

Le rattachement de la MAJ au service MJPM s'est opéré en 2017. La concrétisation de ce projet, initialement prévue au 1^{er} janvier 2017, a été finalement effective au 1^{er} octobre 2017, pour assurer la formation des équipes et permettre le transfert des dossiers dans des conditions optimales afin de constituer les différents secteurs d'intervention. Ce dispositif couvert par 4 mandataires judiciaires sur l'ensemble du territoire mosellan est aujourd'hui pleinement opérationnel.

Mesures MJPM/MAJ

A. Objectifs

Mesures de protection

Instaurées par la loi du 05 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, les mesures de tutelle, curatelle et sauvegarde de justice sont prononcées par les juges des tutelles, magistrats de proximité et appliquées par le service MJPM.

Les mesures de protection s'exercent en direction de personnes vulnérables majeures présentant une altération de leurs facultés mentales ou corporelles qui empêchent l'expression de leur volonté.

Elles visent à assurer la protection de la personne et de ses biens à travers la gestion de ceux-ci de leurs ressources et de leur situation juridique et patrimoniale dans le respect des droits fondamentaux et des libertés individuelles. Les personnes protégées participent au financement de leur mesure de protection.

Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs oriente la situation de la personne suivie en coordination et en complémentarité avec les différents partenaires ou la famille qui demeurent une composante incontournable de l'environnement médico-social de la personne.

Il favorise l'expression des souhaits en adéquation avec le projet de vie de la personne en le rendant acteur de son projet personnalisé dans la mesure du possible. La santé du majeur protégé est nécessairement prise en compte dans l'accompagnement.

Le consentement de la personne protégée doit être recueilli chaque fois qu'il est possible, ce principe est largement acté dans le projet de service.

La démarche de bientraitance transcende les missions du service. Elle renvoie à la déontologie, à la notion de bonnes pratiques professionnelles et de valeurs qui sous-tendent l'intervention en participant à une culture de l'organisation et en fédérant

les salariés autour des quatre grands principes déclinés dans le projet associatif. Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) déclinées par l'ANESM (la HAS : Haute Autorité de Santé depuis le 1^{er} avril 2018) sont à chaque fois intégrées au cours des réflexions transverses du Pôles ASPP.

Ces valeurs donnent du sens aux actions menées et contribuent à la responsabilisation de chacun, favorisant ainsi la lutte contre l'exclusion et la protection de la personne.

Mesure MAJ

La Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ) consiste en une action d'accompagnement tendant à rétablir les conditions d'une gestion autonome. A la différence de la MASP, cette mesure est contraignante. Elle est prononcée par le Juge des tutelles et porte sur la gestion de tout ou partie des prestations sociales du bénéficiaire de l'accompagnement.

Les conditions d'ouverture de la mesure sont :

- Echec de la Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé,
- Présence d'un risque pour la santé ou la sécurité de l'intéressé,
- Impossibilité de confier la gestion des prestations au conjoint,
- Absence d'une mesure de protection juridique.

La MAJ est exercée par un mandataire judiciaire à la protection des personnes (MJPM). Le MJPM perçoit les prestations sociales identifiées dans le jugement et les gère en tenant compte de l'avis de la personne et de sa situation.

La durée de la mesure est fixée par le Juge dans la limite de deux ans. Elle est renouvelable par décision motivée pour une durée totale maximale de quatre ans.

Une Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) peut être prononcée à l'issue de la Mesure d'Accompagnement Judiciaire. De même, en fonction des difficultés de l'intéressé, une mesure de curatelle ou de tutelle peut être ordonnée.

La MAJ est inscrite dans le Code Civil mais n'entraîne aucune incapacité juridique.

La MAJ a deux objectifs principaux :

- Préserver la santé et la sécurité du bénéficiaire,
- Favoriser le retour à une gestion autonome des prestations sociales et du budget.

Dans un premier temps et en tenant compte de l'avis de la personne accompagnée et de sa situation personnelle, le mandataire s'assure du règlement des dépenses courantes et nécessaires à hauteur des prestations sociales perçues. Le budget est travaillé avec le bénéficiaire, et la gestion des prestations doit pouvoir lui être confiée progressivement.

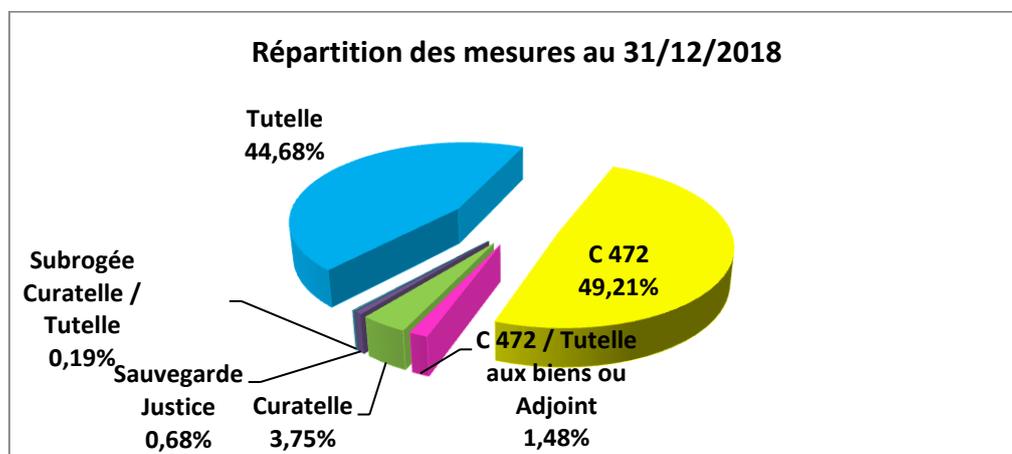
Il s'agit donc d'un accompagnement social à visée éducative, que ce soit sur la gestion budgétaire mais, il s'agit également d'un soutien à l'accomplissement de démarches administratives en vue de l'ouverture et du maintien des droits de la personne accompagnée.

Aussi, et même s'il s'agit d'une mesure coercitive, la participation et la collaboration du bénéficiaire est indispensable pour parvenir à la réalisation des objectifs de la mission.

Éléments statistiques et organisationnels

Mesures de protection

Au 31 décembre 2018 le nombre de mesures suivies est de 4 111, selon une répartition quasiment constante :



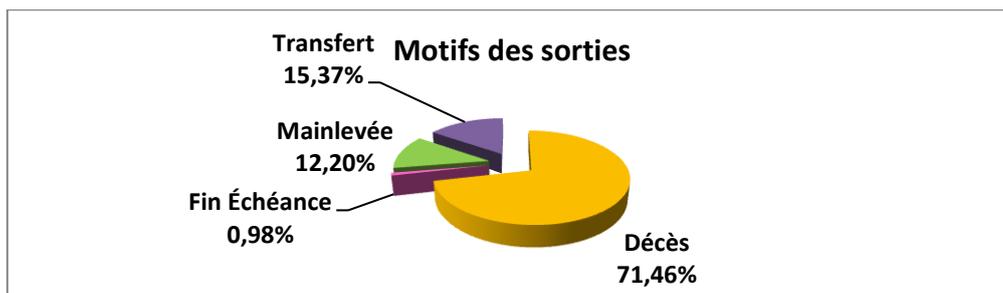
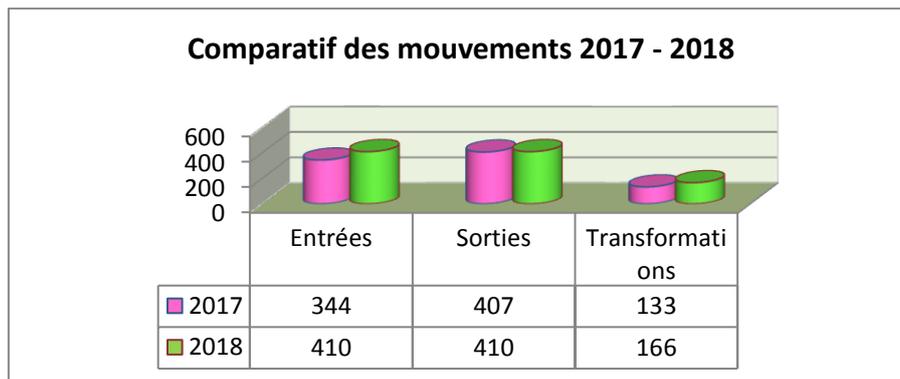
On observe un nombre très important de prononcés de mesures et bien plus qu'en 2017 (410/344) soit une augmentation de 19,19 %.

Ce phénomène est encore exacerbé par le nombre de sorties mesures (407 au 31/12/2017/410 en 2018) ce qui vient impacter l'activité du service. Ceci s'explique non seulement par le nombre de décès enregistrés au service :

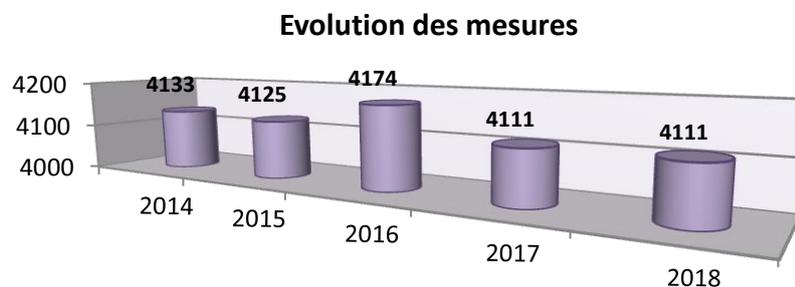
Fins de Mesure	
Libellé	Total
Décès	293

Représentant plus de 71 % du nombre total de sorties ce qui est extrêmement important. De même les autres motifs de sortie (transferts, mainlevée et fin d'échéance) représentent plus de 28 % des motifs de sorties liés au principe même de l'application de la loi du 5 mars 2007 de renouvellements des mesures de protection.

Les graphes ci-dessous illustrent cette tendance :



Le volume global de mesures de protection est le même qu'en 2017 (4 111 mesures) et assez conforme aux années 2014/2015 même si le flux entrées sorties mesures et renouvellements beaucoup plus important, les graphes ci-dessous en illustre cette tendance :



	2016	2017	2018
Entrées	389	311	410
Sorties	335	361	410
Renouvellements	231	310	491

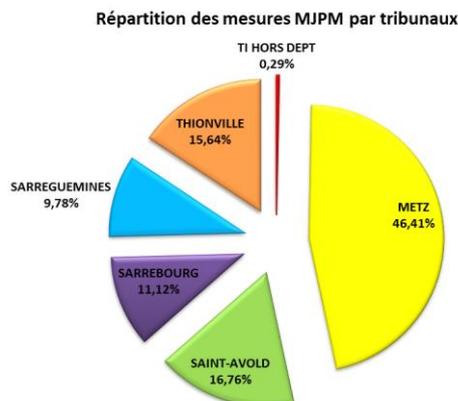
Soit un flux total pour 2018 de 1311 dossiers

Les moyennes des années 2018 et 2017 sont assez similaires :

2018												Moyenne
Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	2018
4118	4117	4103	4100	4111	4135	4142	4126	4129	4126	4122	4111	4120

2017												Moyenne
Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	2017
4150	4142	4133	4136	4134	4136	4140	4140	4146	4137	4124	4111	4136

- La répartition des mesures de protection par tribunaux : se présente comme suit



La répartition des mesures de protection hors MAJ met en exergue le fait que les tribunaux de Metz, Saint-Avold et Thionville sont les principaux prescripteurs de mesures de protection. Le tribunal de Metz représente quasiment la moitié du prononcé des mesures de protection à la fois dans la globalité des mesures suivies et en nouvelles mesures chaque année. Metz et son agglomération proche et moins proche couvert par le tribunal d'instance METZ représente la zone la plus urbanisée de Moselle.

➤ **Visites**

Concernant les visites réalisées autant à domicile qu'en établissement des personnes protégées suivies on peut noter l'augmentation significative entre les années 2017 et 2018 :

VISITESMJPM/MAJ	2017	2018	%
A DOMICILE	7371	9666	31,14%
TOUS TYPES DE RENCONTRES	12187	14119	15,85%

Il est toutefois à noter que la moyenne des mesures suivies par mandataires judiciaires sur les différentes unités pour les personnes protégées à domicile (mesures MAJ comprises) est haute en fin d'année 2018 : une moyenne de plus de 61,78 et une moyenne de plus de 115,56 personnes suivies (inclus les personnes émargeant à l'aide sociale) pour un mandataire relevant de l'unité établissement (maison de retraite, MAS, FAM etc.), ce non seulement en termes quantitatif mais de problématiques rencontrées et à résoudre (santé, logement, budget, endettement, obligation alimentaire etc.).

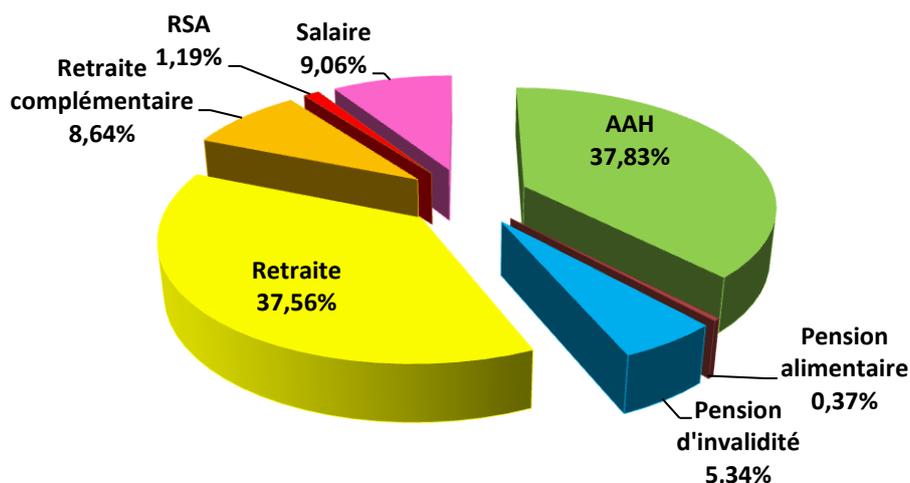
➤ **Les projets personnalisés**

On peut noter entre 2017 et 2018 une augmentation de 57 % des projets personnalisés réalisés avec la personne suivie.

C'est un outil écrit qui valorise et acte la parole du majeur protégé. Il est nécessairement co-construit avec celui-ci et relève d'une démarche dynamique où chacun a sa place dans la poursuite d'objectifs réalisables. Ce qui implique une connaissance de l'autre, de ses habitudes, de son environnement, source du lien social.

➤ **Les revenus**

Revenus MJPM en 2018



L'allocation aux adultes handicapés et les retraites représentent trois quart des ressources perçues par les personnes suivies.

Entité ouverture mesure (Territoire METZ/THIONVILLE-SARREBOURG/MOSELLE EST)

Il est à rappeler que dans le cadre du CPOM signé en novembre 2017 avec la DDCS il a été possible de poursuivre une expérimentation déjà menée au service MJPM par la création de deux postes supplémentaires de mandataires judiciaires dédiés à l'ouverture des mesures de protection sur le territoire de METZ-THIONVILLE et MOSELLE EST-SARREBOURG, afin d'établir un diagnostic précis de la situation de la personne dans les trois premiers mois de l'intervention et de permettre ainsi aux autres mandataires de se redéployer sur des visites à domicile.

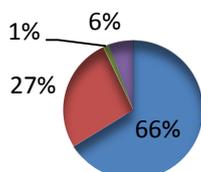
Il est produit ci-dessous, les indicateurs d'activité 2018 des entités « ouverture mesure » sur le territoire METZ-THIONVILLE et SARREBOURG/MOSELLE EST. Il faut noter les résultats très probants d'atteinte des objectifs dans les domaines déclinés ci-après.

Territoire de METZ/THIONVILLE

➤ Répartition par tribunal et unités de destination

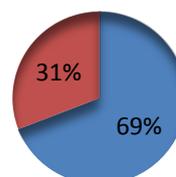
Par tribunal

■ METZ ■ THIONVILLE
■ ST AVOLD ■ HORS MOSELLE



Unités de destination

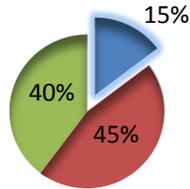
■ US METZ ■ US THIONVILLE



➤ Les types de mesures

Type de mesures

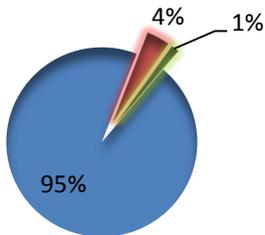
■ Sauvegarde de justice ■ C472 ■ Tutelle



➤ Les visites à domicile

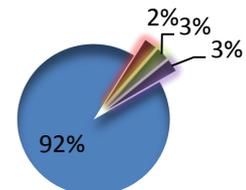
1er visite

■ 1ère visite effectuée ■ Refus du majeur ■ Transfert



2ème visite

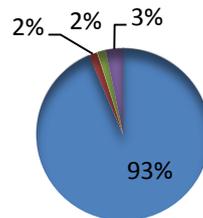
■ 2ème visite effectuée ■ Levée ■ Décès ■ Transfert



➤ Les inventaires des biens

Inventaires

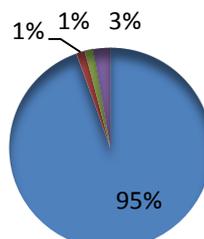
■ Inventaire effectué ■ Transfert ■ Décès ■ Refus



➤ Les projets personnalisés

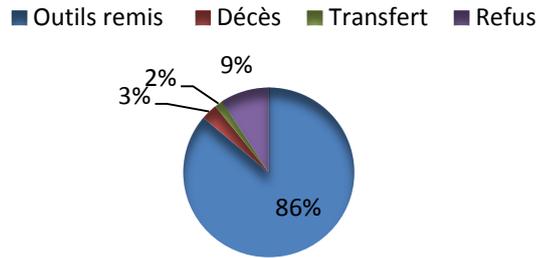
Projet personnalisé

■ Projet personnalisé effectué ■ Décès ■ Transfert ■ Refus



➤ Les outils

Outils remis



86% des outils de la loi du 2 janvier 2002 sont remis et commentés au majeur protégé.

Les 14% restants correspondent à des personnes décédés, des transferts suite à des recours et des refus et/ou incompréhension des documents remis malgré les explications données par le mandataire.

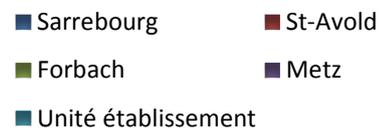
Territoire de SARREBOURG/MOSELLE EST

➤ Répartition par tribunal et unité de destination

Par tribunal



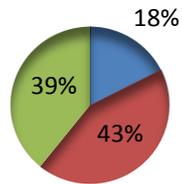
Par unités de destination



➤ Les types de mesures

Type de mesure

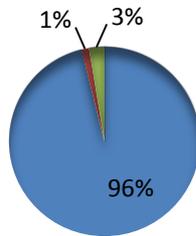
■ Sauvegarde de justice ■ C472 ■ Tutelle



➤ Les visites à domicile

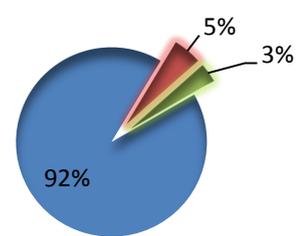
1ère visite

■ 1ère visite effectuée ■ Décès ■ Transfert



2ème visite

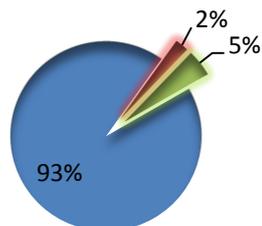
■ 2ème visite effectuée ■ Décès ■ Transfert



➤ Les inventaires des biens

Inventaires

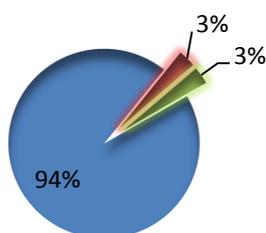
■ Inventaire effectué ■ Décès ■ Transfert



➤ Les projets personnalisés

Projet personnalisé

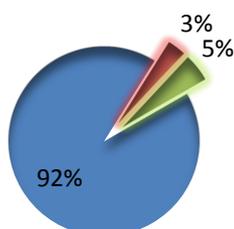
■ Pp effectué ■ Décès ■ Transfert



➤ Les outils

Outils

■ Outils remis ■ Décès ■ Transfert



Unité juridique

L'unité juridique apporte ses compétences techniques aux mandataires judiciaires, sécurise l'intervention auprès des usagers dans les situations parfois très complexes.

Composée de 6 juristes, d'un chef de service elle apporte son appui à 39 % de la population suivie. Il est à rappeler que l'unité juridique intervient pour l'exercice 2018 pour 1 082 dossiers comprenant 1 625 affaires, et 12 tutelles ou curatelles ad'hoc, 4 subrogés tutelle et 2 tutelles mission et adjointe sachant que l'UDAF est désignée par les juges des tutelles souvent pour les dossiers les plus complexes de ce point de vue.

L'unité juridique réorganisée :

Conformément aux projets associatifs favorisant la démarche d'efficience, de partage des savoirs et d'une manière plus globale de territorialité, les attachés juridiques ont rejoint les sites géographiques d'intervention en 2015 et 2017 afin d'être au plus près des personnes suivies.

Dans un souci de sécurisation de l'intervention du service MJPM/MAJ, un attaché juridique -suivi des patrimoines - a été recruté fin 2016 et rattaché au chef de service de l'unité établissement avec pour mission, en présence d'un patrimoine immobilier, d'enregistrer, contrôler et mettre à jour les droits inhérents aux immeubles et contrats liés, de superviser les mises hors gel des immeuble en lien avec l'intervenant patrimoine immobilier et de participer à l'orientation du patrimoine mobilier et financier en lien avec le mandataire judiciaire et l'encadrement. Une cinquantaine de suivis placements, études et échanges avec les mandataires ont été réalisés afin d'orienter au mieux la situation des personnes protégées.

Concomitamment aux mises à jour réalisées plus d'une soixantaine de dossiers de vente d'immeubles principalement sur l'unité établissement sont confiés à cette juriste.

Fin 2018 les immeubles des personnes protégées, droits attachés et assurances, **tous sites confondus**, ont été identifiés, analysés, enregistrés dans le logiciel EVOLUTION par la juriste dédiée en lien avec les mandataires (module patrimoine), et le paramétrage de documents entrants (titre propriété).

Cela concerne 709 immeubles, dont 75 en location, 260 au titre de la résidence principale, 262 immeubles vacants, 9 résidences secondaires, 103 à titre gratuit.

Patrimoine immobilier

L'intervention d'un personnel à mi-temps « intervenant patrimoine immobilier » permet aux mandataires de s'appuyer sur une compétence spécifique pour le suivi et l'orientation de ce patrimoine en complémentarité du juriste -suivi des patrimoines.

Il est intervenu, entre autres, pour des problèmes de fuite d'eau, d'effondrement de murs et clôtures, de risque d'ordre électrique et de structure de bâtiment, toitures et chutes de tuiles sur la voie publique, ce en lien avec les services techniques de la ville. Mais également en effectuant des actes conservatoires liés à la vidange des installations eau et chauffage de maisons et appartements vacants. Ainsi, 38 mises hors gel ont été réalisées fin 2018, sachant qu'une bonne partie des mises hors avaient été opérées précédemment dans les dossiers.

Concomitamment, la mise à jour des procédures patrimoine immobilier a permis de sécuriser l'intervention à travers également la collecte et l'enregistrement continus des assurances RC professionnelles des entreprises intervenant pour les personnes protégées.

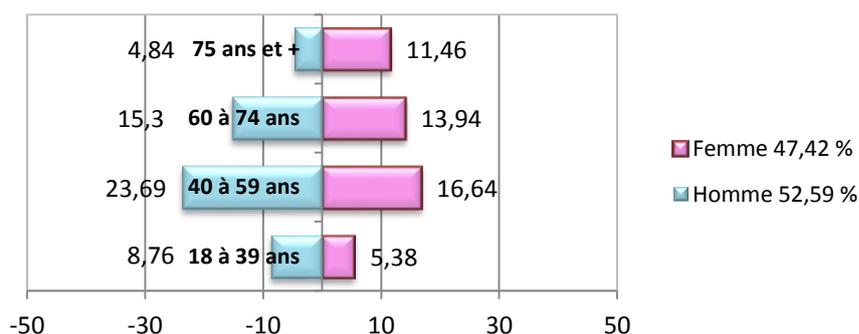
Populations suivies

Le profil de la population suivie s'établit de manière assez constante :

MESURES	Femme	Homme	Total
C 472	877 20,96%	1146 27,39%	2023 48,35%
Curatelle	72 1,72%	82 1,96%	154 3,68%
MAJ	44 1,05%	29 0,69%	73 1,74%
Sauvegarde Justice	11 0,26%	17 0,41%	28 0,67%
Subrogée Tutelle / Curatelle	6 0,14%	2 0,05%	8 0,19%
Tutelle	943 22,54%	894 21,37%	1837 43,91%
Tutelle / Curatelle aux biens ou adjoint	40 0,96%	21 0,50%	61 1,46%
Total Général	1993 47,63%	2191 52,37%	4184 100,00%

On observe un vieillissement de la population au cours de l'exercice 2017, ceci ayant un impact sur la structure de la population suivie :

Pyramide des âges des mesures au 31/12/2018



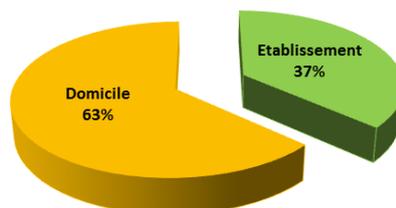
45,54% de la population suivie a plus de 60 ans, la proportion des 75 ans et plus a doublé par rapport à 2015.

➤ Les nouvelles mesures en 2018 en établissement

Il est à noter que pour les nouvelles mesures prononcées dans l'année plus 37% relève d'un établissement, ce qui correspondant incontestablement à un vieillissement de la population.

Entrées	Total
Etablissement	150
Domicile	260
Total	410

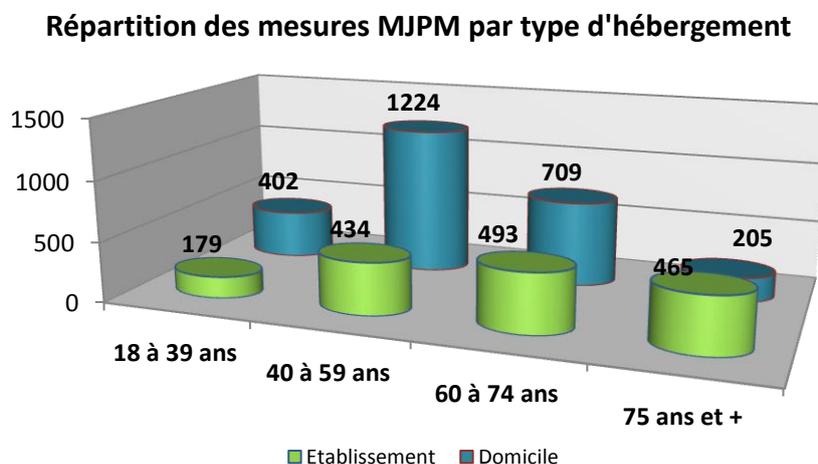
Répartition des entrées en 2018



Aujourd'hui dans les mesures entrées 56,34 % de la population suivie a plus de 60 ans, soit :

Tranche Age	Femme	Homme	%
18 à 39 ans	7,07%	11,22%	18,29%
40 à 59 ans	11,22%	14,15%	25,37%
60 à 74 ans	8,78%	12,20%	20,98%
75 ans et +	25,12%	10,24%	35,36%
Total général	52,19%	47,81%	100,00%

La proportion des personnes hébergées en établissement représente 38 % des personnes suivies.



L'efficacité des mesures de protection

Il est mis ici en exergue les résultats de l'activité MJPM dans les domaines du logement, du budget, de la santé, des démarches administratives en mesurant le taux de progression de la prise en charge tant au moment du renouvellement de la mesure de protection, qu'en ce qui concerne la fin de la mesure liée soit à une mainlevée, soit à un décès, soit à un transfert mesure au profit d'un autre représentant légal, soit à une mesure échue.

Pour l'année 2018, ces indicateurs ont pu être mis en place à compter du mois de juillet pour les mesures de tutelle et de curatelle, la sauvegarde de justice ayant une durée trop courte pour mesurer les résultats. Ces indicateurs émergeront en année pleine pour les années futures.

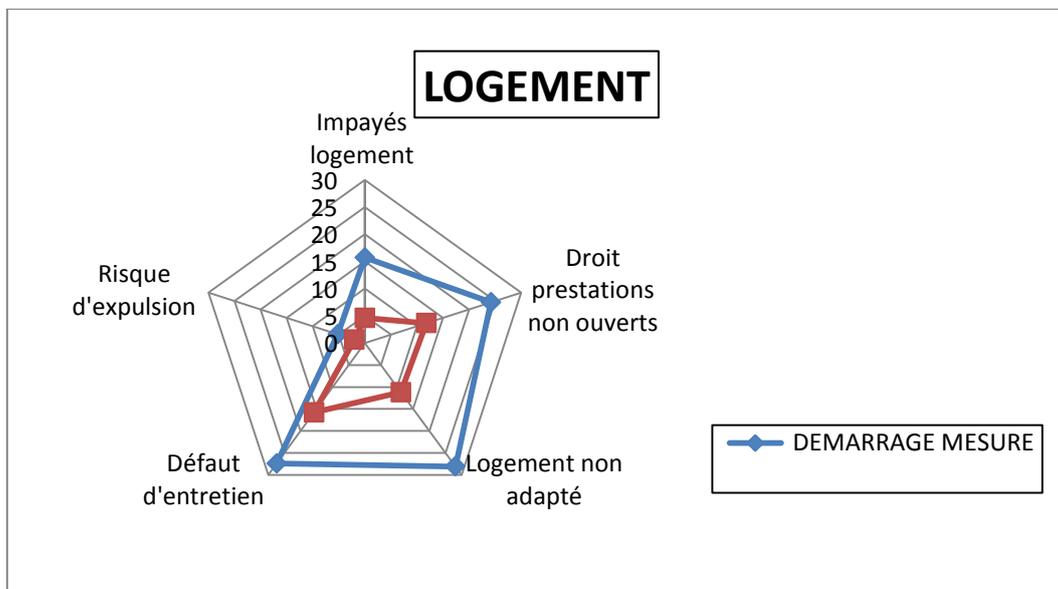
Cette période de référence partielle du second semestre 2018, couplée avec la difficulté de renseignements de la situation de « début de mesure » par le mandataire qui dans beaucoup de cas ne connaissait pas forcément la situation de manière fine a eu un impact sur les résultats produits mais qui vont s'estomper au fur et à mesure dès que ces indicateurs émergeront en année pleine.

En conséquence, et dans l'appréhension des résultats ci-dessous, il faut donc les considérer comme une approche de tendance 2018 et pas de résultats en valeur absolue.

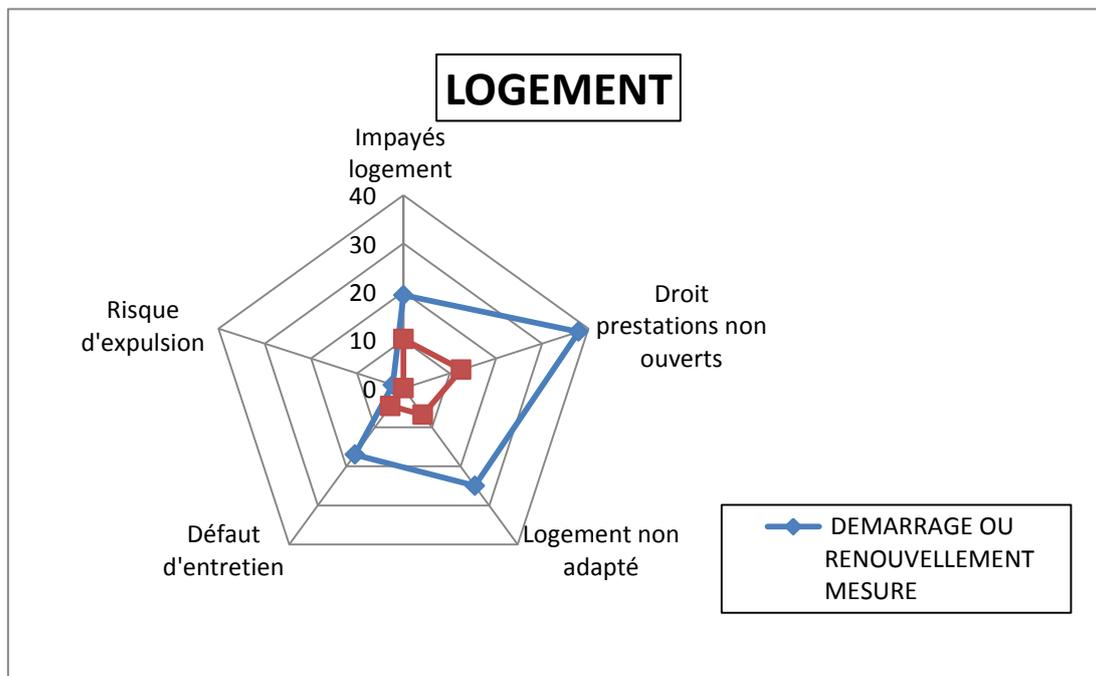
Malgré toutes ces considérations et réserves, on peut conclure que l'étude menée permet d'acter que l'intervention du service contribue à améliorer la situation des personnes suivies.

Le logement

⇒ Renouvellement mesure



⇒ Fin de mesure



Expulsions et impayés

La population suivie est peu concernée par des risques d'expulsion et si le risque existe en début de mesure il est assez vite éradiqué du fait de la maîtrise complète de l'ensemble des ressources de la personne placée sous un régime de protection.

Les propositions de remboursement formulées aux bailleurs sont diversifiées : échéanciers et plan de remboursement amiable, PRP, plan banque de France, faillite personnelle. Toutefois des impayés peuvent subsister, même du fait de notre intervention, car les personnes disposent de minimas sociaux. En effet, 40 % de la population émargent à l'allocation aux adultes handicapés.

Défaut d'entretien

Les résultats du service sont également remarquables quant à la réduction du défaut d'entretien du logement lié entre autres à l'ensemble des aides mis à disposition de la personne protégée à son domicile, au changement de domicile en tant que telle (orientation en maison de retraite d'une personne âgée par exemple, mise en place d'un suivi médico-social). L'accompagnement de la personne protégée dans la réalisation des travaux de débarras, de rénovation, et d'équipement de son logement et des aides y afférentes liées au handicap et/ou au statut de propriétaire de la personne concourent également à ces résultats.

Logement non adapté

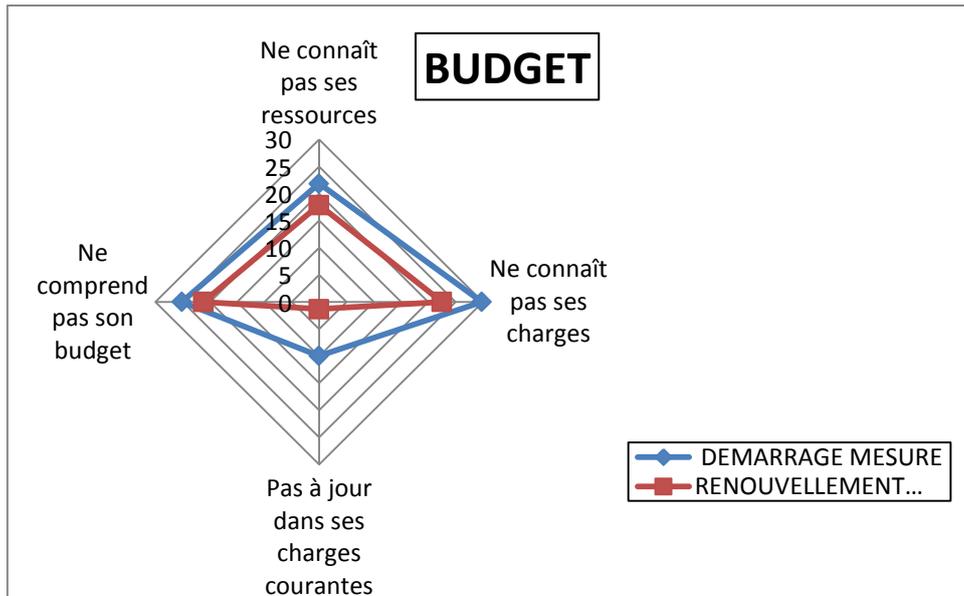
Ces mêmes constats peuvent être posés en matière de logement non adapté, sachant que dans ce domaine le représentant légal intervient également auprès de la personne protégée et de son environnement pour redimensionner le logement aux besoins de la personne. L'intervention ès qualité et la cosignature des baux donnent également des garanties aux bailleurs pour les changements de logement.

Droit à prestations non ouverts

Les droits à prestations non ouverts ne peuvent atteindre le niveau zéro du fait de notre intervention non pas du fait de manquement du service. Mais certaines personnes suivies sont inéligibles à certaines prestations du fait du montant de leurs ressources et/ou de leur qualité de propriétaire du logement : FSL, allocation logement, APL etc. Néanmoins les résultats en fin de mesure sont très élogieux.

Le budget

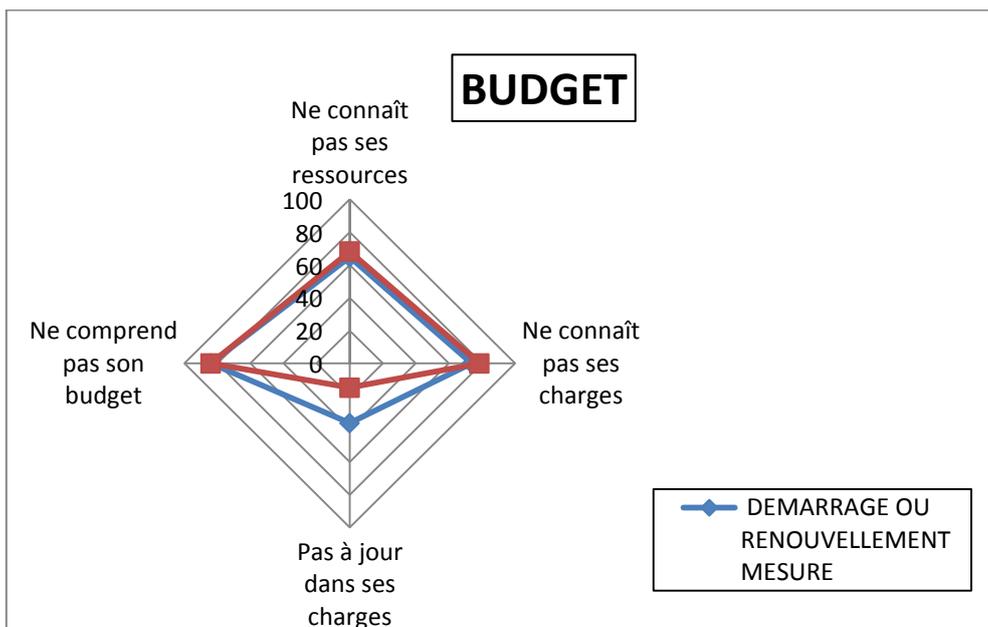
⇒ Renouvellement mesure



La population suivie est différente de celle suivie au titre des mesures MJAGBF et AESF, atteinte d'une altération des facultés mentales parfois très prégnante. De ce fait, elle n'est pas forcément en capacité de comprendre son budget et ses charges autant en début de mesure qu'au renouvellement de la mesure de protection, les marges de progrès sont parfois infimes voire impossibles.

Néanmoins, on peut noter les efforts du service concernant la mise à jour des charges afférentes au budget des majeurs protégés.

⇒ Fin de mesure



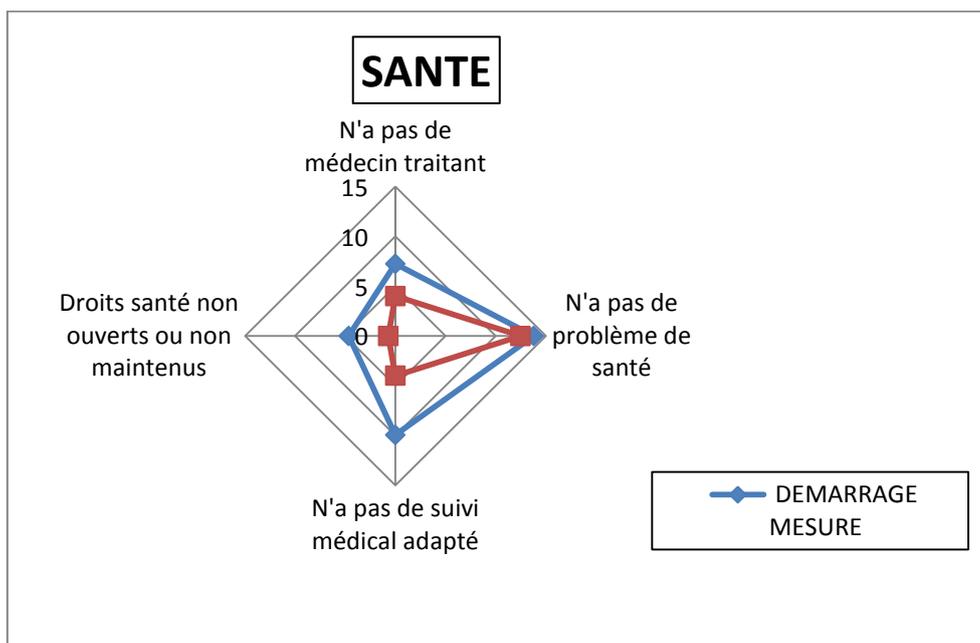
Il est à préciser que 67 % des mesures levées sont dus à des décès. La fin de vie et la perte des capacités cognitives altèrent encore un peu plus la connaissance et la compréhension du budget par la personne protégée.

Sur l'item « pas à jour dans ses charges courantes » en fin de mesure on est dans la proportion, tout de même proche du focus du graphique précédent.

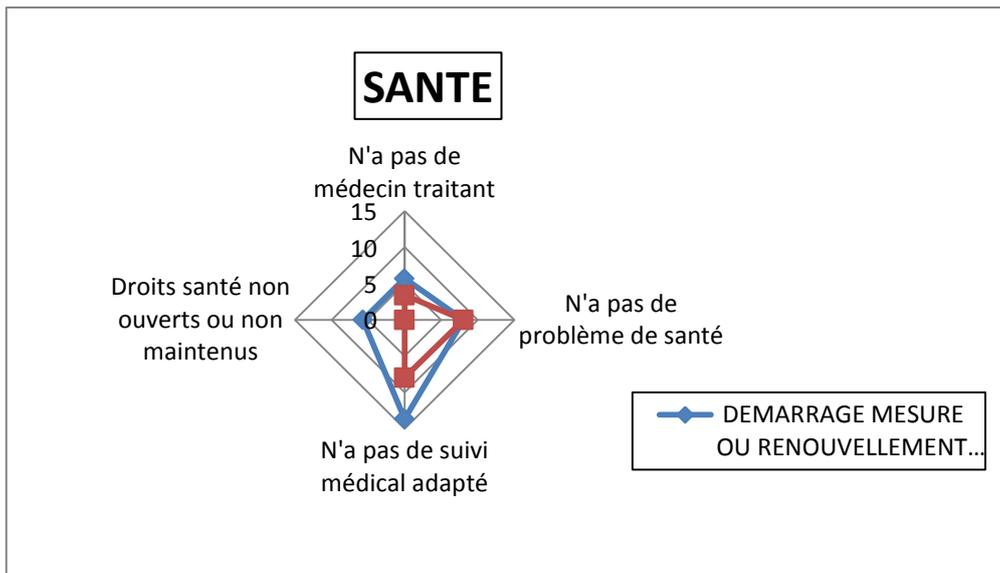
Même si pour les « renouvellement mesures » nous sommes mieux positionnés en valeur que pour les fins de mesure pour cet item, cela ne signifie pas, pour autant, que nous avons plus de difficultés dans ce domaine au fil du mandat, puisque nous ne comparons pas les mêmes situations et que certaines d'entre elles ne permettent pas de régler quoi qu'il en soit toutes les charges de la personne suivie.

La santé

⇒ Renouvellement mesure



⇒ Fin de mesure



Problème de santé et suivi médical

On observe que les personnes vulnérables suivies au service cumulent souvent des problèmes de santé et plusieurs handicaps provoquant de grosses difficultés d'adaptation à la vie sociale.

L'intervention du mandataire judiciaire grâce à la mise en place de diverses actions (aide à la toilette, intervention de soins infirmiers à domicile, achats de produits d'hygiène adaptés avec une prise en charge, hospitalisations générale et sous contrainte, mise en place de suivi CMP (centre médico psychologique) permettent tout de même de résorber les problèmes de santé de la personne suivie particulièrement en fin de mesure où la mesure de l'effort est très significative.

Il faut toutefois noter que la mesure de protection est prononcée en cas d'altération des facultés mentales de la personne et que ce type de problématiques (handicap psychique, déficience intellectuelle, sénilité) demeure de manière plus ou moins aigus tout au long de la mesure de protection.

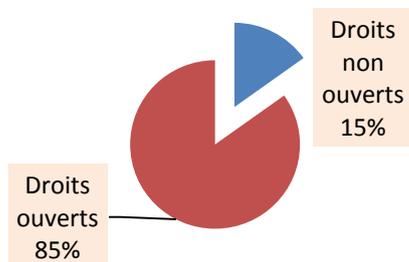
Le médecin traitant et les droits à santé

Le médecin traitant est également la personne incontournable dans l'exercice de la mesure de protection sur laquelle le mandataire judiciaire peut s'appuyer dans la prise en charge médicale du majeur protégé. Il est ici noté les efforts accomplis pour trouver ou restaurer un médecin traitant à la personne suivie, particulièrement en fin de mesure.

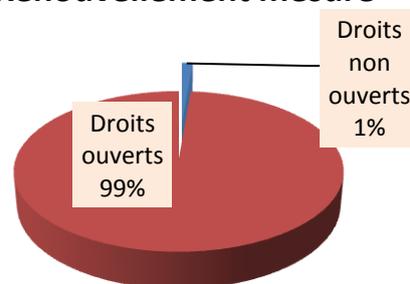
Ce raisonnement s'applique également pour tous les droits à santé ouverts par le mandataire (droit de base SS, mutuelle, CMU/CMUC, ACS, aide médicale).

L'ouverture des droits à ressources et démarches administratives

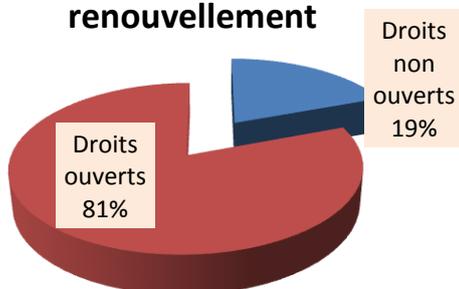
Démarrage mesure



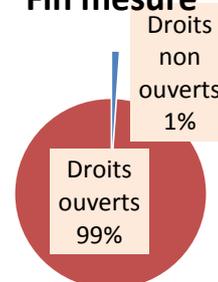
Renouvellement mesure



Démarrage mesure ou renouvellement



Fin mesure

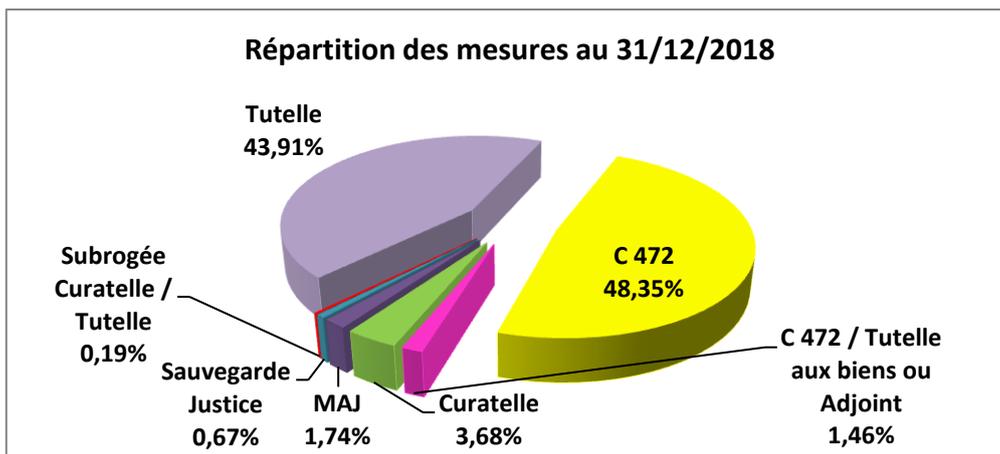


Dans ce domaine, les résultats obtenus sont extrêmement significatifs. Le delta de 1% correspond au fait que certaines situations sont très complexes, dépendent d'administrations nationales mais parfois internationales ne permettant pas toujours au mandataire judiciaire de les résoudre immédiatement, d'autant plus que la période ciblée (2^{ème} semestre) est courte.

D'autre part, dans la mesure de curatelle où nous intervenons dans le cadre d'une assistance, la personne protégée peut ne pas collaborer à l'exercice de la mesure de protection qui est également un frein à la résolution des dossiers administratifs.

Les mesures MAJ

Au 31 décembre 2018 le service MJPM/MAJ avait en charge, 4 184 mesures (dont 73 MAJ) selon la répartition suivante :



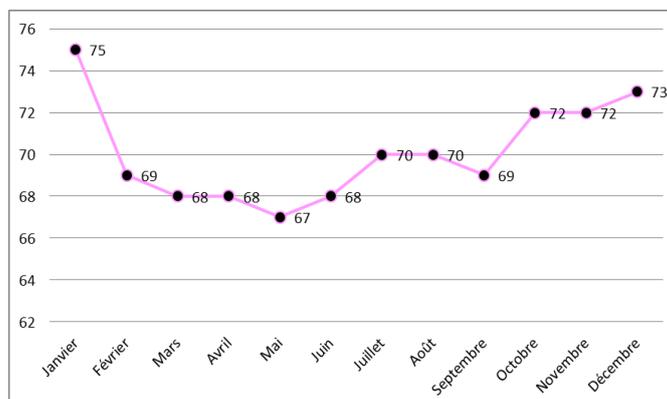
Les mesures MAJ représentent un total de **73 suivis**, pour 95 mesures mise en œuvre dans l'année 2018.

Le graphe ci-dessous détaille cette tendance.

STOCK AU 01/01/2018		78
NOUVELLES MESURES		17
MESURES TERMINEES		22
MESURES RENOUVELEES		19
STOCK AU 01/01/2018		73
NOMBRE DE MESURES MISES EN ŒUVRE		95

Il est ici rappelé que depuis plusieurs années l'activité MAJ connaît une baisse continue (-40 % depuis 2014). Dans la continuité de l'année passée, l'activité est quasiment linéaire en 2017 avec une moyenne de 73 dossiers.

Le graphique ci-dessous illustre la variation de l'activité au cours de l'année 2018.



Pour cette année 2018 l'activité n'est pas tout à fait linéaire avec un léger creux de février à juin 2018 et une moyenne de 70 dossiers, en deçà de 2017.

Il est intéressant de pouvoir analyser l'évolution de l'activité sous plusieurs angles :

Nouvelles mesures prononcées en 2018 :

En 2018, les tribunaux ont prononcé moins de nouvelles mesures qu'en 2017 (soit 17 nouvelles mesures contre 24 en 2017).

Le prononcé des nouvelles mesures est directement conditionné par le niveau d'activité de la MASP des quatre dernières années. En effet, la MAJ fait suite à un échec d'une MASP, échec qui peut être constaté tout au long des quatre années maximum d'exercice de la MASP.

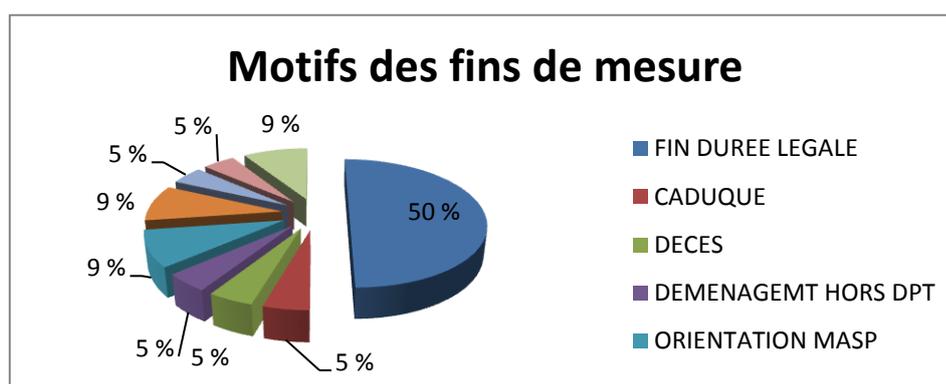
Or, et depuis quatre ans le volume des mesures confiées dans le cadre de la MASP est plutôt stable, mais avec une légère baisse enregistrée en 2018, ce qui préjuge d'une orientation régulière des mesures en échec vers une MAJ.

Mesures ayant pris fin en 2018

C'est bien l'analyse des fins de mesures qui permet de mieux comprendre l'évolution de l'activité.

En effet, 22 mesures ont pris fin en 2018 contre 23 en 2017 la balance entrées sorties est négative de -5 mesures.

L'effet de la loi du 05 mars 2007 entrée en application en 2009 est tout à fait effectif et la MAJ entre dans un roulement plus régulier d'entrées et de sorties. Les motifs de sorties ci-dessous illustrent d'ailleurs cette tendance, les fins de mesures MAJ représentent 50 % du volume global des sorties.



Mesures renouvelées

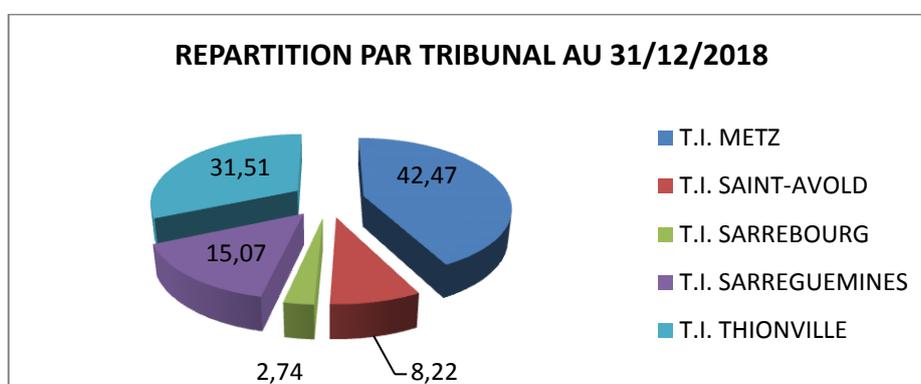
Le service a enregistré 19 renouvellements à l'instar de l'année précédente.

Au 01/01/2018	Nouvelles mesures	Renouvellements	Levées	Au 31/12/2018
78	17	19	22	73

Sur les renouvellements mesure la stabilisation est également acquise.

L'importante baisse d'activité de la MAJ est désormais endiguée, et on peut désormais estimer que l'activité restera plutôt stable, avec une rotation régulière des entrées et des sorties, tant que le volume des MASP reste également stable et légèrement à la hausse.

La répartition des mesures par tribunaux s'effectue de la manière suivante au 31/12/2018 :



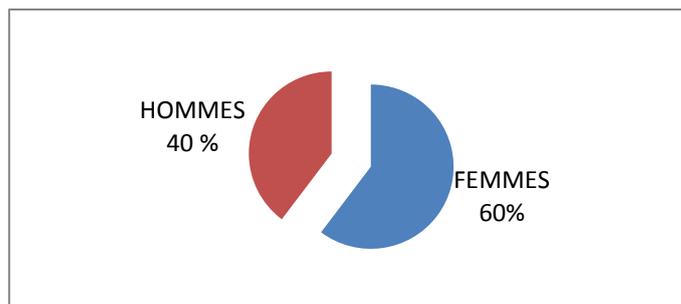
Les tribunaux de Metz et de Thionville sont les principaux prescripteurs. Toutefois, l'orientation en MAJ dépend de l'existence préalable d'une MASP, et donc de la façon dont les différents territoires ont eu recours à ce dispositif sur le territoire de la Moselle. La répartition géographique des bénéficiaires de la MASP a donc un impact sur le rôle des tribunaux à l'origine de la MAJ.

Il est à relever que lorsque nous suggérons une orientation en MAJ en fin de MASP, l'orientation définitive et la saisine du Procureur de la République sont faites par les services du Conseil Départemental, pilote du dispositif.

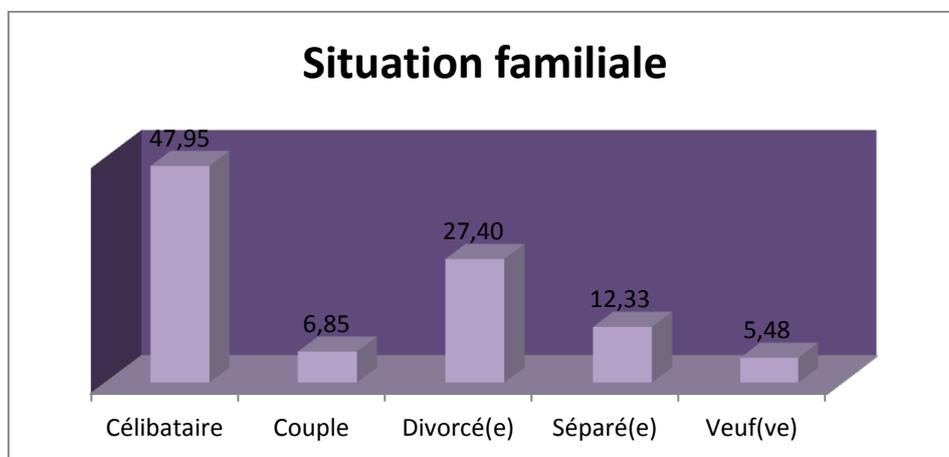
Le public de la MAJ

Situation des bénéficiaires :

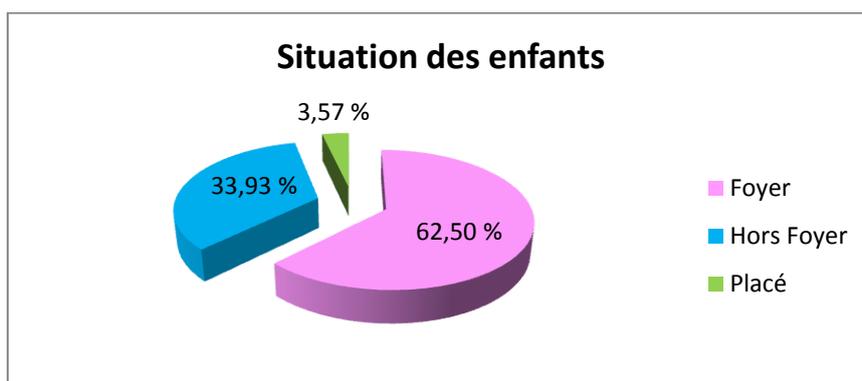
Le public suivi est majoritairement féminin. Cette répartition est sensiblement la même que pour le public MASP comme l'illustre le graphe ci-dessous :



Au regard de la MASP qui a précédé, le public suivi est logiquement majoritairement célibataire. Toutefois en proportion, la part des couples diminue de plus de 2 points dans l'accompagnement MAJ. La judiciarisation a davantage concerné les personnes célibataires en 2018. On constate également une augmentation des personnes divorcées et séparées par rapport à 2017.



La situation des enfants se présente comme suit :



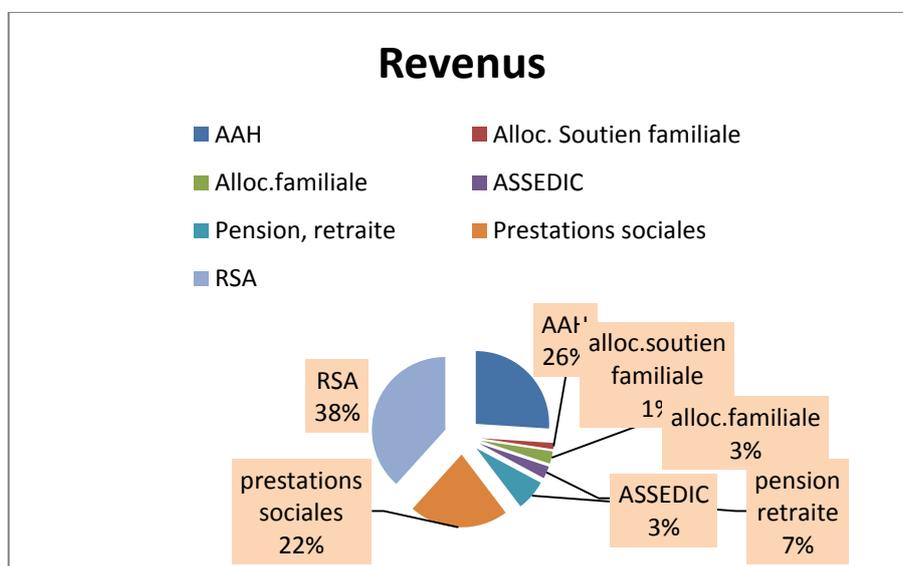
Dans plus de 62 % des accompagnements des enfants se trouvent au foyer, ce qui est somme toute très important.

Situation au regard du logement :

Les personnes suivies sont très majoritairement locataires de leur logement (92 %), la part des propriétaires étant relativement faible (4 %). Les difficultés liées au logement sont prégnantes dans cet accompagnement (logement mal entretenu ou insalubre, loyer inadapté aux ressources, procédure de résiliation de bail en cours, voir d'expulsion). Le tableau ci-dessous illustre ces éléments.

Situation Logement	%
Locataire	91,78
Occupant à titre gratuit	4,11
Propriétaire	4,11

Les revenus :



Les principales prestations perçues par les personnes suivies sont d'abord l'allocation adulte handicapé (qui concerne 26 %) des personnes suivies, mais également le RSA (à hauteur de 38 %). le RSA peut être mis en place dans l'attente de la constitution du dossier d'AAH plus long à instruire, de sorte qu'au cours d'une même année, un bénéficiaire aura pu percevoir les deux types de prestations.

La mise en œuvre

- En 2018 les intervenants ont réalisé les visites suivantes :

VD BUREAU	88
VD BUREAU ABSENT	18
VD DOMICILE	435
VD DOMICILE ABSENT	93

TOTAL	634
-------	-----

- 76 demandes d'aides ont été réalisées par le service au profit des familles suivies.
- Les mandataires accompagnent les bénéficiaires dans la restauration de leur autonomie budgétaire et administrative, notamment au travers d'un projet personnalisé, dont 58 ont été produits en 2018.

Les résultats de l'activité MAJ : l'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.

Il convient de préciser que le public bénéficiaire de la MAJ a bénéficié préalablement d'une MASP, laquelle a été poursuivie sous la forme plus contrainte de la MAJ suite à la mise en échec de l'accompagnement ou une durée insuffisamment longue pour permettre aux actions menées par les intervenants du service de produire complètement leurs effets.

Il est présenté ci-dessous un extrait des indicateurs de résultats de l'activité.

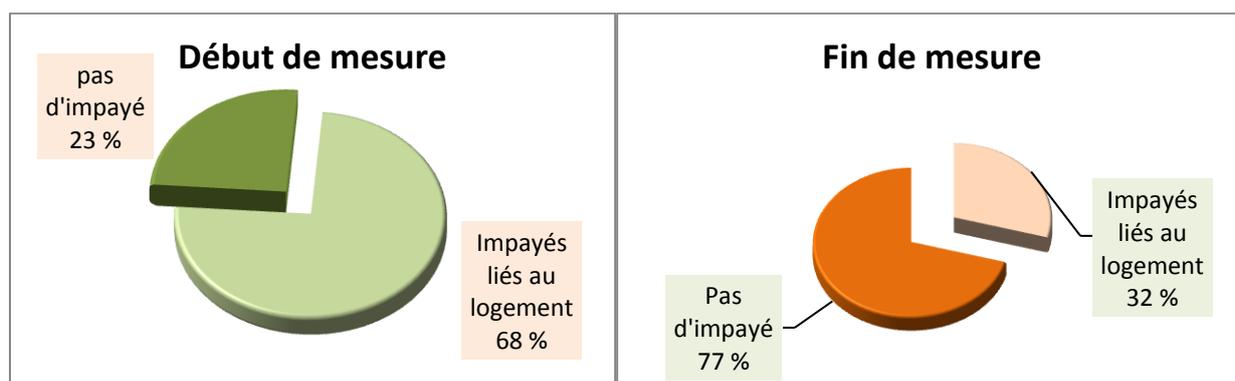
Le logement

L'impayé lié au logement

La situation d'impayé liée au logement s'entend de tous types d'impayés pouvant perturber l'utilisation du logement (loyer, charges et factures d'énergie).

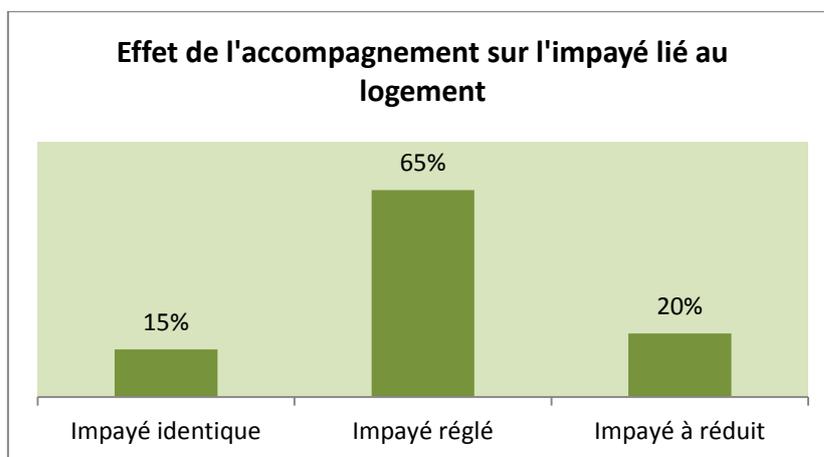
En début d'accompagnement, l'impayé lié au logement est quasiment toujours présent.

On note une amélioration notable de la situation des bénéficiaires de la MAJ en fin d'accompagnement, puisque dans 77 % des situations il n'existe plus aucune dette liée au logement en fin d'accompagnement contre 23 % en début d'accompagnement.



En début de mesure, 30% des situations présentent un risque de résiliation de bail ou d'expulsion, contre seulement 5% en fin de mesure. Les mesures prises sont majoritairement une négociation avec le propriétaire et la mise en place d'un plan de remboursement, ou l'accompagnement vers un relogement volontaire.

Au-delà de ces constats, il est intéressant d'étudier l'évolution du traitement des dettes liées à l'utilisation du logement entre le début et la fin de l'accompagnement, afin de démontrer le travail réalisé, expliquant également en quoi la présence de dettes en fin d'accompagnement n'est pas forcément un échec quand une action de traitement de la dette est en cours :

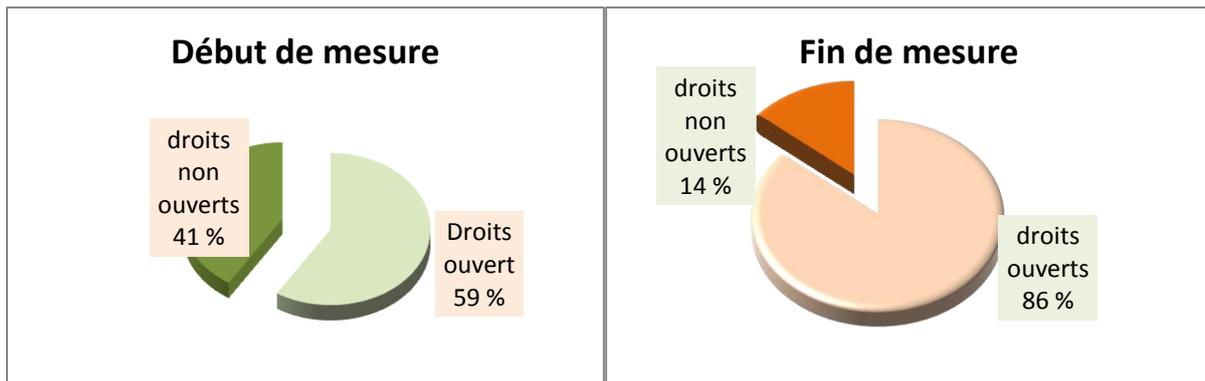


Lorsque l'endettement est en diminution, une action de remboursement est en cours.

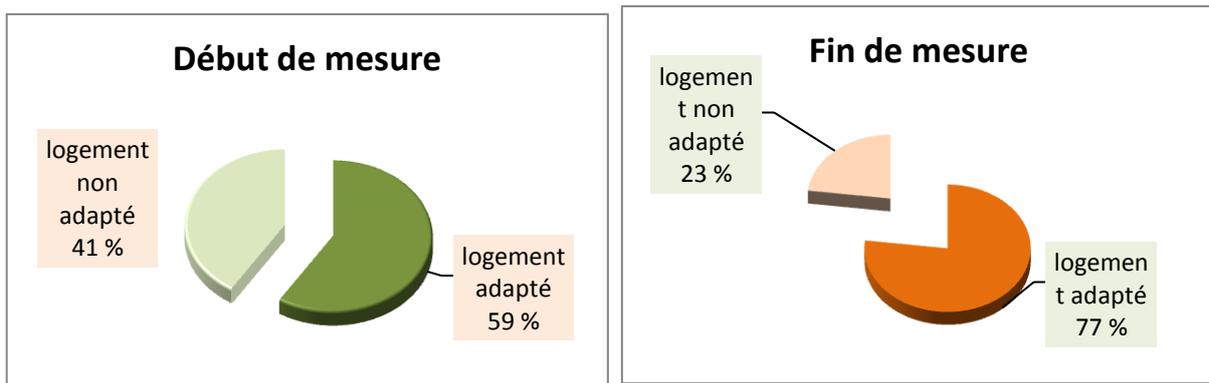
Lorsque l'endettement est identique, soit aucune proposition de remboursement n'a pu être faite, soit un moratoire existe dans le cadre d'un dossier de surendettement, gelant les dettes jusqu'au dépôt du dossier à l'échéance.

Ouverture des droits liés au logement

On note une amélioration de la situation des bénéficiaires de la MAJ concernant les droits liés au logement (principalement ALS ou APL).



L'adaptation du logement



Un logement non adapté s'entend principalement d'un logement trop petit ou trop grand au regard de la composition familiale, d'un loyer trop élevé au regard des ressources, non suffisamment équipé en fonction de difficultés éventuelles de mobilité, ou dont la localisation n'est pas opportune compte tenu des besoins de la famille. Les actions consistent soit en un relogement, soit à équilibrer le budget pour parvenir à intégrer complètement le poste lié au logement, soit à réaliser des travaux pour équiper le logement.

Dans les situations qui n'ont pas évolué, nous nous heurtons souvent au refus des personnes de déménager ou au temps nécessaire pour retrouver un logement répondant aux demandes de la personne (localisation, taille, montant du loyer, aménagements justifiés par l'état de santé, etc..).

L'état du logement

✚ Défaut d'entretien du propriétaire

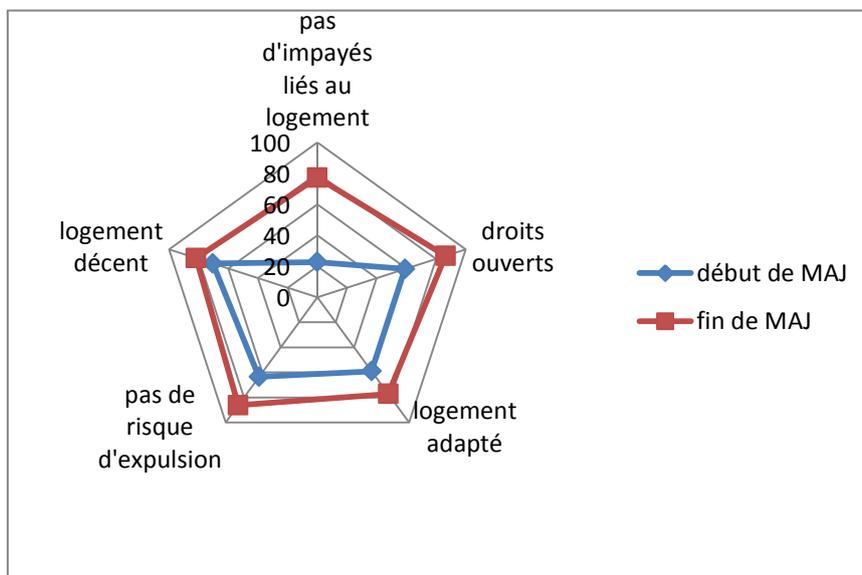
- Dans 3 situations, le logement n'était pas dans un état d'entretien décent du fait du propriétaire qui ne réalisait pas les travaux requis,
- En fin de mesure, la situation a été régularisée dans 2 situations.

✚ Défaut d'entretien des familles locataire:

- En début de mesure, dans 9 situations, le logement souffrait d'un manque d'entretien du fait de la famille locataire,

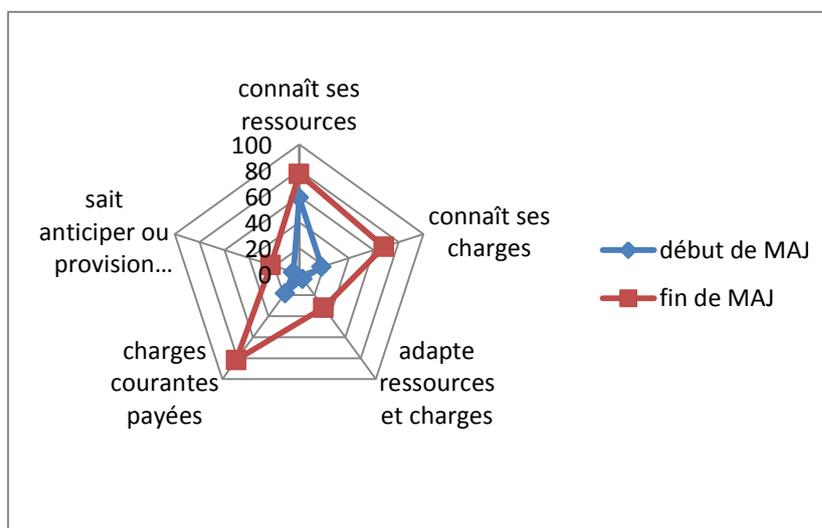
- Le problème a été solutionné pour 6 personnes, mais pour 3 personnes la situation s'est tout de même améliorée grâce au travail de sensibilisation et de stimulation réalisé.

Evolution globale sur la question du logement



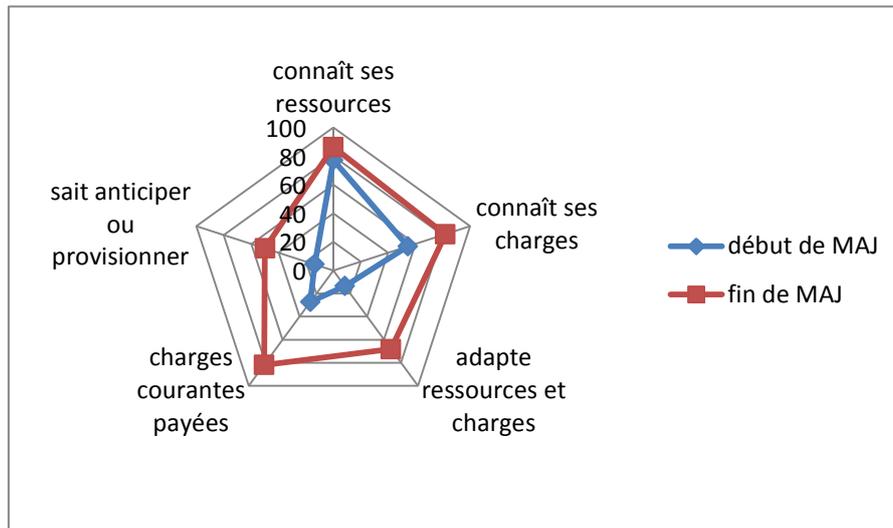
Le budget

Amélioration du retour à l'autonomie : autonomie totale

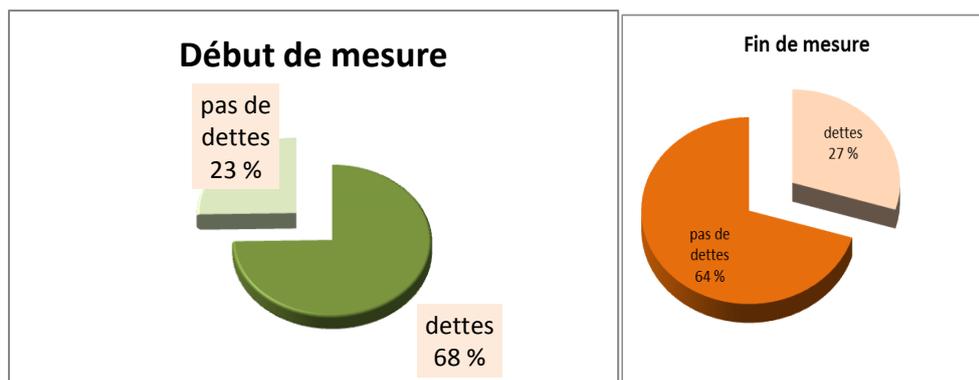


La modicité de certains budgets empêche souvent tout travail sur l'anticipation et la réalisation de provision pour faire face à l'imprévu. Il est donc absolument normal que ce point d'acquisition soit sous-représenté dans l'évolution du public suivi.

Evolution de l'amélioration : l'amélioration de l'autonomie partielle

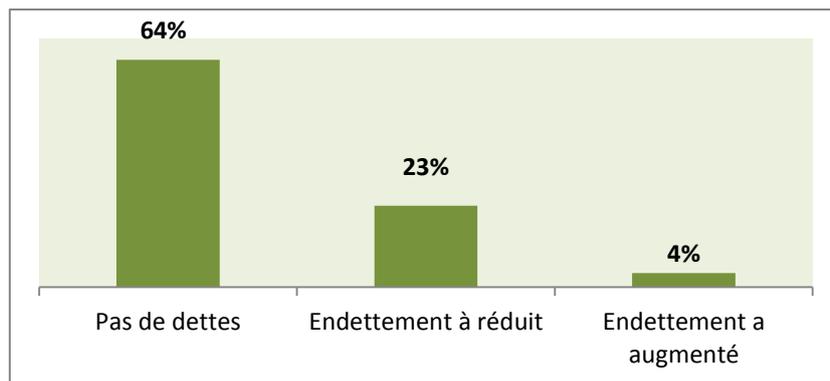


C. Le travail sur l'endettement :



La persistance de dettes en fin de mesure dans la proportion de 27% 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 personne.



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 :

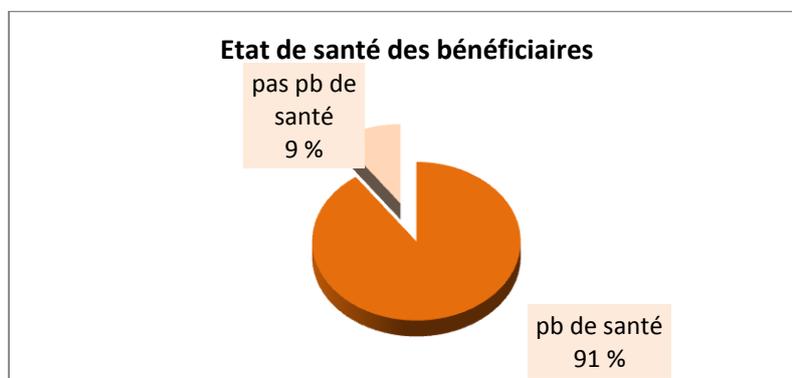
- ✚ Dans 37% des cas, l'endettement a été traité par un plan de remboursement amiable,
- ✚ Et enfin pour 31% des situations, l'endettement a été apuré par une procédure de rétablissement personnel.

Situation de santé des bénéficiaires

Il n'est pas présenté de comparatif sur l'évolution de l'état de santé des bénéficiaires, puisque la mesure influe peu sur l'évolution de l'état de santé, les efforts étant davantage portés sur le fait que les problèmes de santé fassent l'objet d'un suivi adapté.

Il faut noter que tous les bénéficiaires de la MAJ ont un médecin traitant déclaré en début de mesure.

La santé est une problématique qui touche très majoritairement les bénéficiaires de la MAJ :

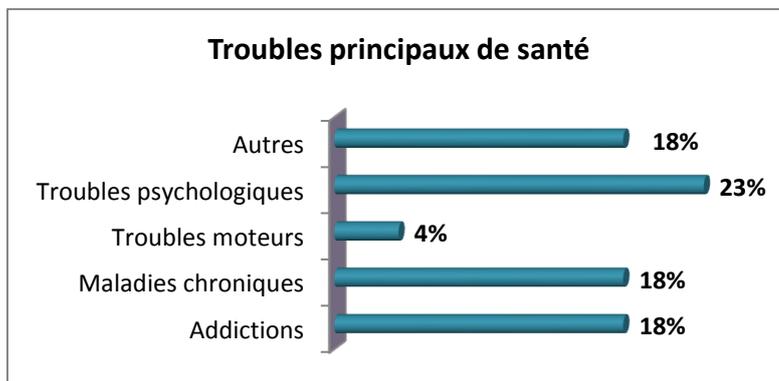


Problématiques de santé rencontrées

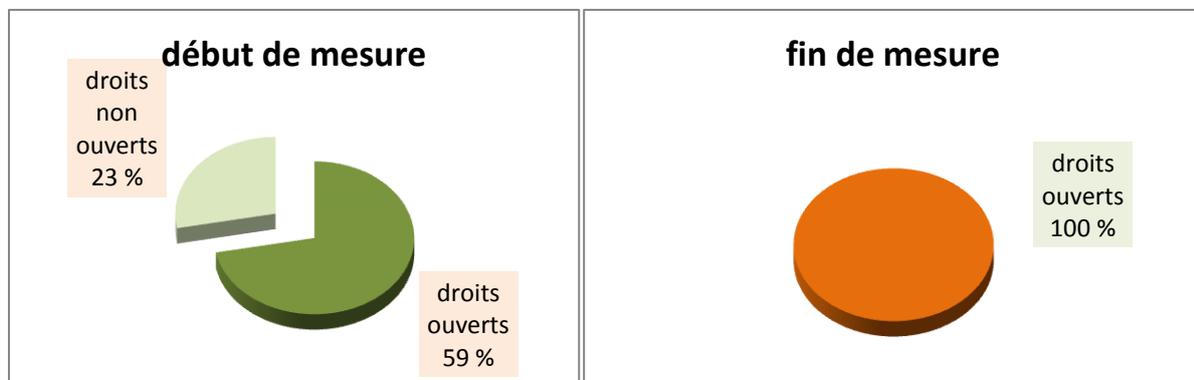
N'est ici recensée que la problématique de santé principale identifiée par le travailleur social nécessitant une prise en charge et pouvant être un frein à l'accompagnement. Les troubles psychologiques ne sont pas ici recensés, bien que présents.

En fin d'accompagnement les constats sont les suivants concernant la prise en charge de l'état de santé des bénéficiaires

En début d'accompagnement 50% des personnes présentant un problème de santé ont un suivi médical qui n'est pas adapté ou pas de suivi médical. En fin d'accompagnement, ils ne sont plus que 35%

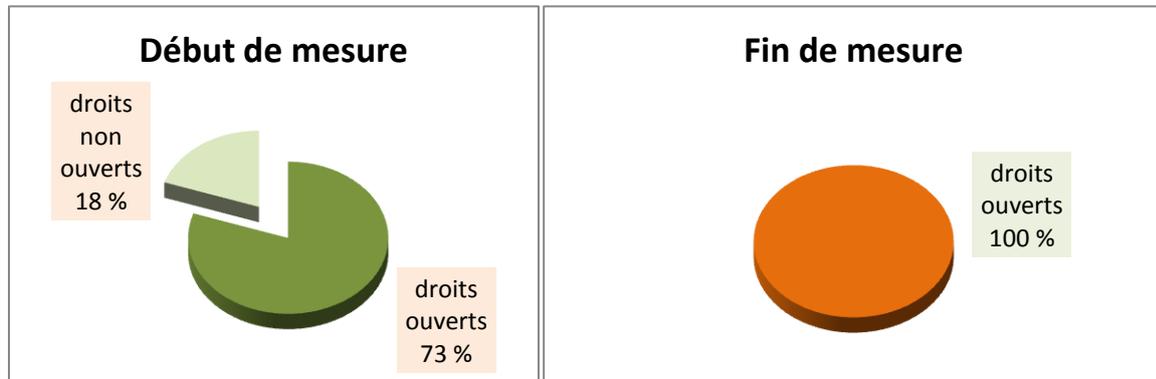


L'ouverture des droits santé



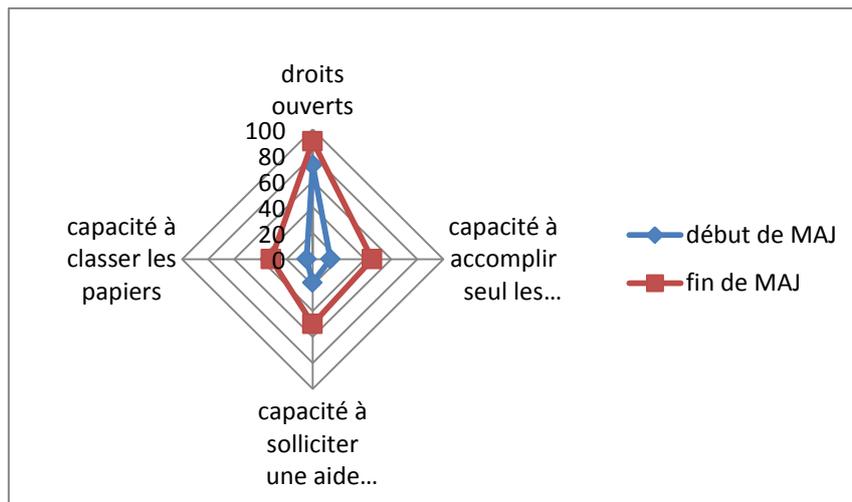
L'ouverture des droits à ressources et démarches administratives

Ouverture des droits :

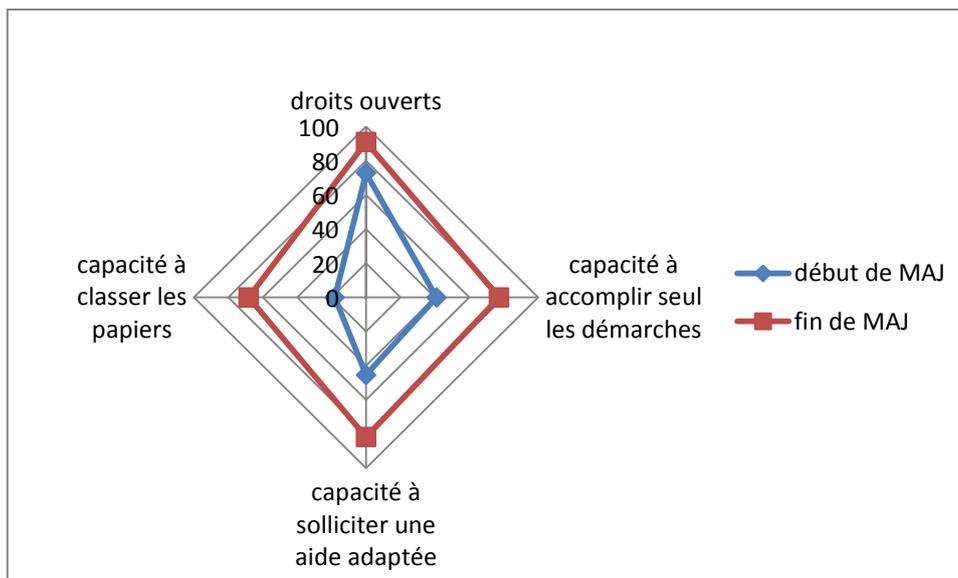


Evolution du retour à l'autonomie concernant la réalisation des démarches administratives

Retour à l'autonomie totale



Retour à l'autonomie partielle



Financement

Le service MJPM/MAJ est financé par le biais d'une Dotation Globale de Financement qui depuis le décret du 30 décembre 2015 entré en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2016 prévoit que la DGF est versée à titre principal par les services de l'Etat. Une quote-part est également financée par le Conseil Départemental de la Moselle.

Certaines personnes suivies peuvent également participer au financement de leur mesure de protection.

Faits marquants du service MJPM/MAJ

Les usagers sont au centre du dispositif, notamment à travers l'enregistrement des réclamations, des incidents, et dans le recueil de leur avis et ce, également dans la déclinaison des plans d'action de l'évaluation interne qui met en exergue la consultation et la participation des usagers à la vie du service ainsi que l'évaluation externe et la signature du CPOM avec l'autorité de tutelle.

Le traitement des réclamations

Les réclamations formulées par courrier sont enregistrées et traitées depuis plusieurs années.

En effet, dans le but d'améliorer en continu la prise en charge des personnes et conformément aux préconisations du référentiel de l'évaluation interne, le suivi des réclamations courrier est effectué au fil de l'eau. Le courrier réclamation

enregistré est identifié au moment de son indexation dans le logiciel métier par une coche spécifique en permet le suivi.

En 2018, 116 réclamations ont été enregistrées au service concernant 95 personnes protégées; elles représentent une proportion infime au regard du nombre de mesures suivies (0,027 %) ; encore moins qu'en 2017 (0.053 %). Sur ce total, seules 18 réclamations ont nécessité la mise en place de mesures correctives.

Le traitement des incidents

Suite à l'ouverture du module EVENEMENT fin 2016, la déclaration d'un incident est désormais associée à l'évènement tracé sous le logiciel EVOLUTION. La procédure INCIDENT est donc couplée avec la saisie sous EVOLUTION de l'évènement. La coche incident, est ainsi très facilement utilisée par les équipes.

En 2018 :

MAJ	1
MJPM	45

- 45 incidents ont été déclarés par les salariés MJPM (soit 11 de plus qu'en 2017).
- 1 incident déclaré pour les MAJ.

Il s'agit avant tout d'incidents liés à un échange verbal, incivilités ou insultes. Deux incidents seulement relèvent d'une catégorie différente et donc plus graves :

- une séquestration à domicile,
- un incident matériel (pierres lancées sur les vitres d'un site).

Un traitement et un suivi de l'incident est effectué ; une analyse globale à l'échelle du service permet d'adapter l'intervention, mais aussi de prendre des mesures d'anticipation (analyse des pratiques professionnelles). Leur traitement, géré avec l'appui de l'encadrement, a entraîné une régulation interne et, entre autres, la saisine des autorités judiciaires et médicales en cas de besoin.

La consultation et la participation des usagers

➤ Les questionnaires de satisfaction

Conformément aux préconisations de l'évaluation externe, l'enquête de satisfaction 2018 vise à recueillir l'avis et les suggestions des personnes

accompagnées par le pôle ASPP, et plus généralement par le service MJPM, sur les prestations servies et des éléments importants de l'offre de service.

Cette enquête annuelle sera récurrente pour permettre de comparer l'évolution de la satisfaction eu regard des évolutions de l'activité.

L'enquête a été travaillée de manière conjointe aux différentes activités du pôle ASPP et adaptée en fonction des spécificités de chaque mission.

Elle a été ensuite testée auprès d'un panel de bénéficiaires, et modifiée en fonction des observations.

MESURES	NOMBRE DE QUESTIONNAIRES ENVOYES OU REMIS	NOMBRE DE REPONSES	TAUX DE REPONSE
MJPM	3776	662	17.53%
MAJ	66	12	18.18%
TOTAL	3842	674	17.54%

54 % des personnes suivies sont satisfaites des documents remis au moment de l'ouverture de la mesure de protection (notice d'information, charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement etc.).

40 % des participants à l'enquête répondent que le projet personnalisé a été établi. Les personnes qui se prononcent sont majoritairement satisfaites du projet co-construit.

Sur la connaissance des horaires d'accueil sur les sites : les meilleurs scores de réponses positives atteignent 74 %, ce qui témoigne d'une bonne communication avec les usagers. Majoritairement les personnes protégées indiquent qu'elles arrivent à joindre le site par téléphone et que les délais de réponses sont bons.

73 % les majeurs protégés sont satisfaits des rencontres avec le référent.

Dans 72 % des cas les personnes suivies indiquent qu'un budget a été établi et remis dans 56 % des cas. 66 % ont pu échanger sur leurs souhaits et besoins avec le mandataire.

84 % se sentent « écoutés » par le mandataire, 76 % considèrent qu'ils sont associés aux décisions.

La réforme des frais de mesure de protection

L'année 2018 a également été marquée par la réforme des frais de mesures entrée en application à compter du 1^{er} septembre 2018. 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. Cette réforme nécessite également l'adaptation des outils et des procédures en interne. L'année 2019 sera nécessaire pour objectiver les impacts de 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.

Ce texte porte atteinte à certains droits fondamentaux des personnes protégées.

Il fait peser à la charge de ces personnes particulièrement vulnérables et parmi elles, celles dont les ressources sont modestes, des frais liés à la production des inventaires de biens et au contrôle des comptes de gestion en les externalisant auprès de professionnels du chiffre et du droit.

Il s'inscrit donc dans un mouvement de déjudiciarisation en allégeant le contrôle du juge des tutelles alors que celui-ci doit demeurer le garant des libertés individuelles.

Il alourdit également les obligations des mandataires judiciaires à la protection des majeurs en les pénalisant en cas de retard dans la transmission de l'inventaire des biens, acte incontournable dans la mise en œuvre de la mesure de protection, tant dans l'intérêt des personnes protégées, que dans celui des tuteurs et curateurs.

C'est dans cet esprit que l'UDAF s'est mobilisée en adressant un courrier aux députés et sénateurs de Moselle le 17 décembre 2018 afin qu'ils puissent porter la voix de l'UDAF et des personnes protégées aux fins de soutenir des amendements visant les dispositions ci-dessus.

Le service a travaillé dans ce sens en concertation également avec l'UNAF.

La loi de programmation du 23 mars a été publiée au Journal Officiel le 24 mars 2019.