



Enfants, Adultes, Familles

Association Sauvegarde 85

Service des Tutelles

Référentiel Qualité

Association Sauvegarde 85

Association Départementale pour la Sauvegarde
De l'Enfance et de l'Adolescence et Soutien
Aux Adultes et Familles en Difficulté

Chemin de la Pairette - BP 163
85004 LA ROCHE SUR YON CEDEX

Association Loi 1901

MAI 2007
Document de travail

=startat1SOMMAIRE

Introduction	page 2
Missions et prestations	page 5
Usager	page 7
Les ressources humaines	page 10
Management	page 12
Environnement et partenariat	page 13
La communication	page 14
Systèmes d'évaluation	page 15
Annexes	page 17

INTRODUCTION

Ce référentiel qualité a été construit à la suite de différents groupes de travail qui se sont déroulés au cours de l'année 2003 et avec le concours de Techné-Conseil. Il prend en compte les productions de ces groupes, ainsi que les différents engagements de Service formalisés dans le projet de service.

Un référentiel est un document qui présente les engagements qualité d'un service. Il contient des éléments **intangibles**, c'est-à-dire des principes qui se déclinent en garanties ou objectifs.

Il peut être complété par un manuel qualité ou un cahier de procédures, qui contient des données en **mouvement**, c'est à dire des procédures ou plan d'action qui sont la mise en œuvre du référentiel.

Bref historique :

Création de l'ADSEA en 1958 pour gérer des tutelles aux prestations sociales enfants.

Puis, en 1963, création d'un Service Milieu Ouvert pour gérer des A.E.M.O. administratives et judiciaires.

De 1963 à mai 1998 : les mesures de tutelles sont gérées par le Service Milieu Ouvert.

1997 : le Service des Tutelles reçoit l'agrément pour les mesures TMP

Le 1^{er} mai 1998, le Service des Tutelles est séparé du Service Milieu Ouvert et rattaché directement à l'Association.

Les principales étapes de structuration et formalisation du service

- Note d'Information du Directeur en date du 22 mai 1998 qui évoque la création du service au 1^{er} mai et la nécessité d'élaborer un PROJET DE SERVICE en sollicitant la participation de tous les salariés, avec un calendrier de travail jusqu'à fin 1998.
- Février 1999 : La proposition d'élaboration d'un Projet de Service, dans le cadre d'une démarche participative, formulée par Techné-Conseil, est retenue. La présentation de la démarche à l'ensemble du personnel est réalisée par le Cabinet Techné-Conseil en mars 1999.
- Juin 1999 à juin 2000 : DEBUT DE LA DEMARCHE QUALITE. Le Projet de Service est validé par le Conseil d'Administration de l'Association, présenté à l'ensemble du personnel et mis en application en janvier 2001.
- Un an après, en 2002, ce Projet est réexaminé, remanié au cours de quatre séances de travail participatif.
- Au cours de la même année (2002) un travail est réalisé autour de la réactualisation du GUIDE DES PROCEDURES et des FICHES DE FONCTION.
- Janvier 2003 : le Guide des Procédures est terminé, validé et décliné sous deux aspects :
 - Les procédures *techniques* de travail en fonction de la nature de la mesure de protection et de sa chronologie (ouverture - suivie - clôture).
 - Les procédures *comptables*.
- En 2002 et début 2003, toutes les fiches de fonction seront réactualisées ou créées.
- En 2003, le travail de *formalisation* des pratiques professionnelles se poursuit à travers :
 - La rédaction d'un **Livret d'Accueil du professionnel**
 - La rédaction d'un **Livret d'Accueil de l'utilisateur** (avec participation directe de plusieurs usagers aux cours des séances de travail).
- En juin 2003, l'Association SAUVEGARDE 85 et son Service des Tutelles s'engagent, avec les deux autres Associations tutélaires (ARIA 85 et UDAF 85) dans l'expérimentation nationale concernant la dotation globale de financement dans la perspective d'une réforme de la protection juridique des majeurs. Un groupe de *travail transversal* (inter équipes, inter fonctions) est constitué autour de l'évolution des pratiques professionnelles tout en préservant la qualité des interventions auprès de l'utilisateur.
- Juillet 2003 : Techné-Conseil est sollicité par le Directeur afin de finaliser la Démarche Qualité engagée par le Service.
- Octobre 2003 : Le Décret d'application du 22 octobre 2003 relatif à la gestion budgétaire, comptable et financière, et aux modalités de financement et de tarification des établissements et services sociaux et médico-sociaux, de la Loi du 2 janvier 2002-2, vient

conforter le travail entrepris par le Service depuis mars 1999 bien que le secteur tutélaire n'entre pas, pour le moment, dans son champ d'application.

- Toutefois le Décret du 9 février 2004 relatif à l'accueil et à la protection de l'enfance précise les conditions de l'expérimentation de la dotation globale de financement des services tutélaire. Le Service de Tutelles de la Sauvegarde est situé dans le champ de l'expérimentation.
- 2004...
 - La démarche qualité s'achève en juin 2004 avec restitution à l'ensemble du personnel en octobre 2004.
 - Des travaux se poursuivent :
 - Rédaction d'un livret de procédures concernant les *délégations de signature* pour les opérations financières, les actes mobiliers et immobiliers, les procédures civiles, etc.
 - Rédaction d'un Livret de *procédures informatiques* permettant de se repérer sur des questions simples en l'absence de la responsable informatique.
 - Poursuite de la réflexion du groupe Réforme Analyse des Pratiques autour de la définition de la notion d'accompagnement social et des limites des missions d'un délégué à la tutelle.
 - Mai 2004 : la réorganisation a lieu en lien avec la dotation globale de fonctionnement. L'organisation évolue vers :
 - La construction d'un grand secteur adulte
 - Un secteur enfant
 - La polyvalence des équipes : protection de l'enfance et protection de l'adulte.

Jean-Jacques GEOFFROY
Directeur

MISSIONS ET PRESTATIONS

1. Le Service des Tutelles est un service d'action sociale

→ Il est agréé par les autorités administratives et judiciaires et intervient auprès de l'utilisateur uniquement sur décision de justice avec compétence sur l'ensemble du département. Les mesures de tutelles sont des mesures de protection des enfants ou des adultes.

→ Le Service des Tutelles est attentif à l'évolution de la commande sociale et des besoins des usagers :

- chaque réponse aux besoins et demandes de l'utilisateur se décline de façon adaptée
- le Service vise une évolution constante par la recherche et l'innovation (création de nouveaux services, enquêtes sociales, réseau informatique) pour une adaptation permanente, expérimentation à l'égard de la réforme des tutelles
- de petites unités de travail (antennes) sont implantées dans des sites décentralisés afin de favoriser la proximité et les échanges avec les usagers et les partenaires
- afin de s'inscrire dans un réseau de compétences sur le métier de délégué à la tutelle, le Service adhère à divers regroupements professionnels.

2. Des mesures et prestations qui placent l'utilisateur au cœur des interventions

→ **L'enquête sociale** est une mesure d'investigation permettant d'éclairer la décision du magistrat

- l'enquête sociale rapide est réalisée dans un délai d'un mois maximum. Le Service donne un avis sur l'opportunité d'une saisine judiciaire ou communique au magistrat quelques renseignements ponctuels
- l'enquête sociale approfondie est réalisée dans un délai de 3 mois maximum. Le Service éclaire le magistrat sur l'opportunité d'une mesure de protection, la situation psychosociale et financière de la personne concernée, la désignation éventuelle d'un tuteur

→ **La tutelle aux prestations sociales** est une mesure de gestion et d'accompagnement éducatif et budgétaire. Seules les prestations sociales sont mises sous tutelle. Ce n'est pas une mesure d'incapacité, ni privative de droits :

- **la tutelle aux prestations sociales en direction des enfants** est une mesure de protection de l'enfance et d'éducation budgétaire ; elle est limitée au bon usage des prestations familiales et à l'aide à l'apprentissage de la gestion à travers une action éducative en direction de la famille. C'est une mesure judiciaire, prononcée par le juge des enfants, limitée dans le temps. Les parents conservent tous leurs droits et obligations, en matière d'autorité parentale.
- **la tutelle aux prestations sociales en direction des adultes** est une mesure de protection et d'accompagnement social, limitée au bon usage des prestations sociales et à l'aide à l'apprentissage de la gestion, à travers une action éducative. C'est une mesure judiciaire, décidée par le juge des tutelles, limitée dans le temps. La personne conserve ses droits en matière civile ou pénale.

→ **La tutelle aux majeurs protégés** concerne la personne et son patrimoine. C'est une mesure d'incapacité partielle ou totale

- **la sauvegarde de justice** est une mesure temporaire de protection et d'assistance pour les actes de la vie civile, décidée par le juge des tutelles ou le procureur de la république. La

personne conserve ses droits, mais les actes ou engagements qu'elle contracte peuvent être annulés

- la curatelle est une mesure de protection et d'assistance pour les actes de la vie civile, décidée par le juge des tutelles. La personne a besoin d'être conseillée, assistée et contrôlée. La mesure prend fin quand le magistrat estime que les raisons de la mesure ont cessé :
 - dans le cadre de la curatelle simple, la personne est protégée pour les différents actes relatifs au patrimoine
 - dans le cadre de la curatelle renforcée, la personne est protégée dans les mêmes domaines que la curatelle simple mais la gestion de l'ensemble des ressources est assurée par le curateur
- la tutelle est une mesure de protection d'assistance et de représentation, décidée par le juge des tutelles, qui prend fin quand le magistrat estime que les raisons de la mesure ont cessé. La personne perd une partie de ses droits civiques. Les actes de gestion et d'administration courante sont accomplis par le tuteur, les actes de disposition sont soumis à l'autorité du juge.

3. L'accompagnement de la personne se décline autour de cinq thèmes

(cf. annexe 3)

L'accompagnement de la personne vise un accompagnement social de la personne, un accompagnement éducatif et budgétaire, mais aussi un accompagnement psychologique et physique. Cet accompagnement est décliné par le Service des Tutelles de la Sauvegarde autour de cinq thèmes:

- **L'accompagnement autour du logement** vise à mettre en place des conditions d'hygiène et de sécurité dans une recherche de logement adapté aux conditions de vie des enfants et des adultes dans le respect de leurs droits et de leurs devoirs. Il est nécessaire d'évaluer les possibilités des personnes, dans le respect de leur choix de vie.
- **L'accompagnement autour de la santé** pour l'accès aux soins dans un souci de protection du développement de l'enfant, de la famille, de l'adulte, cette accompagnement vise à créer du lien, un accès et le maintien des soins avec les partenaires médicaux et para-médicaux dans un souci de protection du développement de l'adulte.
- **L'accompagnement autour de l'emploi** vise à resituer l'insertion professionnelle comme un enjeu de l'insertion sociale.
- **L'accompagnement autour de la vie sociale et le maintien des liens** vise l'intégration sociale des usagers avec leur environnement, c'est aussi un travail de lien, de médiation avec l'environnement proche de la personne pour un soutien permanent afin de pallier l'urgence et aussi assurer "une veille".
- **L'accompagnement autour des démarches administratives** concerne en interne le travail des différents métiers du Service des Tutelles : Secrétariat, Comptabilité, Direction.

USAGER

Les principes qui suivent sont une déclinaison de la Charte Associative.

1. Une éthique et des valeurs en direction des personnes

→ Chaque personne est protégée, assistée, accompagnée ou représentée, est considérée comme une personne en évolution qui dispose de potentiels.

→ La personne a des droits et devoirs, peut y accéder et en comprendre le sens. Elle est digne de respect et de considération. Elle peut se manifester auprès des principaux acteurs qui organisent sa protection et être entendue dans ses demandes.

→ La personne est actrice de son parcours :

- chaque personne bénéficie d'un projet personnalisé*
- l'usager dispose d'un potentiel qui lui permet d'évoluer : le projet personnalisé permet une interrogation permanente de l'opportunité d'un renouvellement de la mesure.

→ La personne est informée et bénéficie d'un soutien :

- l'exercice de la mesure est d'abord l'instauration d'une relation d'aide : la visite à domicile constitue le support à cette relation
- la personne reçoit des informations régulières par des rencontres avec le délégué à la tutelle. Un relevé mensuel de gestion lui est communiqué.
- la personne peut avoir accès à son dossier. Un dialogue est favorisé autour du dossier et des différents rapports transmis au juge.
- dans la perspective d'une continuité de service, le Service assure une permanence de la prestation par l'intermédiaire du délégué référent.

2. Les principes d'action

→ Humanisme et respect : la personne est unique, respectable et respectée dans sa complexité, dans ses choix culturels, familiaux, personnels, dans son intimité. La personne est citoyenne ou peut le redevenir, elle a un projet de vie.

→ Le mandat judiciaire, porteur de sens : le mandat est protecteur, il est porteur de sens, communiqué à la personne. Il constitue une obligation pour les professionnels du Service. Il est garant des libertés individuelles.

→ Une éthique fondamentale : l'argent géré n'appartient ni au Service qui rend des comptes aux organismes débiteurs, ni au délégué à la tutelle mais à l'usager à qui une obligation de compte rendu s'impose. Les professionnels du Service sont délégués et non tuteurs : ils agissent au nom du Service, lui-même agissant au nom de l'Association. Les professionnels confrontent leur action au regard de l'autre en équipe, dans le cadre du Service et dans le respect des valeurs associatives.

*Projet personnalisé :

Façon dont le Service définit les perspectives de travail, en tenant compte de l'intérêt, des besoins et demandes de la personne.

3. Un mandat juridique valorisé par un accompagnement économique et social

→ Les approches sont structurées en référence à la loi. L'intervention est une prestation (elle a un coût), elle passe par une relation (il ne s'agit pas d'une seule mesure administrative), elle est développée à partir d'un mandat qui pose les obligations pour chacun. Elle prend en compte les attentes du juge, celles de la famille, celles de l'adulte, celles de l'environnement, et les exigences du Service.

4. La mesure de tutelle s'organise autour de trois points essentiels : protection, gestion, éducation

→ Les approches d'accompagnement sont différenciées en fonction des mesures :

- protection et accompagnement éducatif budgétaire pour les TPSE et les TPSA
- protection et assistance et / ou représentation pour les TMP
- investigation et propositions pour les mesures d'enquêtes sociales.

→ L'accompagnement est une démarche éducative d'apprentissage et d'insertion. L'objectif premier est de responsabiliser les usagers :

- accepter leurs conceptions citoyennes
- mettre en œuvre leurs droits
- les impliquer dans leurs obligations et devoirs.

→ Le projet personnalisé décline l'action économique et l'accompagnement en objectifs. Il est élaboré en équipe pluridisciplinaire (délégués à la tutelle, psychologue, chef de service, secrétaires et comptables) et validé par le Service. Il ne peut se concevoir sans le concours de partenaires externes s'inscrivant dans le champ économique et médico-social. Il est soumis à évaluation régulière et constitue un support pertinent pour le compte rendu de l'action auprès de l'autorité judiciaire. L'adaptation constante de la mesure aux besoins de la personne est recherchée : renforcement ou allègement de la mesure.

→ Dans le cadre de la tutelle aux prestations sociales, le projet personnalisé s'organise autour de 3 phases dont la durée et la chronologie peuvent varier suivant les familles ou les personnes :

- phase d'évaluation de la situation et d'élaboration des premières pistes d'intervention. Les droits et devoirs de chacun sont énoncés. L'organisation du Service est explicitée
- phase de construction et ajustement du projet personnalisé. Il s'agit de définir les modalités d'intervention les plus adaptées aux besoins recensés, et de répartir les responsabilités de chacun
- phase d'évolution vers l'autonomie. Dans une perspective de fin de mesure de tutelle, l'usager gère seul tout ou une partie de ses prestations avec le soutien, le conseil et le contrôle du délégué à la tutelle.

→ Dans le cadre de la tutelle aux majeurs protégés, le projet personnalisé tient compte des capacités et limites de la personne. Trois phases sont à distinguer :

- phase d'évaluation de la situation sociale, financière et patrimoniale. Les droits et devoirs de chacun sont énoncés. L'organisation du Service est explicitée. Les dispositions de protection générale au profit de la personne sont prises.
- phase de construction du projet, avec la personne à chaque fois que c'est possible. Les fonctions et responsabilités de chacun sont resituées. Les domaines où l'adulte protégé conserve ses libertés de choix de vie sont explicités.
- phase d'évolution et de réajustement du projet en fonction de la situation de la personne.

Les perspectives d'évolution : les engagements du service

- Formaliser le projet personnalisé avec le concours de la personne.
- Dans le cadre de la TPSE, rencontrer la famille avant de percevoir les prestations et lire ou faire lire aux familles, l'ensemble du contenu des rapports transmis au juge.
- Le Service s'engage à ne gérer que les prestations légalement dues à la famille ou à l'adulte.

LES RESSOURCES HUMAINES

1. L'intégration des nouveaux salariés est favorisée

→ Un protocole d'accueil des nouveaux salariés est défini. La remise d'un livret d'accueil permet une meilleure information des salariés.

2. La compétence des professionnels est développée par le service

→ Le professionnalisme passe tant par la qualité des approches relationnelles, éducatives et sociales que par la recherche de compétences sur le terrain économique, juridique et administratif.

→ Chaque professionnel développe son activité et ses responsabilités découlant de son contrat de travail à travers la prise en compte :

- de la mission du Service
- des engagements institutionnels à mettre en œuvre
- de la délégation qui lui est accordée dans le cadre institutionnel
- des références à sa propre formation
- des fiches de fonction.

→ Chaque professionnel est impliqué dans l'action à un double niveau : celui de la prestation et la relation avec les usagers du Service, celui de l'organisation et de la réflexion institutionnelle. Chacun participe, dans une politique de service général et transversal à l'élaboration d'une compétence collective évolutive.

3. Les fonctions sont identifiées dans le cadre de fiches de fonctions

→ Le directeur assure la responsabilité de l'ensemble du Service, par délégation de la direction générale de l'association : la politique générale, la conduite du projet, l'activité, la communication institutionnelle, la gestion des ressources humaines, la gestion et l'administration, les liens directs avec l'association et les différents partenaires

→ Les chefs de service agissent par délégation du directeur. Ils assurent une responsabilité au niveau de la conception des projets de service, de l'animation du travail et de la compétence des équipes et des personnes, des relations avec les usagers en lien avec les procédures internes, de la représentation extérieure, de l'accompagnement méthodologique et de l'évaluation des modes d'intervention, de la formation en lien avec le projet. Ils sont aussi conseillers du directeur.

→ Du personnel administratif qui assure :

- le secrétariat de direction
- l'accueil et le standard du Service des Tutelles
- le secrétariat technique
- la comptabilité générale
- la gestion du réseau informatique
- la comptabilité des tutelles
- les statistiques et la facturation
- les services généraux pour l'entretien des locaux

→ Les délégués à la tutelle exercent les mesures de tutelles, en étant les interlocuteurs directs des familles et adultes concernés. Ils ont des qualifications qui recouvrent le champ du travail social et du droit : assistant de service social, éducateur spécialisé, conseillère en économie sociale et familiale, travailleuse familiale, juriste.

→ L'équipe est un lieu d'élaboration et de recherche, de concertation, d'implication où le sens de la relation et de l'accompagnement est défini par le projet personnalisé et ses outils : finalités et objectif :

- Si l'action du délégué à la tutelle est centrale de par la place qu'il occupe pour l'usager, la mission tutélaire ne saurait toutefois être remplie sans les interventions coordonnées des autres personnels qui ne sont pas en contact direct : psychiatre, psychologue, secrétaire, comptable, agent d'accueil sous la responsabilité du chef de service. La compétence individuelle du délégué à la tutelle est enrichie et facilitée par le travail d'équipe et la construction d'une compétence collective.

MANAGEMENT

1. Un management au service de l'utilisateur

→ Le management est pensé et conçu à partir d'un principe qui guide toute l'action du service : l'utilisateur est au centre du dispositif avec des droits que l'organisation respecte, il reçoit une prestation dont l'organisation s'attache à améliorer la qualité.

→ Un management organisé et conçu

- le directeur et le conseil de direction (réunions régulières directeur / chefs de service) donnent des repères, fixent des orientations, prennent des décisions, les communiquent, évaluent les actions
- le chef de service, responsable de l'animation et de l'administration des équipes, organise la réflexion sur chaque situation, est chargé d'un contrôle régulier, du respect des procédures et de la mission confiée au Service des Tutelles par les magistrats.

2. Le développement d'une compétence collective

- La triple fonction de la mesure de tutelle (juridique, économique et sociale) ne peut se réaliser par la seule prise en compte des compétences individuelles. Le Service lui-même crée une articulation constante entre trois pôles de compétences : les secrétaires, les comptables, et les délégués.
- La dynamique du Service est liée au choix d'une équipe de direction restreinte, engagée dans une amélioration des prestations et de leur qualité, construite autour du maintien d'une proximité et d'une disponibilité auprès des salariés.

3. Un management participatif

→ Plusieurs groupes de travail inter-fonctions existent afin de rapprocher les pratiques professionnelles dans l'optique de mieux répondre aux attentes et besoins de l'utilisateur.

→ À chaque thématique, de nouveaux groupes de travail sont constitués.

4. Une formation permanente valorisée

→ Afin de permettre une adaptation continue aux évolutions nécessaires des différents métiers, les actions de formation sont inscrites dans la dynamique du service.

→ La participation à des journées d'études, congrès ou expérimentations diverses est encouragée dans une optique d'échanges et d'enrichissements avec les partenaires.

5. Un entretien annuel

Chaque salarié du Service réalise avec son responsable hiérarchique un entretien annuel d'activité dans une perspective de dialogue, d'évaluations des résultats, et d'évolution professionnelle.

Les perspectives d'évolution : les engagements du service

- Mettre en place les délégations de signatures

ENVIRONNEMENT ET PARTENARIAT

1. Un Service qui intervient sur l'ensemble du département, offrant une sensibilité particulière à l'égard de l'accompagnement social de la personne et favorisant des compétences professionnelles plurielles

→ Agir en partenariat, c'est agir de façon concertée et finalisée. Le Service des Tutelles ne peut agir seul auprès de la famille ou de l'adulte qui dispose d'une mesure de tutelle.

- l'utilisateur a besoin de connaître les limites de l'intervention et comprendre que le délégué à la tutelle ne dispose pas de " tous les pouvoirs "
- dans une optique d'insertion sociale, l'utilisateur est informé des lieux et des personnes où il peut trouver les réponses les plus adaptées à ses besoins.

→ Le travail en partenariat permet un gain de qualité dans les interventions sous plusieurs conditions :

- que l'intérêt de l'utilisateur soit le centre des préoccupations des partenaires
- que le partenariat soit pensé en termes de complémentarités et non de concurrence
- qu'il s'agisse d'un partenariat de réciprocité où les partenaires fixent leurs intérêts individuels et collectifs dans la reconnaissance des compétences spécifiques et complémentaires
- un travail partenarial est développé avec les deux associations tutélaires du département dans le cadre de l'expérimentation d'un réseau médico-social.

2. Un Service identifié et reconnu sur le territoire

→ Le Service est un lieu ressource pour l'environnement et les partenaires. Il respecte le secret professionnel et les obligations de discrétion. Il travaille en partenariat autour de projets.

3. Le magistrat tient une place privilégiée : commanditaire et partenaire

→ Il fixe la mission et les objectifs de la mesure :

- il est informé de l'action : des rapports réguliers lui sont transmis. Ils retracent l'évolution, les actions et les perspectives de la mesure
- il est associé à l'évolution du projet : le projet de service lui est communiqué
- il est informé de la réflexion institutionnelle sur l'évolution du métier et du service lors de rencontres régulières avec le service.

Les perspectives d'évolution: les engagements du service

- Rencontrer les professionnels de l'ASE, les professionnels de la DSF ainsi que les juges des enfants et les juges des tutelles afin de maintenir et développer les coopérations autour des usagers.
- Poursuivre le développement du partenariat dans le champ social et médico-social
- Rencontrer le juge des tutelles dans le cas des jeunes adultes afin de préciser les attentes du magistrat.
- Lorsqu'il y a augmentation du patrimoine ou récession de biens, réaliser un additif à l'inventaire et le communiquer au juge.
- Positionner le Service des Tutelles sur une définition des interventions dans les futures évolutions annoncées (Expertise Médico-Sociale - EMS - et Mesure d'Accompagnement Budgétaire et Sociale - MABS).

LA COMMUNICATION

1. La communication fait partie intégrante de l'action en direction de l'utilisateur, elle est mise en œuvre par l'ensemble des professionnels du Service

- Les acteurs du Service sont reconnus dans l'organisation.
 - Ils agissent en équipe sur différentes antennes (délégué, comptable, secrétaire)
- Les acteurs du Service sont des ressources pour la réflexion institutionnelle.
 - Des réflexions sur le métier, les pratiques, l'évolution des besoins sont régulièrement organisées dans le cadre de réunions institutionnelles, et des instances représentatives du personnel

2. La communication constitue un outil de reconnaissance et de positionnement du Service sur le territoire départemental

- Un plan de communication permet de valoriser le Service à partir de supports et outils de communication
- Les acteurs du Service participent à l'élaboration des stratégies et outils de communication

Les perspectives d'évolution : les engagements du Service

- Faire connaître et reconnaître les missions et pratiques du Service des Tutelles.
- Inscrire des rencontres à un rythme régulier une fois par an entre le Service et les circonscriptions, afin de renforcer la connaissance du service.
- Formaliser avec les responsables de circonscription autour des échanges d'information et de coordination dans les pratiques professionnelles.
- Organiser une journée d'étude annuelle associant les différents partenaires du Service.
- Informer les partenaires de la réforme des tutelles en cours : ce travail pourrait être réalisé après le travail interne du groupe "échange des pratiques". La présentation des engagements du Service pourrait être l'occasion de rencontrer les partenaires.

SYSTÈMES D'ÉVALUATION

1. Transparence et lisibilité des interventions

→ L'évaluation des interventions est intégrée dans le management de l'institution : elle se réalise à 4 niveaux :

- Au niveau de l'utilisateur qui réagit face aux différentes interventions. Il a la possibilité d'écrire et de solliciter une rencontre avec le juge ou avec un responsable du service.
- Au niveau du Service : les évaluations régulières permettent de mesurer les écarts entre les objectifs et la mise en œuvre du projet personnalisé. Des aménagements peuvent être apportés et le projet réajusté.
- Au niveau du juge qui a ordonné la mesure de tutelle. La mission tutélaire est exercée sous son contrôle. Les rapports réguliers qui lui sont transmis ainsi que les rencontres directes entre le magistrat et le Service renseignent sur l'évolution du travail et les orientations qui sont prises.
- Au niveau des autorités de contrôle qui vérifient la qualité des missions exercées par le Service et la bonne utilisation des ressources allouées.

2. Une interrogation permanente des pratiques

→ L'évaluation porte également sur des dimensions plus transversales et sur l'évolution des compétences au sein du service au travers des projets d'équipe, des projets spécifiques (groupes de recherche, groupes partenariaux), de l'évolution du métier et des problématiques.

3. Rendre compte

→ Le Service des Tutelles rend compte, pour chaque mesure, au juge des tutelles ou au juge des enfants concerné, de l'action exercée dans le cadre de la responsabilité de l'Association :

- Dans le cadre de la TPSE, un rapport d'échéance ou annuel de gestion, est remis au juge sur l'action engagée, les améliorations constatées, et les perspectives d'actions à mener.
- Dans le cadre de la TPSA, un rapport annuel ou d'échéance est remis au magistrat sur l'action engagée, et les possibilités d'évolution de la personne.
- Dans le cadre des mesures de TMP un rapport annuel est remis au juge sur la gestion et l'action engagée, et les possibilités d'évolution de la personne.

→ Pour l'ensemble de l'activité du service, l'Association rend compte aux autorités compétentes :

- L'activité du Service des Tutelles fait l'objet d'un rapport d'activité annuel communiqué aux acteurs du Service, aux institutions partenaires, aux décideurs et aux autorités de contrôle.

→ Pour toutes les mesures, des procédures permettent d'évaluer et de rendre compte de la conduite de la mesure (rapport circonstancié, rapport annuel, rencontres régulières avec le juge, inventaires...)

- Un contrôle interne des procédures est mis en place (guide des procédures).

Le Commissaire aux comptes de l'Association procède chaque année à un contrôle de dossiers suivis par échantillonnage.

Les perspectives d'évolution : les engagements du service

- Élaborer un guide de procédures de contrôle
- Mettre en place une démarche d'évaluation :
 - redéfinition des indicateurs sur l'exercice de la fonction de délégué à la tutelle
 - réexamen à N+ 2 dans le cadre d'une réunion institutionnelle.
- Évaluation du référentiel qualité à N+5.
- Prévoir une enquête satisfaction auprès des usagers, des commanditaires (Juges) et des financeurs (D.D.A.S.S. - Caisses débitrices de prestations).

LA MESURE JUDICIAIRE D'AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL

Loi n°2007-293 du 5 mars 2007, J.O. du 6-03-07 Article 375-9-1 DU Code Civil

A titre préliminaire, il est souligné que la question de la priorité de paiement sur les prestations familiales dépend du montant des prestations gérées par le service, des causes qui ont justifié la mesure, de l'évolution, du stade d'avancement du dossier.

L'ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Concerne en interne le travail des différents acteurs du service des Tutelles de l'Association SAUVEGARDE 85: Secrétariat, Comptabilité, Direction, travail du délégué aux prestations familiales avec l'adulte ou les familles pour passer du "faire à la place" à "faire faire".

- 1 - Faire à la place de (le mandat commence)
- 2 - Faire avec (ensemble)
- 3 - Faire faire (vers l'autonomie de l'adulte ou de la famille).

Projet personnalisé sur les capacités des familles ou de l'adulte "à faire". Renvoi aux juges, si impossibilité ➔ **Adaptation suivant les possibilités de l'adulte ou de la famille.**

- Le Délégué aux prestations familiales (DPF) veille à ce que les prestations familiales soient employées pour les besoins liés au logement, à l'entretien et à l'éducation des enfants.
- le DPF veille à ce que les droits de la personne soient actionnés en incitant les familles dans les démarches nécessaires à leur ouverture.
- Le DPF effectue des aides financières en cas de carences de ressources pour la vie quotidienne et pour toute autre demande en partenariat avec le secteur et les autres intervenants.
- Le DPF est présent aux audiences du Juge des enfants lors des convocations.
- Seules les dettes médicales qui naissent durant la mesure et qui sont liées aux enfants peuvent être prises en compte dans la gestion des prestations familiales.

L'ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DU LOGEMENT

L'accompagnement vise à mettre en place des conditions d'hygiène et de sécurité dans une recherche de logement adapté aux conditions de vie des enfants et des adultes dans le respect de leurs droits.

- Le DPF aide la famille au dépôt de demande de logement et à leur renouvellement et lorsqu'un logement est octroyé il aide à faire valoir les droits à l'Allocation Logement et sous certaines conditions aux aides financières liées au logement.
- Le DPF vérifie l'assurance et si besoin, prend une assurance "Responsabilité Civile" dans l'intérêt des enfants lorsque la famille refuse de le faire.
- En cas d'expulsion ou de logement non adapté à la situation familiale, le DPF soutient et oriente la famille dans sa recherche de logement.
- Le DPF peut avoir un rôle de médiation avec le bailleur.
- Le DPF a un droit de regard sur les conditions de vie matérielles des enfants et sur les conditions d'habitation : propreté, salubrité, sécurité.

L'ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DE LA SANTE

Pour l'accès aux soins dans un souci de protection du développement de l'enfant, de la famille, comme un axe tout aussi prioritaire que les autres missions qui incombent au titre de cette mesure judiciaire.

La gestion en directe des frais médicaux par le DPF est toujours possible en cas de défaillances ou incapacités parentales et donc à évaluer au cas par cas.

- Le DPF vérifie les droits sécurité sociale, mutuelle, leur renouvellement et si besoin oriente vers l'assistante sociale de secteur en cas de CMU.
- Le DPF veille à un relais vers les spécialistes : PMI, CMPP, CMP, dans le cadre de la prévention de l'enfance en danger.

L'ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DE L'EMPLOI

L'accompagnement vise à resituer l'insertion professionnelle comme un enjeu de l'insertion sociale.

- Le DPF informe les familles des structures existantes et de leurs modalités de fonctionnement pour les plus de 16 ans. Le DPF facilite l'accès à la recherche d'information
- Le DPF conseille et oriente les parents vers les différents organismes compétents: ANPE , Assedic pour faire valoir leurs droits.
- Si la famille relève du RMI relais à l'Assistante sociale.

L'ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DE LA VIE SOCIAL ET LE MAINTIEN DES LIENS

Travail d'accompagnement visant l'intégration sociale des usagers avec leur environnement.

Importance du travail avec le couple parental et de la visite à domicile régulière.

Inciter la famille ou l'adulte à venir voir le délégué aux prestations familiales à sa permanence, quand cela est possible.

- Le DPF repère le réseau ressource **pour que la famille puisse trouver des solutions à sa situation.**
- Le DPF oriente la famille vers les associations : Graines d'idée, Brico Jour, Secours Catholique, Resto du Cœur, TISF, aides- ménagères, avec justificatifs des besoins financiers **si demandés....**
- Le DPF organise les modalités d'un relais avec l'assistante sociale de secteur.
- Le DPF éveille l'intérêt de la famille aux conditions de vie de leurs enfants et l'incite à organiser une vie sociale de l'enfant en dehors de la cellule familiale.
- Le DPF adapte l'accompagnement éducatif de la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial à la présence des différentes mesures éducatives.
- Le DPF fournit les éléments budgétaires en sa possession aux partenaires dans le cadre de projet concerté autour des vacances ou achats divers.