

Le service d'Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales en bref (AGPS)

Un service centré sur les personnes

Les salariés du service AGPS interviennent auprès de personnes ou de familles en situation de précarité ou en voie de précarisation. Par des actions tant préventives que curatives, ils travaillent à l'amélioration de leurs conditions de vie, avec pour objectif le retour à l'autonomie.

L'intervention sociale se réalise dans un contexte en pleine mutation avec notamment la dématérialisation des démarches administratives à marche forcée, la suppression de certains guichets et interlocuteurs de proximité remplacés par des plates-formes téléphoniques, le renforcement des règles relatives à la protection des données personnelles pouvant alourdir les démarches.

Ces évolutions concourent à fragiliser davantage un public déjà en difficulté, et obligent les équipes à une adaptation permanente des pratiques. Pour autant le service AGPS peut se prévaloir de résultats très encourageants appuyés par un fort taux de satisfaction des personnes suivies sur la qualité de l'accompagnement et du service rendu, ainsi que l'atteste l'enquête annuelle de satisfaction du service.

Un service conforme

- Pour l'activité Accompagnement en Economie Sociale et Familiale (A.E.S.F), la réalisation de la mission s'inscrit dans le cadre d'une prescription du Conseil Départemental de la Moselle avec lequel **une convention annuelle est conclue**.
- Concernant les mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) : En 2019, le précédent marché public est arrivé à sa fin. Le service AGPS a répondu à l'appel d'offre émis par le Conseil Départemental de la Moselle, et a été attributaire des cinq marchés émis pour chacun des cinq territoires de la Moselle. **Il s'agit de marchés publics annuels reconductibles sur quatre ans**.
- L'exercice de mesures Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF) est autorisée par **arrêté Préfectoral 2010-89 du 1er octobre 2010, modifié par arrêté du 14 février 2011 pour 15 années** Sont élaborés un projet de service ainsi qu'un Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens avec l'Etat. Les démarches d'évaluation interne et externe sont réalisées.
- Relativement à l'Action Educative Budgétaire, **une convention annuelle est régularisée avec le Conseil Régional de l'Action Sociale (CRAS) en partenariat avec l'Association Régionale Socio-Culturelle (ARSC)** dans le cadre de la politique sociale de prévention et de lutte contre l'endettement et le surendettement auprès de fonctionnaires du Ministère de la Justice.

- De même, une **convention annuelle régularisée avec le Ministère des Armées.**
- L'UDAF de la Moselle a obtenu le label « Point Conseil Budget » en 2019 sur les territoires de Moselle Est, **encadré par une convention pluriannuelle 2019-2021, signée avec la Direction Départementale de la Cohésion Sociale.**
- Le dispositif CECAP est financé en grande partie par la CAF. La communauté d'agglomération de Metz Métropole s'est saisie de la compétence logement et c'est dans ce cadre qu'un partenariat avec l'UDAF de la Moselle a été formalisé par une convention avec subvention de fonctionnement pour l'année 2019.

Ses activités

Gestion des prestations sociales

Soutien à la parentalité



Conseil et actions éducatives, préventives et curatives en matière de gestion budgétaire

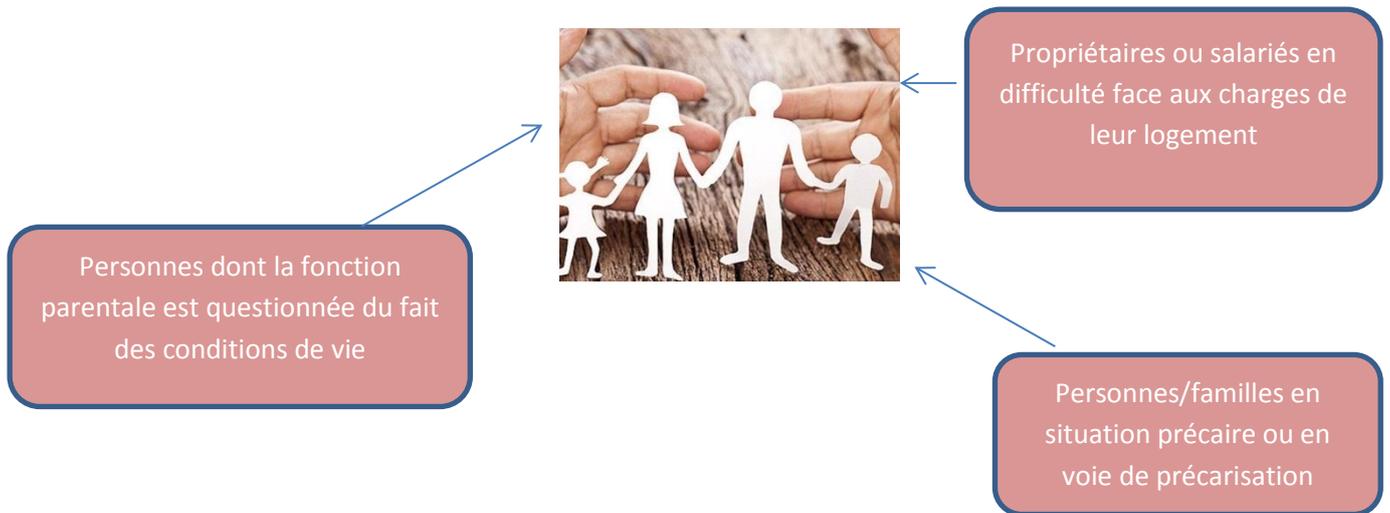
Ouverture, rétablissement de droits

Ses effectifs

Au 31 décembre 2019, le service AGPS compte :

- 21,46 ETP de délégués et travailleurs sociaux,
- 5,86 ETP de personnels administratifs,
- 0,95 ETP de comptables dont un temps de cadre,
- 2,98 ETP de chefs de service et directeurs.

Ses publics



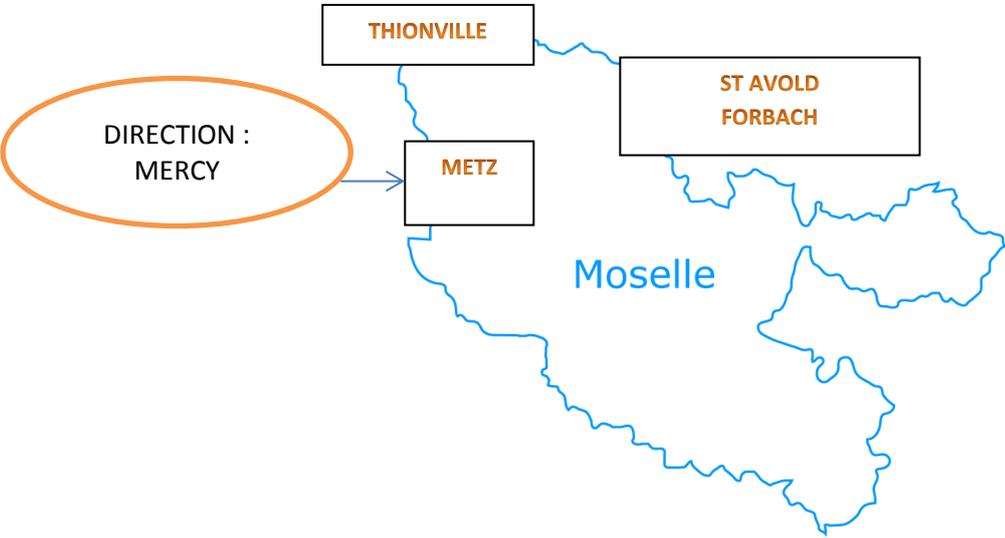
Son organisation



Pôle A.S.P.P. - Service d'Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales



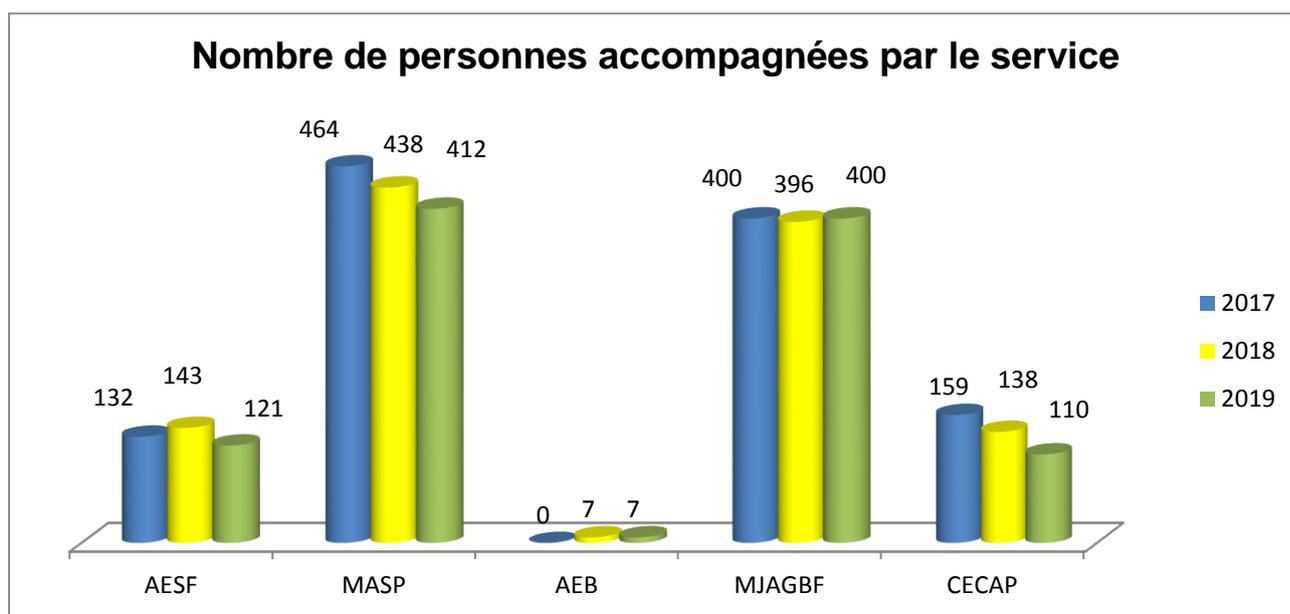
Sa localisation



Le service Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales (AGPS) en 2019

Des chiffres clefs du service AGPS

Données quantitatives



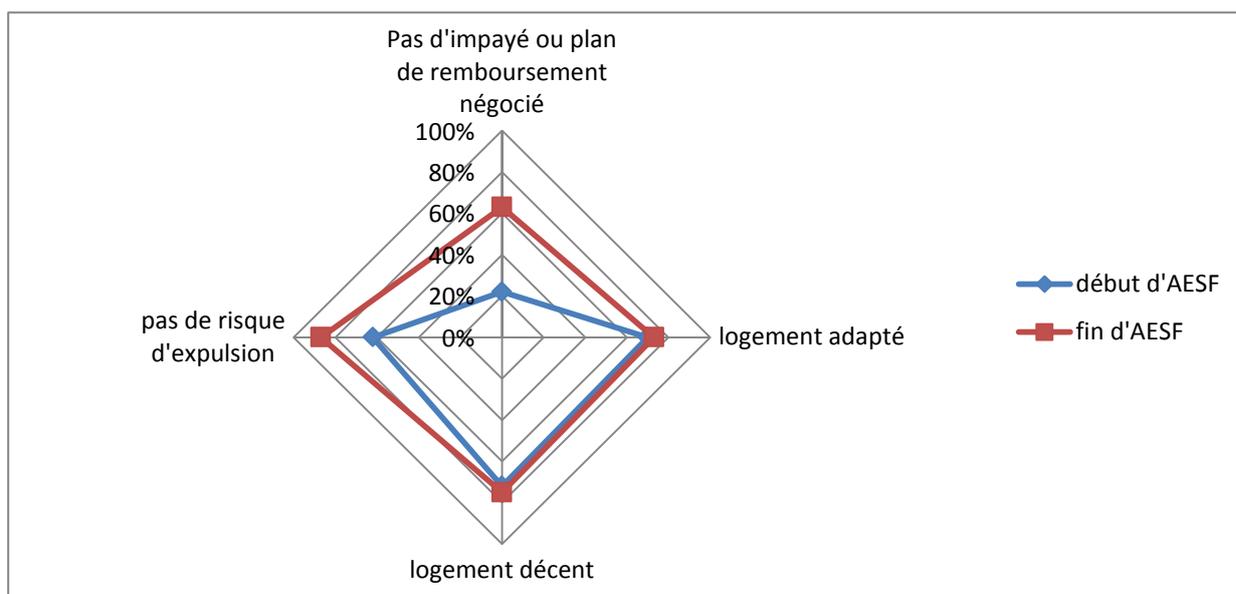
La mesure d'AESF a concouru à l'amélioration des conditions de vie de **289 enfants** en 2019 et la MJAGBF a concouru à celle de **1414 enfants**.

Pour l'action éducative budgétaire, il est à préciser que **5 personnes** ressortissants du personnel des armées ont été suivie et **2 personnes** dépendant de la justice.

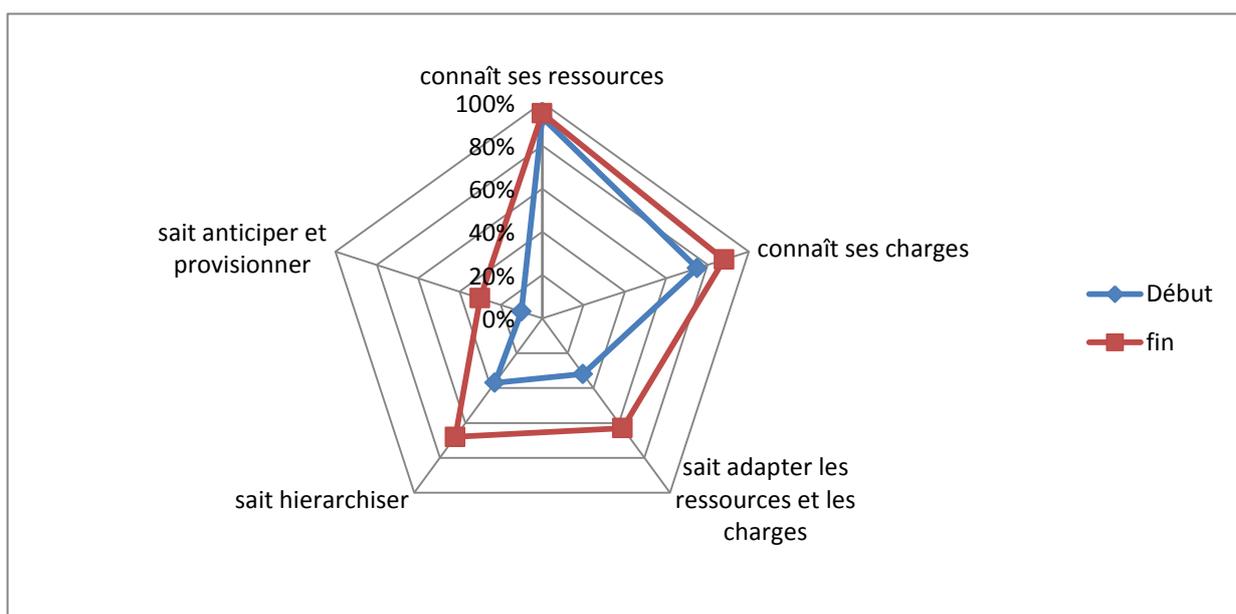
Résultat de performance sociale

- **Accompagnement en Economie Sociale et Familiale (AESF)**

- Le logement



- Le budget : retour à l'autonomie totale ou partielle



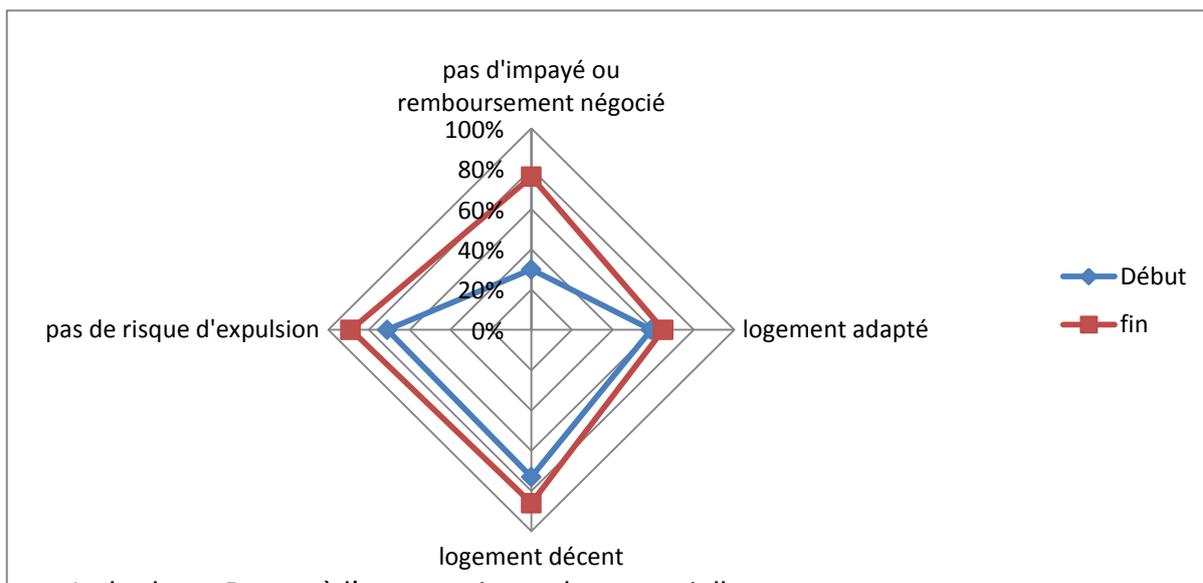
La modicité de certains budgets empêche souvent tout travail sur l'anticipation et la réalisation de provision pour faire face à l'imprévu. Il est donc absolument normal que ce point d'acquisition soit sous-représenté dans l'évolution du public suivi.

- Les activités des enfants

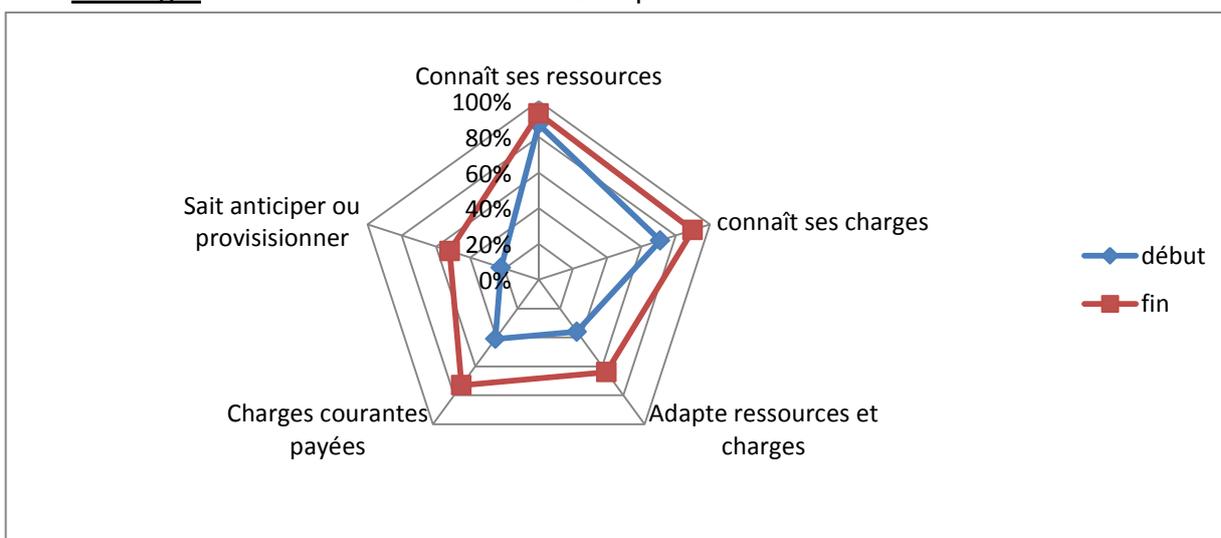
En début de mesure, **37%** des enfants participent à des activités de loisirs extra-scolaires. Cette proportion augmente à hauteur de **42%** en fin de mesure.

- **Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP)**

- Le logement



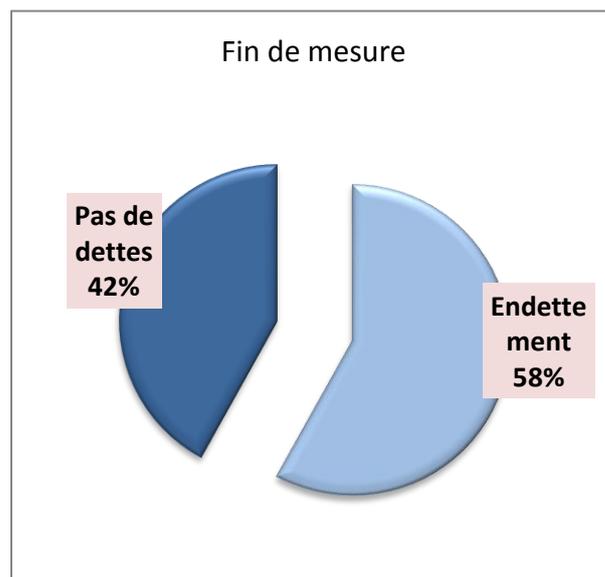
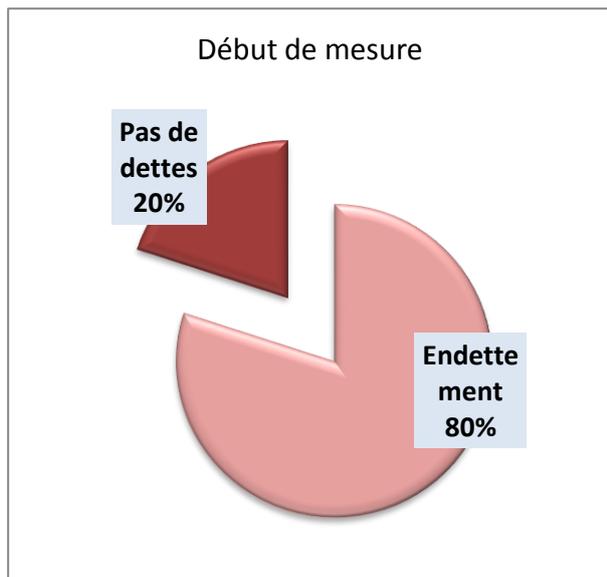
- Le budget : Retour à l'autonomie totale ou partielle



La modicité de certains budgets empêche souvent tout travail sur l'anticipation et la réalisation de provision pour faire face à l'imprévu. Il est donc absolument normal que ce point d'acquisition soit sous-représenté dans l'évolution du public suivi. De la même manière, ces budgets contraints ne permettent pas toujours le règlement des charges courantes, nécessitant le recours aux aides.

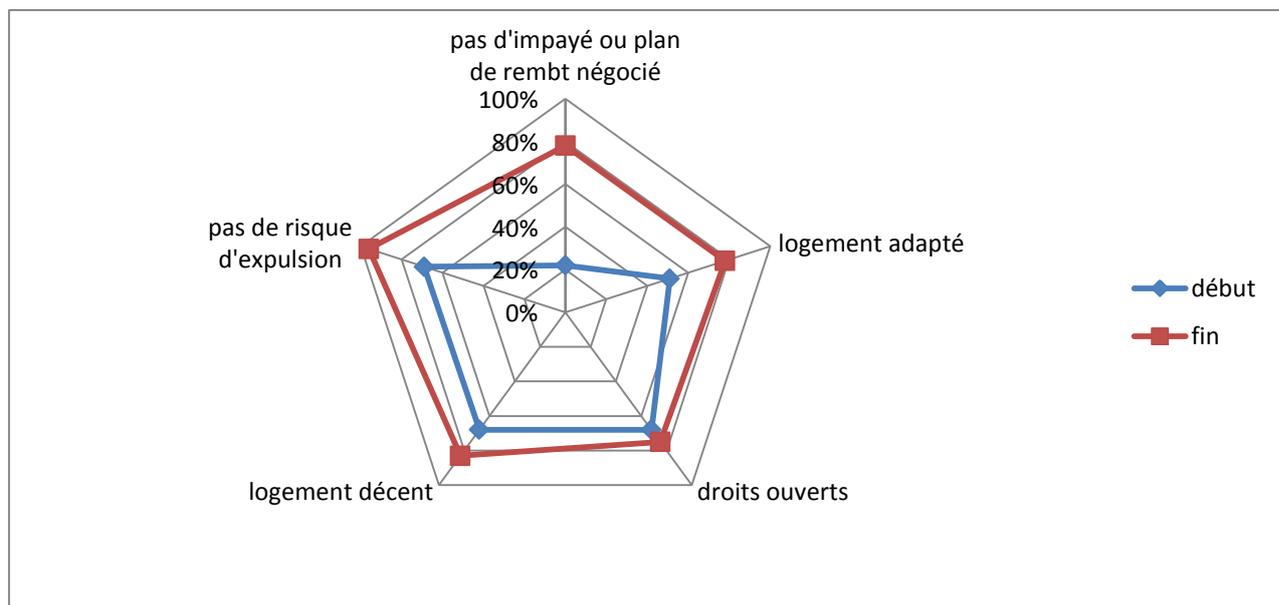
- Le travail sur l'endettement

Le travail réalisé par les bénéficiaires de la MASP avec l'aide des travailleurs sociaux est significatif. S'il n'est pas toujours possible d'apurer complètement la situation d'endettement dans le temps dévolu à l'accompagnement, des mesures sont prises avec les bénéficiaires, conduisant le plus souvent à la mise en œuvre de solutions visant à la réduction de l'endettement.



➤ **Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF)**

- Le logement



- Situation des enfants

- ✓ La santé des enfants

Dans 28% des familles suivies, au moins l'un des enfants de la fratrie connaît un problème de santé nécessitant un suivi spécifique.

Cinq enfants n'avaient pas de suivi médical adapté en début de mesure. En fin de mesure ces cinq enfants étaient régulièrement pris en charge.

✓ Cantine scolaire

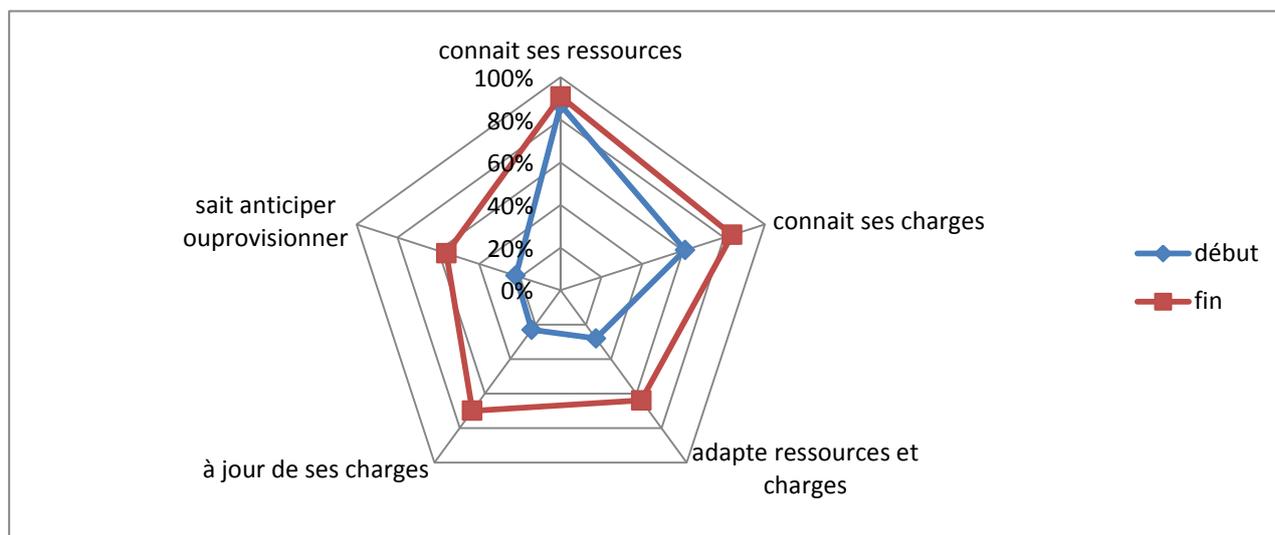
En début de mesure, dans **25% des** familles suivies les factures de cantine scolaire ne sont pas régulièrement honorées, pour ne passer qu'à **7%** en fin de mesure.

✓ Activités et loisirs

En 2019, le service a eu peu d'impacts sur le développement des activités extrascolaires et les loisirs. Toutefois, des ateliers participatifs ont été tenus sur le thème des vacances en famille.

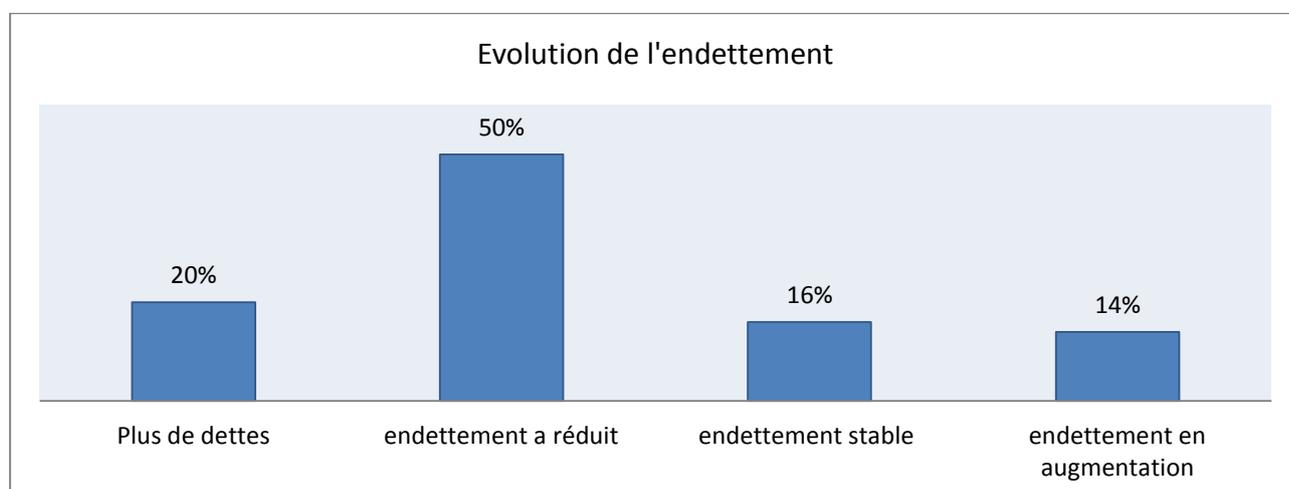
- Le budget : retour à l'autonomie partielle ou totale

Les délégués aux prestations familiales interviennent le plus souvent auprès de familles vivant de minima sociaux, et avec des budgets très restreints. Le travail budgétaire réalisé auprès de la famille trouve dans ces conditions toute sa signification, par la préservation des conditions de vie des enfants au domicile, que ce soit par la préservation du toit, des bonnes conditions d'utilisation du logement au regard de l'énergie, du poste alimentaire à conforter, et de la veille qui est apportée à ce que les besoins des enfants puissent être couverts à hauteur des prestations fournies.



- Le travail sur l'endettement

81% des familles suivies étaient endettées à l'entrée dans la mesure, et 68% en fin de mesure.



La persistance de dettes en fin de mesure ne peut être assimilée à un échec de l'accompagnement.

En effet, d'une part, le travail est réalisé auprès de familles bénéficiant de ressources très modestes, et souvent sous le seuil de pauvreté. Aussi, l'apurement des dettes reste un objectif difficile à atteindre. Si parfois les dettes anciennes ont pu être réglées, de nouvelles dettes peuvent survenir en cours de mesure, pour des raisons qui n'incriminent pas forcément la mauvaise gestion des parents mais qui mettent plutôt en évidence la difficulté de stabiliser une situation au regard de l'évolution des postes de dépenses et des besoins de la famille.

➤ **Centre d'Etude et de Conseil pour l'Accession à la Propriété (CECAP)**

On comptabilise que 79% des ménages accompagnés sont des ménages avec enfants.

Concernant le type de résidence occupée, la maison individuelle reste largement majoritaire pour 85 % des familles accompagnées.

L'insuffisance de capacité à rembourser les crédits a engendré une fois de plus de nombreuses situations de surendettement en 2019. Presque la moitié des ménages reçus ont eu recours au service de la Banque de France, pour la mise en place de plans conventionnels ou moratoires.

Le CECAP collabore également depuis de nombreuses années avec «Action logement ». Une rencontre en début d'année 2019 a permis de concrétiser une convention de partenariat avec ce service qui prévoit un accompagnement des ménages salariés et propriétaires, sur prescription des conseillères d'Action logement pour un suivi administratif et des conseils budgétaires.

Les nouveaux développements du pôle ASPP

- L'expérimentation de l'entité ouverture mesure pour le service MJPM/MAJ prévue, dans un premier temps, dans le cadre du CPOM conclu avec l'Etat et dédiant 2 ETP à cette mission a été confirmée par le financeur fin 2019 pour le passage en CDI de ces 2 postes ; sachant qu'un troisième poste est venu conforter ce dispositif fin 2018 suite à un redéploiement inhérent à un départ à la retraite d'un mandataire.

Les trois professionnels en responsabilité des secteurs cités ont pris en charge 243 ouvertures de mesures de protection. L'un des objectifs de cette entité est d'assurer un démarrage rapide et efficace de la mesure tout en permettant de dégager de la disponibilité aux autres mandataires afin qu'ils puissent se concentrer sur l'amélioration la qualité de la prise en charge dans sa globalité.

- Les équipements de mobilité (tablettes, smartphones) ont été déployés au cours de l'été 2019 sur le pôle ASPP et la version d'EVOLUTION (logiciel métier) MOBILE a été rapidement améliorée permettant aux gestionnaires d'accéder en déplacement, au chrono du dossier administratif et aux informations partagées. Les fonctionnalités permettent désormais de prendre des photos, numériser ou recueillir la signature sur un document rédigé préalablement.
- La collecte automatique des documents pour le service MJPM/MAJ a été mise en place depuis l'été 2019 afin de récupérer automatiquement les documents mis à disposition sur

le site « [impôts.gouv](https://impots.gouv.fr) ». Outre l'immédiateté de la mise à disposition de ces documents, la collecte permet d'alléger les opérations de numérisation.

Les engagements du pôle ASPP

- Les équipes ont été sensibilisées aux règles de protection des données personnelles (RGPD). Les personnes protégées ont également toutes bénéficié d'une information à ce titre ; celle-ci est par ailleurs délivrée systématiquement avec la Notice en début de mesure

- La réforme des frais de mesure de protection
L'année 2019 a été marquée par la réforme des frais de mesures entrée en application à compter du 1er septembre 2018. Outre l'adaptation des procédures comptables, cette réforme a nécessité la formation des mandataires pour faciliter la communication à l'égard des personnes accompagnées concernées, sur un sujet sensible pour ces dernières.
Sur le fond, l'UDAF de la Moselle s'est opposée à cette réforme.

- Le projet de loi de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice
Ce projet de loi, en débat à l'Assemblée Nationale et au Sénat, fin 2018 concerne, dans certaines de ses dispositions la protection juridique des majeurs. La loi de programmation est entrée en vigueur le 25 mars 2019.
L'UDAF de la Moselle s'est associée au mouvement initié par l'UNAF et d'autres fédérations pour faire valoir que ce texte porte atteinte à certains droits fondamentaux des personnes protégées.
La mise en place de ces nouvelles dispositions a nécessité, formation des personnels adaptations et ajustements des pratiques professionnelles en concertation avec les juges des tutelles du département devenus juge des contentieux de la protection.

- Participation au schéma régional
La Direction générale ainsi que les services MJPM/MAJ et AGPS ont activement participé à l'élaboration du schéma régional 2020/2024 relatif aux mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales de la Région grand Est.
Cela a permis, entre autres, de positionner l'UDAF de la Moselle sur des thématiques en tant qu'institution « ressources » sur des sujets tels que les impacts de la loi de programmation pour la justice sur les pratiques professionnelles des MJPM, les missions MJAGBF, les statuts et la reconnaissance des professionnels...).

- Forum sur la thématique des fragilités de santé des parents en protection de l'enfance le 5 décembre 2019



Ce forum régional Grand Est, initié par un collectif (dont fait partie l'Udaf de la Moselle) de structures gestionnaires de Mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF) et de mesures d'accompagnement en économie sociale et familiales (AESF), a eu pour objet de questionner l'accompagnement des parents confrontés à des fragilités de santé (souffrance psychique, physique, conduites addictives et autres) et les conséquences sur l'accompagnement éducatif et la satisfaction des besoins de l'enfants.

Professionnels experts et de terrain se sont retrouvés le temps d'une journée pour entrevoir ensemble le champ des possibles.

➤ Démarche d'évaluation interne



Les services MJPM/MAJ et AGPS pour les activités MJAGBF, MJPM/MAJ ont été autorisés en 2010 par arrêté préfectoral. Le renouvellement de l'autorisation est soumis à des évaluations internes et externes.

Les travaux d'évaluation interne ont été menés en 2014, ceux de l'évaluation externe en 2017. Il appartient maintenant aux deux services de conduire la deuxième évaluation interne.

La démarche d'évaluation interne est en corrélation avec le projet associatif et les projets des services qui sont articulés autour de la participation des usagers, de la bientraitance, de la qualité du service rendu.

Co-pilotée par les directeurs de service du pôle ASPP, l'évaluation interne est construite autour du référentiel UNAF et concerne tous les salariés intervenant dans le cadre des missions MJAGBF, MJPM et MAJ, tous métiers confondus et cela jusqu'aux services supports.

Elle s'inscrit dans un calendrier qui a débuté en novembre 2019 pour les activités MJPM/MAJ et début 2020 pour la mission MJAGBF, pour s'achever en juin 2020.

Des groupes de réflexions se tiennent sur les différents sites et s'y trouvent régulièrement deux administrateurs de l'UDAF : Messieurs HEMMERSTOFFER et SCHERER.

Traductions significatives du projet associatif au sein du pôle ASPP

Culture commune

➤ Ce n'était pas qu'un jeu le 8 juillet 2019

Alors que des résidents de la Maison Relais, sous mesures de protection, avaient découvert lors des portes ouvertes du pôle un jeu de société permettant de se tester sur les principes fondamentaux d'une gestion quotidienne de son logement, les salariés en charge de leur accompagnement ont imaginé un rencontre pédagogique dans le but de leur faire découvrir le jeu en question mais aussi pour leur montrer que mandataires et hôtes travaillent en coordination et toujours dans leur intérêt.

Le bénéfice de cette action qui s'est déroulée le 8 juillet 2019 sur le site ASPP de Saint-Avold n'a pas été seulement celui des 6 résidents qui ont participé à cette rencontre ; il a également été celui de collègues qui ont partagé des moments et des visions dans le cadre de suivis en commun.



➤ Les portes se sont ouvertes au pôle ASPP Thionville le 15 octobre 2019



L'organisation de cet évènement s'est effectuée dans la déclinaison du projet associatif avec un triple objectif :

- Faire découvrir ou redécouvrir nos missions et notre savoir faire aux personnes accompagnées ainsi qu'aux partenaires.
- Présenter nos locaux et faire comprendre notre organisation.
- Favoriser l'échange autour des mesures exercées et privilégier ainsi un travail collaboratif recentrant la personne au cœur de notre intervention.

24 salariés et 6 personnes accompagnées se sont investis durant plusieurs semaines pour l'élaboration de supports de présentations des différentes missions et d'ateliers participatifs à destination des visiteurs.

Cet évènement a réuni plus de 120 personnes : des usagers des services, leurs familles, de nombreux partenaires ainsi que des salariés UDAF d'autres sites.

La Direction de la Cohésion Sociale, des salariés du Conseil Départemental de la Moselle, des médecins, des avocats et des travailleurs sociaux de tous horizons nous ont honorés notamment de leur présence.

Cette journée a été marquée par les prises de paroles très intéressantes et parfois même émouvantes de personnes suivies par notre service dans le cadre d'un « atelier témoignages ».

La trace de ces interventions a été consignée dans un film qui a été présenté en guise de surprise quelques semaines plus tard aux usagers « vedettes ».



Familles : point commun de toutes les missions des UDAF



➤ **Des vacances en familles : tout un projet**

Dans le cadre de ses actions de soutien à la parentalité, le service AGPS a mené un projet innovant en direction de familles.

L'objectif était d'accompagner ces familles dans leur projet de départ en vacances en mobilisant leurs compétences personnelles et en favorisant l'échange de savoirs entre les familles impliquées.

A raison de plusieurs ateliers collectifs et d'accompagnements individuels, 11 familles totalisant 38 enfants ont pu partir en vacances en 2019 grâce à la réalisation de cette action et au soutien de

partenaires et mécènes (L'association des Anciens joueurs du FC Metz, Harmonie Mutuelle, la ligue de l'enseignement, le secours Catholique, la Caf de la Moselle).



➤ A vous de jouer



Il s'agit d'une action solidaire à l'initiative de deux salariés qui existe depuis 2017 sur le service AGPS de Metz. Initialement, elle portait sur la générosité des salariés en direction des familles suivies par les services de l'UDAF des sites de Metz (services AGPS et MJPM/MAJ du pôle ASPP) qui ne pouvaient pas dégager de part dans leurs budgets pour offrir à leurs enfants des jouets lors de la période de Noël.

En 2019, cette action a été étendue aux familles accompagnées sur tout le département pour tous les services de l'UDAF. Une grande collecte de jeux, jouets, livres a été menée auprès des salariés qui ont su faire preuve d'une grande générosité.

Une centaine de jeux, jouets et livres ont été distribués durant les fêtes de fin d'année 2019. Cette offre a également permis à des grands parents ou personnes seules d'offrir un cadeau lors d'une invitation à un anniversaire ou pour Noël.

Ainsi, pour l'année 2020, cette initiative est reconduite avec de nouvelles perspectives telles que :

- L'offre tout au long de l'année des jeux et jouets aux enfants qui évoluent dans un milieu très carencé (absence de jeux au domicile, extrême pauvreté...).
- La mise à disposition des dons tout au long de l'année pour l'ensemble des personnes accompagnées par l'UDAF pour tous types d'occasions.
- La possibilité pour les services de solliciter des jeux et livres pour rendre les espaces d'accueils des différents sites plus ludiques.



Humanité : pour
l'adhésion et la
confiance des personnes
accompagnées

➤ **Premier comité d'expression des personnes accompagnées le 14 novembre 2019**

15 personnes suivies dans le cadre des accompagnements menés par nos services (mesures avec gestion : MJPM, MAJ, MJAGBF et MASP-Renforcée), 2 administrateurs de l'UDAF de la Moselle, 9 salariés issus des différents services de l'UDAF de la Moselle (mandataires, délégués aux prestations familiales, personnel administratif, chefs de services, directrice de service, agent du service comptabilité ASPP) ont participé à cette action.

Dans la droite ligne du projet associatif en ce qu'elle a permis d'associer les personnes accompagnées à notre démarche d'amélioration, cette première initiative a consisté à identifier les besoins d'explications des bénéficiaires concernant les situations de compte mensuelles que nos services leur adressent tous les mois.

