

RAPPORT D'ACTIVITE 2024

Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs



UDAF DE LA MOSELLE
Rue Royal Canadian Air Force
BP 15179 - ARS LAQUENEXY
57075 METZ CEDEX 03
☎03.87.52.30.30

Avant-propos :

Les Mesures de Protection Judiciaires :

Les mesures de protection sont régies par la loi du 5 mars 2007 entrée en vigueur le 1 janvier 2009. Cette loi a été modifiée pour certaines dispositions, par la loi de programmation et de réforme de la justice du 23 mars 2019 qui est venue simplifier les procédures, dans un esprit de déjudiciarisation du dispositif légal.

Le dispositif légal mis en œuvre affirme le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux, de la dignité et de l'intérêt des personnes protégées. Cette loi vise à améliorer la protection des adultes vulnérables tout en garantissant le respect de leurs droits

L'Article 425 du Code civil stipule que « Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique ».

C'est ainsi que le service MJPM assure l'exercice de mesures de tutelle, curatelle et sauvegarde de justice visant à assurer la protection de la personne et de son patrimoine. Ces mesures sont prononcées par le juge des contentieux de la protection statuant en qualité de juge des tutelles au Tribunal judiciaire.

Les principaux défis de cette année 2024 ont été de maintenir la continuité de service face à un fort turn-over des salariés, soutenir les équipes, poursuivre les formations CNC engagées, et soutenir le réseau partenarial.

L'UDAF s'est également engagée en 2024 dans le renforcement de sa politique qualité gestion des risques avec la mise en place de nouvelles instances et le déploiement d'un logiciel de pilotage de la qualité qui permettent de soutenir l'amélioration continue de la qualité du service rendu.

Table des matières

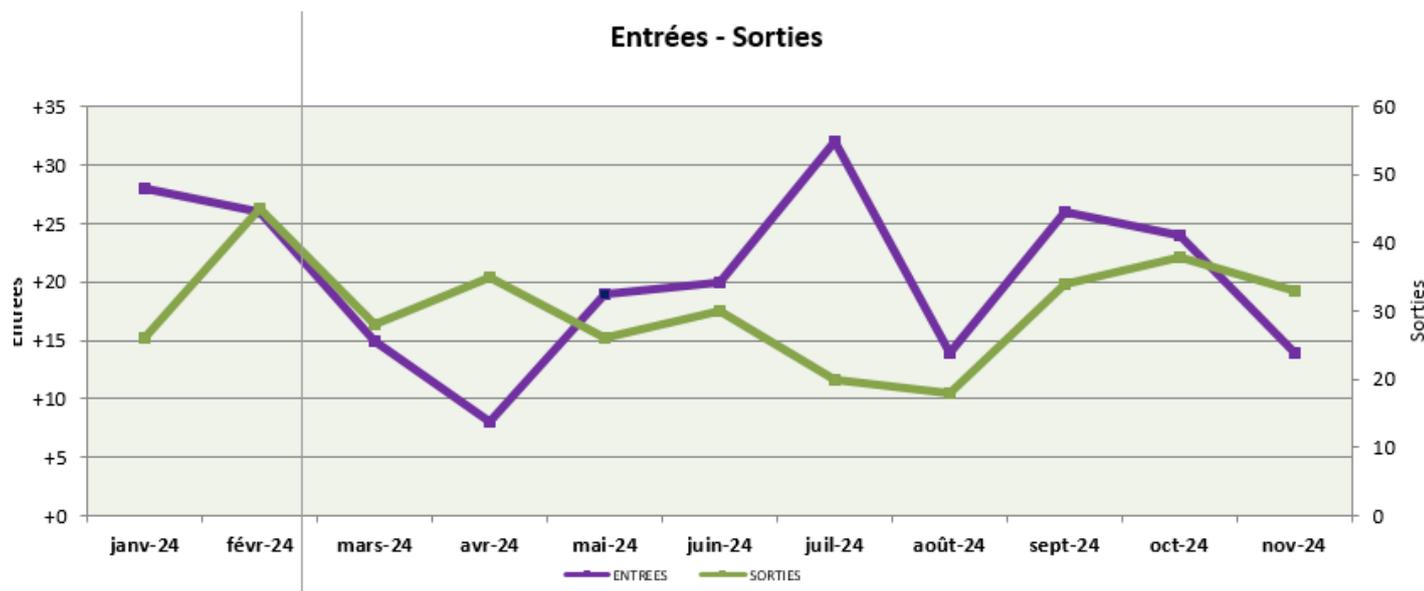
1.	L'ACTIVITE EN 2024	3
A.	Les mesures mises en oeuvre.....	3
B.	La répartition des mesures exercées par tribunal.....	4
C.	La répartition géographique des personnes protégées sur le département	4
D.	Répartition par type de mesures.....	5
E.	Une balance négative	5
F.	Etude sur le public suivi au 31/12/2024.....	7
2.	L'ACTION DES PROFESSIONNELS DES SERVICES.....	9
A.	Les mandataires « ouverture mesure »	9
B.	Les mandataires mobiles.....	12
C.	L'organisation de la continuité de service.....	12
D.	L'unité juridique et le juriste patrimoine	12
E.	L'unité établissement	13
F.	Les commissions :.....	13
G.	L'accueil de stagiaires et apprentis	14
H.	Les actions de promotion des métiers :	15
I.	Les groupes d'analyse de la pratique professionnelles.....	16
J.	La création d'un poste de coordonnateur de parcours complexe	16
K.	La Poursuite du développement du logiciel métier	16
3.	LES FAITS MARQUANTS EN 2024.....	18
A.	L'arrivée d'un nouveau directeur général.....	18
B.	L'intégration du service comptabilité des personnes protégées au Pôle ASPP	18
C.	Le renforcement de la politique qualité et gestion de risques	18
D.	Le Projet de Service MJPM/MAJ 2024/2028.....	18
E.	Le déploiement d'un comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées. 19	
L.	Deux actions de partenariats notables.....	19
4.	LA PARTICIPATION DES PERSONNES PROTEGEES	20
A.	Les @ateliers d'accompagnement au numérique	20
B.	Les enquêtes de satisfaction	21
C.	Les comités d'expression.....	21
5.	LE SUIVI DE LA QUALITE EN 2024	23
A.	Les incidents et évènements indésirables.....	23
B.	Les réclamations.....	23
C.	Suivi du plan d'actions qualité.....	24

1. L'ACTIVITE EN 2024

A. Les mesures mises en oeuvre

En 2024, le service MJPM de l'UDAF de la Moselle a accompagné **4245 personnes** placées sous mesures de protection.

Nombre de mesures au 01/01/2024	3982
Entrée dans le dispositif	263
Sorties du dispositif	368
Renouvellements de mesures	600
Transformation	106
Nombre de mesures mises en œuvre en 2024	4245
Nombre de mesures au 31/12/2024	3886



Depuis 2020, le volume global des mesures de protection confié est en baisse.

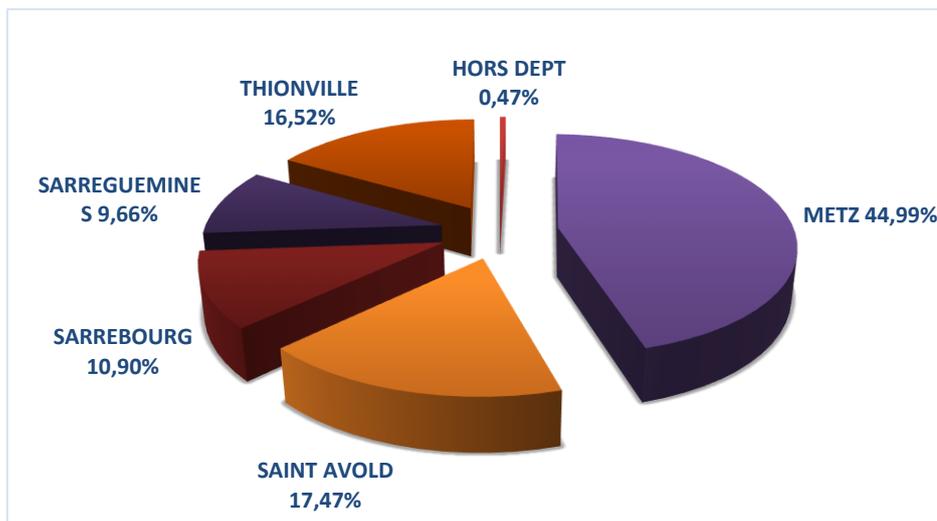
La baisse d'activité s'est poursuivie en 2024, avec deux creux d'activité, l'un amorcé au premier trimestre et l'autre au dernier trimestre de l'année, malgré un pic notable d'activité en juillet.

Au 1^{er} trimestre 2024, le service a été confronté à des vacances de postes importantes conjuguées à des difficultés de recrutement. L'option a donc été prise de prioriser la continuité de service auprès des personnes suivies, et par conséquent de limiter les nouvelles mesures.

La baisse à l'automne correspond à l'effort très important des greffes des tribunaux de renouveler les mesures relevant de la loi dite « loi 2015 » (loi 2015-177 du 16/02/2015, entrée en vigueur le

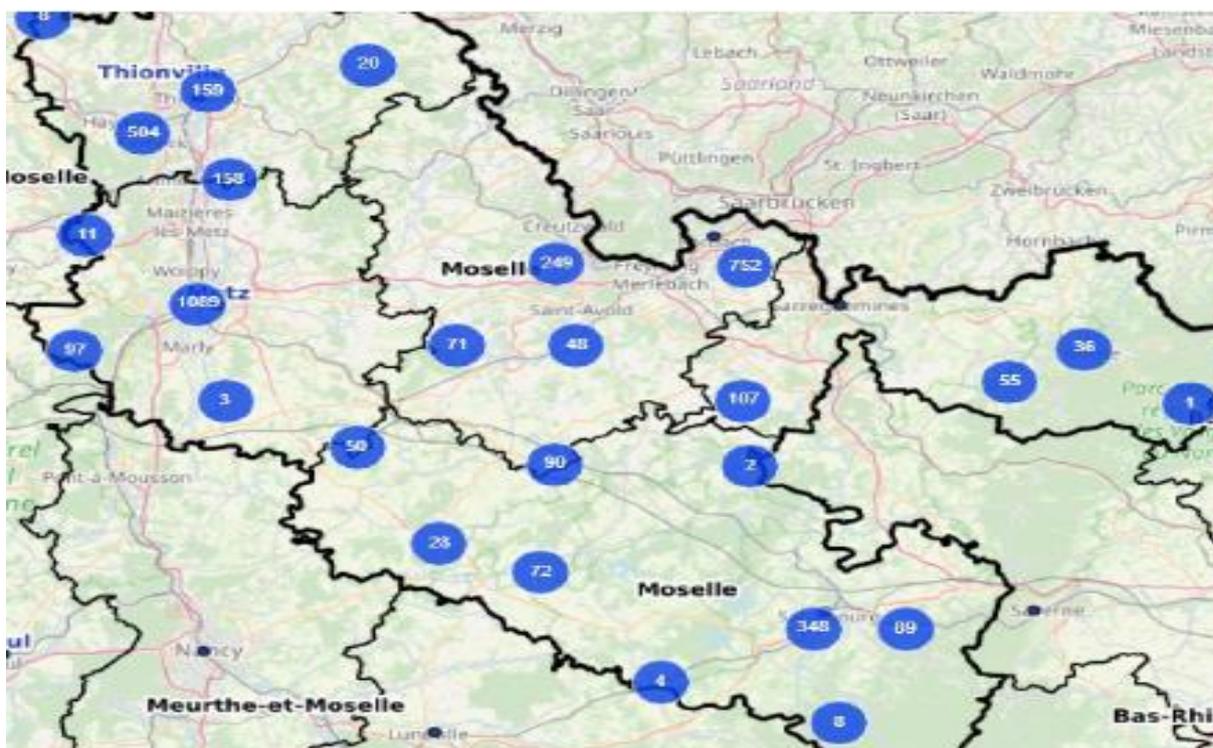
18/02/2015) pour éviter les caducités, ainsi que le traitement des requêtes en demande de dispense d'approbation des comptes de gestion. De fait, moins de nouvelles mesures ont été prononcées au cours de cette période.

B. La répartition des mesures exercées par tribunal

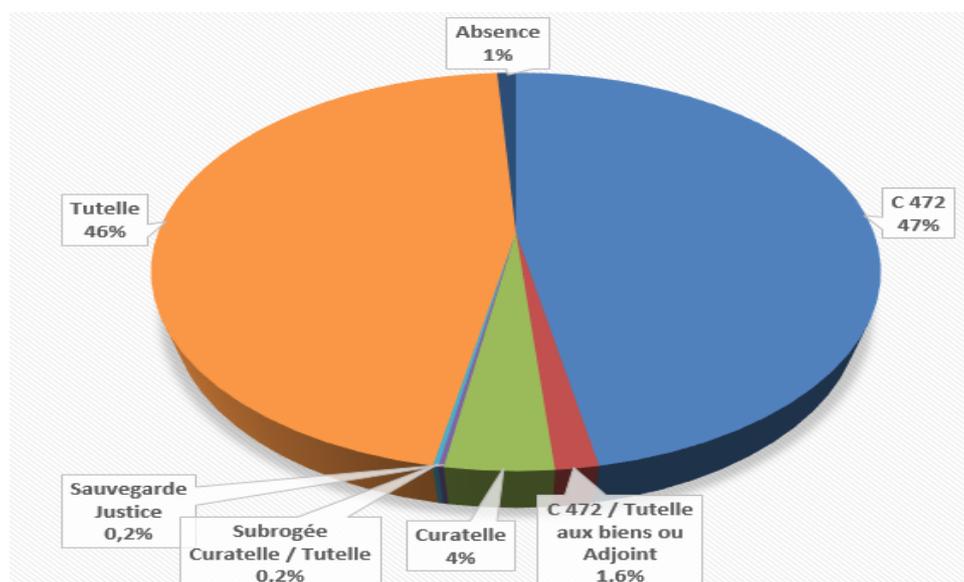


C. La répartition géographique des personnes protégées sur le département

Nos antennes 5 géographiques nous permettent de rester en proximité des personnes protégées.

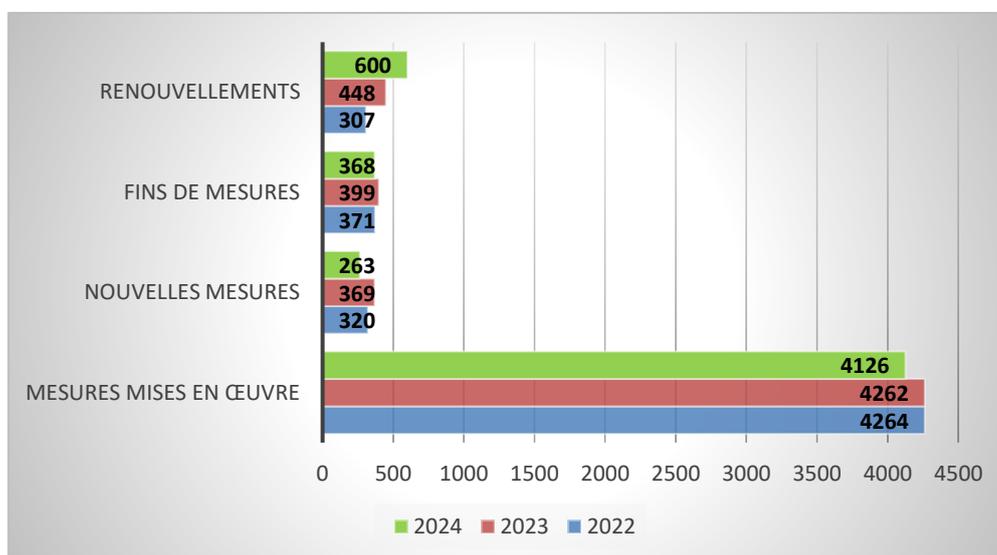


D. Répartition par type de mesures



La répartition des mesures de protection selon leur nature reste comparativement la même qu'en 2023, le service assurant principalement le suivi de mesure de tutelles et de curatelle renforcées.

E. Une balance négative



➤ Les nouvelles mesures

Sur les 3 derniers exercices de référence, l'année 2024 est celle qui a vu le moins de nouvelles mesures confiées au service avec **263 personnes protégées nouvellement accueillies** au service.

Les tribunaux de Metz, et Thionville restent en 2024 les principaux prescripteurs des mesures de protection.

➤ Les fins de mesures

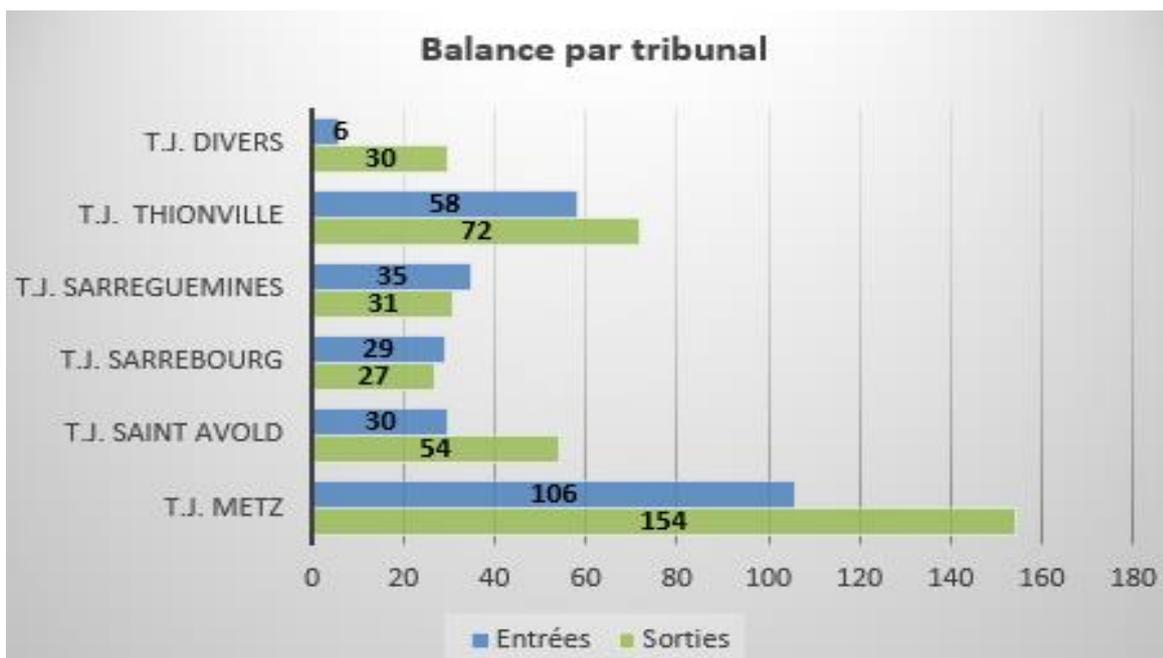
Parallèlement moins de mesures ont également pris fin en 2024 avec **368 arrêts**, contre 399 en 2023. Le principal motif d'arrêt reste toujours les décès, les transferts représentent le second motif de fin de mesure en nette augmentation.

Les transferts sont liés :

- Aux déménagements hors département des personnes protégées, la mesure étant alors confiée à un MJPM territorialement compétent.
- Aux demandes des personnes protégées de voir confier leur mesure à un autre représentant légal, ou aux demandes du service dans le cas de survenance d'évènements indésirables graves (actes de violence à l'encontre du service) rendant la mesure impraticable.

➤ La balance des mesures

En 2024, **la balance est négative de 105 mesures**. La baisse des nouvelles mesures confiées émane principalement des Tribunaux de Metz, Thionville et Saint-Avold, quand bien même les tribunaux de Metz et Thionville restent les principaux prescripteurs des mesures de protection.



F. Etude sur le public suivi au 31/12/2024

a. Typologie du public suivi selon la mesure

Femmes : 46%

Hommes : 54 %



- Tutelle : **22%**
- Curatelle renforcée : **21%**
- Curatelle : **2%**
- Tutelle/curatelle aux biens ou adjointe : **1%**

- Curatelle renforcée : **26%**
- Tutelle : **23%**
- Curatelle : **2%**
- Tutelle/curatelle aux biens ou adjointe : **1%**

Pour mémoire : le service exerce également des mesures de sauvegardes de justice et des mesures subrogées mais en nombre infime au regard de l'activité (0,3%).

b. Typologie du public selon l'âge

De 18 à 39 ans :
8% d'hommes
5% de femmes

De 40 à 59 ans :
23% d'hommes
14 % de femmes



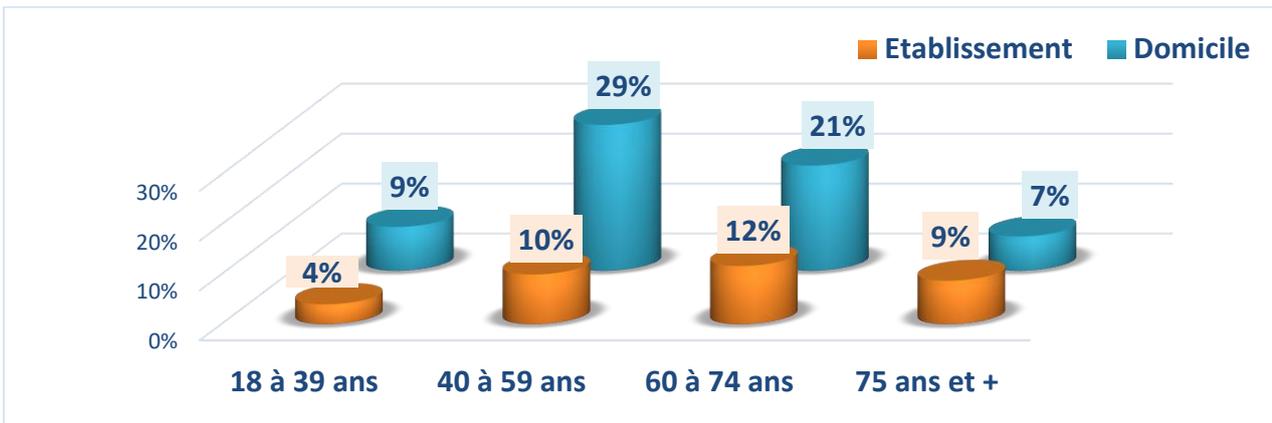
De 60 à 74 ans :
18 % d'hommes
16 % de femmes

75 ans et + :
5% d'hommes
11% de femmes

Nous constatons la poursuite du vieillissement de la population suivie en 2024.

87,5% des personnes dont le suivi est confié à l'UDAF a plus de 40 ans, et près de 50% a plus de 60 ans.

c. Répartition des mesures par type d'hébergement



Nous observons comme en 2023, que **63% des personnes suivies vivent à domicile et 37% sont hébergées en établissements.**

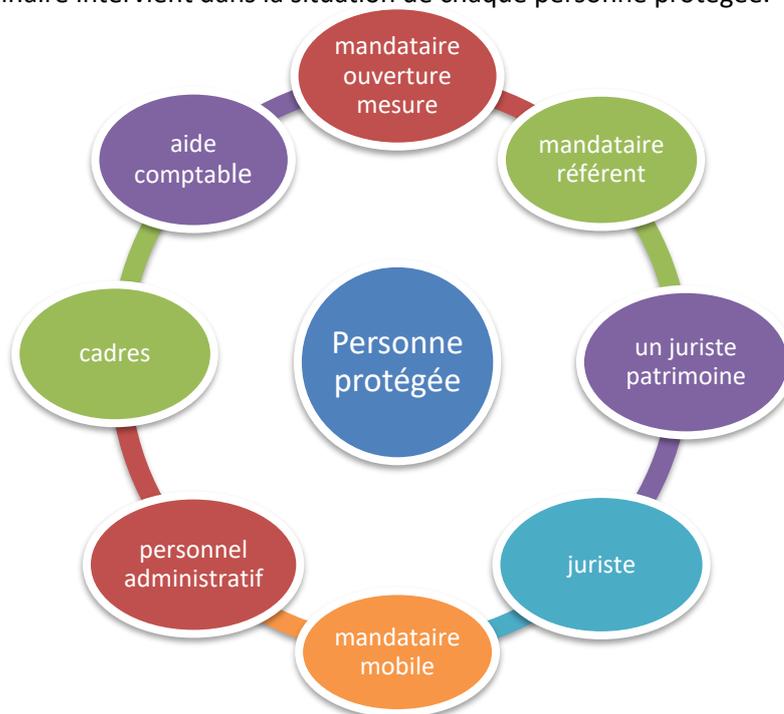
Le vieillissement est une cause d'aggravation des fragilités, notamment après 60 ans. L'avancée en âge induit une vigilance et des diligences accrues, principalement pour étayer l'autonomie et les acquis des personnes âgées protégées et préserver leur sécurité dans leur logement lorsqu'elles vivent à domicile.

Ce n'est qu'après 75 ans que la proportion des personnes vivant en institution dépasse celle des personnes vivant à domicile.

Le travail sur le maintien à domicile reste un axe important du service.

2. L'ACTION DES PROFESSIONNELS DES SERVICES

Une équipe pluridisciplinaire intervient dans la situation de chaque personne protégée.



A. Les mandataires « ouverture mesure »

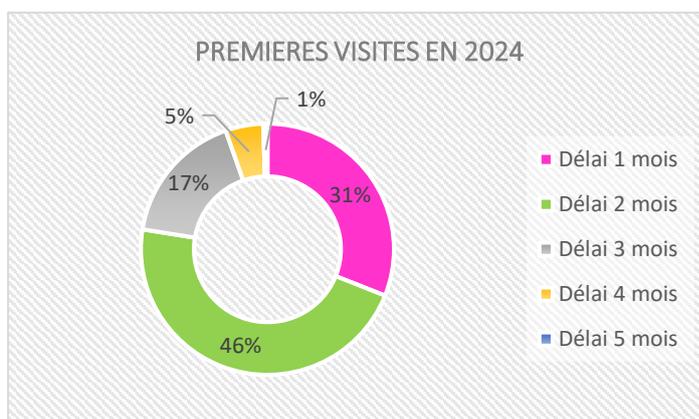
4 mandataires sont dédiés à l'ouverture des nouvelles mesures et interviennent sur tout le territoire favorisant une ouverture mesure rapide avec la réalisation de l'ensemble des formalités requises au cours des premiers mois (notamment rencontrer la personne au plus vite, l'informer et mettre en place la mesure, et procéder aux opérations d'inventaire...)

En 2024, **les 4 mandataires dédiés ont procédé à l'ouverture de 204 nouvelles mesures** sur les 263 mesures attribuées à notre service par les tribunaux.

Le surplus des nouvelles mesures a été ouvert par les mandataires des sites.

Les objectifs des mandataires « ouverture mesure » se traduisent ainsi :

- **Un court délai pour réaliser la première rencontre**

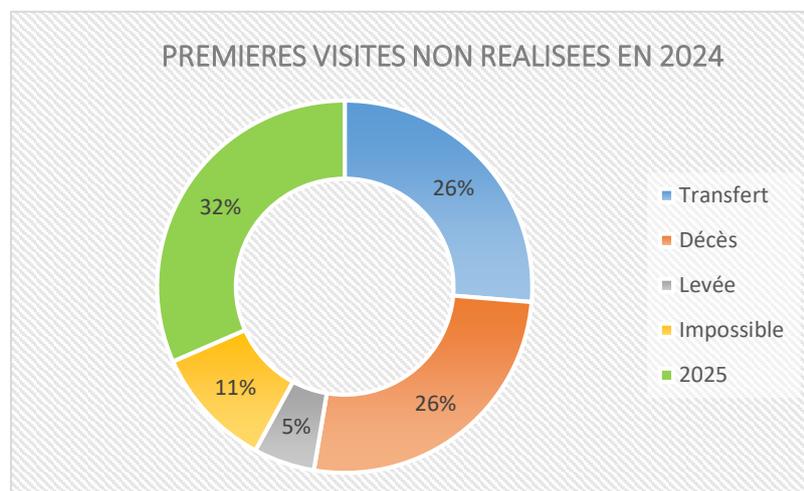


77% des personnes protégées bénéficiant d'une nouvelle mesure de protection en 2024 sont rencontrées par le mandataire dans un délai de 2 mois maximum, dont 31 % dès le premier mois, étant précisé qu'avant de rencontrer la personne le service s'organise pour aller consulter son dossier au tribunal et recueillir ainsi les premiers éléments utiles avant de pouvoir ouvrir la mesure.

Nous avons amélioré nos délais d'intervention 2 mois de 17 points passant de 60% en 2023 à 77 %. Le service est en progression régulière depuis 2022, et ce malgré les postes vacants et la continuité de service à assurer par ailleurs.

Nous pouvons enfin noter que 94% des personnes protégées ont été rencontrées dans les 3 premiers mois du prononcé de la mesure contre 91% l'année dernière.

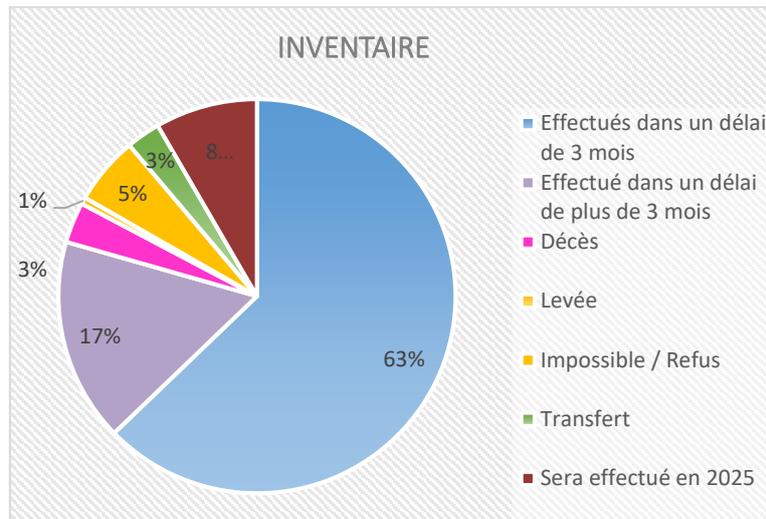
Le nombre de mesures pour lesquelles nous avons eu des difficultés à effectuer la 1^{ère} rencontre dans le délai de 3 mois a peu évolué par rapport à l'année 2023 où nous comptions 5 % alors que nous avons 6 % cette année.



Nous constatons que pour 17 nouvelles mesures, les personnes protégées n'ont pas pu être rencontrées. Les motifs principaux sont indépendants de notre action :

- Pour 32% d'entre elles, la mesure a été prononcée en fin 2024 de sorte que la rencontre n'a pu se faire au cours de l'exercice.
- 26% des mesures ont été transférées à un tiers (famille) suite notamment à un recours contre la décision nous confiant la mesure.
- 26% des personnes sont décédées très rapidement après notre désignation.
- 11% des personnes n'ont pu être rencontrées du fait de leur opposition à la mesure.

- **Le respect des délais de réalisation des inventaires**

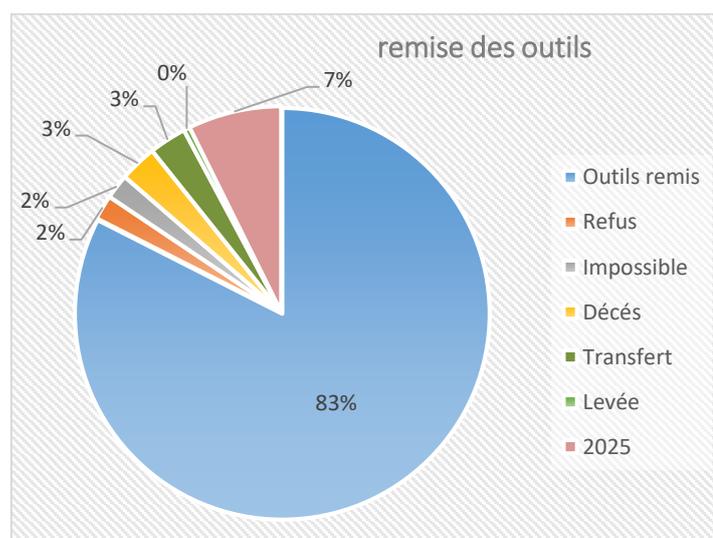


63% des inventaires de biens sont réalisés dans les 3 mois de l’ouverture de la mesure, 17% dans un délai supérieur à trois mois.

L’obligation légale de réaliser l’inventaire dans un délai de 3 mois pour le mobilier et 6 mois pour le patrimoine financier est majoritairement respectée avec 80% d’inventaires réalisés, sachant que sur les 20% d’inventaires non réalisés en 2024, 8% le seront en 2025 car la mesure nous a été confiée en fin d’année 2024.

L’impossibilité de réaliser l’inventaire (5% des situations) résulte dans les faits du refus de la personne protégée ou de sa famille de nous laisser intervenir en s’opposant à l’exercice de la mesure de protection. Les inventaires qui ne sont pas réalisés font l’objet d’un rapport de difficulté au tribunal pour expliquer les raisons ou les freins à cette non réalisation.

- **Remise des « outils » de la loi du 2 janvier 2002 :**



83 % des outils (Document individuel de protection des majeurs, notice d'information, charte des droits et libertés, projet personnalisé, ...) ont pu être remis lors de ces premières rencontres. L'impossibilité de les remettre résulte également de l'opposition de la personne protégée à notre intervention.

Pour 7% de personnes suivies, les outils seront remis début 2025, car la mesure nous a été confiée en fin d'année 2024.

B. Les mandataires mobiles

Pour faire face à de nombreuses vacances de poste, le dispositif « mandataires mobiles » a été mis en place en 2020 afin notamment :

- D'assurer une continuité immédiate de l'intervention en remplaçant le mandataire référent absent et ce, jusqu'à son retour ou jusqu'à ce que le poste soit pourvu en cas de départ définitif.
- D'assurer une partie de la formation des salariés nouvellement embauchés ou assurer des programmes de formation interne de remise à niveau ou nécessité par de nouveaux développements au service.
- D'assurer des « tutorats » auprès des salariés nouvellement embauchés ou auprès de salariés en difficulté.

A ce jour, 4 mandataires mobiles sont déployés au service. En 2024, le service a connu en continu des vacances de postes cumulées. Malgré les mandataires mobiles déployés qui ont permis de soutenir l'effort de remplacement tout au long de l'année, les mandataires de toutes les équipes territoriales ont aussi été amenés à réaliser des remplacements tout au long de l'année.

C. L'organisation de la continuité de service

Afin de pallier les postes vacants, tant des travailleurs sociaux que des personnels administratifs et du personnel d'encadrement, **ce sont plus 2 228 heures complémentaires ou supplémentaires qui ont été proposées et payées aux salariés du service en 2024 dans le cadre d'un accord d'entreprise permettant d'indemniser la surcharge de travail lors des remplacements.**

D. L'unité juridique et le juriste patrimoine

Une équipe de 7 juristes dont un juriste patrimoine intervient en collaboration avec le mandataire référent pour conseiller, résoudre, représenter ou assister la personne protégée dans une procédure judiciaire ou une problématique d'ordre juridique.

Les juristes ont assuré le suivi de 1221 affaires juridiques et ont ouvert 275 dossiers juridiques en 2024, sans compter les échanges avec le mandataire référent ou la personne protégée à des fins de conseil ou d'orientation juridique. L'essentiel des situations où le service a recours à l'expertise de nos attachés juridiques concerne :

- Les litiges liés au logement occupé par le majeur protégé (procédure d'expulsion locative, travaux suite à résiliation de bail, transaction suite à un sinistre...)
- Les procédures pénales et civiles dans lesquelles le majeur protégé est auteur ou victime.
- Les procédures devant le juge aux affaires familiales (divorce, demande de pension alimentaire, droit de visite)
- Les successions pour lesquelles les personnes protégées sont ayants droits

Le juriste patrimoine se concentre spécifiquement sur la sécurisation des immeubles appartenant aux personnes protégées, en veillant à la mise hors gel, à la souscription d'assurance, en veillant à la mise en place des mesures conservatoires en lien avec le mandataire référent.

Il a également pour mission d'étudier la situation patrimoniale et financière des personnes protégées afin de proposer des orientations au-delà du conseil que peut apporter le banquier sur les produits financiers disponibles sur le marché tout en respectant la volonté des personnes protégées.

E. L'unité établissement

Le vieillissement de la population suivie et l'institutionnalisation de ce public reste un constat encore partagé en 2024. Afin de pouvoir répondre aux besoins, un poste de mandataire en unité établissement a été positionné en renfort sur le site de SARREBOURG.

Des mandataires intervenant en établissements sont déployés sur toutes les antennes géographiques, permettant également de limiter les déplacements et prioriser la proximité avec les établissements hébergeant les personnes protégées.

F. Les commissions :

- Commissions placements

Le service réalise des commissions internes de placements financiers afin de décider collégalement des orientations à prendre concernant le placement de fonds détenus par une personne protégée dans le but de valoriser l'épargne vers des produits financiers, supports ou contrats plus rémunérateurs. (Ex : compte à terme, assurance vie, épargne handicap...)

La personne protégée est associée à ce projet en amont de la commission (recueil des souhaits et échange sur le projet), et en aval pour recueillir sa signature si la personne est en curatelle. Lorsqu'il est possible de l'organiser, la personne peut participer à la commission.

En 2024, ce sont ainsi :

- **52 commissions** qui ont eu lieu, soit a minima 4 par mois qui sont organisées.
- **7 points individuels** sur des patrimoines mobiliers complexes ont été réalisés.
- **3 rencontres de partenaires bancaires** ont pu s'organiser.
- La juriste patrimoine a pu organiser **10 demi-journées de formations internes individuelles ou collectives sur les placements.**

- Commissions « aide sociales » orientation interne

Suite à l'évolution significative de la jurisprudence en matière d'aide sociale depuis 2022, nous avons mis en place des « commissions aide sociale ». Elles réunissent les acteurs internes en charge du suivi du majeur protégé (mandataire réfèrent, chef de service, directeur adjoint, juriste) autour des orientations à prendre pour le paiement des frais de séjour en EHPAD en présence d'un patrimoine et d'enfants:

- Soit en déposant un dossier d'aide sociale qui prend en considération uniquement les ressources de la personne protégé et non le contenu de son patrimoine pour déterminer l'état de besoin et attribuer l'aide sociale
- Soit en finançant les frais de séjour à l'aide des économies dont dispose l'intéressé alors même que celui-ci elle peut prétendre à l'aide sociale au vu de ses revenus insuffisants pour régler les frais d'hébergement

La décision prise aura des conséquences définitives sur le patrimoine de la personne protégée et par ricochet sur les enfants qui sont obligés alimentaires et héritiers de leur parent au décès. C'est pourquoi, il nous est apparu important de réfléchir de manière collégiale pour que la décision de recourir ou pas à l'aide sociale soit prise en considération de la situation globale, de l'environnement familial et dans le respect de la volonté de la personne protégée quand elle est en mesure de l'exprimer.

- Commissions « orientation interne situation complexe »

Compte tenu de la complexité de certaines situations confiées, il est également nécessaire d'orienter de façon collégiale les décisions stratégiques prises par le service dans l'exercice d'une mesure de protection confiée.

G. L'accueil de stagiaires et apprentis

En 2024, le pôle ASPP a continué de déployer une politique engagée d'accueil de stagiaires, notamment en lien avec l'IRTS de METZ. Cette dynamique est pilotée par une cheffe de service, responsable de site qualifiant.

Dans ce cadre, nous avons accueillis **12 stagiaires** au cours de leur cursus scolaire:

- 2 stages d'observation de 3ème au collègue
- 2 stages d'immersion professionnelle
- 1 stage gratifié pour un étudiant en 1ere année ASS
- 3 stages pour des étudiants en 2eme année ASS dont 1 stage gratifié
- 3 stages gratifiés pour des étudiants CESF
- 1 stage pour un étudiant en 1ere année Bac professionnel AGORA

En outre, compte tenu des difficultés de recrutement au métier de mandataire judiciaire à la protection des majeurs dans un contexte où le marché du travail dans le secteur social et médico-social est en tension, de la nécessaire adaptation aux attentes des étudiants, futurs actifs, qui plébiscitent le dispositif d'apprentissage et d'alternance et des centres de formation, qui se sont saisis de cette

nouvelle opportunité, le pôle ASPP a fait le choix stratégique d'expérimenter depuis septembre 2024 l'accueil d'une apprentie en 3ème année de formation de conseillère en économie sociale et familiale.

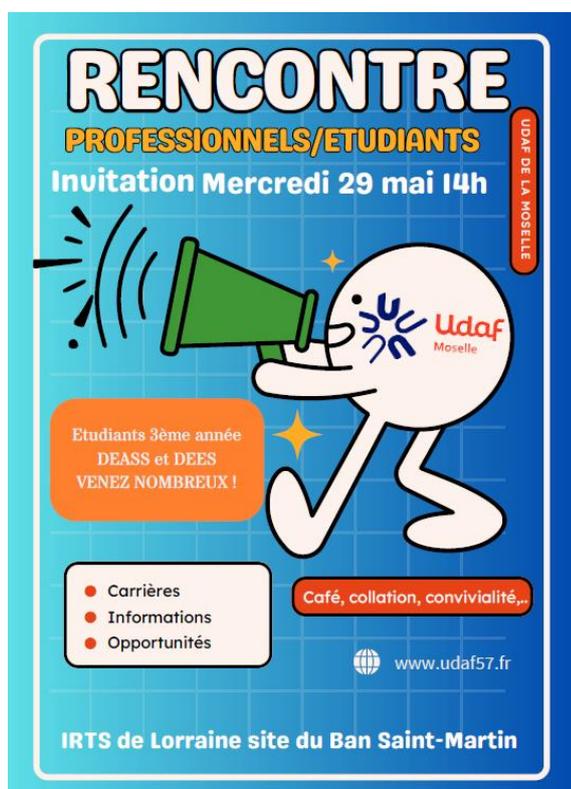
H. Les actions de promotion des métiers :

Le pôle ASPP s'est engagé dans des actions de promotion pour valoriser et faire connaître les métiers du pôle ASPP, afin de dynamiser les recrutements dans le secteur de la protection des majeurs et dans les métiers de l'accompagnement social en tension. Ces actions sont pilotées par un chef de projet.

Les salariés du service se sont mobilisés en 2024 dans différentes actions avec l'IRTS et les lycées, afin de présenter leur métier et les valeurs défendues par le service.

- Participation à la journée de la professionnalisation à l'IRTS de Lorraine en mars 2024
- Rencontre Professionnels/Etudiants au lycée George de la Tour en novembre 2024
- Rencontre Professionnels/Etudiants à l'IRTS de Lorraine en mai 2024

Nous cherchons à déployer nos actions également à la faculté de droit et auprès de France travail pour élargir les profils susceptibles d'exercer le métier de mandataire judiciaire.



I. Les groupes d'analyse de la pratique professionnelles

Les GAPP sont devenus un enjeu pour le service à titre individuel et collectif et notamment : favoriser le partage entre les salariés expérimentés et les nouveaux compte tenu d'un turn-over important, permettre d'agir également en prévention sur les risques psycho-sociaux face à une mission exigeante et un public dont les problématiques peuvent être difficiles à régler et l'entrée en relation délicate de par les pathologies ou troubles du comportement dont ils peuvent être affectés.

Un groupe GAPP a pu être mis en place à partir d'avril 2023 à l'attention des mandataires du service et un autre groupe à destination des chefs de service. En 2024, ces GAPP ont concerné :

- 11 mandataires judiciaires de mars 2024 à janvier 2025
- 4 chefs de services : d avril 2023 à avril 2024.

J. La création d'un poste de coordonnateur de parcours complexe

L'UDAF assure le pilotage d'une nouvelle mission expérimentale de coordonnateur de parcours complexe, afin de soutenir les mandataires des trois associations tutélaires de Moselle, et leur permettre de trouver des solutions dans les cas complexes, notamment par la mise en place d'un partenariat renforcé autour de la personne accompagnée, visant à mieux coordonner le parcours de vie et le projet de vie de la personne.

La coordinatrice de parcours complexe est entrée en fonction en mai 2024.

La coordinatrice intervient au profit des majeurs protégés suivis par les 3 associations tutélaires de Moselle dans les situations complexes du champ sanitaire, soit :

- Les ruptures de parcours de soins engendrant des décompensations avec troubles du comportement tels qu'agressivité, violence, pouvant conduire à une expulsion du domicile (ESSMS ou logement individuel),
- Un domicile inadapté à la pathologie psychique ou psychiatrique,
- Une absence, insuffisance ou arrêt des aides, d'un accompagnement,
- Des hospitalisations en psychiatrie : à la demande du protégé, en SPPI, SPDT, SPDRE à répétitions.

K. La Poursuite du développement du logiciel métier



Un COPIL EVOLUTION, instance de pilotage du logiciel, a été créé au cours du 4^{ème} trimestre 2024 sous l'autorité de la directrice du Pôle ASPP afin de préparer le départ à la retraite de la directrice adjointe du Pôle ASPP jusque-là référente du logiciel.

En 2024 des travaux préparatoires et de paramétrage des comptes rendus de gestion (CRG) ont été menés afin d'intégrer et adapter les circuits et modèles de CRG aux tiers vérificateurs désignés par les tribunaux pour contrôler la gestion en application des textes publiés au cours de l'année (arrêté du 4 juillet 2024, circulaire du 24 septembre 2024).

La formation des nouveaux professionnels, l'appui aux utilisateurs relèvent également du champ du COPIL EVOLUTION.

Outre l'intervention de l'assistante EVOLUTION pour la formation des nouveaux salariés (4 secrétaires et 10 mandataires en 2024), des modules de présentation de l'outil sont effectués deux fois par an en 5 demi-journées pour tous les nouveaux et ceux qui le souhaitent : c'est l'occasion de découvrir l'ensemble du logiciel, y compris les parties qui sont moins utilisées.

L'assistante EVOLUTION est également intervenue sur chaque unité du Pôle à raison de 8 déplacements en moyenne par site, pour accompagner soutenir et superviser l'activité des secrétaires, mais aussi soutenir l'ensemble des utilisateurs du logiciel.

La réunion des secrétaires du Pôle en juin dernier animée par l'assistante EVOLUTION a permis de balayer les bonnes pratiques et diffuser une animation à l'attention de tous.

Cette réunion a débouché sur des travaux au cours de l'été 2024 de mise à jour de la procédure GED



3. LES FAITS MARQUANTS EN 2024

A. L'arrivée d'un nouveau directeur général

En février 2024, un **nouveau Directeur Général** a pris ses fonctions, permettant notamment d'approfondir les axes stratégiques définis dans le projet associatif de l'UDAF, de mettre en place de nouvelles instances de pilotage et renforcer la qualité et la gestion des risques des activités.

B. L'intégration du service comptabilité des personnes protégées au Pôle ASPP

En juillet 2024, **le service comptabilité des personnes protégées a été rattaché à la direction du pôle ASPP.**

L'intérêt est de permettre un meilleur partage d'informations, une meilleure coordination entre les aides-comptables et les équipes de mandataires, et une meilleure intégration de l'équipe dans les dynamiques et projets de services du pôle ASPP, au bénéfice des personnes accompagnées.

C. Le renforcement de la politique qualité et gestion de risques

En 2024 l'UDAF et ses services se sont engagés dans le **renforcement de la qualité et la gestion des risques**, ce qui s'est manifesté notamment par :

- La mise en place d'instances de pilotage de la qualité (COFIL stratégique et COFIL opérationnel).
- La prise de poste en septembre 2024 d'une responsable qualité et gestion des risques.
- La refonte progressive des procédures.
- Le déploiement d'un logiciel de pilotage de la qualité « Ageval ».
- L'organisation d'une communication régulière sur la qualité et la gestion des risques.

D. Le Projet de Service MJPM/MAJ 2024/2028

A l'issue d'une année de travail, **le projet de service MJPM/MAJ** a conduit notamment à la définition d'un plan d'actions pour les 5 années à venir en direction des personnes protégées, des salariés du service et de l'organisation du service pour améliorer la qualité du service rendu et continuer de répondre aux enjeux de la protection des majeurs.

E. Le déploiement d'un comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées

En 2024 un **Comité Ethique, Bientraitance et Droits des personnes accompagnées** a été constitué, chargé de veiller à la définition, la mise en œuvre, la coordination et le suivi de la réflexion éthique dans services de l'UDAF, de soutenir la culture de bientraitance et d'en favoriser la réflexion au sein de chaque Pôle de l'UDAF, notamment par la promotion d'une charte de la bientraitance.

L. Deux actions de partenariats notables

- Poursuite de la mise en place de la Convention avec UNICITES

Le service MJPM a régularisé une convention avec UNI CITES, qui a pour but d'animer et développer des programmes de service volontaire pour les jeunes, et notamment un projet « Solidarité Seniors ». Ce projet vise à favoriser le bien vieillir des seniors, prévenir la perte d'autonomie, réduire l'isolement et favoriser le lien intergénérationnel, en mettant en lien des jeunes en service civique et des personnes âgées isolées.

En 2024, les volontaires sont intervenus auprès de 10 personnes protégées habitants sur le secteur de METZ METROPOLE, sur orientation du service.

- Rencontres trimestrielles avec les 2 autres associations tutélaires du territoire

Le service a tenu des réunions régulières avec les deux autres associations tutélaires de Moselle, AT 57 et Active.

Nous avons pu notamment échanger sur les sujets suivants :

- La coordination entre nos 3 structures sur des actions auprès de partenaires communs.
- L'organisation de formations communes (1er secours en santé mentale)
- Travaux préparatoires à la signature d'une convention avec le parquet de METZ
- Les modalités de transferts inter-services des majeurs « difficiles » : poursuite de l'amélioration de nos pratiques.
- Le déploiement d'une stratégie commune d'intervention dans un ESSMS concernant la remise des fonds des personnes protégées.
- Poursuite des échanges suite à l'entrée en fonction de la coordinatrice de parcours complexe.

4. LA PARTICIPATION DES PERSONNES PROTEGEES

A. Les @ateliers d'accompagnement au numérique

Le pôle ASPP a développé un projet d'accompagnement au numérique piloté par une cheffe de projet dédié. Différents axes sont proposés aux professionnels du service et aux bénéficiaires :

- Travailler sur l'évaluation des compétences du public accompagné avec la création d'un questionnaire diagnostic pour évaluer les compétences mobilisables et cibler les besoins,
- Recenser toutes les initiatives locales menées dans le cadre du plan France Relance via les conseillers numériques et les maisons France Services sur les différents territoires du département (ateliers, mise à disposition de matériel, accompagnement au numérique, achat de matériel à coût réduit...) pour orienter au mieux les personnes accompagnées en fonction de leurs besoins,
- Proposer et animer des ateliers adaptés sur différentes thématiques (impôt, santé, sécurité numérique et cybermalveillance, ENT pour les parents).

Plusieurs réunions et 10 ateliers collectifs ont eu lieu sur différents sites du pôle en 2024, avec la participation de 56 personnes accompagnées dont 44 du service MJPM/MAJ

✚ Sites concernés : Metz et Mercy, Thionville, Saint-Avold, Forbach et Sarrebourg.

✚ Thématiques abordées :

- La téléphonie
- La santé en ligne
- Les impôts
- La sécurité sur Internet
- La cyber malveillance

Dans le cadre d'un partenariat avec Moselle Fibre, 4 personnes accompagnées ont également pu participer à une intervention à Sarrebourg en octobre 2024 sur le thème du numérique au quotidien.

Enfin des actions de communication sont menées par le groupe à l'attention des salariés et des personnes accompagnées, dont la création de flyers thématiques pour affichage sur les différents sites de l'UDAF et à destination du public. Exemples de flyers ci-dessous :



B. Les enquêtes de satisfaction

Dans le cadre de la procédure d'amélioration continue de la qualité, nous réalisons chaque année une enquête de satisfaction qui vise à recueillir l'avis et les suggestions des personnes protégées sur l'accompagnement réalisé et l'offre de service.

Le but est à la fois d'impliquer davantage les personnes dans le fonctionnement du service, et d'améliorer la qualité du service rendu grâce à leur participation.

Nous avons comptabilisé 372 répondants sur les 3316 enquêtes adressées à l'ensemble des personnes accompagnées par le service, soit **un taux de retour de 11%**.

Cette enquête permet de valider les efforts réalisés et retrace des taux de satisfaction restant globalement élevés, avec des pistes d'amélioration à mettre en œuvre :

Améliorer la compréhension des personnes sur les outils de la loi
Améliorer l'information
projet personnalisé : améliorer la participation de la personne à sa mesure de protection
Améliorer l'accueil téléphonique

C. Les comités d'expression

Chaque site du pôle ASPP organise a minima un comité d'expression par an.

Ces réunions peuvent se dérouler dans les locaux de l'UDAF ou dans des locaux de partenaires.

C'est ainsi qu'en **2024, 6 comités d'expression MJPM/MAJ se sont tenus sur le territoire de la Moselle réunissant 38 personnes accompagnées.**

Ils ont permis aux personnes protégées de s'exprimer sur leur accompagnement et l'organisation du service, de valoriser les bonnes pratiques en place et de déterminer des axes de progrès.

“Parlons ensemble de votre accompagnement”

Revue des Comités d'expression MJPM
2024



38 personnes
accompagnées
ont participé

Metz Queuleu : “Parlons ensemble :
-du projet de service MJPM
-de votre participation à votre mesure”

Saint Avold : “Parlons ensemble de votre accompagnement”



Mercy : “Parlons ensemble de la consultation de votre dossier”

Morhange avec le site de Sarrebourg : “Parlons ensemble de votre projet personnalisé”

Thionville : “Parlons ensemble de votre accompagnement”



5. LE SUIVI DE LA QUALITE EN 2024

A. Les incidents et évènements indésirables

Le pôle ASPP assure le recueil, le traitement et l'analyse des incidents survenus pendant l'exercice des mesures. Ces situations font l'objet d'une régulation immédiate, puis donnent lieu à une analyse pour dégager des pistes d'amélioration.

On dénombre 92 incidents déclarés en 2024, relevant principalement d'insultes, manifestations d'humeur ou menaces des personnes protégées ou de leur environnement, à l'encontre des salariés du service. Les 2/3 de ces incidents se réalisent au téléphone, 1/3 se passe sur site ou à domicile.

7 signalements d'évènements indésirables graves ont été réalisés à la DDETS concernant l'activité MJPM.

Des axes d'amélioration ont été définis :

Appropriation de la nouvelle procédure évènements indésirables
Améliorer la gestion des incidents et des situations difficiles, limiter les RPS : formations
Amélioration de l'appropriation et du recours à la fiche incident
Améliorer l'information des prescripteurs (Juges et CD) dès lors que les incidents constituent des menaces
Améliorer le traitement des incidents : établie une check liste des actions à réaliser à l'attention des chefs de service

B. Les réclamations

En 2024, nous avons enregistré **83 réclamations** au service MJPM. Elles représentent une proportion minoritaire au regard du nombre de mesure suivies.

11 réclamations ont été analysées comme justifiées. Elles ont donné lieu à des actions correctives notamment une sensibilisation du personnel à nos procédures internes :

- Aide sociale
- Gestion de l'excédent
- Remise carte
- Majeur employeur
- Enregistrement des IBAN des créanciers
- Notice accueil bientraitant

Toutes les réclamations ont fait l'objet d'une réponse par notre service. Sur la totalité, les 11 analysées comme fondées sont en baisse de la moitié par rapport aux années passées.

Nous continuons à faire preuve de pédagogie en direction des plaignants, si possible en rappelant le champ de nos missions, à mobiliser davantage le partenariat et à informer régulièrement les magistrats des situations problématiques.

Des axes d'amélioration ont été définis :

Améliorer la gestion de l'accueil
Améliorer le délai de réponse aux réclamations
Améliorer le suivi des réclamations téléphoniques
Améliorer l'appropriation des procédures
Améliorer l'information du juge des tutelles

C. Suivi du plan d'actions qualité

SUIVI DU PLAN D'ACTIIONS 2024 AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE MJPM MAJ

REFERENCE	POINTS A AMELIORER	DETAIL DES ACTIONS	MOYENS	PILOTAGE	AVEC QUI	QUAND	INDICATEUR	ETAT DE L'ACTION	OBSERVATION
EVALUATION INTERNE	Les droits des personnes accompagnées : Information des personnes accompagnées : informer sur les missions de la personne qualifiée et accès au tribunal	Compléter la NOTICE avec des fiches : - sur mission personne qualifiée - la personne de confiance	Insérer des intercalaires dans la Notice	E.REINERT	groupe de travail salariés ASPP Référénte communication ASPP	2024	fiches complétées et déployées dans la notice d'information	En cours	- La fiche sur la personne de confiance est déployée au 4ème trimestre 2024. - La référence à la personne qualifiée et ses modalités de saisines sont intégrées dans la fiche "contacts réclamation", le rôle de la personne qualifiée pourra encore être explicité (2025)
EVALUATION INTERNE	Les droits des personnes accompagnées : Améliorer l'accès au dossier	L'information sur l'accès au dossier des personnes doit être améliorée. Il faut développer l'accès en ligne "ma mesure et moi"	Fiche sur l'accès au dossier à modifier Fiche sur ma mesure et moi à développer atelier collectifs à programmer sur ma mesure et moi dès que la version smartphone sera déployée Développer la sensibilisation des équipes sur l'accès au dossier et "ma mesure et moi"	E.REINERT E.LADAME	groupe de travail salariés ASPP Référénte communication ASPP groupe accompagnement au numérique	2024 2025 pour les ateliers collectifs	Fiches complétées et déployées dans la notice d'information Amélioration de la satisfaction des personnes dans les enquêtes sur l'accès au dossier Nombre d'atelier collectifs sur "ma mesure et moi" et nombre de participants	En cours	- Une version a été révisée en 2024, mais devra être complétée en 2025, dans l'attente de la validation de la procédure UDAF sur l'accès au dossier. Version FALC à proposer?
EVALUATION INTERNE	Les droits des personnes accompagnées : Confidentialité : améliorer la sécurisation des dossiers papier	Inventorier les besoins Programmer les besoins dans les budgets commander le remplacement des armoires ou remplacement de serrures	Budget des services	E.LADAME	CHEFS DE SERVICE	2024	Investissement réalisés Armoires sur tous les sites fermant à clé	En cours	Forbach, Sarrebourg et Saint-Avoide : OK Site de Thionville : intervention réalisée en 2024. Reste le site de Queuleu : devis en cours en fin d'année 2024, commande réalisée février 2025 pour une intervention en mars.
EVALUATION INTERNE	Participation des personnes accompagnées : Coconstruire : améliorer la participation aux enquêtes de satisfaction en facilitant le support	Favoriser une meilleure compréhension des questions Améliorer la communication des résultats	Groupe de travail pour travailler sur la reformulation des questions. Diffusion des résultats sur le site UDAF. Envisager de proposer des questionnaires en ligne.	E.LADAME	salariés du service Comité d'expression Référénte communication	2024	Modèle et modalité d'enquête révisée Augmentation du taux de réponse	à réaliser	Ces travaux sont reportés au 3ème trim 2025 compte tenu des priorisations du service
EVALUATION INTERNE	Participation des personnes accompagnées : Associer les salariés et les personnes accompagnées sur l'élaboration et la mise en œuvre d'outils servant l'accompagnement	Faire participer les salariés et les usager à l'élaboration et la mise en œuvre des outils	Mobiliser les comités d'expression selon les besoins	E.LADAME	Salariés du pôle ASPP Comité d'expression	en continu	Nouveaux supports produits avec la participation des personnes accompagnées	En cours	En 2024 : -Nouveau modèle de projet personnalisé travaillé en comité d'expression (équipe Sarrebourg) - Fiche sur l'accès au dossier en cours d'élaboration suite à des travaux réalisés en comité d'expression

REFERENCE	POINTS A AMELIORER	DETAIL DES ACTIONS	MOYENS	PILOTAGE	AVEC QUI	QUAND	INDICATEUR	ETAT DE L'ACTION	OBSERVATION
EVALUATION INTERNE ENQUETE DE SATISFACTION	Participation des personnes accompagnées : Coconstruire : améliorer la participation des bénéficiaires à la mesure de protection sur la gestion budgétaire	Améliorer l'expression et la recherche de la volonté des personnes protégées au travers de la gestion budgétaire	Groupe de travail sur budget Consignes et réunions pour échanger sur les pratiques Programmer des ateliers budgets à chaque début d'année pour organiser la révision des budgets prévisionnels Budgets à remettre aux	E.REINERT	MJPM	en continu	Amélioration de la satisfaction dans les enquêtes Nombre de budgets révisés nombre de budgets remis chaque année	Réalisé et à maintenir en continu	Organisation par chaque chef de service d'un temps de travail dédié au 1er trimestre 2024 (à reconduire chaque année) pour l'élaboration et révision des budgets annuels L'enquête 2024 confirme une amélioration de la satisfaction sur la gestion budgétaire
EVALUATION INTERNE ENQUETE DE SATISFACTION	Participation des personnes accompagnées : Coconstruire : améliorer le support du projet personnalisé, la méthodologie et la participation des bénéficiaires sur le projet personnalisé	Améliorer la version existante du projet personnalisé : relever ce qui est fait par la personne et ce qui est fait par le mandataire Sensibiliser sur le sens du projet dans la mesure	Groupe de travail Intégrer le modèle du schéma MJPM Grand Est Faire valider les outils en comité d'expression	E.REINERT	Groupe de travail mjpgm comité d'expression	2024	Nouveau modèle de projet mis en place et réunion en équipe Proposition de grilles permettant l'évaluation Tenue d'un comité d'expression pour valider ou modifier le PP	Réalisé	Le PP a été modifié et est désormais déployé au service Des réunions se sont tenues pour informer des bonnes pratiques et de la méthodologie Un comité d'expression (Sarrebouurg) a testé et validé le modèle
EVALUATION INTERNE ENQUETE DE SATISFACTION	Participation des personnes accompagnées : Coconstruire : améliorer l'organisation sur la pratique des outils de la loi du 02.01.2002 (notice d'information et projet personnalisé)	Information à réaliser sur le circuit d'impression de la notice d'information et du Projet Personnalisé	Action de sensibilisation auprès des secrétaires pour la production et l'indexation des outils.	E REINERT	Assistante Evolution Secrétaires	en continu	Amélioration de l'indexation des récépissés et du PP	Réalisé et à maintenir en continu	réunions d'information réalisées auprès des secrétaires sur les modalités du nouveau modèle de projet personnalisé. Information réalisée également sur les nouvelles fiches de la notice (personne de confiance notamment), et révision de la note d'explication sur la production de la notice d'information.
EVALUATION INTERNE ENQUETE DE SATISFACTION	Accueil et accessibilité : Améliorer l'accueil des personnes accompagnées et principalement l'accueil téléphonique	Améliorer l'organisation des sites pour permettre un meilleur accueil téléphonique, selon les spécificités de chaque site. Soutenir les bonnes pratiques en termes de bientraitance.	Formations sur l'accueil ou sur les publics en difficulté Formaliser les principes d'accueil attendus sous l'angle également de la bientraitance Améliorer les solutions logicielles du standard téléphonique (acquisition nouveau logiciel sous réserve des possibilités budgétaires)	E.LADAME	Chefs de service personnel d'accueil secrétaires et MJPM service RH (pour les formations)	en continu	Formations réalisées Nouvelle notice sur l'accueil produite et diffusée Amélioration de la satisfaction sur l'accueil dans les enquêtes Nouveau logiciel permettant une meilleure gestion du standard déployé, avec la mesure des appels perdus et des délais d'attente	Réalisé et à poursuivre	Formation 1er secours en santé mentale proposée et réalisée par des secrétaires MJPM, autres actions de formation à poursuivre en 2025 Etablissement d'une notice pour un accueil téléphonique bientôt réalisée et diffusée en 2024 Les priorités budgétaires du service n'ont pas permis pour l'instant d'investir l'achat d'un nouveau logiciel de standard (acquisition prioritaires des ordinateurs portables en 2024, déploiement des smartphones prévus en 2025, ces besoins reposant sur le budget du siège), donc action à reconduire en 2025
EVALUATION INTERNE	Bientraitance, sécurité et gestion des risques : Améliorer l'identification des situations génératrices de risques et les pratiques en place	Renforcer la communication sur le DUERP auprès des salariés	Réunion 1x/an	DRH DIRECTION DE POLE A5PP	Chefs de service Equipes MJPM	en continu	CR de réunion	En cours et à poursuivre	Le DUERP est en cours de refonte et a été travaillé en 2024 avec chaque chef de service, avec une actualisation par site. Dès que ces DUERP seront validés, la communication devra être réalisée auprès de chaque équipe

REFERENCE	POINTS A AMELIORER	DETAIL DES ACTIONS	MOYENS	PILOTAGE	AVEC QUI	QUAND	INDICATEUR	ETAT DE L'ACTION	OBSERVATION
EVALUATION INTERNE QUALITE ANALYSE INCIDENTS	Bienveillance, sécurité et gestion des risques : Améliorer la déclaration des incidents pour améliorer l'analyse et les mesures correctives à prendre.	Communiquer auprès des équipes sur les incidents. Soutenir la déclaration des événements indésirables grave auprès de la DDETS;	Réunion 1x/an unités	E.LADAME E.REINERT	Chefs de service Directeurs adjoints territoriaux	Réunion d'encadrement d'analyse des incidents Réunion une fois par an en réunion d'équipe avec les directeurs adjoints territoriaux pour la restitution	Analyse annuelle des incidents CR de réunions Nombre d'évènements déclarés à la DDETS	Réalisé et à poursuivre en continu	Revue annuelle des incidents réalisés avec des axes d'amélioration déterminés Communication réalisée dans les différentes équipes. Augmentation des signalements réalisés à la DDETS en 2024.
EVALUATION INTERNE	Bienveillance, sécurité et gestion des risques : Améliorer le repérage et le traitement des risques des personnes protégées	Identifier les situations complexes : cartographie des risques à développer dans le logiciel Evolution Intégrer la gestion des risques dans le projet de service Développer des outils de repérage des risques (grilles d'analyse,..)	Groupe de travail Associer Synergie pour le développement informatique	E REINERT	salariés du service SYNERGIE	2024 2025	Cartographie des risques développées dans le logiciel Evolution Procédure de gestion des risques établie et diffusée Projet de service	En cours et à poursuivre	Travaux en cours en 2024 avec Synergie pour le déploiement d'un module de cartographie des risques dans Evolution Déploiement de l'expérimentation du poste de coordonnateur de parcours complexe en 2024 : établissement d'une grille permettant d'identifier les situations complexes à risques et orientation de situations par les MJPM Le projet de service MJPM MAJ a été validé avec un <u>rappel des principes sur la gestion des risques</u>
EVALUATION INTERNE	Bienveillance, sécurité et gestion des risques : Améliorer le suivi réalisé par le service, favoriser le recul professionnel un positionnement bienveillant tenant compte de la complexité des situations, prendre en compte es RPS pour les MJPM	Mettre en place des groupes d'analyse par unité de manière pérenne	Budget du service	E.LADAME	C ROLLOT et service RH	En continu	GAPP mis en place	Réalisé et à poursuivre	Depuis 2022 des GAPP sont en place de manière récurrente, mais ne concerne qu'un groupe restreint de salariés. Le service a eu un budget dédié, mais sans qu'il ne soit pérenne. Le projet est d'établir pour 2025 un groupe de supervision ouvert, pour permettre à tous les salariés d'y prétendre.
EVALUATION INTERNE	Co gérer avec les personnes accompagnées : Améliorer l'information sur la sécurisation de la gestion des comptes de l'utilisateur	Compléter une procédure rappelant la séparation des rôles ordonnateur/payeur/comptable : différentes procédures comptables existent. Il convient de rédiger une procédure chapeau avec un logigramme représentant le circuit	groupe de travail	E.LADAME	E.REINERT Chef de service comptabilité des personnes protégées	2024	Procédure écrite et diffusée	2024	La procédure a été établie et diffusée

REFERENCE	POINTS A AMELIORER	DETAIL DES ACTIONS	MOYENS	PILOTAGE	AVEC QUI	QUAND	INDICATEUR	ETAT DE L'ACTION	OBSERVATION
EVALUATION INTERNE	Projet de service : Nouveau projet de service à réaliser en conformité a	Améliorer la méthode d'élaboration projet de service: associer salariés, administrateurs, personnes accompagnées. Respecter les critères attendus des RBPP.	groupe de travail	E.LADAME	Directeurs Adjoints Salariés du service Administrateurs Comité d'expression	FIN 2023	Projet de service réalisé CR des groupes de travail	Réalisé	Le projet de service MJPM MAJ a été finalisé en retard sur la programmation prévue. Des changements organisationnels importants ont conduit à temporiser afin de produire un projet plus conforme avec les orientations actuelles. Le projet de service a intégré des salariés, administrateurs et a été soumis à un comité d'expression. Un nouveau règlement intérieur du comité de pilotage du projet de service MJPM MAJ a été établi, intégrant salariés, administrateurs et personnes protégées, afin d'assurer le suivi et la révision du projet de service établi.
ANALYSE INCIDENTS 2023 QUALITE	Gestion des risques et des événements indésirables : Etendre la notion d'incidents vers celle d'évènements indésirables. Appropriation de la procédure es événements indésirables par l'ensemble des équipes, comme axe d'amélioration de la qualité du service rendu et meilleure gestion des RPS	Formation à proposer à l'ensemble des salariés sur les EI. Déploiement du module de signalement des EI sur le logiciel AGEVAL	Formations des salariés Logiciel AGEVAL Nouvelle organisation sur le traitement des EI Etablissement d'une procédure	Directeur général	Responsable qualité Direction ASPP	2024 1er trim 2025	Formations réalisées Logiciel en place et modules déployés Procédure réalisée Cellule de traitement des EI en place	En cours et à poursuivre	L'ensemble des salariés a été formé aux EI. Le logiciel est en cours de déploiement et les accès seront ouverts à l'ensemble des salariés en mars 2025. Le circuit de traitement a été défini. Une cellule de traitement des EI Grave est constituée. Des formations sur l'analyse des causes profondes sont programmées pour 2025.
ANALYSE INCIDENT 2023	Gestion des risques et des événements indésirables : Améliorer la gestion des incidents et des situations difficiles, limiter les RPS	Compte tenu de la recrudescence des situations de violence sur site et du besoin de former en continu des équipes soumises à du turn over : formation à proposer sur chaque site sur la gestion collective des incidents permettant la réalisation d'exercices incidents annuels	Budget des services ou plan de développement des compétence	E.LADAME	Service RH	2024	Formation réalisée Exercices incident en place	En cours	Visio réalisée avec organisme de formation en 2024. Attente d'un devis et de l'accord financier pour déployer la formation. Objectif à poursuivre en 2025
ANALYSE INCIDENT 2023	Gestion des risques et des événements indésirables : Améliorer l'information juge des tutelles dès lors que les incidents constituent des menaces	Les incidents doivent faire l'objet d'un signalement au tribunal dès lors qu'on passe à l'étape des menaces	Rapport et signalement	Chefs de service	salariés du service	2024 et en continu	Rapports de signalement	En cours et à poursuivre	Cet objectif s'il est déjà mis en œuvre doit être poursuivi pour plus de systématisation
ANALYSE INCIDENT 2023 QUALITE	Gestion des risques et des événements indésirables : Améliorer le suivi des suites données aux incidents, faciliter la déclaration et l'exploitation	Disposer d'un logiciel qualité adapté de déclaration et suivi des incidents	Budget du service	Directeur général	Responsable qualité Direction ASPP	2024- 2025	logiciel déployé	En cours et à poursuivre	Souscription au logiciel AGEVAL en 2024. Travail réalisé avec AGEVAL pour organiser la structuration des EI et le circuit. Le module sera ouvert en mars 2025.

REFERENCE	POINTS A AMELIORER	DETAIL DES ACTIONS	MOYENS	PILOTAGE	AVEC QUI	QUAND	INDICATEUR	ETAT DE L'ACTION	OBSERVATION
ANALYSE RECLAMATION 2023	Accueil et accessibilité : Améliorer le suivi des réclamations téléphoniques	Tracer les appels relevant d'une réclamation et les intégrer au suivi des réclamations.	Etiquette réclamation sur événement Intégrer l'évènement dans le tableau des réclamations	E.REINERT	Salariés du service	2024	Evolution du nombre d'évènements suivi en réclamations téléphoniques	En cours et à poursuivre	le logiciel Evolution ne permet pas facilement l'analyse des réclamations téléphoniques qui nécessiteraient un traitement trop lourd d'analyse, de catégorisation et de traitement. L'orientation a été définie finalement d'inciter les personnes réalisant une réclamation téléphonique de réaliser cette réclamation par tout support écrit en cas de grave insatisfaction. Il conviendra de voir également comment le module réclamation sera déployé dans AGEVAL et s'il peut aussi être un outil facilitant dans le traitement de la réclamation.
ANALYSE RECLAMATION 2023	Gestion des risques et des événements indésirables : Améliorer les délais de réponse aux réclamations	Améliorer le suivi des réclamations et les délais de réponse.	Suivi mensuel des listes de réclamation Entretien avec le salarié	E.REINERT E.LADAME	directeurs Adjoints Chefs de service	2024	réduction des délais de réponse supérieurs à 1 mois	En cours et à poursuivre	Une réponse d'attente est systématiquement envoyée dans les 8 jours de la réclamation. En 2024 certaines réclamations ont eu des délais de traitement supérieurs à un mois. Le suivi et l'organisation devront être renforcés en 2025 pour améliorer les délais de réponse, mais aussi pour améliorer l'analyse et la catégorisation des réclamations qui permettent ensuite de définir un plan d'actions.
QUALITE	Politique qualité et gestion des risques : Harmoniser et renforcer la politique qualité et gestion des risques dans les services	Déployer un poste de responsable qualité agissant en transversalité dans les services	Budget	Directeur général	Directions de pôles et services	2024	Responsable qualité en place Fiche de poste	Réalisé	Entrée en fonction d'une responsable qualité/gestion des risques en septembre 2024 Mission communiquée à l'ensemble des salariés de l'UDAF
QUALITE	Politique qualité et gestion des risques : Harmoniser et renforcer la politique qualité et gestion des risques dans les services	Mettre en place des instances qualité chargé de déployer la politique qualité gestion des risques dans les services	Comités de pilotage à constituer	E.LADAME	Salariés du pôle ASPP	2024	Comités de pilotage en place règlements intérieurs des comité de pilotage CR de réunion	Réalisé	Participation de la direction de pôle au comité de pilotage qualité /gestion des risques stratégique Constitution d'un COPIL qualité opérationnel ASPP avec a minima un référent de chaque équipe territoriale Coordinatrice qualité en place pour le pôle ASPP (avec fiche de mission) Réunion mensuelle de ces instances Règlements intérieurs établis
QUALITE	Politique qualité et gestion des risques : Revoir la base documentaire qualité	Revoir modèle des procédures, formaliser des indicateurs et des modalités de révision. Revoir progressivement les procédures en cours pour les mettre à jour. Améliorer la connaissance des procédures pour les salariés	Travail sur les procédures Constitution d'une base documentaire sous AGEVAL plus facilement accessible et identifiable que dans les communs.	Responsable qualité Direction de pôle	salariés du pôle ASPP	2024 et en continu	Etablissement d'une procédure des procédures Base documentaire de procédure à jour enregistrées dans AGEVAL.	En cours	Procédure des procédures réalisée et validée. Les nouvelles procédures sont réalisées sur le nouveau modèle. Progressivement les procédures en cours sont révisées et intégrées selon la nouvelle nomenclature. A poursuivre. Au 1er trim 2025 : les procédures du service seront intégrées dans AGEVAL