



Protection & accompagnement de la personne



PROJET DU SERVICE

AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL MORBIHAN

2024 - 2029



TABLE DES MATIERES

OBJECTIFS DU PROJET	2
L'ASSOCIATION	3
L'HISTOIRE DE L'ASSOCIATION	4
L'IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE	5
LE CADRE D'INTERVENTION	6
LA GOUVERNANCE DE L'ASSOCIATION	8
LES RESSOURCES FINANCIERES	10
LA STRUCTURATION ORGANISATIONNELLE	11
LES FONCTIONS	12
LES MOYENS MIS A DISPOSITION DES SALARIES	14
LE PROJET ASSOCIATIF 2022-2027	15
L'ACTIVITE AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL	17
LE CADRE LEGISLATIF	17
L'ATTRIBUTION DES MESURES	17
LES MESURES EXERCEES PAR LE SERVICE	18
LE PUBLIC CONCERNE PAR LES MESURES D'AGBF	19
LES MISSIONS DU DPF	22
LE DEROULEMENT DES MESURES D'AGBF	24
ANALYSE DES ENJEUX ORGANISATIONNELS :	
CONSTATS ET PERSPECTIVES	27
AXES DE TRAVAIL ET PLAN D'ACTION	30
FICHES ACTION	31
CALENDRIER DES ACTIONS	38

Le projet de service :

- Clarifie le positionnement institutionnel
- Anticipe les évolutions futures
- Offre une vision complète de l'organisation
- Fixe les objectifs à atteindre
- Inclut la participation des parties prenantes
- Guide les professionnels dans leurs pratiques
- Garantit la qualité des services
- Reste évolutif

Loi 2002-2 du 2 janvier 2002. Article L311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles



Protection & accompagnement de la personne

***Une association Loi 1901
Créée en 1998 sous le nom de MSA Tutelles***



NOS MISSIONS

- L'exercice de :
 - mesures judiciaires de protection des majeurs
 - mesures d'accompagnement judiciaire
 - mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial

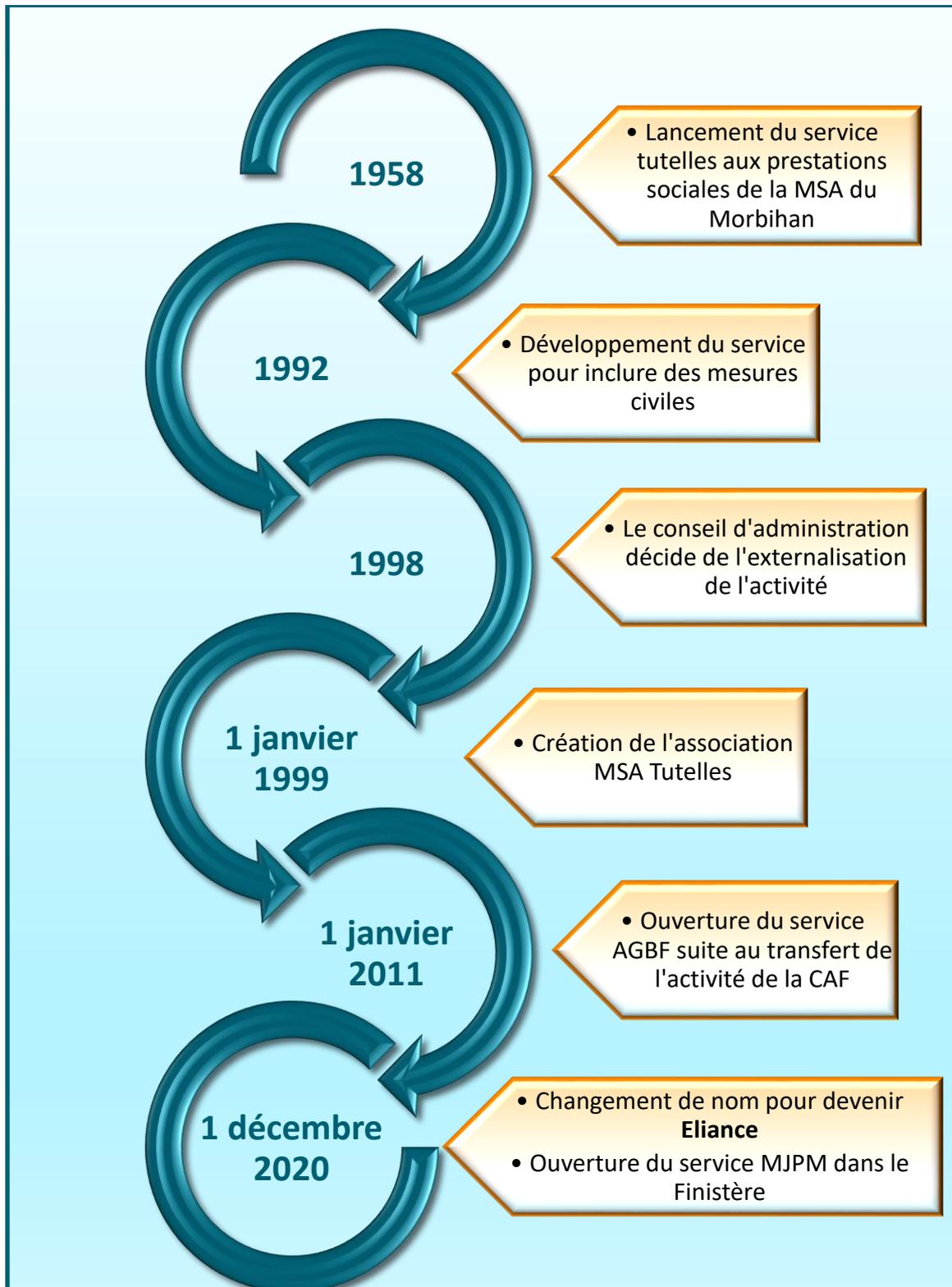
NOS VALEURS

- Professionnalisme
- Crédibilité
- Respect
- Confiance

NOTRE VISION

- Répondre aux besoins spécifiques des personnes accompagnées en respectant leur dignité, et en favorisant leur autonomie, leur épanouissement personnel et leur intégration sociale

L'HISTOIRE DE L'ASSOCIATION



6 sites dans deux départements

Dans le Morbihan

Le siège de l'association :

6 avenue du Général Borgnis Desbordes, CS 40335, 56018 VANNES CEDEX

Agence de Lanester : 21 avenue François Mitterrand, 56600 LANESTER

Agence de Pontivy : 9 rue Jullien, 56300 PONTIVY

Agence de Ploërmel : rue des Huloux, Parc d'activités de Brocéliande, 56800 PLOERMEL



Dans le Finistère

Agence de Brest : 3 rue du Docteur Augustin Jacq, 56200 BREST

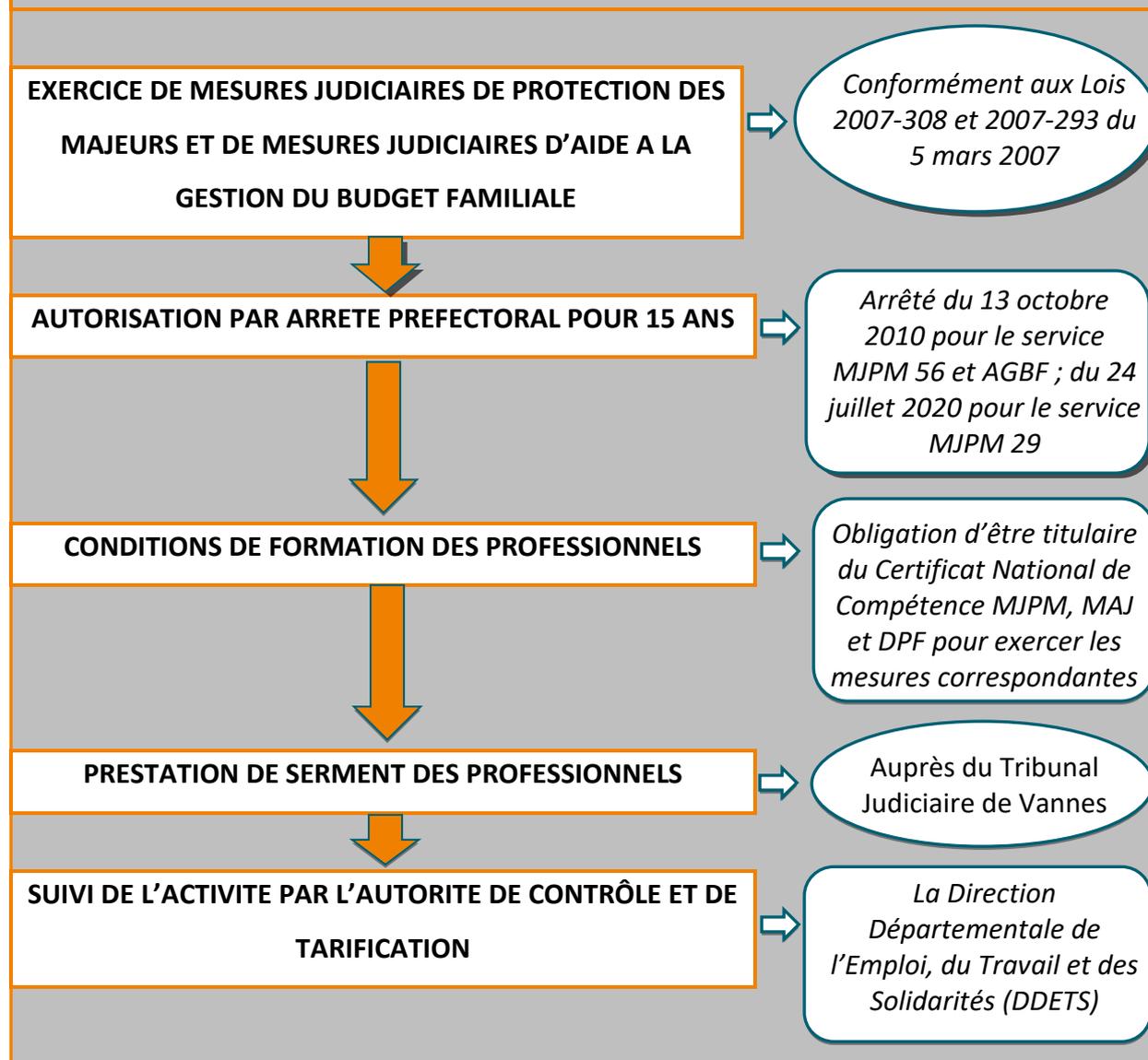
Agence de Quimper : 6 rue François Lemarié, 29000 QUIMPER



LE CADRE D'INTERVENTION D'ELIANCE

Les activités d'Eliance sont strictement encadrées, en conformité avec le **Schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et délégués aux prestations familiales Bretagne 2021-2026 (L312-4 CASF)**

Le Code de l'Action Sociale et des Familles précise les dispositions relatives aux mandataires judiciaires à la protection des majeurs (L471-2 ; D471-1 à D471-9) ainsi que celles relatives aux délégués aux prestations familiales (L474-4 ; D474-1 à D474-15).

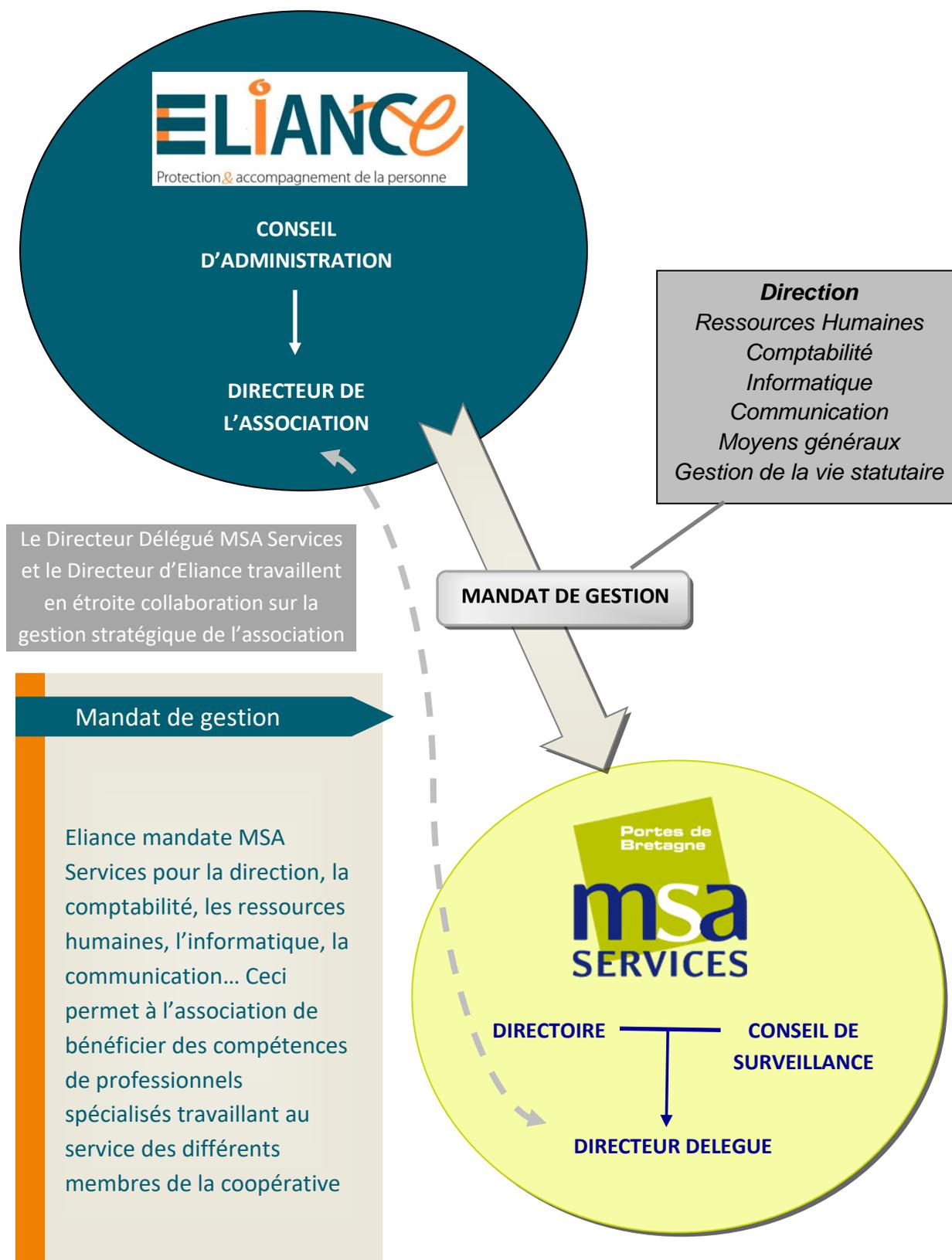


Les services exerçant des activités mandataire judiciaire à la protection des majeurs et délégué aux prestations familiales sont considérés comme des Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux (ESSMS) et donc soumis à la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002.

Cette loi exige la production d'un nombre d'outils :

- 1 la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie ou de la Personne Majeure Protégée
- 2 le livret d'accueil ou la notice d'information
- 3 le règlement de fonctionnement
- 4 le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge (DIPEC) ou le document individuel de protection des majeurs (DIPM)
- 5 le projet d'établissement ou projet de service
- 6 le conseil de la vie sociale ou autre moyen d'expression des usagers
- 7 l'évaluation des services

LA GOUVERNANCE DE L'ASSOCIATION



Le conseil d'administration d'Eliance

Le Conseil d'administration est l'organe décisionnel principal de l'association. Il est élu pour un mandat de cinq ans et est chargé de définir les orientations stratégiques de l'association, de veiller à la bonne gestion des fonds, des activités et de convoquer les assemblées générales, ainsi que de représenter les intérêts des membres et des bénéficiaires.

Sa composition :

- Des administrateurs représentant les membres fondateurs : MSA Portes de Bretagne, association les Hardys Béhélec, le CPRB de Billiers
- Des représentants d'organismes partenaires
- Autres administrateurs (2 à 5 personnes morales ou physiques)
- Une personne qualifiée avec voix consultative
- Un représentant du personnel élu par le CSE avec voix consultative

MSA Services des Portes de Bretagne :

- *Une Union Economique et Sociale*
- *Engagé dans l'économie sociale et solidaire*
- *Un ensemble d'entités à but non lucratif ayant leurs propres instances statutaires*
- *Des services supports mutualisés pour tous les membres*
- *Une offre de services variée, adressée aux particuliers et aux professionnels*



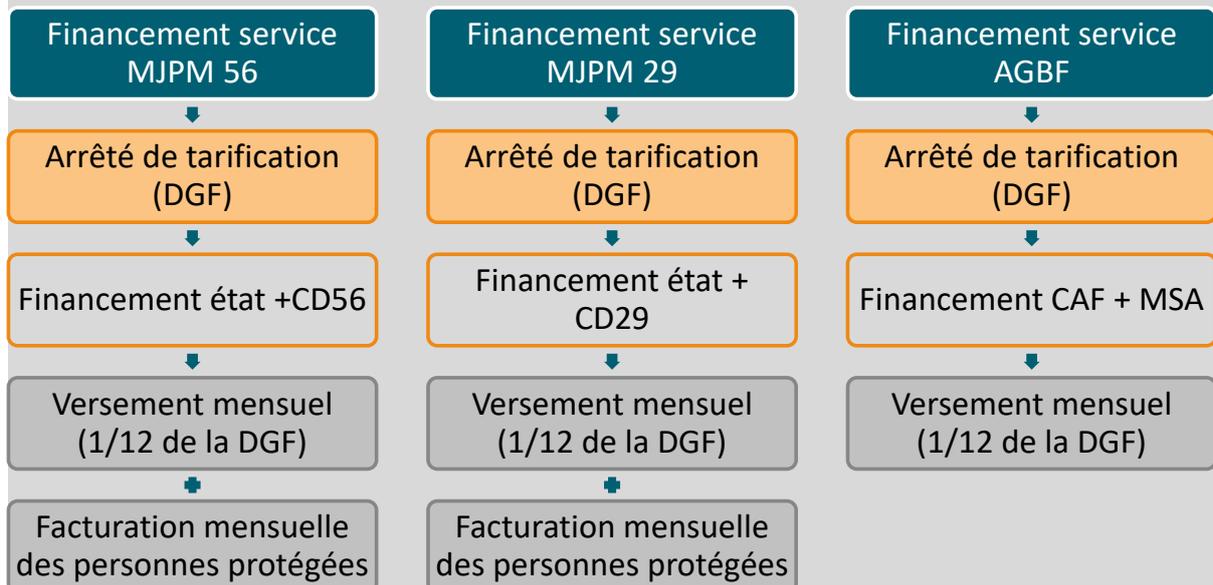
LES RESSOURCES FINANCIÈRES DE L'ASSOCIATION

Chaque service de l'association a un budget distinct, sous forme d'une dotation globale de financement (DGF). Ces budgets sont établis par l'autorité de contrôle et de tarification régionale, la Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS), en lien avec la DDETS de chaque département. Ils font l'objet d'un arrêté du Préfet de la Région Bretagne.

Les services MJPM sont financés par l'état (99.7%), le Conseil Départemental (0.3%) et comprennent une participation financière des personnes protégées, selon leur niveau de ressources (*décret 2018-762 du 31 août 2018*).

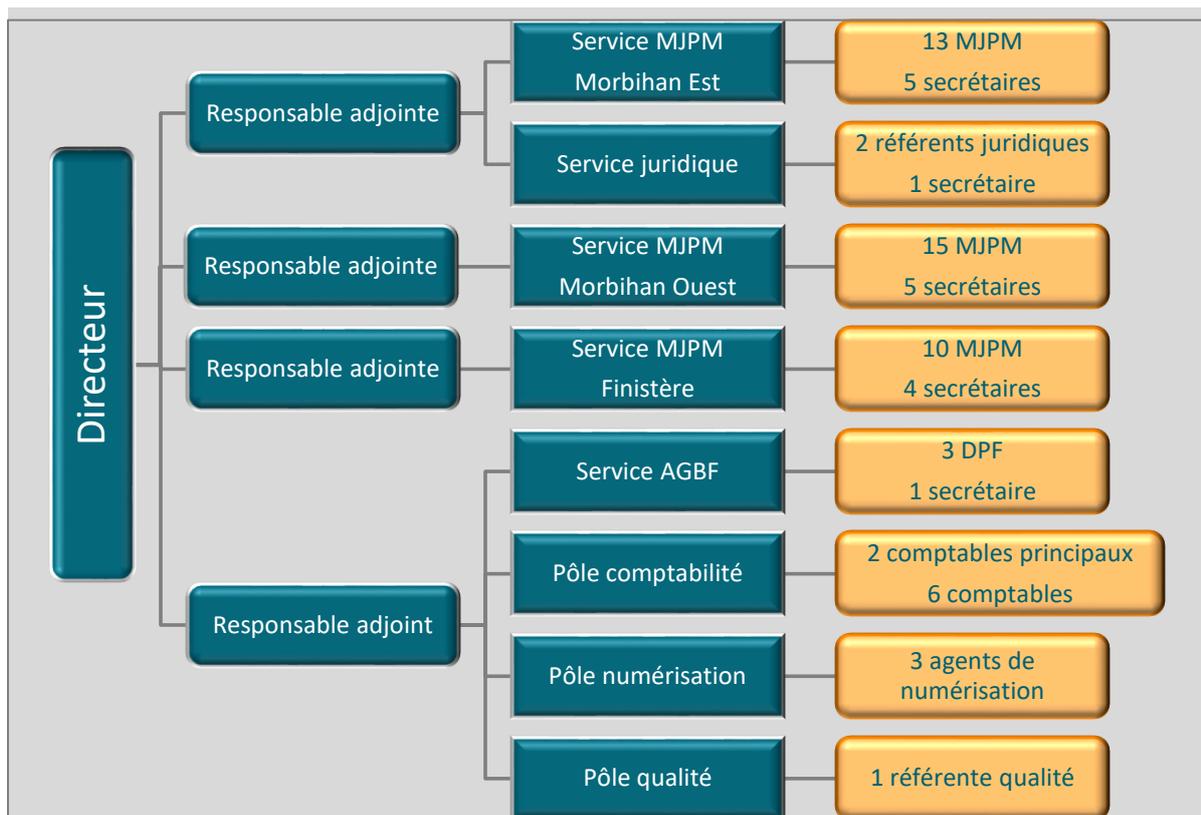
Le service AGBF est financé par les débiteurs des prestations familiales selon le nombre d'affiliés parmi les familles bénéficiant d'une mesure d'AGBF : majoritairement la CAF et la MSA pour environ 5%.

FINANCEMENT DE L'ASSOCIATION



LA STRUCTURATION ORGANISATIONNELLE ET LA COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

Au 31 décembre 2023, Eliance compte un total de 80 salariés, représentant 68,7 Équivalents Temps Plein (ETP).



Les services transversaux sont centralisés et basés à Vannes :

- La comptabilité
- La numérisation
- La qualité

LES FONCTIONS

Le directeur

Assure le pilotage et l'organisation des activités de l'association ainsi que sa gestion administrative, l'encadrement hiérarchique et la gestion du personnel. Représente l'association dans des instances externes, auprès de personnes et d'organismes

Les responsables adjoints

Assurent l'encadrement du personnel, le soutien technique et l'organisation des services qui sont sous leur responsabilité.

Les mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM)

Exercent des mesures de protection des majeurs dans le respect des mandats confiés par les juges, de la législation en vigueur et des procédures internes de l'association.

Les délégués aux prestations familiales (DPF)

Exercent des mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial confiées par les Juges des Enfants ainsi que des mesures d'accompagnement judiciaire confiées par les Juges des Contentieux de la Protection dans le respect des mandats, de la législation en vigueur et des procédures internes de l'association.

Les référents juridiques

Assurent le suivi des procédures de succession, de vente et d'achats de biens immobiliers ainsi que les contrats d'assurance vie dont les personnes protégées sont bénéficiaires.

La référente qualité

Assure l'élaboration, la mise en place et la diffusion des procédures internes, conduit des actions de contrôle interne.

La secrétaire d'association et du service AGBF

Assure le secrétariat et suivi administratif du service AGBF ainsi que des tâches administratives liées à la gestion de l'association. Coordinatrice du pôle numérisation.

La secrétaire juridique et d'association

Assure la gestion administrative du service juridique ainsi que des tâches administratives liées à la gestion de l'association.

Les secrétaires de MJPM

Assurent le secrétariat et assistance administrative des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM), dans le cadre de l'exercice des mesures de protection.

Les comptables principaux

Coordonnent le travail du pôle comptabilité, effectuent des opérations comptables transverses, sont référents du logiciel de gestion

Les comptables

Assurent la gestion comptable des comptes des majeurs protégés et du service AGBF dans le respect de la séparation ordonnateur/payeur, la législation en vigueur et les procédures internes.

Les agents de numérisation

Assurent la numérisation, l'indexation et l'archivage des documents reçus, ainsi que le suivi du courrier entrant et sortant.

Formation des MJPM

- Certificat National de Compétence MJPM (jusqu'en 2027)
- Licence Professionnelle MJPM (à partir de septembre 2024 - remplacera le CNC)

Formation des DPF

- Certificat National de Compétence DPF
- Diplôme de travailleur social obligatoire

Les modalités et obligations de formation des MJPM sont définies par l'Arrêté du 2 janvier 2009 relatif à la formation complémentaire préparant aux certificats nationaux de compétence de mandataire judiciaire à la protection des majeurs et de délégué aux prestations familiales et l'arrêté du 27 novembre 2018 modifiant l'arrêté du 2 janvier 2009.

Arrêté du 26 février 2024 fixant les référentiels de formation et d'évaluation relatifs à la mention « activités juridiques : mandataire judiciaire à la protection des majeurs » de la licence professionnelle

LES MOYENS À DISPOSITION DES SERVICES



LE PROJET ASSOCIATIF 2022-2027

Le projet associatif 2022-2027, fruit d'un travail collaboratif entre salariés et administrateurs d'Eliance, fait ressortir les valeurs et les forces d'Eliance, puis décrit des axes d'amélioration à prévoir au cours des cinq années du projet.

Les forces de l'association



Les axes de progrès

COMMUNICATION

- Pédagogie et formation
- pérenniser, étendre et adapter les partenariats existants

ORGANISATION DU SERVICE

- Adaptation face à l'évolution de l'activité
- Optimisation des outils
- Participation des usagers au fonctionnement des trois services

QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

- Sécurité des salariés
- Démarche qualité (processus internes)
- Développer l'esprit associatif dans le domaine social

L'ACTIVITÉ DELEGUE AUX PRESTATIONS FAMILIALES- AGBF 56

LE CADRE LEGISLATIF

La Loi 2007-293 du 5 mars 2007 (Article 375-9-1 Code Civil)

Le juge des enfants peut décider du versement de prestations familiales à un délégué aux prestations familiales

La mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familiale intervient lorsque les prestations familiales ne sont pas employées pour garantir les besoins des enfants

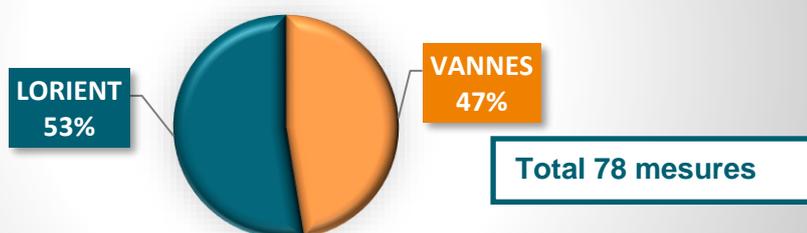
Une action éducative vise à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations

La mesure peut être ordonnée pour une durée allant jusqu'à 2 ans, renouvelable

L'ATTRIBUTION DES MESURES

Pour le service AGBF ce sont les **Juges des Enfants** des tribunaux judiciaires de **Vannes** et de **Lorient** qui désignent l'association pour exercer les mesures. Eliance est le seul service du Morbihan à être habilité à exercer ces mesures.

REPARTITION PAR TRIBUNAL AU 31/12/2023



LES MESURES EXERCEES PAR LE SERVICE

L'AGBF : une mesure de protection de l'enfance

- La mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial rentre pleinement dans le champ de la protection de l'enfance
- Une vigilance particulière est portée sur les conditions de vie des enfants

La gestion des prestations familiales

- Le service est autorisé à percevoir les prestations familiales à la place de l'allocataire des prestations
- Ces prestations doivent être employées exclusivement pour les besoins liés aux enfants

Une action éducative

- Un travail est engagé pour aider les parents à apprendre ou réapprendre les principes de la gestion budgétaire, en assumant leurs responsabilités parentales
- Les modalités appliquées au cours de la mesure évoluent en fonction de la réappropriation du budget par les parents

Un accompagnement administratif

- Dans le cadre de la mesure de l'aide et des conseils peuvent être apportés concernant les démarches administratives
- Il y a une attention au sujet de l'ouverture et le maintien des droits.

Eliance confie l'exercice des mesures d'accompagnement judiciaire aux professionnels de son service AGBF

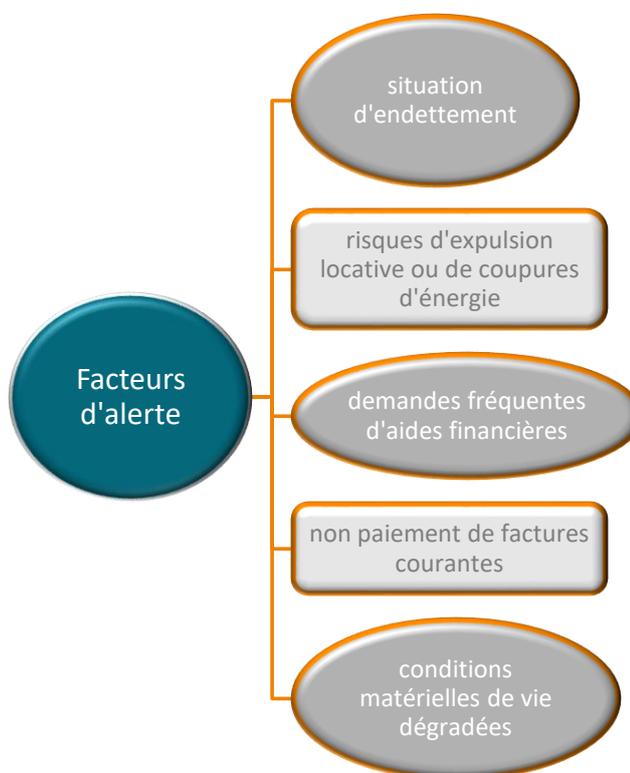
La mesure d'accompagnement judiciaire

- prononcée par le juge des contentieux de la protection en cas d'échec de la mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP)
- mesure concernant la gestion des prestations sociales uniquement
- la personne conserve l'intégralité de ses droits civiques

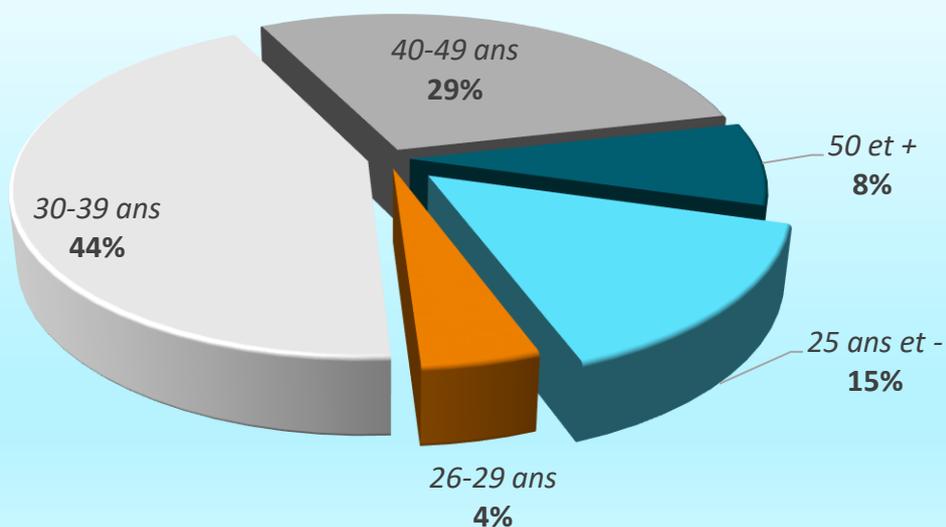
LE PUBLIC CONCERNÉ PAR LES MESURES D'AGBF

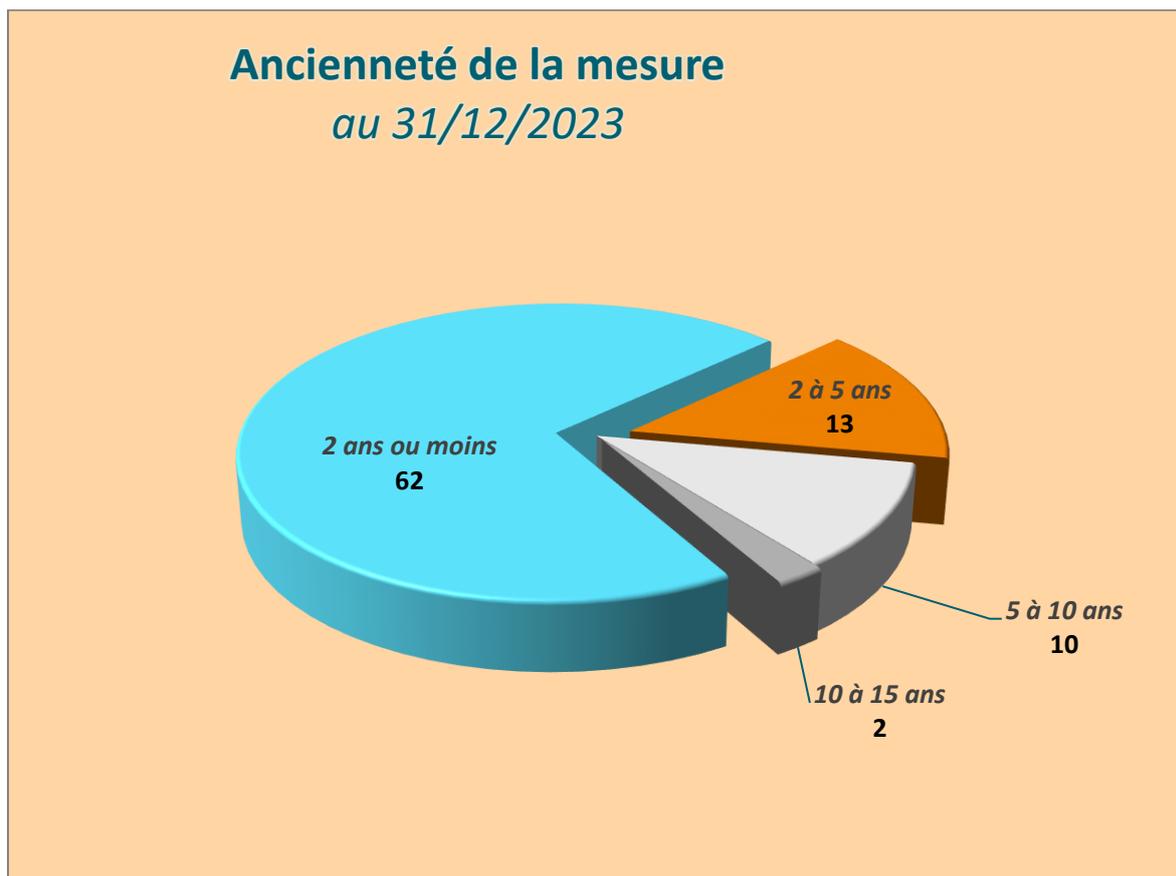
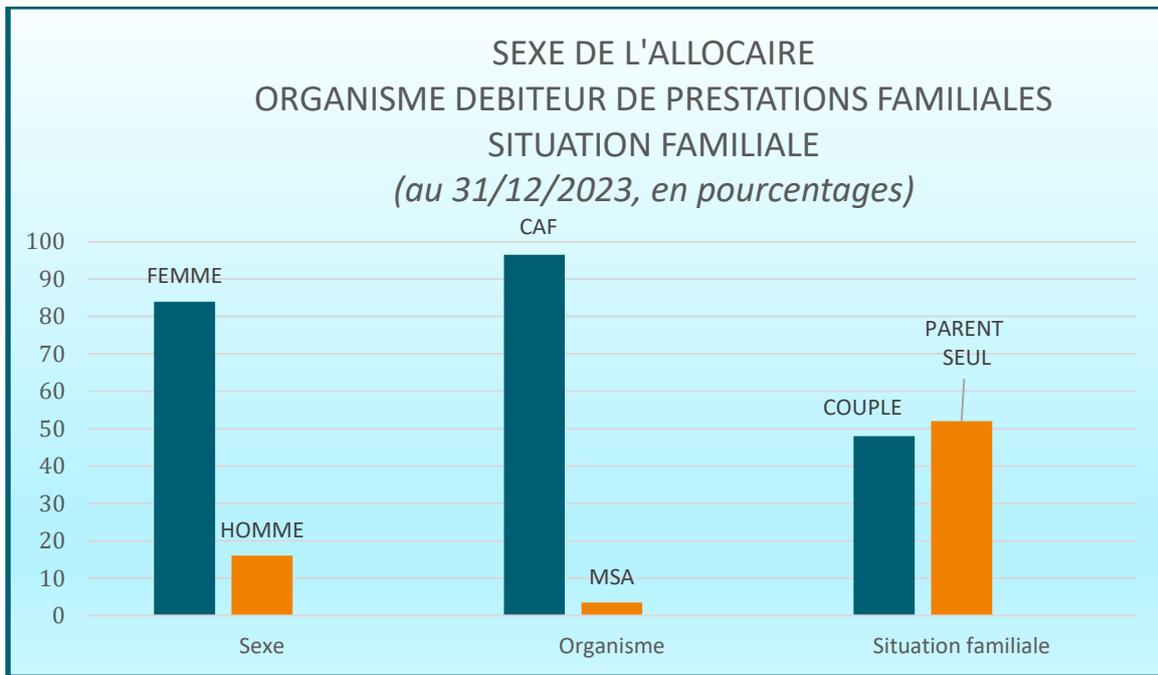
La condition essentielle pour bénéficier d'une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial est de percevoir des prestations familiales.

Les personnes connaissent des difficultés dans la gestion budgétaire et/ou l'organisation matérielle qui affectent les conditions de vie des enfants.

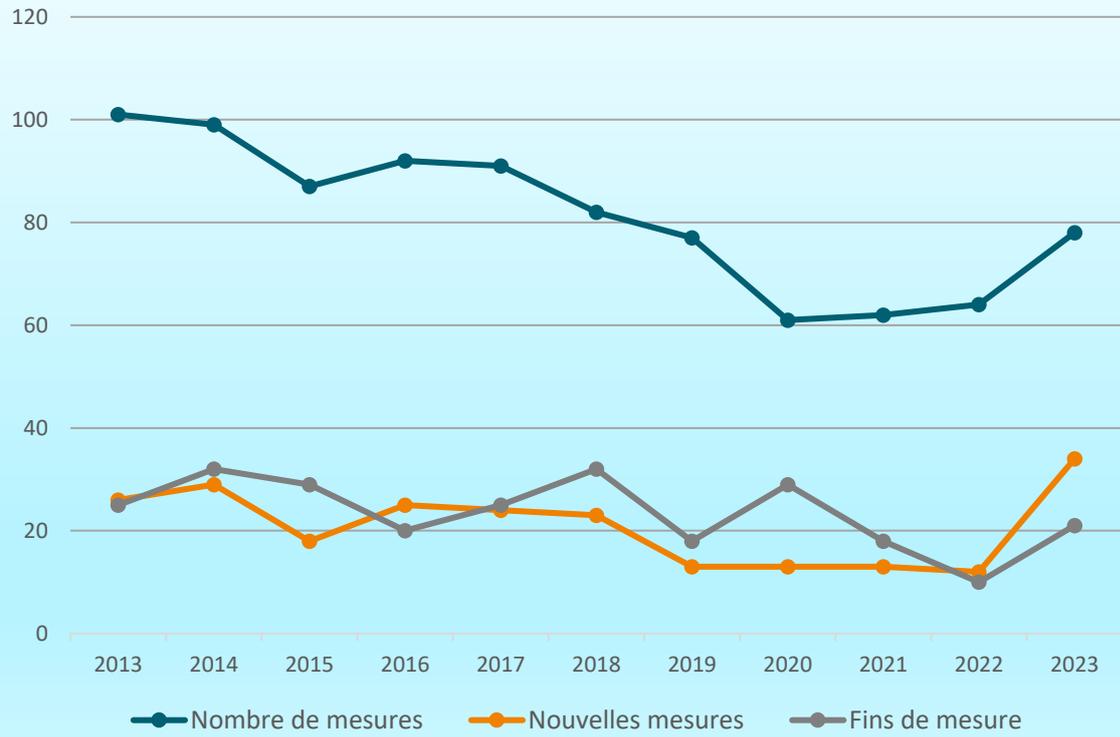


Age des allocataires



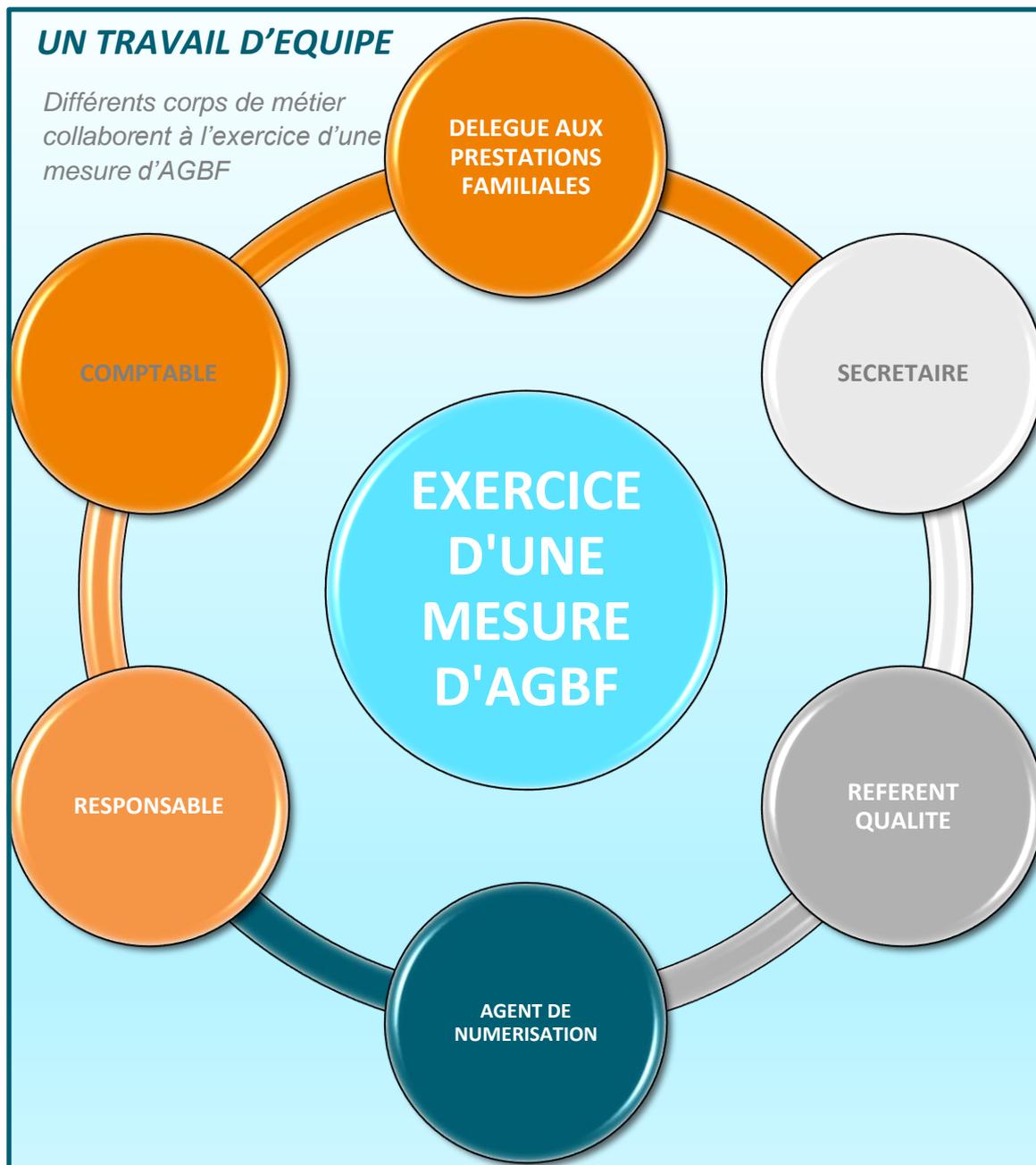


Evolution de l'activité 2013-2023



LES MISSIONS DU DELEGUE AUX PRESTATIONS FAMILIALES



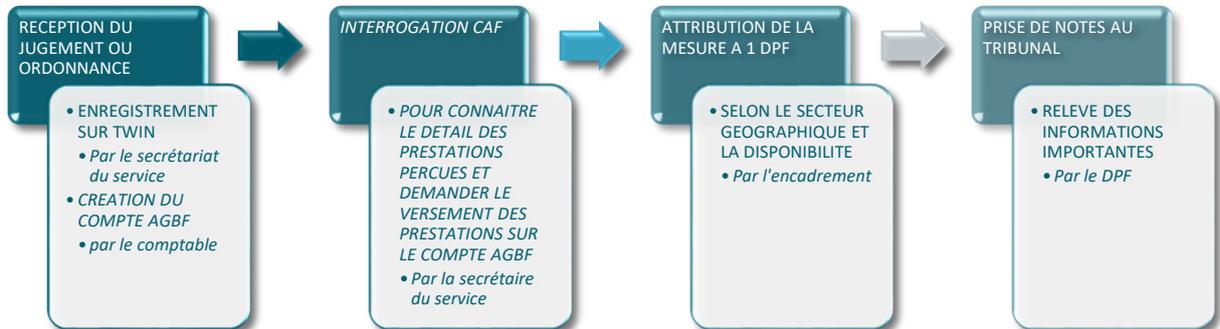


Le délégué aux prestations familiales est l'interlocuteur privilégié des familles et des différents acteurs intervenant dans chaque situation. Cependant, dans les coulisses plusieurs professionnels travaillent de concert pour mener à bien les missions.

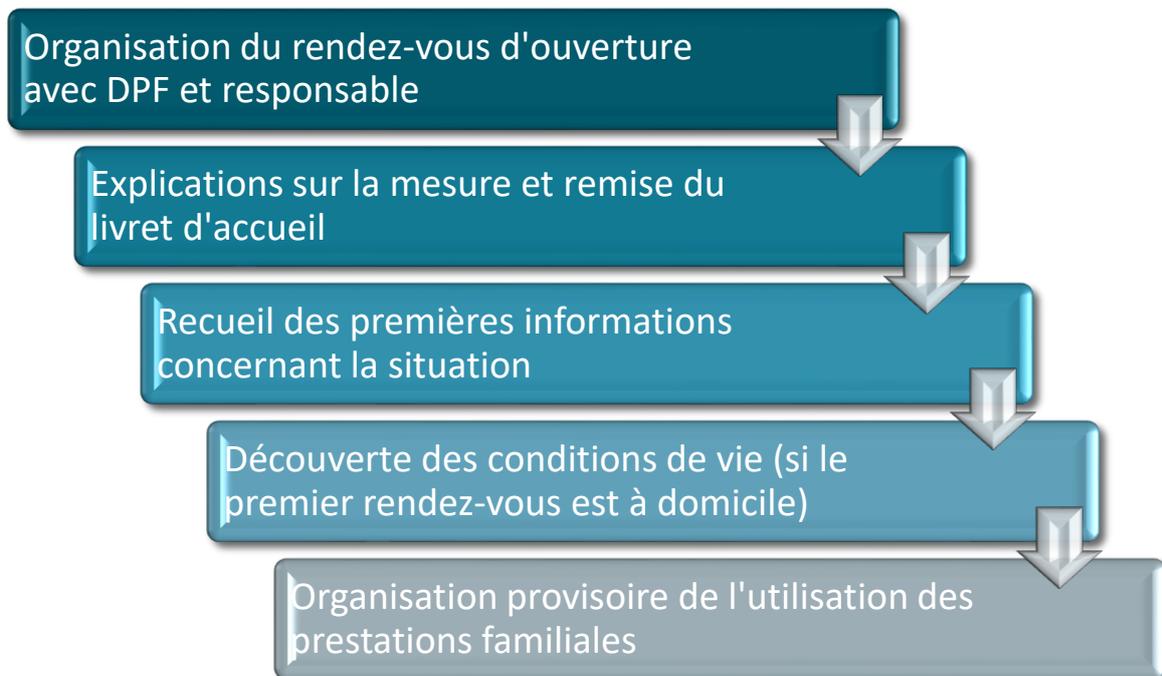
- La gestion administrative du service est assurée par la secrétaire du service AGBF
- Le service comptabilité assure les mouvements financiers
- Le responsable adjoint organise le travail du service et le représente auprès de partenaires
- Le suivi efficace des dossiers est possible grâce au travail de dématérialisation de l'équipe de numérisation
- La référente qualité canalise les interventions par le biais de procédures.

DÉROULEMENT DES MESURES JUDICIAIRES D'AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL

1) LA DESIGNATION DU SERVICE



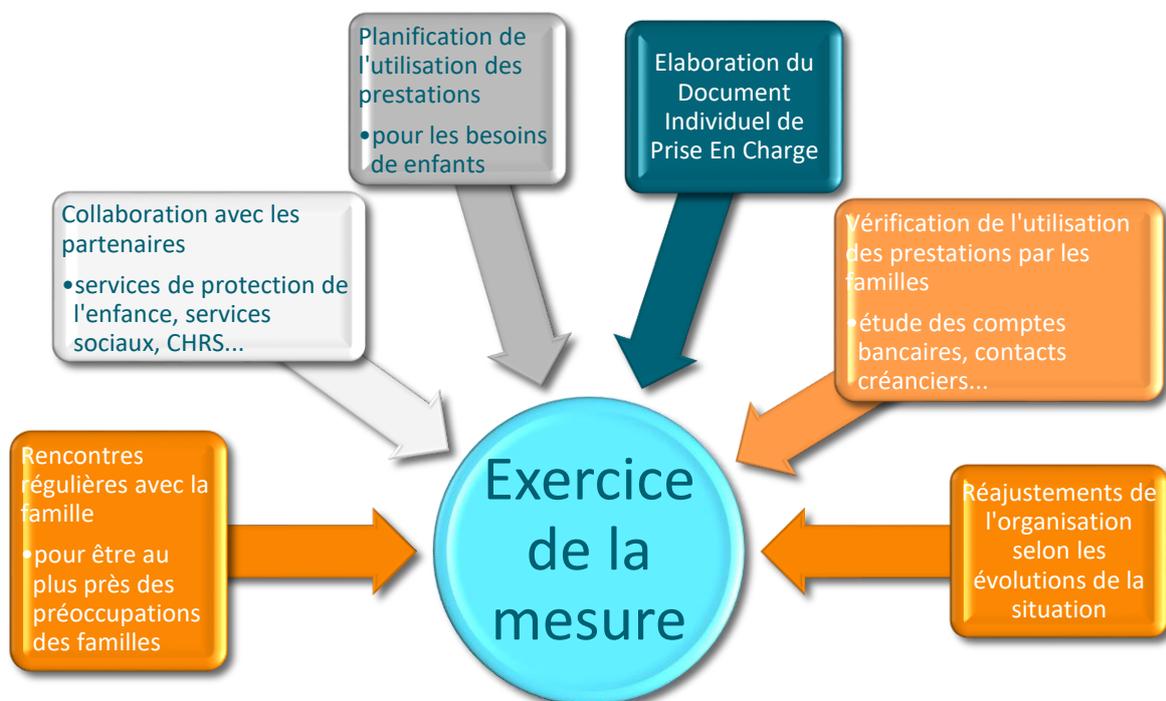
2) L'OUVERTURE DE LA MESURE



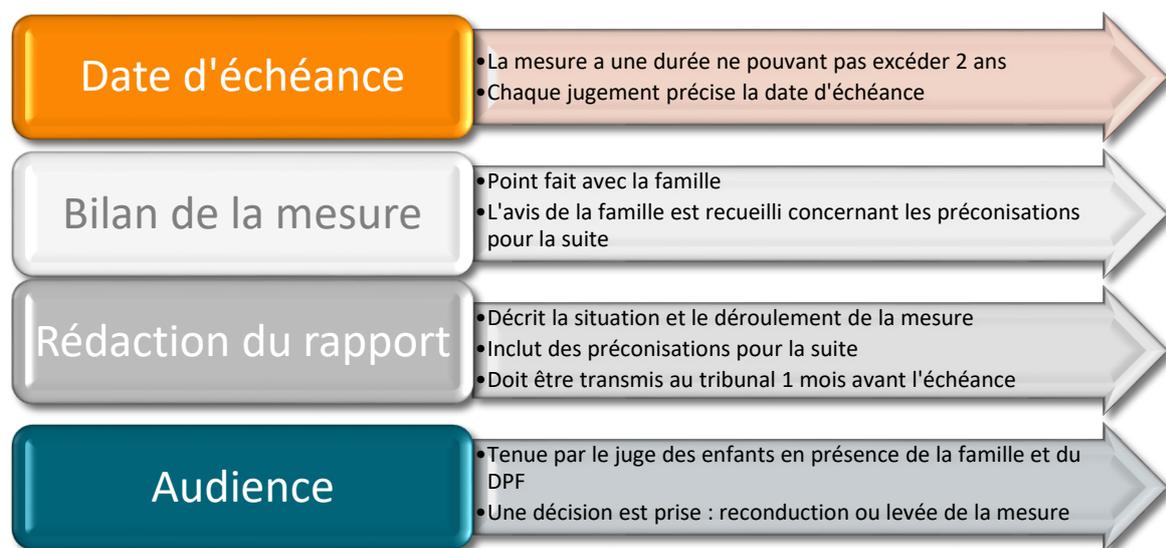
3) LA VIE DE LA MESURE

Dans l'exercice d'une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial il est nécessaire de rechercher l'adhésion de la famille pour pouvoir mieux comprendre son fonctionnement budgétaire et collaborer efficacement afin d'améliorer la situation, souvent très précaire.

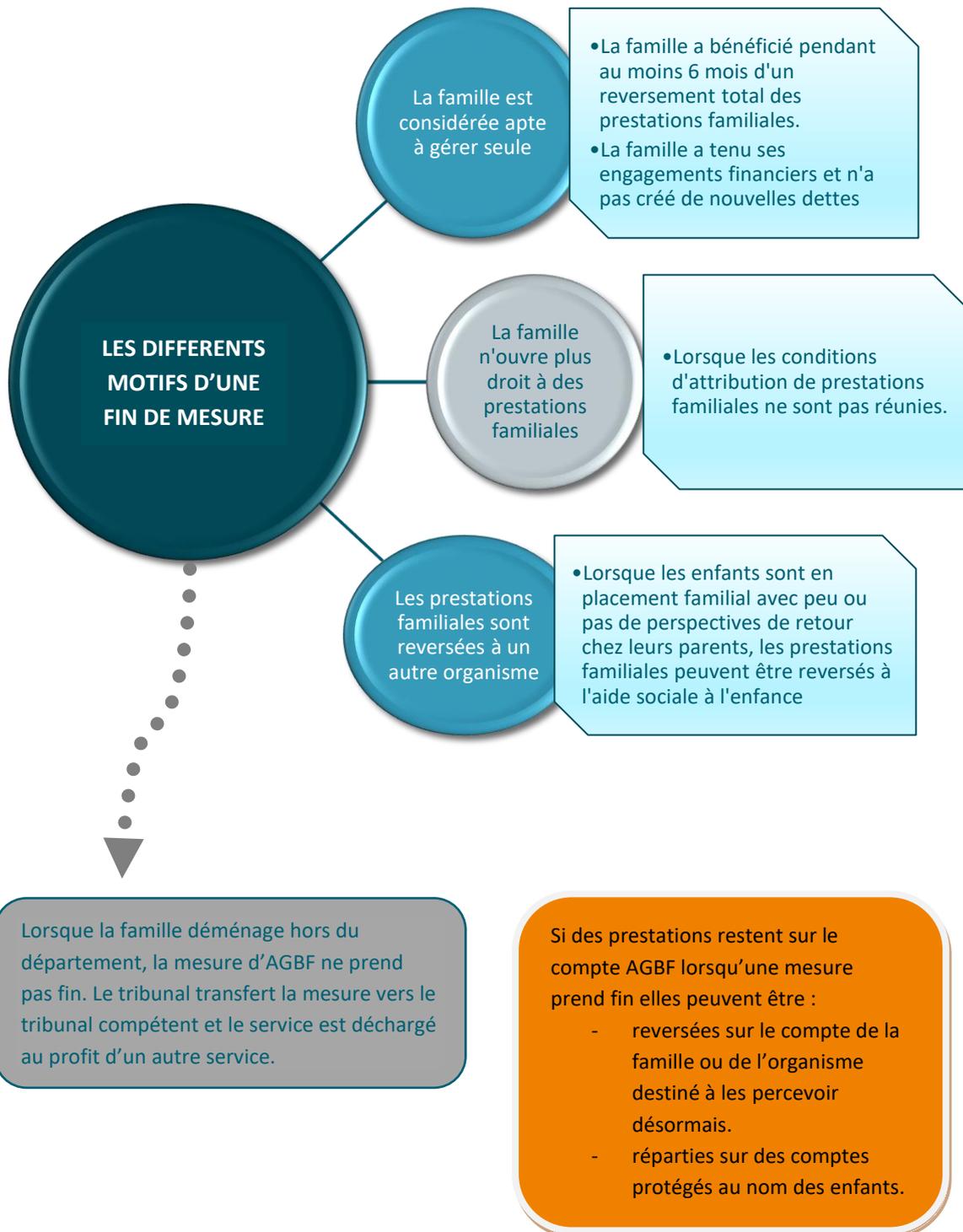
La collaboration avec d'autres professionnels est essentielle, que ce soit avec d'autres services sociaux ou de protection de l'enfance, avec les professionnels du logement, des écoles, les commissions de surendettement...



4) L'ECHEANCE DE LA MESURE



5) LA FIN DE LA MESURE



ANALYSE DES ENJEUX ORGANISATIONNELS : CONSTATS ET PERSPECTIVES

Les constats permettant de relever des axes de travail pour les cinq années à venir proviennent de différentes sources.

- 1 Le projet associatif
- 2 L'évaluation du service de décembre 2023
- 3 Le recueil d'informations auprès du personnel
- 4 Les objectifs fixés par la direction

CONSTATS DU PROJET ASSOCIATIF

- La communication interne peut être compliquée : volume important d'informations et de canaux de communication
- Les rapports avec les partenaires sont parfois difficiles, notamment par un manque de connaissance relatif au secteur
- Le volume d'activité est en constante évolution, nécessitant des adaptations fréquentes
- Les outils mis à disposition des salariés ne sont pas toujours suffisamment exploités
- L'implication des usagers du service dans son fonctionnement est compliquée car la population est très hétéroclite et géographiquement dispersée
- Des situations vécues dans le cadre professionnel peuvent mettre en péril la sécurité des salariés
- Certains processus de travail ne sont pas encore formalisés et devraient l'être pour favoriser l'harmonisation des pratiques

CONSTATS DE L'EVALUATION DU SERVICE DE DECEMBRE 2023

- Il n'existe pas de plan de crise et de continuité de service formalisé
- La procédure de traitement des réclamations n'est pas suffisamment efficace
- Il manque une stratégie générale formalisée sous forme de projet de service

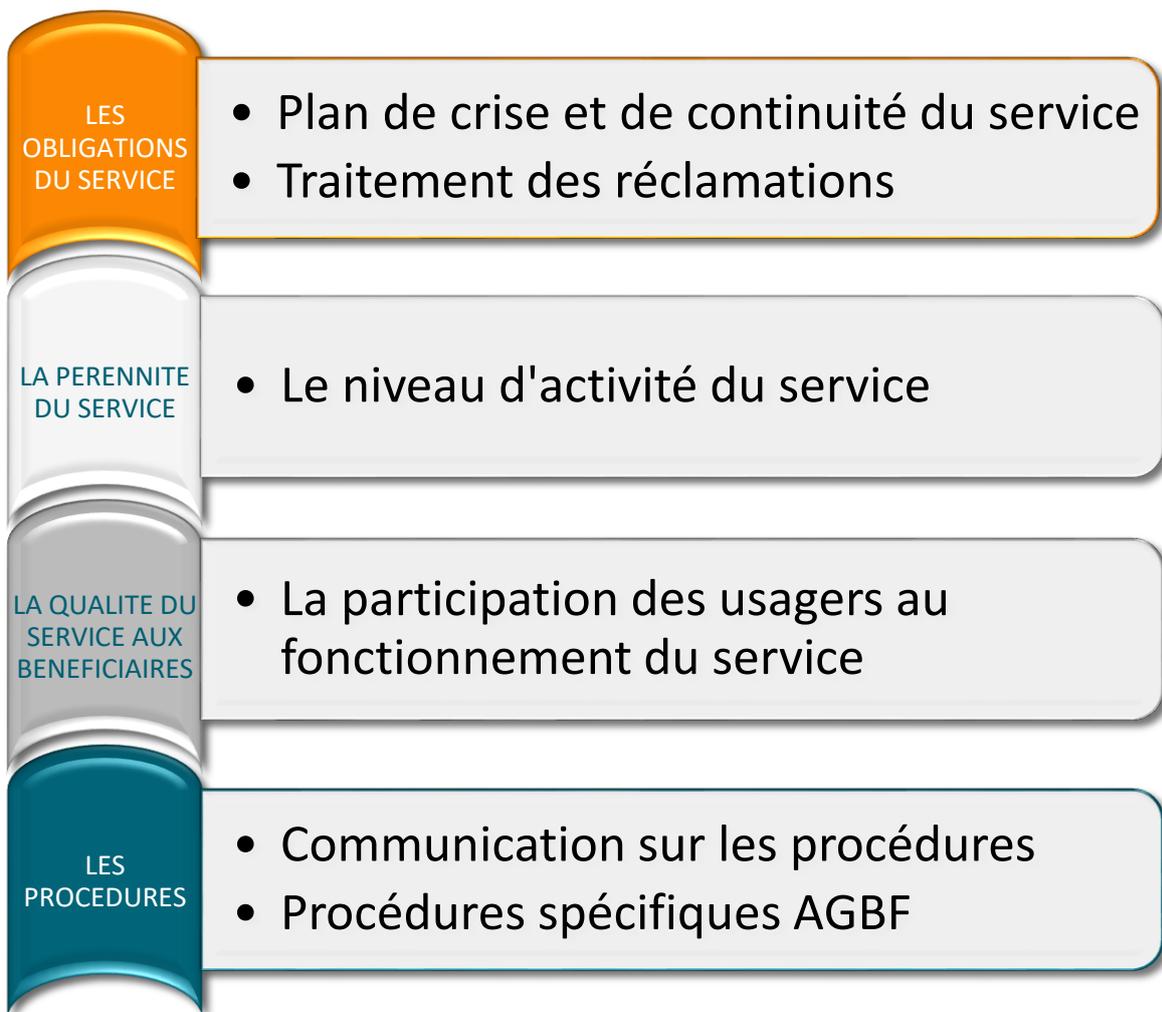
CONSTATS SOULEVES PAR LE PERSONNEL

- Il y a une faible participation de la part des usagers dans les processus d'analyse et d'amélioration du fonctionnement du service
- La communication des procédures interne est compliquée, notamment par le fait qu'elles soient principalement destinées aux services MJPM.

CONSTATS DE LA DIRECTION

- Après quelques années de baisse, l'activité a commencé à remonter depuis 2022. L'instabilité et l'imprévisibilité de l'activité rendent les projections pour le service compliquées.

A partir de ces constats, le choix est fait de prioriser :



AXES DE TRAVAIL ET PLAN D'ACTION

Axe 1 : Le plan de crise

- Différents facteurs peuvent mettre en péril la continuité du service (absence de personnel, problèmes techniques, perturbations climatiques ou sociales...).
- Un plan précis peut servir de guide pour faire face aux situations de crise

Axe 2 : Le traitement des réclamations

- Des usagers du service et personnes extérieures à l'association peuvent exprimer leur mécontentement concernant la qualité du travail du service.
- Une procédure existe pour le traitement des réclamations mais n'est pas correctement appliquée car trop complexe. Elle doit être révisée.

Axe 3 : Le niveau d'activité du service

- L'activité du service est fluctuante et imprévisible, ayant fortement baissé pendant quelques années et connu une hausse dernièrement.
- Il est nécessaire de pouvoir prévoir à moyen terme le niveau d'activité et prévoir les moyens adaptés pour y faire face.

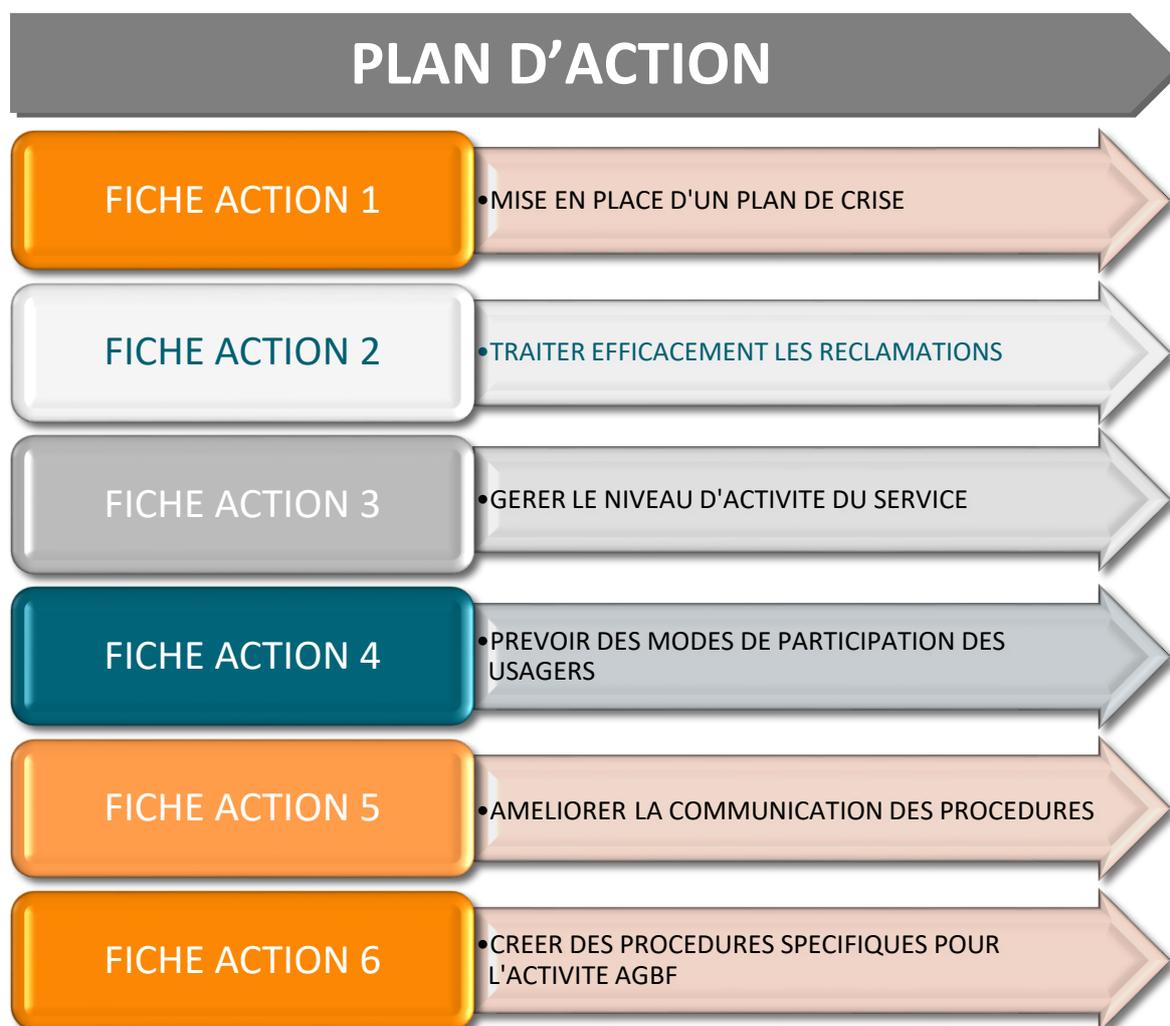
Axe 4 : La participation des usagers au fonctionnement du service

- Les bénéficiaires de la mesure sont géographiquement dispersés sur le département, ce qui complique la tâche des les rassembler.
- Des modes de participation peuvent être envisagés qui tiennent compte des contraintes.

Axe 5 : Les procédures

- Il existe un nombre important de procédures de fonctionnement dont beaucoup ne concernent pas le service AGBF mais aucune spécifique au service.
- Une réflexion peut être menée sur les besoins spécifiques du service et une communication adaptée qui évite de polluer les professionnels avec une quantité importante d'informations qui ne les concernent pas.

Les cinq axes retenus sont déclinés sous forme de fiches action



Contexte : L'association ne dispose actuellement d'aucun plan de crise pour faire face aux situations d'urgence. Cette absence représente un risque majeur pour la continuité des activités et la sécurité des membres et des bénéficiaires. Il est donc impératif de développer un plan de crise structuré et efficace.

Objectifs	Élaborer un plan de crise détaillé et opérationnel pour l'association, en s'appuyant sur des études documentaires, des analyses réglementaires, et l'examen de plans de crise existants, notamment celui de MSA Services.
Groupe projet chargé de l'action	<ul style="list-style-type: none"> ● Encadrement ● Représentants des différents corps de métier ● Représentants MSA Services (RH, informatique, MGI)
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> ● Directeur de l'association
Personnes / services / organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> ● Tous les membres de l'association ● Les bénéficiaires ● Partenaires externes
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ● Formation du groupe de travail ● Études documentaires et analyses des textes réglementaires ● Examen de plans de crise existants ● Rédaction du plan de crise (<i>avec identification des risques potentiels, structures de gestion de crise (rôles et responsabilités de chacun), plan de continuité des activités, procédures de retour à la normale</i>). ● Organisation de sessions de sensibilisation ; création de supports de communication.
Échéancier	2 ^{ème} semestre 2025
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ● Validation d'un plan de crise

Contexte : L'association a une obligation d'enregistrer et traiter les réclamations qui peuvent être faites. Ceci dans un souci de qualité de service aux usagers et d'amélioration continue.

La procédure de traitement des réclamations existante (de 2016) est difficile à appliquer. La définition de ce qui constitue une réclamation est trop large. Le suivi d'une réclamation et son enregistrement comporte trop d'étapes et devient chronophage.

Objectifs	Définir et mettre en place un processus efficace de traitement des réclamations au sein de l'association
Groupe projet chargé de l'action	<ul style="list-style-type: none"> ● Encadrement ● Référente qualité ● Représentant du personnel ● Professionnels du service
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> ● Directeur de l'association
Personnes / services / organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> ● L'ensemble des professionnels de l'association ● Usagers de l'association
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ● Formation d'un groupe de travail ● Définition de ce qui constitue une réclamation ● Analyse des difficultés concernant la procédure actuelle ● Révision du processus existant ● Mise en place d'un système fonctionnel de traçabilité, de suivi et d'analyse des réclamations.
Échéancier	➤ 1 ^{er} semestre 2027
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ● Existence de réclamations enregistrées ● Traçabilité des étapes de suivi en concordance avec chaque réclamation

Contexte : L'activité du service est fluctuante, étant liée aux décisions des juges de enfants, elles-mêmes liées aux saisines. La pérennité du service ainsi que son organisation dépendent d'une certaine prévisibilité.

Objectifs	<p>Assurer au minimum un maintien du nombre de mesures exercées et de préférence une progression constante.</p> <p>Planifier les besoins, notamment en matière de ressources humaines et de répartition des mesures.</p> <p>Définir des points d'équilibre entre le taux d'activité et le budget.</p>
Groupe projet chargé de l'action	<ul style="list-style-type: none"> ● Directeur de l'association ● Responsable du service AGBF
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable du service AGBF
Personnes / services / organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> ● Personnel du service ● Financeurs ● Juges des enfants ● Services de protection de l'enfance
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaborer un plan de communication et de promotion du service pour assurer une action continue ● Etablir des seuils d'activité pour le redéploiement des moyens humains (secteurs) ● Définir une méthode de communication pour tenir le personnel informé de la situation et des conséquences sur le travail.
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> ● 1^{er} semestre 2025
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ● Tableaux de suivi (activité, secteurs) ● Outils de suivi précis sur l'origine des mesures



Fiche action n°4
Prévoir les modes de participation des usagers

Contexte : Tout service du secteur social et médico-social doit prévoir des moyens de participation de ses usagers au fonctionnement du service. Pour des services de milieu ouvert ceci s'avère compliqué en raison de la dispersion géographique et le faible taux de retour à des questionnaires de satisfaction.

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ● Créer des modes de participation pertinents en tenant compte des spécificités des bénéficiaires du service. ● Se servir de cette participation comme base d'amélioration de la qualité de service.
Groupe projet chargé de l'action	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable du service ● Personnel du service ● Référente qualité
Personnes / services/ organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> ● Personnel du service AGBF ● Service comptabilité ● Référente qualité ● Familles bénéficiaires d'une mesure d'AGBF ● Services partenaires
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ● Réunions d'un groupe de réflexion sur les modes de participation possibles ● Création d'outils ou guides selon les modes adoptés ● Information aux familles
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> ● 1^{er} semestre 2026
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ● Mise en application de modes de participation ● Poursuite de ces modes dans le temps ● Taux de réponse des usagers ● Outil de recensement des propositions émanant des familles

Contexte : L'association crée nécessairement un nombre important de procédures de fonctionnement en lien avec la complexité de ses missions, le besoin d'harmoniser les pratiques et de sécuriser des actes. Le service AGBF doit parfois appliquer des procédures qui sont conçues pour les services MJPM et moins adaptés au fonctionnement du service AGBF. Par ailleurs, le personnel du service AGBF est destinataire d'un nombre important d'informations qui ne le concerne pas.

Objectifs	<p>Améliorer la qualité de l'information sur les procédures destinée au personnel du service AGBF</p> <p>Cibler plus précisément des informations à destination du service</p>
Groupe projet chargé de l'action	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable du service AGBF ● Référente qualité ● Personnel du service AGBF
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> ● Directeur de l'association
Personnes / services / organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> ● Service AGBF ● Référente qualité ● Services transversaux ● COPIL
Moyens à mettre en œuvre	<p>Etude en groupe des problèmes rencontrés et réflexion sur les possibles solutions</p> <p>Mode d'emploi spécifique concernant la diffusion des procédures pour le service AGBF</p> <p>Création d'un outil pédagogique pour faciliter l'appropriation des procédures</p>
Echéancier	<ul style="list-style-type: none"> ● 1^{er} semestre 2027
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ● Retours du personnel du service AGBF

Contexte : Un protocole d'intervention en AGBF existe depuis la création du service. Ce protocole n'a pas été décliné sous forme de procédures distinctes qui détaillent les différents actes. Le service AGBF doit parfois appliquer des procédures qui sont conçues pour les services MJPM et moins adaptés au fonctionnement du service AGBF.

Objectifs	<p>Définir les actes spécifiques au service qui nécessitent l'écriture de procédures.</p> <p>Créer des procédures qui guident et sécurisent l'intervention.</p>
Groupe projet chargé de l'action	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable du service AGBF ● Référente qualité ● Personnel du service AGBF
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> ● Directeur de l'association
Personnes / services / organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> ● Service AGBF ● Référente qualité ● Services transversaux ● COPIL
Moyens à mettre en œuvre	<p>Analyse des différentes actions entreprises dans le cadre de l'exercice d'une mesure d'AGBF pouvant constituer une procédure.</p> <p>Elaboration de procédures à intégrer dans une cartographie spécifique pour le service AGBF.</p>
Echéancier	<ul style="list-style-type: none"> ● 1^{er} semestre 2028
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ● Existence d'une cartographie des procédures AGBF ● Validation de procédures par le COPIL

CALENDRIER DES ACTIONS

	ANNEE SEMESTRE	2025		2026		2027		2028	
		1	2	1	2	1	2	1	2
ACTION 1 PLAN DE CRISE									
ACTION 2 RECLAMATIONS									
ACTION 3 NIVEAU D'ACTIVITE									
ACTION 4 PARTICIPATION DES USAGERS									
ACTION 5 COMMUNICATION PROCEDURES									
ACTION 6 PROCEDURES SPECIFIQUES									