Le service AGPS exerce ses missions auprès d'un public en situation de précarité sociale.

Les difficultés de l'intervention :

Les salariés du service AGPS interviennent dans un contexte difficile au profit d'un public en grande précarité dont les difficultés peuvent être accrues par le temps nécessaire pour orienter la situation vers la mesure adaptée, mais aussi par le recours à la dématérialisation grandissante des démarches en ligne qui complexifient l'intervention sociale et fragilise les personne suivies. Certains constats peuvent être ici relevés :

- Les situations confiées sont très dégradées au démarrage des mesures. La durée des visites à domicile tend à s'allonger lors de la mise en place de la mesure compte tenu de la nécessité de traiter des problématiques urgentes de tous ordres affectant les bénéficiaires suivis (surendettement, expulsion, rupture de droits, ...).
- L'accès à l'énergie et notamment le chauffage devient un luxe : certains choisissent de ne plus se chauffer au vu de l'importance de cette charge et de la faiblesse de leurs revenus.
- Les bénéficiaires méconnaissent les différents dispositifs et démarches à réaliser et se retrouvent souvent découragés, voir difficiles à mobiliser.
- La dématérialisation grandissante des démarches en ligne aggrave les difficultés pour les personnes qui n'ont pas d'accès internet et/ou qui ne maîtrisent pas le numérique. Cette situation nécessite souvent que les travailleurs sociaux se substituent à elles pour éviter des ruptures de droits.
- Les démarches se réalisent de moins en moins en direct, des lieux d'accueil et de permanence ferment, certains services sont délocalisés (plate-forme téléphonique). La dématérialisation et la plus grande difficulté à obtenir un interlocuteur en direct sont une cause d'aggravation de la fracture sociale.
- Le durcissement des règles de sécurisation des données personnelles auprès des organismes d'une manière générale alourdit la tâche des intervenants sociaux qui souvent ne peuvent plus obtenir directement les renseignements ou attestations leur permettant de faire évoluer le dossier. De fait, les démarches sont plus longues à aboutir.
- La politique de recouvrement des indus peut mettre les bénéficiaires en difficulté. Ce sont parfois l'intégralité des prestations sociales de la famille qui sont retenues ce qui laisse les personnes démunies et accroît les difficultés de l'intervention sociale. Le travailleur social va déployer beaucoup de temps pour trouver des moyens de subsistance au cours du mois plutôt que de pouvoir engager le travail budgétaire et administratif avec la personne.

- Certains bénéficiaires ont de telles difficultés de santé et/ou de handicap portant atteinte à leur autonomie que les travailleurs sociaux doivent parfois réaliser les démarches à leur place pour éviter une rupture de droit ou une aggravation de leur situation.
- L'accompagnement des personnes atteintes de troubles psychiatriques, non prises en charge pose difficulté dans l'intervention. Il peut être très compliqué de parvenir à mettre en place un suivi auprès d'un CMP qui n'intervient qu'en cas de démarche spontanée de la personne.
- L'intervention reste compliquée auprès du public qui a des difficultés avec la lecture et l'écriture. Si le travailleurs social peut remettre à jour la situation des bénéficiaires, les progrès sont très lents et l'autonomie presque hypothétique à acquérir. Il s'agira alors plutôt d'aider les personnes à identifier le réseau d'aide à mobiliser.

C'est dans ce contexte que le service intervient et doit évoluer et mobiliser son partenariat autour des missions ci-dessous décrites :

La mesure d'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale (AESF)

Objectifs

Issu de la loi 2007-203 du 5 mars 2007, l'accompagnement en économie sociale et familiale (AESF) est une mesure préventive qui s'inscrit dans l'éventail des aides à domicile proposées aux familles au titre de l'aide sociale à l'enfance.

C'est une mesure de protection administrative décidée par le Président du Conseil Départemental à la demande des parents ou avec leur accord sur proposition des services du Conseil Départemental lorsque la situation des enfants l'exige.

Depuis sa création l'exercice de cette mesure est délégué par le Conseil Départemental à l'UDAF de la Moselle, par une convention qui permet la prise en charge de 90 mesures simultanées sur le département de la Moselle.

La mesure est prononcée pour six mois. Elle renouvelable dans la limite d'une durée d'un an. Elle peut faire l'objet d'une prolongation de trois ou six mois dans des circonstances exceptionnelles.

Elle est exercée par un professionnel formé à l'économie sociale et familiale.

Cette mesure consiste à apporter une aide éducative dans le domaine de la gestion des ressources familiales lorsque les difficultés sont de nature à compromettre les conditions de vie des enfants relatives au logement, à l'alimentation, à l'entretien

du cadre de vie, à l'hygiène des enfants, à la santé, à leur scolarité et à leurs loisirs.

Elle a pour objectif d'accompagner les parents dans leurs responsabilités de chefs de famille en s'appuyant sur leurs compétences.

L'intervention du professionnel se réalise au domicile des parents et a pour objectifs :

- de comprendre avec la famille la nature des difficultés rencontrées au niveau budgétaire,
- d'élaborer ensemble des priorités et d'organiser la gestion du budget,
- d'anticiper les dépenses imprévues lorsque la nature des revenus de la famille le permet, ou d'intégrer la diminution des ressources suite à un changement de situation.

Cette mesure démontre pleinement tout son intérêt en offrant aux bénéficiaires de la mesure la possibilité d'un accompagnement individualisé à domicile dans le cadre de vie et les repères habituels de la famille.

Elle permet d'apporter des réponses aux parents soit par un retour à l'autonomie soit par une orientation vers une mesure plus adaptée si la situation le justifie.

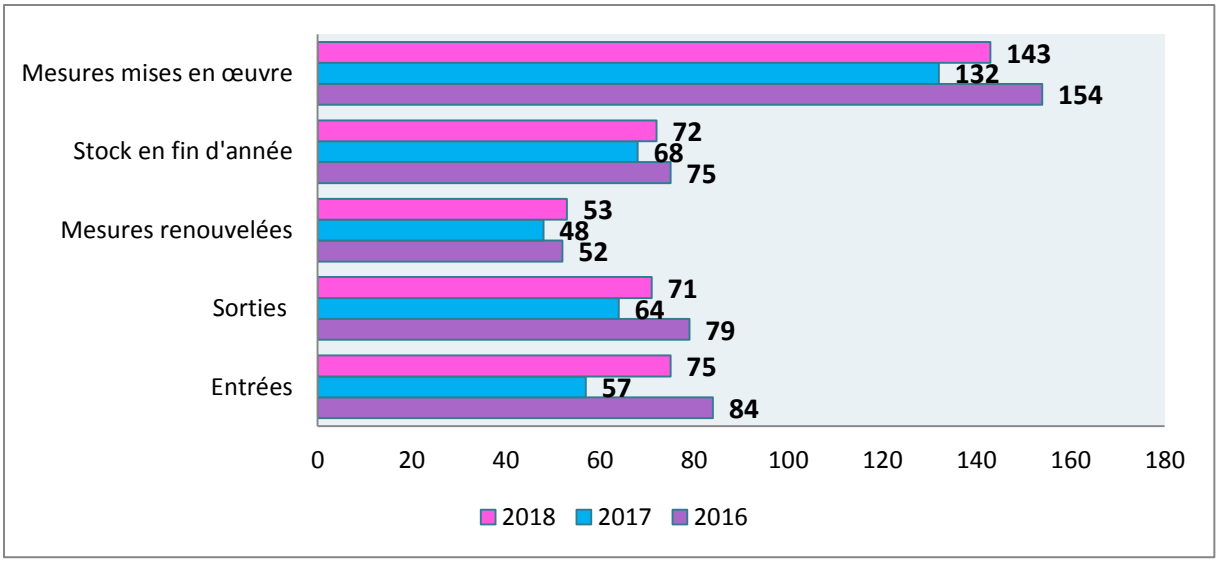
A l'UDAF de la Moselle, un travailleur social à temps plein intervient en moyenne auprès de 30 familles.

Ce travail se réalise en liens étroits avec les services du Conseil Départemental de la Moselle.

Statistiques

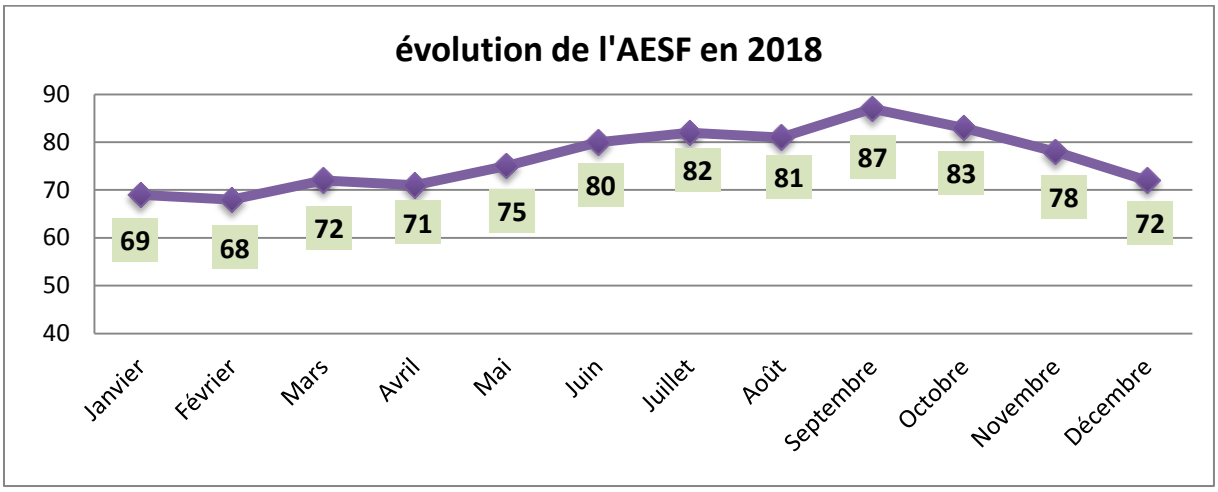
L'activité 2018 en chiffres

143 familles ont bénéficié de l'AESF en 2018, qui a concouru à l'amélioration des conditions de vie de **322 enfants.**



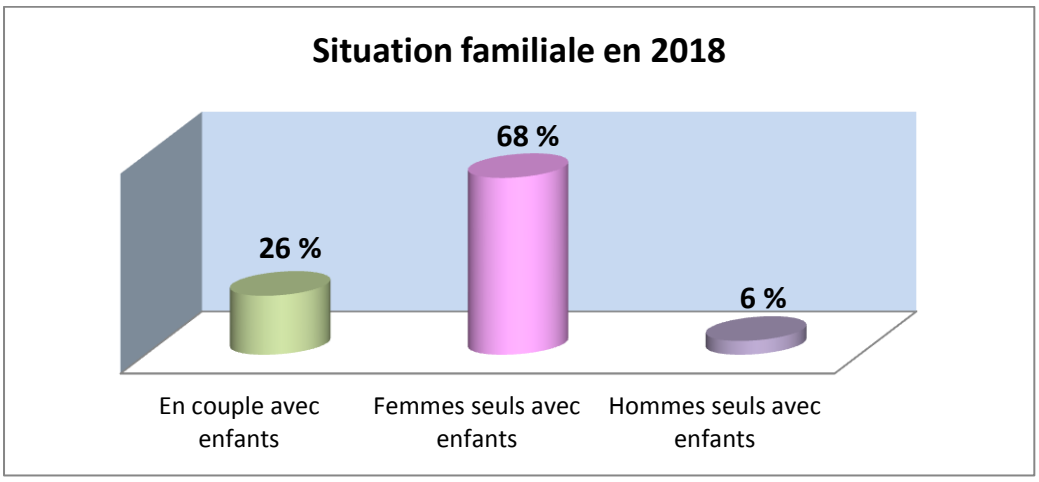
En 2018, le volume global des mesures mises en œuvre a augmenté au regard de l'année 2017, sans toutefois atteindre le niveau d'activité de l'année 2016.

Pendant 5 mois de l'année 2018, le volume mensuel a atteint plus de 80 mesures sans parvenir cependant aux 90 mesures autorisées par la convention.

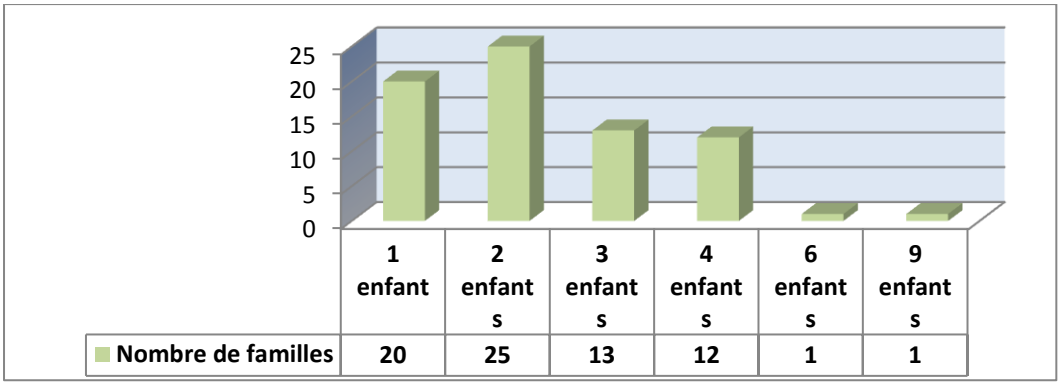


On note une moyenne mensuelle de 77 mesures en 2018 contre 68 en 2017.

Le public suivi : Etude sur le public au 31/12/2018 : 72 familles



- L'AESF concerne **74% de familles monoparentales** davantage fragilisées économiquement. **La proportion des familles monoparentales bénéficiant de l'AESF est en augmentation de 12 points** par rapport à l'année précédente, avec notablement une augmentation de 18 points de mères célibataires contre une baisse de 6 points de pères célibataires.
- **75% des parents** suivis en AESF **ont une problématique de santé.** Parfois cette problématique peut être un frein à l'investissement des familles ou à la réalisation des progrès.
- Au 31/12/2018, l'AESF concernait **172 enfants** (soit 32 enfants de plus qu'en 2017).



73% des familles concernées par l'AESF ne comptent qu'un à deux enfants au domicile (soit une augmentation de 3 points au regard 2017).

Il est intéressant de souligner qu'une grande partie des familles monoparentales ne peuvent prétendre à un accompagnement en MJAGBF car elles ne peuvent bénéficier de prestations familiales. A cette occasion, l'AESF démontre tout son intérêt avec une vocation plus généraliste qui offre un spectre plus large d'entrée dans le dispositif.

Les familles nombreuses sont moins concernées par ce dispositif.

La mise en œuvre

- L'accompagnement se réalise à hauteur de 2 visites par mois au cours des deux premiers mois, puis une visite à domicile par mois jusqu'à la fin de l'accompagnement. En 2018, les intervenants du service ont réalisé 862 déplacements à domicile. 636 visites ont pu s'effectuer et 226 rendez-vous n'ont pas été honorés du fait de l'absence du bénéficiaire de l'accompagnement.
- **107 projets personnalisés** ont été réalisés et guident l'intervention: il s'agit de la reprise des objectifs de l'AESF et également d'autres projets que la personne souhaite mener en fonction de l'évolution de sa situation et des constats de l'intervenant social AESF au domicile.
- Le service a produit 2 843 courriers et **159 demandes d'aides** ont été réalisées au profit des familles suivies.
- Le service met en œuvre la gestion électronique des documents : l'ensemble des courriers reçus et des pièces nécessaires au suivi des personnes sont scannés et indexés dans le dossier informatique des bénéficiaires, **soit 1 298 documents enregistrés.**
- Aucun incident n'a été enregistré sur cette activité, ni aucune réclamation.

Analyse globale sur la fin des mesures

71 mesures ont pris fin en 2018.

- Le taux de retour à l'autonomie est de 35 % en diminution de 2,5 points au regard de l'an passé.
- Hors le retour à l'autonomie, dans 21% des situations, l'AESF aura permis d'apporter une aide aux familles et a débouché sur une demande d'orientation vers une autre mesure plus adaptée, le plus souvent vers une MJAGBF, soit en fin d'accompagnement, soit parce que la situation trop dégradée nécessite une gestion directe des prestations familiales et/ou une intervention contrainte par un mandat judiciaire.
- Dans 15% des cas, l'AESF est arrivée au terme de sa durée légale, sans que le retour à l'autonomie soit considéré comme complètement acquis et sans pour autant que la situation relève d'une autre mesure (soit une augmentation de plus de 5 points au regard de l'an passé, l'année 2017 enregistrait déjà elle aussi une augmentation de 4 points par rapport à 2016). En ce cas, la famille est réorientée vers l'assistante sociale de secteur.
- Dans 4 % des cas, la mesure a été exercée pendant les six premiers mois, mais alors que nous aurions préconisé un renouvellement, la famille n'a pas souhaité reconduire la mesure (diminution de plus de 3 points pour ce motif).

- Le refus de collaboration est en augmentation de 6 points. Il s'agit de mesures (initiales ou renouvelées) qui ne peuvent arriver à leur échéance du fait de refus de la famille de poursuivre l'accompagnement.

L'efficacité de la mesure

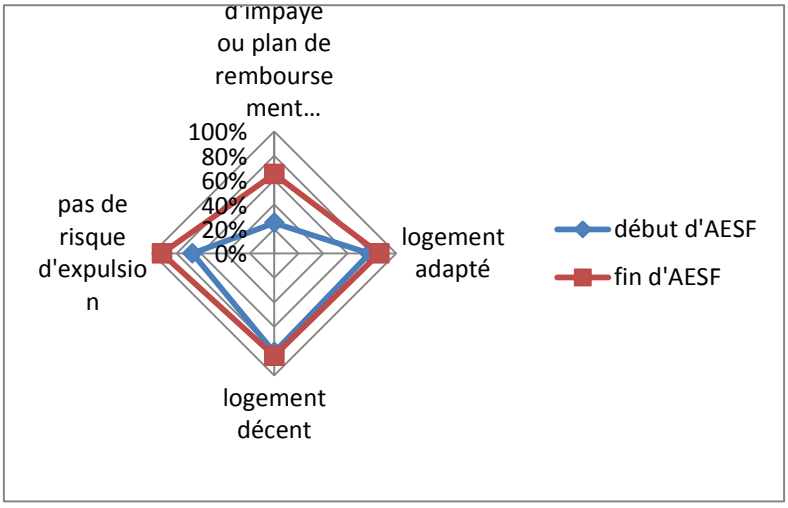
Les résultats ont été évalués sur les constats réalisés au début et à la fin de l'accompagnement sur des thématiques ciblées, peu importe la durée de la mesure et le motif de sortie.

De manière inéluctable, toutes les mesures qui ont pris fin rapidement souvent pour défaut de collaboration, n'auront pas permis à l'intervention de produire ses effets entraînant un effet d'inertie sur le résultat global de l'action menée.

Seules les mesures pour lesquelles nous n'avons pu rencontrer les bénéficiaires ou dans lesquelles notre intervention a été trop courte pour évaluer la situation au démarrage de la mesure n'ont pas été comptabilisées

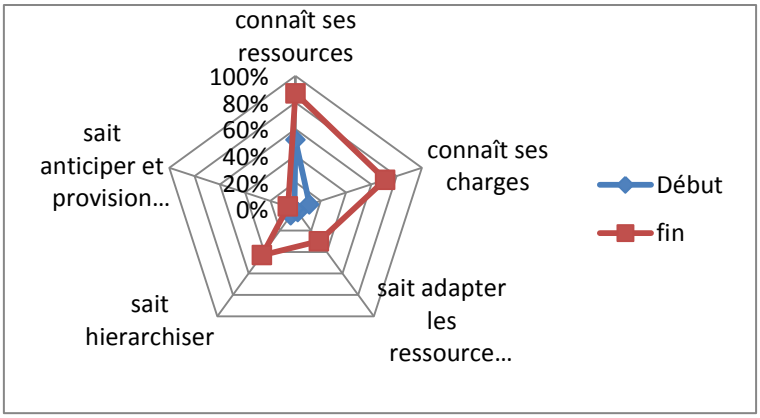
Il est présenté ci-dessous un extrait des indicateurs produits.

Le logement



Le budget :

<u>Retour à l'autonomie totale</u>

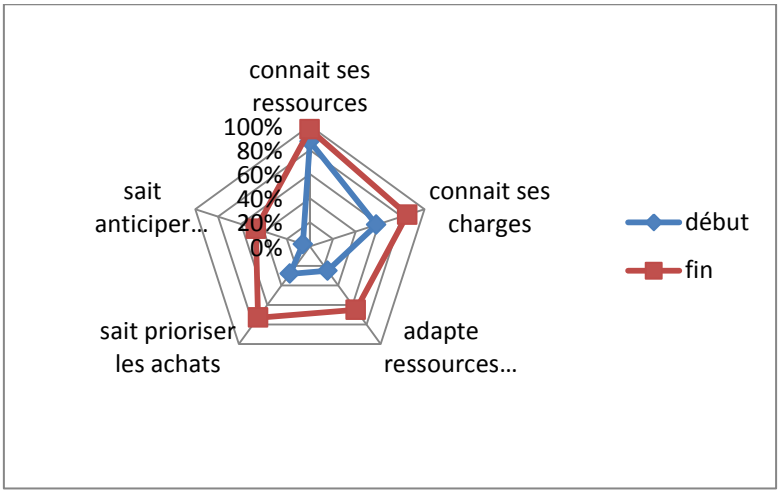


La modicité de certains budgets empêche souvent tout travail sur l'anticipation et la réalisation de provision pour faire face à l'imprévu. Il est donc absolument normal que ce point d'acquisition soit sous-représenté dans l'évolution du public suivi.

Retour à l'autonomie partielle

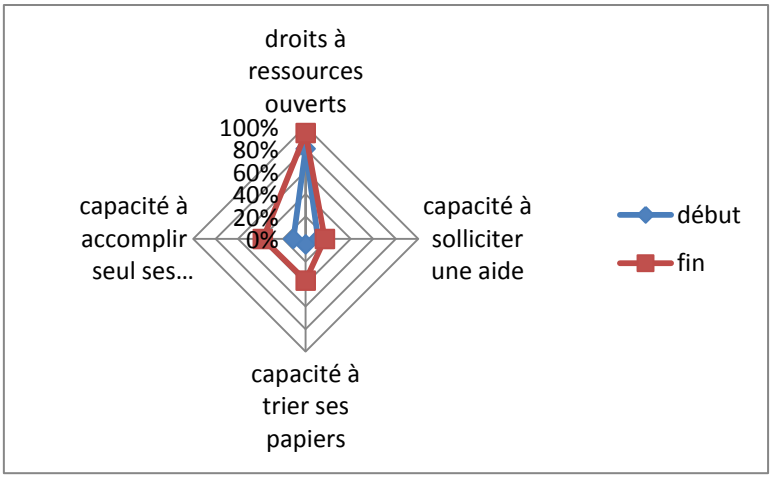
L'évolution des savoir-faire n'étant pas binaire, nous avons étudié les marges de progression entre ce que le bénéficiaire ne sait pas faire, sait faire partiellement et sait faire seul.

Ce que nous avons recensé sous le terme d'autonomie partielle recoupe ce que les bénéficiaires savent partiellement faire et savent faire seuls.

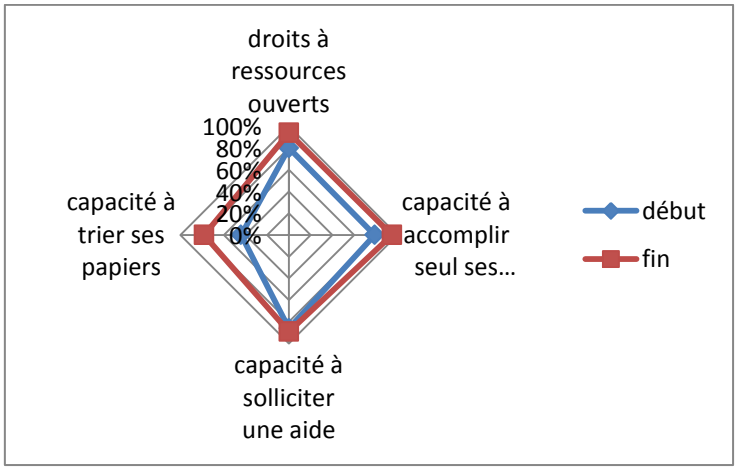


Retour à l'autonomie administrative

Autonomie totale



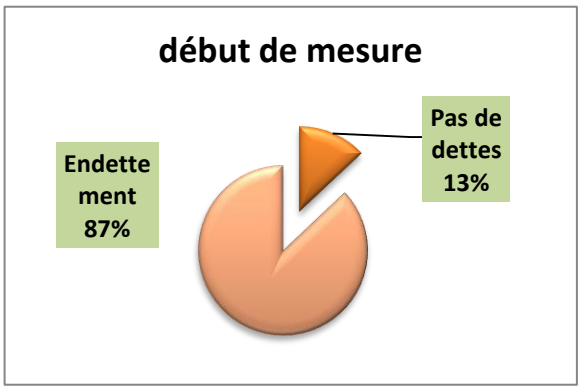
Autonomie partielle

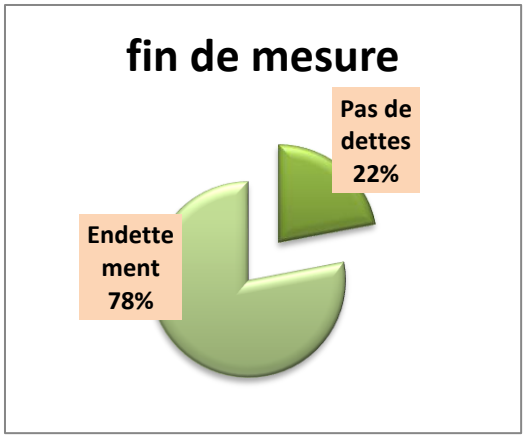


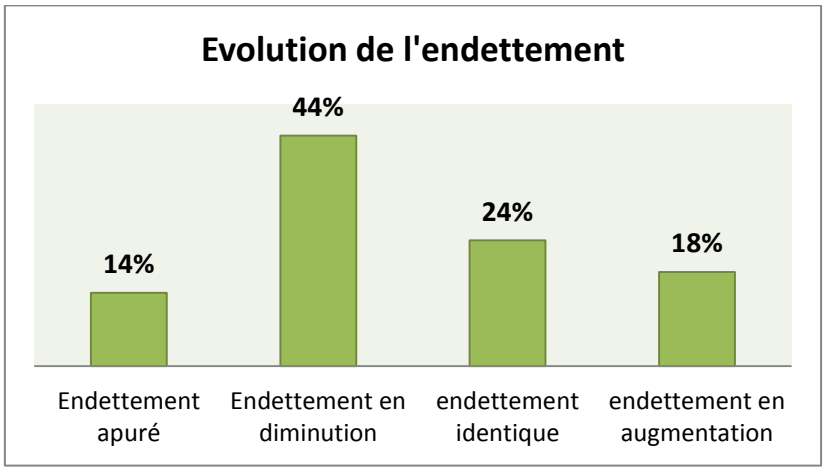
Le travail sur l'endettement

Le travail réalisé avec les familles est significatif.

Dans le court temps de la mesure, la part des familles n'ayant aucune dette passe de 13% à 22%. L'endettement peut avoir des origines diverses, comme la difficulté à faire face aux charges courantes avec un budget restreint, mais aussi le recours inapproprié aux crédits à la consommation qui représente 24% des situations.







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 par les bénéficiaires, conduisant le plus souvent à la mise en œuvre de solutions visant à la réduction de l'endettement.

- On peut noter que dans 49 % des cas un plan de remboursement amiable a permis l'apurement ou la réduction de l'endettement.
- Dans 13% des cas, un dossier de surendettement a été déposé ayant conduit soit à un plan de remboursement, soit à un moratoire qui stabilise la situation d'endettement dans l'attente d'une évolution positive de la situation familiale au regard des ressources.
- Dans 16% des cas, le dossier de surendettement a été orienté en procédure de rétablissement personnel.
- Et enfin dans 22 % des situations, et malgré les conseils donnés, les familles n'ont pas engagé de démarches effectives visant au traitement de l'endettement, conduisant soit à une augmentation des dettes soit à un statu quo.

Les activités des enfants

En début de mesure, 16% des enfants participent à des activités de loisirs extra-scolaires. Cette proportion augmente à hauteur de 25% en fin de mesure.

Financement

Le financement de l'activité est fixé conventionnellement entre le Conseil Départemental de la Moselle et l'UDAF.

Il n'est demandé aucune participation financière aux familles pour bénéficier de ce type de mesure.

Faits marquants

L'AESF étant pleinement intégré dans les activités du pôle ASPP, il convient de se reporter au paragraphe plus général concernant les faits marquants du pôle ASPP ou du service AGPS.

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

A. Objectifs

La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 prévoit qu'une personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources, peut bénéficier d'une mesure sociale d'accompagnement qui comporte une aide à la gestion de ses prestations sociales et un accompagnement social personnalisé.

La MASP est un accompagnement global de la personne qui se déroule prioritairement à son domicile. Elle vise à restaurer l'autonomie du bénéficiaire dans la gestion budgétaire de ses prestations sociales et à permettre de rétablir des conditions de santé et/ou de sécurité plus favorables.

Il existe trois types de MASP :

- MASP simple : accompagnement social personnalisé individualisé simple, sans gestion des prestations sociales.
- MASP renforcée : la personne autorise le Département ou son délégataire à gérer pour son compte tout ou partie de ses prestations sociales et bénéficie d'un accompagnement social personnalisé.
- MASP contraignante : en cas de refus de la personne de signer le contrat MASP, le Président du Conseil Départemental peut demander au Juge d'Instance le versement direct au bailleur des prestations sociales pour assurer le paiement du loyer et des charges.

En cas d'échec, la MASP peut aboutir à une Mesure d'Accompagnement Judiciaire.

En Moselle, l'exercice des MASP a été attribué à l'UDAF de la Moselle par le Conseil Départemental dans le cadre d'un marché public.

La MASP simple est mise en place pour une durée initiale de 6 mois, sachant que la durée initiale d'une MASP renforcée est de 12 mois. Ces mesures sont renouvelables par période de six ou douze mois, pour atteindre au maximum une durée de quatre ans.

A l'UDAF de la Moselle, un travailleur social à temps plein intervient en moyenne pour 33 bénéficiaires.

L'année 2018 est la dernière année pleine d'exercice de la MASP dans le cadre du marché public actuel. Cette activité fera l'objet d'un prochain appel d'offre en 2019.

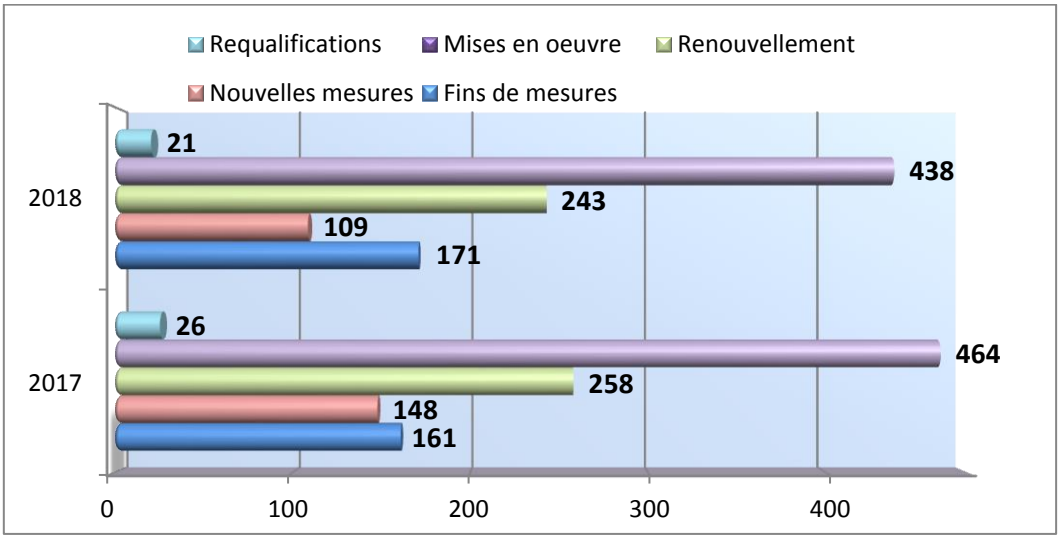
Statistiques

L'activité en chiffres

Volume d'activité

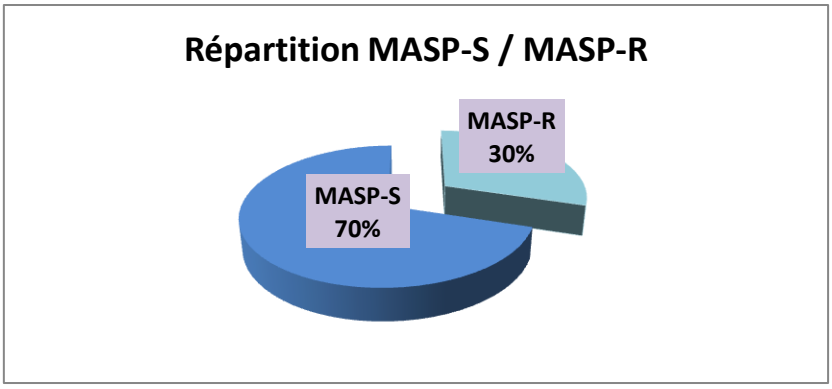
En 2018, le service MASP a mis en œuvre **438 MASP** dont 26 mesures requalifiées. Si l'on extrait les mesures requalifiées, la MASP a donc concerné **412 bénéficiaires** contre 443 en 2017.

En 2018, le volume global des MASP a baissé comparativement au volume des mesures confiées au cours de ces trois années de marché public. La baisse des mesures s'est plus particulièrement accentuée à compter du mois de juin.

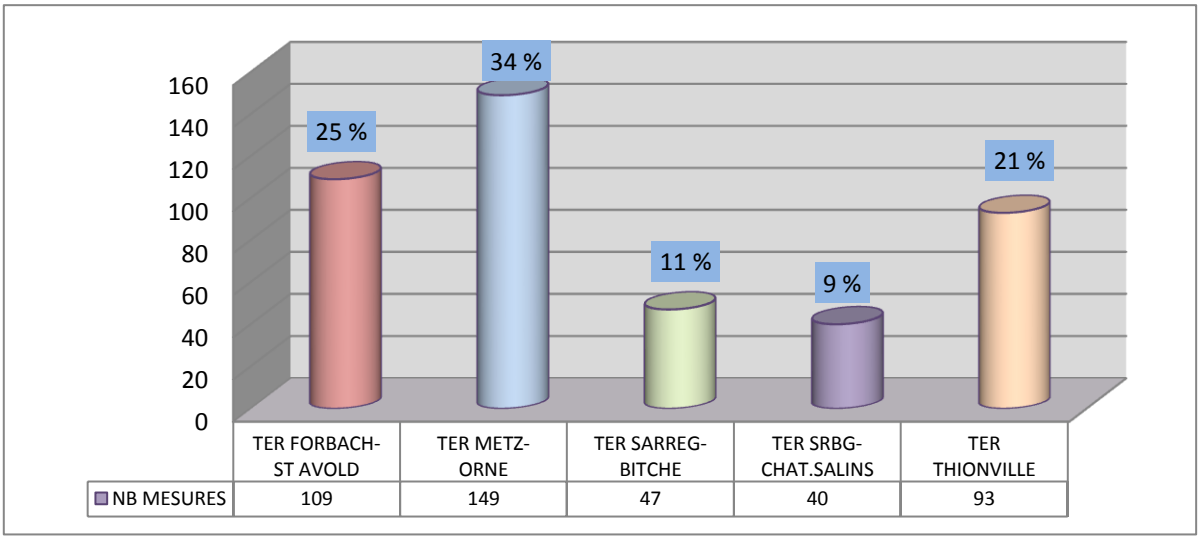


Répartition MASP R/MASP S

Sur les 438 MASP mises en œuvre en 2018, la répartition des MASP renforcées et des MASP simples est quasiment la même d'année en année, avec traditionnellement un accompagnement qui s'effectue très majoritairement en MASP simple.



Territorialisation des mesures



En 2018, la répartition des mesures mises en œuvre par territoire reste à peu de choses près la même que celle de l'année précédente, avec une représentativité plus importante du territoire de Metz-Orne.

Toutefois si l'on observe uniquement les nouvelles mesures prononcées en 2018, on notera qu'en Moselle-Est, il y a eu en proportion une augmentation dans la répartition des nouvelles mesures, puisque ces deux territoires comptabilisent 40% des nouvelles mesures.

Il faut noter que cette augmentation s'est faite principalement au détriment du territoire de THIONVILLE qui connaît une baisse de 7 points au regard de l'année précédente.

Cette nouvelle répartition, si elle se poursuit impactera davantage l'année 2019, avec un besoin renforcé de travailleurs sociaux dans les équipes de Moselle Est.

Les bénéficiaires de la MASP

- Les bénéficiaires de la MASP sont majoritairement des femmes à hauteur de 57%.
- **La part des couples est de 14 % (en diminution de deux points par rapport à 2017)**
  - 9 % de couples avec enfants,
  - 5 % de couples sans enfant,
- La part des personnes célibataires est de 86 % soit :
  - 29% de femmes célibataires avec enfants,
  - 20% de femmes célibataires sans enfants : en augmentation de 3 points par rapport à 2017,
  - 4,5% d'hommes célibataires avec enfants,
  - 32,5% d'hommes célibataires sans enfant.

Dans 42,5% des situations, l'accompagnement concerne des familles avec enfants contre 44,5% en 2017.

La part des personnes célibataires est très importante à hauteur de 86% (en augmentation de deux points).

Mais nous pouvons également noter une forte représentation de personnes ayant subi un accident de la vie (divorce, séparation, décès) qui représentent près de la moitié du public suivi avec un cumul s'élevant à 52% (en augmentation de 5 points).

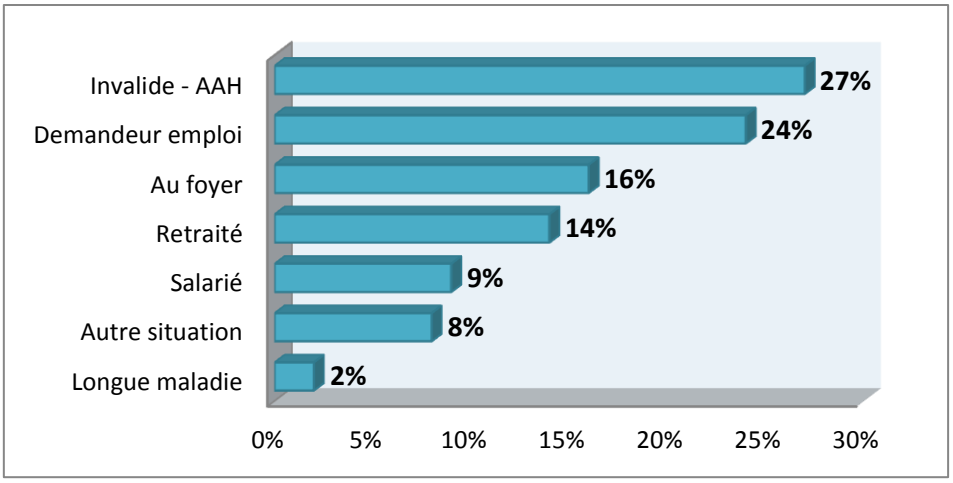
- Comme chaque année, la MASP concerne prioritairement un public âgé de 30 à 59 ans (74,9 %).

En 2018, la part des plus de 60 ans est toutefois en augmentation de 3 points et représente 22 % des situations.

La MASP permet toutefois de soutenir la situation de personnes âgées à domicile dont les altérations des facultés mentales ne sont pas avérées ou suffisamment caractérisées pour justifier immédiatement d'une mesure de protection.

La MASP est moins proposée au moins de 30 ans. La nécessité de percevoir des prestations sociales peut être une cause explicative, notamment pour les jeunes majeurs qui n'en bénéficient pas toujours. De plus, les difficultés sont moins ancrées dans le temps de sorte que la MASP n'est pas forcément à prioriser au regard de l'accompagnement que peut mener l'assistante sociale de secteur.

- Les prestations principales permettant l'entrée dans la MASP sont majoritairement et dans l'ordre, le RSA (33%), l'allocation aux adultes (31%) handicapés, puis les aides au logement.



La mise en œuvre

- Les travailleurs sociaux du service réalisent deux visites par mois les deux premiers mois de l'accompagnement puis une visite par mois jusqu'à la fin de la mesure. Ils ont ainsi **réalisé 3574 visites, dont 564 n'ont pu aboutir du fait de l'absence des bénéficiaires.** En sus des visites à domiciles, **141** rencontres ont été réalisées au bureau (cas d'un bénéficiaire se déplaçant pour remettre un document ou solliciter une aide urgente).
- Le service a initié **10 546 courriers**, étant précisé **que 588 aides** ont été sollicitées.
- Le service met en œuvre la gestion électronique des documents : l'ensemble des courriers reçus et des pièces nécessaires au suivi des personnes sont scannés et indexés dans le dossier informatique des bénéficiaires, ce qui représente **6 728 documents** indexés**.**
- **375 projets personnalisés** ont été réalisés et guident l'intervention : il s'agit de la reprise des objectifs de la MASP, mais ce document recense également d'autres projets que la personne souhaite mener en fonction de l'évolution de sa situation.
- **4 Incidents** ont été déclarés par les salariés du service. Il s'agissait de manifestations d'humeur, d'insultes ou d'incivilités de bénéficiaires de l'accompagnement. Ces incidents ont fait l'objet d'un traitement et d'une régulation avec le chef de service et sont considérés comme clos.
- **3 réclamations** ont été enregistrées. Deux provenaient de bénéficiaires et la troisième de la famille d'un bénéficiaire, et faisaient état d'une insatisfaction ressentie sur la prestation réalisée (mais résultant le plus souvent d'une mauvaise connaissance du mandat et des actes autorisés par le mandat MASP). Une réponse a été systématiquement apportée. Aucun dysfonctionnement du service n'a été constaté.

Analyse globale des fins de mesure

- Comparativement à l'année 2017, la durée moyenne des mesures s'est sensiblement allongée en 2018, soit **25 mois pour les MASP simples** (+3

mois) et **26 mois pour les MASP renforcées** (+3 mois). Cela tient notamment à une nette diminution des mesures prenant fin prématurément dans les 6 premiers mois d'accompagnement (diminution de 8 points).Cette diminution doit être soulignée, puisque les mesures prenant fin dans les 6 premiers mois donnent peu de résultats. On peut donc noter une amélioration dans l'entrée dans le dispositif.

- **Dans 61% des cas**, l'intervention de la MASP aura permis un traitement positif de la situation des bénéficiaires :
  - 22 % des situations ont abouti à un retour à l'autonomie.
  - 16% des situations ont été orientées vers une mesure plus adaptée
  - MAJ : 7%
  - MJPM : 9 %
  - Dans 10 % des cas, le contrat MASP est arrivé à son terme sans que l'autonomie soit complètement acquise, le bénéficiaire estimant l'inverse et refusant la reconduction.
  - Dans 13% des cas, l'accompagnement est arrivé au bout des 4 ans, l'autonomie n'étant pas complètement acquise, mais la situation ne nécessitant ou ne permettant pas l'orientation vers une autre mesure.
  - Le refus de collaboration avant le terme de la mesure représente 24% des causes de sorties et est plus prégnant en MASP simple qu'en MASP renforcée.

Pour autant le refus de collaboration ne peut être analysé comme un échec systématique de l'accompagnement. En effet, et notamment lorsque l'accompagnement aura duré plus d'un an, le travail réalisé par le travailleur social avec le bénéficiaire de la mesure aura souvent permis de régler un certain nombre de difficultés, même si l'autonomie budgétaire et administrative n'est pas considérée comme acquise (par exemple : dépôt d'un dossier de surendettement, négociation des dettes, reprise du paiement du loyer, ouverture des droits,…).

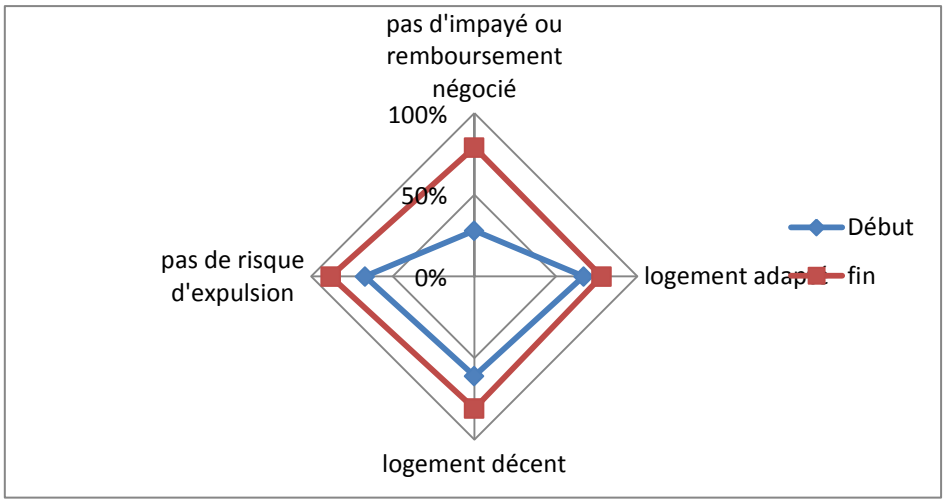
Efficacité de la mesure

Les résultats sont évalués sur les constats réalisés au début et à la fin de l'accompagnement sur des thématiques ciblées, peu importe la durée de la mesure et le motif de sortie.

De manière inéluctable, toutes les mesures qui ont pris fin rapidement souvent pour défaut de collaboration, n'auront pas permis à l'intervention de produire ses effets, entraînant un effet d'inertie sur le résultat global de l'action menée.

Il est présenté ci-dessous un extrait des indicateurs des résultats produits.

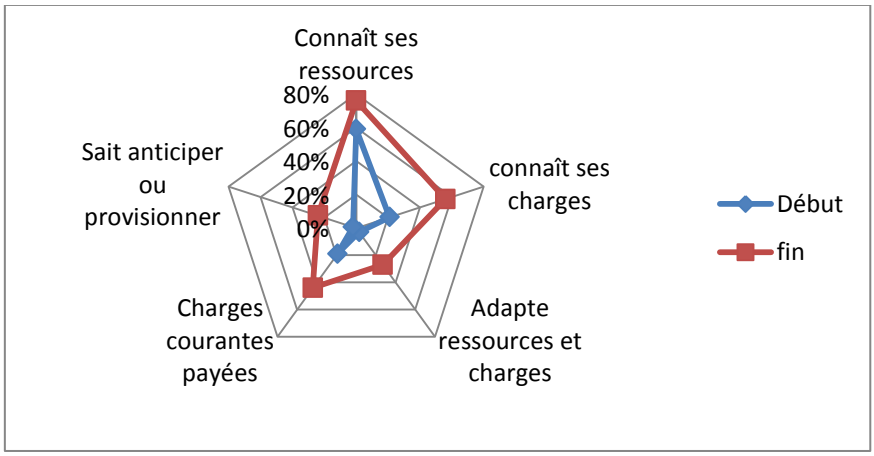
Le logement



Le budget

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.

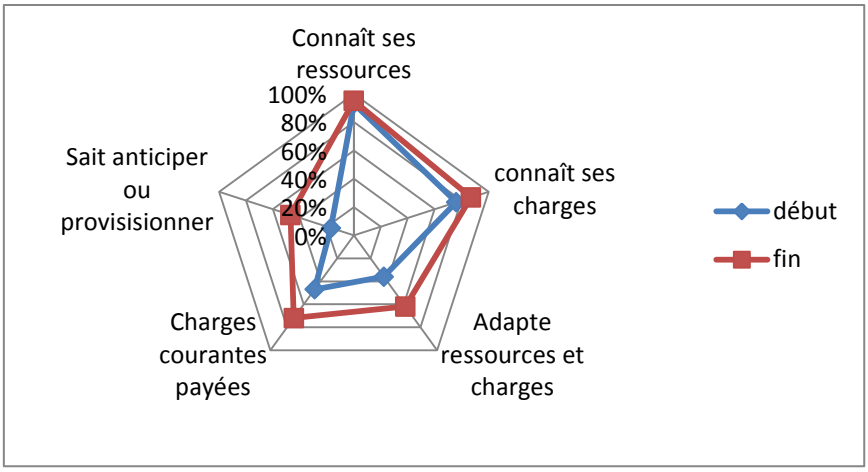
Retour à l'autonomie totale



Retour à l'autonomie partielle

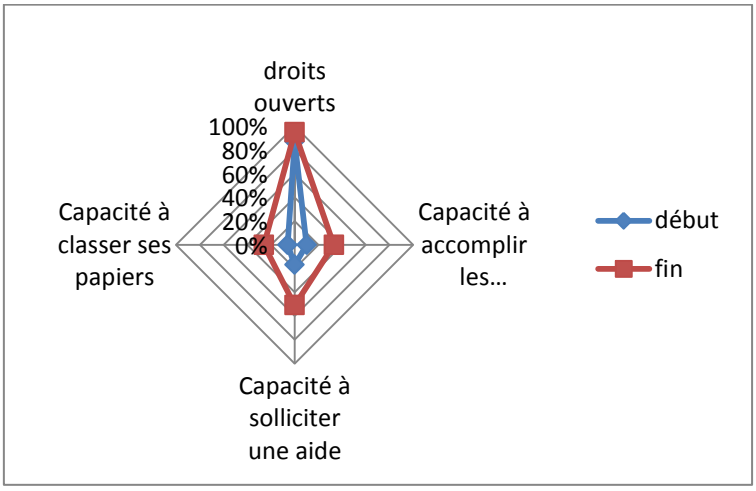
L'évolution des savoir-faire n'étant pas binaire, nous avons étudié les marges de progression entre ce que le bénéficiaire ne sait pas faire, sait faire partiellement et sait faire seul.

Ce que nous avons recensé sous le terme d'autonomie partielle recoupe ce que les bénéficiaires savent partiellement faire et savent faire seuls.

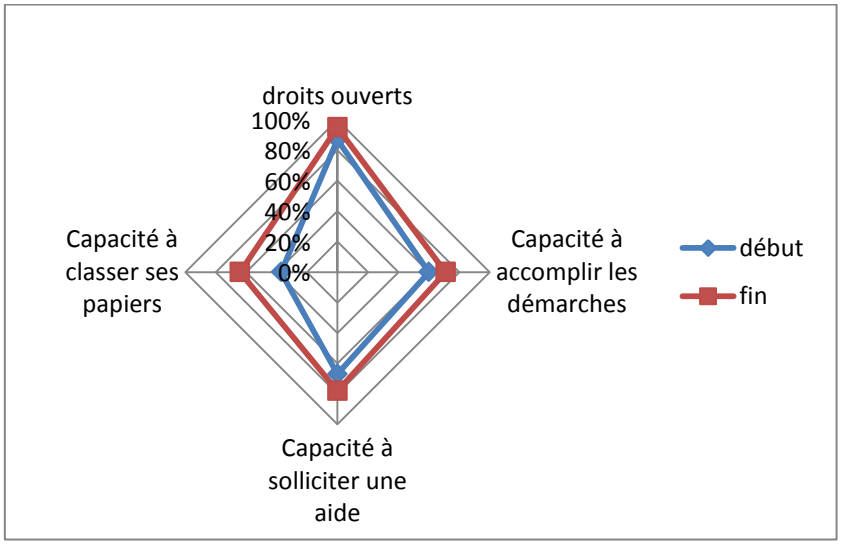


Les démarches administratives

Retour à l'autonomie totale

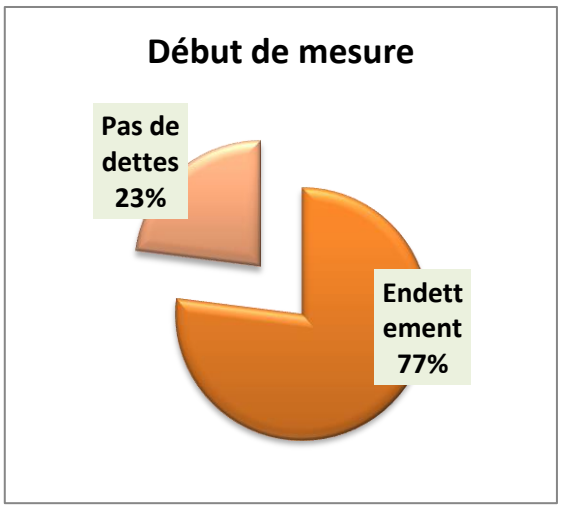


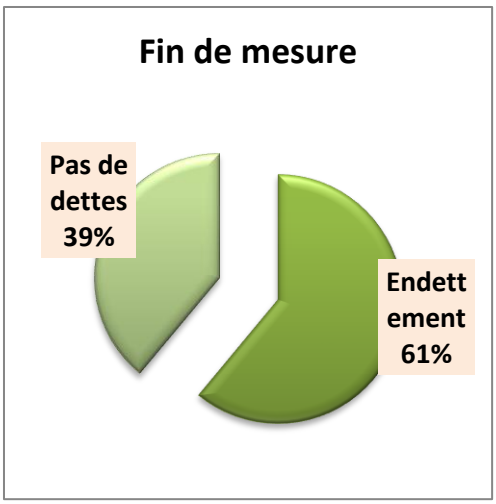
Retour à l'autonomie partielle



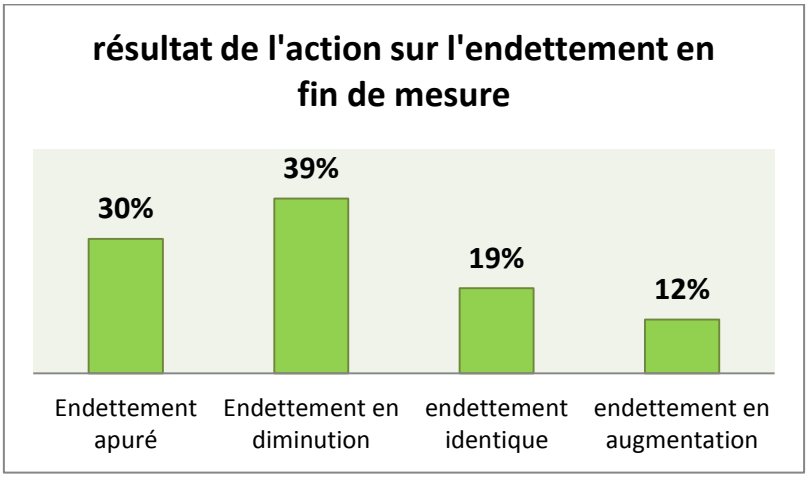
Le travail sur l'endettement :

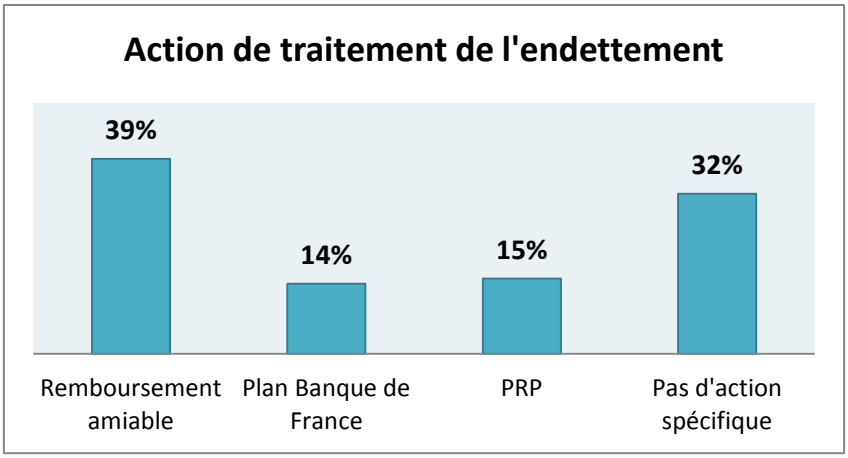
Le travail réalisé par les bénéficiaires de la MASP avec l'aide des travailleurs sociaux est significatif. S'il n'est pas toujours possible d'apurer complètement la situation d'endettement dans le temps dévolu à l'accompagnement, des mesures sont prises avec les bénéficiaires, conduisant le plus souvent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





Les graphiques ci-dessus permettent de mieux comprendre l'évolution de l'état d'endettement au cours de la mesure et les actions prises, sur les 77% d'endettement recensés en début de mesure :





Financement

La MASP est financée par le Conseil Départemental de la Moselle et mise en œuvre par l'UDAF de la Moselle, dans le cadre d'une tarification fixée par un marché public.

Aucune participation n'est demandée aux bénéficiaires.

Faits marquants

Par ailleurs, la MASP étant pleinement intégré dans les activités du pôle ASPP et du service AGPS, il convient de se reporter au paragraphe plus général concernant les faits marquants du pôle.

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

A. Objectifs

Instaurée par la loi du 05 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF) est un accompagnement de la fonction parentale qui relève de la compétence du Juge des Enfants.

La MJAGBF 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.

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 toute ou partie des prestations familiales de la famille bénéficiaire de la mesure, sur décision du juge des enfants.

La mesure est confiée à un délégué aux prestations familiales qui à l'UDAF de la Moselle suit simultanément 35 familles pour un équivalent temps plein.

L'objectif principal des délégués aux prestations familiales est de parvenir à rendre une autonomie totale de gestion à la famille, par des actions éducatives et budgétaires qui se réalisent le plus souvent au domicile des bénéficiaires.

Ces actions se concrétisent de différentes manières : travail budgétaire, aide au maintien de conditions de vie décentes dans le logement, apurement des dettes ou mise en place de 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.

La mesure judiciaire AGBF s'exerce en direction des familles ayant à charge au moins un enfant mineur et ouvrant droit à au moins une prestation à caractère familial.

Elle est limitée dans le temps. En fonction de l'évolution de la situation de la famille, une mesure peut être levée à son échéance, ou reconduite si le projet d'intervention le nécessite.

La MJAGBF propose un accompagnement dont il faut souligner l'intérêt et la particularité. Ses actions destinées à protéger les enfants, sont exercées au profit des parents dans des domaines qui ne concernent pas l'éducation de leurs enfants et garantissent leurs conditions de vie à domicile ou le maintien des liens parentaux.

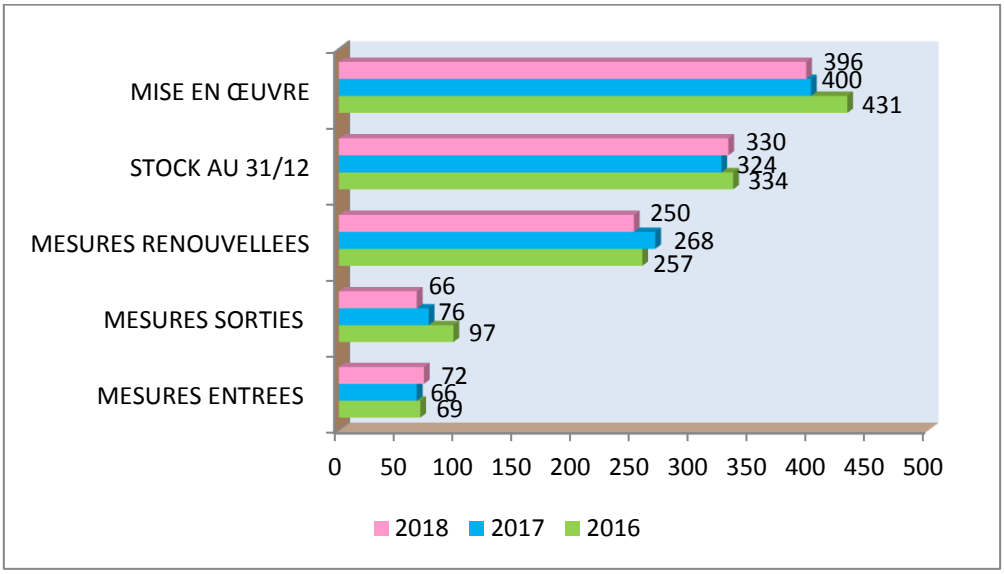
Toutefois, nous constatons que le service AGPS est saisi souvent tardivement, le plus souvent à titre curatif une fois que les difficultés sont ancrées, les procédures déjà engagées (expulsions, saisies,…) et que les parents et par voie de ricochet leurs enfants sont déstabilisés, voir en situations de rupture.

La MJAGBF gagnerait à être davantage utilisée à titre préventif en amont des situations d'urgence et mieux intégrée dans les stratégies globales d'intervention au bénéfice des enfants.

Statistiques

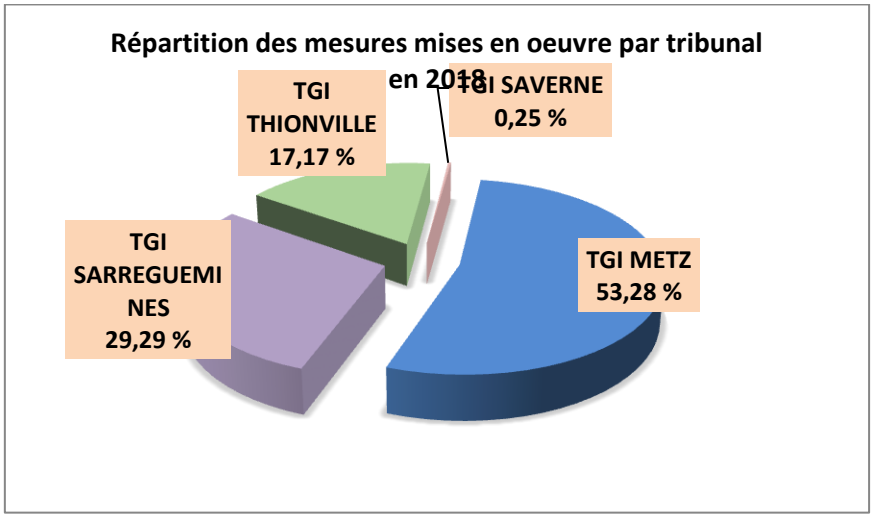
L'activité en chiffres

396 familles ont bénéficié d'une MJAGBF en 2018, ce qui a concouru à l'amélioration des conditions de vie de **1 393 enfants.**



Depuis la mise en œuvre de la réforme de la protection de l'enfance en 2007, le volume des MJAGBF a été en diminution régulière et constante. La stabilisation est intervenue au cours de l'année 2017, confirmée en 2018 avec même un volume moyen mensuel de mesures exercées sensiblement supérieur au regard de l'année précédente.

Si le volume des nouvelles mesures prononcées reste assez stable d'année en année, les variations se réalisent principalement sur les fins de mesures plus fluctuantes.



Les grandes tendances se confirment d'année en en année avec un majorité de mesures dépendant du tribunal de Metz.

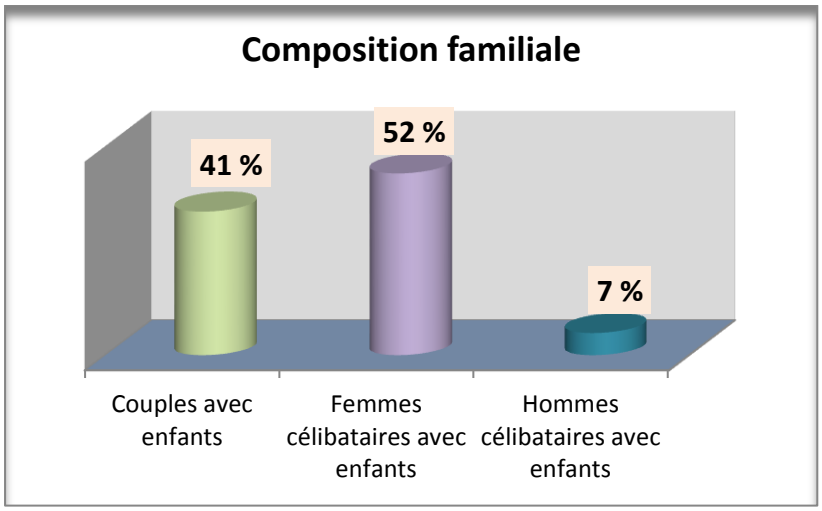
Toutefois, un rééquilibrage s'effectue petit à petit au gré du prononcé des nouvelles mesures, puisque le tribunal de Metz se retrouve prescripteur pour 44 % des nouvelles mesures, 31% pour le Tribunal de Sarreguemines et 24% pour le tribunal de Thionville. Cela pourra créer un besoin de temps de travail de délégué aux prestations familiales supplémentaire sur le secteur de Thionville si les tendances se poursuivent en 2019.

Les bénéficiaires de la MJAGBF : mesures actives au 31/12/2018

- La proportion des familles monoparentales augmente de deux points en 2018 et représente 59% des familles suivies contre 41% de couples.
- Si la part des familles monoparentales bénéficiaires de la mesure est majoritaire, nous soulignons que la part des couples est toutefois plus importante en MJAGBF qu'en AESF qui ne comporte que 28 % de couples.

Les mères célibataires sont les plus représentées. Ce sont les plus fragilisées économiquement, ce sont également elles qui bénéficient le plus souvent des prestations familiales versées par la CAF, qui conditionnent le recours à la mesure.

La part des mères célibataires est en hausse de 4 points au regard de l'an passé.



- 64% des familles suivies comptent entre deux et 4 enfants. Par comparaison, en AESF, 73 % des familles comptent entre 1 et deux enfants.
- En grande majorité, le parent allocataire bénéficiaire de la mesure est au foyer, sans profession.

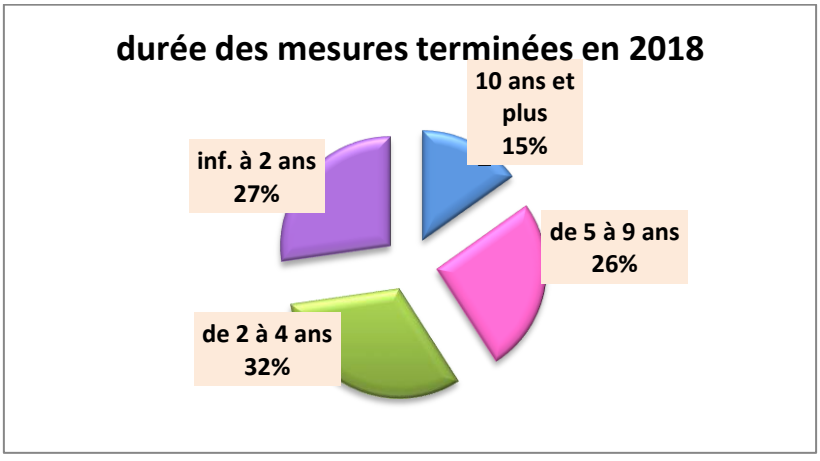
Mise en œuvre

- En 2017, les délégués aux prestations familiales ont réalisé **2 614** déplacements à domicile. **2 014** visites ont pu s'effectuer et **600** rendez-

vous n'ont pas été honorés du fait de l'absence non signalée du bénéficiaire de l'accompagnement. Les délégués ont pour objectif de réaliser 9 visites par an.

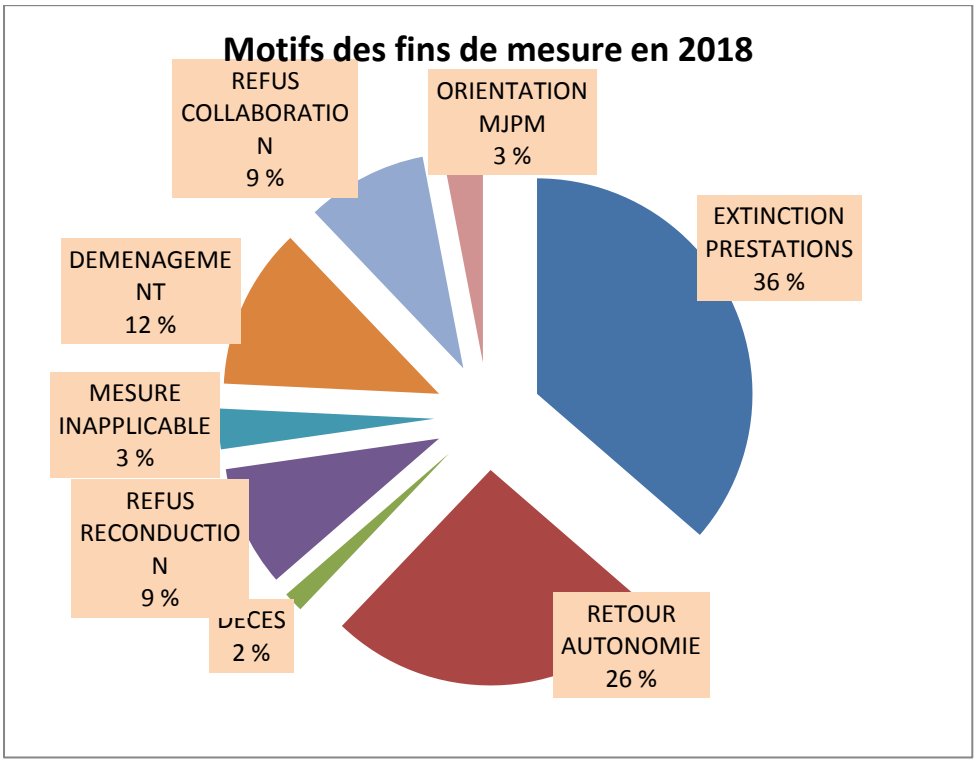
- En sus les délégués aux prestations familiales ont réalisé **267** rencontres au bureau.
- Le service a produit **14 888** courriers.
- Le service met en œuvre la gestion électronique des documents : l'ensemble des courriers reçus et des pièces nécessaires au suivi des personnes sont scannés et indexés dans le dossier informatique des bénéficiaires, ce qui représente **11 364 documents.**
- **486 demandes d'aides** ont été réalisées par le service au profit des familles suivies.
- **355 projets personnalisés** ont été réalisés et guident l'intervention autour d'objectifs définis avec les familles.
- **4 incidents** ont été déclarés par les salariés du service. Il s'agissait de manifestations d'humeur, d'insultes ou de menaces émanant de bénéficiaires de la mesure, soit lors d'appels téléphoniques, soit lors des visites à domicile. Ces incidents ont tous donnés lieu à une régulation par le chef de service ou le directeur de service, et sont aujourd'hui considérés comme clos.
- **12 réclamations ont été enregistrées** émanant soit de bailleurs ou de bénéficiaires sur des doléances concernant soit le logement, la remise d'argent ou la qualité de l'intervention. Une réponse a été systématiquement apportée et les mesures nécessaires ont été engagées.

Analyse globale des fins de mesures



La répartition des fins de mesures en fonction de leur durée est assez homogène. Cela démontre à la fois le dynamisme de cette mesure et son adaptation à la situation personnelle de chaque famille, les compétences étant évaluées à chaque échéance et la décision de renouvellement pesée et ajustée en fonction des besoins repérés ou exprimés. 59% des mesures qui se terminent ont une durée de

moins de cinq ans, ce chiffre étant en augmentation de deux points. Les motifs des fins de mesures se détaillent ainsi :

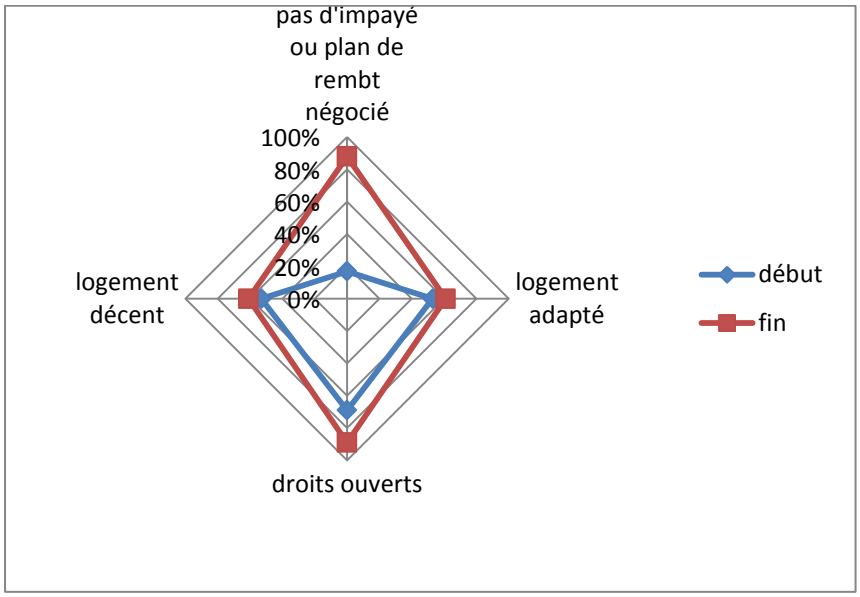


Traditionnellement le retour à l'autonomie constitue le motif prédominant de sortie des mesures. Pourtant en 2018, on note une inversion notable de cette tendance avec 38% des mesures qui ont pris fin du fait de l'extinction des prestations. Il est vrai que le service recense 24% de mesures supérieures à 10 ans dont 10% de mesures de plus de 15 ans, pour lesquelles mécaniquement du fait de la montée en âge des enfants, le droit s'éteint.

Efficacité de la mesure

Les résultats sont évalués sur les constats réalisés au début et à la fin de l'accompagnement sur des thématiques ciblées, peu importe la durée de la mesure et le motif de sortie. Seules les mesures pour lesquelles nous n'avons pu rencontrer les bénéficiaires ou dans lesquelles notre intervention a été trop courte pour évaluer la situation au démarrage de la mesure n'ont pas été comptabilisées Il est présenté ci-dessous un extrait des indicateurs de résultat de la mesure.

Le logement



Situation des enfants

- La santé des enfants

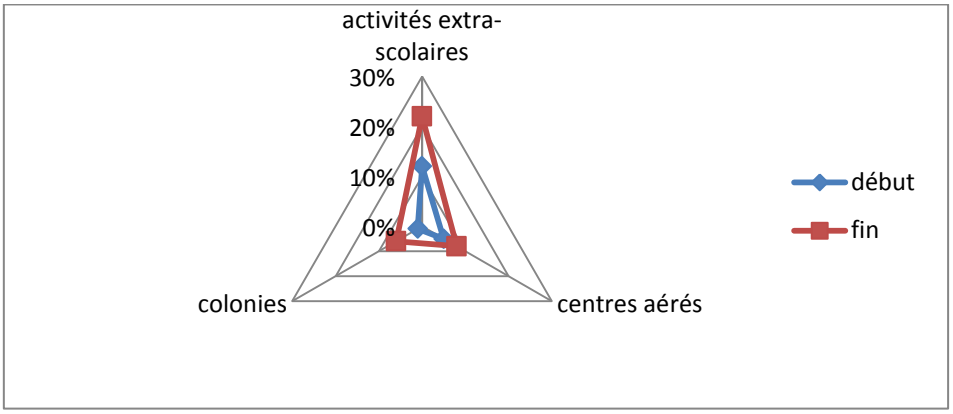
Dans 22% des familles suivies, au moins l'un des enfants de la fratrie connaît un problème de santé nécessitant un suivi spécifique.

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 22% des familles suivies les factures de cantine scolaire ne sont pas régulièrement honorées, pour ne passer qu'à 6 % en fin de mesure.

- Activités et loisirs

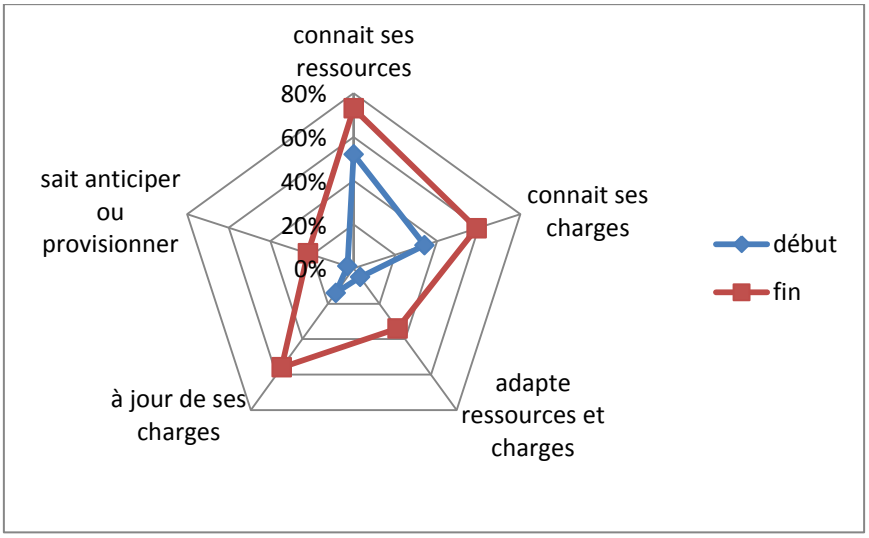


Le budget :

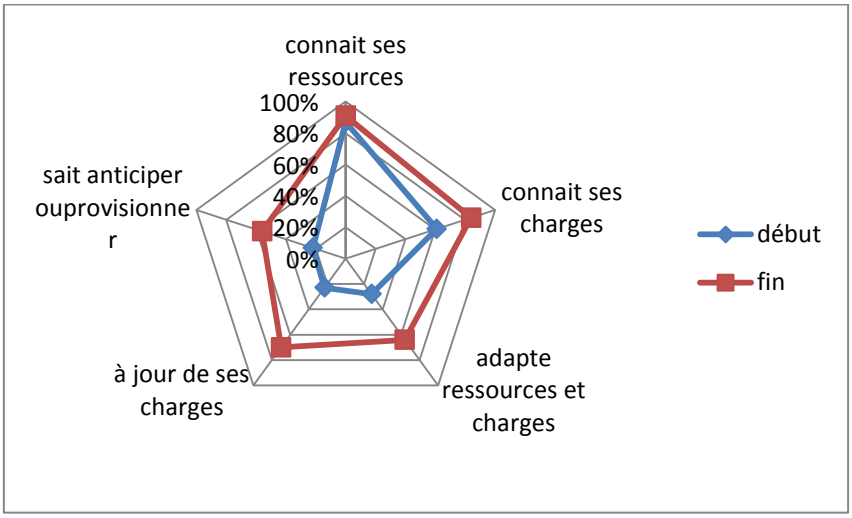
Les délégués aux prestations familiales interviennent le plus souvent auprès de familles vivant de minima sociaux, et avec des budgets très restreints. Le travail budgétaire réalisé auprès de la famille trouve dans ces conditions toute sa

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.

Retour à l'autonomie totale

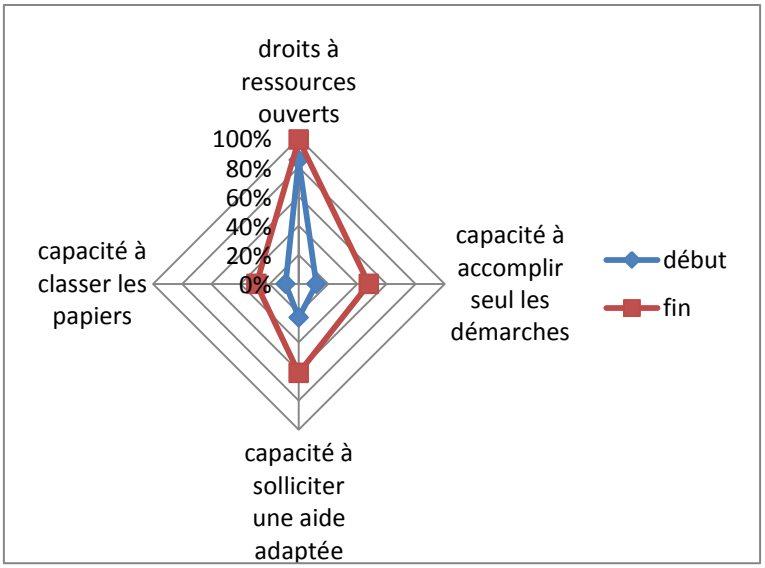


Retour à l'autonomie partielle

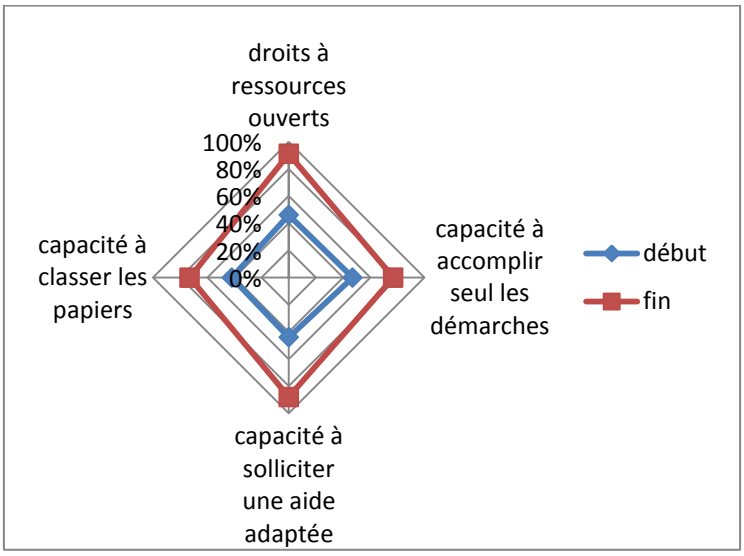


Retour à l'autonomie administrative

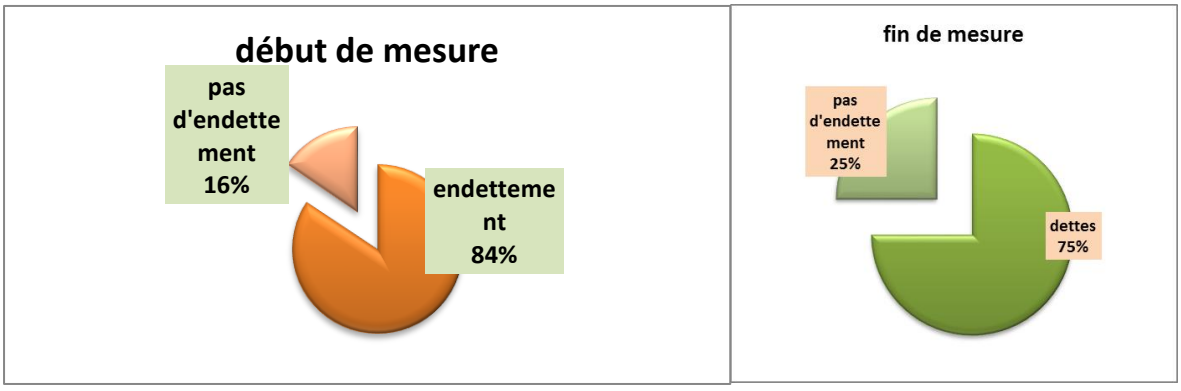
Retour à l'autonomie totale



Retour à l'autonomie partielle



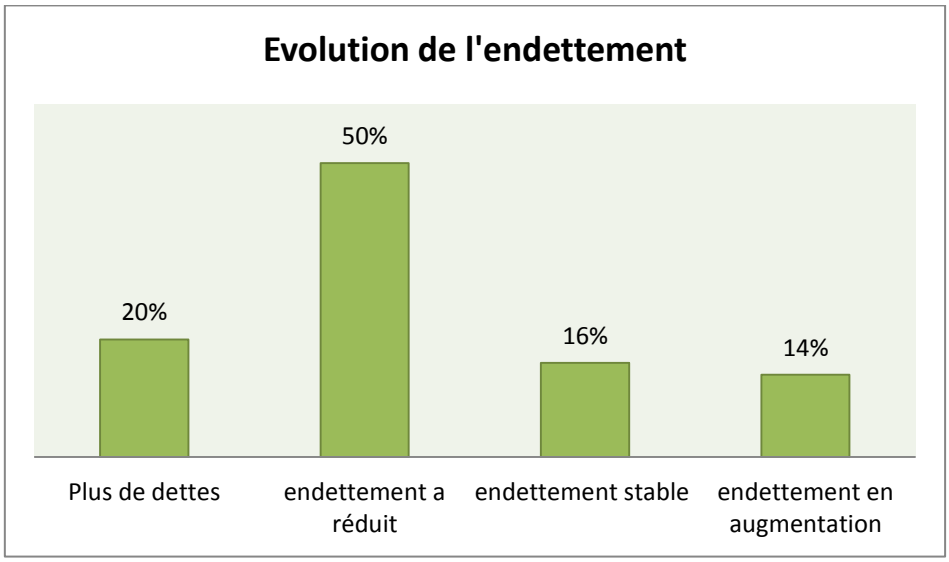
Le travail sur l'endettement



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.



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 conduisant le plus souvent à la mise en œuvre de solutions visant à la réduction de l'endettement.

Dans les situations ayant évolué positivement ou s'étant stabilisées :

- Dans 76 % des cas, l'endettement a été traité par un plan de remboursement amiable,
- Dans 14% des cas, l'endettement relève d'un traitement par la Banque de France suite au dépôt d'un dossier de surendettement,
- Et enfin pour 10 % des situations, l'endettement a été apuré par une procédure de rétablissement personnel.

Financement

La tarification de l'activité est réalisée sous la forme d'une dotation globale de financement dans le cadre d'une procédure budgétaire contradictoire menée sous l'autorité de la DDCS ; le principal financeur de cette activité étant la Caisse d'allocations familiales de la Moselle.

La mesure judiciaire AGBF est gratuite pour les ménages.

L’action éducative budgétaire : AEB

En 2018, l’UDAF de la Moselle a régularisé deux conventions annuelles respectivement auprès du ministère de la justice et des Armées.

Ces conventions ont pour objet la réalisation de prestations de service « Action Educative Budgétaire » par le service AGPS au bénéfice des agents actifs ou retraités de ces ministères. Elles émanent de constat de situations individuelles d’endettement alors même que les ressources existantes des agents devraient conduire à un équilibre budgétaire et que l’analyse de la situation laisse apparaître un solde disponible correct. Les causes du déséquilibre budgétaire alors identifiées peuvent être liées à une non-conscientisation de la situation réelle, à des difficultés à gérer le budget et la vie quotidienne, voire à un fonctionnement individuel s’inscrivant dans une forme de dépendance à l’aide sociale.

L’action éducative budgétaire est une prestation de service qui propose une action dans l’accompagnement budgétaire en économie sociale et familiale.

Cet accompagnement concerne la gestion financière et budgétaire, mais aussi la consommation et les domaines de la vie quotidienne : habitat, énergies, la promotion de la santé, nutrition, loisirs, vie familiale, insertion sociale...

L'Action Educative Budgétaire (AEB) est un accompagnement à toute personne qui :

- rencontre des difficultés dans la gestion de son budget ;
- souhaite améliorer la gestion de son budget et anticiper un changement familial ou professionnel ayant un impact sur ses ressources ou ses dépenses.

L’AEB peut être mobilisée :

En amont : pour des actions de prévention, de soutien, des méthodes, des informations et des conseils… C’est aussi, lors du repérage de difficultés ponctuelles et passagères (à l’occasion d’aides financières, risque de coupure d’énergie par exemples), un levier dans un processus de changement, de prévention des difficultés financières et d’un endettement.

En aval : après une situation de surendettement ou de menace d’expulsion locative, il s’agit d’accompagner à rétablir un équilibre financier et budgétaire.

Mandats confiés :

- 2 mesures d’AEB ont été exercées au titre de la convention signée avec le ministère de la Justice,

- 5 mesures ont été exercées au profit de ressortissants du ministère des Armées.

Ces mesures sont exercées au cours de l'année civile de la convention.

Faits marquants du service AGPS

Un questionnaire de satisfaction a été adressé aux bénéficiaires des différents accompagnements du service avec un taux de réponse de 17%. Ce questionnaire balaye la qualité de la prestation ressentie sur différents aspects de l'accompagnement. Dans une très large majorité, les personnes ayant répondu ont manifesté leur satisfaction sur le service rendu.

Le service prend activement part à un groupe de travail rassemblant des associations du Grand Est exerçant les MJAGBF. Une charte est en cours d'élaboration. Des travaux communs sont menés que ce soit en terme de partage des pratiques, d'harmonisation d'outils, ou de promotion de l'activité. De plus le service a participé au forum national du CNDPF sur le thème «L'intimité : du sentiment d'effraction à la nécessaire protection de l'enfant ». Ces actions alimentent notamment le service dans sa mission et dans sa représentation dans les dispositifs de protections de l'enfance.

Par ailleurs, la MJAGBF étant pleinement intégré dans les activités du pôle ASPP, il convient de se reporter au paragraphe plus général concernant les faits marquants du pôle ASPP.