nature des ressources et l'endettement ainsi :

- 37% des parents étaient en situation d'emploi en 2001 contre 34% en 2006
- 18% des familles en 2001 avaient des revenus exclusivement constitués des prestations sociales. En 2006, elles représentent 52 % des mesures instaurées.
- 91 % des familles sont en situation de surendettement, dont 63 % pour une somme supérieure à 3500 euros. Pour 75 % de ces familles la nature de l'endettement est liée à des difficultés de paiement de charges courantes (loyer, eau EDF téléphone).
- Concernant le logement, la majorité des familles demeure locataire dans le parc social. Les conditions de vie apparaissent plus difficiles en termes d'adaptation de la taille du logement à la composition de la famille. Ainsi, à partir de ce critère, 26 % des familles vivaient dans un logement inadapté en 2001, elles sont 45 % en 2006.

C. Localisation du service et lieux d'intervention

Le service d'Aide à la Gestion du Budget Familial a son siège à Evreux : un lieu de travail pour les professionnels (Délégués aux Prestations familiales, administratifs - secrétariat/comptabilité – et encadrement) ; un lieu de rencontre ouvert aux usagers dans le cadre de rendez-vous programmés ou de besoins spécifiques. Les lieux d'intervention sont cependant disséminés sur le territoire départemental, en fonction du lieu de résidence des usagers, des besoins et des difficultés de déplacement des personnes.

D. L'approche générale

La démarche générale qui sous-tend la mise en œuvre de la mesure d'AGBF se décline selon les axes suivants :

Un soutien et une écoute des personnes dans un cadre légal clair

- Une présentation et un appui sur les textes et attendus judiciaires

- Une vérification et une valorisation des droits
- Le rappel de l'autorité judiciaire et de l'obligation de rendu compte

Un travail d'écoute et de soutien autour d'un projet individualisé

- Apprentissage de la gestion et résolution des difficultés.

Pour l'ensemble des situations, la démarche de projet individualisé est centrale :

Une démarche de l'intervenant et du service

- Identification des difficultés(DIPC)
- Evaluation de la situation (DIPC)
- Prévision d'un plan de résolution de ces difficultés - situation financière ou relationnelle et sociale- (avenant au DIPC)
- Réalisation des interventions et étapes (avenant au DIPC)
- Evaluation, ajustement et développement de nouveaux axes de travail (avenant au DIPC)

Une démarche partagée avec l'utilisateur

- Dans le repérage des difficultés
- Dans l'élaboration d'un plan d'intervention et de ses différentes étapes
- Dans la mise en place de relais progressifs avec l'environnement social et la mise en œuvre d'un processus de requalifications personnelles et sociale

E. Les prestations

La démarche en AGBF

Accueil

Réception de l'ordonnance

Attribution de la mesure

Courrier du directeur à l'utilisateur, l'informant des coordonnées du service, de l'identité du délégué chargé d'exercer la mesure, de ses coordonnées téléphoniques, temps de permanence et d'une proposition de première rencontre au domicile²

Accompagnement

Aide à la gestion

Accompagnement social

Premières rencontres

Présentation de l'association, du service, de la mesure avec le livret d'accueil³ comme support
Elaboration du Document Individuel de Prise en Charge

- Prise en compte de la situation (bilan financier et administratif)
- Plan d'apurement des dettes
- Contacts avec les organismes financiers (Banque de France...)
- Élaboration d'une première trame de budget avec les usagers (première évaluation)
- Élaboration d'un cadre global de travail sur les dimensions budgétaires
- Écoute et prise en compte des difficultés des personnes
- Contacts avec les organismes sociaux et médico-sociaux
- Développement d'une relation de confiance
- Préparation à la formalisation de l'avenant au DIPC

Déroulement de la mesure dans la durée dans la dynamique

Des premières rencontres

Mise en œuvre d'une relation éducative dynamique et participative visant à permettre une implication des usagers dans la résolution des difficultés

Elaboration de l'avenant au DIPC

² Voir annexe

³ Voir annexe

- Élaboration d'un budget prévisionnel avec les usagers
- Réalisation de ce budget
- Travail de réflexion et d'élaboration (comment se réalisent, devraient se réaliser les dépenses ?)
- Rapport d'autorité et de contrôle sur les questions financières
- Apprentissage à la réalisation progressive des dépenses et de la gestion
- Transmission mensuelle de l'état du compte, signée par les usagers
- Analyse des problèmes avec les usagers (identification et prise en compte des besoins des enfants)
- Travail et contacts avec les partenaires (accompagnement et association des familles)
- Entretiens spécifiques (dimensions familiales, relationnelles, psychologiques) et mise en lien, si besoin, avec des intervenants particuliers (psychologues)
- Qualité du dialogue

Fin de la mesure

- Rapport à l'autorité judiciaire : gestion et formulation des évolutions
- Partage avec les usagers sur ce rapport
- Organisation de relais avec les services sociaux en cas de non-renouvellement
- Dialogue et valorisation des évolutions
- Partage sur les difficultés et rapport transmis à l'autorité judiciaire : situation familiale, sociale, relationnelle
- Partage sur les écrits éventuels transmis à des services sociaux partenaires

III. LE FONCTIONNEMENT ET L'ORGANISATION

A. Chaque intervention se réfère à des principes de fonctionnement

- **Un ordre de mission**⁴ signé par le directeur du service.
- **Une fonction de soutien et de contrôle** assurée par le directeur de service auprès de chaque délégué (encadrement technique).
- **Une réflexion d'équipe** : sur demande du responsable de service ou du délégué, elle se réalise systématiquement à chaque début de mesure dans le cadre de réunions cliniques (RC) ; la réflexion d'équipe se poursuit en fonction des difficultés tout au long de la mesure.
- **Des outils d'aide à la gestion** à partir de l'élaboration d'un contrat d'intervention sur la dimension financière (qui fait quoi ?)⁵, de l'élaboration d'un budget mensuel.
- **Une articulation entre le délégué et les comptables** du service est un gage de qualité et de contrôle des mises en paiement (fiche de liaison comptabilité)⁶.
- **Une qualité et une disponibilité d'accueil**, réalisée par les professionnels du service : les secrétaires jouent un rôle central (disponibilité, ouverture, mise en lien, transmission d'informations).

Les articulations entre les acteurs s'organisent dans le cadre de transmissions régulières mais également dans le cadre de réunions :

- **La régulation des fonctionnements d'équipe** : des réunions 2 à 3 fois par an
- **Les démarches par projet notamment les projets individuels d'accompagnement formalisées dans le cadre du DIPC et de son avenant** : les réunions cliniques (RC).
- **Des liens avec les instances départementales** de l'Aide Sociale à l'enfance et (Projet Pour l'Enfant) et rapport circonstancié.
- **Des liens avec les autres acteurs** qui interviennent au titre de la protection de l'enfance.

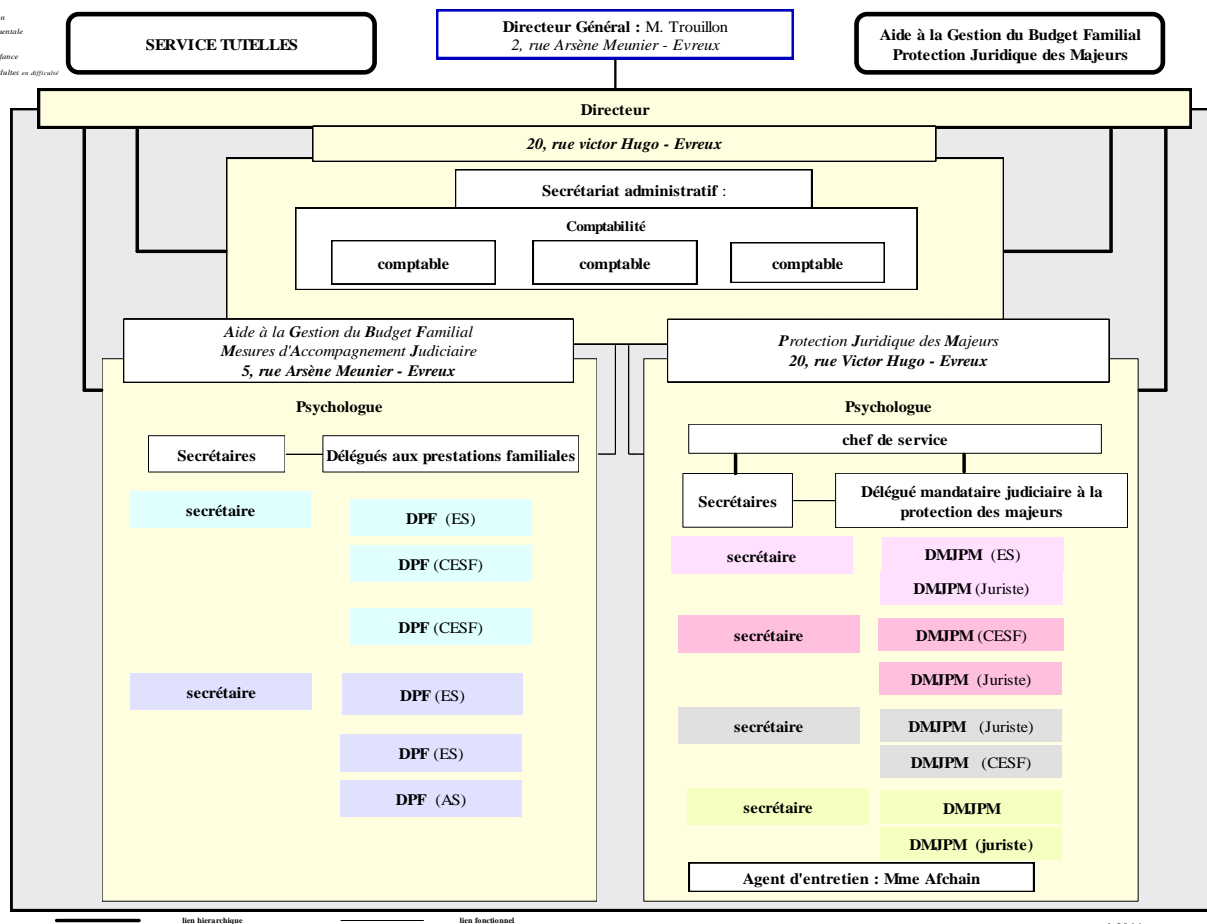
⁴ Voir annexe

⁵ Voir annexe (intégré dans l'avenant n°1 DIPC)

⁶ Voir annexe

B. Le service AGBF, l'organigramme

Association
Départementale
d'Aide
à l'Enfance
et aux Adultes en difficulté



C. Les acteurs et les places

- Le directeur du service** : Il agit par délégation du Directeur Général de l'ADAEA. Il a la responsabilité du fonctionnement de l'ensemble du service, en articulation avec les autres services de l'association, en assumant les fonctions de gestionnaire et d'animation. Il anime le lien avec les autres institutions départementales et les autorités de contrôle. Il assure l'encadrement hiérarchique et technique des travailleurs sociaux et professionnels. Il assume une fonction technique et d'animation, et la responsabilité de la qualité des prestations dans le cadre des règles de fonctionnement établies.
- Les travailleurs sociaux Délégués aux Prestations Familiales** : ils assument par délégation la conduite et la mise en œuvre des mesures confiées au service. Ils agissent sous l'autorité du directeur de service à qui ils rendent compte de leur action. Ils évaluent leur travail à travers les procédures individuelles et collectives mises en place. Ils agissent dans le cadre des règles,

de l'éthique et des options du service, déclinées dans le projet associatif et le présent projet de service. Un outil pour la dynamique interne : la spécialisation et la polyvalence des délégués.

- **Le psychologue** : il agit sous la responsabilité du directeur de service. Il participe aux réflexions sur les problématiques et contribue aux réflexions psychopédagogiques. Il assume une fonction spécifique d'enrichissement des recherches et réflexions transversales, au niveau de l'ensemble du service ou de l'ADAEA.

- **Les secrétaires** : elles assument une fonction centrale d'articulation, de transmission d'information entre les différents membres de l'équipe et avec les travailleurs sociaux délégués aux prestations familiales, l'accueil physique et téléphonique des usagers. Personnes ressources, elles développent la communication et la fluidité des fonctionnements du service.

- **Les comptables** :

Les comptables assurent toutes les écritures qui permettent d'enregistrer les prestations familiales et la mise en paiement des factures des créanciers et envois aux familles. La gestion individuelle des comptes permet l'édition des états mensuels détaillés qui sont remis aux usagers.

Voir fiches de poste en annexe

D. Le management

L'organisation générale

Plusieurs niveaux sont à considérer :

- l'organisation générale du service
- les réunions statutaires au sein de l'ADAEA
- les réunions de groupe de recherche et transversaux, ou groupes projets
- les rencontres avec les autres services de l'association.

L'organisation générale se réfère à des règles connues de tous, diffusées dans le cadre du règlement intérieur ou de manuels pratiques (accueil des stagiaires). Ces règles sont des repères.

La dynamique générale est participative.

Le fonctionnement institutionnel est enraciné dans une dynamique propre : la rigueur et l'organisation d'une part, la participation de chacun aux réflexions internes d'autre part.

Chaque professionnel est invité à être acteur d'un mouvement d'ensemble et ainsi à contribuer aux nécessaires adaptations que l'institution doit mettre en œuvre face aux évolutions du contexte social et législatif. Ce mouvement d'ensemble est possible par son inscription dans des règles de fonctionnement par chaque professionnel et une reconnaissance de la légitimité des différentes fonctions en œuvre au sein de l'organisation.

La dimension opérationnelle

Elle est animée par le directeur de service qui est garant de la qualité des prestations, de l'animation globale des réflexions collectives et individuelles.

La régulation du travail d'équipe est indispensable et est mise en œuvre par le directeur de service.

Les délégations sont formelles :

- attribution des mesures et gestion des temps d'attente, en cas de nécessité
- rencontres régulières des travailleurs sociaux ou intervenants sur les situations suivies
- lectures et validations des écrits destinés aux instances administratives et judiciaires
- liens entre les différents métiers au sein du service
- organisation des plannings (évaluation, réflexions collectives, organisation du service)
- lien avec l'ensemble de l'institution
- respect des règles de fonctionnement
- représentation ponctuelle de l'ADAEA.

L'équipe pluridisciplinaire représente une dimension importante pour chacun des intervenants dans l'élaboration des projets et stratégies d'interventions, dans le contrôle des postures professionnelles, dans l'analyse des situations et la qualité des prestations délivrées aux usagers.

IV. LA COMMUNICATION

A. La communication interne et externe

La communication interne

La communication avec les familles est favorisée par des outils :

- Livret d'accueil⁷, auquel sont annexés :
 - Charte des droits et libertés
 - Règlement de fonctionnement
 - Organigramme général de l'ADAEA

⁷ Voir annexe

- Fonctionnement associatif
 - Extrait des statuts associatifs
 - Extrait du projet associatif
 - Organigramme des services AGBF et PJM
 - Information sur les modes de financement des différents services de l'ADAEA
- Documents individuels de prise en charge (DIPC) et son avenant

La communication externe

Elle se réalise :

- Dans la participation à des réflexions inter-institutionnelles (présence dans des réseaux)
- A des présentations professionnelles ou institutionnelles (instituts de formation, communication ponctuelle dans des colloques)
- Par la diffusion de plaquette de présentation de l'association et de ses services
- Par la réalisation d'un site internet (w.w.w.adaea-27.com)

B. Le partenariat

Le partenariat est recherché et développé, notamment à travers l'utilisation des réseaux de chaque intervenant et de l'institution. Il s'appuie sur une éthique :

- L'utilisateur est informé par le délégué des relations partenariales qui sont mises en place à son intention. Il est avisé de l'évolution du projet et des liens partenariaux. Il participe aux décisions qui le concerne.
- Le partenariat respecte la confidentialité des informations familiales et le secret professionnel pour tous les intervenants du fait de leur mission.
- Le partenariat s'engage dès le début des interventions à partir de contacts ouverts avec les intervenants ou institutions sanitaires, sociales ou médico-sociales, engagées dans un soutien aux familles ou des personnes, en collaboration avec celles-ci.

C. L'évaluation

L'évaluation des interventions est intégrée en permanence à la démarche d'élaboration des projets individuels. Elle fait partie intégrante de l'action et prend en compte :

- L'inscription dans un cadre général et la mission
- Le regard critique sur la mise en œuvre des objectifs (les actions prévues dans le cadre du projet élaboré collectivement ont-elles été mises en œuvre ?)
- L'analyse des effets et évolutions.

Elle suppose un regard partagé et une interrogation mutuelle au sein de l'équipe.

La méthodologie de l'évaluation est également intégrée à l'animation globale du service : les projets d'équipe et d'antenne, les projets transversaux ou spécifiques, le présent projet de service et ses différents chapitres, donnent lieu à des démarches évaluatives.

Démarche d'évaluation interne

Le service AGBF, au même titre que les autres services de l'ADAEA, s'est engagé dans une démarche d'évaluation interne⁸ réalisée en 2007, dans le cadre de l'obligation légale posée par l'article 20 de la loi 2002-2, inscrit à l'article L. 312-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles. Les préconisations de cette évaluation sont en cours de mise en œuvre et doivent aboutir en 2010.

D. Le contrôle de la gestion des Prestations familiales

La gestion des prestations familiales perçues par le service AGBF est soumise à des procédures internes qui font intervenir plusieurs strates en ce qui concerne les mises en paiement.

- L'ordre de mise en paiement est émis par le délégué aux prestations titulaire de la mesure ou son remplaçant en cas d'empêchement. Toute demande de mise en paiement est accompagnée d'une facture, jointe à la « fiche de liaison compta⁹ »
- Les écritures comptables sont réalisées par les comptables du service qui visent la fiche de liaison en y inscrivant la date de l'opération
- Les ordres de paiement sont signés par les cadres de l'institution (Directeur Général, Directeur de Service, chef de service comptable et administratif, chef de service PJM) et peuvent également l'être par le président de l'Association et le Trésorier.

➤ Ces procédures sont validées par le commissaire aux comptes

- L'état des comptes individuels est consultable à tout moment
- Cet état, sur lequel figure les informations relatives aux destinataires des fonds, est remis mensuellement aux usagers.

⁸ Documents en annexe

⁹ Voir annexe

E. Les perspectives

Le service AGBF est inscrit dans une démarche de mise en conformité liée aux dispositions législatives.

- ↳ Certains documents relatifs aux droits des usagers, tel le livret d'accueil, DIPC et avenants doivent être régulièrement l'objet de révisions dans leur présentation et contenu afin de les rendre plus attractif et plus accessible aux publics concernés.
- ↳ Elaboration d'une procédure d'association des usagers au fonctionnement du service sous forme d'enquête de satisfaction.
- ↳ Mise en œuvre de l'évaluation externe

Dans le domaine de la Gestion des Ressources Humaines

- ↳ Mise en œuvre du plan de formation afin de garantir l'accès aux formations complémentaires des Délégués aux Prestations Familiales, afin de garantir le maintien de la qualité du service offert aux usagers¹⁰.
- ↳ Réflexion autour des procédures de recrutement

Participation à l'élaboration de projets et à la mise en œuvre opérationnelle de nouveaux dispositifs

L'inscription du service AGBF, sur le territoire départemental et sa pratique reconnue par les partenaires institutionnels, lui confère des compétences en matière d'expertise sociale et de capacité à agir. Dans ce sens, il entend contribuer à la réflexion et à la mise en œuvre de dispositif nouveau tel l'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale (AESF), en référence à la loi de réforme de la protection de l'enfance n° 2007-293 du 05 mars 2007¹¹.

¹⁰ Voir plan de formation en annexe

¹¹ Voir projet de service

Liste des abréviations

AEMO : action éducative en milieu ouvert

AGBF : aide à la gestion du budget familial

DDCS : direction départementale de la cohésion sociale

DIPC : document individuel de prise en charge

DPF : délégué aux prestations familiales

ES : enquête sociale

IOE : investigation et orientation éducative

MJPM : mandataire judiciaire à la protection des majeurs

PJM : protection juridique des majeurs

RC : réunion clinique

ANNEXES