



PROJET DE SERVICE

SERVICE ACCOMPAGNEMENT A LA GESTION DES PRESTATIONS SOCIALES (AGPS)

2018 - 2022

Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial
Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé
Mesures d'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale

TABLE DES MATIERES

AVANT PROPOS.....	3
I. CONSTRUCTION ET REPERES DU SERVICE ACCOMPAGNEMENT A LA GESTION DES PRESTATIONS SOCIALES (AGPS)	4
1. L'UDAF de la Moselle : Organisation et repères historiques.....	5
2. Histoire et évolution du service AGPS.....	9
A. Le service AGPS	9
B. La création du pôle Accompagnement Social et Protection des Personnes (ASPP)	10
3. Un service qui s'inscrit dans une politique institutionnelle fédératrice	11
A. L'impulsion des projets associatifs.....	11
B. La démarche qualité	12
C. La démarche d'évaluation : évaluation interne et évaluation externe	12
D. La référence aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles.....	12
E. Les modalités d'élaboration et de révision du projet de service AGPS	13
II. UN SERVICE – TROIS MISSIONS – DES PERSONNES SOCIALEMENT ET ECONOMIQUEMENT FRAGILISEES	14
1. Les activités du service :	15
A. La mesure d'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale.....	16
B. La Mesure d'Aide à la Gestion du Budget Familial.....	18
C. La Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé	20
2. Caractéristiques des principales difficultés rencontrées par les bénéficiaires des accompagnements.....	22
A. Les problèmes de santé.....	22
B. Les problèmes de comportement	23
C. Les problèmes liés au logement.....	24
D. Les difficultés liées à l'argent, l'endettement et la gestion budgétaire.....	24
E. La parentalité	26
III. UN SERVICE OUVERT A LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES	28
1. La Participation de la personne à sa mesures.....	29
A. Un devoir d'information	29
B. La co-construction d'un projet personnalisé avec la personne	29
C. La traçabilité des rencontres et des décisions arrêtées avec la personne	30
D. La prise en compte des demandes ou réclamations.....	30
2. La participation des bénéficiaires au fonctionnement du service.....	31

A.	L'enquête de satisfaction ou la consultation sur les projets	32
B.	La prise en compte des réclamations	32
C.	Le développement de groupes d'expression.....	32
IV.	DES MOYENS ET UNE ORGANISATION DEPLOYES AU SOUTIEN DES MISSIONS ET DES BESOINS DU PUBLIC SUIVI	34
1.	Le professionnalisme et l'engagement au profit des personnes accompagnées	35
A.	Les métiers du service	35
B.	La méthode participative comme mode principal de management.....	38
C.	Le cadrage de l'activité	39
D.	Le bénéfice des projets transverses, projets de pôle ASPP et projets du service	39
2.	L'adaptation des moyens matériels	41
A.	L'accessibilité géographique	41
B.	L'impact des nouvelles technologies	42
C.	L'adaptation du parc des véhicules de service	43
3.	Un service ouvert sur l'extérieur.....	44
A.	Le partenariat	44
B.	Un service impliqué dans des travaux et commissions externes	46
C.	Un service qui s'ouvre sur de nouveaux accompagnements	47

Nb : les illustrations en tête de chapitre ont été sélectionnées suite à un concours de dessin organisé par le service auprès des enfants des familles suivies.

AVANT PROPOS

Comment aborder un projet de service sans aborder de prime abord la question de l'éthique ?

C'est bien l'éthique défendue par un service et les principes d'intervention qu'elle sous-tend qui donnent le ton aux orientations qui y sont établies.

C'est un euphémisme de dire que le travail social soumis à tant d'enjeux et de tensions, ne peut aujourd'hui se départir d'une ligne éthique. Dans le travail social, soumis à des vents parfois contraires, à des adaptations nécessaires corolaires de l'évolution des politiques publiques, à des changements liés à des évolutions culturelles ou technologiques, à la recherche d'une justification par le résultat, l'éthique se présente comme un guide. Elle permet aux personnes qui participent à un service social de garder le cap et de contribuer aux missions qui leur sont confiées avec le sentiment de justice et du travail bien accompli, malgré l'ampleur de la tâche. Car en travail social, la valeur ajoutée, ne peut être qu'humaine.

A ce sujet, les propos de Philippe MERLIER, docteur en philosophie et formateur de conseillers en économie sociale et familiale viennent illustrer cette réflexion et donneront toutes leurs couleurs aux développements qui suivent :

« Je commence par proposer trois grands principes de l'éthique en travail social, tous les trois subordonnés à l'impératif de justice (...). Il s'agit du principe d'autonomie, du principe de bienveillance et du principe d'équité.

Je soutiens qu'une émotion est liée à chacun : le respect pour le principe d'autonomie (...), l'empathie pour le principe de bienveillance et la responsabilité pour le principe d'équité ».

Parce que nous sommes tous des êtres vulnérables, chacun a le droit au respect, à l'empathie et à l'équité face à sa vulnérabilité et inversement, nous avons le devoir de traiter avec respect, empathie et équité l'autre dans sa vulnérabilité. Car être vulnérable, c'est déjà consentir : c'est consentir à ne pas se croire invulnérable, à ne pas se croire tout-puissant, ni impuissant ».

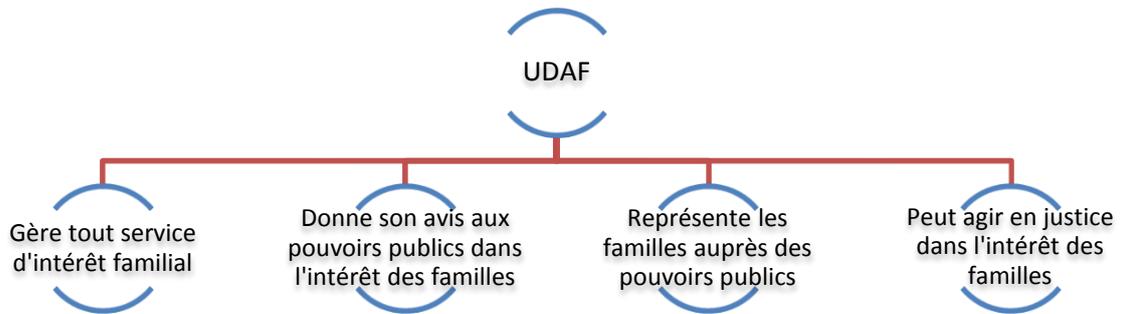
*Philippe MERLIER
Docteur en philosophie,
Formateur de conseillers en économie sociale familiale*

I. CONSTRUCTION ET REPERES DU SERVICE ACCOMPAGNEMENT A LA GESTION DES PRESTATIONS SOCIALES (AGPS)



1. L'UDAF DE LA MOSELLE : ORGANISATION ET REPERES HISTORIQUES

L'UDAF de la Moselle est une association à but non lucratif, créée en 1945 et inscrite au registre des associations du Tribunal d'Instance de Metz. Ses missions sont définies par l'ordonnance du 3 mars 1945, codifiées à l'article L211-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles :



A ce jour, l'UDAF regroupe 68 associations familiales et 13 mouvements familiaux, rassemblant 9000 familles.

L'UDAF de la Moselle milite pour une politique familiale globale au service de l'intérêt général, adaptée aux besoins des familles. Elle s'appuie sur le travail collectif de différents acteurs et notamment de services déployés dans trois pôles, appuyés par des services support.

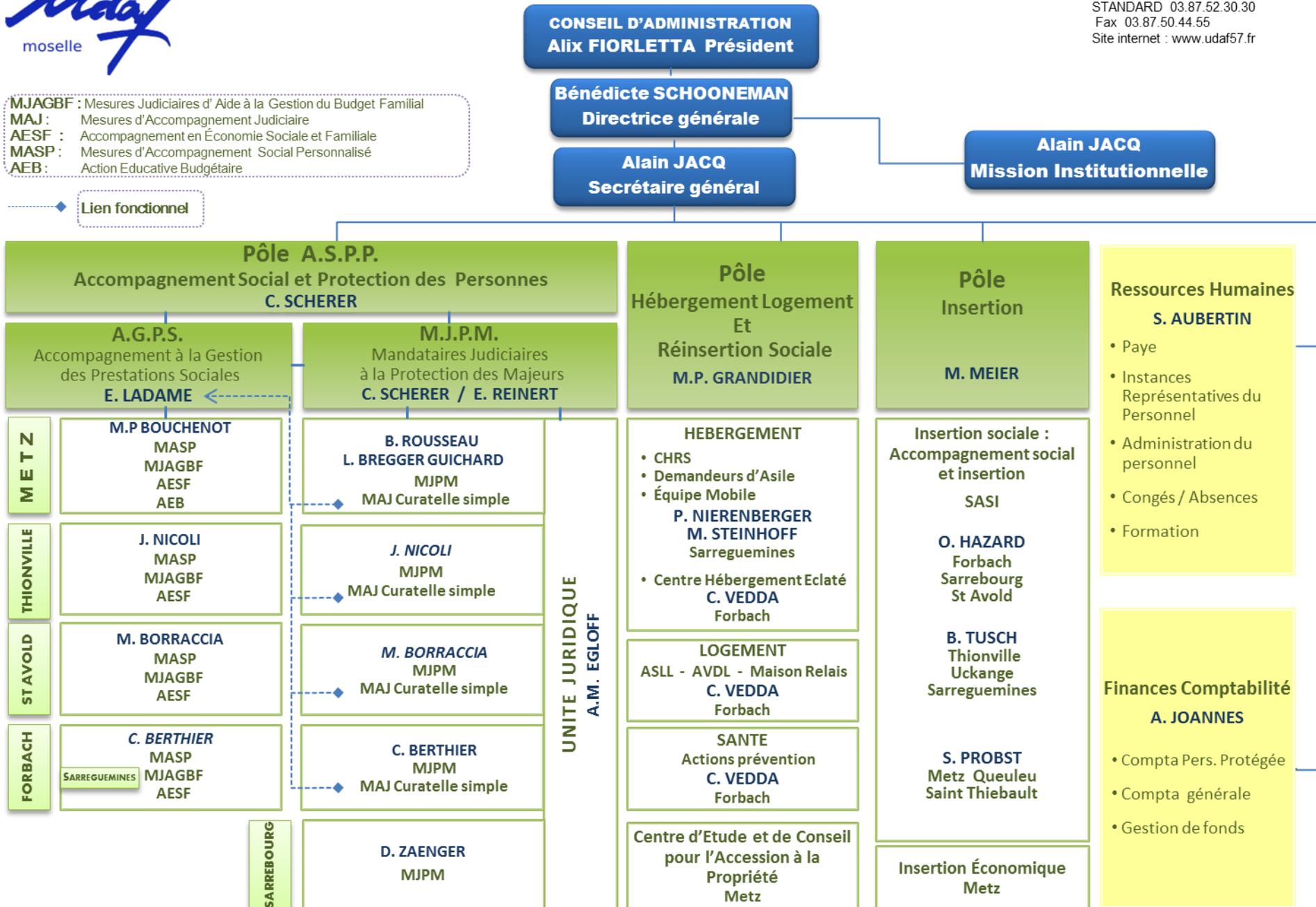
Sa construction et son organisation actuelles, déclinées dans l'organigramme joint, dépendent directement de son histoire dont les principaux éléments sont déclinés dans la frise chronologique développée à la suite.



Rue Royal Canadian Air Force
57530 ARS LAQUENEXY
STANDARD 03.87.52.30.30
Fax 03.87.50.44.55
Site internet : www.udaf57.fr

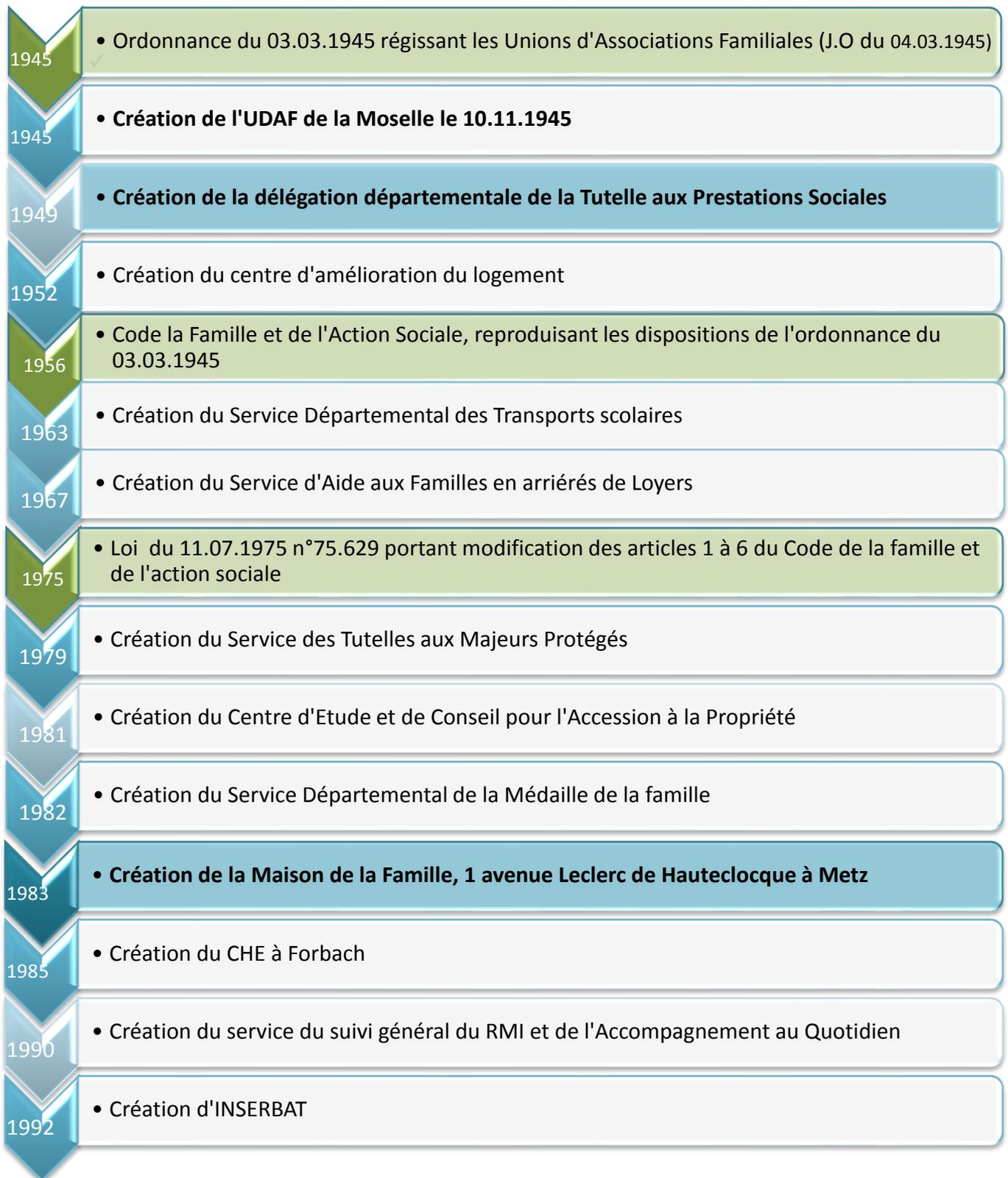
MJAGBF : Mesures Judiciaires d' Aide à la Gestion du Budget Familial
MAJ : Mesures d'Accompagnement Judiciaire
AESF : Accompagnement en Économie Sociale et Familiale
MASP : Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé
AEB : Action Educative Budgétaire

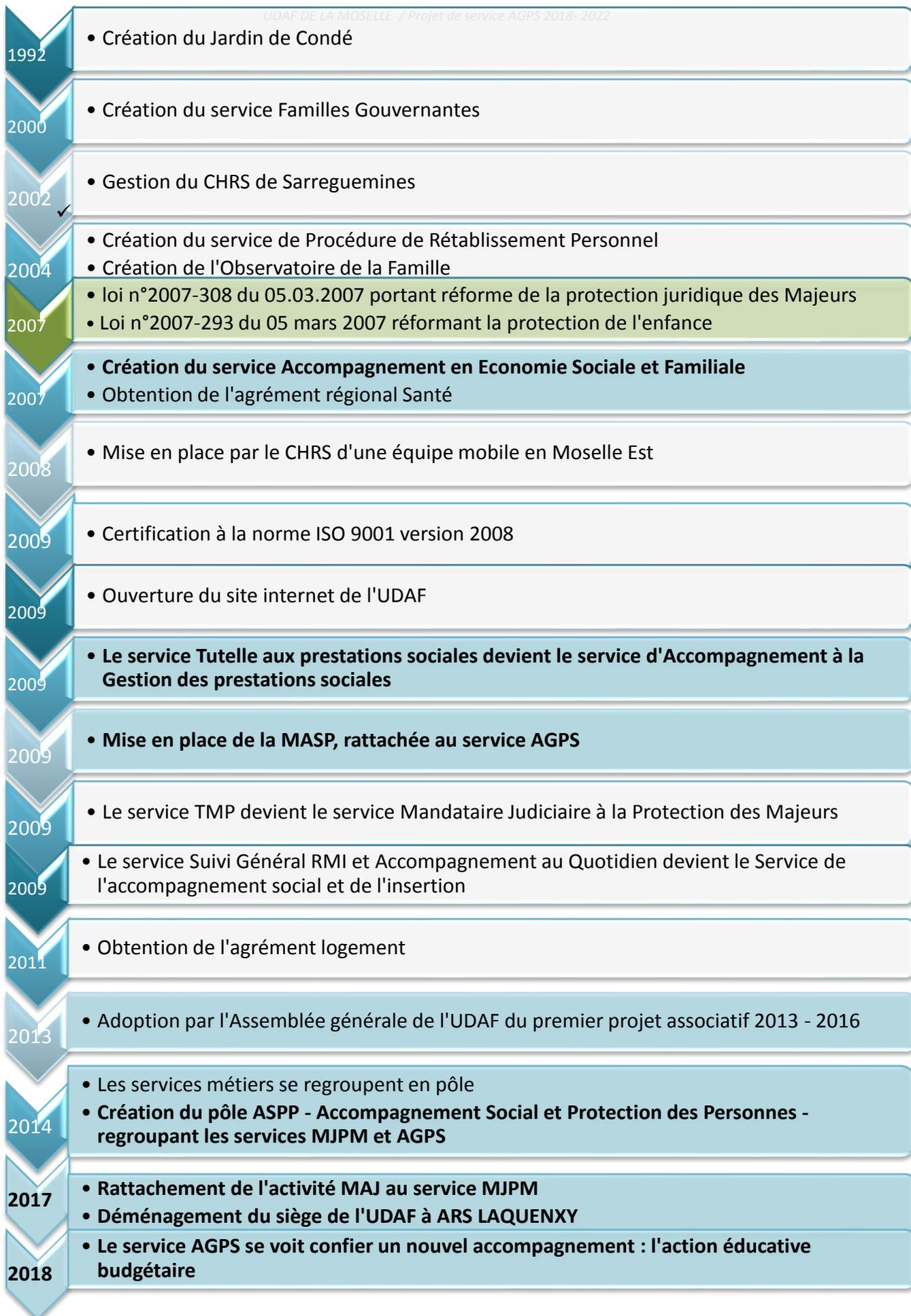
Lien fonctionnel



Date : 01/04/2018

Frise chronologique



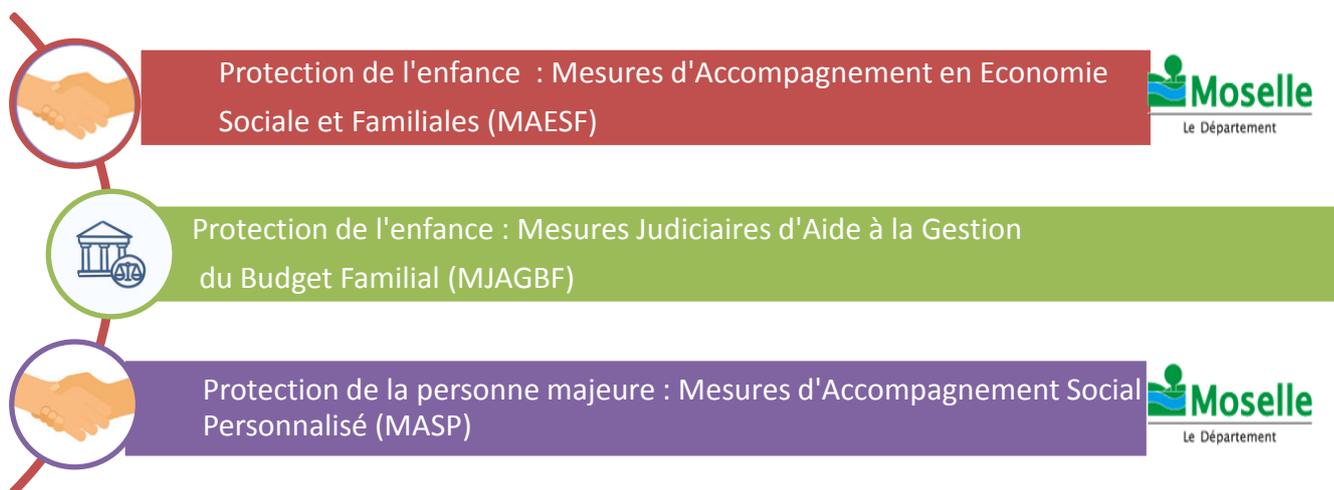


2. HISTOIRE ET EVOLUTION DU SERVICE AGPS

A. LE SERVICE AGPS :

Très tôt, l'UDAF a été reconnue par les pouvoirs publics comme un opérateur déployant des services d'intérêt général, dont le service des Tutelles aux Prestations Sociales créé en 1949. En 2009, ce service est devenu le service Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales. Jusqu'en 2017, le service AGPS regroupait quatre accompagnements, dont la Mesure d'Accompagnement Judiciaire, rattachée depuis au service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs.

A ce jour, le service AGPS regroupe donc trois principales mesures :



Les textes de référence :

- ✓ Pour l'AESF et la MJAGBF : Loi 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.
- ✓ Pour la MASP : Loi 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.
- ✓ Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale s'appliquant du fait de la loi du 5 mars 2007.

Le cadre de référence :

- ✓ AESF : convention annuelle signée avec le Conseil Départemental de la Moselle
- ✓ MASP : marché public n° 113203 notifié le 22 avril 2016, d'un an renouvelable sur une période maximale de trois ans
- ✓ MJAGBF: le service a été autorisé par arrêté Préfectoral 2010-89 du 1er octobre 2010, modifié par arrêté du 14 février 2011 pour 15 années.
CPOM régularisé avec la Direction Départementale de la Cohésion Sociale le 09.11.2017.

L'évolution des accompagnements

Depuis les lois du 05 mars 2007 et leur mise en application, le service AGPS s'est profondément réformé dans ses modes d'intervention et a connu des variations d'activité diverses :

- ✓ Une très forte baisse des MJAGBF (anciennement tutelles aux prestations sociales enfants) consécutive à la réforme législative et à la politique mise en œuvre sur le département de la Moselle visant à moins judiciaireiser les mesures en protection de l'enfance.
- ✓ Déploiement de deux nouvelles mesures administratives (MASP et AESF) relevant de la compétence du Conseil Départemental de la Moselle et déléguées à l'UDAF de la Moselle.

B. LA CREATION DU POLE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET PROTECTION DES PERSONNES (ASPP)

En 2014 et dans la déclinaison du projet associatif, les services Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM) et Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales (AGPS) se sont regroupés au sein de mêmes locaux sur le territoire de Thionville.

Fort de la réalisation de ce projet, le pôle ASPP a été créé en fin d'année 2014 regroupant les services AGPS et MJPM sous une direction de pôle unique.

Le partage des valeurs défendues par l'UDAF constitue en effet le socle commun des salariés du pôle ASPP, qui participent à la création d'une culture commune tout en respectant les spécificités d'intervention de chaque mission.

La création du pôle ASPP s'entend comme une opportunité dans la recherche de nouvelles organisations et de nouveaux partages pour mieux répondre à l'évolution des besoins des services et des personnes bénéficiaires des accompagnements.

Ce projet a également été mené dans une volonté d'efficience en déployant progressivement la mutualisation des moyens humains et matériels, et en développant la polyvalence de certaines fonctions (notamment encadrement, secrétariat et accueil).

En 2017, les sites du pôle ASPP de Moselle-Est (SAINT-AVOLD et FORBACH) ont été réorganisés à l'occasion du déménagement du site de SAINT-AVOLD. Ces deux sites accueillent désormais les activités des services MJPM et AGPS sous l'autorité de chefs de service polyvalents, permettant ainsi une présence de proximité plus large sur le territoire Mosellan par un rapprochement avec les familles suivies et les partenaires locaux.

3. UN SERVICE QUI S'INSCRIT DANS UNE POLITIQUE INSTITUTIONNELLE FEDERATRICE :

A. L'IMPULSION DES PROJETS ASSOCIATIFS

L'Assemblée Générale du 27 juin 2013 a adopté le premier projet associatif 2013 -2016 de l'UDAF.

Le deuxième projet associatif a été validé par l'Assemblée Générale du 19 juin 2017.

Le service AGPS s'inscrit pleinement dans la politique et les orientations du projet associatif :

Valeurs associatives portées par l'UDAF rappelées dans le premier projet associatif :

- ✓ **La solidarité** : elle constitue une condition sine qua non pour une société sereine, qui lutte contre l'exclusion, protège les personnes qui en ont besoin et s'enrichit de ses diversités.
- ✓ **L'engagement** : il motive et anime les actions menées par l'UDAF.
- ✓ **Le respect** : l'UDAF est attachée à la diversité qui constitue la richesse de l'union qu'elle représente. Nous considérons que l'absence de jugement et dans une certaine mesure le respect de la liberté de choix sont cruciaux pour les missions que nous menons.
- ✓ **Le professionnalisme** : les actions menées par l'UDAF répondent à une exigence de professionnalisme liée à la responsabilité que nous confèrent les missions importantes qui nous sont confiées.

Engagements découlant du deuxième projet associatif :

- ✓ **Promotion d'une culture commune**
 - Par le partage de l'information et des pratiques entre les services de l'UDAF de la Moselle
 - Par la recherche de conditions uniformes de réalisation des missions autour d'un cercle vertueux d'accompagnement, d'un accueil bienveillant et plus global
 - Par la recherche de conditions uniformes de gestion, en développant le contrôle interne, l'efficacité, et la qualité de vie au travail
- ✓ **Inscription de l'UDAF comme un partenaire ressource responsable**
 - Par la contribution à l'insertion professionnelle et au maintien dans l'emploi
 - Par le développement d'une politique familiale
 - Par la formalisation de partenariats utiles et durables

B. LA DEMARCHE QUALITE

A la suite d'une première démarche d'auto-évaluation menée en 2006 par les services de l'UDAF, une démarche qualité a été mise en œuvre aboutissant à la certification à la norme ISO 9001 en 2009.

Si aujourd'hui l'UDAF n'a pas souhaité poursuivre le renouvellement de la certification, les principaux outils mis en place à l'occasion de la démarche qualité ont été maintenus.

Un manuel qualité est disponible.

- ✓ Le système documentaire qualité est composé de procédures :
- ✓ 19 procédures communes aux services de l'UDAF couvrant le management de la qualité, l'amélioration continue, la gestion des réclamations et des incidents, le recrutement, la formation, la gestion du temps de travail et l'accueil de stagiaires.
- ✓ Des procédures propres aux activités de chaque service notamment sur la conduite de la mesure et la gestion des comptes.

Les procédures sont régulièrement mises à jour, sécurisent l'intervention et garantissent l'équité dans la prise en charge et l'accompagnement

C. LA DEMARCHE D'EVALUATION : EVALUATION INTERNE ET EVALUATION EXTERNE

Le service AGPS est considéré comme un établissement social et médico-social. A ce titre le service a été amené à produire une évaluation interne et une évaluation externe de l'activité MJAGBF, conditionnant l'autorisation de fonctionnement.

- ✓ 2015 : le service s'est engagé dans une démarche transverse de 2012 à 2015 menant à l'évaluation interne de ses activités. Depuis 2015, un plan d'actions a été décliné visant à l'amélioration du service rendu aux personnes accompagnées, actuellement mis en œuvre.
- ✓ 2017 : Réalisation de l'évaluation externe du service MJAGBF, concluant à un retour très positif sur l'action du service et sur l'organisation et la structuration mise en place par l'UDAF de la Moselle. Un nouveau plan d'actions a été décliné, dont les axes les plus importants seront repris dans le présent projet de service.

D. LA REFERENCE AUX RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Le service AGPS se réfère aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) publiées par l'HAS. Ces recommandations éclairent et guident l'écriture des projets à l'aune de la RBPP dédiée, ou les révisent suivant les préconisations de la RBPP correspondante.

Le service a choisi de ne pas organiser une analyse des RBPP à chacune de leur parution mais de s'en saisir de manière pragmatique au fur et à mesure des projets développés en lien avec les thématiques traitées.

E. LES MODALITES D'ELABORATION ET DE REVISION DU PROJET DE SERVICE AGPS

L'élaboration du projet de service AGPS s'est inscrite dans le temps. Il a connu des phases actives de travaux et des phases de latence et de réflexion, pour suivre le rythme propre aux évolutions et réorganisations d'ampleur survenues dans le service depuis quelques années.

On peut ainsi notamment relever depuis 2014 :

- 2014 : création du pôle ASPP avec développement de la mutualisation et de la polyvalence, arrivée d'une nouvelle directrice au service AGPS.
- 2015 et 2016 départ en retraite de deux chefs de service et nomination d'une nouvelle chef de service sur le site de SAINT-AVOLD.
- 2016 : nomination d'une nouvelle directrice générale.
- 2016 : changement du logiciel métier toujours en phase active d'intégration par le développement progressif de modules enrichissant le dossier informatique de la personne.
- 2017 : le rattachement de l'activité MAJ au service MJPM, évaluation externe, deuxième projet associatif, rattachement de l'antenne AGPS de Sarreguemines au site de Forbach.

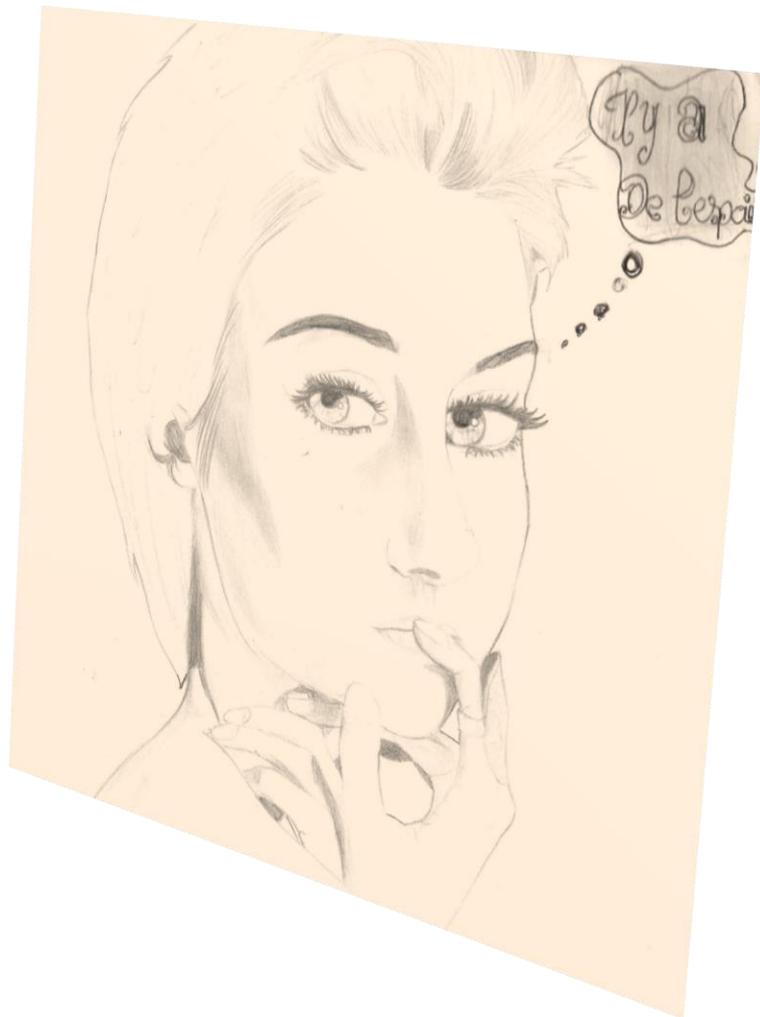
Pour l'élaboration du présent projet de service, des groupes thématiques de travail se sont réunis regroupant les salariés du service pour permettre à la fois d'établir les constats mais également recenser les besoins pour permettre de délivrer une offre de service efficace, adaptée aux problématiques des personnes suivies.

Des perspectives d'amélioration retracées dans le plan d'action de l'évaluation interne et externe sont également ici reprises.

Il était en effet nécessaire que le projet de service reste en cohérence avec toutes ces évolutions, afin qu'il puisse garder tout son sens dans les orientations, l'accompagnement au changement et les projets qu'il propose, et soit une réelle guidance pour le service.

Le projet est établi pour une durée de cinq ans, mais fera l'objet d'une évaluation et actualisation régulière et au moins annuelle par un comité de suivi qui sera constitué à la fois pour suivre l'évolution des plans d'action de l'évaluation interne et externe et ainsi que les orientations du projet de service.

II. UN SERVICE – TROIS MISSIONS – DES PERSONNES SOCIALEMENT ET ECONOMIQUEMENT FRAGILISEES



1. LES ACTIVITES DU SERVICE :

Les trois missions du service AGPS se rejoignent sur l'offre de service proposée à des personnes ou des familles en situation de fragilité économique et sociale, voire de précarité :

*L'intervention menée est une **action d'aide budgétaire**, soutenue par un **accompagnement social**, en vue de promouvoir l'**autonomie des bénéficiaires***

Les interventions se réalisent principalement au domicile des personnes bénéficiaires des accompagnements, afin de leur permettre d'évoluer dans leur environnement habituel, de mobiliser et améliorer leurs propres outils et leur système de classement.

Le respect du cadre et du mode de vie des bénéficiaires est prédominant dans la conduite des actions du service, qui s'appuie sur les repères, les acquis et les potentialités des personnes accompagnées.

La mission est accomplie en fonction d'objectifs individualisés et actualisés et du projet défini avec les personnes suivies.

Toutefois, et s'ils s'appuient sur ce socle commun, les trois accompagnements sont différents selon la nature du mandat confié (mesure contractuelle ou judiciaire, protection de l'enfance ou protection de la personne majeure), selon les spécificités propres à chaque mission et selon les besoins des bénéficiaires qui s'expriment dans une temporalité différente.

DESCRIPTIF

L'AESF est un dispositif introduit par la loi 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance. Elle s'inscrit dans le champ préventif des mesures d'aide sociale à l'enfance.

La mise en œuvre de l'AESF relève de la compétence du Conseil Départemental de chaque département. En Moselle, l'application de cette mesure a été confiée par une convention à l'UDAF et est rattachée au service Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales (AGPS).

L'AESF est une mesure de protection administrative contractuelle, mise en œuvre à la demande ou avec l'accord des parents sur proposition des services du Conseil Départemental, lorsque la situation des enfants l'exige. Cet accord est formalisé dans un écrit explicitant les motifs justifiant l'accompagnement ainsi que les objectifs et les moyens à mettre en œuvre. Cette mesure est gratuite pour les familles.

En Moselle, la durée de l'AESF est de six mois renouvelable dans la limite d'un an. Exceptionnellement, la mesure peut être prolongée.

OBJECTIFS

Le travailleur social intervient en vue d'apporter aide et soutien aux parents par la délivrance d'informations, de conseils pratiques et par un appui technique dans la gestion de leur budget au quotidien.

Dans ce cadre, le travailleur social veille aux conditions matérielles de vie des enfants au regard du logement, de l'alimentation, de l'entretien du cadre de vie et de l'hygiène, de la santé, de la scolarité et des loisirs.

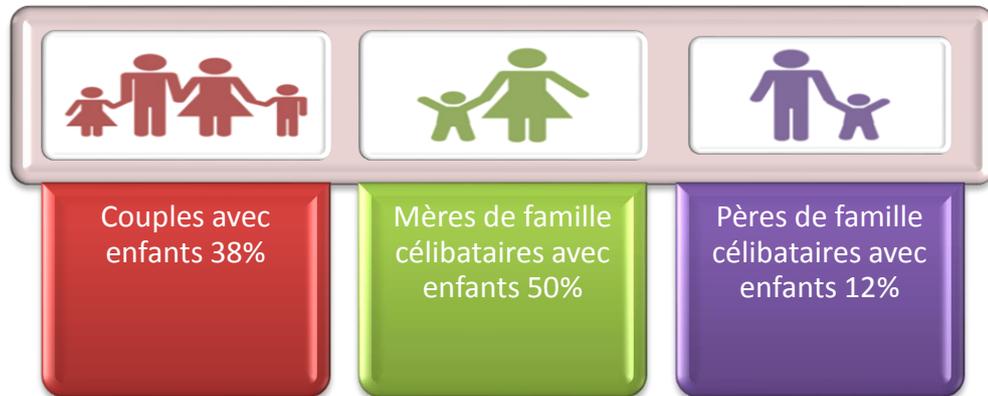
La mesure AESF a pour objectifs :

- ✓ D'aider la famille à enrayer un dysfonctionnement dans la gestion des ressources familiales et favoriser l'autonomie budgétaire (identifier et comprendre les difficultés, savoir prioriser les besoins, apprendre à anticiper les imprévus)
- ✓ De sensibiliser les parents sur l'origine des difficultés de gestion du budget, sur les conséquences préjudiciables pour les enfants d'une éventuelle non-utilisation des prestations dans leur intérêt.
- ✓ De conseiller les parents pour leur permettre de s'impliquer dans des démarches administratives visant l'accès aux droits et au rétablissement de la situation financière.



TYPOLOGIE DES FAMILLES ACCOMPAGNEES*

Les bénéficiaires de la mesure AESF sont majoritairement des familles monoparentales, et le plus souvent des mères de familles.



**Chiffres au 31.12.2017*

ACTIVITE

En application de la convention régularisée avec le Conseil Départemental de la Moselle, le service est autorisé à exercer 90 mesures mensuelles simultanées.

ORIENTATIONS

L'AESF répond à un besoin des familles socialement fragilisées du département de la Moselle. Ce dispositif actionné suffisamment tôt doit pouvoir éviter aux familles de se retrouver en situation d'expulsion, de surendettement, ou éviter une prise en charge judiciaire plus lourde au titre de la protection de l'enfance.

Un travail a été mené en 2016 et finalisé en 2017 avec les services du Conseil Départemental de la Moselle pour tenter de repositionner ce dispositif plus en amont des difficultés rencontrées par les familles, avec l'enjeu de parvenir à les convaincre à souscrire à cet accompagnement contractuel avant qu'elles ne se retrouvent devant des difficultés trop importantes pour pouvoir être prises en charge efficacement dans la durée de l'accompagnement AESF.

En 2017, le service s'est doté de grilles d'indicateurs sur les différentes thématiques abordées dans l'accompagnement permettant d'évaluer le résultat de l'accompagnement par une comparaison des situations et des acquis des personnes suivies à l'entrée dans la mesure et à la sortie.

Ces éléments seront repris en équipe pour analyser les résultats et le cas échéant envisager des actions d'amélioration.

Un projet de Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens est à l'étude avec le Conseil Départemental avec l'objectif d'y inclure l'AESF.



B. LA MESURE D'AIDE A LA GESTION DU BUDGET FAMILIAL

DESCRIPTIF

Instaurée par la loi 2007-293 du 05 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF) relève de la compétence du Juge des Enfants qui prononce la mesure et juge de l'opportunité de la reconduire ou de l'arrêter à son échéance.

La MJAGBF est exercée par un délégué aux prestations familiales en direction des familles ayant à charge au moins un enfant mineur et ouvrant droit à au moins une prestation à caractère familial.

Elle vise à assurer la protection des enfants et la cohésion de la cellule familiale lorsque les prestations familiales ne sont pas employées pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants et que l'accompagnement en économie sociale et familiale n'apparaît pas suffisant. Concrètement, l'enfant n'est pas considéré dans une situation de danger, mais dans une situation où il existe des inquiétudes sur ses conditions de vie liées à des difficultés financières de la famille.

Pour garantir ce suivi, l'UDAF est amenée à percevoir et gérer tout ou partie des prestations familiales de la famille bénéficiaire de la mesure, sur décision du juge des enfants.

La MJAGBF est gratuite pour les ménages.



OBJECTIFS

L'objectif principal des délégués aux prestations familiales qui exercent ces mesures est de parvenir à rendre une autonomie de gestion aux familles accompagnées par une action éducative budgétaire et un soutien à l'accomplissement des formalités administratives nécessaires à l'ouverture et au maintien des droits des familles.

Ces actions se concrétisent de différentes manières, et notamment :

- Travail sur le budget familial (comprendre, prioriser, anticiper),
- Aide au maintien de conditions de vie décentes dans le logement, aide à l'apurement des dettes ou mise en place d'un dossier de surendettement,
- Sollicitations d'aides financières et de secours, remobilisation des parents auprès des intervenants divers (CAF, administrations diverses),
- Ouverture des enfants sur l'extérieur (loisirs),
- Lorsque les enfants sont placés, travail sur le maintien des liens parentaux ou accompagnement à un projet de retour des enfants au domicile.

TYOLOGIE DES FAMILLES ACCOMPAGNEES (Chiffres au 31.12.2017)**ACTIVITE**

Depuis la mise en œuvre de la loi du 05 mars 2007, la MJAGBF a connu une baisse progressive et continue d'activité pour arriver à une stabilisation en 2017. Elle concerne depuis le 1^{er} janvier 2017 une moyenne mensuelle de 327 familles.

Cette tendance s'inscrit dans la volonté de moins judiciaireiser les mesures de protection de l'enfance en favorisant au maximum les accompagnements contractuels.

ORIENTATION

Au vu des situations prises en charge par le service qui arrivent très dégradées avec des familles souvent en bout de parcours, force est de constater que cette mesure préventive est activée trop tardivement ce qui ralentit le travail d'autonomisation, et parfois même la bonne coopération des familles.

Le service profitera de ce bilan pour :

- ✓ Réinvestir à compter de 2017 ses modes d'intervention avec la volonté de s'ouvrir vers des actions nouvelles. Des ateliers participatifs sont proposés aux bénéficiaires avec pour objectifs :
 - d'améliorer leur participation à leur mesure et au fonctionnement du service, renforcer le lien social et l'estime de soi des usagers,
 - renforcer le soutien à la parentalité, renforcer l'action individuelle à domicile menée par les délégués aux prestations familiales, créer des liens avec les associations familiales adhérentes à l'UDAF pour renforcer les synergies et le travail en réseau au soutien de la prise en charge déjà effectuée par le service
- ✓ S'ouvrir sur le réseau des partenaires, et promouvoir le partage d'informations et les échanges notamment entre les associations du Grand-Est exerçant la MJAGBF, en vue de répondre aux mieux aux problématiques partagées.
- ✓ Communiquer auprès des partenaires pour mieux faire connaître cette mesure dont il faut souligner l'intérêt pour les familles, et être mieux identifié sur le territoire comme un acteur à part entière de la protection de l'enfance.
- ✓ Développer l'évaluation des résultats de cette mesure au travers de grille d'indicateurs permettant de valider l'évolution des familles dans le temps de l'accompagnement.
- ✓ S'engager dans les actions prévues dans le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens régularisé avec la DDCS en novembre 2017.



C. LA MESURE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PERSONNALISE

DESCRIPTIF

La MASP a été introduite par la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs : toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par des difficultés de gestion du budget, peut bénéficier d'une MASP, qui comporte une aide à la gestion de ses prestations sociales et un accompagnement social personnalisé.

La mise en œuvre des MASP relève de la compétence des conseils départementaux. En Moselle, le Conseil Départemental a délégué l'exercice des MASP à l'UDAF de la Moselle par un marché public. Elle est gratuite pour ses bénéficiaires.

Le service peut gérer trois types de MASP :

- ✓ MASP simple : accompagnement social personnalisé simple.
- ✓ MASP renforcée : la personne donne son accord pour la gestion de tout ou partie de ses prestations sociales et un accompagnement social personnalisé.
- ✓ MASP contraignante : en cas de refus par la personne du contrat d'accompagnement personnalisé, le Président du Conseil Départemental peut demander au Juge d'Instance, que chaque mois, le montant du loyer et des charges locatives soit versé au bailleur. La personne bénéficie d'un accompagnement personnalisé.

Le bénéficiaire doit répondre à quatre critères cumulatifs :

- ✓ la perception de prestations sociales,
- ✓ la présence de difficultés de gestion menaçant directement la santé ou la sécurité,
- ✓ l'aptitude au consentement et la volonté d'adhérer à la MASP,
- ✓ l'échec des dispositifs d'aide actionnés en amont.
- ✓ L'intervention, contractualisée, est mise en place sur une durée de six ou douze mois d'accompagnement. Celle-ci s'effectue sur la base d'objectifs d'intervention individualisés négociés avec le bénéficiaire par le service ayant introduit la demande de MASP auprès du Président du Conseil Départemental. Elle est régulièrement évaluée et peut faire l'objet d'un renouvellement dans la limite d'une durée de 4 ans.

OBJECTIFS

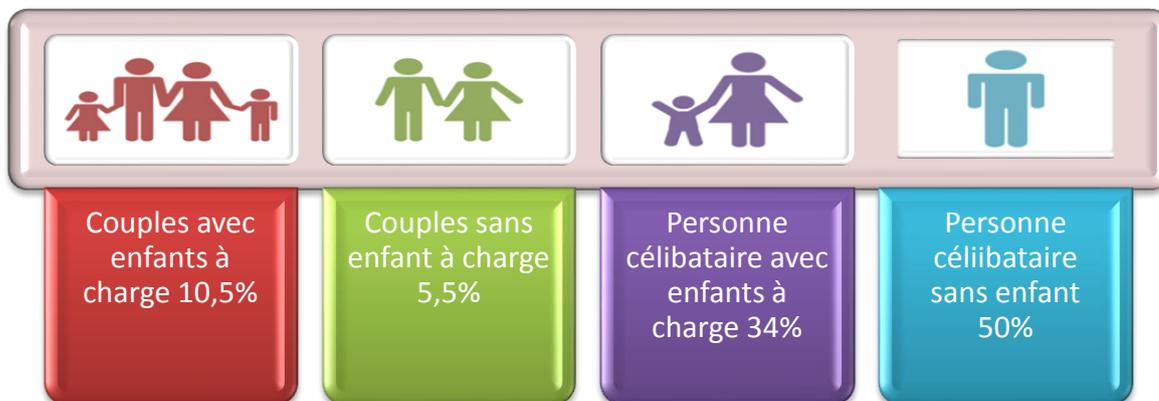
En tenant compte de la situation du bénéficiaire, de son avis et des objectifs particuliers co-définis, le travailleur social mène un accompagnement global de la personne.

Le travailleur social et le bénéficiaire collaborent en vue de restaurer son autonomie budgétaire, notamment de ses prestations sociales. C'est également un accompagnement à l'accomplissement des démarches administratives en vue de l'ouverture et du maintien des droits de la personne accompagnée.

La MASP renforcée s'accompagne d'une gestion directe des prestations sociales par le travailleur social. Cette gestion doit pouvoir progressivement être re-confiée au bénéficiaire.

La MASP vise également à rétablir des conditions de santé et/ou de sécurité plus favorables.

TYPOLOGIE DES PERSONNES SUIVIES*



58% des bénéficiaires sont des femmes.

**Chiffres au 31.12.2017*

ACTIVITE

La MASP connaît depuis son entrée en vigueur un fort dynamisme et permet de répondre avec efficacité aux besoins de ses bénéficiaires. En 2017, le nombre mensuel moyen des personnes prises en charge était de 310, et 303 pour le premier semestre 2018.

ORIENTATION

Le service travaillera à pérenniser son intervention auprès du Conseil Départemental de la Moselle, dans une perspective d'amélioration continue de la prise en charge des personnes accompagnées qui s'inscrit dans le projet global du service AGPS et de l'UDAF.

En 2017, le service s'est doté de grilles d'indicateurs sur les différentes thématiques abordées dans l'accompagnement permettant d'évaluer le résultat de l'accompagnement par une comparaison des situations et des acquis des personnes suivies à l'entrée dans la mesure et à la sortie.

Ces éléments seront repris en équipe pour analyser les résultats et le cas échéant envisager des actions d'amélioration.

Un projet de Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens est à l'étude avec le Conseil Départemental avec l'objectif d'y inclure la MASP.



2. CARACTERISTIQUES DES PRINCIPALES DIFFICULTES RENCONTREES PAR LES BENEFICIAIRES DES ACCOMPAGNEMENTS :

A. LES PROBLEMES DE SANTE

Les problèmes de santé sont rarement le facteur déclencheur d'un accompagnement. Pour autant, les bénéficiaires des mesures se retrouvent très souvent face à des troubles de santé importants, dont :

- ✓ La dépression,
- ✓ Les ruptures de soins,
- ✓ Les addictions,
- ✓ Les troubles psychologiques ou psychiatriques n'altérant pas le consentement de la personne et la capacité juridique.

Ces problèmes de santé constituent des freins certains à l'intervention, puisque les personnes peuvent éprouver des difficultés à s'engager dans des actions concrètes alors qu'elles sont fragilisées dans leur psychisme notamment. Au regard des mesures de courtes durées, ce peut être même un facteur d'échec.

 PROJET ET PISTES D'AMELIORATION		
Accompagnement des bénéficiaires	Améliorer la connaissance des salariés du service sur les problématiques de santé	Formation à proposer sur la dépression, parcours de soins, travail avec des personnes souffrant de dépression
		Formation à proposer sur les addictions, parcours de soins, travail avec des personnes souffrant d'addiction
		Formation à proposer sur la maladie mentale, parcours de soins, travail avec des personnes souffrant de troubles psychiatriques
	Renforcer le partenariat autour de la santé pour améliorer la coordination	Présenter le service à l'extérieur, transmettre l'annuaire actualisé du service, plaquettes, etc...
	Améliorer la connaissance des personnes accompagnées sur la santé pour amener des modifications de comportement sur la santé	Favoriser la participation du service au groupe projet « actions santé » transverse aux différents services de l'UDAF mis en œuvre courant 2017 ; et à toute action santé avec plusieurs objectifs : Améliorer l'information des usagers sur la santé Améliorer la prise en charge des usagers par les intervenants du service sur les problématiques de santé, en renforçant l'information, les partenariats existants, les échanges sur les pratiques Modifier les comportements des usagers sur les questions de santé, en les incitant à se prendre en charge

B. LES PROBLEMES DE COMPORTEMENT

Les salariés du service peuvent parfois être soumis à des problèmes de comportement ou d'agressivité :

- De bénéficiaires endurent des difficultés et des frustrations telles que cela perturbe la relation à l'autre.
- Ou qui relèvent de l'incivilité et/ou de carences éducatives du public suivi.

Les difficultés relationnelles peuvent constituer un frein à l'intervention dès lors que les modes de communication sont altérés.

Il est nécessaire de repositionner l'intervenant social dans son rôle et de rappeler l'importance du respect réciproque nécessaire dans la relation d'aide, qui est une clé du résultat de l'action menée.

Une procédure de gestion des incidents existe ainsi qu'une fiche interne de signalement. L'analyse des incidents est réalisée annuellement par le service et des formations sont régulièrement proposées aux salariés sur la compréhension, la prévention, la gestion de l'agressivité et de la violence (notamment formation OMEGA, formation sur l'accueil du public en difficulté sociale et psychique).

Les situations difficiles peuvent également être évoquées dans des groupes d'analyse de la pratique professionnelle mis en place en 2017 et animés par un intervenant extérieur.

 PROJET ET PISTES D'AMELIORATION		
Gestion des risques liés aux problèmes de comportement	Améliorer la traçabilité des incidents pour cibler les besoins actions à mettre en œuvre	L'utilisation de la « fiche incident » doit s'inscrire comme une pratique régulière du service. C'est un outil qui permet de retracer l'échange entre le salarié et le chef de service ou la direction de service autour d'un incident et qui définit les modalités de régulation apportées. L'analyse des « fiches incident » sur une année apporte des renseignements et permet le cas échéant de dégager des actions à l'échelle du service. C'est également un outil d'objectivation de la difficulté du travail social qui appuie la démarche sur les risques psycho-sociaux.
	Améliorer la prévention et la gestion des situations de crise et des incidents	Proposer des formations sur la gestion de l'agressivité et sur l'intervention auprès d'un public fragilisé

	Favoriser l'analyse et le recul professionnel face à un incident survenu	Poursuivre la pratique des groupes d'échange sur les pratiques professionnelles, pour pouvoir débattre collectivement de certaines problématiques dont la gestion de l'agressivité et de la violence.
--	--	---

C. LES PROBLEMES LIES AU LOGEMENT

L'accompagnement lié au logement est un axe d'intervention important dans le cadre de la prise en compte globale de la personne. Il se réalise de diverses manières :

- ✓ Travail sur les impayés locatifs (responsabilisation des familles et recours aux aides si nécessaire, négociation de plans d'apurement et mise en paiement si la mission et les ressources le permettent),
- ✓ Accompagnement et conseils lors des procédures de résiliation de bail et des procédures d'expulsion,
- ✓ Aide à la recherche d'un nouveau logement,
- ✓ Accompagnement et conseils en cas d'insalubrité des logements soit relevant du propriétaire, soit du fait d'un mauvais usage par le locataire,
- ✓ Accompagnement et conseils en cas de problématiques liées à l'hygiène et au manque d'entretien du logement.

Afin de permettre aux intervenants sociaux du service d'intervenir au mieux en mobilisant le cadre légal et des dispositifs mis en place sur la question du logement, des actions sont régulièrement proposées (par exemple : information sur la loi ALUR par l'ADIL, participation du service au Plan Départemental pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées en Moselle, ...)

Par ailleurs en 2016, le service AGPS a créé une base documentaire commune à ses trois activités afin d'améliorer le partage d'informations et la mise à jour des connaissances, notamment sur la question du logement. Un référent se charge de la mise à jour en continu de cette base documentaire et de relayer l'information aux équipes de tout nouvel ajout.

D. LES DIFFICULTES LIEES A L'ARGENT, L'ENDETTEMENT ET LA GESTION BUDGETAIRE

Le travail sur l'éducation budgétaire, souvent associé à la gestion de l'endettement et du surendettement est un axe prioritaire d'intervention dans les activités du service AGPS.

L'accompagnement budgétaire des bénéficiaires se réalise grâce à de solides acquis étayés par la formation initiale des intervenants sociaux, l'expérience développée dans les différentes missions, mais aussi par l'actualisation des connaissances grâce aux formations proposées (information par la Banque de France, formation sur les non demandeurs d'aides, ...)

Le travail autour de la gestion budgétaire est délicat et amène beaucoup de questionnements dans lesquels le positionnement éthique prend toute sa place : l'intervenant doit aider le bénéficiaire à rétablir sa situation budgétaire, l'amener à comprendre ses dysfonctionnements et à le rendre autonome et responsable de son budget. Ce faisant, l'intervenant devra respecter l'histoire de la personne, son mode de fonctionnement et ses projets, sans transposer ses propres valeurs notamment au regard de l'argent.

Outre le travail de conseil et d'apprentissage mené sur le budget, le service est également amené à gérer directement les prestations sociales ou familiales des bénéficiaires de la MJAGBF et de la MASP renforcée. Cette gestion peut parfois être source de tensions entre l'intervenant social et le bénéficiaire en cas de désaccord sur la priorisation des dépenses à effectuer.

Afin d'optimiser le travail de gestion directe des prestations perçues par le service, le service travaille actuellement avec deux établissements bancaires avec lesquels les échanges par télétransmission sont permis. Les procédures comptables mises en place permettent une sécurisation des échanges. Les situations de comptes sont adressées mensuellement aux bénéficiaires, et à leurs échéances sont également remises aux autorités ayant prononcé les mesures. Le service réfléchit toutefois à élargir l'offre bancaire proposée aux personnes accompagnées, que ce soit en terme de diversification des établissements bancaires ou encore d'une diversification des services notamment liés aux fonctionnalités des cartes bancaires remises (aujourd'hui uniquement carte de retrait, le service souhaite pouvoir proposer aussi des cartes de paiement).

Les bénéficiaires d'une MJAGBF ou d'une MASP renforcée peuvent se voir remettre de l'argent de différentes manières en fonction de leur situation :

- ✓ Envoi d'argent sur leur compte courant,
- ✓ Ouverture d'un compte carte et mise à disposition d'une carte de paiement,
- ✓ Envoi d'argent par lettre-chèque,
- ✓ Envoi de bons d'achat.

Il est important que le service amène les salariés à évoluer collectivement dans cette prise en charge individuelle. Il est en effet nécessaire d'entretenir le questionnement éthique et le recul professionnel qui sous-tendent le positionnement de l'intervenant au regard des bonnes pratiques attendues notamment sur la question de l'argent.

 PROJET ET PISTES D'AMELIORATION		
Accompagnement des bénéficiaires	Améliorer la pratique budgétaire et les outils	Proposer des formations sur la gestion budgétaire dans le cadre de la formation continue et la mise à jour des connaissances.
	Améliorer la pratique budgétaire et les outils	<p>Favoriser les échanges sur le travail d'autonomisation budgétaire en groupe de travail thématique, afin de confronter les difficultés rencontrées aux retours d'expérience des professionnels, d'évoluer et s'adapter collectivement aux évolutions du public et du contexte économique et social.</p> <p>Pour la MJAGBF, projet d'élaboration d'un guide d'intervention dans lequel la gestion budgétaire sera abordée sous ses différents aspects.</p>
	Améliorer l'offre bancaire et les services bancaires proposés aux bénéficiaires dans les mesures avec gestion de prestations.	<p>Elaborer un cahier des charges à destination des établissements bancaires,</p> <p>Améliorer l'offre de service bancaire dans l'intérêt des personnes suivies</p> <p>Permettre aux intervenants du service de proposer aux personnes qu'ils accompagnent les moyens les plus adaptés d'utiliser l'argent remis selon les situations.</p>

E. LA PARENTALITE

On pourrait penser que les questions liées à la parentalité ne relèvent pas en première intention des missions confiées au service AGPS. Pour autant, les problématiques liées au lien parents enfants, notamment dans les missions en protection de l'enfance peuvent interférer dans le travail mené avec les familles. Ces questions découlent donc assez naturellement des deux missions du service relevant de la protection de l'enfance, sans être exclusives de ces accompagnements.

C'est pourquoi le service a décidé de s'emparer de questions relatives à la parentalité, afin de proposer une action complémentaire aux trois mesures du service et intervenir de façon plus globale, et notamment :

- ✓ Développer des actions de soutien à la parentalité afin d'élargir l'offre de service et appuyer l'action individuelle à domicile qui se concentre davantage sur les aspects budgétaires, logement, santé, droits, accompagnement social,...des parents
- ✓ Proposer à certaines familles une première approche du collectif, stimuler leur intérêt pour leur permettre de s'inscrire dans d'autres actions proposées par le réseau des partenaires en Moselle

- ✓ S'inscrire dans la convention d'objectifs régularisée avec l'UNAF dans les actions de soutien à la parentalité en cohérence avec les missions du service et de l'UDAF
- ✓ Développer ou coordonner des nouveaux projets pouvant rendre service aux familles (organisation de collecte de cadeaux de Noël, ...)
- ✓ Faire du lien avec le réseau des associations familiales et le conseil d'administration de l'UDAF
- ✓ Apporter une plus-value aux missions exercées par le service en prenant en compte la dimension familiale des situations qui nous sont confiées par des actions innovantes.

 PROJET ET PISTES D'AMELIORATION		
Accompagnement des bénéficiaires	Améliorer la prise en compte des difficultés familiales des bénéficiaires	Proposer des actions ou ateliers collectifs ponctuels aux familles suivies sur le thème de la parentalité, permettant de favoriser les liens parents enfants, et répondant à des besoins ou problématiques repérés
	Lien avec le réseau UDAF et lien avec les actions parentalité développées en Moselle	Développer auprès des familles suivies la connaissance des actions parentalité développées sur leur secteur géographique par des associations ou des partenaires. Développer le travail en réseau sur la question de la parentalité

III. UN SERVICE OUVERT A LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES



Depuis la mise en œuvre des lois du 05 mars 2007 et de l'intégration dans nos pratiques des dispositions de la loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, le développement de la participation des usagers est une préoccupation constante du service.

Cette participation s'entend sous deux aspects :

- ✓ Participation de la personne à sa mesure d'accompagnement
- ✓ Participation de la personne accompagnée au fonctionnement du service

1. LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE A SA MESURE D'ACCOMPAGNEMENT

L'une des valeurs fortes portées par les intervenants du service est le respect de la personne dont le suivi nous est confié. Concrètement ce respect se décline en une individualisation et une adaptation de l'intervention qui tient compte des connaissances et des potentialités de la personne accompagnée, des difficultés contextuelles rencontrées et de son degré d'implication dans l'accompagnement proposé.

Nous conduisons les personnes accompagnées à devenir actrices de leur mesure et à cette fin nous nous engageons dans une démarche d'amélioration continue de nos outils ou modalités d'intervention, également mise en exergue par l'évaluation interne réalisée au service en 2014.

De ce positionnement découlent plusieurs principes d'intervention :

A. UN DEVOIR D'INFORMATION :

Pour permettre à la personne de pouvoir évoluer dans le respect de la mission qui nous a été confiée, il est important dès le démarrage de la mesure de l'informer à la fois du cadre légal, réglementaire ou contractuel de l'intervention, mais aussi de ses droits et devoirs ainsi que du fonctionnement de notre service.

Dans ce but, la charte des droits et liberté, la notice d'information, le règlement de fonctionnement et le document individuel de prise en charge (dénommés outils de la loi du 02 janvier 2002) lui sont remis au démarrage de la mesure.

B. LA CO-CONSTRUCTION D'UN PROJET PERSONNALISE AVEC LA PERSONNE

Le travail autour du document individuel de prise en charge et le projet personnalisé est une pratique régulière du service, dont la méthodologie et les supports ont été revus en 2017, dans la déclinaison du plan d'actions de l'évaluation interne.

Le service évolue pour mieux prendre en compte les attentes des bénéficiaires notamment par la définition concertée d'objectifs d'intervention et le recueil des attentes de la personne.

De surcroît, les intervenants de la MASP et de l'AESF travaillent autour d'objectifs définis lors de l'instruction du dossier par le Conseil Départemental et qui abondent pleinement le projet de la personne.

Le projet personnalisé est réalisé au démarrage de la mesure, et est actualisé a minima à chaque renouvellement.

C. LA TRAÇABILITE DES RENCONTRES ET DES DECISIONS ARRETEES AVEC LA PERSONNE

Une copie carbone du compte rendu de rencontre est systématiquement laissée à la disposition de la personne visitée à domicile.

Ce compte rendu permet d'acter la gestion budgétaire décidée avec la personne, mais aussi des actions à entreprendre par le service ou la personne elle-même. Cet outil généralisé au service AGPS garantit au mieux sa participation et son investissement.

A ce sujet, le service a organisé en 2015 une consultation sur les visites à domicile et les comptes rendus remis. 83% des personnes ayant répondu à l'enquête ont validé l'utilité de ce document et 86% ont estimé qu'il n'y avait pas lieu d'y apporter de modification.

D. LA PRISE EN COMPTE DES DEMANDES OU RECLAMATIONS

Les personnes sont informées qu'elles peuvent solliciter le chef de service ou la direction de service suivant des modalités figurant dans la notice d'information.

Les réclamations écrites font l'objet d'un suivi et le service veille à y apporter une réponse dans le délai d'un mois.

En 2015, l'introduction de la gestion électronique des documents a permis une amélioration de la traçabilité des réclamations, en permettant d'enregistrer de manière systématique les réclamations arrivées au service et de tracer les réponses données.

 PROJET ET PISTES D'AMELIORATION		
Information et participation des usagers	Améliorer la connaissance des bénéficiaires sur leur mesure, le fonctionnement du service, leurs droits et leurs devoirs pour favoriser leur participation	L'évaluation interne menée au service AGPS a soulevé la trop grande complexité des outils de la loi du 02 janvier 2002 pas suffisamment adaptés au public suivi. Au cours de l'année 2015 et 2016, un groupe transverse au pôle ASPP a travaillé sur de nouveaux supports. Les bénéficiaires des deux services ont été associés à la validation de ces supports qui ont été mis en œuvre à compter du mois de septembre 2017, et seront revus et adaptés annuellement.
	Améliorer la connaissance des bénéficiaires sur leur mesure, le fonctionnement du service, leurs droits et leurs devoirs pour favoriser leur participation	Organiser des portes ouvertes ou des actions de communication à l'occasion d'évènements particuliers.
	Améliorer la participation des bénéficiaires en favorisant leur expression et l'estime de soi	Depuis 2017, le service AGPS propose à ses bénéficiaires de participer à des ateliers participatifs. (action anti-gaspi alimentaire, groupe famille-parentalité) L'objectif est de renforcer le lien social et l'estime de soi par la possibilité d'expression en public, et de travailler d'autres modes d'intervention en levier complémentaire du travail habituellement réalisé.

2. LA PARTICIPATION DES BENEFICIAIRES AU FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Au delà de la participation des personnes à leur mesure, le service AGPS commence à développer un autre mode de travail en interaction avec ses bénéficiaires, en les associant au fonctionnement du service.

C'est l'un des principaux objectifs du plan d'action de l'évaluation interne qui se décline en plusieurs modes de participation.

A. L'ENQUETE DE SATISFACTION OU LA CONSULTATION SUR LES PROJETS

L'avis des usagers du service AGPS est recueilli depuis plusieurs années par le biais de questionnaires.

Pour la première fois en 2015, des personnes suivies par le service AGPS ont été sollicitées pour participer à l'élaboration et au calendrier de l'enquête. Ce mode opératoire a été renouvelé pour l'élaboration des questionnaires 2016 et 2017, avec une participation des usagers dans les différents sites.

Par ailleurs, lors de la réalisation de certains projets du service (par exemple : élaboration de nouveaux outils), les bénéficiaires sont consultés et amenés à donner leur avis.

B. LA PRISE EN COMPTE DES RECLAMATIONS

Le recensement et l'analyse des réclamations des personnes accompagnées par le service permettent de pouvoir apporter des améliorations au fonctionnement du service le cas échéant.

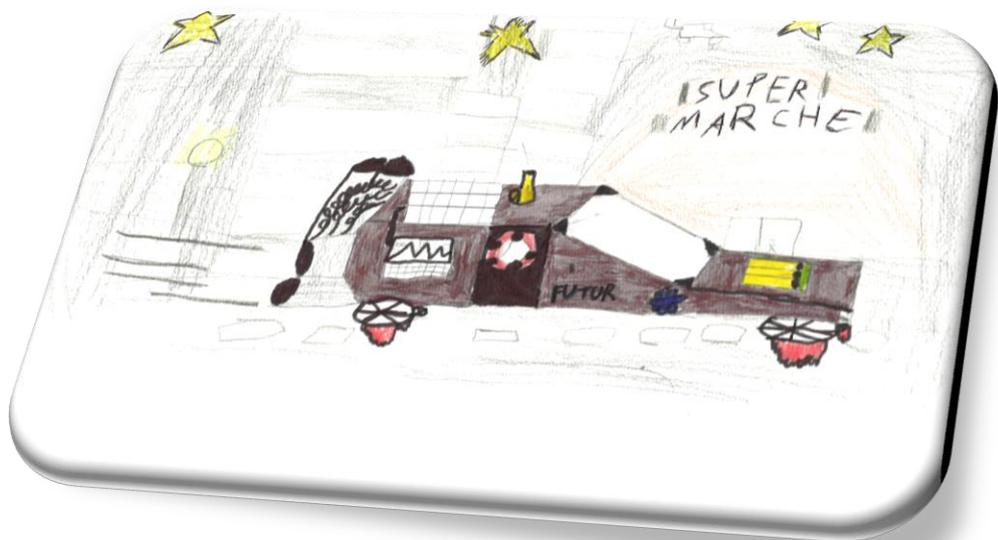
C. LE DEVELOPPEMENT DE GROUPES D'EXPRESSION

Le travail réalisé sur les enquêtes et les échanges avec les bénéficiaires sont une première amorce à une participation plus globale à mettre en œuvre au service.

Suite à l'évaluation interne menée au service AGPS, le service souhaite ouvrir davantage la participation de ses usagers, en organisant un nouveau mode de consultation des personnes accompagnées : l'idée est de mettre en place un conseil des bénéficiaires au sein du pôle ASPP.

 PROJET ET PISTES D'AMELIORATION		
Information participation des bénéficiaires	Organiser des portes-ouvertes	Ouverture du service au public (par exemple : portes-ouvertes) pour permettre aux personnes accompagnées de mieux comprendre l'organisation et le fonctionnement du service, avoir des échanges à ce sujet, ou à l'occasion d'évènement particulier (déménagement de site par exemple).
Information participation des bénéficiaires	Mettre en place un conseil des bénéficiaires	Mise en place d'un conseil des bénéficiaires afin de recueillir de manière plus directe l'avis des personnes accompagnées en vue d'améliorer le fonctionnement du service.

IV. DES MOYENS ET UNE ORGANISATION DEPLOYES AU SOUTIEN DES MISSIONS ET DES BESOINS DU PUBLIC SUIVI



1. LE PROFESSIONNALISME ET L'ENGAGEMENT AU PROFIT DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

A. LES METIERS DU SERVICE :



L'organisation humaine

Pour mener à bien ses missions, le service AGPS compte sur un personnel formé. Chaque salarié intervient en interaction dans des domaines de compétences identifiés dans des fiches de postes actualisées :

- ✓ Un directeur de service tenant ses pouvoirs au titre d'une délégation de pouvoirs du directeur général de l'UDAF
- ✓ Des chefs de service déployés sur quatre sites dans le département
- ✓ Pour les MASP et MAESF : **des travailleurs sociaux** de formation Assistant de service social ou Conseiller en Education Sociale et Familiale ou Educateur Spécialisé.
- ✓ Pour les MJAGBF : **des délégués aux prestations familiales** de formation Assistant de service social ou Conseiller en Education Sociale et Familiale ou Educateur Spécialisé titulaires du Certificat National de Compétence
- ✓ Une secrétaire de direction, une secrétaire chargée de l'enregistrement des mesures et de la statistique, des secrétaires et des agents d'accueil

- ✓ Pour compléter cette offre de service, le service AGPS s'adjoit le bénéfice de personnels mutualisés : agents d'accueils et agents administratifs, intervenant des systèmes d'informations, et service courrier.

De plus, le service AGPS bénéficie de l'intervention de services supports :

- ✓ Le service financier et comptable : qui assure la comptabilité générale du service, mais aussi le suivi des comptes gérés par le service pour le compte de ses bénéficiaires.
- ✓ Le service des ressources humaines : qui assure notamment la gestion de la paye, des emplois et de la formation professionnelle

Afin de clarifier les rôles des intervenants dans le suivi des dossiers des personnes suivies, le cahier des signatures a été revu en 2016 et des délégations de signatures ont été régularisées au profit des chefs de service et des intervenants sociaux.

En lien avec le service des ressources humaines, un travail constant est mené pour adapter les emplois aux évolutions du service. Il est notamment tenu compte de l'évolution de l'activité et des besoins, de l'évolution des pratiques et des organisations de travail, et d'un travail réalisé sur la pyramide des âges des salariés et les prévisions de départ en retraite.

Le service s'engage dans le suivi des salariés, de leur évolution, dans l'actualisation des connaissances et des compétences, notamment par la pratique des entretiens annuels, des entretiens professionnels et de la politique de formation mise en œuvre à l'UDAF.

Le service identifie des orientations de formation au regard et des besoins identifiés dans le cadre des missions exercées, et met également en œuvre les formations obligatoires telles que l'apprentissage du maniement du matériel de lutte contre l'incendie.

Des catalogues de formation sont mis à disposition des salariés et la Direction des Ressources Humaines tient, chaque mois, ½ journée de permanence afin de répondre à leurs questions portant sur la formation professionnelle.

Le service s'inscrit dans des démarches transversales initiées à l'UDAF sur les « risques psychosociaux » et sur la « qualité de vie au travail ». Ces démarches sont des vecteurs du dialogue social et permettent de prendre en compte la fatigue et l'usure professionnelle.

Un accueil solidaire

- ✓ L'accueil de stagiaires est une pratique régulière au service qui doit continuer d'être encouragée.
- ✓ En 2017 -2018 le pôle ASPP a également accueilli un volontaire de service civique. Cette expérience concluante sera reconduite. Les missions du volontaire sont de réduire l'isolement des personnes bénéficiaires de mesures, les accompagner à l'usage des outils numériques et internet, les aider dans leurs démarches diverses (dont le soin et les démarches dans les administrations), et contribuer aux projets du service sur la participation des bénéficiaires.
- ✓ Le service s'inscrit pleinement dans les axes du projet associatif sur l'accueil solidaire et s'engage chaque fois que possible dans des actions qui peuvent être ponctuellement proposées dans ce cadre.

		PROJET ET PISTES D'AMELIORATION
Organisation du service et métiers	Soutenir l'accueil solidaire	Il conviendra de conforter et développer le recours au service civique pour compléter l'offre de service rendu par des missions dépassant le cadre stricto sensu des missions confiées aux intervenants sociaux du service sur plusieurs axes : rompre l'isolement, aide à l'accomplissement de certaines démarches (soins, achats, recherche de logement, déménagement, déplacement dans des administrations), et aide à l'utilisation du numérique et de l'internet.
	Soutenir l'accueil solidaire	L'accueil de stagiaires au service est encouragé, notamment pour ouvrir le service à l'extérieur, partager nos valeurs, permettre aux stagiaires de contribuer au service par des apports réciproques.
	Soutenir l'initiative, l'innovation et la motivation personnelle	Le service favorise la démarche participative. Les salariés qui le souhaitent pourront se déployer sur de nouvelles actions internes au service ou organisées de manière transverse aux services de l'UDAF, qu'ils pourront porter en lien avec les missions confiées.
	Accompagner et soutenir le développement de la polyvalence de certaines fonctions (encadrement, secrétariat) pour répondre à la mise en place du pôle ASPP et des sites mutualisés	La mise en place de sites mutualisés au pôle ASSP nécessitera une formation des personnels concernés, identifier les difficultés et de réfléchir à l'organisation de travail et l'adapter pour accompagner le changement.
	MJAGBF : besoin spécifique d'améliorer la coordination entre les équipes des différents sites géographiques pour assurer la continuité de service	Il conviendra d'établir une organisation propre à garantir la continuité de service notamment dans la prise des appels téléphoniques, sachant que la difficulté repose sur les petites équipes qui ne peuvent déployer en continu une présence d'un délégué aux prestations familiales pour répondre aux appels téléphoniques. Une nécessaire coordination et entraide entre les différents sites géographiques sera recherchée.

B. LA METHODE PARTICIPATIVE COMME MODE PRINCIPAL DE MANAGEMENT

Le service met en place un management participatif qui trouve sa place dans les différentes réunions proposées aux salariés du service, structurée par un ordre du jour et un compte rendu systématiques :

Nature	Thème	Rythme/durée	Membres
Réunion de service	Fonctionnement Organisation Information Consultation	Au minimum trimestrielle	Chef de service Intervenants sociaux Secrétaires Directrice
Réunion des cadres du service AGPS	Management Projets propres au service AGPS Fonctionnement Organisation	Au minimum trimestrielle	Chefs de service Directrice
Réunion des cadres du pôle ASPP	Projets transversaux Fonctionnement et organisation du pôle Information Consultation	Mensuelle	Chefs de service Directrice de pôle Directrices
Comité de direction	Politique de l'UDAF de la Moselle Projets transversaux Fonctionnement Organisation	Mensuelle	Directeur général et directeurs de service
Réunion institutionnelle	Projets Organisation du pôle Information Consultation	Semestrielle	Directrice de pôle Directrice de service Chefs de service Intervenants sociaux Secrétaires
Développement de projets	Tous projets de la conception à la mise en œuvre	Adapté aux projets	Encadrement Intervenants sociaux Secrétaires

C. LE CADRAGE DE L'ACTIVITE

S'il est vrai que chaque professionnel s'appuie sur sa formation professionnelle initiale et l'expérience acquise pour intervenir au domicile des personnes et des familles dont l'accompagnement nous est confié, les activités du service sont encadrées pour garantir l'équité dans le service rendu et la sécurisation des pratiques.

Outre le cadre légal qui s'impose à tous, il existe d'autres cadres de référence :

- Pour la MASP : le cahier des clauses particulières du marché public MASP
- Pour l'AESF : la convention annuelle AESF
- Pour la MJAGBF : le CPOM régularisé avec la DDCS le 09.11.2017

Pour toutes les activités :

- des procédures actualisées
- des tableaux de bord permettant le suivi de l'activité, la planification et le contrôle du respect des échéances
- les recommandations de bonnes pratiques professionnelles

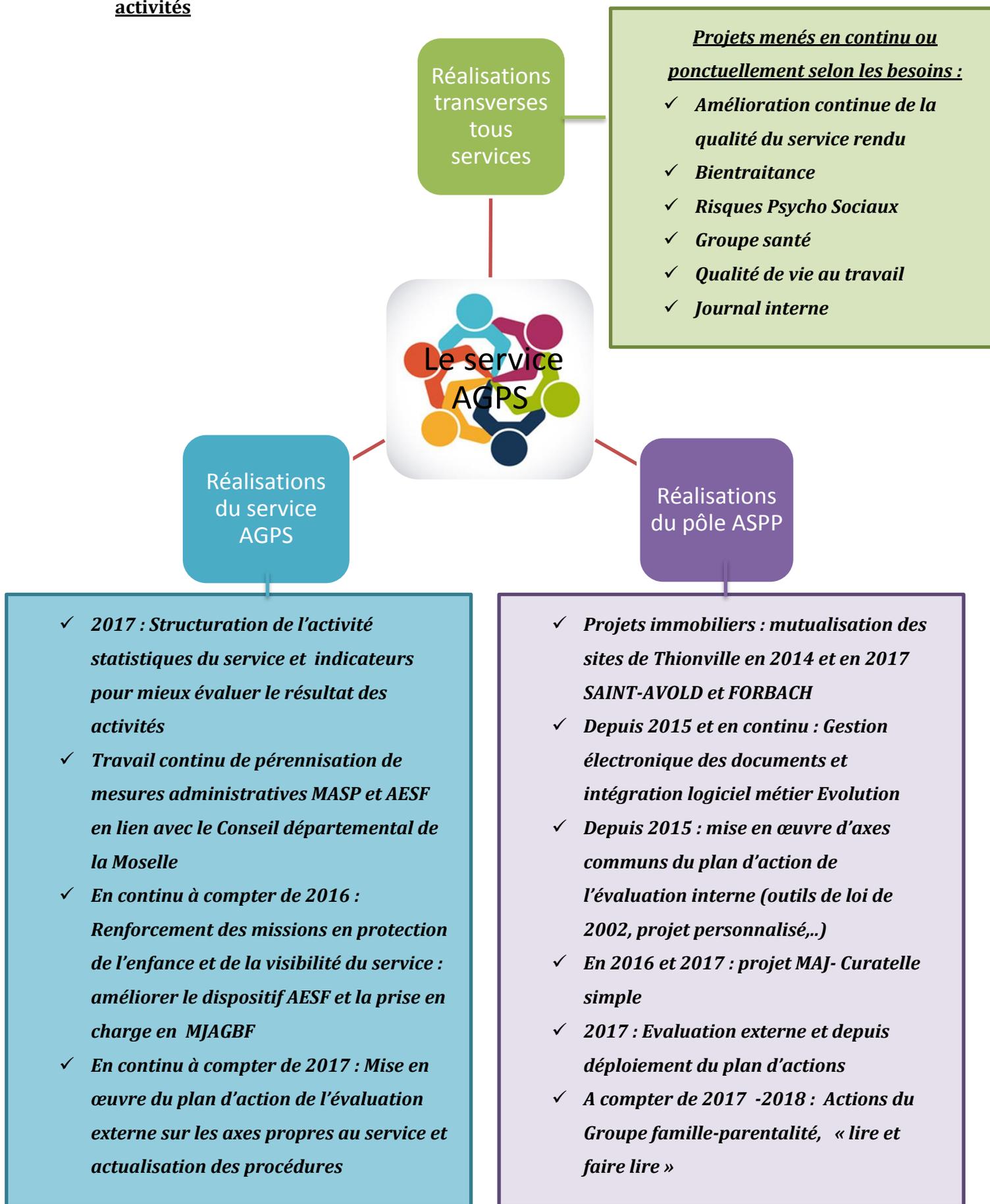
Le service AGPS travaillera également à l'élaboration d'un guide d'intervention pour les professionnels en charge des MJAGBF, permettant de fixer des repères d'ordre légal, organisationnels, méthodologiques et éthiques.

D. LE BENEFICE DES PROJETS TRANSVERSES, PROJETS DE POLE ASPP ET PROJETS DU SERVICE :

Le service AGPS s'investit dans une dynamique de projets et d'évolution à plusieurs entrées qui visent à l'amélioration continue de ses prestations et du service rendu:

- ✓ Les actions transverses aux services de l'UDAF : pour accompagner les personnels, sur le plan de l'éthique, des pratiques professionnelles et de l'organisation de travail, diverses démarches et projets ont été menés au sein des services de l'UDAF depuis plusieurs années dans lesquels le service AGPS s'est inscrit.
- ✓ Les actions liées aux projets du pôle ASPP : de part l'intégration du service AGPS au pôle ASPP, le service AGPS s'investit depuis fin 2014 avec le service MJPM dans des projets communs visant à améliorer la mutualisation, la coordination et l'efficacité des organisations, ainsi que la qualité de la prise en charge des personnes accompagnées
- ✓ Et enfin le service AGPS s'engage également dans des axes d'amélioration qui lui sont propres, issus soit de l'évaluation interne et externe, des axes du projet associatif, et du projet de service.

La démarche de projet : Un service engagé dans l'amélioration continue de ses activités



2. L'ADAPTATION DES MOYENS MATERIELS

A. L'ACCESSIBILITE GEOGRAPHIQUE

La présence des services de l'UDAF en différents points du territoire est un axe fort de la politique générale de l'UDAF.

Ainsi, le service AGPS dispose de plusieurs sites en Moselle : à Metz, Thionville, Saint-Avold, Forbach et une permanence à Sarreguemines.

Plusieurs raisons justifient ce choix :

- ✓ Les personnes accompagnées peuvent souhaiter nous rencontrer sur site, en sus des visites réalisées à domicile. Compte tenu des difficultés financières et des difficultés de transport souvent rencontrées, il est important que le service soit suffisamment proche et accessible.
- ✓ La proximité géographique permet de renforcer les partenariats locaux et une meilleure connaissance du réseau d'aide existant sur les différents secteurs d'intervention.
- ✓ Les déplacements réalisés par les intervenants sociaux sont importants. La présence de sites extérieurs au siège permet de limiter le temps passé sur les routes et par là même les risques routiers.

Depuis 2014, une attention particulière a été portée aux locaux professionnels des différents sites du service AGPS, dont certains n'étaient plus en adéquation avec l'évolution des besoins, l'évolution de la composition des équipes, la recherche d'efficacité et de mutualisation, l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. La nécessité de pouvoir réaliser un accueil de qualité dans le respect de la confidentialité et de la sécurité avec des bureaux d'accueil dédiés s'est également imposée.

A ce titre divers déménagements ont été réalisés :

- ✓ En 2014 : site de Thionville
- ✓ En 2016 : Affectation à deux personnels AGPS d'un bureau de permanence à Sarreguemines dans les locaux du SASI
- ✓ En 2017 : site de SAINT-AVOLD
- ✓ En 2017 : Rattachement des salariés AGPS de Sarreguemines au site MJPM de Forbach, avec maintien d'une permanence à Sarreguemines.
- ✓ En 2017 : Site AGPS de Metz à Mercy

- ✓ Voir en annexe : fiches d'accessibilité aux sites

Tous les sites disposent également désormais de salles de réunion permettant à terme le déploiement de la visioconférence.

B. L'IMPACT DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Le traitement des courriers :

Depuis 2015 : recours à la gestion électronique des documents pour les courriers entrants.

Depuis 2016 : Recours à la signature électronique des documents.

Depuis 2018 : Recours à l'édition : La mise sous pli et l'affranchissement des courriers sont confiés à un prestataire extérieur.

Le logiciel métier « Evolution »

-Depuis 2016 : déploiement en continu d'un nouveau logiciel métier « Evolution » au fur et à mesure du développement de nouveaux modules.

-Les nouvelles fonctionnalités permettent d'introduire de nouveaux points de vigilance et de suivi.

-Le déploiement va s'effectuer encore dans les années à venir sur la partie comptable.



Déploiement d'une nouvelle téléphonie

-2017 et 2018 : tous les sites du service sont équipés d'une nouvelle téléphonie couplée avec le système informatique.

Ouverture de nouvelles fonctionnalités améliorant la prise en charge des appels.

« Ma mesure et moi » :

- Depuis 2018 : ouverture aux bénéficiaires d'un espace privé sécurisé à la consultation d'une partie de leur dossier informatique.

- Aide au déploiement par le service civique.

Le projet de nomadisme : à venir

Il est prévu d'équiper les intervenants sociaux de tablettes et smartphones lors des visites à domicile : sécurisation des éléments du dossier emmenés hors des bureaux, amélioration de la consultation par les bénéficiaires des éléments de leurs dossiers et gain de temps pour intervenants qui peuvent saisir des éléments en direct et accomplir en direct les démarches avec les bénéficiaires.

Les enjeux et les impacts du projet informatique sont importants : un travail continu est déployé de formation et d'accompagnement au changement des équipes. En effet, le projet informatique induit un nouvel environnement dans l'outil de travail, des circuits parfois différents, des fonctionnalités nouvelles qui permettent d'améliorer la continuité de service et les suivis à opérer dans les dossiers. Cela permet également de repenser différemment la coordination entre les secrétaires et les travailleurs sociaux.

C. L'ADAPTATION DU PARC DES VEHICULES DE SERVICE

L'accompagnement se réalise au domicile des familles, ce qui induit des déplacements. Depuis l'intégration du service AGPS dans le pôle ASPP, le parc des véhicules de service est mutualisé et mis à disposition des intervenants sociaux. En fonction des disponibilités des véhicules mis à disposition sur les sites, les intervenants sociaux peuvent donc être amenés à utiliser soit leur véhicule personnel soit un véhicule de service, ou encore les transports en commun. Un travail spécifique de suivi est réalisé régulièrement sur les véhicules de service pour ajuster le parc aux besoins.

 PROJET ET PISTES D'AMELIORATION		
Nouvelles technologies	Développer et structurer les suivis en lien avec l'application métier	Il conviendra de mettre à profit les modules développés dans EVOLUTION pour induire de nouveaux suivis ou contrôles à chaque fois que cela est opportun pour les missions du service (par exemple : suivis spécifiques sur les assurances habitations à mettre en œuvre, développement du module « droits et organismes » pour suivre les échéances des dossiers à renouveler, etc)
	Déployer des outils (tablettes, smartphones) permettant aux intervenants sociaux d'accéder au dossier informatique des bénéficiaires et à internet lors des visites à domicile). La tablette par sa connexion sécurisée permet d'améliorer la sécurisation des éléments du dossier lors des déplacements à domicile.	Les besoins seront étudiés pour élaborer un cahier des charges. Le déploiement des outils favorisant le nomadisme soit s'inscrire dans la réalité budgétaire des activités et sera progressif.

Nouvelles technologies	Promouvoir et accompagner l'ouverture de l'espace privé « ma mesure et moi » dans l'application métier	Des actions de communications (flyer, remise d'un document d'information à l'ouverture de la mesure, ...) seront initiées pour encourager le recours par les bénéficiaires à leur espace privé « ma mesure et moi ». L'accompagnement pourra être facilité par l'intervention d'un volontaire de service civique ou la mise à disposition d'ordinateurs en libre service si besoin selon des plages dédiées.
Organisation du service et métiers nouvelles technologies	Améliorer l'organisation du standard téléphonique	Suite au déploiement de la nouvelle téléphonie : améliorer la continuité de service par une meilleure organisation de la gestion des standards téléphoniques, des circuits internes de renvois d'appel, d'un ajustement de l'organisation grâce aux nouvelles fonctionnalités offertes.
Organisation du service et métiers Nouvelles technologies	Repenser l'organisation de service et la répartition des tâches au vu des changements intervenus	Suite à l'important travail de rééquilibrage et d'ajustement des postes de secrétaires sur tous les sites du pôle, intégrer les évolutions technologiques dans une réflexion plus globale visant à repenser la coordination entre les secrétaires et les intervenants sociaux, et faire évoluer l'organisation de travail en conséquence.

3. UN SERVICE OUVERT SUR L'EXTERIEUR

A. LE PARTENARIAT :

Le travail en partenariat est largement promu, tant il est aujourd'hui incontestable et incontournable.

Le service intervient dans le cadre de prise en charge globale, et se trouve donc en interaction avec de nombreux partenaires, chacun évoluant dans son champ d'action et selon son organisation propre.

La démarche partenariale s'entend d'une nécessaire coopération permettant d'apporter une complémentarité dans le service rendu à la personne accompagnée. Il est donc nécessaire de bien se connaître réciproquement pour permettre une bonne coordination des différents acteurs d'une situation.

Le service doit travailler à la fois à communiquer davantage à l'extérieur sur ses missions et son organisation et à mieux connaître les partenaires de proximité principaux par des actions de

communication et de présentation réciproques. Certains partenariats sont formalisés par des conventions ou se manifestent pas des rencontres régulières.

PARTENAIRES	ACTIVITE	CONVENTIONS	ACTIONS DE COMMUNICATION
Juge des Enfants des TGI DE METZ, SARREGUEMINES et THIONVILLE	MJAGBF		Rencontres annuelles, présentation de l'activité et des projets, communication de l'annuaire du service
CONSEIL DEPARTEMENTAL DE LA MOSELLE	MASP MJAGBF AESF	MODALITE DE COLLABORATION	Communication de l'annuaire du service, rencontres régulières sur les activités MASP et AESF, présentation des rapports d'activité
CENTRES MOSELLE SOLIDARITE	MASP MJAGBF AESF		Communication de l'annuaire du service Communication sur la MJAGBF
CAF DE LA MOSELLE	UDAF	CONVENTION	Rencontres directeurs généraux
CPAM	UDAF	CONVENTION	Actions ponctuelles d'information de la CPAM auprès des salariés UDAF
IRTS	UDAF		Liens réguliers concernant l'accueil des stagiaires
ADIL	UDAF		Actions ponctuelles d'information de l'ADIL auprès des salariés UDAF
BANQUE DE France	UDAF		Actions ponctuelles d'information de la Banque de France auprès des salariés UDAF
EDF	UDAF	CONVENTION	CONVENTION PORTAIL SOLIDARITE
MDPH	POLE ASPP		Actions ponctuelles d'information réciproques
ENGIE	UDAF	CONVENTION	Convention portail solidarité

Il ne faut pas non plus négliger le travail régulier de réseau en interaction avec d'autres partenaires du territoire mosellan, réalisé par les intervenants sociaux en fonction des besoins des situations suivies :

- ✓ Dans le champ de la protection de l'enfance :
 - L'Aide Sociale à l'Enfance
 - Comité Mosellan de Sauvegarde de l'Enfance, de l'Adolescence et des adultes : pôle protection de l'enfance
 - Service éducatif en milieu ouvert
 - Espace Rencontre
 - Etablissements scolaires du département

- ✓ Dans le champ de la Santé :
 - Centre Hospitalier Spécialisé du département
 - Centre Médico Psychologique du département
 - Centres Hospitaliers de Metz et Thionville
 - Assistante sociale des hôpitaux
 - MDPH

- ✓ Dans le champ de l'intervention sociale et des organismes caritatifs :
 - CCAS et Mairie (pour les petites communes)
 - Resto du cœur
 - Et associations caritatives du département

- ✓ Bailleurs sociaux :
 - MHT
 - Moselis
 - Logi-Est
 - Batigère
 - AIEM
 - AMLI NEOLIA
 - SNI SAINTE BARBE

Et d'autres.....

B. UN SERVICE IMPLIQUE DANS DES TRAVAUX ET COMMISSIONS EXTERNES

Le service est également représenté pour défendre les situations confiées ou faire état de constats dans diverses instances ou commissions :

- Commissions des situations atypiques
- COMEX
- Schéma régionaux
- Développement de réunions régulières avec des associations du Grand-Est sur la MJAGBF



PROJET ET PISTES D'AMELIORATION

Ouverture du service sur l'extérieur	Améliorer la visibilité et la connaissance des missions du service auprès des partenaires, et améliorer la connaissance des missions des partenaires auprès des salariés du service	Organiser des actions de communication ou des réunions d'information.
	Développer et structurer le partenariat	Chaque fois que nécessaire, établir une convention permettant de fixer les modalités de collaboration réciproques, et les réactualiser.

C. UN SERVICE QUI S'OUVRE SUR DE NOUVEAUX ACCOMPAGNEMENTS :

En 2018, le service AGPS a développé un nouvel accompagnement : l'action éducative budgétaire en direction des ressortissants du ministère des armées.

De la même manière il lui a été confié en cours d'année 2018 un accompagnement en économie sociale et familiale en faveur des personnels du ministère de la justice et des libertés.

La finalité de ces accompagnements est d'apporter des conseils individualisés pour stabiliser des budgets, limiter le recours aux aides et apporter des conseils en vue du traitement de situations de surendettement.

Le service AGPS souhaite s'engager dans les années à venir dans une pérennisation et une extension de ces accompagnements, que ce soit envers d'autres administrations ou sociétés privées, dans la mesure où le savoir-faire déployé par les intervenants du service sur ces questions permet de répondre à des besoins existant sur le territoire mosellan.

