

Historique

Les Udaf (Unions Départementales des Associations Familiales) sont des institutions érigées par le code de l'action sociale et des familles. Reconnues d'utilité publique par l'ordonnance du 3 mars 1945, modifiée le 11 juillet 1975, les Udaf fonctionnent sur le mode associatif selon la loi de 1901 et sont présentes dans tous les départements de France. Chaque Udaf est rattachée à l'Unaf (Union Nationale des Associations Familiales) située à Paris.

L'Udaf de l'Essonne, basée à Evry, regroupe environ 60 associations et fédérations familiales et emploie 110 salariés.

Missions

Les Udaf sont habilitées à exercer plusieurs missions spécifiques à savoir :

- ✓ « ...Donner leur avis aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial et proposer des mesures adaptées aux intérêts moraux et matériels des familles »,
- ✓ « ...Représenter officiellement auprès des pouvoirs publics les intérêts moraux et matériels de l'ensemble des familles... »,
- ✓ « ...gérer et créer tout service d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estimeront devoir lui confier la charge »,
- ✓ « ...exercer, devant toutes les juridictions, (...), l'action civile relative à la défense des intérêts moraux et matériels des familles... ».

Fonctionnement

- **L'Assemblée Générale** : Composée de représentants des associations et des fédérations familiales, elle définit, oriente et contrôle les actions de l'Udaf.
- **Le Conseil d'Administration** : Composé des membres élus lors de l'Assemblée Générale, il est chargé d'assurer le bon fonctionnement de l'association et l'application des décisions prises lors des AG.
- **Le Bureau** : Elu pour 2 ans par le Conseil d'Administration, il détient le pouvoir décisionnel de l'association et veille au respect des règles de fonctionnement de l'Udaf.
- **La Direction** : Mandaté par le Conseil d'Administration, le directeur assure au quotidien la gestion de l'ensemble des activités de l'Udaf.

L'Udaf de l'Essonne est certifié ISO 9001 depuis 2005 par Intertek pour ses 3 principales missions :

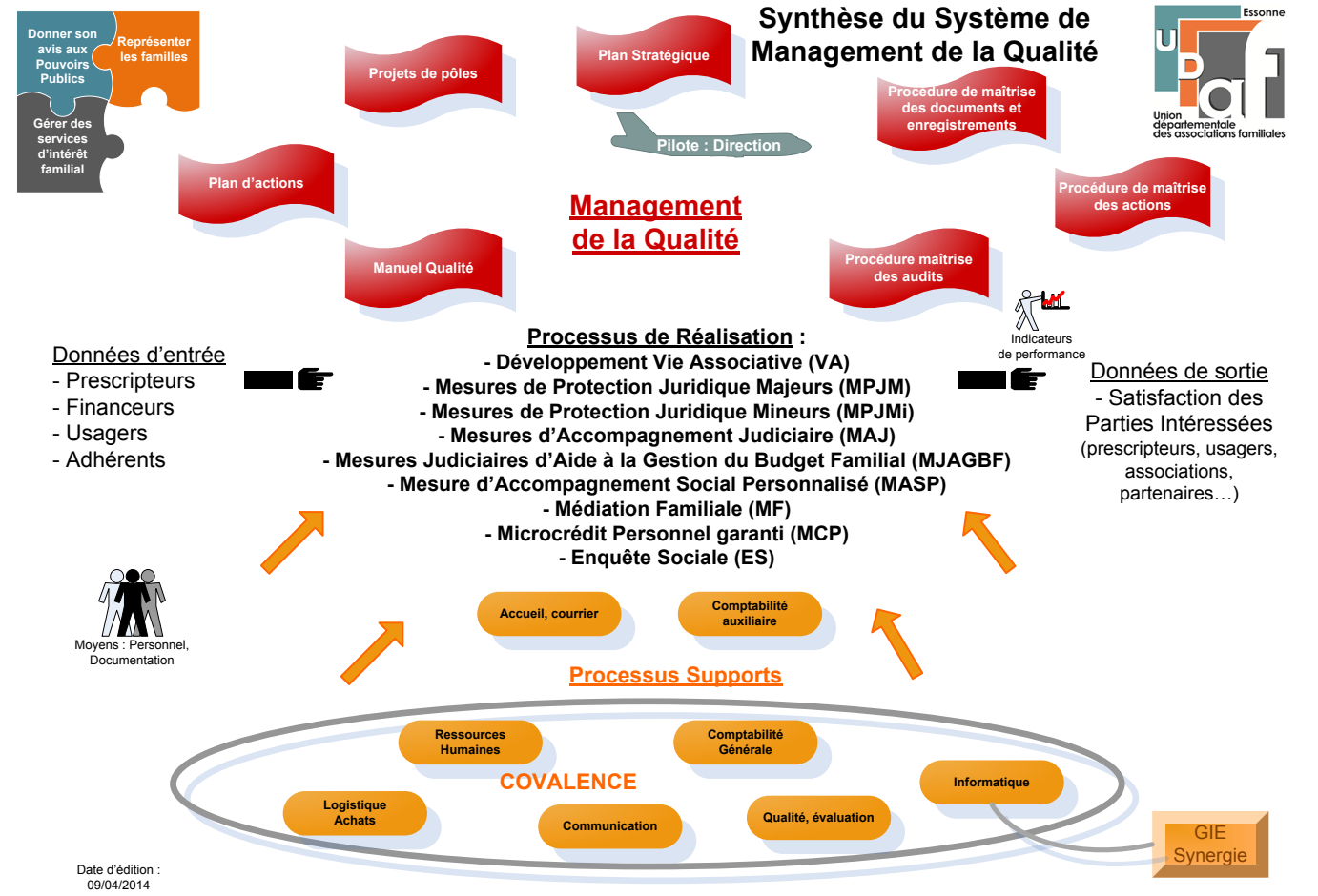
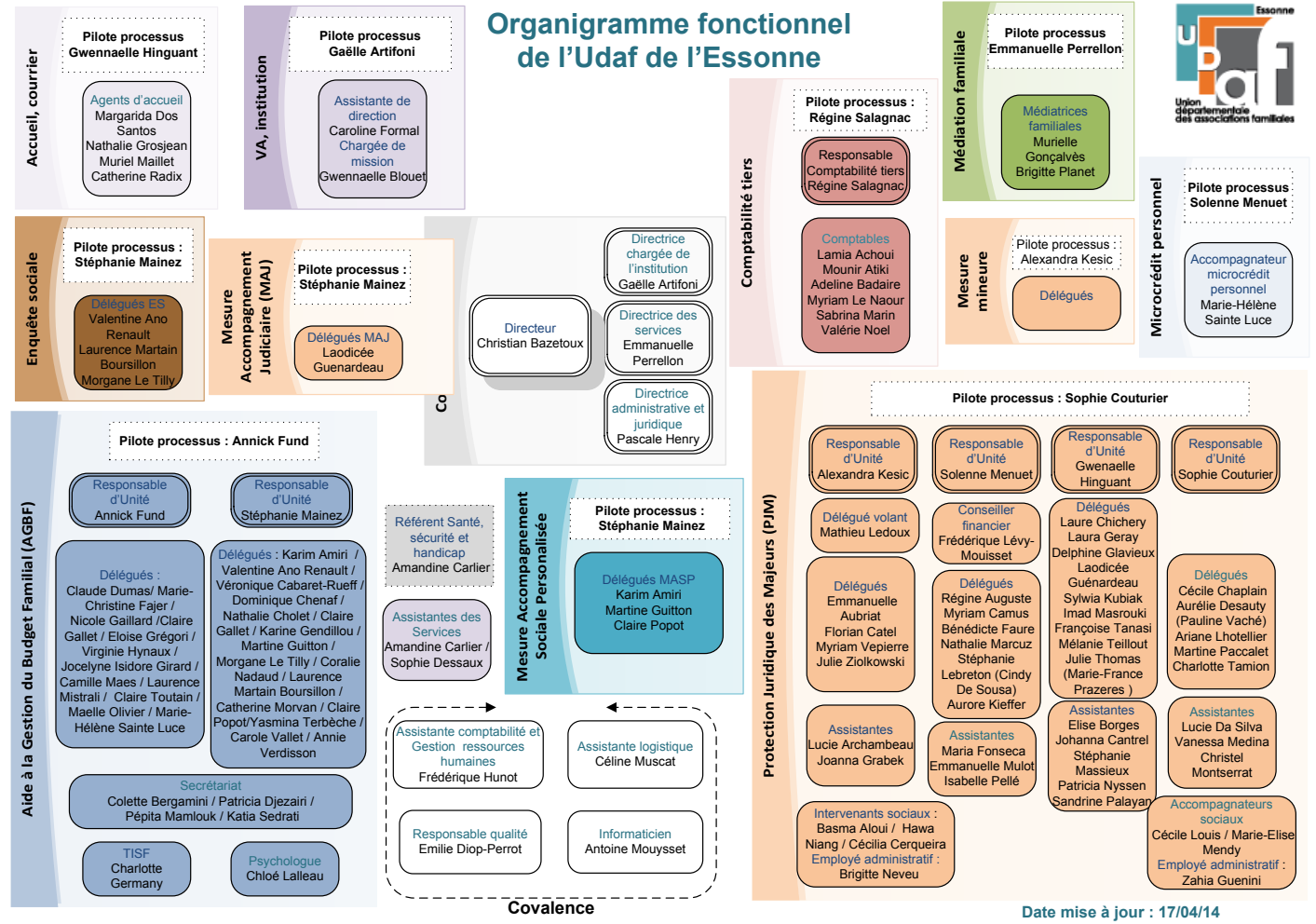
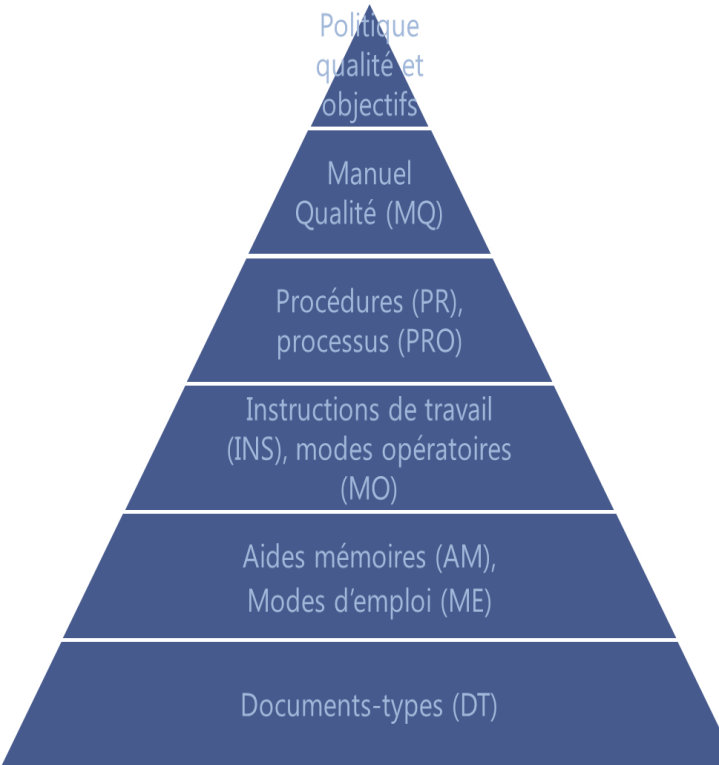
- ♦ Donner son avis aux Pouvoirs Publics,
- ♦ Représenter officiellement auprès des Pouvoirs Publics l'ensemble des familles,
- ♦ Gérer tout service d'intérêt familial.

Exclusion : Dans la mesure où l'Udaf de l'Essonne ne réalise aucune recherche et développement de produits, nous avons exclu ce chapitre (7.3 de la Norme ISO 9001) de notre Système de Management de la Qualité.

La dynamique de la démarche incite à un mode de fonctionnement participatif, notamment par la mise en place et le suivi :

- ♦ De groupes de travail thématiques qui permettent aux salariés de proposer l'évolution de leurs pratiques.
- ♦ De commissions de bénévoles, auxquelles participent des membres de l'encadrement ou des équipes.
- ♦ De comités des usagers (familles, majeurs et proches) pour les associer au fonctionnement de la structure.
- ♦ De questionnaires de satisfaction en interne et en externe (usagers, tribunaux...).
- ♦ De fiches d'amélioration, sources de progrès.
- ♦ D'un circuit de traitement des réclamations et satisfactions formalisé.
- ♦ D'audits internes relatifs à l'ensemble des processus, réalisés par des salariés volontaires formés.
- ♦ De revues de direction, véritable outil de management permettant une évolution permanente des processus.

Les salariés peuvent s'appuyer sur un système documentaire structuré et sont force de proposition pour l'améliorer et le mettre à jour.



Date d'édition : 09/04/2014

Processus de réalisation

Développement de la vie associative

60 associations et fédérations

Ce service a pour mission de représenter les familles du département en recherchant de nouvelles associations pour diversifier le réseau. Il est également un facilitateur d'échanges par l'organisation de rencontres, l'animation du réseau et les conseils qu'il apporte aux structures adhérentes.

Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF) (plus de 500 familles accompagnées)

Mandaté par le juge des enfants, ce service a pour mission essentielle la protection de l'enfance et l'accompagnement économique et social de familles en difficultés (sociales, économiques, environnementales ou familiales).

Plusieurs professionnels sont présents pour ces familles : délégués aux prestations familiales, secrétaires et selon les difficultés rencontrées, la psychologue et la technicienne d'intervention sociale et familiale peuvent également intervenir.

Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) (40 mesures)

La Masp est une mesure administrative d'accompagnement social global dont le fondement est l'aide à la gestion des prestations sociales de personnes majeures dont la santé, la sécurité ou l'autonomie sociale sont menacées par les difficultés qu'elles éprouvent à gérer ses ressources.

Le Conseil Général a délégué la gestion de ces mesures à l'Udaf de l'Essonne depuis novembre 2009.

Enquête sociale (ES)

Une enquête sociale est une mesure d'investigation demandée par un juge afin d'envisager une décision judiciaire la plus adaptée à une situation délicate, dégradée ou de conflits.

Médiation Familiale (MF)

La médiation familiale est un lieu de parole et d'écoute qui aide à dépasser une situation de conflits, à rétablir la communication et restaurer le dialogue afin d'envisager concrètement l'avenir en respectant les besoins et intérêts de chacun. Le médiateur familial, neutre, est indépendant de la justice et est soumis à un code de déontologie.

Microcrédit Personnel garanti (MCP)

Le microcrédit social est un prêt bancaire avec taux d'intérêt proposé par le fonds de cohésion social à des personnes en situation financière difficile et exclues des circuits bancaires. Il leur permet de financer un projet d'insertion sociale et professionnelle.

L'accompagnatrice-formatrice de l'Udaf assure tout au long de cette démarche, un suivi personnalisé et des recommandations budgétaires.



Mesures de Protection Juridiques des Mineurs (MPJMi) :

Mandatés par le juge des tutelles mineurs, ce service prend en charge une vingtaine de mineurs afin d'exécuter une ou plusieurs missions fixées dans l'ordonnance, relatives généralement à la défense de ses droits spécifiques (droit patrimonial le plus souvent) ou à la gestion de fonds lui revenant durant sa minorité.

Mesures de protection juridique des majeurs (PJM) :

Mandaté par le Juge des tutelles, ce service accompagne environ 1700 majeurs et a pour mission de les protéger et de gérer leurs ressources en donnant priorité aux dépenses inhérentes à leurs besoins fondamentaux par le biais de mesures judiciaires.

Différents niveaux de protection peuvent être instaurés :

Sauvegarde de Justice avec désignation d'un mandataire spécial

Mesure prononcée pour toute personne ayant besoin d'une protection temporaire ou ayant besoin d'être représentée provisoirement pour l'accomplissement de certains actes précis. La personne bénéficiant d'une sauvegarde de justice conserve tous ses droits, sauf ceux transférés au mandataire nommé pour effectuer des actes particuliers. Cette mesure de protection permet de contester ultérieurement tout acte passé pendant cette période qui nuirait aux intérêts de cette personne.

Curatelle

Mesure renouvelable, simple ou renforcée, destinée à protéger une personne majeure et, tout ou partie de son patrimoine, si elle n'est plus en état de veiller sur ses propres intérêts. Dans ce contexte, un délégué gère ses ressources (curatelle renforcée) et l'assiste pour effectuer les actes de la vie civile.

Tutelle

Mesure renouvelable qui permet au délégué de percevoir et de gérer les ressources de la personne protégée, de la représenter dans tous les actes de la vie civile et d'accomplir, seul, les actes de gestion courante.

Mesures d'Accompagnement Judiciaire (MAJ)

Mesure renouvelable exercée par un délégué visant à apporter une aide à la gestion des prestations sociales de personne majeure dont la santé, la sécurité ou l'autonomie sont menacées par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources.

Depuis 2009, la MAJ ne peut être prononcée qu'après un échec de la Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP).

Processus supports internes

Accueil-courrier-standard

Il s'agit du premier lien, pour les usagers et partenaires, avec les services de l'Udaf. Un accueil physique et téléphonique est assuré chaque jour.

La gestion du courrier est également effectuée au quotidien pour permettre le bon fonctionnement des services.

Comptabilité auxiliaire

Ce service assure pour les services Juridique et Social, l'enregistrement des comptes, les paiements des dépenses et la mise à jour des comptes.

Il garantit la plus grande transparence dans la gestion des ressources, des dépenses et du patrimoine des usagers.



Processus supports mutualisés

La coopération est un mode de fonctionnement adopté depuis plusieurs années par l'Udaf de l'Essonne. Elle a en effet choisi d'externaliser certaines de ses compétences pour valoriser une expertise et une spécification de ces processus supports.

Une dynamique de progrès est également mise en avant dans ces groupements de coopération qui adaptent et développent leurs outils et méthodes selon les besoins des membres adhérents.

Covalence

L'Udaf de l'Essonne a choisi d'adhérer au groupement de coopération Covalence depuis le 1er Janvier 2009 pour l'accompagnement de la gestion de certains processus support :

- ◆ Ressources Humaines,
- ◆ Comptabilité générale, Achats,
- ◆ Logistique, Informatique,
- ◆ Management de la Qualité, Evaluation,
- ◆ Communication.



Synergie

L'adhésion au Groupement d'Intérêt Economique (GIE) Synergie permet la gestion du développement et de la maintenance informatique du logiciel métier dédié.



Manuel Qualité Udaf de l'Essonne



Udaf de l'Essonne
315 Square des Champs Elysées
BP 107 Courcouronnes
91 004 Evry Cedex
Téléphone : 01 60 91 30 30
Télécopie : 01 60 77 31 52
Internet : <http://www.udaf91.fr/>

