



PROJET D'ETABLISSEMENT



2022 - 2026

Table des matières

PREAMBULE.....	3
La volonté de partager <i>des valeurs communes</i>	5
Les bonnes <i>pratiques communes</i>	6
Le projet stratégique responsable, structurant, <i>reflet d'engagement de qualité</i>	7
METHODOLOGIE.....	7
VERBATIM « Les <i>points forts</i> de l'UDAF 51 » :	8
VERBATIM « Les <i>points d'amélioration</i> » :	8
SIX axes structurants autour des missions de l'UDAF de la Marne	9
Axe 1 - Rendre <i>visible</i> et renforcer <i>l'identité</i> de l'institution dans sa position de référente départementale en matière de politique familiale	10
Axe 2 - <i>Conforter l'ouverture et l'influence de l'association</i> sur son territoire, notamment en développant et en consolidant <i>son réseau et ses partenariats</i>	11
Axe 3 - Développer <i>l'expertise et l'innovation</i> sur le territoire par la mise en place de projets / services répondant aux besoins sociaux actuels	13
Axe 4 - Resserrer les liens entre bénévoles et professionnels, entre professionnels et entre bénévoles pour mieux faire entendre la voix des familles auprès des politiques publiques...	16
Axe 5 - Renforcer le fonctionnement interne pour développer une culture partagée de la stratégie de développement de l'UDAF	17
Axe 6 - S'engager dans une politique RSE (Responsabilité sociétale des entreprises)	20
L'OFFRE AUX FAMILLES DES UDAF – CARTOGRAPHIE DES CHAMPS COUVERTS PAR L'UDAF DE LA MARNE en juillet 2022	21
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	22
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE MAJEURE PROTEGEE	25
CHARTRE MANAGEMENT RESPONSABLE - UDAF 51	28
CHARTRE « COMMENT BIEN COMMUNIQUER »	31



PREAMBULE

Le projet d'établissement est un *document SOCLE institutionnel*, qui vient faire le lien entre le projet associatif et les différents projets de pôle, de service et/ou de fonctionnement. Il explicite les valeurs et les principes qui guident tous les services et font sens à l'action menée par ceux-ci.

Le projet d'établissement est un *outil de pilotage* indispensable pour la bonne conduite des missions confiées à l'association par l'état et les collectivités territoriales.

En cohérence avec le Projet Associatif, il *définit la politique générale de l'association*. Il se veut compatible avec le Schéma Départemental de l'enfance et la famille et les politiques régionales et nationales en la matière.

Il prévoit les projets de développement, les programmes d'investissement, les moyens (humains et matériels) nécessaires à la mise en œuvre des axes stratégiques identifiés, les actions de coopérations – partenariats...

La conception du projet d'établissement repose sur *une réflexion interne et partagée par les professionnels de l'institution*. Il peut comporter différents volets en fonction de la nature des activités et des besoins de l'association. Cependant, certains volets sont incontournables pour la définition des objectifs au regard des besoins sociaux dans un territoire donné.



Un volet *stratégique*, permettant d'identifier et de communiquer sur les axes stratégiques retenus pour les cinq années à venir ; ces axes stratégiques font l'objet d'une déclinaison en objectifs et en fiches actions pour s'assurer de leur mise en œuvre au quotidien,



Un volet *social* : ressources humaines, qualité de vie au travail, risques professionnels, objectifs de formation continue... sont des briques essentielles qu'il convient d'afficher dans le cadre notamment du climat social de la structure,



Un volet *qualité*, sur la base des évaluations internes et externes, qui permet d'apporter également des indicateurs et tableaux de bord pour un pilotage stratégique et maîtrisé,



Un volet *financier*,



Un volet *communication*,



Un volet *système d'information* (schéma directeur du SI),



Un volet *développement durable et environnemental*, si l'association souhaite s'intégrer dans une démarche écologique et en faire la preuve.



Le *projet institutionnel stratégique 2015 – 2020* présentait les axes stratégiques suivants :

- ✓ Développer la vie associative de l'Union Départementale de la Marne,
- ✓ La représentation familiale,
- ✓ Défendre les intérêts des familles,
- ✓ Gérer les Services.



Construire un << **NOUVEAU** >> *projet d'établissement innovant, collectif et agile* était le défi que l'association souhaitait relever pour inventer ensemble l'UDAF de demain.

Ce nouveau projet d'établissement constitue *une feuille de route pour les cinq prochaines années*, qu'il soit tourné vers l'avenir et ouvert sur la ville, capable de répondre et de s'adapter aux besoins de la population du territoire.

Ce projet d'établissement et ses axes stratégiques laissent *une place centrale à l'usager*, en s'appuyant sur le dynamisme des associations, des représentants des usagers et leur participation active tout au long de la démarche. Il associe également les partenaires du territoire et les professionnels œuvrant au quotidien dans l'intérêt des familles et dans le respect de leurs droits.

Ainsi, le projet d'établissement se veut être issu d'une *démarche agile*, afin qu'il puisse être une colonne vertébrale pour les équipes, permettant de laisser de la place à l'évolution des besoins sociaux dans les cinq ans, de l'environnement national et régional et de permettre des déclinaisons concrètes par les équipes dans le cadre d'une gouvernance renouvelée.



Dans la continuité du travail collectif mené sur les valeurs communes de l'UDAF de la Marne, une réflexion est en cours concernant la définition / l'utilisation d'un slogan comme :

- . outil de communication en interne, fédérateur et porteur de valeurs partagées,
- . outil permettant d'avancer sur les questions identitaires,
- . outil de communication en externe, via un dynamisme visuel, facilitant le repérage et l'identification de l'UDAF sur son territoire.



Le présent projet d'établissement a été *validé par le conseil d'administration* de l'UDAF le 10 octobre 2022



La volonté de partager des valeurs communes

Les valeurs retenues dans le projet d'établissement de l'UDAF de la Marne représentent une *convergence d'aspiration entre les usagers, bénéficiaires des accompagnements et services en place* et les professionnels de terrain.



Quatre valeurs fondatrices inscrites dans le projet institutionnel stratégique 2015 – 2020 :

- La **famille**, *lieu de transmission* : premier espace d'éducation, de communication et d'apprentissage,
- La **famille**, *lieu d'amour sans condition* (valeurs intemporelles) : respect, solidarité, responsabilité, tolérance et ouverture aux autres,
- La **famille** sous ses *différentes composantes* : une représentation de toutes les familles sans conditions et prenant en compte l'évolution de la famille (monoparentale...),
- La **famille**, *lieu de toutes les solidarités* : développement durable.



Pour lesquelles un travail de réflexion a été initié en juillet 2022, avec la volonté d'enrichir et de partager de **nouvelles valeurs communes** et de les afficher :

Ces valeurs sont :

- ✓ *l'accompagnement des familles et personnes vulnérables,*
- ✓ *la solidarité active,*
- ✓ *la protection,*
- ✓ *la bientraitance,*
- ✓ *l'équité,*
- ✓ *un pas vers les autres sans discrimination,*
- ✓ *l'empathie,*
- ✓ *l'éthique,*
- ✓ *l'intégrité,*
- ✓ *l'engagement par l'innovation,*



Les bonnes pratiques communes

L'intervention auprès des usagers est effectuée par des professionnels compétents et formés. En référence à l'esprit de la loi du 2 janvier 2002 sur le droit des usagers, elle implique qu'ils soient toujours à la recherche d'une éthique et d'une posture professionnelle adaptées à chacune des personnes.

L'UDAF de la Marne se réfère ainsi aux recommandations sur les bonnes pratiques professionnelles de l'HAS (Haute Autorité en Santé – anciennement ANESMS - Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des Services Sociaux et Médicaux Sociaux).

L'ETHIQUE

L'Éthique est une philosophie de l'action, qui propose des éléments pour faciliter un choix éclairé et responsable. La réflexion éthique émerge d'un questionnement issu des tensions entre les différentes exigences, des contradictions entre les contraintes institutionnelles, les valeurs et les intérêts divergents, auxquels les professionnels et/ou bénévoles peuvent être soumis. L'éthique ne donne pas de réponse « universelle », elle exprime la nécessité de repères pour la conduite des actions.

LA DEONTOLOGIE

Le terme « déontologie », désigne la science de ce qu'il faut faire, au sens du devoir. La déontologie prend la forme prescriptive, « réglementaire » et non pas interrogative et réflexive comme l'éthique. La déontologie est l'ensemble des règles propres à une profession, destiné à en organiser la pratique selon des normes, pour le bien des usagers et des professions elles-mêmes.

LA CONFIDENTIALITE ET LE PARTAGE D'INFORMATION

Dans une association qui a accès à la vie privée et à l'intimité des personnes, la confidentialité est particulièrement essentielle, pour l'ensemble des services. L'importance du partage d'informations et de la confidentialité est rappelée dans la charte L'article L311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles dispose que soient assurés à toute personne prise en charge « le respect de sa vie privée et de son intimité et la confidentialité des informations la concernant ». Par ailleurs, l'UDAF veille à ce que les consignes de la Cnil soient respectées.

Annexes au Volet Stratégique :



Charte des droits et libertés de la personne accueillie



Charte des droits et libertés du Majeur Protégé



Chartes « Bien communiquer et Management Responsable »



Le projet stratégique responsable, structurant, *reflet d'engagement de qualité*

METHODOLOGIE

La démarche initiée en juin 2022 a été pilotée conjointement par le directeur général, le président de l'association et l'ensemble des directeurs de pôle (pôles métiers et transversaux), aidés par la présence en stage durant deux mois d'une stagiaire Elève Directeur des Etablissements Sanitaires, Sociaux et Médico-Sociaux en cours de formation à l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique (EHESP) de Rennes.

La mission de stage avait *prioritairement* pour objet d'accompagner l'UDAF 51 dans la *rédaction d'un volet stratégique* intégrant le projet d'établissement. Plusieurs phases ont été nécessaires, pour mener à bien le projet :

- 1 **Phase 1** : Prise de connaissance du fonctionnement de l'association et des acteurs œuvrant dans le cadre des missions dévolues à cette institution
- 2 **Phase 2** : recueillir et prendre en compte des données territoriales = diagnostic territorial et diagnostic *Données chiffrées*,
 - Rencontre avec les administrateurs et directeurs de pôle, voire usagers selon les besoins,
 - Lecture de documents institutionnels,
 - Analyse des partenariats (conventions) et associations,
 - Captation des besoins de la société à travers le schéma départemental et le contexte local, régional et national (lien avec les politiques publiques)
- 3 **Phase 3** : élaborer un cahier des charges en réponse à la commande de stage
- 4 **Phase 4** : Définition des axes stratégiques → formalisation d'un volet stratégique (livrable)
- 5 **Phase 5** : validation par la direction et le conseil d'administration du volet stratégique.

L'UDAF doit *être reconnue comme un acteur incontournable de la question familiale* et de l'accompagnement des personnes vulnérables. Cette légitimité se traduit notamment par la bonne connaissance de la situation des familles et des besoins du territoire (rôle d'observatoire des réalités familiales).

Pour parvenir à ce niveau de reconnaissance, l'UDAF de la Marne doit développer sa *capacité à communiquer sur ces questions et à proposer des réponses en termes de services*, en tenant compte de la mouvance des besoins sociaux et des évolutions du schéma familial.





VERBATIM « Les *points forts* de l'UDAF 51 » ⁽¹⁾

- « Notre liberté d'agir dans le travail ; les salariés peuvent être force de propositions et échanger sur tout »
- « Une direction ouverte au dialogue, dans les discussions »
- « Le travail des équipes, investissement de fond dans leur métier (professionnel et personnel) »
- « Convivialité »
- « La sécurité dans l'exercice de ses fonctions »
- « Une association dynamique et innovante, qui ne reste pas sur ses acquis, qui semble être toujours en mouvement »
- « Son expertise « métiers » notamment dans les services proposés aux usagers et la réponse aux besoins »
- « Les finances de l'association »
- « la chance d'avoir un monopole départemental »
- « Les services apportés à la population et en réponse aux besoins des usagers ; répondent à une vraie demande de détresse – « noblesse » ; Diversité des axes d'intervention = force ; multiplicité des réponses apportées »
- « De très belles personnes dans les professionnels – belle organisation même si les organisations et « Une association reconnue et présente sur le terrain »



VERBATIM « Les *points d'amélioration* » ⁽²⁾

- « Il serait intéressant d'avoir des retours d'expérience »
- « Attention à l'immobilisme, sortir de ce qu'on sait faire, innover »
- « Fédérer davantage les équipes : faire des points, les former, s'ouvrir vers l'extérieur... pour ne pas perdre de salariés »
- « Travailler sur la création d'une unicité des équipes par pôle et inter-pôle et en transversal »
- « Manque de procédures claires et/ou trop changeantes et pas systématiquement communiquées de façon uniforme et dans le même laps de temps à tous »
- « Inquiétude par rapport au turn-over, avoir du sang neuf mais faire attention à la fidélisation des professionnels »
- « Que les projets portés par l'association soient partagés sur tous les services ; renvoie à la notion de développement des services porté par le collectif ; ne pas être l'affaire d'une personne ou d'un service »
- « Faire grandir et murir l'UDAF dans ses méthodes de fonctionnement, ne pas se reposer sur l'UNAF mais prendre son envol territorial = maturité ; Apprendre à s'affranchir du cadre »
- « Avoir des formations en gestion de projet - démarche projet »
- « Une meilleure communication concernant les services, le réseau associatif, les projets »
- « La conduite et l'accompagnement aux changements pour les professionnels »



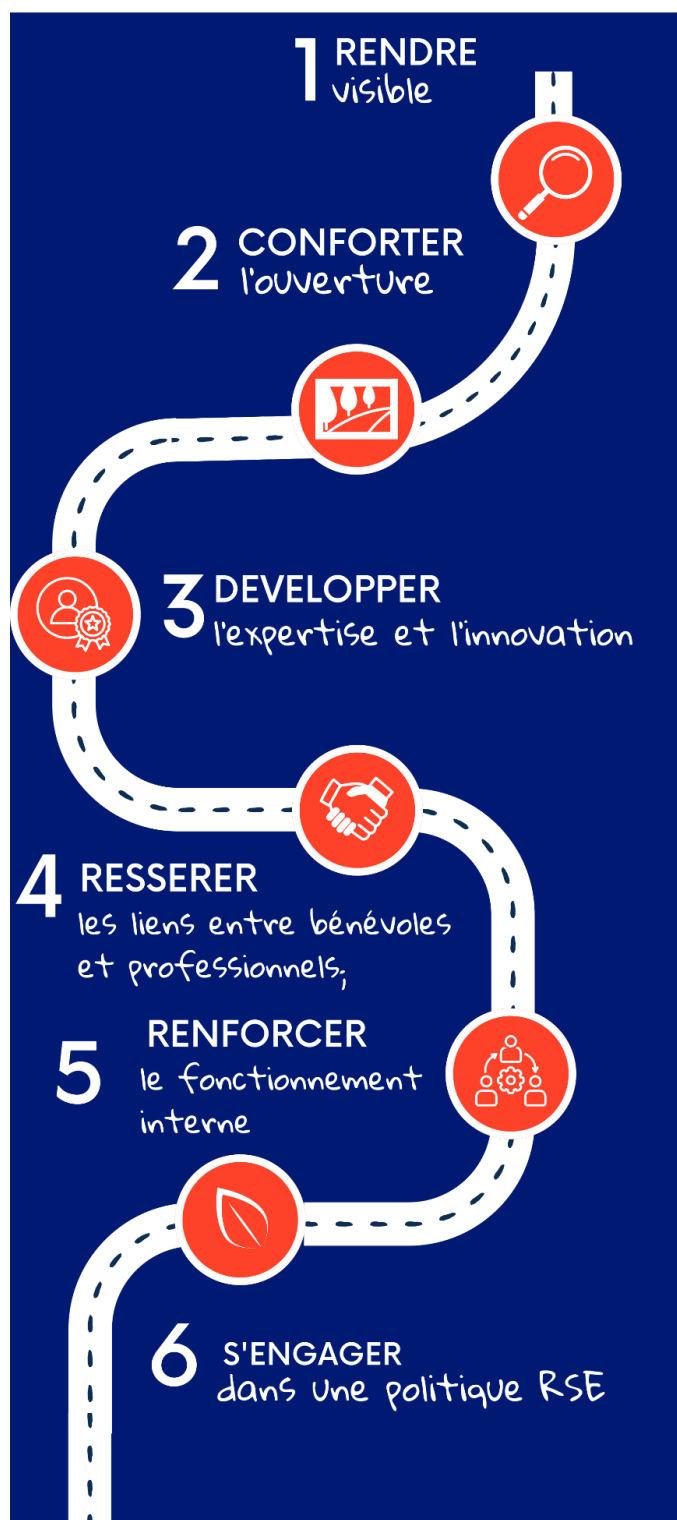
¹ Verbatim issus des entretiens réalisés dans le cadre du stage DESSMS - EHESP : formalisation des axes stratégiques du PE

² Verbatim issus des entretiens réalisés dans le cadre du stage DESSMS - EHESP : formalisation des axes stratégiques du PE
UDAF de la Marne

SIX axes *structurants* autour des missions de l'UDAF de la Marne



AXES STRATEGIQUES



Le projet d'établissement 2022 - 2026 repose sur 6 axes stratégiques, comme suit :



Axe 1 - Rendre *visible* et renforcer *l'identité* de l'institution dans sa position de référente départementale en matière de politique familiale



Objectif stratégique N°1 : En renforçant la *visibilité* de l'UDAF 51 (affirmer son identité, sa place et son expertise) auprès

- ✓ du réseau associatif et des partenaires,
- ✓ du Grand Public,

en s'appuyant sur des outils de communication modernisés et adaptés à l'ensemble des publics concernés.

Exemples de moyens et outils mobilisables :

- ✓ Lobbying,
- ✓ Utiliser le digital - réseaux sociaux ; articles dans la lettre de l'UNAF...
- ✓ Personnaliser du site internet avec un espace identitaire UDAF 51 ; les « News de l'UDAF »
- ...
- ✓ Solliciter la presse locale notamment sur les projets de développement ou sur les activités menées au long de l'année...



Objectif stratégique N°2 : En déployant une *politique de communication interne* auprès des professionnels autour de la dynamique et de la stratégie de développement de l'association (renforcer l'adhésion et la participation des salariés aux actions entreprises)

Exemples de moyens et outils mobilisables :

- ✓ Mettre en place de nouveaux outils de communication du type New Letter, journal interne pour partager davantage l'actualité et les projets de l'institution avec les professionnels, faire une présentation des métiers de chacun,
- ✓ Développer le portail Blue Kango comme portail Intranet
- ✓ Communiquer sur les documents institutionnels les plus importants : projet d'établissement, évaluation interne - externe, guide RH...



Objectif stratégique N°3 : En renforçant la *promotion des actions* de l'UDAF pour permettre une attractivité et une fidélisation des futurs professionnels

- **Promouvoir les actions et activités de l'UDAF** tout au long de l'année auprès des différents établissements de formation du département (collègues, lycées, enseignement supérieur...) et auprès des structures de santé (hôpitaux...)





Axe 2 - Conforter l'ouverture et l'influence de l'association sur son territoire, notamment en développant et en **consolidant son réseau et ses partenariats**



Objectif stratégique N°1 : En identifiant de *nouveaux partenariats* pour répondre aux nouveaux besoins sociaux de la population et réaffirmer la mission de représentation familiale dans toute sa dimension

- *Recenser les forces vives* au sein des associations adhérentes et non adhérentes pour regard de l'évolution des politiques publiques et des besoins du territoire, tout en maintenant la pluralité des mouvements
- *Faire connaître / reconnaître l'expérience, la compétence et l'expertise de l'UDAF auprès de grands groupes* / entreprises privées (ex : grand groupe type poste, ENGI... sur accompagnement sociaux auprès de l'ensemble de la population marnaise
- *Conventionner avec les EPCI* (Etablissements Publics de Coopération Intercommunale), notamment à travers les Conventions Territoriales Globales (CTG) signées avec la CAF
- *Etoffer le réseau local de partenariats* par de nouvelles conventions portant sur des nouvelles thématiques : parentalité, jeune enfant (ex : maternité), formation des jeunes, le recrutement, groupement d'employeurs...

Exemple de moyens et outils mobilisables :

- ✓ Cartographier les associations sur le territoire et leur champ d'intervention, campagnes de presse, interventions dans les entreprises, forums, recensement des nouveaux partenariats possibles par champ d'intervention et/ou selon une logique de parcours, réunion thématique annuelle grand public, foire...



Objectif stratégique N°2 : Penser l'intégration et la place de l'UDAF comme un *expert en ingénieries* « gestion de projet », « innovation », « transformation de l'offre » au regard des besoins sociaux du territoire

Exemple de moyens et outils mobilisables :

- ✓ Etre un « lanceur » d'appel à projets / réflexions sur les besoins / offres et services au regard des enjeux sociaux en associant le réseau (accompagnement UDAF aux réflexions, ingénierie...)
- ✓ Etre à l'initiative de la mise en place de réseaux « métiers » sur les fonctions supports (RH, achat...)
- ✓ Participer activement aux réflexions, menées par le réseau des directeurs du Grand Est et avec l'appui de l'UDAF, portant sur la mutualisation de fonctions supports et/ou sur le pôle institution





Objectif stratégique N°3 : Être présent et force de propositions au sein des espaces professionnels implantés sur le territoire

- par l'intégration de l'UDAF au sein de *GCSSMS* (Groupements de Coopérations Sanitaires, sociaux et médico-sociaux), tels que le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation),
- par l'intégration de l'UDAF au sein des *Pôles Territoriaux de Coopération Economique* (PTCE Grand Est) : co-pilotage de projets territoriaux en termes d'économie et besoins sociaux des populations,
- par l'intégration de l'UDAF comme porteur de projets dans la mise en place des *DAC* (Dispositif d'Appui à la Coordination) et comme porte-parole du dispositif de coordination dans la communication auprès des familles





Axe 3 - Développer l'expertise et l'innovation sur le territoire par la mise en place de projets / services répondant aux besoins sociaux actuels



Objectif stratégique N°1 : en s'implantant et en offrant un panel de services et activités soit sur des zones non couvertes sur le territoire soit sur des champs d'actions non couverts par les services en place (Cf. offre des services - cartographie)

- S'implanter sur le territoire Argonne Champenoise avec l'appui d'un ensemble de partenaires (Mosaïque, Elan Argonnais, Familles Rurales, espace de vie sociale de Vienne le Château...) pour répondre aux besoins sociaux ruraux et positionner l'UDAF sur des actions telles que la médiation, l'espace rencontre... en ruralité
- Développer des actions et/ou services dans l'accompagnement à la parentalité, l'accueil du jeune enfant, la vie personnelle et professionnelle : innover à travers de nouvelles solutions et autre mode d'accompagnement de la famille (conseil, orientation...)
- S'engager dans le développement de solutions et l'accompagnement des personnes pour aider à lutter contre la fracture numérique : apporter des réponses multiples ET adaptées aux différents publics sur le territoire, garantir une offre équitable favorisant l'accès aux services et aux soins (consolider le réseau de partenaires de proximité, formation des professionnels)

Exemples de moyens et outils mobilisables :

- ✓ Développer le principe de mobilité (Bus...), mise en place d'antennes rurales (relais, orientation...) ou tiers-lieux



Objectif stratégique N°2 : En s'inscrivant dans une logique de parcours de vie (à tout âge de la vie) en adaptant et/ou en transformant les dispositifs existants pour répondre entre autres à un besoin de sanitisation à domicile

- Œuvrer pour le repérage et l'accompagnement des publics qualifiés « d'invisibles » (personnes isolées et/ou en situation de fragilité, sans relais d'information et accompagnement) pour faciliter l'accès aux soins et aux services : démarches quotidiennes, prévention de la santé...
- Œuvrer pour l'accès, le maintien et l'accompagnement à domicile des personnes en situation de vulnérabilité - fragilité, notamment :



- *la personne âgée* : Engagement dans le « vieillir dignement à domicile »
→ construire une meilleure offre autour de la PEC des personnes handicapées vieillissantes en renforçant l'accompagnement autour de la perte d'autonomie
 - *Les personnes sans abri*, sans domicile (le logement étant l'une des 1^{ères} briques de réinsertion sociale),
 - *Les personnes souffrant de handicap*, notamment les troubles psychiques (lien accompagnement social et médical),
 - *les situations familiales complexes* (hommes ou femmes seuls, avec ou sans enfant...)
- *Œuvrer pour l'accompagnement des jeunes de 18 - 25 ans, en favorisant l'accès au logement, à l'emploi, à la formation professionnelle voire l'accès à la culture et les loisirs – prise en compte des situations sociales et familiales complexes : sortie d'ASE, handicap...*

Exemples de moyens et outils mobilisables :

- ✓ Développer un partenariat et des interventions communes avec les SSIAD ou autres acteurs de santé
- ✓ Développer un partenariat / réflexion commune avec l'ASE et le FDE sur la prise en charge des jeunes adultes
- ✓ Renforcer le SAVS et penser une transformation en SAVS renforcé



Objectif stratégique N°3 : En s'inscrivant dans une démarche d'ouverture vers l'extérieur : « **ALLER VERS** » (hors les murs)

- *Etre porteur de création de tiers-lieux pour pallier l'isolement et dynamiser le territoire, développer le « faire ensemble » et retisser des liens en offrant des lieux ouverts et fédérateurs de solidarité entre les acteurs du territoire face aux nouveaux défis de la société et aux modifications du schéma familial*

Exemples de moyens et outils mobilisables :

- ✓ Développer un / des tiers-lieux de différente nature pouvant répondre à la fois aux besoins de coworking, aux besoins des zones rurales et isolées ainsi qu'à la création de nouveaux services - Ex : tiers-lieu numérique et famille, tiers-lieu pour familles monoparentales, offres de services et animations à destination de l'enfant (garderie, babysitting, bourse aux vêtements...), migrants, boutique, jardin pédagogique, restauration, conciergerie, accompagnement numérique... → peut favoriser le lien intergénérationnel





Objectif stratégique N°4 : En permettant à l'utilisateur d'être acteur et auteur de son parcours en renforçant sa place et son écoute au sein de l'institution (démocratie participative)

- *Renforcer par des actions spécifiques la place donnée à la citoyenneté* : réviser les outils de la Loi 2002-2 → travail renforcé avec le CDCA → recommandations personnes de confiance, aides techniques et CVS
- *Renforcer les lieux d'écoute et de prise de parole de l'utilisateur* par une participation plus accrue à l'élaboration des projets institutionnels (CVS), projets de pôle - projets de service, groupe de travail lors des projets institutionnels...
- *Faciliter l'accès aux données* le concernant, par le consentement, par l'accès à l'information, par la participation directe à son projet personnalisé de vie et de soins et sa participation aux décisions
- *S'engager dans la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance* : être en capacité de prouver l'engagement des acteurs et des professionnels dans la lutte contre la maltraitance, signalement des situations (enfant, PA, PH) par l'utilisation des outils mis à disposition (numéro spécifique, plateforme...) → sensibilisation, formation des professionnels

Exemples de moyens et outils mobilisables :

- ✓ Renforcer la représentation des usagers dans les CVS, groupes de travail internes, témoignages lors des interventions extérieures, questionnaires en amont et en aval des projets, évaluation de la qualité des services rendus...



Objectif stratégique N°5 : En s'inscrivant dans une démarche d'accompagnement des aidants et notamment les jeunes aidants

- S'associer au côté du département sur l'aide à apporter aux (jeunes) aidants sur le territoire et être porteur de services ou de solutions d'accompagnement des (jeunes) aidants et ainsi élargir le champ des actions menées en faveur des tuteurs aidants et aidants familiaux.





Axe 4 - Resserrer les liens entre bénévoles et professionnels, entre professionnels et entre bénévoles pour mieux faire entendre la voix des familles auprès des politiques publiques



Objectif stratégique N°1 : Mettre en place un *comité stratégique* réunissant le CODIR restreint et la gouvernance administrateurs (COSTRAT) afin d'échanger et de statuer sur les projets de l'association et leur effectivité

- Définir les **missions de ce comité** dans une *fiche de missions* et communiquer (serait chargé du suivi des projets stratégiques, de l'état d'avancée des différents plans d'actions et leur diffusion) → *vision partagée de la stratégie* entre direction générale, directions supports, directions de pôle et administrateurs



Objectif stratégique N°2 : Implanter une culture commune et partagée en instaurant des *moments d'échanges entre administrateurs et salariés* (s'acculturer des missions des services)

- Mettre en place des *séminaires collectifs* (fréquence à définir : annuel) avec une ou plusieurs thématiques identifiées en amont (lien avec l'actualité et/ou les projets institutionnels),
- Instaurer des *journées « portes ouvertes »* : ouverture des services aux administrateurs et professionnels de l'institution (découverte des métiers, contraintes...)
- Désigner des *référénts thématiques* au sein des services, interlocuteurs « privilégiés » des administrateurs et des salariés en cas de besoin
- Mettre en place des « *petits déjeuners du management* » en présence des administrateurs.





Axe 5 - Renforcer le fonctionnement interne pour développer une culture partagée de la stratégie de développement de l'UDAF



Objectif stratégique N°1 : Mettre en place une *veille stratégique* autour de l'innovation

- Instaurer et automatiser une *veille stratégique* en interne et en partenariat avec l'URAF (appel à projet au niveau régional) et en partenariat avec les tutelles / financeurs sur les appels à projets départementaux (Département, ARS)
- Assurer une *veille technologique, organisationnelle et concurrentielle* et détecter les projets innovants en adéquation avec la stratégie de l'association (technologies, marchés, usages)
- Développer *le benchmarking et retours d'expériences* auprès d'autres UDAF porteurs de projets innovants (lancement de questionnaires, visites de site...) et réseaux de partenaires



Objectif stratégique N°2 : Développer une *stratégie patrimoniale et financière* en lien avec une stratégie de développement de l'association

- *Mener une réflexion sur l'adaptation des locaux de l'UDAF en cohérence avec les besoins des services → l'évolution stratégique en termes de missions et de services doit être associée à une évolution des moyens, notamment portant sur le patrimoine et l'occupation bâtementaire*
- *Répondre au principe de gestion en CPOM, EPRD – ERRD... par la mise en place d'outils partagés de gestion par pôle (tableaux de bord financiers, mutualisation des recettes..., réunions financières en présence des directeurs de pôle, DAF, DRH et DG) pour renforcer et développer une culture commune autour de l'investissement et le lancement de projets*



Objectif stratégique N°3 : Poursuivre la réflexion sur la mise en place de délégation de gestion par pôle

- Poursuivre l'installation d'une *organisation structurée en pôle métiers* et en conforter la place notamment à travers la *formalisation des outils associés* (délégation de gestion par pôle : délégation de pouvoir, délégation de signature, délégation de gestion)
- Rendre chaque délégation de pôle contributive à la politique institutionnelle interne par la production systématique d'outils de pilotage (contrôle et reporting) permettant *d'éclairer et d'orienter la stratégie développement de l'UDAF 51 et de démontrer de son activité sur le territoire*



- ✓ Formaliser les projets de service et projets de pôle, en assurer leur révision une fois par an (évaluation, suivi, réajustement), cartographier les actions menées à travers des rapports d'activité annuels, formalisation de plans et fiches d'actions, engager une démarche d'évaluation de l'impact des actions menées...
- ✓ Mettre en place un / des tableaux de bord de pilotage partagé avec des indicateurs de pilotage stratégique : *indicateurs financiers, indicateurs, RH, indicateurs qualité, indicateurs d'activité, de consommation...*



Objectif stratégique N°4 : Formaliser des projets de pôle en cohérence avec les axes stratégiques de l'association et en tenant compte des objectifs de développement des services (intégrer les chefs de service à l'élaboration des projets de pôle)

- Elaborer des projets de pôle intégrant les dimensions :
 - de *développement des compétences* et renforcement des spécialisations (ex : spécialisation MJPM jeunes adultes...),
 - de *mutualisation des ressources humaines et/ou matériels*, y compris fonctions transversales du type interventions techniques, système d'information, secrétariat, optimisation des locaux (bureaux...) ... dans le cadre de la mise en place et du développement de nouvelles activités / services (ex : IML)



Objectif stratégique N°5 : Continuer à renforcer une politique de gestion RH et qualité de vie au travail :

- Renforcer la dynamique autour de *l'accueil et l'intégration du nouvel arrivant* (journée d'accueil, kit documentaire, passeport professionnel)
- Valoriser les *pratiques participatives et les compétences professionnelles* via la mise en place de retours d'expériences (REX), en mettant à profit les talents internes par la présentation métiers lors de congrès, séminaires ou rencontres annuelles avec la gouvernance,
- Mener une *démarche de conduite et d'accompagnement au changement* notamment en s'appuyant sur la formation continue et en soutenant la professionnalisation – spécialisation des métiers (devenir expert – ex : gestion des mesures)
Mener une *étude sur les causes de l'absentéisme et le turn-over* afin de pouvoir enrichir la politique d'attractivité et de fidélisation des professionnels





Objectif stratégique N°6 : Mettre en place une gestion documentaire institutionnelle partagée et une veille réglementaire

- Monter en charge sur la *construction et l'alimentation d'une gestion documentaire électronique* soit sous Windows soit en utilisant le logiciel Blue Kango, en *formalisant la procédure des procédures* (cadre) pour que le principe de gestion documentaire institutionnelle soit un principe partagé et connu de tous les acteurs : définir les circuits, les droits d'accès par métier et par niveau de responsabilité, la typologie des documents, les cartouches type...
- Adhérer à un système de *veille réglementaire dans le domaine du social et médico-social* (type EJS SANTE – SENTINELLE)



Objectif stratégique N°7 : Mettre en place une politique de retours d'expérience (REX)

- S'appuyer sur les différentes rencontres institutionnelles (séminaires, CODIR élargie...) pour développer les *retours et partage d'expériences* : acquis suite à une formation, retour sur la participation à des groupes régionaux ou nationaux, retour sur des expérimentations...
- Mettre en place *des REX suite à la survenue de situation exceptionnelle ou particulière* (sanitaire ou autre) afin de réviser et adapter les pratiques et organisations (COVID, migrants...) dans un contexte mouvant





Axe 6 - S'engager dans une politique RSE (Responsabilité sociétale des entreprises)

➤ *VERSANT, pérennisation des actions et services*



Objectif stratégique N°1 : Mettre en place une *démarche de suivi et d'évaluation de l'impact des actions entreprises* : construire un plan d'actions institutionnel reprenant l'ensemble des projets et actions menés avec suivi par statut de l'action et indicateurs (Cf. outils de pilotage)



➤ *VERSANT, contribution écologique et préservation du territoire*



Objectif stratégique N°2 : S'engager dans une *démarche de développement durable et écologique* par :

- Actions en place :
 - *Intervention éco appart'*
 - *Tri sélectif avec intervention 1 fois par an d'un prestataire extérieur*
 - *Compost...*
- Actions envisagées :
 - *Formaliser une politique de développement durable - RSE*



L'OFFRE AUX FAMILLES DES UDAF – CARTOGRAPHIE DES CHAMPS COUVERTS PAR L'UDAF DE LA MARNE en juillet 2022

Issu de l'étude annuelle sur les activités et services des UDAF et de l'ASFA au 31/12/2020 – UDAF 51 et des éléments indiqués dans l'organigramme institutionnelle par pôle de l'association

DROITS DES FAMILLES ET PRESTATIONS	EDUCATION ET PARENTALITE	ACCOMPAGNEMENT DES VULNERABILITES	LOGEMENT ET ENVIRONNEMENT	SANTE ET PROTECTION SOCIALE	CONSOMMATION ET BUDGET
✓ Service Délégué aux Prestations Familiales (DPF)	✓ Actions de soutien à la parentalité dont REAAP	✓ Protection des majeurs : MJPM	✓ Accompagnement social lié au logement (ASLL)	Handicap : groupement d'entraide mutuelle (GEM)	Réseau de partenaires de la carte familles nombreuses
✓ Service Accès Personnalisé à la Santé (APS)	Lire et faire lire	✓ Protection des majeurs : MASP	✓ Accompagnement vers et dans le logement (AVDL)	Handicap : SAVS	✓ Information et soutien au budget familial - point conseil budget
✓ Médiation familiale	Accompagnement à l'usage responsable du numérique – soutien parentalité numérique	✓ Protection de l'enfance : mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF)	✓ Baux glissants / médiation locative (IML) – RECENT (via IML ukrainiens)	Handicap : SAMSAH	Micro-crédit
Point information familles (PIF)	Parrainage de proximité	Protection de l'enfance : AEMO	✓ Hébergement social d'urgence (CHRS hors les murs)	Gestion des fonds sociaux	✓ Aide éducative et budgétaire (AEB)
✓ Espace rencontre	Réseau d'entraide	Protection de l'enfance : AESF	✓ Habitat inclusif logement partagé (HILA/Familles gouvernantes)	Aide aux vacances	Procédure de rétablissement personnel
	Contrat local d'accompagnement à la scolarité	✓ Aides aux proches : information et soutien aux tuteurs familiaux		Service d'intervention sociale et familiale	Défense des consommateurs
	Lutte contre l'illettrisme	✓ Aides aux proches : aidants familiaux		EHPAD	
	✓ Médailles de la famille	Aide aux proches : jeunes aidants			
	Espace Parents dans les écoles	✓ Aide aux proches : médiation aidants - aidés			
	Structures d'accueil Petite Enfance (EAJE – RAM – halte-garderie)	✓ Logement adapté (habitat inclusif) : familles gouvernantes, maisons relais, résidence accueil, pension famille...			
	Lieu d'accueil Enfant – parent (LEAP)				
Page « FB » : prendre soin de ma famille	Page « FB » : mon enfant et les écrans »	Site d'aide aux aidants « paroles de familles »	Information et accompagnement des familles u logement dans le cadre d'Action Logement		

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles)

Article 1^{er}

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5

Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures dérivées existantes en ces domaines.

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7

Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10
Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11
Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuses'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12
Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.
Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE MAJEURE PROTEGEE

(article 4-3 du CSAF)

Par la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, le législateur a souhaité garantir à tout citoyen le droit d'être protégé pour le cas où il ne pourrait plus s'occuper seul de ses intérêts. Cette loi renforce la protection de la personne du majeur protégé et de ses biens.

La protection juridique qui lui est garantie s'exerce en vertu des principes énoncés dans la présente charte.

Article 1er

Respect des libertés individuelles et des droits civiques

Conformément à l'article 415 du code civil, la mesure de protection juridique est exercée dans le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux et civiques de la personne.

Conformément à l'article L. 5 du code électoral, le droit de vote est garanti à la personne sous réserve des décisions de justice.

Article 2

Non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son sexe, de l'origine, de sa grossesse, de son apparence physique, de son patronyme, de ses caractéristiques génétiques, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions ou croyances, notamment politiques ou religieuses, de ses activités syndicales, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée lors de la mise en œuvre d'une mesure de protection.

Article 3

Respect de la dignité de la personne et de son intégrité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité est préservé. Il est garanti à la personne la confidentialité de la correspondance privée reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Cette correspondance lui est remise. La correspondance administrative reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs est également mise à sa disposition.

Article 4

Liberté des relations personnelles

Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne entretient librement des relations personnelles avec les tiers, parent ou non, et a le droit d'être visitée et le cas échéant, hébergée par ceux-ci, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge en cas de difficulté.

Article 5

Droit au respect des liens familiaux

La mesure de protection juridique s'exerce en préservant les liens familiaux, et tient compte du rôle de la famille et des proches qui entourent de leurs soins la personne tout en respectant les souhaits de la personne protégée et les décisions du conseil de famille ou du juge.

Article 6

Droit à l'information

La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur :

- ♦ la procédure de mise sous protection,
- ♦ les motifs et le contenu d'une mesure de protection,
- ♦ le contenu et les modalités d'exercice de ses droits durant la mise en œuvre de cette procédure

ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, en particulier s'il s'agit d'un service.

La personne est également informée des voies de réclamation et de recours amiables et judiciaires.

Elle a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et, le cas échéant, selon des modalités fixées par le juge.

Article 7

Droit à l'autonomie

Conformément à l'article 458 du code civil, « sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi, l'accomplissement par la personne des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation ». Conformément à l'article 459 du code civil, « dans les autres cas, la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet ».

Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne a la possibilité de choisir son lieu de résidence, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge

Article 8

Droit à la protection du logement et des objets personnels

Conformément à l'article 426 du code civil, « le logement de la personne et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible. Les objets à caractère personnel indispensables à la personne handicapée ou destinés aux soins de la personne malade sont gardés à sa disposition, le cas échéant par l'établissement dans lequel elle est hébergée. »

Article 9

Consentement éclairé et participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge :

- ♦ Le consentement éclairé de la personne est recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation et en veillant à sa compréhension, des conditions d'exercice et des conséquences de la mesure de protection juridique.
- ♦ Le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection est garanti.

Article 10

Droit à une intervention personnalisée

Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection, la personne bénéficie d'une intervention individualisée de qualité favorisant son autonomie et son insertion. La situation de la personne fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'adapter le plus possible l'intervention à ses besoins.

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la mise en œuvre de la mesure de protection sont prises en considération.

Article 11

Droit à l'accès aux soins

Il est garanti à la personne l'accès à des soins adaptés à son état de santé.

Article 12

Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne

La protection des biens est exercée en fonction de la situation ou de l'état de la personne et, conformément à l'article 496 du code civil, dans son seul intérêt.

Conformément au même article du code civil, les actes relatifs à la protection des biens de la personne font l'objet de soins prudents, diligents et avisés.

Sauf volonté contraire exprimée par la personne protégée, les comptes ou les livrets ouverts à son nom, et sous réserve des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge sont maintenus ouverts.

Conformément à l'article 427 du code civil, « les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale, effectuées au nom et pour le compte de la personne, sont réalisées exclusivement au moyen des comptes ouverts à son nom », sous réserve des dispositions légales et réglementaires, notamment celles relatives à la comptabilité publique. Les fruits, produits et plus-values générés par les fonds et les valeurs appartenant à la personne lui reviennent exclusivement.

Article 13

Confidentialité des informations

Il est **garanti** à la personne et à sa famille le respect de la confidentialité des informations les concernant dans le cadre des lois existantes et sous réserve des décisions du juge.



L'UDAF51 s'inscrit dans le champ du travail social. Tous les salariés participent à un projet associatif commun qui fait sens et place l'Humain au cœur de sa mission première. Le préalable à toute construction managériale réside dans l'engagement de tous :

- Engagement sur notre mission sociale au service des autres
- Engagement sur nos valeurs professionnelles au service de nos publics fragilisés
- Engagement sur les valeurs de l'UDAF au service des familles

Se doter d'une charte du management responsable, c'est affirmer la volonté de mettre le bien-être au travail et la prévention au cœur du fonctionnement de chaque service. La charte est le résultat d'une démarche collective et s'inscrit dans une logique managériale co-construite avec l'ensemble des cadres. Elle a pour but d'impliquer chacun sur les valeurs, d'identifier les postures et règles qui doivent présider à la culture managériale dans notre association UDAF.

Par ailleurs, elle a vocation à :

- Renforcer le système de prévention en partageant nos valeurs
- Fédérer et harmoniser les pratiques managériales au sein de l'établissement
- Constituer le socle de notre culture commune et partagée du management
- Intégrer les droits et devoirs des professionnels dans la relation managériale

Les objectifs de cette charte sont au service du projet stratégique de l'UDAF. Le management est au cœur du fonctionnement de notre structure, il doit être l'outil au service :

- De l'efficacité et la réactivité de notre action auprès des usagers
- De la qualité de l'environnement de travail de nos équipes
- Du développement d'une stratégie et de la capacité à innover
- De l'efficacité de l'utilisation de nos ressources

LES VALEURS PARTAGEES

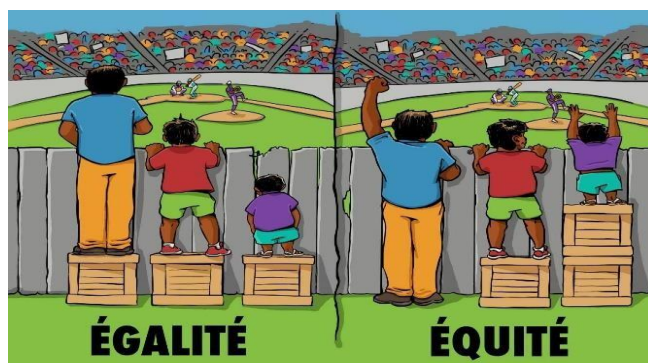
Le modèle de management responsable porté par l'UDAF intègre 10 valeurs portées par l'ensemble des cadres. Elles représentent la référence partagée sur laquelle doit s'appuyer notre action au quotidien

LE SENS DES RESPONSABILITES : Prendre des décisions / Assumer ses décisions et leurs conséquences / Respecter ses engagements / Se positionner

- Avoir du courage managérial (Savoir dire non, rappeler les droits et devoirs de chacun, assumer ses erreurs)
- Savoir prendre une décision
- Faire le suivi de ses engagements
- Contrôler le travail de ses équipes / Recadrer et valoriser quand nécessaire
- S'assurer du respect des règles qui régissent la mission et l'environnement de travail
- Rendre compte à la chaîne hiérarchique et faire rendre compte par ses équipes

L'EQUITE : Garantir un traitement juste et adapté pour tous. Les personnes se trouvant dans une situation comparable doivent être traitées de la même manière et en fonction des spécificités des postes et des services.

- Prendre des décisions à partir de règles claires et connues
- Tenir compte des décisions précédentes dans des conditions similaires
- Refuser toute forme de discrimination
- Etre garant de la bonne répartition de la charge de travail dans l'équipe
- Avoir une approche individualisée au service du collectif et du public



L'INTEGRITE : Conduire son action avec honnêteté, de manière désintéressée et sans viser son seul intérêt personnel. Veiller au respect de ces mêmes engagements par tous les membres de l'équipe

- Etre factuel, ne pas s'appuyer sur des impressions ou des rumeurs ou des interprétations pour agir
- Prioriser l'intérêt collectif
- Etre garant d'une action en dehors de tout conflit d'intérêt pour soi-même et pour l'équipe

LA LOYALTE : Porter la stratégie et les décisions prises / Se conformer aux instructions données (même en cas de désaccord)

- Respecter et faire respecter les obligations réglementaires
- S'imposer la règle de confidentialité et de discrétion
- Soutenir/ porter les décisions et donner du sens

LE RESPECT : Prendre en compte chacun, imposer et s'imposer une relation avec l'autre respectueuse et bienveillante

- S'adapter à son interlocuteur
- Communiquer avec diplomatie et bienveillance
- Etre attentif à la QVT
- Porter de l'intérêt au travail des membres de l'équipe
- Tenir compte de l'équilibre vie privée / vie professionnelle dans le respect du cadre collectif de l'organisation du travail

L'EXEMPLARITE : Animer et accompagner son équipe en incarnant les règles collectives (respect des délais, ponctualité, politesse, observer le principe du respect de l'intérêt général...)

LA COHESION : S'engager personnellement au sein de son équipe / Animer l'esprit d'équipe /Fédérer/
Rassembler / Prendre en compte les contraintes et les spécificités des autres services de l'UDAF

- Assumer les actions et engagements collectifs de ses équipes
- Développer le partage d'expérience / Programmer des rituels de rencontres
- Animer des temps de travail collectif de cohésion au sein des équipes
- Etre à l'écoute des difficultés et contraintes des autres services et des membres de l'équipe
Travailler et faire travailler l'équipe avec les autres services
- Développer la culture d'entraide et les logiques de coopération
- Faciliter et participer à la mise en place d'une ambiance conviviale au sein de l'équipe
- Maîtriser la mise en place de temps conviviaux dans l'équipe

LA CONFIANCE : Organiser le travail de manière à responsabiliser chacun / Prendre en compte les différents points de vue dans le processus de prise de décision / Valoriser le travail des équipes / Déléguer / Motiver

- Faire confiance aux équipes dans leur capacité à apporter des solutions opérationnelles
- Faire évoluer les compétences (savoir/savoir-faire/savoir être/faire savoir) et permettre le développement personnel de chacun pour favoriser et valoriser la prise d'initiative ainsi que l'autonomie (interdépendance)
- Reconnaître le travail effectué en mettant en avant les réussites collectives et individuelles

LA TRANSPARENCE : Donner le sens de l'action, informer, s'assurer de la bonne compréhension des équipes / Communiquer avec des intentions claires et perçues communes

- Communiquer à bon escient (qui / quoi) au bon moment (Quand) par le bon canal(Comment) avec la bonne forme (Choix des mots et forme rédactionnelle)
- Communiquer les informations sur les décisions aux salariés et donner du sens
- S'assurer de la cohérence et de la fiabilité des informations auprès des équipes
- Centraliser et garantir la bonne circulation de l'information

LA DISPONIBILITE : Etre accessible, à l'écoute et ouvert pour prendre en compte tous types de situations

- Favoriser les conditions de rencontre et de dialogue
- Etre présent auprès des équipes et les soutenir « sur le terrain »



COMMENT BIEN COMMUNIQUER

Agir avec respect et écouter

Appliquer les règles de courtoisie
(Bonjour, merci...)

Respecter le travail de chacun

Savoir mettre son téléphone de côté



Etre ponctuel, réceptif,
disponible

Avoir de la considération entre collaborateurs



Ne pas faire aux autres ce que l'on
accepterait pas que l'on nous fasse

Considérer les opinions des autres

Ne pas reporter sans cesse
les rendez-vous ou réunions



Prendre le temps d'écouter
les autres



S'ouvrir aux changements

Favoriser l'expression de chacun

Etre capable d'en venir à un compromis en cas de conflit

Respecter les divergences d'opinions



Avoir de l'empathie



ABRham - 2021

Communiquer et encourager

Partager les informations utiles au
bon fonctionnement des services

Partager des moments de convivialité

Partager ses idées, connaissances pour
favoriser la coopération

Utiliser et partager les outils mis en place
(Evénements UNIT, Outlook)

Faire vivre les actions, les outils
(Portes ouvertes, découverte des services,
accueil des nouveaux salariés)



Valoriser le travail

Accompagner dans les situations
complexes



Utiliser un ton et vocabulaire
convenable

S'assurer que le message est bien compris



Agir avec ouverture





**UNION DEPARTEMENTALE
DES ASSOCIATIONS FAMILIALES**

07 boulevard J.F. Kennedy
51000 CHALONS EN CHAMPAGNE



udafmarne@udaf51.com



SUIVEZ

notre actualité

www.udaf51.fr

**UNIS
POUR LES
FAMILLES**