



RAPPORT D'ACTIVITE 2022

Service SABEGE

**Service D'Aide Educative Budgétaire Et de Gestion
des Prestations**

Siège de BREST
15 rue Gaston Planté
29200 BREST
Tél : 02.98.33.34.30

Site de QUIMPER
16 route de Plogonnec
29000 QUIMPER
Tél : 02.98.10.24.20

Adresse postale
CS 82927
29229 BREST CEDEX 02

1. Présentation du service

Le SABEGE exerce des mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial, selon le dispositif prévu à l'article 375-9-1 du Code civil :

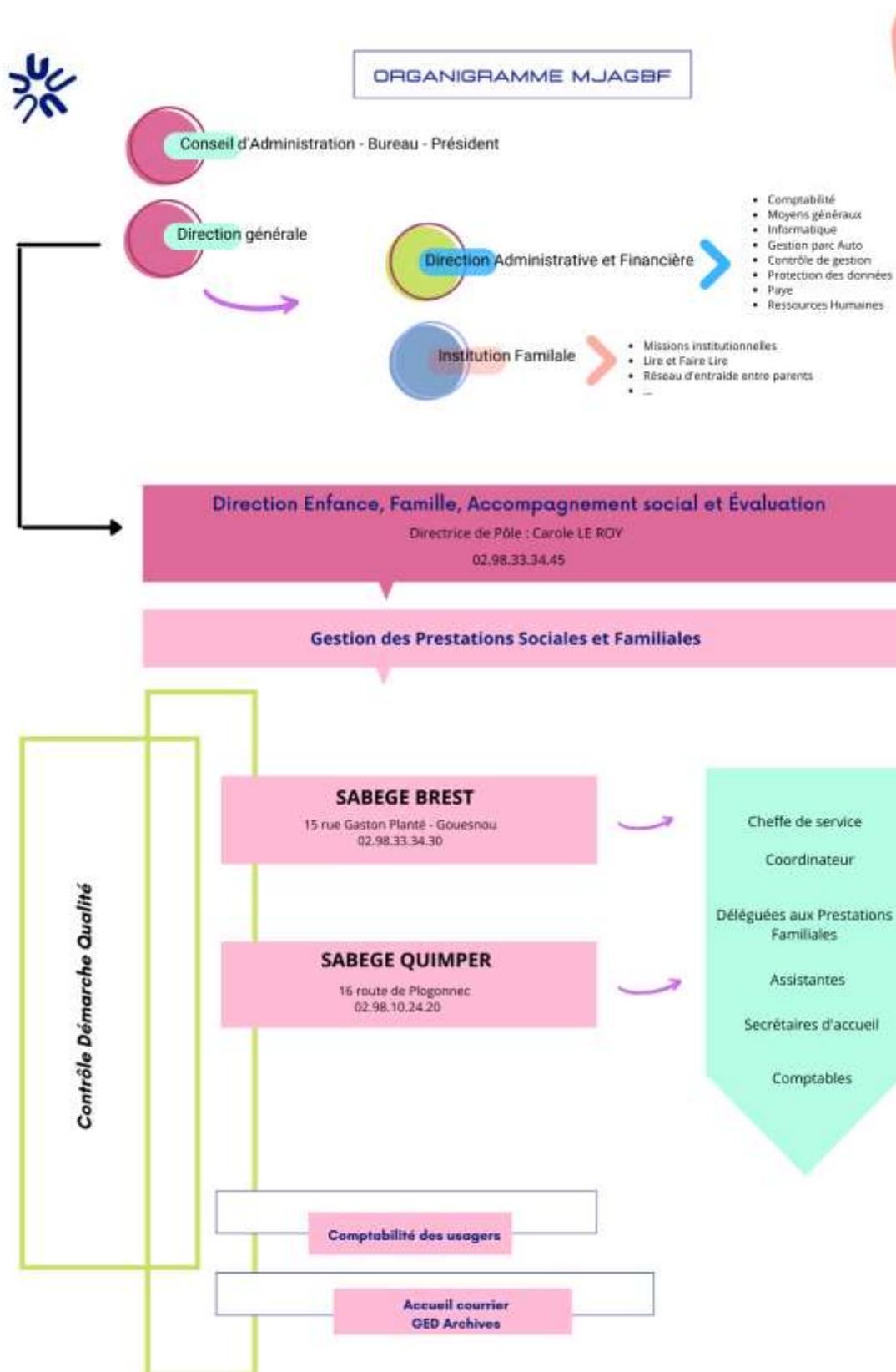
« Lorsque les prestations familiales¹ ou le revenu de solidarité active servit aux personnes isolées mentionnées à l'article L. 262-9 du code de l'action sociale et des familles ne sont pas employés pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants et que l'accompagnement 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 "délégué aux prestations familiales ».

Le délégué prend toutes décisions, en s'efforçant de recueillir l'adhésion des bénéficiaires des prestations familiales et **de répondre aux besoins liés à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants** ; il exerce auprès de la famille une action éducative visant à **rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations**.

La vocation du **Service d'Aide éducative Budgétaire Et de GEstion (SABEGE)** de prestations est de répondre aux mandats qui sont prononcés par les Juges des Enfants dans le respect de la législation en vigueur, des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité des personnes protégées. Il s'agit de garantir la couverture des besoins essentiels des enfants par la gestion des prestations familiales et en menant une action éducative budgétaire auprès des parents visant à rétablir les conditions d'une gestion autonome.

¹ Les prestations familiales comprennent :
1°) la prestation d'accueil du jeune enfant ;
2°) les allocations familiales ;
3°) le complément familial ;
4°) l'allocation de logement ;
5°) l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé ;
6°) l'allocation de soutien familial ;
7°) l'allocation de rentrée scolaire ;
8°) l'allocation journalière de présence parentale.

L'organigramme du service SABEGE



2. Population et Activité du service en 2022

2.1 L'activité

EVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

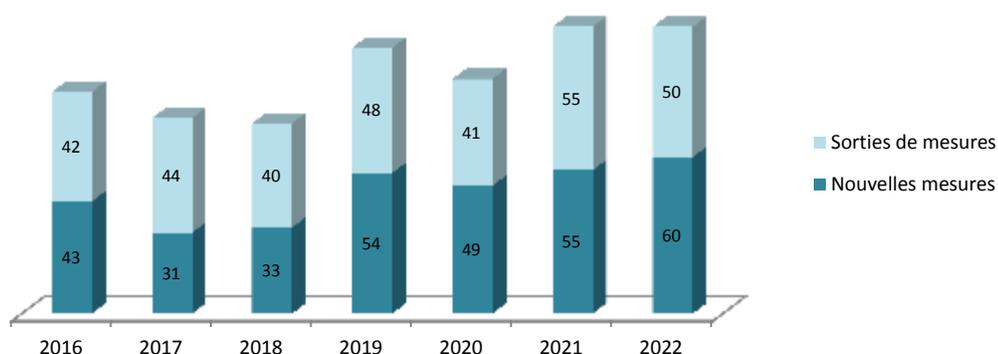
Le Service d'Aide éducative Budgétaire Et de GEstion de prestations (SABEGE) exerce des mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial sur l'ensemble du département du Finistère.

| ACTIVITE | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|---------|----------|----------|-----------------|
| Activité en nombre de mesures | 236 | 229 | 230 | 217 | 214 | 218 | 226 | 226 | 236 |
| Evolution N par rapport à N-1 | 0.4% | -3.0% | 0.4% | -5.7% | -1.4% | + 1,9 % | + 3.70 % | + 0.88 % | + 4.43 % |
| Activité en nombre de points ou de journées.... | 54 696 | 54 877 | 53 241 | 51 785 | 49 610 | 51 601 | 52 482 | 54 111 | 55 669.9 |
| Evolution N par rapport à N-1 | -0.8% | 0.3% | -3.0% | -2.7% | -4.2% | + 4,0 % | + 1,70 % | + 3.10 % | + 2.89 % |

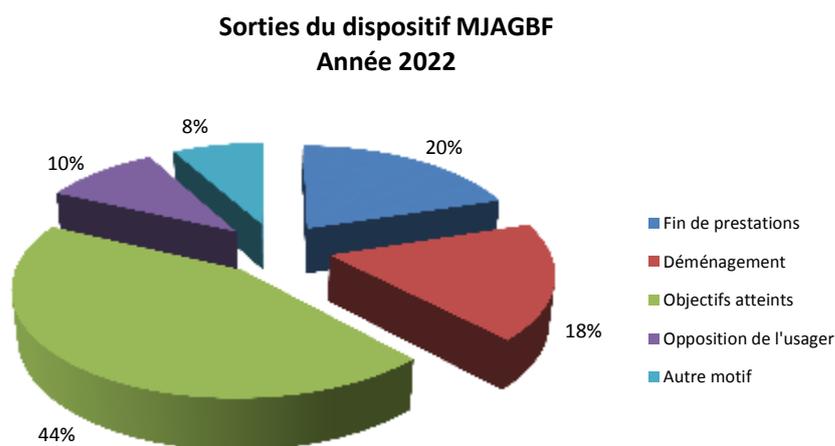
Le service intervient auprès de 236 familles au 31 décembre 2022, soit une augmentation de 4 % par rapport à l'année passée et de 10 % en 5 ans. En nombre de points, l'évolution est de 12 % sur la même période.

L'activité se caractérise par une dynamique importante des entrées et des sorties sur les dernières années exception faite de la période de crise sanitaire. Le maintien d'un taux de renouvellement important apparaît comme un élément déterminant de l'activité avec une augmentation importante du nombre de nouvelles mesures.

Flux de l'activité MJAGBF de 2016 à 2022

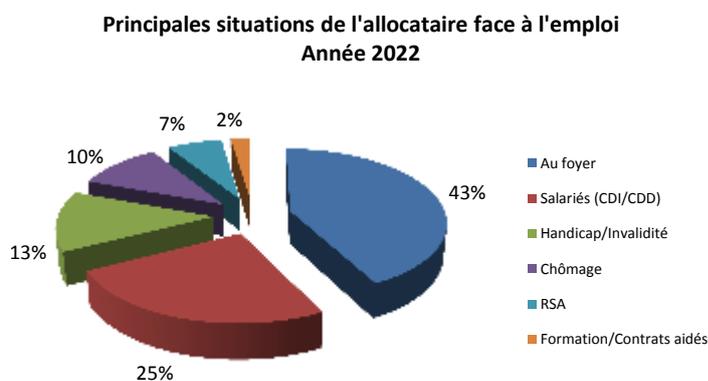


Les fins de mesure restent stables et sont liées principalement à l'atteinte des objectifs fixés par le jugement et à la fin de droits aux prestations familiales.



Situation sociale des familles suivies

Nous observons très peu d'évolution des caractéristiques du public suivi par rapport à 2021. Notons que le taux d'emploi reste en 2022 supérieur de 5 points à celui observé en 2020 de même que les situations de handicap ou d'invalidité (+ 7 points par rapport à 2020).



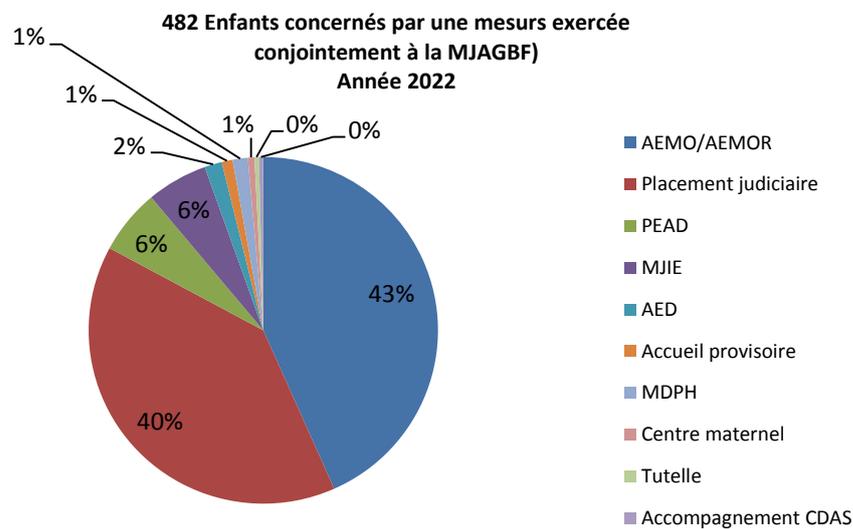
L'endettement constitue généralement le premier axe de travail du Délégué aux Prestations Familiales.

En 2022, 52 % des familles sont accompagnées dans le traitement de leur endettement soit par le biais du dépôt d'un dossier de surendettement (30 familles en 2022 et 19 procédures de rétablissement personnel) soit par la mise en place d'échéanciers auprès de créanciers.

Situation des enfants des familles suivies

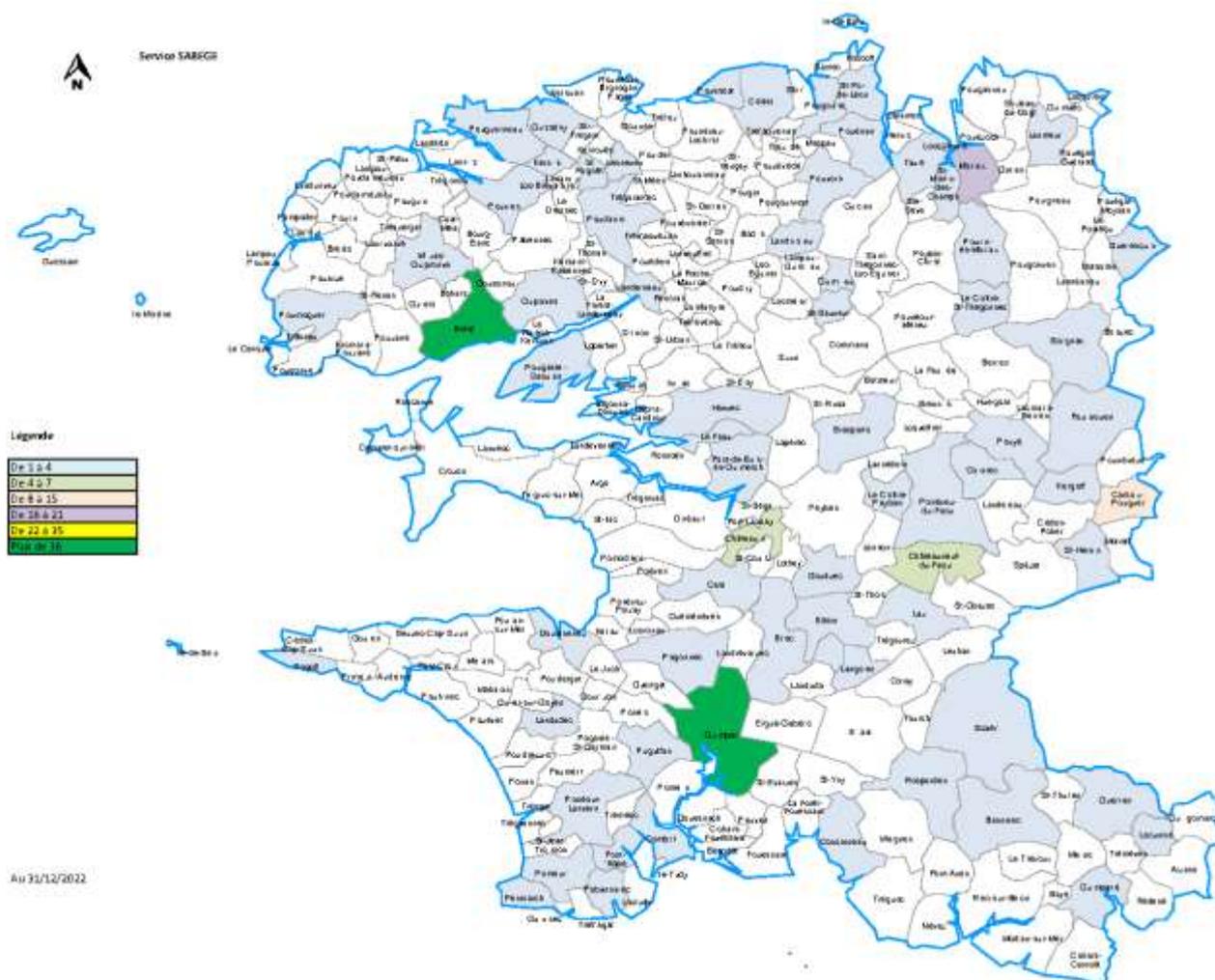
En ce qui concerne les enfants, 742 enfants de 0 à 21 ans bénéficient de l'intervention du service au 31 décembre 2022.

Pour 65 % d'entre eux, une mesure éducative amiable ou judiciaire est en cours ou ordonnée : placement ou Action Educative en Milieu Ouvert majoritairement. Cette situation génère de nombreuses coordinations avec l'Aide Sociale à l'Enfance et les associations en charge de l'exercice de ces mesures.



2.2 La répartition géographique

La répartition géographique reste très dispersée. Nous relevons l'isolement géographique comme un facteur défavorable dans la situation financière des familles.



3. Eléments du projet de service et Démarche Qualité

3.1 Eléments du Projet de service

L'UDAF du Finistère exerce des Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial, insérées dans le Code civil à l'article 375-9-1 par la loi du 5 mars 2007².

Cette réforme soumet les services d'aide à la gestion du budget familial aux obligations du secteur social et médico-social. L'UDAF du Finistère, engagée de longue date dans la formalisation des droits des usagers, participe à ce mouvement de généralisation des obligations de la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale³.

Le projet de service répond donc à ces critères, notamment en définissant ses objectifs « en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement »⁴.

Il constitue un outil qui garantit les droits des usagers en ce sens qu'il définit des objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisible les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure.

Le nouveau projet de service mené en 2018 décline des objectifs en lien avec les besoins identifiés au plan départemental :

- ▶ Participer au développement de mesures amiables budgétaires dans le département : l'UDAF est associée au pilotage de cette action dans le cadre du Schéma départemental Enfance Famille 2017/2022 ; cette action est toujours en cours.
- ▶ Mener une réflexion sur les outils utilisés dans les rapports avec les familles : cette action est reprise du projet précédant comme un axe permanent d'amélioration et fait l'objet d'une réflexion avec les usagers qui ont été associés en 2022 aux modifications réalisées.
- ▶ Expérimenter l'intervention d'un psychologue auprès des équipes : cette mesure est mise en œuvre et a été évaluée en 2020.
- ▶ Développer une communication dédiée autour des questions budgétaires dans le domaine de la protection de l'enfance : le travail de communication mené auprès des partenaires constitue un des axes essentiels d'amélioration pour aboutir à une formalisation dans le cadre d'une charte de coopération ; ralenti par la crise sanitaire, ce travail de communication a repris à l'issue de cette période.
- ▶ Poursuivre la mutualisation des compétences avec les services MJAGBF au plan régional : la coopération menée avec plusieurs associations régionales se poursuit après avoir été largement empêchée par la crise sanitaire. Elle est réactivée en 2022.

² Loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance

³ Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002

⁴ L311-8 CASF

Modifié par Loi n° 2005-370 du 22 avril 2005 - art. 13 JORF 23 avril 2005

Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation.

3.2 Démarche Qualité

3.2.1 Objectifs généraux

Le service s'inscrit dans une démarche qualité autour de la mise en œuvre des évaluations internes et externes.

Une réforme de l'évaluation en lien avec le nouveau référentiel de la HAS entrera en application en 2022.

L'Arrêté préfectoral du 23 février 2022 portant programmation des évaluations de la qualité des ESSMS définit une programmation du service DPF sur la période du 1^{er} juillet 2023 au 31 décembre 2027.

Nous préparons la mise en œuvre de cette réforme par l'adaptation de notre démarche d'évaluation continue depuis le début de l'année 2022.

Les objectifs de la démarche qualité intègrent les objectifs de la loi 2002-2 et ceux des nouveaux dispositifs d'évaluation de la HAS :

- Améliorer la satisfaction des personnes en répondant à leurs attentes/besoins, permettre à la personne d'être actrice de son parcours,
- Optimiser la performance des services pour atteindre les objectifs fixés,
- Déployer une démarche d'amélioration continue de la qualité et une démarche porteuse de sens pour les professionnels (Réf. Référentiel HAS 3.10).

Le pilotage et l'animation de la Qualité – Gestion des risques pour l'UDAF 29 s'articulent autour de trois structures (décisionnelle, de pilotage, opérationnelle).

Au plan décisionnel, la démarche qualité est impulsée par la Direction générale.

Le pilotage est assuré par le Responsable qualité qui possède pour mission principale et générale, le déploiement et la bonne application de la Politique Qualité. Il propose des axes de travail et rend compte de la mise en œuvre des projets.

Au plan opérationnel :

- Les groupes d'amélioration qualité animent et mettent en œuvre la démarche qualité autour de l'analyse des remontées des dysfonctionnements en s'appuyant sur un réseau de professionnels.
- Des groupes Gestion des risques autour de la prévention et sécurité au travail, des événements indésirables et des réclamations, du RGPD, de la gestion de crise, la gestion de la maltraitance et violence...
- Des groupes de travail ponctuels (projet de service, évaluations...) sont organisés régulièrement pour mettre en œuvre les orientations stratégiques et pour favoriser la participation de tous, sur des thèmes variés et selon leur appétence.

L'ensemble des professionnels de l'UDAF du Finistère est impliqué dans la démarche d'amélioration continue, en intervenant chacun dans leur domaine de compétences. Les usagers participent eux aussi à l'amélioration continue en faisant remonter leurs demandes au travers des enquêtes de satisfaction ou les groupes d'expression dans lesquels ils sont impliqués.

Les orientations de la politique d'amélioration de la qualité et gestion des risques

Elles ont été définies en lien avec le nouveau dispositif d'évaluation de la HAS et décrites dans un manuel qualité.



Dans l'attente, le service poursuit la mise en œuvre des plans d'action définis à l'issue des évaluations internes et externes réalisées.

3.2.2 La mise en œuvre des évaluations du service

S'agissant de la poursuite du plan d'action, nous notons globalement sur l'année 2022 en lien avec les différents plans : la mise en place d'un protocole sur les visites à domicile et d'un guide de remplissage ELIPS, la formalisation des voies de recours dans un document unique, le travail d'amélioration des outils 2002-2 engagé et la sollicitation des usagers sur ce point. La mise en place d'un plan de contrôle est prévue en 2023.

De manière plus transversale, l'UDAF du Finistère a mené depuis 2021 un travail de sensibilisation de l'ensemble de ses salariés à la RGPD. La démarche s'inscrit dans une procédure d'accueil du nouveau salarié revue également en 2022.

Les tableaux de bords et outils de suivi de la démarche qualité ont été formalisés avec l'acquisition d'un logiciel spécifique de pilotage de la démarche qualité intégrant le traitement des événements.

Ces actions sont regroupées désormais autour d'un plan d'action unique synthétisant les actions programmées et éventuellement reprises des plans précédents. Il s'agit pour ces dernières principalement des actions impliquant des réunions partenariales ou avec les usagers qui sont apparues peu opportunes en période de crise sanitaire.

L'évaluation interne du service

Le service a procédé de septembre 2019 à mars 2020 à sa deuxième évaluation interne générant un plan d'action sur 5 ans, à compter de 2020.

L'ensemble de la démarche a été impactée par la crise sanitaire qui a entraîné un report partiel du plan d'action pour les années 2020/2021 tel que formalisé dans le rapport.

Le plan pour 2022 s'est étoffé des actions suivantes :

- ❖ Le travail d'amélioration globale de la lisibilité des documents transmis aux usagers et des procédures d'accès au dossier s'est poursuivi autour des documents d'accueil : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, procédure d'accès au dossier, procédure de désignation d'une personne de confiance.
- ❖ Le travail d'amélioration des procédures d'enquête en direction des usagers a été prolongé par la restitution écrite à l'ensemble des usagers de l'enquête sur le fonctionnement du service durant le confinement en vue de la constitution d'un groupe d'expression. Plusieurs familles ont été sollicitées en 2022 pour l'amélioration des outils 2002-2 dans le cadre d'une réunion au mois de mai sur le livret d'accueil et le projet de service, en lien avec l'action « **Améliorer l'appropriation des documents Loi 2002-2 par les familles** ».
- ❖ Au plan partenarial, la reprise des réunions avec les CDAS notamment a été largement empêchée par la situation sanitaire et est relancée progressivement.
- ❖ Le travail sur le protocole de Visite à domicile a permis la définition et la diffusion d'un protocole sur la base d'une action transversale.
- ❖ Les personnels d'accueil ont bénéficié d'une formation en 2021 en vue de la mise en place d'une procédure d'accueil du public qui sera formalisée en 2023.
- ❖ Une sensibilisation du personnel au RGPD a été réalisée en 2021, les mentions sur les livrets d'accueil et règlement de fonctionnement ont été réalisées ainsi que sur l'intranet. Les nouveaux salariés sont sensibilisés à cette question dans le cadre de regroupements mis en place depuis 2022. La Lettre d'information Qualité diffusée en août 2022 rappelle les règles de base.
- ❖ Une formalisation d'un protocole et d'un guide du logiciel métier ELIPS a pu être réalisée en 2022.
- ❖ Enfin, le service a réalisé une plaquette à destination des partenaires.

Les actions programmées en 2023 portent notamment sur :

- La mise en place d'un plan de contrôle tendant à vérifier les améliorations des procédures engagées (récépissés, contrats d'assurance, DIPC ...),
- La poursuite du travail de communication partenariale,
- La poursuite de l'amélioration des résultats des enquêtes de satisfaction, de leur diffusion,
- La définition d'actions collectives,
- La mise en place d'une procédure d'accueil du public.

L'évaluation externe du service

Une évaluation externe du service a été réalisée en 2016.

Par référence au décret du 15 mai 2007 et à l'évaluation interne, les champs de l'évaluation externe devaient être menés autour de deux axes, un volet relatif à **l'effectivité du droit des usagers en particulier la question de leur participation**, un volet plus particulièrement adapté au service considéré en lien notamment avec **les coordinations en place et en référence aux champs de l'évaluation interne** soit :

- ▶ Respect des droits et des personnes,
- ▶ Qualité de l'action menée au service de la mission,
- ▶ Inscription du projet de service dans le dispositif d'action sociale et le projet associatif,

- ▶ Organisation du service,
- ▶ Pilotage de la démarche en vue de l'amélioration de la qualité.

L'appréciation globale de l'évaluateur reprend ces différents points qui donnent lieu à un plan d'action lié à celui de l'évaluation interne.

Les actions immédiates à mener ont été orientées sur l'amélioration des procédures d'élaboration des DIPC. Une formation a également été proposée sur ce thème en lien avec les recommandations de bonnes pratiques à intégrer. Un groupe d'utilisateurs a été sollicité sur ce point.

Cet objectif s'est poursuivi en 2019 dans le but de systématiser la formalisation des DIPC, leur signature et leur renouvellement à l'ensemble des familles. Un outil de contrôle est mis en place pour vérifier l'effectivité de cette action dans le cadre d'un plan de contrôle programmé en 2023.

Le travail sur l'édition des recommandations de bonnes pratiques a débuté et se poursuit dans le cadre d'une action continue.

En lien avec la démarche qualité, un travail sur les outils de suivi a été mené au niveau de l'ensemble de la structure décliné par service afin de mettre en place des tableaux de bord.

Les règles liées à l'analyse des pratiques ont été formalisées dans le cadre d'un conventionnement.

Le DUERP a été actualisé.

Enfin, le travail de communication auprès des autres services ainsi que l'enquête d'amélioration ont permis d'évaluer le projet de service.

La procédure de consultation du dossier de l'utilisateur a pu être formalisée.

Ce plan d'action entrant dans sa phase terminale, la mise en place d'un plan de contrôle permettra de vérifier notamment la signature des DIPC et la bonne communication des informations auprès des usagers.

L'ensemble des actions liées à l'évaluation interne, externe et au projet de service sont formalisées dans un plan global synthétisé ci-après dans l'attente des nouvelles évaluations en lien avec la réglementation HAS.

Plan d'action global

| | | | | | |
|---|---------------|---|------------|---|------------|
| 1 | : Non débutée | 2 | : En cours | 3 | : Réalisée |
|---|---------------|---|------------|---|------------|

| Axe d'amélioration | Action | Échéance prévisionnelle | Etat d'avancement | Date Report | Commentaires de suivi de l'action |
|--------------------|---|-------------------------|-------------------|-------------|--|
| Droits des usagers | Amélioration de l'information des usagers sur les règles d'accès au dossier auprès des familles | 2020-2021 | 3. Réalisée | 2022 | Protocole d'accès au dossier réalisé et diffusé |
| Droits des usagers | Amélioration de l'appropriation des documents 2002-2 par les familles | 2020-2022 | 3. Réalisée | 2022 | Travail d'actualisation des outils loi 2002 – réunion usagers le 16 Mai 2022 |
| Droits des usagers | Création d'un document de synthèse sur les voies de recours | 2020-2022 | 3. Réalisée | 2021 | Document de synthèse élaboré dans le cadre d'une amélioration globale de la lisibilité des documents transmis aux usagers programmée sur deux ans |
| Droits des usagers | Association des familles à l'amélioration des outils 2002-2, travail sur le DIPC | 2020-2022 | 3. Réalisée | 2022 | 2022 : Travail d'actualisation des outils loi 2002 – réunion usagers le 16 Mai 2022 |
| Droits des usagers | Vérification des récépissés dans les dossiers des usagers | 2022 | 2. En cours | déc-23 | Planification pour 2023 d'un plan de contrôle et mise en œuvre |
| Droits des usagers | Développement des supports de communication des résultats des enquêtes auprès des familles et des partenaires | 2020-2025 | 3. Réalisée | 2022 | Diffusion des résultats des enquêtes sous forme de plaquette support |
| Droits des usagers | Poursuivre le travail engagé pour améliorer le taux de réponse des enquêtes de satisfaction | 2020-2025 | 2. En cours | En continu | Poursuite du travail d'amélioration : diffusion des résultats de l'enquête sur le fonctionnement du service pendant le premier confinement aux familles - 2023 : Préparation d'une enquête sur les usages numériques et les besoins d'accompagnement |

| Axe d'amélioration | Action | Échéance prévisionnelle | Etat d'avancement | Date Report | Commentaires de suivi de l'action |
|----------------------------|---|-------------------------|-------------------|-----------------|---|
| Pratiques professionnelles | Identification des problématiques individuelles récurrentes justifiant des actions collectives auprès des familles - Confrontation des projets individualisés en termes de problématiques générales - Analyse pour alimenter le projet de service - | 2018 | 2. En cours | Action continue | Projet d'enquête à réaliser en 2023 sur les besoins des personnes dans le domaine de la fracture numérique |
| Pratiques Professionnelles | Amélioration de la maîtrise des procédures RGPD par les professionnels | 2023 | 2. En cours | déc-23 | Depuis 2021 : Participation au groupe de travail RGPD de la chef de service. Mise en conformité en cours. Webinaire sur le RGPD à destination des professionnels 2022 : Mention RGPD sur le livret d'accueil, Information sur Intranet mis à jour Mise en place d'un temps de regroupement à destination des nouveaux salariés : temps de présentation des principes RGPD Lettre d'information qualité diffusée en août 2022 avec rappel des règles de base |
| Pratiques Professionnelles | Contrôle régulier du rangement dans les bureaux Consignes de confidentialité Note de service Fiches de présence – Comptes rendus réunions | 2016 | 3. Réalisée | 2022 | Lien avec les actions de mise en conformité RGPD et le plan de communication associé Lettre d'information qualité diffusée en août 2022 avec rappel des règles de base - Information sur Intranet mis à jour Mise en place de temps de regroupements à destination des nouveaux salariés : temps de présentation des principes RGPD |
| Pratiques Professionnelles | Mise en place d'une procédure d'accueil du public | 2020-2022 | 2. En cours | déc-23 | Les personnels d'accueil ont bénéficié d'une formation en 2021 en vue de la mise en place d'une procédure d'accueil du public qui sera formalisée en 2023 |
| Pratiques professionnelles | Formalisation des procédures de vérification des contrats d'assurance des familles | 2020-2022 | 2. En cours | déc-23 | Plan de contrôle projeté en 2023 |

| Axe d'amélioration | Action | Échéance prévisionnelle | Etat d'avancement | Date Report | Commentaires de suivi de l'action |
|----------------------------|--|-------------------------|-------------------|-----------------|---|
| Pratiques professionnelles | Amélioration de définition des situations de crise et de la connaissance des protocoles par les nouveaux salariés Meilleure définition des règles de communication externe en cas de crise | 2020-2022 | 3. Réalisée | déc-23 | 2021 : La situation sanitaire a permis de mettre en œuvre des procédures de traitement et de communication en situation de crise. 2022 : Formalisation plan de continuité en cas de crise énergétique au niveau associatif |
| Pratiques professionnelles | Amélioration du DIPC pour mieux identifier les besoins de l'enfant | 2020-2022 | 3. Réalisée | 2022 | Action à poursuivre dans le cadre de l'amélioration globale des documents |
| Pratiques professionnelles | Mise en place d'un protocole sur les visites à domicile comportant les éléments de vérification des conditions de vie des mineurs | 2020-2021 | 3. Réalisée | 2022 | Formalisation d'un protocole et d'un guide Elips |
| Pratiques professionnelles | Faire participer les usagers et/ou les partenaires sur une thématique du projet de service les concernant - Inviter les partenaires aux prochaines évaluations - Faire une synthèse du rapport d'activité accessible aux usagers | 2023 | 1. Non débutée | déc-23 | Action à entreprendre au moment de la réactualisation du projet de service |
| Pratiques Professionnelles | Intégration par les salariés des recommandations externes Edition des synthèses et des listes de RBPP - Travail par thème en réunion de service | 2019 | 2. En cours | Action continue | Liste des RBPP disponible sur intranet. Prise en compte des RBPP en continu sur les groupes de travail, au moment des évaluations, réécriture du projet de service, lors d'une nouvelle RBPP |
| Partenariat | Développement d'une interconnaissance partenariale pour favoriser le travail auprès des familles en termes d'ouverture sur l'extérieur | 2020-2025 | 2. En cours | | action continue |
| Partenariat | Développement des outils de communication auprès des partenaires | 2022 | 3. Réalisée | 2022 | Réalisation et diffusion d'une plaquette à destination des partenaires |
| Partenariat | Formaliser la répartition des compétences avec le Conseil départemental | 2020-2022 | 2. En cours | déc-23 | Dans le contexte de redéfinition du schéma départemental enfance famille cette action qui y était inscrite a été reportée. Une trame de charte a été formalisée. |
| Communication | Amélioration de la communication avec les membres du Conseil d'Administration | 2022 | 2. En cours | Action continue | |
| Communication | Outil de communication annuelle sous forme mini rapport d'activité destiné aux usagers et aux partenaires | 2019 | 2. En cours | 2023 | A formaliser pour le rapport d'activité 2022 |

Une réforme de l'évaluation en lien avec le nouveau référentiel de la HAS est entrée en application en janvier 2022.

Nous préparons la mise en œuvre de cette réforme par l'adaptation de notre démarche d'évaluation continue depuis le début de l'année 2022.

- ▶ Elaboration d'une politique qualité UDAF du Finistère et de prévention des risques en lien avec les exigences du référentiel HAS et focus sur les critères impératifs (Prévention de la violence et lutte contre la maltraitance, prévention des risques professionnels, gestion de crise, gestion des événements indésirables, poursuite de la gestion des réclamations...),
- ▶ Sensibilisation au référentiel et manuel d'évaluation HAS de l'encadrement au nouveau dispositif en avril 2022 (participation webinaire de la HAS),
- ▶ Sensibilisation des professionnels du service au nouveau dispositif (septembre – Octobre 2022 réunion rentrée),
- ▶ Planification de l'expérimentation des démarches dites « traceurs » pour 2023 pour l'auto-évaluation du service.

4. Vie du Service

4.1 Réclamations

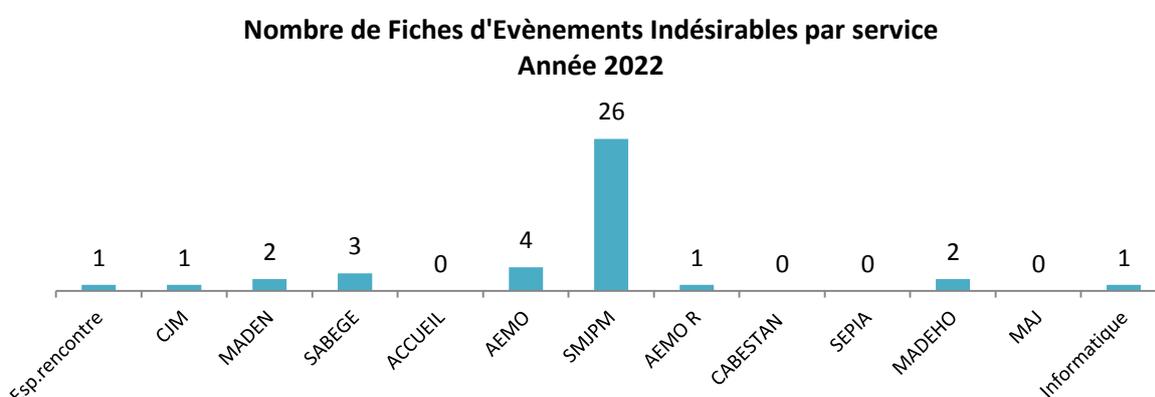
Une réclamation a été enregistrée sur le service SABEGE a été enregistrée sur l'année 2022. Le sujet de la réclamation était le changement de Délégué aux Prestations Familiales.

- ▶ Le délai moyen de réponse apporté : 9 jours

4.2 Evènements indésirables

41 évènements indésirables ont été signalés en 2022 pour l'ensemble de l'institution.

Trois, soit 7, 3 % concernent le SABEGE :



Deux concernent la sécurité des salariés : il s'agit d'insultes vis-à-vis des professionnels émanant d'utilisateurs ou de leurs proches ayant donné lieu :

- Intervention systématique de la coordinatrice auprès de l'utilisateur : Rappel du caractère judiciaire de la mesure, courrier,
- Soutien systématique de l'encadrement,
- Entretien commun DPF, coordinatrice dans les locaux de l'UDAF,
- Aménagements des modalités d'exercice : suspension des Visites à domicile,...
- Point sur l'évènement avec les partenaires.

Un évènement concerne l'organisation du service et la non réception d'une convocation.

Les vérifications ont été faites et n'ont pas permis d'identifier l'erreur.

4.3 Vie de l'équipe et formations

Après deux années impactées par le contexte sanitaire et par conséquent une impossibilité ou une moindre possibilité de temps de regroupement des deux sites, l'année 2022 a permis une reprise du fonctionnement habituel du service et des travaux engagés autour de l'exercice du mandat et de la participation des usagers.

Vie de l'équipe

Au cours de cette année, différents groupes de travail se sont réunis dans le cadre d'une démarche globale d'amélioration des outils supports.

Ainsi, un protocole de Visite à Domicile a été élaboré, formalisant notamment les objectifs et les points de vigilance des interventions à domicile, le tout dans une démarche globale menée au sein du Pôle Enfance, Famille, Accompagnement social.

Il a également été rédigé un protocole de remplissage du logiciel métier. Cette démarche ayant un double intérêt : une utilisation homogène du logiciel mais également une amélioration des extractions pour le traitement des données d'analyses statistiques.

Enfin, les temps d'analyses de pratique ont été maintenus tout au long de l'année, permettant ainsi à l'équipe de s'approprier un langage commun et une réflexion collégiale sur des situations leur posant question.

Les temps d'échange au sein du groupe avec les services exerçants des MJAGBF au sein du Grand Ouest ont également été maintenus. Une journée de formation en présence de Marie-Paule MARTIN BLACHAIS est en cours de construction et devrait se dérouler au premier trimestre 2023. Cette journée étant pensée autour d'un double objectif : la rencontre des Délégués aux Prestations Familiales du Grand Ouest et leur pratique autour de la réponse aux besoins des enfants.

Formations

Tout au long de l'année 2022, diverses formations et temps d'information ont été proposés aux professionnels de l'équipe.

Ainsi, une Déléguée aux Prestations Familiales a pu suivre 3 jours de formation autour du thème de l'interculturalité.

Une seconde formation proposée par l'organisme Parentel a également été proposée et deux intervenantes y ont assisté, le thème de la journée étant « **Comment accompagner une famille venue d'ailleurs** ». Cette formation à destination des travailleurs sociaux avait pour approche la déconstruction des représentations pour adapter sa pratique.

Ces formations ont été proposées suite à des demandes individuelles des salariés en lien avec l'exercice des missions et l'arrivée de familles étrangères au sein du service.

Une formation obligatoire a également été mise en place avec pour objet central "**Aspects cliniques de la maltraitance**". Cette formation a été dispensée à trois salariés au cours de l'année 2022. Les autres membres de l'équipe y assisteront courant 2023. Les thèmes abordés y ont été les violences faites aux enfants qu'elles soient physiques, psychologiques ou sexuelles. Les échanges ont également abordé la question des troubles psychologiques et psychiatriques des parents accompagnés et plus particulièrement sur les signes devant alerter les travailleurs sociaux.

Concernant les temps d'information à destination de l'ensemble des intervenants du service, plusieurs thèmes ont pu être abordés.

- ▶ La réforme de la Justice des mineurs présentée par la Protection Judiciaire de la Jeunesse,
- ▶ La prévention des expulsions locatives par le PDALHPD (Plan Départemental d'Accueil pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées),
- ▶ Une présentation des dispositifs liés aux vacances par la CAF.

Au cours de cette année, 3 professionnels ont également poursuivi leur formation de Certificat National de Compétences qu'elles ont obtenu en novembre 2022.

La responsable de service en poste a également débuté une formation CAFERUIS (Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale). Afin de palier ses absences et dans un souci de continuité de service, une coordinatrice a été recrutée en fin d'année 2022, ses missions étant principalement la réponse aux sollicitations de l'équipe en l'absence de la responsable et un soutien technique à l'équipe du Sud Finistère. À ce titre, elle peut être amenée à réaliser des ouvertures de mesures, des rendez-vous avec des partenaires et des rencontres avec les familles. Elle est en charge également de la coordination du secrétariat.

Conclusion

L'année 2022 a permis une reprise d'activité en dehors des contraintes de la crise sanitaire. Les travaux engagés ont pu reprendre dans une configuration normale permettant l'aboutissement de plusieurs projets engagés.

Plusieurs projets sont d'ores et déjà programmés en 2023 :

- ▶ La mise en place d'une formation interinstitutionnelle sur les besoins de l'enfant animée par Marie-Paule BLACHAIS,
- ▶ Le développement d'un plan de contrôle,
- ▶ La poursuite du travail de participation des usagers autour de la révision du projet de service.

Au-delà de ces objectifs, le service poursuivra son travail de réponse aux besoins essentiels des mineurs dans un contexte d'augmentation du coût de la vie qui fera l'objet d'une évaluation tout au long de l'année.

