



2024 - 2028

PROJET DE SERVICE

**Aide à la Gestion
du Budget Familial**

UNION DÉPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

 **Udaf**
Eure
UNIS POUR LES FAMILLES

Sommaire

01
P 4



INTRODUCTION

02
P 6-7



L'UDAF DE L'EURE

12
P 33-38



ANNEXES

11
P 32



SIGLES & ACRONYMES

10
P 26-31



AMÉLIORATION CONTINUE
DE LA QUALITÉ

09
P 22-25



LA CONNAISSANCE DES
PERSONNES ET L'ACTIVITÉ
DU SERVICE

03

P 8-9



LE CADRE LÉGAL
SPÉCIFIQUE À LA MJAGBF

04

P 10-11



LES MISSIONS
DU SERVICE

05

P 12-15



LES PRINCIPES
D'INTERVENTION

06

P 16-19



UNE ORGANISATION
AU SERVICE DES PERSONNES
ACCOMPAGNÉES

08

P 21



ZOOM SUR LES CHIFFRES
CLÉS DE L'ENQUÊTE 2023

07

P 20



LES DROITS FONDAMENTAUX
ET LA PLACE DES PERSONNES
AU SEIN DU SERVICE

01



Introduction

L'accompagnement est le cœur du travail social et il guide l'action des Délégués aux Prestations Familiales. C'est pourquoi l'association a souhaité que le Service d'Aide à la Gestion du Budget Familial (AGBF) intègre en 2021 le Pôle Accompagnement de l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) de l'Eure. Ce Pôle dispose d'un champ opérationnel large et cohérent autour de l'hébergement, du logement, du budget, de la prévention et de la protection de l'Enfance.

La démarche d'écriture du nouveau projet de service 2024-2028 a alors débuté. Ce document synthétise le travail réalisé avec les salariés, les familles et les partenaires. Il est le fruit d'un travail collectif et reflète l'exercice de l'accompagnement d'aide à la gestion du budget familial effectué auprès des familles. Il est décliné dans la continuité du projet associatif 2021-2025.

Cette démarche d'écriture s'est appuyée notamment sur :

-  **Le référentiel des pratiques** proposé par le Carrefour National des Délégués aux Prestations Familiales (CNDPF) et l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF) (édition 2021).
-  **La démarche de consensus** sur les besoins fondamentaux de l'enfant en protection de l'enfance de 2018.
-  **Le référentiel d'évaluation** participative ESOPPE (Evaluation Scientifique et Observation Participative en Protection de l'Enfance) de 2019.
-  **L'évaluation HAS** (Haute Autorité de Santé) menée en 2023 selon le référentiel HAS de mars 2022.
-  **L'enquête d'appréciation** auprès des familles accompagnées et des partenaires menée en 2023.
-  **Les différentes recommandations** des bonnes pratiques professionnelles.

Pour les années à venir, la priorité est la poursuite de la qualité du service rendu et l'intérêt des enfants à travers la satisfaction de leurs besoins fondamentaux.





L'UDAF de l'Eure

02



Conformément aux dispositions de l'article L.211-3 du Code de l'action sociale et des familles, l'UDAF de l'Eure est investie de **4 missions légales** :

1

Donner son avis aux Pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial et proposer des mesures conformes aux intérêts moraux et matériels des familles ;

2

Représenter auprès des Pouvoirs publics l'ensemble des familles et désigner ou proposer les délégués des familles aux divers conseils et assemblées ou autres organismes institués par l'Etat, la Région, le Département, la Commune ;

3

Gérer tout service d'intérêt familial dont les Pouvoirs publics estimeront devoir lui confier la charge ;

4

Exercer devant toutes les juridictions, sans avoir à justifier d'un agrément ou d'une autorisation préalable de l'autorité publique, notamment de l'agrément prévu à l'article L.421-1 du Code de la consommation, l'action civile relativement aux faits de nature à nuire aux intérêts moraux et matériels des familles y compris pour les infractions prévues par l'article 227-24 du Code pénal.



En 2024, les services de l'UDAF de l'Eure
comptent **86 salariés** et sont regroupés au sein de **4 Pôles** :



**Pôle Administratif
et fonctions
supports**

(service Qualité, Ressources Humaines, service Juridique, service Comptabilité et Finances, service Système d'Information, secrétariat de Direction).



**Pôle Protection
Juridique des Majeurs**

qui met en œuvre des mesures de protections juridiques (tutelles, curatelles, sauvegardes de justice, d'accompagnement judiciaire), des mesures de protections pour les mineurs afin de représenter leurs intérêts, mandats Ad Hoc et un service d'Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux.



**Pôle
Accompagnement**

qui développe des services autour de l'hébergement, du logement, du budget, de la prévention et de la protection de l'Enfance.



**Pôle Vie associative
et Action Familiale**

qui recouvre les activités liées à l'action institutionnelle (coordination des représentations, gestion des obligations statutaires et des adhésions, organisation du Conseil d'Administration) et la conduite de différentes actions conventionnées par l'UNAF.

Pour la période **2021-2025**, un **projet associatif** a été élaboré sur la base d'un travail commun entre administrateurs et salariés.
Ce dernier fixe trois principes d'action majeurs dans la relation avec les personnes :

La solidarité

avec la personne accompagnée et ses proches, premier principe de base de la mise en œuvre du concept d'éthique et de bientraitance.

Le respect

de l'usager et sa considération comme une personne à part entière, l'application de l'éthique.

La laïcité

troisième principe d'action dans la relation avec les personnes et les familles.





Le cadre légal spécifique à la MJAGBF

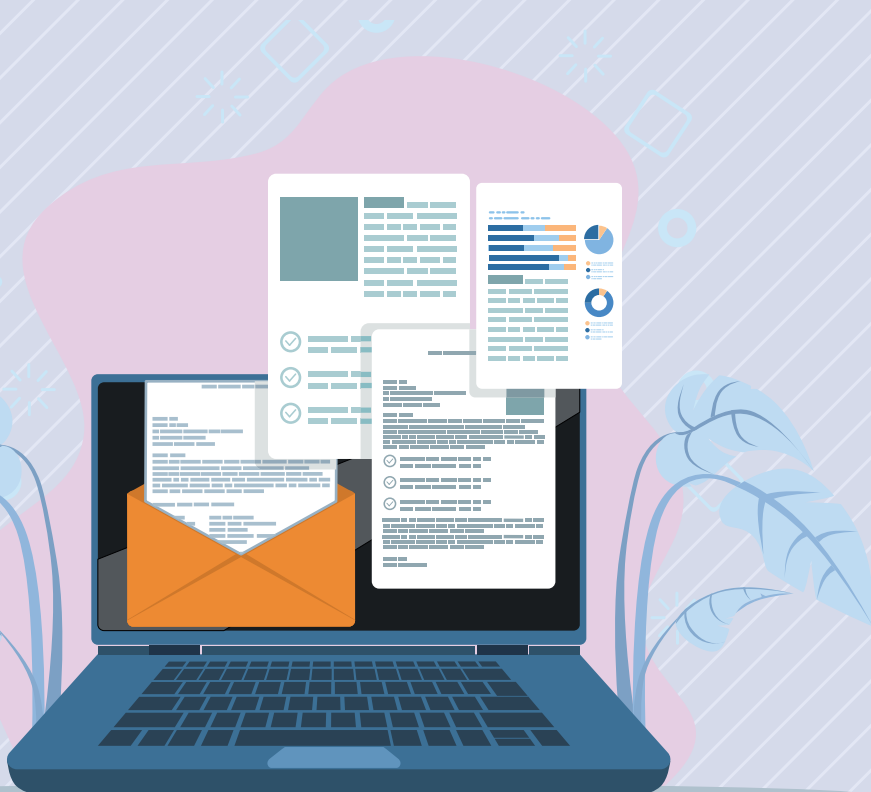
03



**La loi n° 2007-293
du 05 mars 2007 réformant
la protection de l'Enfance
a créé la Mesure Judiciaire
d'Aide à la Gestion du
Budget Familial (MJAGBF), en
remplacement de l'ancienne
tutelle aux Prestations Sociales
Enfants (TPSE), qu'elle introduit dans
le Code Civil en même temps qu'elle
l'inscrit dans le domaine de la
protection de l'Enfance.**

**Il s'agit d'une mesure visant
la satisfaction des besoins
fondamentaux des enfants par un
soutien actif auprès de parents
cumulant des difficultés, notamment
matérielles. Elle est codifiée à l'article
375-9-1 du Code civil :**

*« Lorsque les prestations familiales ou le revenu de solidarité active servis 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 que l'accompagnement en économie sociale et familiale prévu à l'article L.222-3 du Code de l'action sociale et des familles n'apparaît pas suffisant, le juge des enfants peut ordonner qu'ils soient, en tout ou partie, versés à une personne physique ou morale qualifiée, dite **délégue aux prestations familiales**. »*





La loi n° 2007-297 du 05 mars 2007, relative à la prévention de la délinquance, a par ailleurs inséré un article 375-9 permettant d'avoir recours à la MJAGBF par une autre voie :

« Le maire ou son représentant au sein du conseil pour les droits et devoirs des familles peut saisir le juge des enfants, conjointement avec l'organisme débiteur des prestations familiales, pour lui signaler, en application de l'article 375-9-1, les difficultés d'une famille. Lorsque le maire a désigné un coordonnateur en application de l'article L.121-6-2 du Code de l'action sociale et des familles, il l'indique, après accord de l'autorité dont relève ce professionnel, au juge des enfants. Ce dernier peut désigner le coordonnateur pour exercer la fonction de délégué aux prestations familiales. »



La loi n° 2016-297 du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant affirme l'importance d'une protection de l'Enfance centrée sur les besoins fondamentaux :

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



La loi n° 2007-308 du 05 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs fait entrer les services Délégués aux Prestations Familiales dans le champ médico-social, entraînant le respect des obligations posées par **la loi n° 2002-2** du 2 janvier 2002 dont la charte des droits et libertés de la personne, la notice d'information et le règlement de fonctionnement, le document individuel de prise en charge et l'association des bénéficiaires de la mesure au fonctionnement du service.

Les missions du service

04



La Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF) est la première mesure de protection de l'Enfance, prononcée par le Juge des Enfants, dont la mission est légalement fixée en référence aux besoins de l'enfant.



La Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial consiste à accompagner les familles qui sont en difficulté, en particulier :



dans la gestion des aides
liées à l'éducation
des enfants

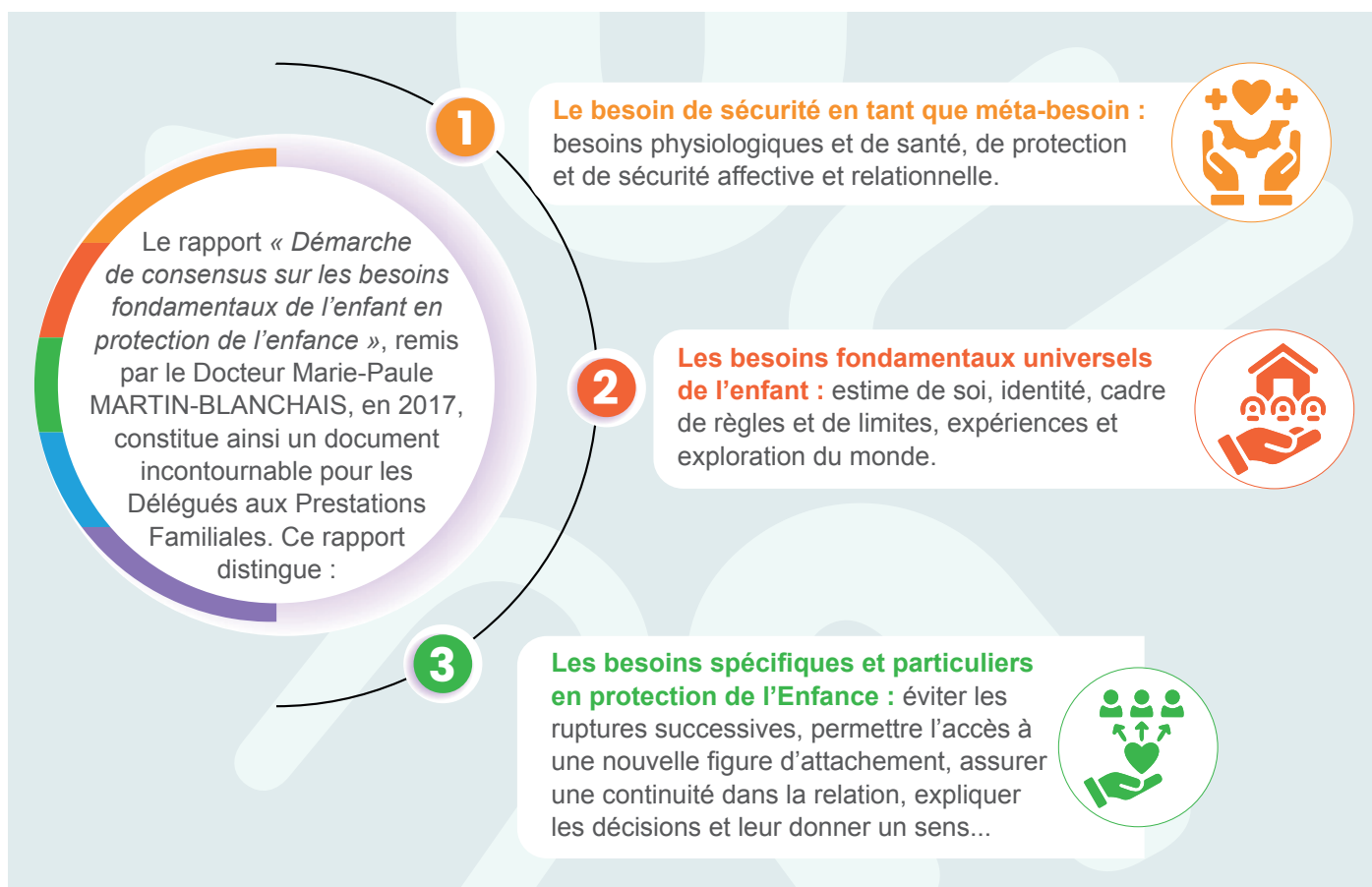


mais aussi dans celle
de leur budget de façon
générale



ainsi que dans leur
rôle éducatif

Le but premier de cet accompagnement est que ces familles retrouvent **une capacité de gestion en autonomie**, afin que ces aides soient utilisées dans l'intérêt de l'enfant et pour la satisfaction de ses besoins fondamentaux.

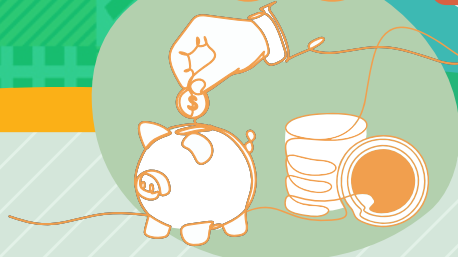


La situation d'un enfant doit être évaluée en prenant en compte ses besoins (en fonction de son âge et de sa singularité), les capacités des figures parentales et les facteurs familiaux/environnementaux pouvant influencer sur les réponses à ses besoins : **approche écosystémique**.



Les principes d'intervention

05



La MJAGBF s'adresse en particulier à des familles qui ne parviennent pas à faire un usage approprié des prestations familiales au regard des besoins de l'enfant. Les parents peuvent présenter un besoin de soutien notamment du fait :

De l'**absence de ressources financières** suffisantes pour garantir les besoins de l'enfant, ce qui amène le délégué à travailler en premier lieu sur l'ouverture des droits auxquels les familles concernées n'auraient pas eu recours

1

Des **compétences limitées en matière d'organisation du budget** et de planification dans les dépenses

3

D'accidents de la vie (perte d'emploi, séparation, expulsion locative, maladie, décès...) ayant entraîné ou accentué directement ou non des difficultés financières et/ou familiales

5

De souffrances de diverses natures, d'addictions, d'isolement...

7

D'un **retour à domicile des enfants après une mesure de placement** dont l'impact financier n'a pas été suffisamment anticipé

9

De **conditions de logement inadaptées** (suroccupation, énergivore...) et/ou insalubres

2

Des difficultés diverses liées aux **conflits parentaux**

4

D'un **surendettement**

6

D'une **perception et de réponses inadaptées** aux besoins de l'enfant

8

D'un **trouble dans la relation avec l'enfant** parfois lié à une rupture familiale ancienne (placement)

10

La MJAGBF va permettre d'agir sur les difficultés pratiques de la vie quotidienne.

La gestion du budget est une porte d'entrée dans l'accompagnement de familles en difficulté. Le Délégué aux Prestations Familiales initie un **travail de soutien à la parentalité**, articulé autour de l'apprentissage de savoir-faire concrets.

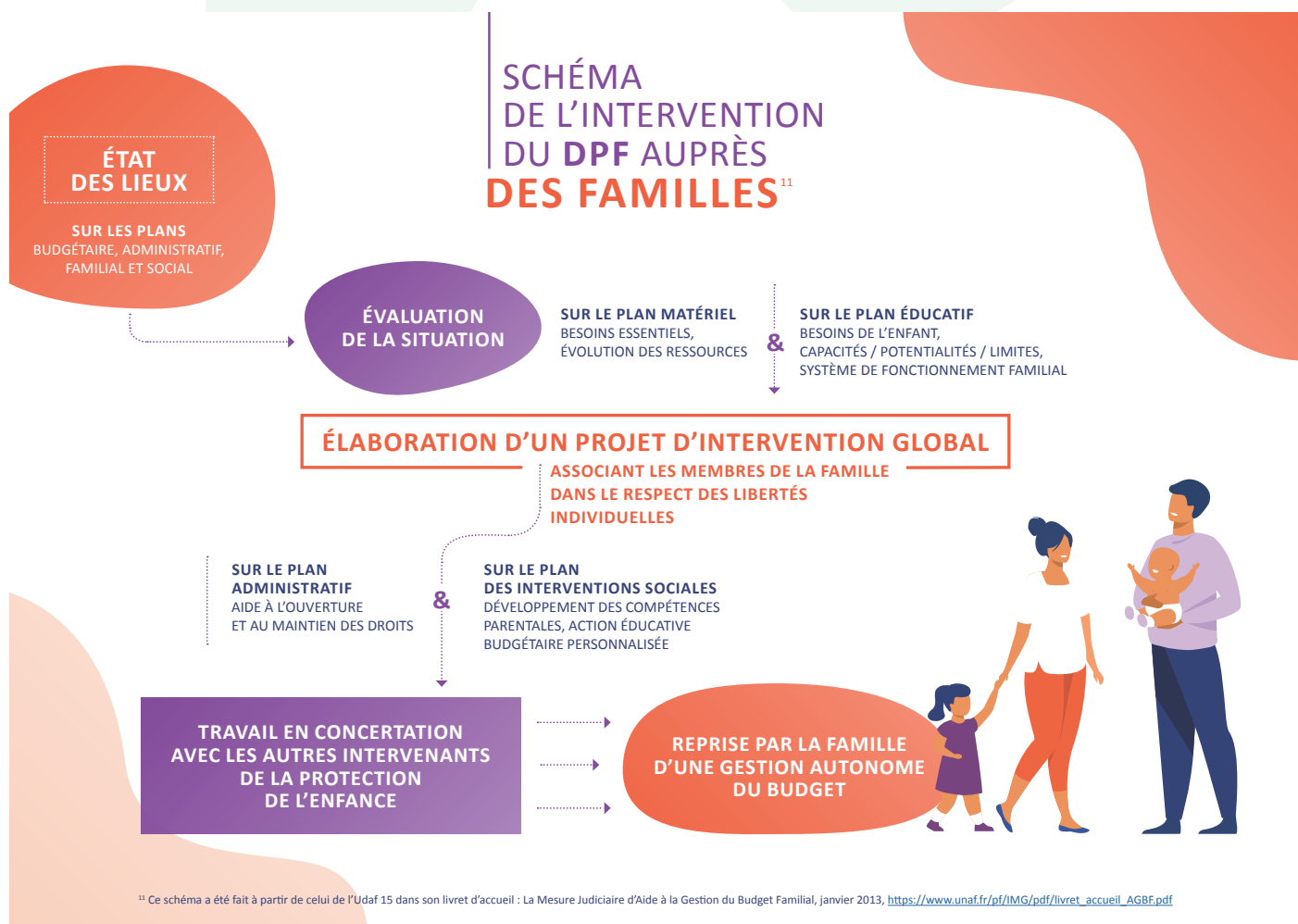
Son action a pour objectif de donner aux parents les moyens d'agir, de devenir autonomes dans leur gestion et d'assumer leurs responsabilités à l'égard des enfants.

L'**action éducative** réalisée autour de la gestion du budget permet d'objectiver la manière dont les parents

hiérarchisent les achats/dépenses et donc la manière dont ils définissent l'échelle de satisfaction des besoins de l'enfant ou l'ordre des priorités.

Cela constitue la base du travail éducatif auprès des parents. L'accord sur les besoins de l'enfant et la recherche des moyens nécessaires pour les satisfaire amènent progressivement les parents à penser une **stratégie éducative co-construite**.

En engageant une planification des dépenses à destination d'un projet pour l'enfant, les parents sortent ainsi progressivement de la seule gestion de l'urgence et des contingences quotidiennes pour se tourner vers l'avenir.

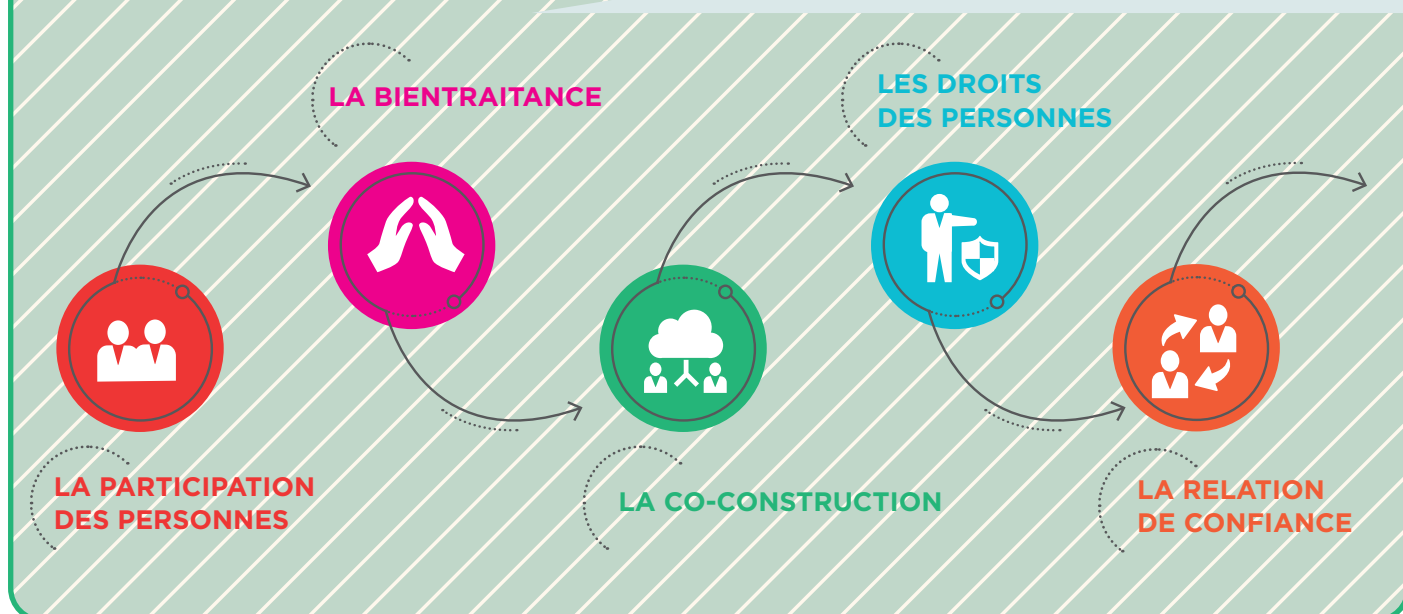


Délégué aux Prestations Familiales - Référentiel des pratiques, UNAF & CNDPF édition 2021, p. 16.





La pratique des Délégués aux Prestations Familiales est guidée par les principes fondamentaux du travail social tels que :



Si ces principes ne sont pas exhaustifs, ils constituent les bases de la réflexion éthique à l'intervention.

La recommandation cadre de la « bienveillance » guide les Délégués aux Prestations Familiales dans leur mission. Cela se traduit par le respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. Pour le professionnel, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à

ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. L'expression de la personne est valorisée.

La contrainte financière (versement des prestations familiales au service) est un levier pour favoriser le travail collaboratif, qui présuppose **une recherche de l'adhésion des parents au projet d'accompagnement** et une vision partagée de l'intérêt de l'enfant et de sa prévalence.

La recherche d'un lien de confiance avec les parents passe par l'action de leviers comme les efforts d'explication, la recherche de la participation, l'information transparente, le respect des engagements, du secret ou de la discrétion professionnelle.

Le Délégué aux Prestations Familiales **articule son intervention avec celles des services de droit commun et/ou les acteurs de la protection de l'Enfance**. Le Délégué aux Prestations Familiales doit être attentif **aux besoins et au développement de chaque enfant**, que celui-ci soit ou non suivi par un autre intervenant. Lorsque la famille est suivie par d'autres intervenants, il est essentiel de **travailler la complémentarité et de croiser les regards sur la situation**. Dans ce cas, il est envisagé des visites à domicile communes. Il est aussi important de travailler à l'échelle du territoire avec les acteurs de la prévention et du soin ainsi qu'avec les associations caritatives et tout autre acteur pouvant servir de relais pour les familles. Les professionnels sont encouragés à participer à des **instances de réflexion inter-institutionnelles**. La connaissance de l'environnement et de ses ressources est une condition d'optimisation de l'aide que peut apporter le

délégué. La Mesure d'Aide à la Gestion du Budget Familial a par ailleurs toute sa place dans les **Projets pour l'Enfant (PPE)**.

Le Délégué aux Prestations Familiales est soumis au **secret professionnel** car il concourt à une mission de protection de l'Enfance. En cas de révélation d'une information à caractère secret, il risque un an d'emprisonnement et 15 000 € d'amende. Le Délégué aux Prestations Familiales doit signaler toute information préoccupante sur un mineur en danger ou risquant de l'être. Dans ce cas, le secret professionnel peut être levé. Le Délégué aux Prestations Familiales est autorisé à partager certaines informations avec d'autres professionnels dans le cadre d'une mission de protection de l'Enfance.

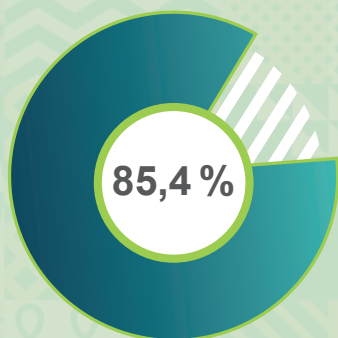


Enquête d'appréciation des partenaires

En 2023, l'UDAF de l'Eure a réalisé une enquête auprès de 180 partenaires. L'association a obtenu un taux de réponse de 49,4 %. L'enquête fait ressortir que l'UDAF de l'Eure dispose d'une image positive vis-à-vis de ses partenaires.

La qualité des relations avec les partenaires repose sur l'écoute, la compréhension des situations et sur les réponses apportées par les professionnels.

La joignabilité de ses professionnels et la continuité de service apparaissent comme des points à améliorer.



85,4 % des partenaires ayant répondu à l'enquête se déclarent satisfaits de leurs relations avec l'UDAF de l'Eure.



Une organisation au service des personnes accompagnées

06



Si l'action du Délégué aux Prestations Familiales est centrale par la place qu'il occupe auprès des familles, la mission ne pourrait être menée sans les interventions coordonnées de nombreuses fonctions au sein de l'UDAF de l'Eure, permettant ainsi un travail d'équipe et la construction d'une compétence collective.

L'organisation du service est guidée par les fondamentaux de la bientraitance pour permettre un cadre institutionnel stable, avec des procédures claires, connues et sécurisantes pour tous et d'un refus sans concession de toute forme de violence.

→ LES PROFESSIONNELS



Les fonctions d'encadrement

☛ **La Direction Générale** assure, suivant la délégation unique de pouvoir accordée par le Conseil d'Administration, la conduite générale de l'association et est le garant de la bonne déclinaison du projet associatif. Il pilote les partenariats, la gestion des ressources humaines en lien avec les différents responsables de service, le développement des projets et la gestion financière et budgétaire de l'UDAF de l'Eure.

☛ **La Directrice de Pôle** agit par délégation de la Direction Générale et sous son autorité. Elle est garante du projet de service et de sa mise en œuvre. Elle apporte un soutien technique aux Délégués aux Prestations Familiales dont elle a la responsabilité et est garante de l'harmonisation des pratiques professionnelles. Elle assure le management et le suivi de l'équipe et réalise notamment : le suivi de la réalisation des projets individuels, le suivi des visites régulières aux personnes accompagnées, la signature des paiements et l'autorisation des dépenses supérieures à 3 000 €, le suivi des fins de mesure et la relecture avant envoi des rapports ou notes transmis aux juges des enfants. Elle a la responsabilité de la préparation, de l'animation et du suivi des réunions de service. La Directrice de Pôle veille à l'amélioration continue du service rendu et adapte les procédures de travail en fonction de cet objectif.





Les fonctions techniques

Issus d'une formation de travailleur social, les **Délégués aux Prestations Familiales** coordonnent et mettent en œuvre les mesures confiées à l'UDAF de l'Eure. Les Délégués aux Prestations Familiales sont assermentés et titulaires du Certificat National de Compétences, soit avant leur recrutement, soit dans un délai de deux ans après la prise de fonction.

Le rôle du Délégué aux Prestations Familiales est le suivant :

- Assurer la protection des enfants et la cohérence de la cellule familiale en préservant l'utilisation des prestations pour répondre aux besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants ;
- Travailler avec la famille au rétablissement de la situation financière et à l'éducation budgétaire à partir de la gestion directe des prestations en vue de permettre un retour à l'autonomie ;
- Conduire auprès des parents une action éducative visant à la réappropriation de leurs responsabilités parentales ;
- Évaluer la situation familiale en cours et en fin de mesure avec les perspectives.

L'assistante du service assure l'accueil téléphonique et relaie les demandes et questionnements aux Délégués aux Prestations Familiales. Elle prend en charge le dossier administratif des personnes. Elle est également en lien avec les différents partenaires et interlocuteurs administratifs relatifs aux dossiers des familles.



Les fonctions supports

Le service comptabilité est chargé de l'enregistrement des recettes, de la saisie des factures et de la validation des paiements. Le service participe à la qualité du service rendu aux personnes accompagnées, notamment par le principe de séparation des fonctions d'ordonnateur et de payeur.

Le service des Ressources Humaines est chargé du recrutement et de la rémunération des salariés, de la gestion prévisionnelle de l'emploi, des compétences et de l'amélioration des conditions de travail.

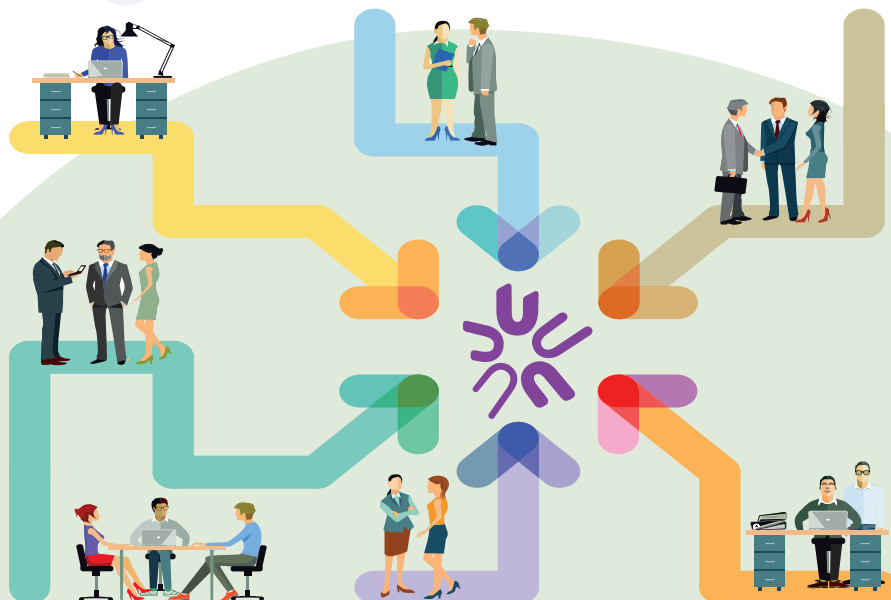
Le service informatique assure la gestion, la sécurité et le bon fonctionnement de l'ensemble du parc informatique et téléphonique. Le cadre de service a également fonction de Délégué à la Protection des Données au sein de l'UDAF de l'Eure.

Les données recueillies sont traitées et conservées dans le strict respect des obligations légales garantissant la protection des données.

Le service accueil intervient sur l'accueil physique et téléphonique, mais également sur l'ouverture, l'affranchissement et le tri du courrier ainsi que sur le traitement de la Gestion Electronique des Documents (GED).

Le service juridique a une activité d'information et de conseil et peut être interpellé pour la gestion de dossiers avec des questions juridiques complexes.

Le service qualité est présenté en détails en page 26.





→ LA VIE DU SERVICE

LES RÉUNIONS DE SERVICE

Elles sont programmées une fois par mois et se tiennent en présence de la Directrice de Pôle, des Délégués aux Prestations Familiales et de l'assistante du service. L'objectif est de faire un point sur l'activité, le suivi des obligations légales, les nouvelles mesures, les procédures et leurs mises à jour, le partage d'informations...

LES RÉUNIONS SUIVI FAMILLES

Elles sont programmées une fois par mois et se tiennent en présence de la Directrice de Pôle, des Délégués aux Prestations Familiales et de l'assistante du service. Ces temps permettent d'échanger sur la situation des familles et des difficultés rencontrées dans une démarche de bientraitance. En effet, cette démarche est un aller-retour permanent entre penser et agir. Elle exige à la fois une réflexion collective sur les pratiques des professionnels et nécessite également une mise en acte rigoureuse des mesures que la réflexion collective préconise pour les améliorer. Cela induit l'adoption d'une culture de questionnement permanente.

LES SÉANCES D'ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Elles sont des lieux de partage, d'échanges et d'écoute réciproque sur l'activité professionnelle afin d'identifier, d'analyser, de réfléchir et d'apporter des pistes d'amélioration, voire des solutions aux problèmes rencontrés par les Délégués aux Prestations Familiales et l'assistante du service.

L'ESPACE ÉCHANGE ÉTHIQUE

C'est un lieu d'échanges et de questionnement qui permet à chacun de présenter une ou plusieurs difficultés dans leurs missions, ou dans la relation avec les personnes accompagnées, ou avec les partenaires ou par les décisions prises par l'institution pour les professionnels face aux cas de conscience. La culture éthique relève d'une portée collective à destination des salariés et des instances de la gouvernance.

Les actions de tous les professionnels sont coordonnées grâce à une communication interne s'appuyant sur des temps définis :

LE COMITÉ DE DIRECTION ET LA RÉUNION D'ENCADREMENT

Le Comité de Direction, composé de la Direction Générale et la Directrice de Pôle et se réunissant une fois par semaine, permet de piloter le déploiement du projet associatif de l'UDAF de l'Eure, de sa vision stratégique à sa mise en œuvre opérationnelle. La réunion d'encadrement, qui se tient une fois par trimestre, a pour objectif de définir et suivre les projets en cours, d'échanger entre les différents pôles et partager une réflexion commune sur les problématiques rencontrées.

→ LES MOYENS MATÉRIELS

Des locaux adaptés. Le siège de l'UDAF de l'Eure situé à Evreux est **accessible aux personnes à mobilité réduite**. Le site est ouvert au public du lundi au vendredi de 09 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 16 h 00, et est accessible par bus (T6/arrêt Lakanal).

La dématérialisation des documents. La Gestion Électronique des Documents (GED) a été élaborée en interne pour sécuriser les documents reçus.

Des téléphones portables, des scanners portatifs et des **ordinateurs** avec accès à distance au réseau de l'UDAF de l'Eure pour permettre de consulter le dossier administratif et le budget de la famille lors des visites, mais également d'effectuer du **télétravail**.

Des boîtes mails nominatives et une **adresse mail générique** (AGBF@udaf27.org).

Des logiciels informatiques spécifiques. Les logiciels MAGIS et UNIT NG sont utilisés quotidiennement et permettent le traitement électronique des documents.

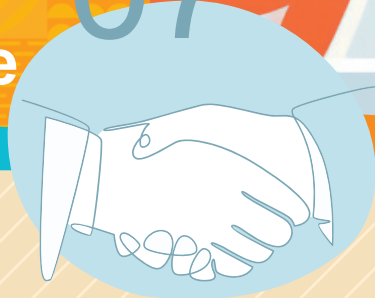
Des voitures de service afin de permettre aux Délégués aux Prestations Familiales de faire des visites à domicile, des accompagnements extérieurs, des rencontres partenariales...

Dans un souci de conditions de travail optimum et pour permettre un accompagnement de qualité auprès des familles, l'UDAF de l'Eure met à disposition :



Les droits fondamentaux et la place des personnes au sein du service

07



La loi n° 2007-308 du 05 mars 2007 portant réforme de la protection juridique fait entrer les services Délégués aux Prestations Familiales dans le champ médico-social, entraînant le respect des obligations posées par la loi n° 2002-2 du 02 janvier 2002, dont :



La **Charte des Droits et des Libertés de la personne** qui rappelle les droits reconnus aux familles et les principes éthiques et déontologiques qui guident l'action des professionnels ;



Le **livret d'accueil/notice d'information et le règlement de fonctionnement** précisent le cadre général d'intervention et les obligations réciproques ;



Le **Document Individuel de Prise en Charge et le Projet Personnalisé** sont co-construits avec la famille et permettent de rappeler les objectifs principaux de la mesure et de préciser les modalités concrètes d'accueil et d'échanges entre la famille et le service ;



L'**association des familles au fonctionnement du service**. Jusqu'ici, l'UDAF de l'Eure a procédé au recueil de l'avis des personnes accompagnées par le biais **d'enquêtes de satisfaction**. La volonté de l'UDAF de l'Eure est d'aller plus loin en organisant :

- ➔ Des groupes d'expression une fois par trimestre afin de permettre une participation directe et de répondre aux questions pratiques des personnes accompagnées.
- ➔ Des groupes-projets au moment de la révision des modalités de fonctionnement du service afin de permettre de favoriser le pouvoir d'initiative et de renforcer la capacité d'agir et d'influer sur son propre environnement.

Les familles bénéficiant d'une mesure AGBF ont contribué à l'élaboration du nouveau projet de service en répondant à une enquête de satisfaction en 2023.



ZOOM sur les chiffres clés de l'enquête 2023

08

Enquête adressée à 31 familles.
16 retours soit un taux de réponse de 51,60 %

→ FAITS MARQUANTS



100 %
des personnes se sentent
écoutées

94 %
connaissent les raisons
de cette mesure



Majoritairement, les
familles sont associées
à la construction de leur
budget qui correspond à
100 % à leurs besoins



L'équipe est respectueuse
de leurs droits

L'équipe répond à ses missions
d'amélioration de leur situation
grâce à son accompagnement



L'accompagnement
proposé vise à l'autonomie
des personnes en
s'appuyant sur leurs
capacités pour **94,1 %**



Pour **100 %** des usagers,
l'accompagnement leur a permis
d'améliorer la gestion de leur budget



→ AXES D'AMÉLIORATION

La connaissance de la possibilité d'accès
à son dossier et la participation à la vie
de la structure.



La connaissance des personnes et l'activité du service

09



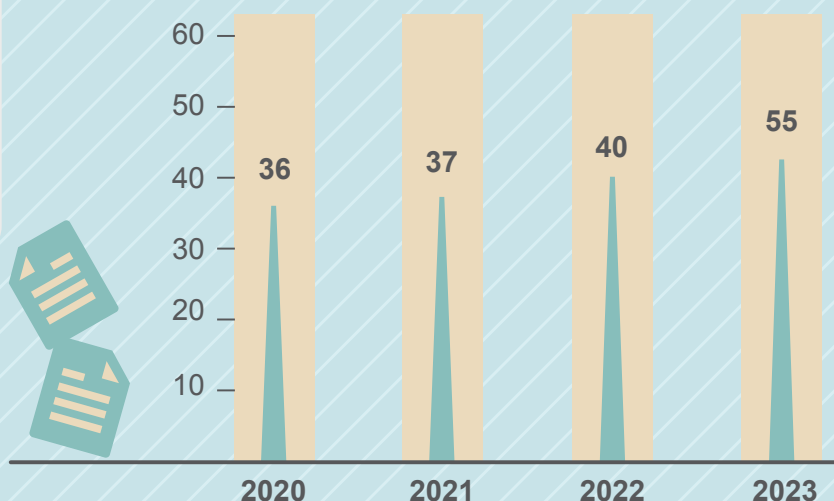
Il n'y a pas de critères socio-professionnels, ni même de conditions d'âge ou de niveau de ressources, concernant les parents des enfants concernés par la mesure.

La Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial concerne les familles répondant aux critères suivants :

- ☛ Bénéficier de prestations familiales ;
- ☛ Rencontrer constamment des difficultés dans la gestion du budget familial ;
- ☛ Lorsque les difficultés financières ont des conséquences sur les conditions de vie et les besoins des enfants de la famille ;
- ☛ Quand l'accompagnement en économie sociale et familiale s'avère insuffisante ou bien n'a pas été mis en place ;
- ☛ Pour des parents ayant bénéficié de différentes aides financières et/ou d'un suivi des services sociaux.

D'après l'enquête 2022 de la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS), l'UDAF de l'Eure a un taux d'entrée des mesures de 27 % (nombre de mesures nouvelles au cours de l'année 2022 rapporté au stock de mesures au début de l'année 2022). L'augmentation de l'activité se confirme en 2023 avec 50 % de mesures nouvelles attribuées en plus.

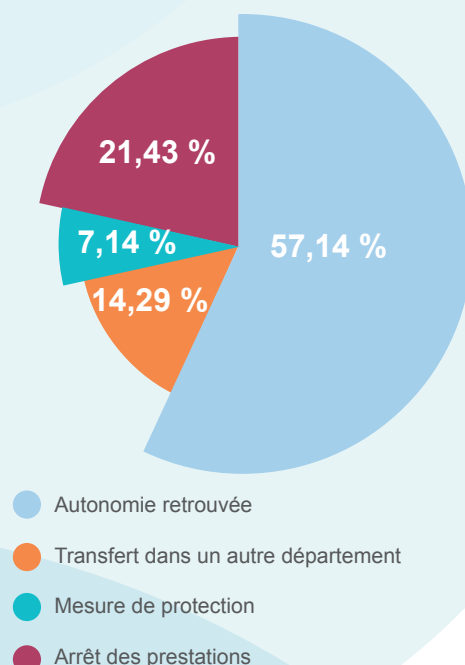
➔ ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MESURES AGBF



➔ MOTIFS DE SORTIE DES MESURES MJAGBF

Motif de sortie	Nombre de sorties selon le motif	Évolution annuelle
Autonomie retrouvée	8	+1
Transfert dans un autre département	2	0
MASP	0	0
Décès	0	0
Mesure de protection	1	+1
Arrêt des prestations	3	+3
Autres motifs	0	0
Ensemble des sorties	14	+5

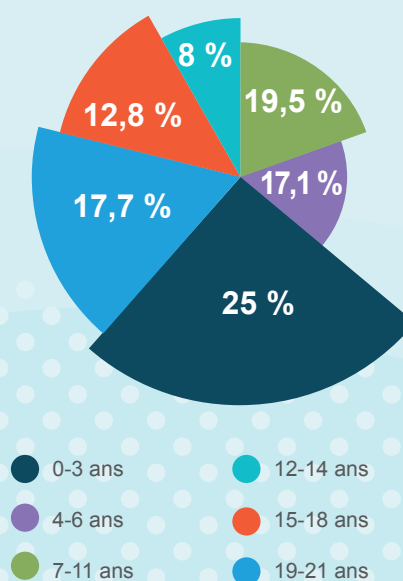
➔ RÉPARTITION DES SORTIES DE MESURES MJAGBF SELON LE MOTIF



➔ ENFANTS BÉNÉFICIAIRES SELON LA TRANCHE D'ÂGE

Tranches d'âge	Nombre d'enfants bénéficiaires	Évolution annuelle	Pourcentage d'évolution
0-3 ans	32	+14	+44 %
4-6 ans	28	+9	+32 %
7-11 ans	41	+8	+20 %
12-14 ans	29	+10	+34 %
15-18 ans	21	+3	+14,3 %
19-21 ans	13	0	+0 %
Ensemble des enfants bénéficiaires	164	+44	+26,8 %

➔ RÉPARTITION DES ENFANTS BÉNÉFICIAIRES DE MESURES MJAGBF SELON LA TRANCHE D'ÂGE



Nombre moyen d'enfants bénéficiaires par mesure : 3

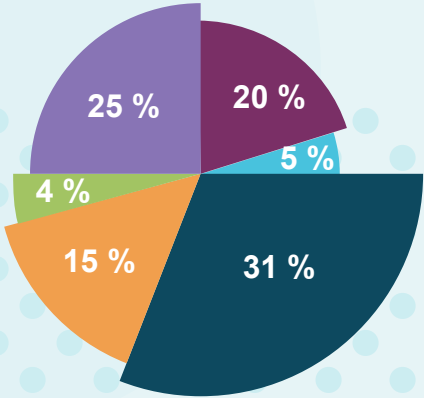




➔ COMPOSITION DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRE D'UNE MESURE MJAGBF

Composition familiale	Nombre de ménages bénéficiaires	Évolution annuelle	Pourcentage d'évolution
Couple avec 3 enfants ou plus	17	+9	+53 %
Couple avec 2 enfants	8	+2	+25 %
Couple avec 1 enfant	2	+1	+50 %
Personne isolée avec 3 enfants ou plus	14	-1	-7 %
Personne isolée avec 2 enfants	11	+3	+27,3 %
Personne isolée avec 1 enfant	3	+1	+33 %
Ensemble des ménages bénéficiaires	55	+14	+25,5 %

➔ RÉPARTITION DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES DE MESURES AGBF SELON LA COMPOSITION



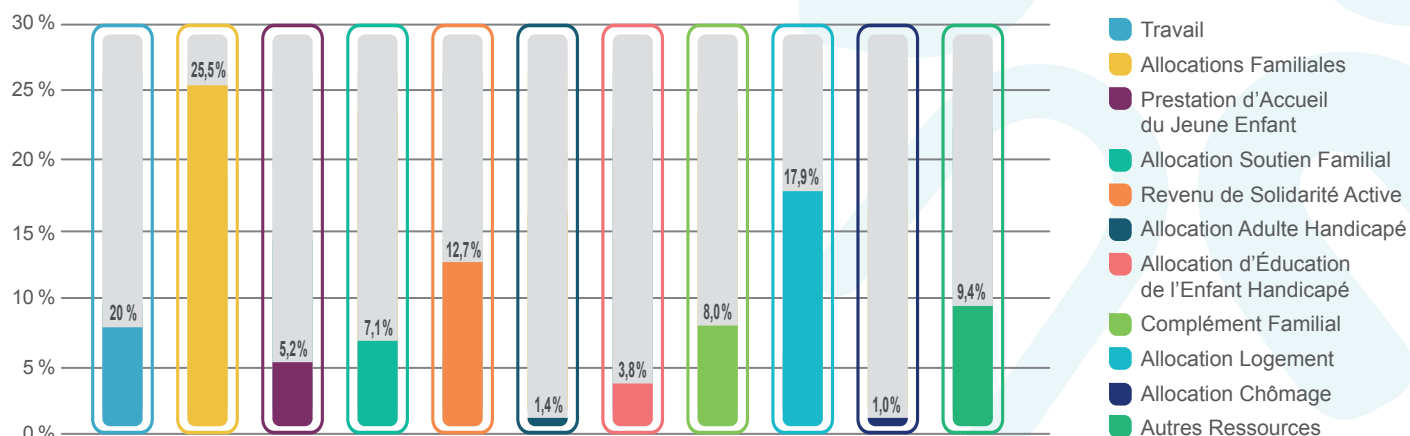
- Couple avec 3 enfants ou plus
- Couple avec 2 enfants
- Couple avec 1 enfant
- Personne isolée avec 3 enfants ou plus
- Personne isolée avec 2 enfants
- Personne isolée avec 1 enfant

Composition familiale	Nombre de ménages bénéficiaires	Évolution annuelle	Pourcentage d'évolution
 Nombre de couples bénéficiaires	27	+12	+44,4 %

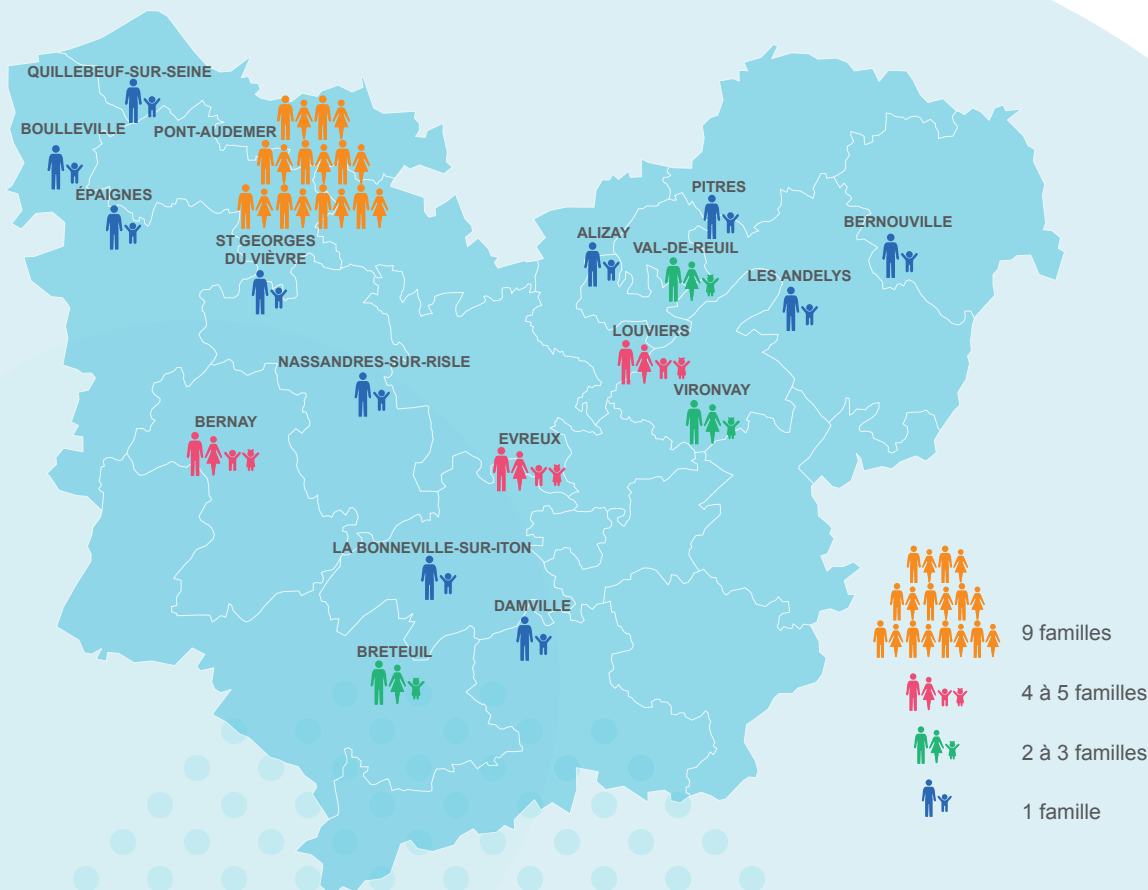
Composition familiale	Nombre de ménages bénéficiaires	Évolution annuelle	Pourcentage d'évolution
 Nombre de familles monoparentales bénéficiaires	28	+3	+10,71 %

➔ TYPE DE RESSOURCE DES FAMILLES

(Part des ménages bénéficiaires d'une mesure en fonction de la ressource perçue)



➔ RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE



Le service MJAGBF de l'UDAF de l'Eure répond à sa mission, à savoir permettre aux familles de retrouver une capacité en autonomie des prestations familiales. Les familles accompagnées par l'UDAF de l'Eure ont un nombre moyen de **trois enfants par mesure**. La majorité sont des familles monoparentales, mais le service voit une **augmentation du nombre de**

couples (en 2022, augmentation de 50 % par rapport à 2021). Nous notons également une augmentation de la tranche d'âge 0-3 ans, ce qui permet une intervention précoce dans la satisfaction des besoins fondamentaux de l'enfant. En 2023, d'après l'enquête DREETS Normandie, **la durée moyenne d'intervention sur les mesures actives est de 3 ans.**

Amélioration continue de la qualité



L'UDAF de l'Eure, au-delà des exigences légales, se positionne dans une dynamique d'amélioration continue de ses services.

La mise en œuvre d'une démarche qualité s'appuie sur l'engagement de tous. C'est une démarche qui se veut participative et dynamique pour l'amélioration continue des pratiques professionnelles. Afin de fédérer l'ensemble des acteurs de l'UDAF de l'Eure autour de la qualité, plusieurs instances sont mises en place sous la responsabilité de la coordinatrice qualité de l'UDAF de l'Eure depuis 2022.



LES COFIL QUALITÉ

(coordinatrice qualité, membre du COFIL et les cadres) pour vérifier la mise en place, la pertinence et l'efficacité de la démarche d'amélioration au sein de l'association.



LES RÉUNIONS DÉMARCHE QUALITÉ

(responsable et ensemble de l'équipe du Pôle Accompagnement) pour des temps d'échanges sur les procédures en cours et leur application et le suivi du plan d'action de la démarche d'amélioration continue de la qualité au sein du Pôle.



LES CAFÉS QUALITÉ

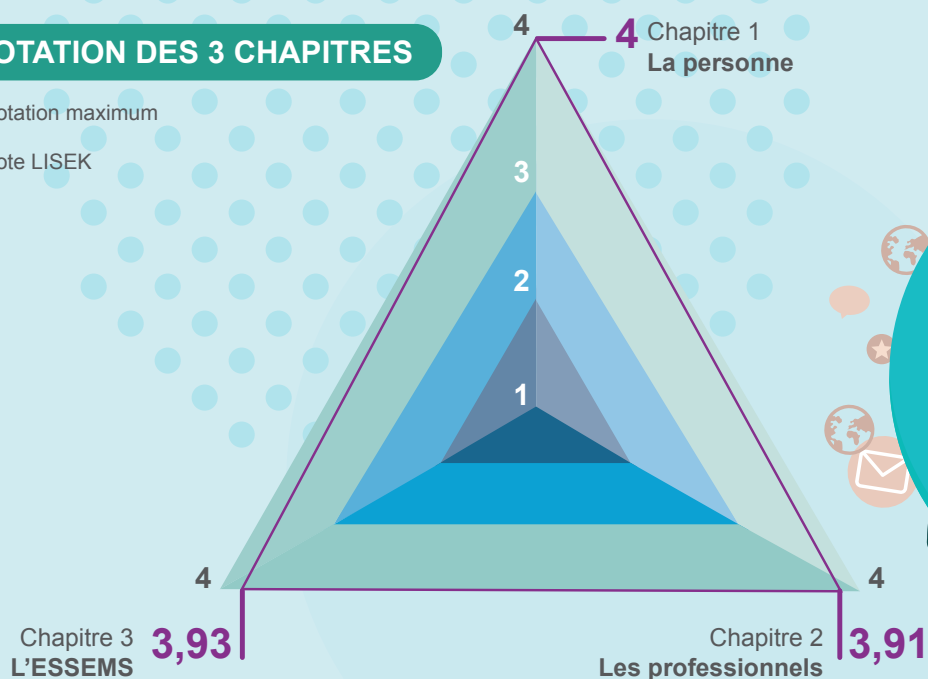
pour l'ensemble des salariés pour des échanges sur les procédures en cours de création ou d'actualisation.

L'évaluation de la qualité du service Délégués aux Prestations Familiales de l'UDAF de l'Eure a été réalisée en 2023 par l'organisme LISEK habilité par la HAS à mener des évaluations au moyen du « Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux » du 8 mars 2022.

→ COTATION DES 3 CHAPITRES

— Cotation maximum

— Note LISEK



16 critères sont impératifs, la cotation est répartie comme suit :

- ➡ **2 éléments d'évaluation ont été cotés ***, c'est-à-dire que le niveau atteint est optimisé ;
- ➡ **15 critères cotés à 4**, ce qui signifie que le niveau attendu est tout à fait satisfaisant ;
- ➡ **1 critère coté à 3**, ce qui signifie que le niveau est satisfaisant mais nécessite une fiche action.





→ APPRÉCIATION GÉNÉRALE DU CABINET ÉVALUATEUR LISEK

» » » » » « La visite d'évaluation n° (...) s'est déroulée dans de bonnes conditions d'accueil, dans une logique de diagnostic partagé.

» » » » » Les premiers constats ont fait l'objet d'une séance de débriefing à l'issue de la première journée. Une écoute et prise en considération des premiers constats s'est traduite par la volonté de mettre en place des actions correctives à court terme, témoignant d'une volonté de s'inscrire dans une démarche d'amélioration de la qualité, au service des personnes accompagnées.

» » » » » Les familles rencontrées ont pu témoigner de la prise en considération de leurs besoins. Le cadre du mandat judiciaire de la mesure est posé mais n'enlève en rien la dimension de participation et de respect des droits des familles accompagnées.

» » » » » Les professionnels ont pu illustrer la mise en œuvre de leurs missions en partageant des éléments concrets autour du déploiement de leurs interventions pensées dans une logique de co-construction du projet d'accompagnement pour chaque famille mais également dans une volonté de qualité d'interventions au bénéfice de ces dernières.

» » » » » La gouvernance a pu exposer l'organisation qu'elle déploie afin d'assurer la mise en œuvre effective et respectueuse des missions, et des mandats de protection de l'enfance, qui lui sont confiés dans le cadre de son autorisation de fonctionnement. Il convient de noter le climat de convivialité et de libre expression des personnes accompagnées et des professionnels à l'égard des intervenants évaluateurs lors de la visite ».

Cette évaluation a permis au service de l'UDAF de l'Eure l'élaboration d'un plan d'actions pour 2024-2028.



→ BILAN DES ACTIONS 2019-2023

➔ PLAN D'ACTIONS AGBF 2019-2023

		2019				2020				2021				2022				2023			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
1. Améliorer la communication interne	Prévu																				
	Réalisé																				
Organiser la transmission de l'information (procédures, textes législatifs, formation...) en centralisant les données et les mettant à jour Intranet).	En Cours																				
Favoriser les échanges entre les administrateurs et les salariés lors de commissions, groupes de travail thématique.																					
Favoriser les échanges entre les services de l'UDAF lors d'interventions communes en fonction des thèmes abordés.																					
	Prévu																				
	Réalisé																				
Participation aux réflexions des différentes instances du département DDCS, Conseil Départemental...).																					
Poursuivre l'organisation de rencontres avec les partenaires.																					
Contractualiser des partenariats par le biais de conventions Accompagnement lors d'une ouverture de mesure pour le personnel sédentaire.																					
Multiplier les interventions de la direction et du cadre juridique au sein des services et établissements.																					
	Prévu																				
	Réalisé																				
Actualiser les procédures internes.																					
	Prévu																				
	Réalisé																				
Mise à jour régulière des documents administratifs utilisés dans la base de données informatique.																					
Mise en place de la signature électronique.																					
5. Promouvoir le service	Prévu																				
	Réalisé																				
Mettre en place une rencontre annuelle avec les juges des enfants pour ajuster les pratiques et permettre des échanges pour une veille de la qualité des supports (rapports et notes).	Réalisé en février 2024																				
Développer une culture commune aux doubles mesures AEMO et AGBF en définissant le champ d'intervention de chacun et dans le respect de la spécificité des services.																					
Poursuivre notre démarche de développement du partenariat et du travail en réseau dans l'intérêt des familles.																					
	Prévu																				
	Réalisé																				
Organiser temps d'échanges et ateliers thématiques.																					
Organiser le droit d'accès au dossier par l'utilisateur et la confidentialité des informations en veillant au respect des règles de la CNIL.																					

➔ PLAN D' ACTIONS 2024-2028



ACTIONS COMMUNES AUX SERVICES

INTITULÉ	CRITÈRE(S) HAS	OBJECTIF STRATÉGIQUE	OBJECTIF(S) OPÉRATIONNEL(S)	PILOTE	ÉCHÉANCE
Communication externe du plan de continuité de l'activité (PCA).	Critère impératif 3.14.2 L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	Communiquer le PCA aux Autorités de Tarification et de Contrôle, à la médecine du travail.	Direction	Fin 2025
Sensibiliser et/ou former régulièrement les professionnels à la gestion de crise.	3.14.4 Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	Permettre la continuité d'activité face à une situation de crise.	Organiser et tracer les actions de sensibilisation et/ou formation, auprès des professionnels.	Responsable ressources humaines	Fin 2025
Informar de la protection de la fonction de lanceur d'alerte.	3.8.1 L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	Communiquer efficacement sur la fonction de lanceur d'alerte et la procédure à suivre.	Créer une procédure. Informer des canaux d'alertes (autorités de signalement). Intégrer au DUERP. Intégrer au règlement intérieur. Affichage. Communiquer, valider au CA.	Direction	Fin 2027
Formaliser une politique de développement durable.	3.15.1 L'ESSMS définit et met en œuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.	Développer une démarche RSE.	Réaliser un audit RSE. Formation. Formaliser la politique RSE. Intégrer au livret d'accueil, règlement intérieur, contrat de travail (tout document institutionnel). Informer le CSE.	Direction	Fin 2028
Engager une réflexion des équipes relative aux risques de radicalisation.	2.4.7 Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	Savoir identifier, détecter et repérer les mécanismes de radicalisation/prosélytisme.	Contacts partenaires (gendarmerie, RG) Savoir signaler les risques radicalisation/prosélytisme : faire une procédure (préciser l'implication du psychologue PJM).	Direction	Dernier trimestre 2024

➔ PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE



L'UDAF de l'Eure a mis en place une procédure de traitement des événements indésirables, procédure n°16.5.2 (cf. annexe), c'est-à-dire tout dysfonctionnement grave (...) susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits ou tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées » (article L.331-8-1 du code de l'action sociale et des familles).

Afin de poursuivre sa démarche de prévention et de lutte contre la maltraitance, l'UDAF de l'Eure a défini avec l'équipe un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance (cf. fiche action annexe et diagramme ISHIKAWA).



ACTIONS SPÉCIFIQUES AGBF

INTITULÉ	CRITÈRE(S) HAS	OBJECTIF STRATÉGIQUE	OBJECTIF(S) OPÉRATIONNEL(S)	PILOTE	ÉCHÉANCE
 Sensibiliser et/ou former aux RBPP	3.8.6 Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	Appropriation des RBPP par les salariés au service de la qualité de l'accompagnement.	Assurer une veille documentaire (désigner des référents). Communiquer sur la mise à disposition des RBPP sur Intranet. Intégrer la sensibilisation aux RBPP dans la procédure d'intégration des nouveaux salariés. Intégrer le recours aux RBPP dans le livret d'accueil du salarié. Informer des nouvelles RBPP lors des cafés qualité. Former tout salarié aux RBPP éthiques et bientraitance.	Direction Pôle Accompagnement	 Fin 2028
 Révision du règlement de fonctionnement	Critère impératif 2.2.6 L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	Proposer un accompagnement adapté aux familles et respectueux de leurs droits fondamentaux.	Consulter et diffuser des textes réglementaires, RBPP et Charte des droits et libertés. Consulter les familles accompagnées par le biais de questionnaires. Mettre en place des réunions de travail avec les professionnels et un groupe-projet avec les personnes accompagnées. Réécrire le règlement de fonctionnement. Mettre à jour le livret d'accueil en conformité avec le CASF. Valider juridiquement. Consulter les Instances Représentatives du Personnel. Proposer au Conseil d'Administration pour validation. Communiquer et diffuser le nouveau règlement de fonctionnement via le livret d'accueil.	Direction Pôle Accompagnement	 Fin 2025



Sigles & acronymes

CA	Conseil d'Administration
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CASF	Code l'Action Sociale et des Familles
CCAPEX	Commission de Coordination des Actions de Prévention des EXpulsions
CNDPF	Carrefour National des Délégués aux Prestations Familiales
COFIL	Comité de Pilotage
CSE	Conseil Social et Economique
DREETS	Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
DUERP	Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels
ESOPPE	Evaluation Scientifique et Observation Participative en Protection de l'Enfance
ESSMS	Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux
GED	Gestion Electronique des Documents
HAS	Haute Autorité de Santé
MASP	Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé
MJAGBF	Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial
PCA	Plan de Continuité de l'Activité
PPE	Projet pour l'Enfant
RBPP	Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles
RSA	Revenu de Solidarité Active
RSE	Responsabilité Sociétale des Entreprises
TPSE	Tutelle aux Prestations Sociales Enfant
UDAF	Union Départementale des Associations Familiales
UNAF	Union Nationale des Associations Familiales



PROCÉDURE DE TRAITEMENT
DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES



FICHE ACTION PRÉVENTION ET DE GESTION
DES RISQUES DE MALTRAITANCE



DIAGRAMME ISHIKAWA



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES



OBJET :

Cette procédure définit les informations à transmettre en cas d'Événement Indésirable (EI). Elle contribue à la mise en œuvre de la démarche qualité et de la gestion des risques au sein de l'association tout comme la procédure de traitement des réclamations.
(voir cartographie des processus).

→ SOMMAIRE

1. Définition
2. Recueil et transmission des informations
3. Traitement des événements indésirables
 - A. Enregistrer l'événement indésirable
 - B. Évaluer le niveau de criticité
 - C. Délai de traitement
 - D. Informer le déclarant
 - E. Analyser
 - F. Contrôler
 - G. Conservation et archivage des données
4. Documents associés

Rédacteur : F. BAILLY GOMBERT
Management - M2 - Évaluation de la satisfaction

1

→ DÉFINITION

« Tout dysfonctionnement grave (...) susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées » (article L331-8-1 du code de l'action sociale et des familles).

Par conséquent, les dysfonctionnements traités dans cette procédure concernent également les comportements des usagers envers les professionnels.

Pour toute situation urgente, mettre en œuvre les actions immédiates nécessaires.

2

→ RECUEIL ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS

En cas de survenue d'un Événement Indésirable (EI), quelle que soit sa nature, **les informations et documents à transmettre dans les 24/48 heures** :

Qui ? : Toute personne peut signaler un Événement Indésirable.

1. Le déclarant informe un membre du personnel et la/le Responsable de service ou la Direction.
2. Le déclarant complète la « Fiche de déclaration d'un Événement Indésirable (EI) » (jointe à cette procédure).

Cette déclaration ne dispense en aucune manière de signaler l'événement aux autorités judiciaires compétentes.

3. L'assistante cadre enregistre l'événement indésirable. À réception d'un événement indésirable, les tableaux de suivi « Registre des Événements Indésirables » sont mis à jour par l'assistante de la/du responsable de service et envoyés à la/le responsable de service.
4. Le/la responsable de service analyse l'événement indésirable et évalue son niveau de criticité qui est ensuite ajouté dans le tableau de suivi par l'assistante cadre.
5. Le/la responsable de service / La Direction transmet l'information aux autorités administratives compétentes.

3

→ TRAITEMENT DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

La réponse apportée constitue un outil indispensable de contrôle de la qualité du service rendu par l'UDAF de l'Eure.

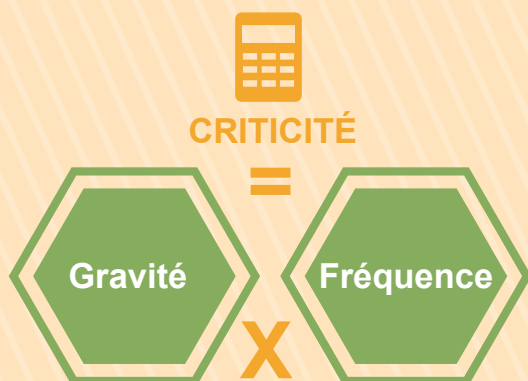
Il convient donc de contrôler scrupuleusement la qualité et la rapidité de la réponse.

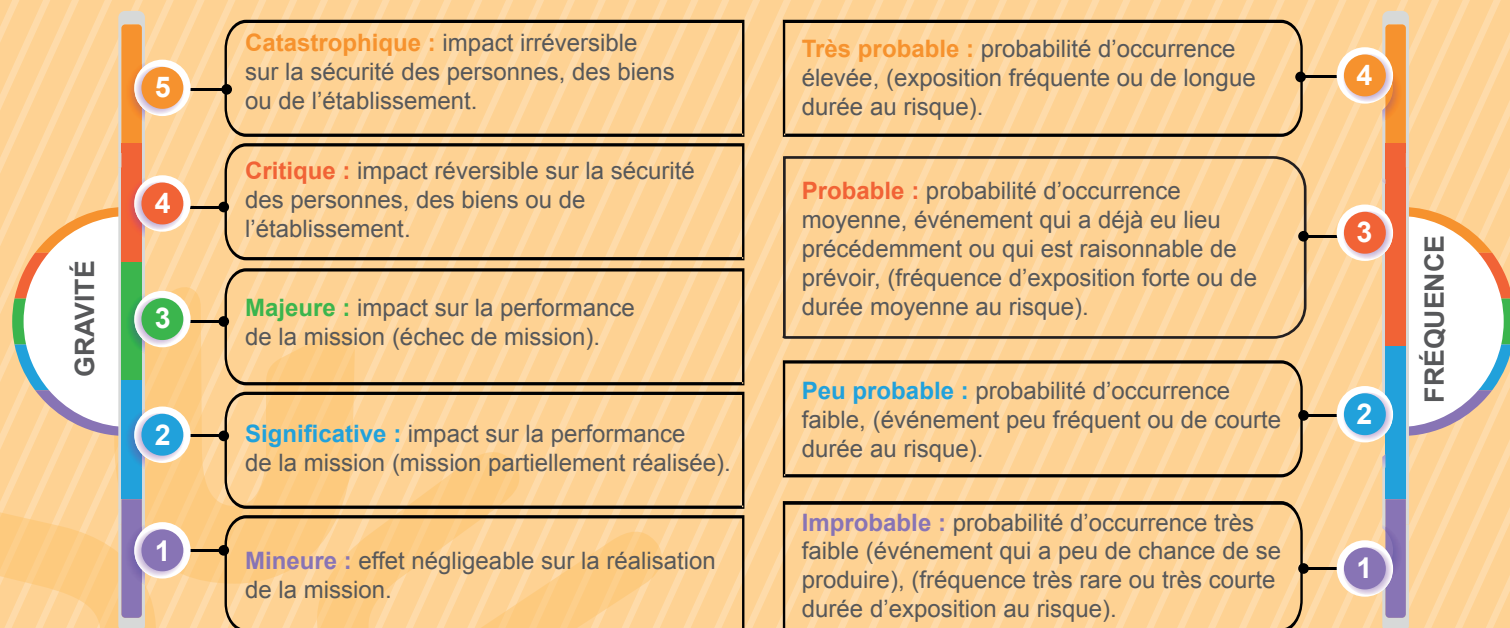
A. Enregistrer l'événement indésirable

À réception d'un événement indésirable, les tableaux de suivi sont mis à jour par l'assistante de la/du responsable de service et envoyés à la/le responsable de service pour évaluer le niveau de criticité et l'ajouter dans le tableau de suivi.

B. Évaluer le niveau de criticité

C'est le/la responsable de service qui évalue le niveau de criticité. Afin de hiérarchiser les risques identifiés, la criticité est obtenue à l'aide de la formule suivante :





GRAVITÉ	CRITICITÉ			
	5	10	15	20
	4	8	12	16
	3	6	9	12
	2	4	6	8
	1	2	3	4
FRÉQUENCE				

- PRIORITÉ 1** : Score supérieur à 10
- PRIORITÉ 2** : Score compris entre 5 et 9
- PRIORITÉ 3** : Score compris entre 1 et 4

C. Délai de traitement

Le délai de traitement de l'événement indésirable est déterminé en fonction du niveau de criticité, à savoir :

- PRIORITÉ 1** : Traitement immédiat
- PRIORITÉ 2** : Traitement réalisé sous 30 jours maximum
- PRIORITÉ 3** : L'événement ne nécessite pas un traitement rapide

D. Informer le déclarant

La personne dépositaire de l'événement indésirable est informée par le chef de service du traitement de sa déclaration (niveau de criticité, conduite à tenir, actions mises en place) dans un délai d'1 semaine.

E. Analyser

Semestriellement, les données et leur traitement sont analysés lors des réunions cadres. Les résultats sont communiqués à l'ensemble de l'équipe et débattus lors des réunions de service.

F. Contrôler

Mensuellement, les tableaux de suivi consolidés sont envoyés à la Direction pour contrôle du respect des délais de réponses.

G. Conservation et archivage des données

Conservation de l'année N-1 et N

4

→ DOCUMENTS ASSOCIÉS

FE 16.5.2.1 :
Fiche de déclaration interne d'un El

FE 16.5.2.2 :
Registre des El

FE16.5.2.3 :
Formulaire de transmission d'un El
aux autorités administratives

FE 16.5.2.4 :
Fiche d'analyse d'un El

FE16.5.2.5 :
Notice d'identification d'un El



FICHE ACTION PLAN DE PRÉVENTION ET DE GESTION DE LA MALTRAITANCE

**Fiche action N°
AGBF- n° 1-2023**

**Prévention des risques
de maltraitance et de violence**

Critère HAS

3.11.1 L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

Date de mise à jour

21/11/2023

Échéance

1^{er} trimestre 2024

Objectif stratégique

Mettre en place un plan de prévention de maltraitance et de violence avec les équipes.

Objectif(s) opérationnel(s)

Identifier les risques potentiels de maltraitance et de violence avec les équipes.

Pilote

Direction

Co-pilote

Chef de service

Groupe projet

Direction et salariés

Moyens à mettre en œuvre

Mettre en place des réunions de réflexion afin d'identifier les situations de maltraitance et de violence potentielles envers les personnes accompagnées.
Une réunion avec les équipes est programmée le 25.01.2024.
Coter les risques selon le niveau de gravité et de fréquence identifiés en s'appuyant sur le DUERP.
Définir le plan de prévention selon la cotation des risques.

Effets attendus

Limitier et éliminer les actes de maltraitance et de violence.

Indicateurs

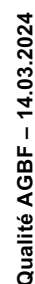
Évolution du nombre de plaintes, réclamations et événements indésirables graves.

Analyse globale

Clôture



DIAGRAMME DE CAUSES ET EFFETS RELATIF À LA MALTRAITANCE DANS L'EXERCICE D'UNE MESURE D'AGBF



Légende :
PPCF : Délégue Prestations Familiales - **QVCT :** Qualité de Vie et des Conditions de Travail - **RPS :** Risques Psycho-Sociaux - **DUERP :** Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels - **DPA :** Plan de Continuité d'Activité - **DIPC :** Document Individuel de Prise en Charge

UNIS POUR LES FAMILLES

Validé par le Conseil d'Administration le 16 décembre 2024
Validé par le Conseil Économique et Social le 10 décembre 2024



BP 686 - 1184 rue Jacquard
27006 Evreux Cedex
www.udaf27.org