



Projet de Service 2023-2027



Service d'Aide à la Gestion du Budget Familial

Pôle Enfants, ASFA 64

Ensemble pour l'émancipation des familles et des personnes vulnérables pour construire avec elles une protection durable

Préambule

Voici le nouveau Projet de Service 2023-2027 du Service d'Aide à la Gestion du Budget Familial du Pôle Enfants de l'ASFA.

Pour son élaboration, nous avons souhaité nous inscrire dans une démarche participative. Ainsi, l'ensemble des professionnel·le·s du Service a été sollicité et mobilisé à travers des temps de formation collective mais aussi par l'intermédiaire d'un groupe de travail.

Nous avons également sollicité l'ensemble des familles accompagnées par le Service. Certaines ont répondu favorablement à cette sollicitation.

Ce nouveau Projet de Service s'inscrit dans la continuité du précédent et des transformations portées par ce dernier.

Il constitue une déclinaison des Projets Associatif 2022-2026 et de Direction 2023-2027. Il est donc le fruit de réflexions collectives et porte les valeurs de l'ASFA. Ce document affirme notre identité (actuelle et celle que nous visons), notre volonté de nous inscrire dans une dynamique réflexive, d'écoute, d'enrichissement et favorisant la participation des familles. Outil de communication interne et externe, nous l'avons rédigé avec un souci de clarté et d'accessibilité.

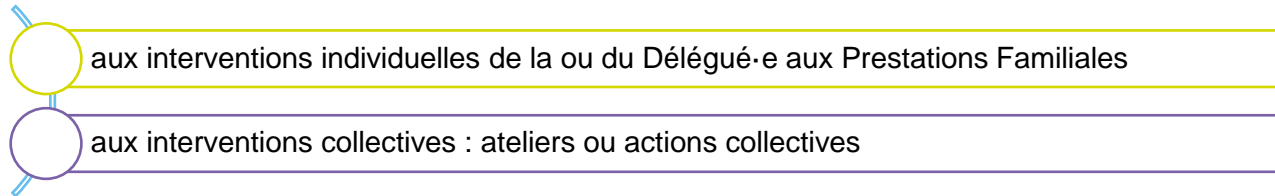
Avec l'équipe d'encadrement, je tiens à remercier l'ensemble des professionnel·le·s du Service d'Actions Educatives pour leur implication dans l'élaboration de ce nouveau Projet de Service et pour leur engagement au quotidien dans la Protection de l'Enfance et dans les défis qui nous attendent.

Richard THOUVENIN
Directeur du Pôle Enfants

Synthèse du Projet

Ce nouveau Projet de Service 2023-2027 se place en continuité du précédent et vient inscrire les évolutions du service AGBF tant en termes d'organisation, de fonctionnements que de modalités d'action.

Dans le cadre de l'accompagnement qu'il met en œuvre, le service recourt :



Le service s'appuie sur le Développement du Pouvoir d'Agir des familles, favorise sa participation à son Parcours d'Accompagnement et recherche activement la mobilisation de l'environnement de la famille.

Ce Projet de Service 2023-2027 est construit autour de 4 axes dont 3 directement en lien avec l'accompagnement proposé en réponse aux besoins des familles :



Il vise à répondre à l'objectif de l'ASFA, à savoir : « *Ensemble pour une protection durable des personnes et des familles par une inclusion citoyenne et solidaire* ».

Table des matières

Préambule	1
Synthèse du Projet	2
Introduction.....	6
Présentation Générale.....	8
1.L'association.....	8
Les Objectifs.....	8
Les Valeurs	9
2.Le Pôle Enfants	10
La Fiche Signalétique du Service d'Action Educative.....	10
L'Implantation géographique	11
L'Organigramme du service pour l'activité.....	11
La Composition du service pour l'Aide à la Gestion du Budget Familial.....	12
La Mission	12
Le Cadre réglementaire.....	13
Le Financement.....	14

Les Constats.....	14
1.Le Bilan du Projet de Service 2018-2022	14
Les Objectifs du Projet de Service 2018-2022	14
2.Les Politiques Publiques.....	15
Les politiques publiques nationales.....	15
L'Organisation de l'offre de service	16
1.Les Axes d'actions.....	17
Axe 1 : Sécuriser les Prestations Familiales.....	18
Axe 2 : Redonner une place aux parents et agir avec eux.	18
Axe 3 : Construire une protection durable	19
Axe 4 : Valoriser la MJAGBF	20
2.L'Accompagnement.....	21
Le parcours de la famille	21
Le Dossier de la famille	22
L'Accueil.....	23
Le Projet d'Accompagnement	24

Le Bilan à échéance	24
Les Modalités de sortie du service	25
Les interventions auprès des familles.....	25
La Participation de la famille.....	27
La Cellule d'Appui	28
3.La Démarche Qualité.....	30
La continuité de service.....	30
Le Contrôle Interne.....	31
Le Contrôle Externe.....	31
La Démarche d'évaluation.....	32
L'harmonisation des pratiques et des outils.....	33
L'Evaluation du Projet de Service	33
Territoires d'intervention	34
Conclusion.....	35
Annexes.....	36

Introduction

Ce projet est le 3^{ème} projet de service depuis la création de l'ASFA en 2008. Il s'inscrit dans une continuité des changements apportés et opérés lors du Projet de service 2018-2022.

Pour cette réécriture, le Pôle Enfants s'est appuyé sur :

- La mobilisation de l'ensemble des professionnel-le-s du Pôle Enfants et plus spécifiquement du service AGBF, à travers des temps de formation et des groupes de travail,
- La participation des familles à travers un groupe de travail.

Ce projet, comme tous les projets du Pôle Enfants de l'ASFA, prend en compte :

- L'évolution des politiques publiques,
- Les recherches professionnelles, universitaires liées aux problématiques et aux pratiques en direction de la famille, des parents et de l'enfant.
- Le projet associatif de l'ASFA.

Pour ce dernier point, nous revendiquons l'utilité de notre positionnement pour la société. Cette posture va au-delà de la protection de l'enfant en promouvant une protection **durable** de l'enfant. Cela implique résolument de travailler avec toute la famille parce que c'est elle, avec ce qu'elle est, ce qu'elle a, qui doit agir. Mais pas seulement.

Un proverbe africain dit qu'il faut « tout un village pour élever un enfant ». La famille ne doit pas être seule pour élever son enfant. C'est au sein d'un réseau constitué de proches, d'acteurs de la vie civile, du droit commun... qu'elle doit trouver l'aide et les conseils nécessaires pour jouer son rôle.

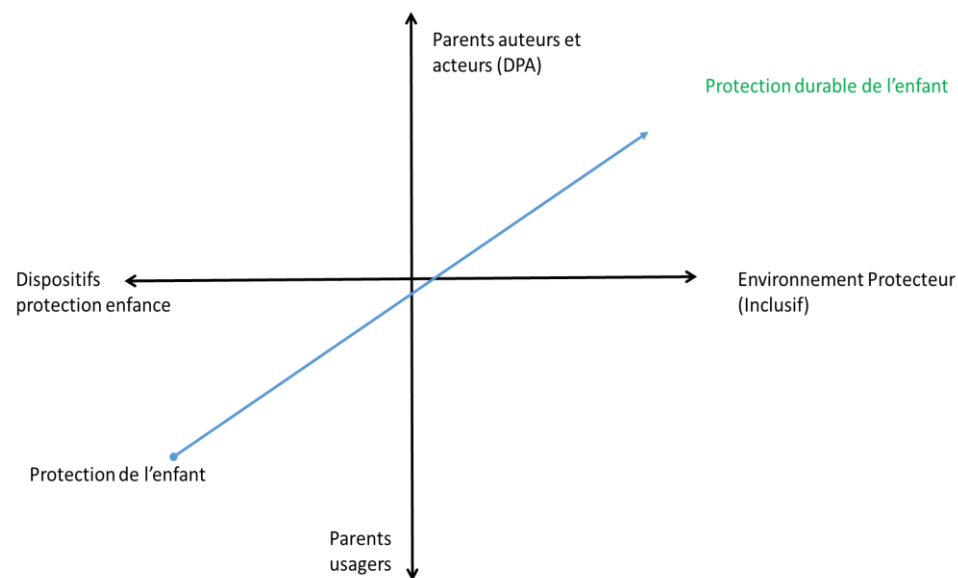
Construire une protection durable c'est donc laisser aux parents leur rôle et les inscrire dans un environnement qui saura répondre avec eux aux besoins de leur enfant, sans que la Protection de l'Enfance n'ait à intervenir.

L'ASFA, dans ce processus, travaille à sa disparition comme protecteur de l'enfant, mais contribue sans réserve à bâtir une société protectrice de chaque enfant.

Pour les deux premiers points, le Pôle Enfants se dote de nouveaux outils déjà utilisés dans d'autres secteurs sociaux et médico-sociaux avec la création d'un référent de parcours (le **coordinateur de parcours**), d'une **cellule d'appui** et d'une **plateforme de prestations internes et externes** (les modules).

Dans ce dispositif :

- La famille est autrice et actrice du contenu,
- L'environnement est une ressource qu'il faut découvrir et mobiliser,
- La diversité et la spécialisation des prestations vont donner à la famille les moyens de comprendre, de se mobiliser, de s'ajuster, en fonction de sa situation, des attentes des parents et des besoins de leur enfant.



Présentation Générale

1. L'association

Dans son projet Associatif 2022-2026, l'Association fixe à ses membres deux orientations qui visent à créer :

1. Une association équilibrée, impliquée et d'utilité sociale.
2. Une organisation experte, proactive et responsable.

La philosophie de l'ASFA repose sur un principe simple et central qui est celui de **l'émancipation** des personnes et des familles afin qu'elles puissent **se protéger durablement**. Cette émancipation se définit à trois niveaux :

1. Une préservation et un renforcement de l'autonomie vis-à-vis de nos interventions en s'attachant à développer leurs compétences, à favoriser l'accès aux droits, à encourager la solidarité naturelle et les interdépendances sécurisées et attentionnées dans l'environnement de la personne et/ou de la famille.
2. Le respect des décisions, des objectifs de la personne et/ou de la famille pour répondre aux situations de danger qu'elles rencontrent. Nos capacités d'analyse et nos méthodologies projets venant soutenir et accompagner cette démarche.
3. La promotion de l'implication active et première de la personne et/ou de la famille dans les actions à mener pour atteindre ces objectifs. Notre technicité, nos réseaux et nos ressources venant soutenir subsidiairement et en complémentarité cette implication.

Les Objectifs

L'association tient à permettre **l'inclusion citoyenne des personnes ou des familles** en faisant de l'accès au droit et de son exercice une réalité, parce que l'exercice des droits dans une société est le gage d'une véritable inclusion. Ainsi, nous nous engageons à :

- a. Défendre et promouvoir les droits fondamentaux et les libertés individuelles de la personne et/ou de la famille en respectant et en demandant que soit respectés leur mode de vie et leur volonté :
- b. Accompagner chaque fois que nécessaire la personne et/ou et la famille dans l'exercice de leurs droits en s'attachant à lever les obstacles les empêchant de les exercer eux-mêmes.
- c. Promouvoir l'inclusion citoyenne à toute occasion.

Les Valeurs

Le respect des principes philosophiques au fondement de nos actions exige que nous continuions à nous mobiliser avec nos valeurs :

- **Coopération** : c'est ensemble que l'on construit
- **Efficience** : accepter ce que l'on a et ce que l'on rencontre pour construire nos projets
- **Engagement** : donner de soi, aller au-delà de soi, de ce qui est, s'impliquer, se découvrir.



Savoir recevoir
Favoriser la diversité
Se montrer ouvert

2. Le Pôle Enfants

La Fiche Signalétique du Service d'Action Educative

Dénomination	
Association	ASFA : Action Sociale Familiale et Accompagnement
Gestionnaire	23 rue Roger Salengro 64044 Pau
Date de création	30 avril 2008
SIRET	503 994 329 00038
Population	Mineurs jusqu'à 18 ans
Capacité d'accueil	121 mesures AGBF
Horaires d'ouverture	Du lundi au vendredi : matin 9H – 12H – après-midi 14H – 17H
Zone géographique d'intervention	Territoire du Béarn et de la Soule sur le département des Pyrénées-Atlantiques
Autorisation de fonctionnement	Arrêté préfectoral provisoire d'autorisation de fonctionnement au 1er mai 2008, signé en date du 22 juillet 2008
Numéro FINESS	640018677
Habilitation PJJ	
Financement	Caisse d'Allocations Familiales ou Mutualité Sociale Agricole

L'Implantation géographique

ASFA

23 rue Roger Salengro

CS 37599

64000 PAU

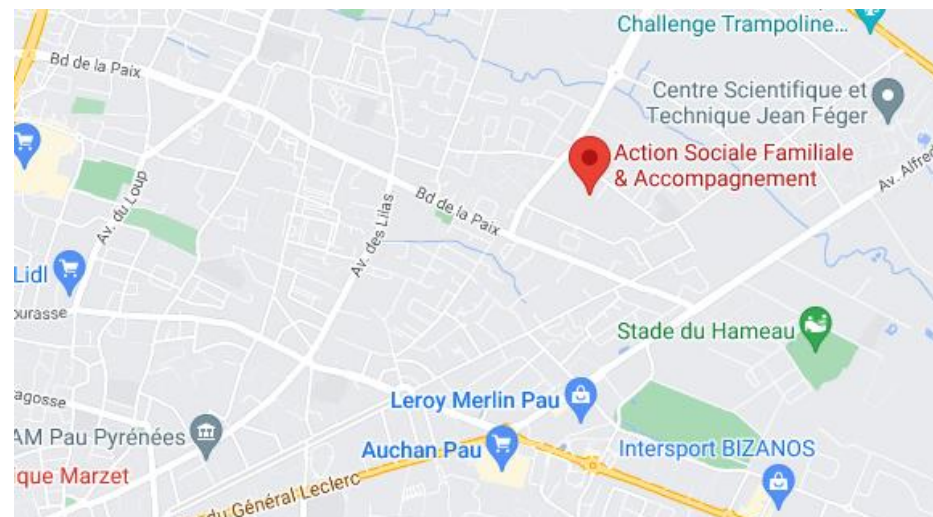
Accès

- Ligne **T3** en direction de Centre Scientifique Total

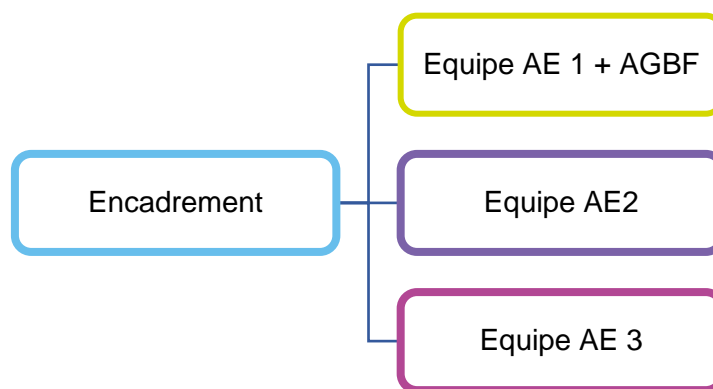
Arrêt Larribau

- Ligne **P4** en direction de EFS

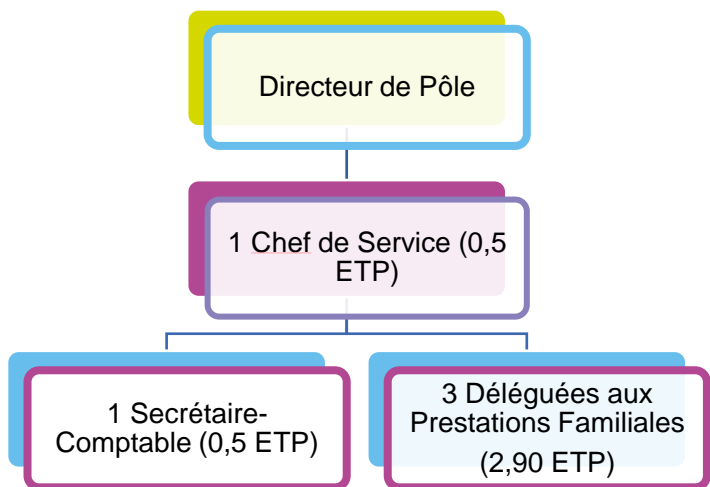
Arrêt ASFO



L'Organigramme du service pour l'activité



La Composition du service pour l'Aide à la Gestion du Budget Familial



Comme l'ensemble du Pôle Enfants, le service AGBF bénéficie des interventions et prestations des Services Transversaux (SAG, Logistique & Qualité, RH & Compta Générale) indispensables à son bon fonctionnement.

La Mission

Le service AGBF remplit une mission générale qui s'inscrit dans le cadre de la protection de l'Enfance. Il intervient dans le cadre de mesures judiciaires d'Aide à la **G**estion du **B**udget **F**amilial.

La MJAGBF est l'une des mesures d'assistance éducative dont dispose le magistrat pour enfants. C'est une mesure de soutien à la parentalité à travers un accompagnement budgétaire.

Le Cadre réglementaire¹

La Loi du 5 mars 2007 inscrit la MJAGBF dans :

- **Le Code Civil à l'article 375-9-1** modifié par la Loi n°2022-140 du 7 février 2022 : «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 ».

La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs fait entrer les services DPF dans le champ médico-social, entraînant le respect des obligations posées par la **loi n°2002-2 du 2 janvier 2002** dont :

- la participation des bénéficiaires à leur accompagnement,
- les outils qu'elle a introduits : Charte des Droits et Liberté de la personne accueillie, Livret d'Accueil, DIPC, Règlement de Fonctionnement, Personnes qualifiées

Le Code de l'Action Sociale et des Familles (article L 226-4) introduit le principe de subsidiarité entre l'AESF et la MJAGBF.

La loi n°2016-297 du 14 mars 2016 énonce de manière plus affirmée la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant et le nécessaire appui sur les ressources de son environnement. La MJAGBF s'inscrit ainsi pleinement dans cette démarche vers plus de protection et de stabilité dans les parcours de vie des enfants.

¹ Textes de référence

- Code de l'action sociale et des familles : articles L.312-1 (I-1° et 4°), L.313-1 à 9 (pour l'autorisation), L.313-10 (habilitation justice) ;
- Code de l'action sociale et des familles : articles L.228-3 (Financement AEMO) ;
- Code civil : articles 375, 375-2, 375-4

Le Financement

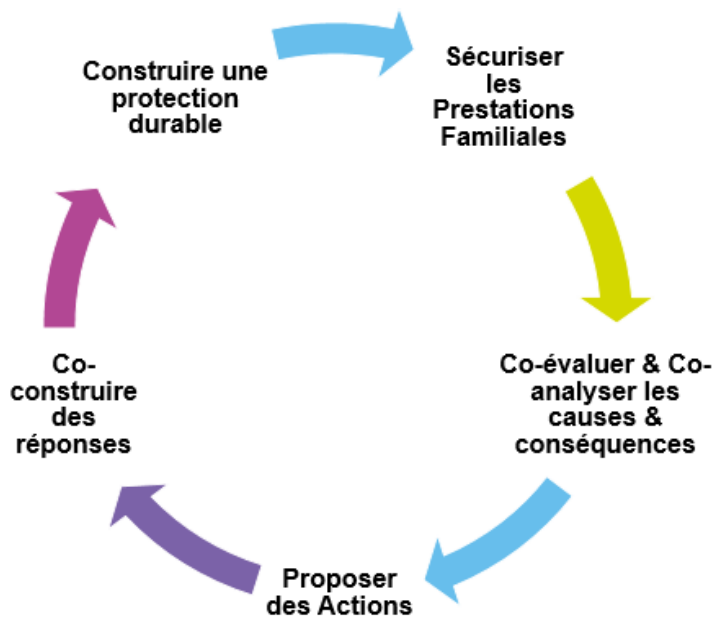
Les mesures d'AGBF sont financées par l'organisme débiteur des Prestations Familiales.

Les Constats

1. Le Bilan du Projet de Service 2018-2022

Les Objectifs du Projet de Service 2018-2022




Ce Projet de Service avait pour objectifs :



2. Les Politiques Publiques

Les politiques publiques nationales

Le Pôle Enfants propose des modalités d'accompagnement adaptés, adaptables, renouvelés et renouvelables qui prennent en compte :

-  l'évolution des politiques publiques et de la commande sociale
-  les droits et les besoins des enfants et des familles
-  l'évaluation de l'efficacité, au-delà de la pertinence, des prestations proposées

Ces modalités s'inscrivent en corrélation avec les recommandations présentées dans le Rapport IGAS n°2019-036R :

- tant au niveau des pratiques « *soutenir le Pouvoir d'Agir des parents et des enfants²* » et « *Au-delà des alliances qui peuvent se former au gré des pratiques individuelles, les services qui se distinguent sur la participation des familles sont ceux qui s'appuient sur **une méthodologie structurée, destinée à développer le pouvoir d'agir**. Il ne s'agit pas tant de s'assurer que la famille (parents et enfants) a compris le propos du travailleur social que de construire l'intervention de manière à ce qu'elle puisse dire ce qui fait enjeu pour elle, et que ses enjeux, discutés en lien avec le mandat de protection, puissent trouver une traduction dans l'intervention. **Cela suppose aussi de faire une place spécifique à la parole de l'enfant ou du jeune, et à des temps passés avec l'intervenant social qui lui sont propres³** ».*

² Rapport IGAS n°2019-036R – p. 9

³ Rapport IGAS n°2019-36R – p. 79

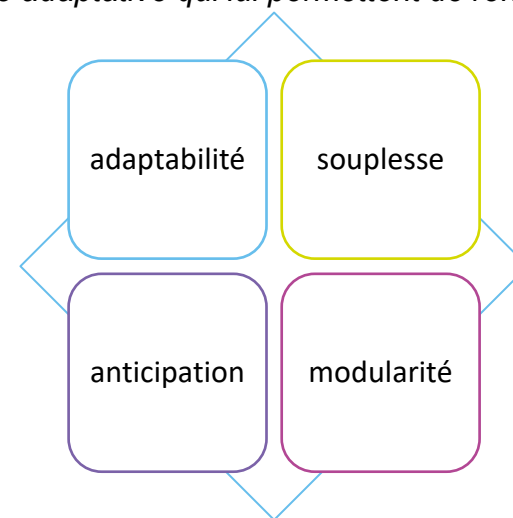
L'Organisation de l'offre de service

Afin de répondre à ces différents constats et de proposer un dispositif souple, modulable et adapté aux besoins des familles et adaptable au parcours⁴ de chaque enfant/famille, le Pôle Enfants se restructure sous forme de plateforme.

L'évolution du service, et plus largement du Pôle Enfants, au niveau de l'organisation, des fonctionnements et des modalités d'intervention s'inscrit en corrélation avec la volonté de mettre en œuvre une organisation intelligente⁵. Comme l'indique Jean-René LOUBAT, l'organisation intelligente « doit posséder une capacité d'anticipation et une souplesse adaptative qui lui permettent de rendre plus intelligible son environnement et son rapport avec celui-ci ; ce que l'on peut désigner par une plus grande « plasticité organisationnelle ».

Il s'agit de proposer une organisation, un fonctionnement et des modalités d'intervention qui répondent aux besoins d'individualisation des accompagnements des familles accompagnées⁶.

Cette organisation vise à sortir des logiques de service et à proposer un dispositif plutôt qu'une juxtaposition de services, en recourant au développement de partenariats, sous forme de convention, avec les divers acteurs implantés au sein de l'environnement des enfants et familles.



⁴ « La notion de parcours de vie recouvre le cheminement individuel de chaque personne dans les différentes dimensions de sa vie : personnelle et relationnelle, professionnelle et sociale, familiale et citoyenne » - « Promouvoir la continuité des parcours de vie » - Rapport CNSA 2012

⁵ Jean-René LOUBAT : « Qu'est-ce qu'une « organisation intelligente ? » - ASH n°2847 du 14 février 2014

⁶ « L'émergence de nouvelles organisations plus plastiques et de nouvelles formes d'accompagnement plus personnalisées devient inéluctable ». Concevoir des plateformes de services en action sociale et médico-sociale. J.R. LOUBAT, J.-P. HARDY et M.-A. BLOCH. P. 69. Editions DUNOD

1. Les Axes d'actions

En introduction à ce paragraphe, il nous semblait opportun de rappeler quelques principes et de déconstruire quelques idées reçues.

La MJAGBF c'est :

Une mesure concrète de soutien à la parentalité.

Une mesure éducative exercée auprès des parents dans l'intérêt des enfants.

Amener de la sécurité aux enfants, de la sérénité, de la tranquillité et de la disponibilité psychique aux parents

Valoriser et renforcer les compétences parentales.

Permettre l'accès aux droits

Favoriser et faciliter l'accès au droit commun, à l'environnement et à la vie sociale et citoyenne

La MJAGBF, ce n'est pas :

Une mesure de protection des majeurs avec perte de capacité juridique.

Une aide budgétaire juste pour le règlement des factures et des dettes.

Faire à la place des parents.

Une punition pour de mauvais parents.

Confisquer les prestations familiales.

Une mesure figée et pour la vie.

Exclure la famille d'un suivi de droit commun

Dans le cadre du soutien à la parentalité proposé et favorisant l'inclusion de la famille en l'amenant à renouer avec son environnement, le Service AGBF s'appuie sur 4 **axes** :

- Axe 1 : Sécuriser les Prestations Familiales
- Axe 2 : Redonner une place aux parents et agir avec eux
- Axe 3 : Construire une protection durable
- Axe 4 : Valoriser la MJAGBF

Axe 1 : Sécuriser les Prestations Familiales

Afin d'éviter une dégradation de la situation matérielle de la famille et avec pour objectif le rétablissement de l'équilibre budgétaire familial, il est donc nécessaire, dès le début de la mesure, de stabiliser la situation pour pouvoir travailler avec les parents. Il s'agit de :

- Limiter les risques liés aux créances par la négociation d'échéances tenables pour la famille. L'AGBF est une mesure judiciaire, elle rassure les créanciers qui acceptent plus facilement cette négociation.
- Percevoir l'ensemble des prestations concernées par la MJAGBF afin de régler, directement auprès des créanciers, certaines échéances et celles renégociées. Cela évite à la famille de devoir faire des choix dans un premier temps. Cette faculté doit être limitée pour ne pas aller à l'encontre des droits de la personne : ce qui impose d'énoncer dans quelles conditions les parents reprennent la main.
- La ou le DPF va donc vérifier que l'ensemble des droits sociaux de la famille sont ouverts et si nécessaire l'accompagner pour les activer.

Axe 2 : Redonner une place aux parents et agir avec eux.

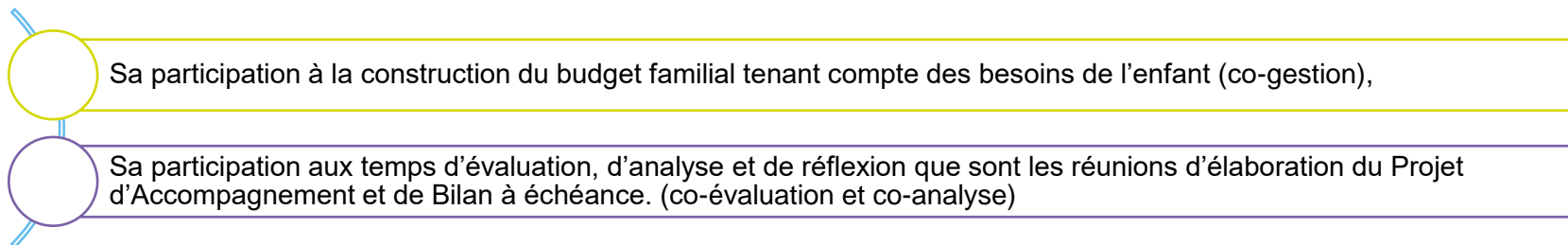
L'intervention vise le retour à l'autonomie de la famille. Pour ce faire, la ou le Délégué·e aux Prestations Familiales doit s'appuyer sur les compétences des parents, les mobiliser, favoriser leur émergence et les valoriser. Ce travail passe nécessairement par une phase de co-évaluation et de co-analyses des causes et incidences, une conscientisation des fonctionnements familiaux et de leurs incidences sur le quotidien, sur la prise en compte des besoins de l'enfant.

La mobilisation et la participation de la famille sont indispensables à chacune de ces étapes.

En effet, chaque suppléance (acte réalisé à la place des parents pour protéger les enfants) effectuée par la ou le DPF retarde la capacité de la famille à se mobiliser seule.

Il est donc impérieux pour la ou le professionnel-le de redonner une place d'acteur aux parents afin qu'ils puissent agir rapidement et s'engager dans une démarche de participation active dans l'accompagnement mis en place.

La participation de la famille se traduit par :



Axe 3 : Construire une protection durable

Le service AGBF s'engage à proposer, développer, mettre en place des actions et des réponses co-construites tant avec les familles qu'avec les dispositifs de droit commun.

Elles prennent la forme :

- D'Actions Collectives et/ou d'ateliers intégrant une dimension écoresponsable, d'économie sociale, solidaire et circulaire⁷.
- D'un travail individuel basé sur ces actions collectives/ateliers.

Chaque action collective ou atelier a pour objectif de favoriser l'inclusion de la famille en permettant l'accès :

- aux droits auxquels elle peut prétendre,
- à la culture, aux dispositifs de droit commun, aux ressources de proximité.

⁷ Cf. Plan d'action

A travers les actions mises en œuvre, le service AGBF et les Délégué·e·s aux Prestations Familiales visent à transmettre des outils aux parents pour favoriser l'autonomie. Cela se traduit par la construction/le recours/l'adaptation d'un outil permettant un travail/une action directe des parents sur la stabilité et l'équilibre ressources/dépenses⁸.

Axe 4 : Valoriser la MJAGBF

Mesure de Protection de l'Enfance mal connue-méconnue et sous utilisée, la MJAGBF doit être mieux mise en avant et un fort travail de communication tant en interne qu'en externe est indispensable. Il s'agit de mieux faire connaître cette mesure, ses effets et plus-values ainsi que ses articulations avec les autres mesures de protection de l'enfance.

Pour ce faire, le Service AGBF s'engage à :

- Renforcer la communication en interne⁹, en :
 - Créant un outil à disposition des Travailleurs Sociaux AEMO,
 - Mettant en place un temps de présentation auprès des Travailleurs Sociaux AEMO :
 - En réunion de Pôle,
 - Individuellement : temps obligatoire pour chaque nouvel arrivant sur le Service
- Renforcer la communication en externe par la :
 - Présentation de la mesure (quand, comment et pourquoi la solliciter, son contenu, ses effets, ses articulations avec les autres mesures, etc.) auprès des partenaires sur les territoires.
 - Création d'un flyer grand public.

⁸ Cf. Plan d'Action

⁹ Cf. Plan d'Action

2. L'Accompagnement

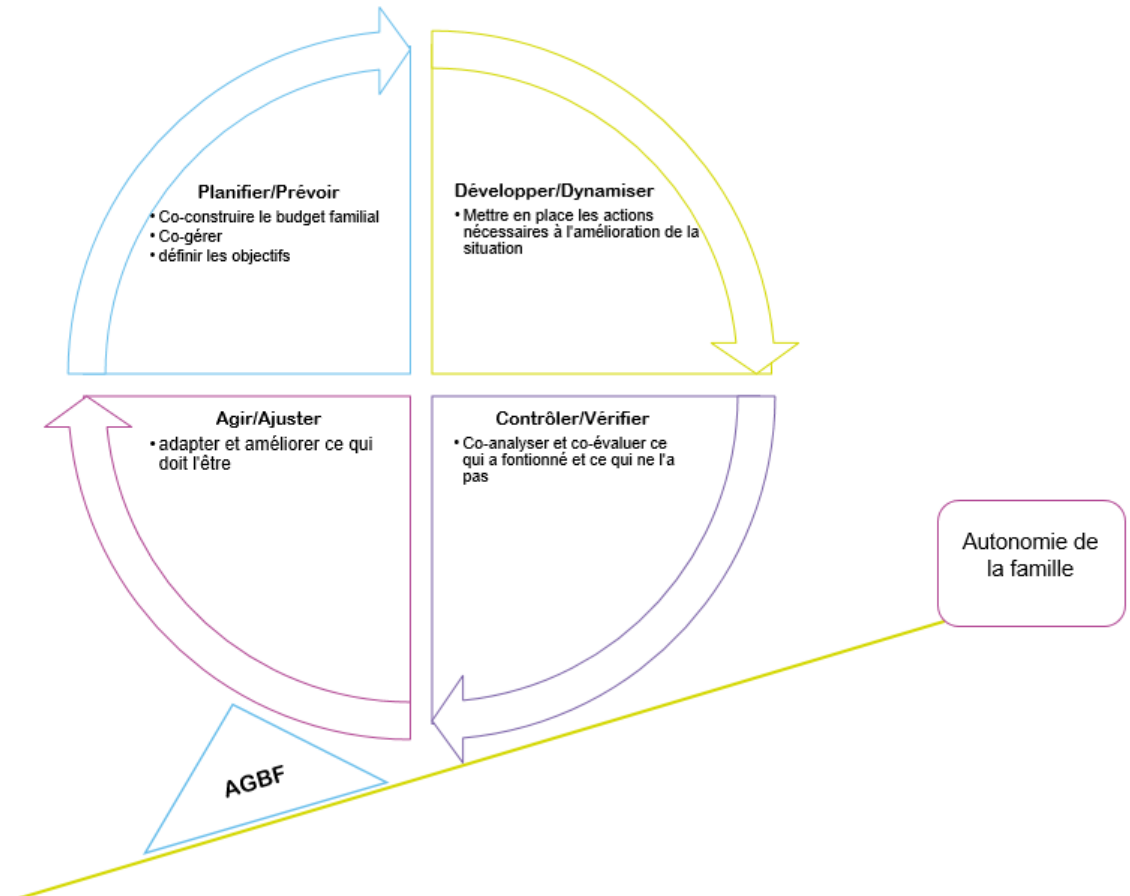
Le parcours de la famille¹⁰

L'accompagnement développé est constitué par :



Il vise à permettre à la famille de recouvrer son autonomie dans la gestion du budget familial. Il est constitué d'une dynamique organisée sur 4 axes :

- Planifier/Prévoir
- Développer/Dynamiser
- Contrôler/Vérifier
- Agir/Ajuster.






¹⁰ Voir Logigrammes « Déroulement AEMO » et « Déroulement AEMOR » en annexe

Le Dossier de la famille

Chaque famille dispose d'un Dossier Unique Informatique via le progiciel EVOLUTION. Il contient tous les documents entrants et sortants relatifs à la situation de l'enfant qui sont classés par « chemises ».

De plus, le progiciel permet de garantir :

-  La traçabilité : chaque intervention est renseignée et accompagnée d'un bref compte-rendu
-  La continuité de réponse/de service : suivi des interventions, consignes et éléments de compréhension de la situation individuelle.
-  Le respect du RGPD : niveau d'information accessible en corrélation avec le métier (SAG, secrétariat, TS, etc.)

Le parcours de la famille est décomposé en 5 phases et débute dès la réception du jugement instaurant la mesure.



Tout au long du parcours de la famille, le Service AGBF s'attache au respect des différentes Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles définies par la Haute Autorité de Santé¹¹.




¹¹ Notamment : https://www.has-sante.fr/jcms/c_2836342/fr/l-evaluation-interdisciplinaire-de-la-situation-du-mineur-jeune-majeur-en-cours-de-mesure#.XfaDAM_YUdsU.mailto & https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/anesm-rbpb-protection_de_l_enfance-decembre_2014-interactif.pdf

L'Accueil

Le service intervient à partir du jugement en Assistance Educative instaurant la MJAGBF. Dès sa réception, le secrétariat enregistre le jugement dans le logiciel informatique et constitue une « pochette navette ».

L'encadrement du service attribue la MJAGBF à un-e Délégué-e aux Prestations Familiales dans la semaine qui suit la réception de l'ordonnance. Un rendez-vous d'attribution est fixé pour présentation de la situation et prise de rendez-vous dans les 15 jours après réception du jugement d'instauration.

Simultanément un courrier est envoyé à la famille proposant une 1^{ère} rencontre au sein du service. Il est accompagné de divers documents instaurés par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale :

-  le livret d'accueil,
-  le règlement de fonctionnement du service,
-  la charte des droits et libertés de la personne accueillie,

Lors de la première rencontre, famille et Délégué-e aux Prestations Familiales élaborent ensemble le D.I.P.C.¹², en tenant compte des attentes exprimées par les parents et l'enfant. La liste des personnes qualifiées (ARS) est remise à la famille.




A partir de ce moment-là, le service considère que la mesure d'accompagnement a démarré. La phase « **Rencontre** » commence alors et avec elle l'élaboration du Projet d'Accompagnement.

¹² Document Individuel de Prise en Charge

Le Projet d'Accompagnement

L'élaboration du Projet d'Accompagnement s'effectue, en collaboration avec la famille, tout au long des 2 premières étapes. Après 3 mois d'accompagnement (période de co-évaluation), sa formalisation est réalisée lors d'une réunion en présence de la famille qui correspond à la phase « **Construction** ».

L'élaboration et la formalisation du Projet d'Accompagnement vise à :



-  **co-évaluer et co-analyser** les points de danger, les points forts et à travailler de la famille,
-  **co-construire** les axes de travail et les objectifs (au-delà des attendus du magistrat)
-  **contractualiser** les éléments repérés ainsi que l'engagement de l'ensemble des parties prenantes à travers la signature des parents.

Il prend alors la forme d'un avenant au **DIPC** qui est ensuite remis à la famille. Cela marque le début de la « **Mise en œuvre** », phase qui s'étend jusqu'à la réalisation du Bilan à échéance, lors d'une nouvelle réunion d'équipe pluridisciplinaire en présence de la famille.

Le Bilan à échéance

Ce temps de travail, d'échange et de réflexion permet de dresser un bilan des actions menées, des effets de celles-ci, des changements survenus ou d'absence de changement, de la mobilisation des différents acteurs au cours de la période écoulée. Il constitue un espace de co-évaluation et d'élaboration des préconisations au Magistrat : fin de mesure, renouvellement ou orientation vers une autre mesure.

Il permet, selon la préconisation et la décision prise par le Magistrat :

-  l'actualisation du Projet d'Accompagnement et donc de déterminer les objectifs et axes de travail si la mesure est reconduite (**Etape 3 et 4**).
-  la sortie du service.

Les Modalités de sortie du service

La fin de l'accompagnement est décidée par le Magistrat pour enfants lors de l'audience qui peut ordonner la mainlevée de la mesure à compter de l'audience (effet immédiat) ou à la date de l'échéance, aux motifs : d'une absence de danger, orientation vers autre mesure, déménagement hors territoire de compétence.

Les interventions auprès des familles

La singularité de chaque situation accompagnée, de chaque famille, eu égard à leur histoire, leurs compétences, ressources et potentiels amène une réponse individualisée.

Celle-ci s'appuie sur la mobilisation de compétences et spécificités tant en interne qu'en externe (via conventionnement et partenariat) en réponse aux attentes et besoins de la famille. Il s'agit d'élaborer un parcours individualisé et une modularité de l'accompagnement.

La vision globale

La ou le DPF détient une vision globale de la situation. Elle ou il constitue une personne de confiance qui s'inscrit, auprès de la famille, dans une démarche de co-évaluation, co-analyse et co-construction du Projet d'Accompagnement. Ainsi, elle ou il accompagne la famille/les parents dans l'identification des causes à leur empêchement à l'exercice de leur autorité parentale, à ce qui fait obstacle et ce afin de proposer un soutien ciblé.

Dans le cadre de son accompagnement, la ou le D.P.F. rencontre la famille, lors d'entretiens individuels et/ou familiaux, de façon régulière à travers des V.A.D.¹³, des rencontres en dehors du domicile familial, dans tout lieu propice et adapté à l'échange.

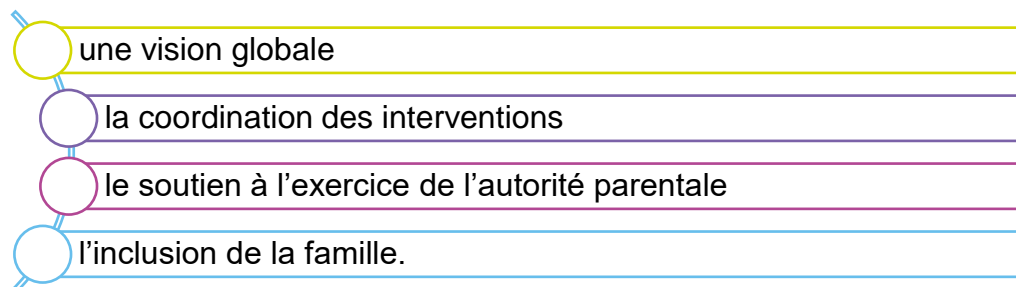
Après en avoir informé la famille, elle ou il rencontre ou est en lien avec les partenaires intervenant auprès de la famille : SDSel, établissement scolaire, ALSH/CLSH, crèche, ESMS, lieu de soins, etc.

Le + :

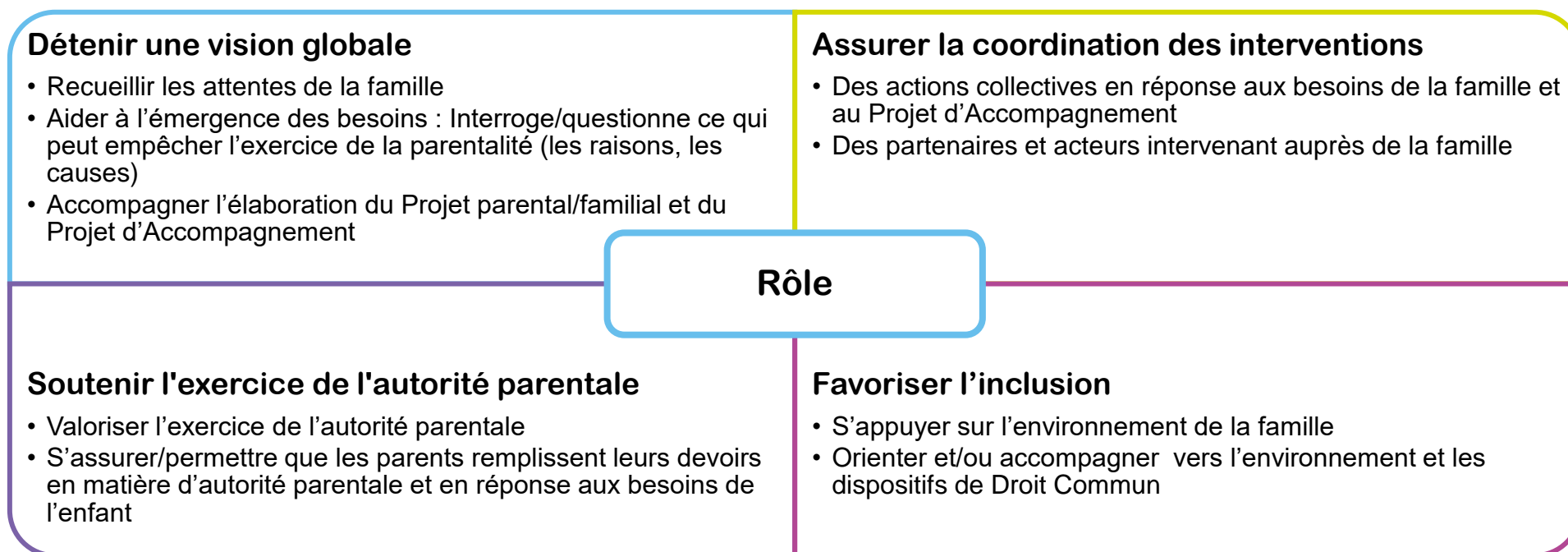
Le projet parental est le point de départ de la co-évaluation des compétences et ressources de la famille et de son environnement et de ses besoins pour dessiner le plan d'actions répondant aux besoins de protection identifiés.

¹³ V.A.D. : Visite à Domicile

Ses actions se déclinent autour de 4 grands axes :



Chacun de ces axes se décline ainsi :



Les accompagnements spécifiques/ciblés

En parallèle des interventions individuelles, le Service A.G.B.F. met en œuvre des Actions Collectives et des ateliers. Ces interventions collectives sont construites¹⁴ avec :

- le service d'Actions Educatives du Pole Enfants et notamment le Module « Budget & Accès aux Droits » ou l'un des supports d'Actions Collectives.
- des partenaires du territoire de vie des familles.

Leur finalité demeure de faciliter l'inclusion des familles à travers leur accès :

- à leur environnement et aux ressources de celui-ci,
- à des espaces porteurs de lien social et de pair-aidance.

Ces actions collectives et ces ateliers visent à permettre aux familles de trouver, autour d'elles et hors champ de Protection de l'Enfance, les réponses à leurs besoins.

La Participation de la famille

Au-delà des obligations liées aux évolutions législatives en France (Loi du 2 janvier 2002 / décret du 15 mars 2022 réformant la procédure d'assistance éducative) qui ont amené les services à mettre en place des documents à destination des bénéficiaires et à installer un dispositif permettant l'expression des familles et des enfants¹⁵, le Pôle Enfants vise et favorise la participation des familles à l'accompagnement dont elles bénéficient.

¹⁴ Cf. Plan d'Action en Annexe

¹⁵ RBPP Protection de l'Enfance, disponible sur : https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2018-03/anesm-synthe_se-rbpbp-articulations_pe_pjj.pdf



Les rares chercheurs qui ont étudié la perception par les parents des effets des mesures éducatives en milieu ouvert montrent que les parents qui se disent satisfaits de la mesure ont le sentiment d'avoir été pris en compte par les intervenants et d'avoir pu être actifs dans la recherche des solutions. Leur parole se libère, ils reprennent confiance en eux et voient qu'un autre fonctionnement familial est possible. Ils changent également de regard sur leur(s) enfant(s).

A travers les interventions mises en œuvre par le Service AGBF, les Délégué-e-s aux Prestations Familiales accompagnent chaque famille dans la conscientisation de l'importance que revêt sa participation aux différents temps de l'accompagnement et notamment sur la nécessité de sa présence lors des temps judiciaires (audiences). Les Délégué-e-s aux Prestations Familiales s'attachent donc à valoriser et favoriser celle-ci¹⁶.

La Cellule d'Appui

L'organisation et la composition de la cellule d'appui s'inscrit pleinement en lien avec la volonté de l'ASFA et du Pôle Enfants de favoriser la participation de la famille. En amont de la tenue de ce temps de réflexion collectif, le secrétariat envoie, en concertation avec la ou le DPF, un courrier invitant la famille à participer à la cellule d'appui.

A l'appréciation de la famille, cette participation de la famille peut prendre la forme de :

-  sa présence physique en présentiel ou distanciel
-  d'un échange téléphonique à l'issue de ce temps de travail.

¹⁶ Cf. : Plan d'action en annexe

Composition

La Cellule d'Appui se réunit afin d'élaborer et formaliser le Projet d'Accompagnement et le Bilan à échéance. Elle est composée, à l'initiative de la ou du Délégué·e aux Prestations Familiales :

- de **membres permanents** :
 - la famille
 - la ou le Délégué·e aux Prestations Familiales
 - les autres Délégué·e·s aux Prestations Familiales du Service,
 - la ou le Chef·fe de service.
- de **membres occasionnels** :
 - des partenaires intervenants dans la situation pour la formalisation du projet d'intervention et le bilan.
 - D'une personne de confiance ou « personne ressource » à la demande de la famille.

Les Objectifs

Cette organisation et ce fonctionnement visent également, en multipliant les temps de partage, d'échange et de réflexion à la promotion de la bientraitance et au respect des RBPP¹⁷. Cette organisation en équipe et groupes de travail, dynamise le fonctionnement du service et développe la culture professionnelle commune autour du développement du Pouvoir d'Agir des familles, de la non-dépendance institutionnelle et d'interventions axées autour de la pair-aidance conformément aux buts de l'ASFA.

¹⁷ RBPP Protection de l'Enfance, disponible sur : https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2018-03/anesm-synthe_se-rbpp-articulations_pe_pjj.pdf et « Favoriser les articulations entre les professionnels intervenant en protection de l'enfance et les professionnels intervenant dans un cadre pénal, à l'égard d'un mineur » : https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2018-03/anesm-synthe_se-rbpp-articulations_pe_pjj.pdf

La Périodicité de réunion

Elle se réunit au bout de 3 mois d'accompagnement pour formaliser le Projet d'Accompagnement. Sauf nécessité de réajuster les axes et objectifs de travail, la Cellule d'Appui se réunit une nouvelle fois 2 mois avant l'échéance de la mesure afin de réaliser le Bilan à Echéance.

3. La Démarche Qualité

Le Pôle Enfants, et plus largement l'ASFA dans son ensemble, est inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, instaurée par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et modifiée par la Loi du 24 juillet 2019.

Le Service A.G.B.F. est donc, lui aussi, engagé dans une démarche de respect et de mise en œuvre des différentes Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles, tel que souligné à divers paragraphes de ce Projet de Service.

La continuité de service

L'organisation du service AGBF doit permettre d'assurer la continuité de l'action lorsque la ou le Délégué-e aux Prestations Familiales est absent-e et ce quel que soit le motif de l'absence : congés, maladie, formation, etc.

Pour ce faire, le Service AGBF s'appuie sur :

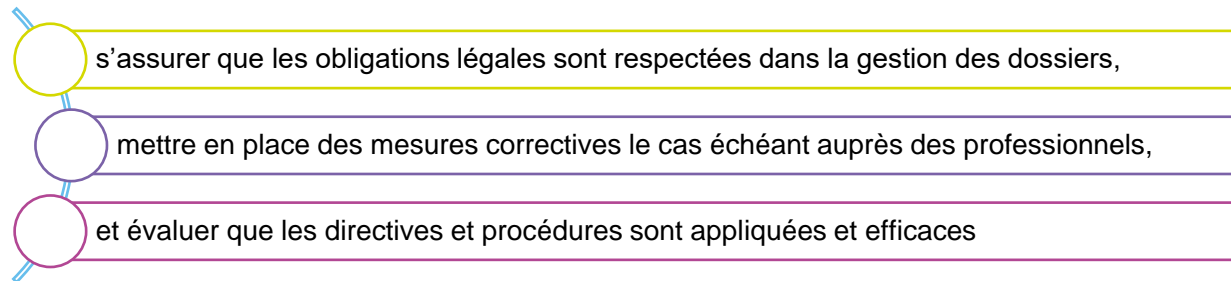
- Le Dossier Unique Informatique : l'ensemble des données et des actions (axes de travail, les actions entreprises, les courriers réalisés, etc.) est consigné obligatoirement dans le logiciel métier EVOLUTION¹⁸.
- Une Permanence de chaque DPF d'une demi-journée par semaine (lundi, mercredi et vendredi), hors périodes de vacances scolaires,

¹⁸ Cf. Directive « Organisations, Fonctionnements et Procédures du Pôle Enfants »

- Les permanences de TS/DPF durant les vacances scolaires.
- Le traitement du courrier et des Evènements EVOLUTION (Cf. Directive « Continuité de Service »)
- Suppléances aux audiences : cf. Directive « Continuité de Service »

Le Contrôle Interne

Les contrôles internes sont mis en place pour répondre à trois objectifs¹⁹ :



Ils s'inscrivent pleinement en corrélation avec la démarche d'amélioration continue de la qualité et sont définis et précisés dans la Directive de Contrôle Interne du Pôle Enfants²⁰.

Le Contrôle Externe

Chaque année, le Commissaire Aux Comptes assure un contrôle externe du service AGBF, à la demande de l'ASFA. Cette mission porte sur la vérification de procédures convenues portant sur la mise en place d'une procédure de gestion des mesures AGBF. Elle s'est décomposée en 5 volets principaux :

- S'assurer de la correcte compréhension de la procédure de gestion des mesures AGBF ;

¹⁹ Pr-01-07dir : Directive sur le pilotage de la démarche d'amélioration continue

²⁰ Pr-01-19dir : Directive Contrôle Interne du Pôle Enfants

- S'entretenir avec l'équipe du service afin de relever les points forts et points faibles de l'organisation du service et ainsi proposer des axes d'amélioration possibles ;
- S'assurer des améliorations au sein de la procédure de gestion des mesures AGBF suite à nos interventions de 2016 à 2021 ;
- Collecter les preuves permettant de s'assurer de l'effectivité de la procédure ;
- Tester l'organisation mise en place.

La Démarche d'évaluation

L'évaluation des ESSMS (Auto-évaluation annuelle et Evaluation Externe quinquennale) qui démarre dès cette année avec le référentiel HAS dont les 3 enjeux sont :

- permettre à la personne d'être actrice de son parcours ;
- renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services ;
- promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels.

Cette démarche d'évaluation vient interroger quant à nos accompagnements au regard des 4 valeurs portées par ce référentiel, à savoir :

- le pouvoir d'agir de la personne ;
- le respect des droits fondamentaux ;
- l'approche inclusive des accompagnements ;
- la réflexion éthique des professionnels.

L'harmonisation des pratiques et des outils

Depuis son projet de service 2018-2022, le Service A.G.B.F. tend à harmoniser les pratiques professionnelles et ses outils. Pour ce faire, les professionnel·le·s bénéficient de temps d'Analyses de Pratiques supervisés par une intervenante extérieure formée à la Thérapie Familiale Systémique. Cette dynamique est également portée à travers l'organisation en Cellule d'Appui qui permet à chaque professionnel·le de s'interroger sur ses pratiques, se remettre en question et de s'enrichir grâce au croisement des regards et à l'équipe pluridisciplinaire.

De plus, le Service A.G.B.F. révisé régulièrement ses outils afin de :

- les adapter aux évolutions des politiques publiques,
- d'intégrer la participation des familles, la mobilisation de l'environnement.

L'ensemble des outils est recensé par le Service Qualité et bénéficie d'une codification actualisée.

L'Évaluation du Projet de Service

L'évaluation de ce projet de service se fera à partir du plan d'actions de ce projet et des fiches actions qui en découlent. Ces actions seront inscrites dans le Plan d'Actions général de l'ASFA piloté dans le cadre de la Démarche Qualité.

Ce Plan d'action fera l'objet d'un suivi trimestriel dans le cadre habituel du CoPil en charge du suivi du Plan d'actions général et dans les différents points questionnés par l'Auto-évaluation annuelle et Evaluation Externe quinquennale.

Cette démarche est encadrée par la Directive sur le Pilotage de la démarche d'amélioration continue de la qualité²¹.

²¹ Directive sur le Pilotage de la Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité - Pr-01-07dir

Territoires d'intervention

Le Service A.G.B.F. est organisé en 3 grands secteurs : PAU EST, PAU SUD et PAU OUEST. Chaque Délégué-e aux Prestations Familiales est ainsi inscrit-e sur un territoire d'intervention défini.

Cette organisation vient répondre à :

- un besoin de connaissance du territoire et identification par le territoire,
- un besoin de rationalisation des temps de déplacement
- une inscription dans une démarche écoresponsable, en lien avec les Projet Associatif 2022-2026 et de Direction 2023-2027.

L'encadrement est vigilant, entres autres critères²², lors de l'attribution des suivis, au respect du secteur. Il s'appuie également sur la création d'antennes sur les territoires à travers la mobilisation d'espaces de travail (espace de coworking, pépinière d'entreprises, etc.).²³

Le recours à cette mobilisation d'espaces de travail sur les territoires s'inscrit en réponse à la volonté de l'ASFA :

- de réduire son empreinte carbone
- et de développer une démarche écoresponsable et de répondre au besoin de rationaliser les temps de déplacement offrant ainsi une opportunité de redéployer du temps de travail en réduisant les temps passés en voiture.

Cela permet également de rapprocher le Service A.G.B.F. des lieux de vie des familles et de favoriser leur participation à l'exercice de la mesure comme aux temps de Cellules d'Appui.

²² Charge de travail, âge de l'enfant (si Petite Enfance, profil EJE priorisé).

²³ Cf. Plan d'action en Annexes

Conclusion

Le précédent Projet de service AGBF 2018-2022 a introduit une transformation des pratiques en inscrivant l'inclusion, la protection durable et la participation des familles comme objectifs affirmés. Il a fixé la démarche de « co-évaluation », de « co-analyse » et de « co-construction » avec les familles comme modalités et principes d'action.

Ce nouveau Projet de Service 2023-2027 confirme et affirme les orientations prises antérieurement et vise à :

- renforcer le travail en équipe et le croisement des regards,
- favoriser et faciliter la participation des familles,
- répondre aux besoins des enfants et des familles en développant des modalités d'intervention différentes : ateliers et actions collectives,
- favoriser la mobilisation de l'environnement et donc l'inclusion de la famille.

Annexes

Les supports et ateliers d'interventions hybridés	38
Les Actions Collectives dédiées à la Petite Enfance :	38
Les autres Actions Collectives du Pole Enfants :	39
La démarche d'Elaboration du Projet de service 2023-2027	41
Le Groupe de Travail des Professionnel·les.....	41
Le Groupe de travail des familles	42
Le plan d'action	43
Axe 1 : Sécuriser les Prestations Familiales.....	43
Axe 2 : Redonner une place aux parents et agir avec eux.	44
Axe 3 : Construire une protection durable	45
Axe 4 : Valoriser la MJAGBF	46
Philosophie de l'association.....	47
Glossaire de l'ASFA	49
Bénéficiaires.....	49
Environnement	49

Emancipation.....	49
Protection durable	50
Protection assistanat	50
Protection inclusive	50
Dispositif inclusif	51
Dispositif hybride	51
Dispositif diversifié.....	51
Inclusion citoyenne	52
Individualisation de l'intervention.....	52
Servuction	53
Un système Informatique performant	54
Une organisation adaptée au milieu ouvert inclusif.	55
En agissant sur le dispositif d'intervention.....	56
En agissant sur les conditions de travail.....	59

Les supports et ateliers d'interventions hybridés

Les Actions Collectives dédiées à la Petite Enfance²⁴ :

Le Pôle Enfants a élaboré deux types d'Actions Collectives centrées sur la Petite Enfance :

- **Atelier « Parent Enfant »** : cet atelier se déroule au sein de l'Espace Petite Enfance de l'ASFA et vise à proposer un temps d'éveil partagé entre l'enfant et son parent, à diversifier les médiations éducatives mais aussi à observer et valoriser le lien parent-enfant.
- **Atelier « Sorties Petite Enfance »** : Proposé sous forme d'activités organisées avec et au sein de structures Petite Enfance (LAEP, Ludothèque, etc.) et s'appuyant sur la théorie de l'attachement (co-animé par un animateur Petite Enfance), ces sorties ont pour but de créer un groupe de pair-aidance, de permettre aux familles de découvrir des lieux, des activités adaptées au développement de l'enfant (lieux ou activités qu'elles peuvent réutiliser seules) et de partager un moment propice à l'enrichissement des relations familiales.



²⁴ A compter du 1^{er} janvier 2023, l'atelier Parent-Enfant et les « Sorties Petite Enfance » intègrent le Module « Petite Enfance » et sont développés dans ce cadre-là par la Chargée de Projet.

Les autres Actions Collectives du Pole Enfants :

Dans le cadre de la diversification de ses modalités d'intervention éducative, le Pôle Enfants a construit différents ateliers d'actions collectives en réponse aux problématiques observées et aux besoins des familles.

- **Atelier « Bien Être Partagé »** : Il se déroule mensuellement au sein de la MJC du LAÜ à PAU avec une prestataire et est encadrée par une professionnelle du Pôle Enfants. Il rassemble 6 à 8 mères de famille pour un temps de détente, où chacune s'autorise à prendre soin d'elle, à s'accorder un temps de répit pour mieux prendre soin de ses enfants. Moment convivial, il permet également la constitution d'un groupe d'entraide, la construction de lien social et l'accès à des soins abordables. C'est aussi un espace propice à la (re)construction de la confiance en soi, de l'estime de soi.
- **Atelier « Ciné Débat »** : Organisé à chaque période de vacances scolaires, il regroupe 8 à 10 adolescents (accompagnés par l'ASFA ou non) autour de la projection d'un film (choisi par le groupe) suivi d'un temps d'échange et d'un moment convivial autour d'une pizza. Créateur de lien social, d'accès à la culture, il permet également de travailler la prise de confiance en soi, sa relation aux autres et d'aborder des thèmes sociétaux larges (acceptation de l'autre, la différence, la précarité, etc).
- **Atelier « Et si communiquer était un jeu »** : Co-constitue avec Le Centre Social « La Haüt » à OLORON SAINTE MARIE et avec OLORON PREVENTION, il s'appuie sur l'intervention d'une prestataire formée aux jeux de rôle et à l'art thérapie. Il regroupe 8 adolescents et vise à comprendre l'impact du non verbal (voix, image, regard, posture...), observer la cohérence verbal/non verbal, comprendre ses propres émotions et maîtriser ce que l'on souhaite donner de soi, découvrir ses blocages pour mieux les dépasser et découvrir la chance qu'on a « d'être soi ».

- **Atelier « SLAM »** : Co-constitue avec la MJC LES FLEURS, il s'appuie sur l'intervention d'une slameuse professionnelle et a pour objectifs l'accès à un espace de parole /d'expression, de mettre des mots sur des émotions, des ressentis, de retrouver, à travers ce moyen d'expression, confiance en soi, d'être valorisé, en mettant en avant des compétences, des capacités et de partager des expériences avec ses pairs. Temps individuel à l'extérieur du domicile, il regroupe 8 à 10 adolescents (accompagnés par l'ASFA ou non).
- **Atelier « Sorties Familles »** : Proposées chaque fin de mois, ces Sorties Familles regroupent 4 à 6 familles pour passer de bon moment en famille/Sortir de la maison, recréer du lien parent(s)/enfants(s)/nourrir la relation familiale, établir une relation privilégiée avec un enfant. Elles permettent aussi de découvrir son enfant autrement, de découvrir son parent autrement, de se découvrir parent autrement. Ces temps offrent également la possibilité aux familles de connaître et utiliser les lieux ressources extérieurs (droit commun), d'instaurer une relation de confiance avec l'AEMO et d'échanger avec d'autres familles.
- **Atelier « Si jouer permettait de partager »** : Cet atelier tend à favoriser le lien parents-enfants autour du jeu, à créer les conditions propices à un temps privilégié entre parents et enfants, à mobiliser les ressources extérieures pour proposer des sorties (droit commun). Il cherche aussi à favoriser les échanges et la paire-aidance entre les parents et se propose d'apporter des alternatives aux écrans. Il regroupe 3 à 4 familles et se déroule soit à la Maison du Jeu des FRANCAS ou la LUDIKAVERN de PAU.

La démarche d'Elaboration du Projet de service 2023-2027

Le Groupe de Travail des Professionnel·les

L'ensemble des professionnel·le·s du Service A.G.B.F. a été mobilisé pour participer à l'élaboration de ce Projet de Service 2023-2027. Différents temps de travail ont été organisés à travers 5 journées de formation et des temps de groupe de travail. Chacun·e a pu travailler, réfléchir et émettre des propositions sur les différentes thématiques (ci-dessous).

Le Parcours de l'enfant

- Les Différentes Etapes

La Cellule d'Appui

- Ses membres, Ses Objectifs, Son organisation

Le Coordinateur de Parcours

- Son Rôle, Ses Limites, Le Travail en Equipe

La Participation de la Famille

- Pourquoi ? Pour Quoi ? Comment ?

Les Enjeux

- Pour les enfants et les familles
- Pour les professionnel·les
- Pour l'ASFA

Les Risques

- Pour les enfants et les familles
- Pour les professionnel·les
- Pour l'ASFA

Les bénéfiques

- Pour les enfants et les familles
- Pour les professionnel·les
- Pour l'ASFA

Le Groupe de travail des familles

Pour construire ce Projet de Service, le Pôle Enfants a sollicité les familles et les a invitées à participer à un groupe de travail. Celui-ci s'est réuni à l'ASFA en novembre 2022. Il a pu travailler sur les points suivants.

Les retours des familles

Des retours positifs quant à l'écoute des professionnels, leur disponibilité, la qualité et la diversité des modalités d'accompagnement proposées, la transparence quant à ce qui est transmis au magistrat

Présence du CDS à la 1^{ère} rencontre

- Sentiment de crainte/peur car symbolise la hiérarchie/l'autorité
- Incompréhension quant à sa présence et à son rôle à ce moment-là

Pluralité des intervenants

- 1^{ère} réaction : Inquiétude de devoir répéter les mêmes choses
- Rassurée d'avoir un interlocuteur privilégié/un référent et des interventions ciblées si cela correspond aux besoins car « Le TS est une personne de confiance, à notre écoute »
- Ne voient pas de difficultés pour les enfants
- Sont d'accord et perçoivent l'intérêt si cela correspond aux besoins et si ce n'est pas mis en place systématiquement ou obligatoire

Participation aux PA et bilans

- Favorable car sentiment de prise en compte, de considération et de non jugement

Les modules/les actions collectives

- Regrets de ne pas être informée, de ne pas avoir accès à l'information plus facilement
- Le collectif peut faire peur car crainte du regard des autres familles, du jugement

Retours positifs quant à la présentation faite des modalités d'accompagnement en construction avec le nouveau projet de service : les rôles de chacun sont compris et bien perçus, l'objectif d'améliorer la qualité de l'accompagnement et d'apporter des réponses ciblées à travers des interventions ciblées de professionnel-le-s compétent-e-s est entendu et bien compris.

Les familles qui ont participé ont pu exprimer librement leur avis et leur point de vue. Cet échange a été très enrichissant pour les participants et est venu rompre certaines représentations, décentrer les regards et remettre en question des points de vue.

Le plan d'action

Axe 1 : Sécuriser les Prestations Familiales

Actions	Acteurs Internes	Échéance	Indicateurs	Acteurs extérieurs
<u>Action n° 1 :</u> Etablir un état des lieux « Ressources/Droits/Dettes/ Créances » /Recueil de données	Equipe AGBF	2024	Grille/budget au démarrage de la mesure	
<u>Action n° 2 :</u> Systématiser la traçabilité des actions/échanges avec la CAF	Equipe AGBF	2023	Evènements EVOLUTION	

 **Axe 2 : Redonner une place aux parents et agir avec eux.**

Actions	Acteurs Internes	Échéance	Indicateurs	Acteurs extérieurs
<u>Action n° 1 :</u> Systématiser la participation de la famille aux temps de Cellules d'Appui	Service AGBF	2023-2027	Courrier d'invitation adressé aux familles et codifié par le Service Qualité	
<u>Action n° 2 :</u> Favoriser la présence de la famille aux temps judiciaires (audiences)	Les DPF	Dès 2023	Trame Bilan à échéance codifiée par Service Qualité	
<u>Action n° 3</u> Actualiser l'ensemble des outils en intégrant l'avis et l'expression de la famille	Service AGBF	Dès 2023	Documents codifiés par Service Qualité	

 **Axe 3 : Construire une protection durable**

Actions	Acteurs Internes	Échéance	Indicateurs	Acteurs extérieurs
<p><u>Action n° 1 :</u> Elaborer et mettre en œuvre des ateliers et actions collectives hybridées</p>	Les DPF	2023-2027	Nombre d'ateliers ou actions collectives en place, CR des ateliers + conventions	
<p><u>Action n° 2 :</u> Utiliser ou construire un outil de gestion du budget familial partagé avec les familles</p>	Service AGBF	2024	Outil codifié par Service Qualité	Familles
<p><u>Action n° 3 :</u> Elaborer une grille pour guider l'intervenant et la famille dans la construction d'une cartographie des ressources environnementales de proximité</p>	Service AGBF	2024	Grille codifiée par le Service Qualité	

 **Axe 4 : Valoriser la MJAGBF**

Actions	Acteurs Internes	Échéance	Indicateurs	Acteurs extérieurs
<u>Action n° 1 :</u> Créer un flyer de présentation à destination des Travailleurs Sociaux AEMO	Service AGBF	2023	Flyer codifié par Service Qualité	
<u>Action n° 2 :</u> Présenter la MJAGBF aux Travailleurs Sociaux AEMO du Pôle Enfants et aux professionnel·les du Pôle Adultes	Les DPF	2023	Compte Rendu de Réunion	
<u>Action n° 3 :</u> Présenter la MJAGBF aux partenaires (SDSeI, CHRS, SIE et autres services AEMO, etc.)	Service AGBF	2023-2027	Agenda OUTLOOK+PPT de présentation	partenaires
<u>Action n° 4 :</u> Elaborer un flyer de présentation à destination des familles	Service AGBF	2024	Flyer codifié par Service Qualité	Familles

Philosophie de l'association

Les membres du Conseil d'Administration de l'ASFA affirment la philosophie portée par leur association et l'ensemble des professionnels de l'ASFA.

Cette philosophie s'énonce en une idée simple et centrale qui est d'**émanciper** les familles et les personnes vulnérables pour les **protéger durablement**. Cette émancipation se définit à trois niveaux :

1. Une préservation et une augmentation de l'autonomie vis-à-vis de nos interventions en renforçant l'accessibilité aux droits, la solidarité naturelle et les interdépendances sécurisées et attentionnées dans l'environnement de la personne ou de la famille.
2. Le respect des décisions, des objectifs de la personne et de la famille pour répondre aux situations de danger qu'elles rencontrent. Nos capacités d'analyse et nos méthodologies projets viennent soutenir cette démarche.
3. L'implication active et première de la personne et de la famille dans les actions à mener pour atteindre ces objectifs. Notre technicité, nos réseaux et nos ressources viennent soutenir subsidiairement et en complémentarité cette implication.

La protection durable est un environnement naturel inclusif, solidaire et en interaction avec la famille et la personne dans le respect de leurs différences, de leur mode de vie et de leur volonté. Notre action est de favoriser l'émergence de cette protection en agissant auprès et avec la personne et son environnement.

L'association veut ajouter l'**inclusion citoyenne des personnes et des familles** en faisant de l'accès au droit une réalité. Parce que l'accès aux droits dans une société de droit est le gage d'une véritable inclusion nous nous engageons à

- a. Défendre leurs droits fondamentaux et leurs libertés individuelles en respectant et en demandant que soit respecté leur mode de vie et leur volonté
- b. A les accompagner à chaque fois que cela est nécessaire dans l'exercice de leurs droits et à travailler à lever les obstacles les empêchant de les exercer eux-mêmes.
- c. A promouvoir l'inclusion citoyenne à toute occasion.

Pour mettre en œuvre cette philosophie nous continuerons à nous mobiliser autour de nos valeurs qui sont : la coopération, l'efficacité et l'engagement.

Extrait du Projet Associatif ASFA 2022-2026

Glossaire de l'ASFA

Ce glossaire est construit par l'ASFA en lien avec ses activités de protection des mineurs et des majeurs. Il permet aux professionnels de l'ASFA d'avoir un langage et une représentation commune.

Bénéficiaires

Les bénéficiaires sont :

- En protection de l'enfance les parents et les enfants. C'est l'enfant qui bénéficie de la mesure de protection quand ses besoins ne sont pas ou mal pourvus. Les parents détenteurs de l'autorité parentale et d'une place singulière auprès de leur enfant dans notre civilisation sont en charges de pourvoir directement ou indirectement à ces besoins.
- En protection des majeurs les personnes vulnérables ne pouvant faire valoir leur volonté et désignées comme tel par un juge des tutelles.

L'action des professionnels de l'ASFA doit systématiquement préserver et augmenter leurs capacités, leurs compétences à analyser, à décider et à agir dans leur intérêt et/ou celui de leur enfant.

Environnement

L'environnement se définit différemment selon chaque bénéficiaire. Il prend en compte :

- L'environnement naturel :
 - Les proches : famille, famille élargie, amis, voisinage connu, personne de confiance...
 - La société civile : entreprise, commerçant, profession libérale, MJC, Association de quartier, culturelle, sportive..., ...
- L'environnement conditionné²⁵ :
 - Les associations caritatives, de défenses des droits...

²⁵ L'accès aux prestations est possible dans certaines conditions.

- Les organismes de droits communs : Services sociaux, éducation nationale, santé, psychiatrie, centres sociaux, médiathèque, ludothèque...
- Les structures du champ social et médico-social relevant du CASF
- L'environnement contraint :
 - Structures intervenant à la demande d'un juge ou s'imposant par la loi.

L'environnement peut être une ressource pour le bénéficiaire. Pour qu'il soit protecteur l'environnement doit inclure dans son approche le respect des droits fondamentaux et des libertés individuelles du bénéficiaire.

L'action des professionnels de l'ASFA est de préserver l'environnement naturel et conditionné protecteur existant, de travailler à ce que les autres acteurs soient protecteur, de mobiliser de nouvelles ressources dans l'environnement, d'être un trait d'union entre le bénéficiaire et cet environnement protecteur.

Emancipation

L'émancipation des bénéficiaires de l'ASFA se conçoit par une démarche volontaire des professionnels de l'ASFA qui :

- Travaillent résolument à une véritable expression du bénéficiaire et à la prise en compte inconditionnelle de cette expression dans la construction de leurs actions.
- Préservent et valorisent les capacités et compétences à analyser, à décider et à agir des bénéficiaires en lien avec leur environnement.
- Favorisent l'autonomie du bénéficiaire vis-à-vis de l'ASFA par la participation active du bénéficiaire et de son environnement à la mesure de protection.

Protection durable

La protection durable va au-delà de la protection du bénéficiaire par l'ASFA en créant une protection qui peut durer quand l'ASFA n'a plus de mandat. Cette protection doit donc être durable dans le temps et inscrite dans l'environnement naturel du bénéficiaire.

Cela implique pour le professionnel de l'ASFA de travailler à l'émancipation du bénéficiaire et de le relier à un environnement protecteur en privilégiant les proches et la société civile.

Protection assistanat

Ce type de protection repose essentiellement sur l'ESMS qui prend en charge une grande partie des actes liés à la vie de la personne et met en œuvre lui-même et en son sein tous les actes liés à la prise en charge de la personne. La base du projet et de réparer, de réadapter, de préparer... le bénéficiaire pour qu'il s'intègre dans la société. Si cela n'est pas possible, de proposer au bénéficiaire des dispositifs correspondants mais dans un cadre protégé (ESAT, classe, soin, éducation... intégré dans l'établissement).

Protection inclusive

Il s'agit de s'appuyer sur les compétences de la personne et de son environnement pour construire la protection. L'ESMS lie le bénéficiaire à son environnement en créant une interdépendance protectrice (chacun amène quelque chose dans la relation). Cela implique dans la pratique professionnelle de repérer les ressources de cet environnement, de créer une dynamique de co-évaluation, co-analyse, co-construction, de coopération... entre l'environnement, le bénéficiaire et le l'ESMS. L'objectif final est de créer une protection durable.

Par exemple pour l'AEMO qui doit amener aide et conseil dans la famille : la protection assistanat impose que ce soit les travailleurs sociaux du service qui apportent aide et conseil. Pour la protection inclusive les travailleurs sociaux amènent le bénéficiaire à trouver les ressources dans son environnement pouvant lui amener aide et conseil.

Dispositif inclusif

C'est un dispositif construit et piloté par le professionnel de l'ASFA qui mobilise différentes ressources internes à l'ASFA, le bénéficiaire et l'environnement permettant à terme d'aller vers une protection durable. Au début de la mesure il peut y avoir plus de ressources internes mobilisées, puis ensuite une plus forte mobilisation du bénéficiaire et de l'environnement en privilégiant l'environnement naturel.

Dispositif hybride

C'est un dispositif co-construit avec des acteurs de l'environnement du bénéficiaire qui va servir de trait d'union entre le bénéficiaire et certaines structures de son environnement (associations, MJC, centres sociaux, épicerie solidaire...). Le processus d'intervention se fait en quatre étapes :

1. La première est de mobiliser les bénéficiaires de l'ASFA dans le dispositif
2. La seconde est de créer une relation de confiance et sécurisée au sein du dispositif
3. La troisième est d'inclure les bénéficiaires de la structure partenaire pour créer une nouvelle dynamique.
4. La quatrième est de donner les moyens aux bénéficiaires de l'ASFA de connaître les autres dispositifs de la structure partenaire.

Ces dispositifs doivent donc avoir deux fonctions :

- Répondre à des objectifs liés aux mesures de protection
- Permettre l'inclusion du bénéficiaire dans son environnement

Dispositif diversifié

C'est un dispositif qui utilise différents supports d'intervention favorisant l'implication du bénéficiaire et l'horizontalité des relations pour atteindre les objectifs co-construits par le bénéficiaire, le commanditaire et le professionnel (projet associatif de protection durable et projet de service). Il utilise et mixe les différentes approches du travail social : entretien individuel, action collective, groupe de parole, par-aidance, atelier....

Inclusion citoyenne

L'ensemble des interactions entre les citoyens et leur environnement est conditionné par le droit. Le professionnel de l'ASFA doit donc travailler à l'inclusion citoyenne du bénéficiaire pour qu'il ait accès à ses droits et qu'il puisse les utiliser.

Cela passe par un double mouvement dans le travail du professionnel de l'ASFA :

- Auprès du bénéficiaire afin qu'il ait la connaissance de ses droits et les moyens pour les mobiliser
- Auprès de l'environnement pour qu'il respecte ces droits et favorise la pleine utilisation de ces droits.

Individualisation de l'intervention

L'individualisation à l'ASFA est à deux niveaux :

1. L'individualisation des objectifs lié aux caractéristiques²⁶ du bénéficiaire en lien avec la commande (jugement, loi, mandat...) et notre projet associatif (protection durable).
2. L'individualisation de l'intervention par l'utilisation d'un dispositif diversifié pour atteindre ces objectifs et prenant en compte les caractéristiques du bénéficiaire.

Les dispositifs doivent être diversifiés, adaptables, hybrides et autant que possible inclusifs.

Les différents types d'intervention dans un dispositif doivent être construits comme des modules autonomes afin de pouvoir être mobilisée selon les besoins. Par exemple dans le cadre d'une plateforme qui regroupe ces modules mobilisables et démobilisables selon l'avancé de l'intervention.

²⁶ Situation sociale, personnelle....

Servuction

Le terme « servuction » est souvent associé à l'expression « production de services ».

Le concept de la servuction a été développé par Pierre Eiglier et Éric Langeard²⁷.

Il représente l'ensemble des éléments matériels et humains utilisés ainsi que les activités déployées pour concevoir, créer et développer une prestation de service.

Le concept de servuction souligne **l'importance du processus** au cours duquel le bénéficiaire et le professionnel coproduisent le contenu de la prestation et aussi que l'ensemble des bénéficiaires participent à la co-construction du service (fonctionnement, organisation, posture de l'ensemble des professionnels, qualité et résultat attendus...) avec l'ASFA.

Cela implique que :

- La qualité de l'interaction entre le bénéficiaire et le professionnel ou l'ASFA est déterminante pour la réussite de la servuction (prestation et service),
- le bénéficiaire participe à la production de la prestation et du service.

Ce principe essentiel à l'ASFA impose :

- pour le professionnel d'intégrer le bénéficiaire dans l'évaluation, l'analyse, la prise de décision et la mise en œuvre de la prestation de protection.
- Pour l'ASFA d'intégrer les bénéficiaires dans l'évaluation, l'analyse, la prise de décision et la mise en œuvre des services de protection.

²⁷ Pierre Eiglier, Eric Langeard, Servuction Le marketing des services, Collection : Stratégie et Management, Editeur(s) : Ediscience, 2000

Un système Informatique performant

Depuis 2017 l'ASFA, conformément au Projet Associatif, développe un système informatique conséquent et de qualité.

Aujourd'hui ce dispositif est suffisamment abouti pour mettre en œuvre un télétravail de qualité, pour répondre à des impératifs de sécurité et de continuité, pour utiliser l'informatique comme support dans la relation avec nos bénéficiaires.

Le système informatique est constitué de :

- Logiciels métier (Evolution pour les services de servuction, logiciels RH, Compta, paye, de gestion des achats pour les services transversaux)
- Logiciels partagés (Office 365, gestion du parc automobile)
- Matériels diversifiés en fonction des métiers et de ses exigences (PC, PC portable, tablettes, smartphones)
- Moyens de communication et d'échange (site web, intranet, Outlook, LinkedIn)
- Serveurs externes avec un haut niveau de sécurité apporté par un Groupement d'employeur spécialisé.
- Deux prestataires : Le groupement d'employeurs Synergie qui gère notre serveur, logiciel métier, la sauvegarde et la sécurisation de nos données et un prestataire de proximité qui gère l'ensemble du matériel informatique et la formation des salariés.
- Gestion électronique des documents pour 100% des documents qui sont traités par workflow qui est maintenant rodé et privilégie dans ses circuits la responsabilisation des professionnels.

Le télétravail s'appuie sur une charte, des directives spécifiques et un matériel informatique nomade qui peut donc aussi être utilisé chez nos bénéficiaires et partenaires. Actuellement un peu plus de 95% des salariés de l'ASFA sont télétravailleurs avec un à 4 jours et demi de télétravail selon les professions et les demandes personnelles. Tous les professionnels sont formés à l'utilisation de l'informatique et aux risques liés à son utilisation et à la sécurisation des données.

La continuité de service s'appuie sur un dossier unique informatisé pour chaque bénéficiaire et un traçage numérique de toutes les interventions. La GED, le workflow, le dossier individuel et la traçabilité permet à l'ensemble des professionnels et de l'encadrement de prendre le relais de son collègue et de travailler en équipe.

Un module du logiciel métier « ma mesure et moi » permet au bénéficiaire d'accéder avec son identifiant à son dossier informatisé et de savoir quelles sont les démarches en cours le concernant.

Enfin l'ensemble des professionnels intervenants auprès de nos bénéficiaires ont

- Reçu une formation spécifique afin d'intégrer les nouveaux outils informatiques et de communication dans leurs pratiques professionnelles
- Été sensibilisé à la notion de fracture numérique.

Les professionnels ont inclus dans leurs missions d'inciter les bénéficiaires à apprendre, à avoir les moyens et à utiliser au quotidien l'outil informatique.

Le plus !
Notre système informatique permet de créer instantanément différentes antennes sur le territoire et de gérer à distance toutes les fonctions transversales.

Une organisation adaptée au milieu ouvert inclusif.

Habituellement le milieu ouvert est défini par l'intervention des professionnels au domicile des familles et auprès de certaines institutions qui gravitent autour comme l'Education Nationale, l'Aide sociale, l'Aide sociale à l'enfance, les ESMS, les établissements et services de santé. Dans le modèle inclusif de l'ASFA il faut ajouter d'autres acteurs comme la famille, la famille élargie, les proches, le voisinage, les associations de quartiers, de partage, culturelles, sportives... et autres dispositifs de droits commun (environnement naturel de la famille). Pour répondre aux besoins de l'enfant il faut tout un village, il faut donc travailler avec ce village.

La pratique en milieu ouvert nécessite l'engagement de professionnels bien formés, autonomes, réflexifs et capables de travailler dans des conditions très diverses sur le territoire de ce village loin de la protection directe d'une institution. Pour cela il doit pouvoir compter sur un appui technique, psychologique et logistique.

Notre pratique met aussi en œuvre diverses techniques d'intervention (Action collective, ateliers, groupes de paroles...) qui nécessitent de mobiliser des compétences multiples quand elles se font en milieu ouvert en lien avec des partenariats avec qui l'AEMO ne travaille pas habituellement. Le travailleur social n'est plus seulement un intervenant solitaire, il est aussi le référent de la famille qui mobilise et coordonne ses collègues et les acteurs du village afin de construire ensemble une protection durable. Sa responsabilité et les compétences mobilisées sont donc plus importantes et complexes.

L'ASFA a donc décidé de renforcer la capacité du professionnel.

En agissant sur le dispositif d'intervention.

Les Pôles de l'ASFA sont essentiellement en milieu ouvert. Les professionnels interviennent seuls chez des bénéficiaires (entretiens individuels ou familiaux), rencontrent différents partenaires et ont l'habitude de rendre compte de leur travail et d'aider à la prise de décision de leurs commanditaires (Juges...).

A ces pratiques sont venus se greffer depuis 4 ans d'autres éléments comme le Développement du Pouvoir d'Agir des familles et l'inclusion sociale et citoyenne. Cela permet aujourd'hui aux professionnels d'être rodés au travail en mode « désinstitutionnalisé » en intégrant au sein de leurs interventions le droit commun et les ressources naturelles de la famille (prévention). Ils modulent le contenu de leurs actions en proposant des supports différents adaptés à la personnalité, les préférences... des familles (actions collectives, groupes de réflexion, ateliers, entretiens individuels et familiaux...). Ces actions sont construites par l'ASFA ou par des partenaires de droit commun proches de la famille ou encore hybridées (Co-construits par l'ASFA et le partenaire). Pour cela, de multiples conventions sont passées avec les différents acteurs qui peuvent intégrer leur propre population dans nos dispositifs. La diversité et la mixité des populations vient limiter la stigmatisation et favorise le passage de la protection de l'enfance vers des dispositifs de droit commun.

En ciblant plus particulièrement certains sujets : l'estime de soi, le partage, l'échange entre pairs, l'entraide... les professionnels suivant leur appétence deviennent aussi des référents sur un sujet particulier. Ils bénéficient de moyens et de formations pour affirmer leur technicité et sont responsables de dispositifs qu'ils mettent en place. Toutes les familles « profitent » de ces différents dispositifs et ne sont plus limités aux seules compétences d'un travailleur social.

Le Pôle Enfants met en place une véritable pluridisciplinarité en intégrant des professionnels experts dans des domaines précis liés aux besoins des enfants et la mobilisation parentale (Educateurs spécialisés, Assistants sociaux, Conseiller en Economie sociale et Familiale, Educateurs Jeunes Enfants, médiateur/thérapeute familiaux, chargé d'insertion...)

Avec ces éléments (Supports différents et dispositifs spécifiques et pluridisciplinarité spécialisés) les professionnels construisent un parcours d'intervention réellement individualisé, adaptable selon les situations, les besoins, les demandes de la famille et des commanditaires par le biais d'une plateforme pilotée par un référent de parcours et une cellule d'appui.

En résumé !

Un dispositif complet et inclusif en milieu ouvert :

- Avec un référent de parcours qui coconstruit le parcours d'intervention avec la famille et son environnement ;
- En utilisant de nombreux outils socio-éducatifs regroupés au sein d'une plateforme ;
- Mis en œuvre par des professionnels experts agissant au sein d'une cellule d'appui à laquelle participe la famille et les partenaires.

Le plus !

L'objectif de protection durable inclus naturellement la prévention à chaque étape de l'intervention.
Le dispositif en plateforme permet de moduler ou d'adjoindre de nouvelles compétences, actions, dispositifs en interne et en externe pour répondre à différentes demandes : nouveaux projets de service, et projets individuels.

En agissant sur les conditions de travail

L'implication des professionnels passe par une attention spécifique aux contraintes liées à l'exercice de leur travail.

Un accord d'entreprise « équilibre vie professionnelle et vie personnelle » signé en 2020 donne les moyens aux professionnels de moduler leur emploi du temps en fonction des différentes contraintes professionnelles (audience, urgence, famille accessible seulement à certaines heures...) ou personnelles. La souplesse de ce dispositif permet de répondre à l'ensemble des contraintes du milieu ouvert sans pour autant créer de difficultés aux salariés.

Cette souplesse a nécessité le déploiement d'un logiciel RH (Eurécia) accessible à partir de n'importe quel support numérique par tous les salariés. Chacun peut gérer directement son planning, ses congés, récupérations, son dossier personnel, ses entretiens professionnels, demandes de formation.... Un ensemble de directives coconstruites avec l'encadrement régulent ce dispositif.

Pour intervenir hors les murs de l'institution, l'ASFA a prévu un ensemble de moyens spécifiques.

Une logistique proactive pour gérer :

- le système informatique (vu plus haut),
- un parc automobile loué et renouvelé tous les deux ans avec des entretiens mensuels. Parmi les moyens de locomotion nous avons 2 véhicules 9 et 7 places pour les actions collectives, sorties ateliers..., 25 petites voitures dont trois électriques, quatre vélos électriques (notamment pour se rendre au tribunal). Ce parc est partagé avec le Pôle Adultes. Un logiciel de gestion permet de maîtriser les kilométrages et l'entretien des véhicules.
- Un parc communication qui permet aux professionnels d'être joignable directement par les familles et de communiquer facilement.
- L'immobilier constitué des locaux de l'ASFA, mais aussi de la gestion du Coworking sur le territoire. Les professionnels prennent l'habitude de travailler de différentes manières : à l'ASFA, chez eux en télétravail, sur le territoire dans des lieux prêtés ou loués, chez nos partenaires et dans les familles.

Des formations adaptées avec la construction de cahiers des charges soumis aux organismes de formation afin qu'ils proposent des solutions spécifiquement ajustées au milieu ouvert et à la protection durable (DPA et inclusion). Chaque année l'ensemble des professionnels bénéficient d'une ou plusieurs formations individuelles et/ou collectives.

L'encadrement travaille à l'autonomisation des professionnels en valorisant leurs compétences avec la nomination de référents et/ou de coordinateurs, en animant des cellules d'appuis qui permettent aux professionnels de se coordonner, de partager leur analyse et de co-construire avec la famille les réponses. Il est à noter l'utilisation de la visioconférence dans ces espaces pour inciter les familles à être présentes. L'encadrement impose aussi une traçabilité numérique des interventions ce qui permet aux autres professionnels de prendre le relais immédiatement.

Le travail en milieu ouvert peut fragiliser les professionnels. Confrontés souvent seul à des situations stressantes il est nécessaire de les soutenir au niveau :

1. De leur pratique avec un groupe d'analyse des pratiques qui se réunit tous les mois et est animé par un professionnel externe à l'ASFA.
2. Psychologique avec la possibilité de s'entretenir anonymement, gratuitement, 24h/24, 7j/7 avec un psychologue clinicien ou du travail.

La connaissance de l'ensemble de ces dispositifs par les nouveaux salariés est prise en compte dès leur accueil. Des « Référents Nouveaux Salariés » (RNS) et un Livret d'accueil électronique vont accompagner le nouveau salarié sur les trois premiers mois. Il lui sera expliqué l'organisation de l'ASFA, l'utilisation des logiciels et matériels informatiques, le fonctionnement de la logistique, de son service/équipe et ses missions.

En résumé !

Fonctionnements adaptés au milieu ouvert :

- Accord d'entreprise qui prend en compte les contraintes du milieu ouvert
- Une logistique dédiée au milieu ouvert : gestion du parc automobile à distance, gestion du télétravail et bureaux partagés.
- Une gestion des ressources humaines complètement individualisée, dématérialisée et centralisée.
- Un plan de formation adapté au contrainte du milieu ouvert et à la désinstitutionalisation.
- Un management qui privilégie la responsabilisation, l'engagement et l'agilité.
- Un soutien psychologique et technique des professionnels

Le plus ! Une organisation agile.

La souplesse de notre organisation permet d'intégrer rapidement de nouveaux projets par une modularisation rapide et adaptée de l'organisation, de la logistique et des professionnels concernés.