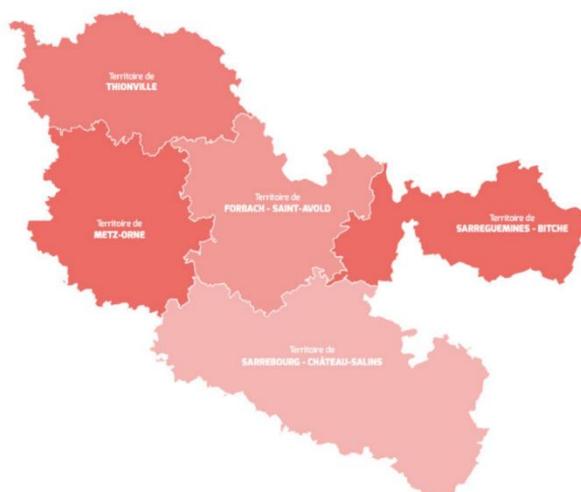


Rapport d'Activité 2024

MAESF



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



TABLE DES MATIERES

1. L'ACTIVITE EN 2024	3
A. Données générales.....	3
B. Evolution des maesf au cours des trois derniers exercices.....	3
2. L'AESF PAR TERRITOIRE	5
A. Les mesures mises en œuvre par territoire :.....	5
B. Origine des nouvelles mesures par territoire :.....	6
C. Origine des mesures renouvelées par territoire :	6
D. Origine des fins de mesures par territoires:.....	7
E. Répartition par territoire des enfants concernés par la mesure.....	8
3. LES BENEFICIAIRES DE L'AESF au 31/12/2024.....	9
A. Composition familiale.....	9
A. Nombre d'enfants au domicile.....	10
B. Age des enfants au 31/12/24	10
C. Situation des enfants au 31/12/2024.....	11
D. Revenus des ménages au 31/12/2024	11
E. Situation au regard du logement	13
4. MISE EN ŒUVRE DE L'AESF	14
A. Quelques données chiffrées.....	14
B. Les constats relevés par le service en 2024 dans l'exercice de l'AESF	14
5. LES FINS DE MESURE	16
6. LES RESULTATS DE L'ACTION	18
A. Le logement.....	18
B. Le budget.....	21
C. Le travail sur l'endettement :	23
D. La santé.....	24
E. L'ouverture des droits à ressources et démarches administratives	27
F. Les activités des enfants.....	29
7. LES FAITS MARQUANTS EN 2024.....	30
A. L'arrivée d'un nouveau directeur général.....	30
B. L'intégration du service comptabilité des personnes protégées au Pôle ASPP	30
C. Le renforcement de la politique qualité et gestion de risques	30
D. Le déploiement d'un comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées. 30	

E.	Les actions de promotion des métiers :	31
F.	Les groupes d'analyse de la pratique professionnelle	31
G.	Le logiciel metier	31
8.	LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES.....	33
A.	Les @teliers d'accompagnement au numérique	33
A.	Les ateliers d'accompagnement et de soutien à la parentalité	34
B.	Les enquêtes de satisfaction	34
C.	Les comités d'expression.....	34

PREAMBULE

L'accompagnement en économie sociale et familiale (AESF) est une mesure préventive qui s'inscrit dans l'éventail des aides à domicile proposées aux familles au titre de l'aide sociale à l'enfance (*article 20 de la loi 2007-2930 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance- Article L 222-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles*).

Objectifs du dispositif

La mesure d'accompagnement en économie sociale et familiale (MAESF) est une aide éducative dans le domaine de la gestion des ressources familiales afin de permettre aux parents de satisfaire aux conditions de vie de leurs enfants relatives au logement, à l'alimentation, à l'entretien du cadre de vie, à l'hygiène, à la santé, à leur scolarité et aux loisirs.

Contenu du dispositif

Cette mesure doit permettre aux parents d'assurer les conditions de vie de leurs enfants et viser un retour à l'autonomie en :

- Identifiant les raisons du dysfonctionnement budgétaire,
- Corrigeant ce ou ces dysfonctionnement(s),
- Assurant tous les postes budgétaires indispensables à l'entretien des enfants,
- Permettant l'accès aux droits et le rétablissement de la situation financière et administrative (Allocations, banques, organismes de crédit, créanciers, bailleurs...)
- S'impliquant dans une gestion prévisionnelle du budget familial.

Organisation du dispositif

Depuis le 1^{er} janvier 2024, les conditions d'exercice de l'AESF sont régies dans le cadre d'un CPOM. Le service peut se voir confier 90 MAESF mensuellement et se structure autour de 3 grandes orientations :

- Garantir la continuité de parcours du public
- Garantir la qualité de l'accompagnement proposé au public
- Assurer un pilotage fluide des dispositifs

1. L'ACTIVITE EN 2024

A. DONNEES GENERALES

Entrées dans le dispositif	49
Renouvellement de mesures	72
Sorties du dispositif	35
Nombre de mesures au 01/01/2024	77
Nombre de mesures au 31/12/2024	93
Nombre de dossiers mis en œuvre	126

En 2024, le service a accompagné **126 familles** (soit une diminution de 2.5% par rapport à 2023), ce qui a concouru à l'amélioration des conditions de vie **de 293 enfants**, soit 11 enfants de plus que l'an passé.

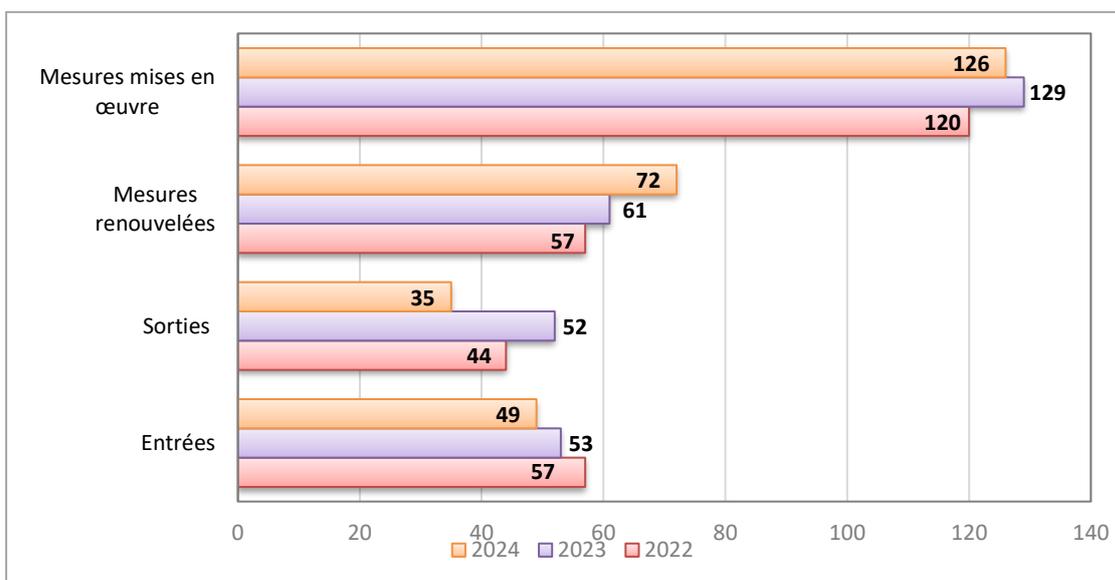
Au 31/12/2024, on dénombrait **93** mesures en cours contre 77 l'année précédente à la même date. C'est une augmentation très significative et surtout inédite.

En 2024, le niveau d'activité s'est accru et la dynamique enclenchée fin 2022 et poursuivie en 2023 s'est confirmée. Il a atteint le niveau maximal et l'a même dépassé comme en novembre 2024 par exemple avec 100 mesures.

Nous pouvons y voir le résultat direct ;

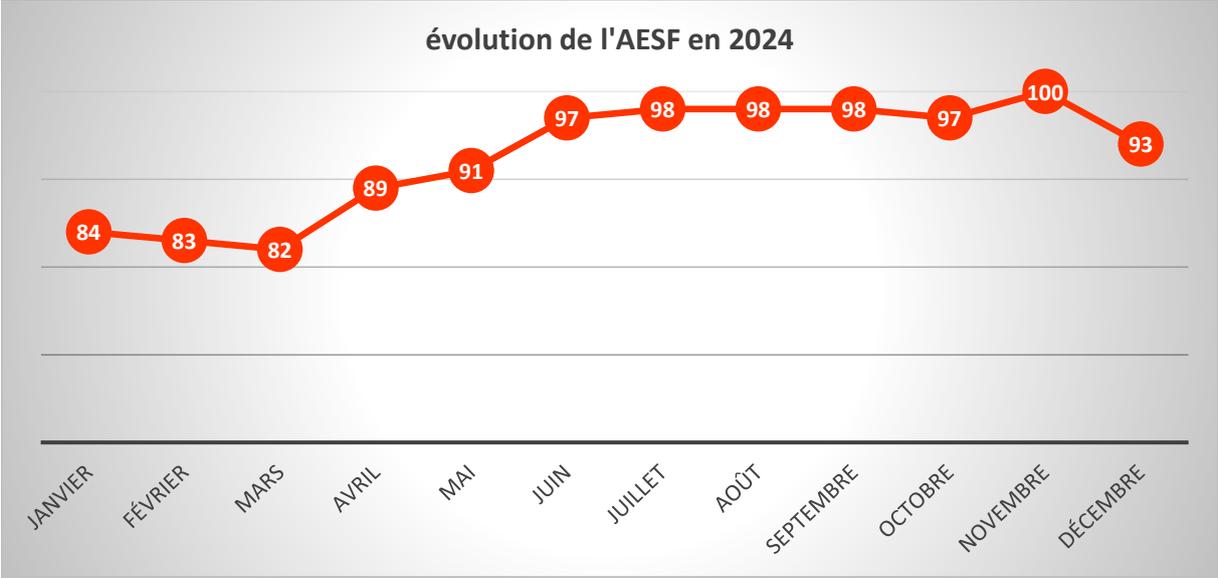
- Des travaux menés depuis plusieurs années avec les services du Conseil Départemental et son impulsion de pilotage,
- De l'implication des travailleurs sociaux de l'UDAF et du département et leur appropriation des nouveaux documents de saisine et d'évaluation de la mesure
- Et de l'augmentation de la durée maximale de l'AESF passée de 1 an (avec possibilité exceptionnelle d'extension à 18 mois) à 2 ans.

B. EVOLUTION DES MAESF AU COURS DES TROIS DERNIERS EXERCICES



L'année 2024 est directement impactée par la modification de la durée maximale de la mesure AESF avec une baisse importante du nombre de sorties passant de 52 mesures en 2023 à 35 mesures uniquement l'année dernière et une balance positive de 14 mesures en fin d'années. Les mesures renouvelées ont aussi augmenté significativement. Enfin, le nombre de mesures entrant dans le dispositif a baissé de 4 mesures en 2024.

Si nous avons accompagné moins de familles en 2024, pour autant l'augmentation de la durée de l'accompagnement a conduit à maintenir un niveau maximum d'activité en AESF au regard de la capacité fixée par le CPOM.

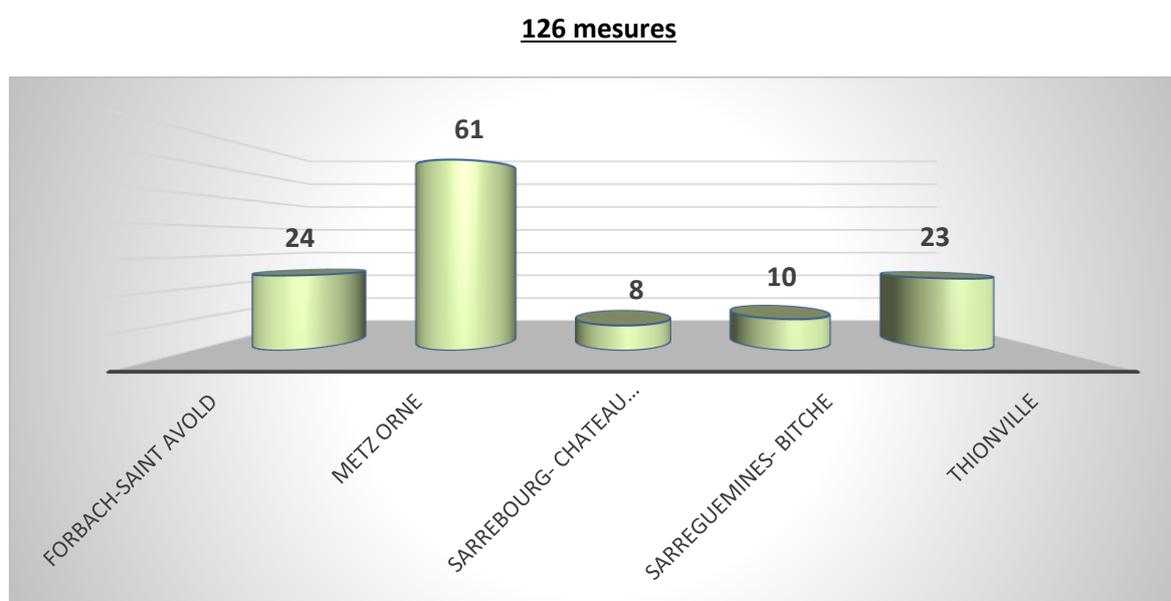


Graphique produit sur la base des chiffres enregistrés en fin de mois.

2. L'AESF PAR TERRITOIRE

Nous notons encore des disparités dans le recours à la mesure entre les différents territoires du département avec des tendances parfois inverse au regard de ce qui avait été constaté en 2023.

A. LES MESURES MISES EN ŒUVRE PAR TERRITOIRE :

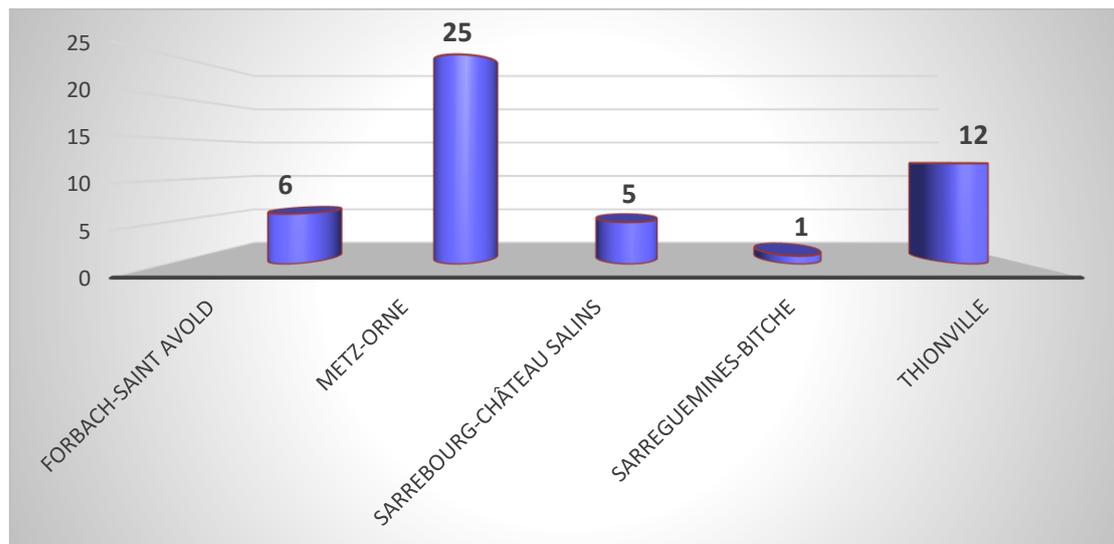


En 2023, nous avons constaté que l'ensemble des territoires présentait une activité en hausse sauf Thionville alors que, jusqu'à là, les territoires de Moselle Est étaient généralement en déficit de mesures d'une année sur l'autre.

Si le territoire thionvillois posait question en 2023 car sa dynamique allait à l'encontre de celle des autres territoires, la situation semble s'être stabilisée en 2024.

Nous pouvons nous questionner sur la faible volumétrie des mesures relevant du territoire de Sarreguemines Bitche.

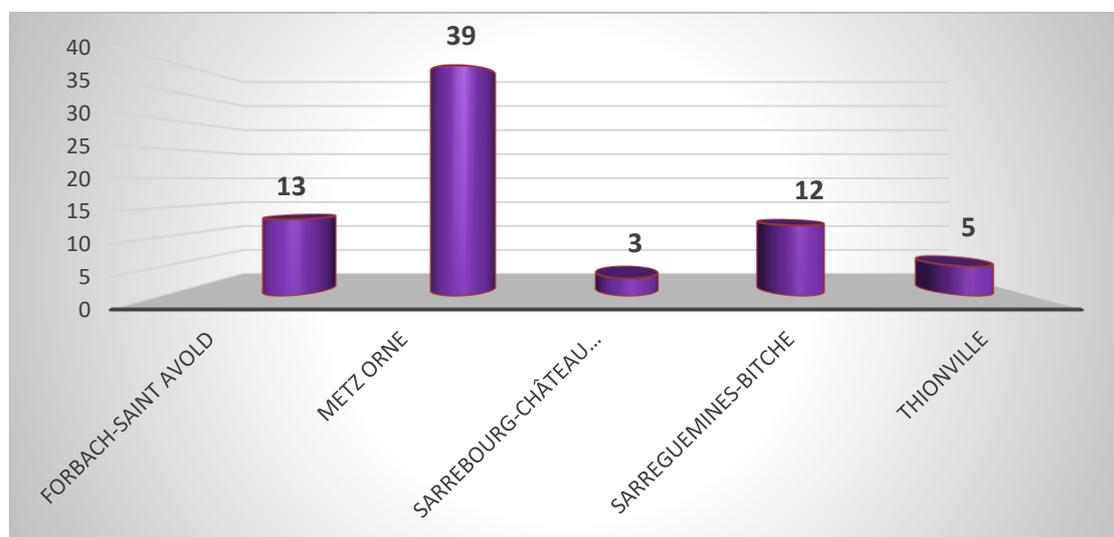
B. ORIGINE DES NOUVELLES MESURES PAR TERRITOIRE :



En 2024, le territoire de Metz Orne est toujours celui qui prescrit le plus de nouvelles mesures

En termes de nouvelles mesures, les territoires de Moselle Est, et notamment celui de SARREGUEMINES BITCHE, sont en recul par rapport à 2023. Il est à noter qu'une seule nouvelle mesure AESF a été sollicitée en 2024 sur ce territoire contre 7 en 2023, ce qui peut interroger au regard des difficultés socio-économiques de ce territoire.

C. ORIGINE DES MESURES RENOUVELEES PAR TERRITOIRE :

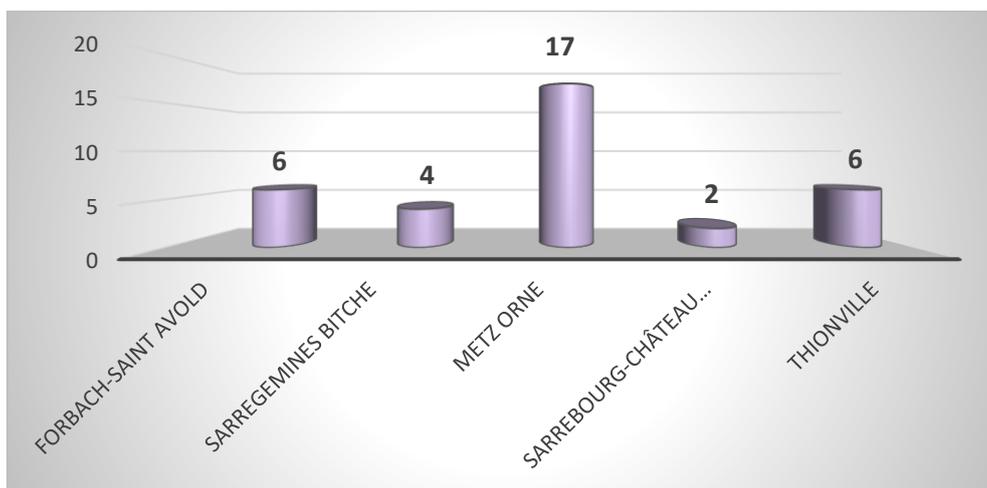


Davantage de mesures ont été renouvelées sur l'ensemble des territoires en 2024, c'est un constat logique liée au passage à une durée de 2 ans des mesures AESF. Nous pouvons noter que proportionnellement, c'est sur le territoire de SARREGUEMINES BITCHE que le nombre de mesures

renouvelés est le plus important, passant de 4 en 2023 à 12 en 2024. Le nombre de mesures sur ce territoire s’est maintenu en 2024 principalement grâce aux renouvellements, avec le risque

Le territoire de METZ Orne demeure le territoire le plus en termes de renouvellement, légitimement puisque les renouvellements s’appuient sur un stock de mesures important sur ce territoire.

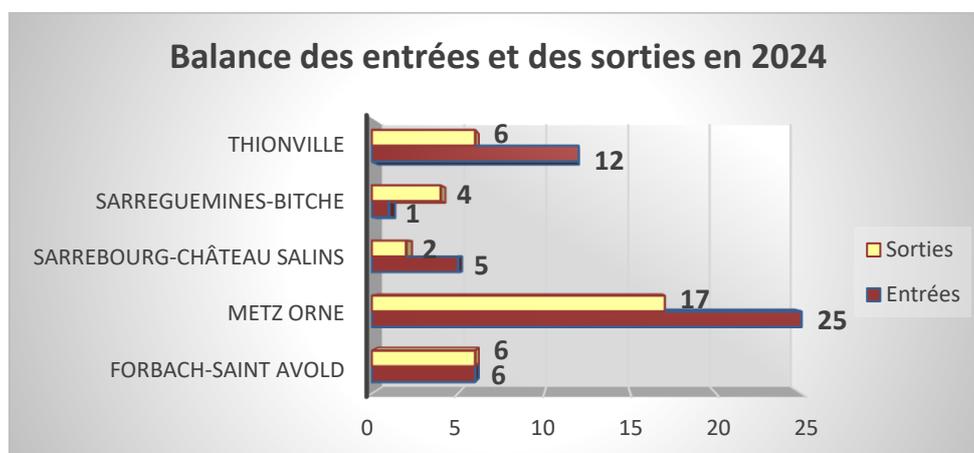
D. ORIGINE DES FINS DE MESURES PAR TERRITOIRES:



Le territoire de Metz Orne, sur lequel est concentré la majorité des mesures mises en œuvre, est légitimement celui où le nombre de mesures qui prennent fin est le plus important.

On constate une baisse sur l’ensemble des territoires des arrêts de mesure, la dynamique est identique que pour les renouvellements et liée la probablement aussi à l’augmentation de la durée maximale de MAESF.

Balance des entrées-sorties par territoire

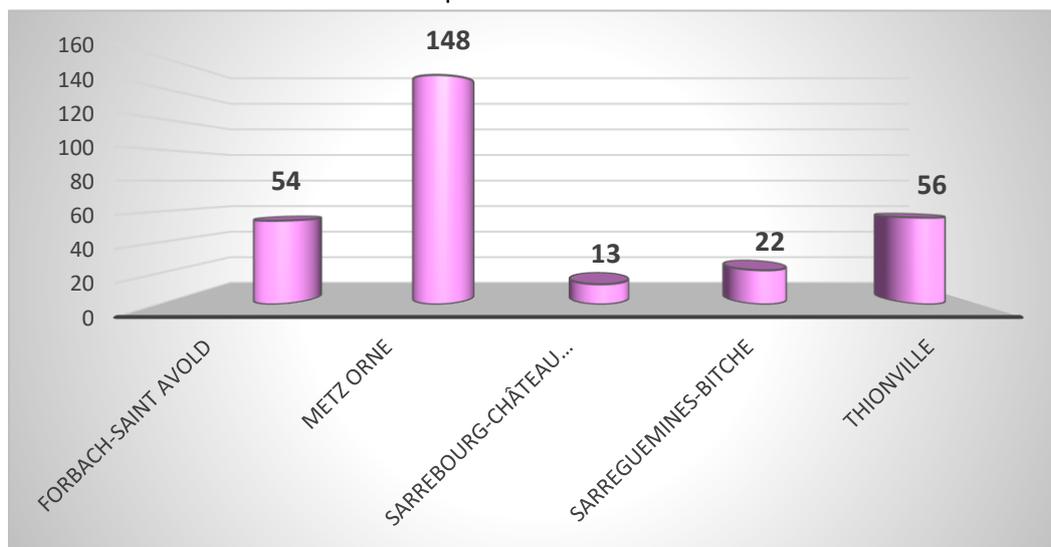


Nous assistons à trois phénomènes distincts en termes de balance d'activité par territoire :

- Les territoires de Thionville, Sarrebourg Château-Salins et Metz Orne ont une balance positives en 2024 avec nettement plus de nouvelles mesures que de sorties.
- Le territoire de et Forbach Saint-Avold a une balance neutre.
- Le territoire de Sarreguemines-Bitche a une balance négative et c'est le seul territoire dans cette situation.

E. REPARTITION PAR TERRITOIRE DES ENFANTS CONCERNES PAR LA MESURE

La MAESF a concerné 293 enfants répartis territorialement de la manière suivante :



En outre, nous pouvons affiner la typologie des familles suivies :

- Moyenne de 1.63 enfants par famille sur le territoire de Sarrebourg-Château-Salins
- Moyenne de 2.20 enfants par famille sur le territoire de Sarreguemines-Bitche
- Moyenne de 2.25 enfants par famille sur le territoire de Forbach-Saint-Avold
- Moyenne de 2.43 enfants par famille sur le territoire de Metz Orne
- Moyenne de 2.43 enfants par famille sur le territoire de Thionville

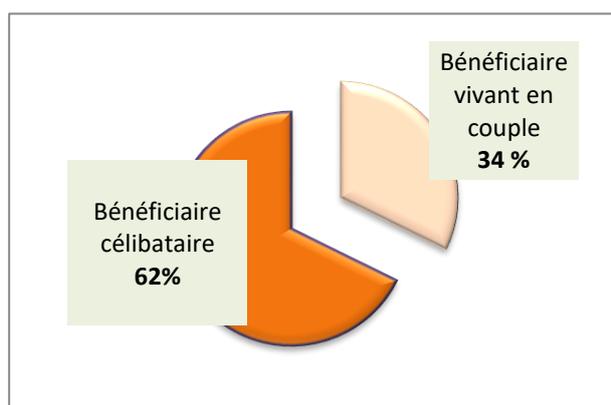
La majorité des mesures et donc la majorité des enfants impactés par l'accompagnement en AESF sont basés sur METZ ORNE, ce constat était déjà identique en 2023. Toutefois, il s'est amplifié en 2024 ou désormais plus d'un enfant sur 2 est originaire de cette zone géographique. Le nombre d'enfant par famille suivie est aussi en progression sur METZ ORNE mais aussi sur THIONVILLE, des territoires où il y a plus de zones urbaines.

3. LES BENEFCIAIRES DE L'AESF AU 31/12/2024

L'étude porte sur les 93 familles suivies par le service au 31 décembre 2024.

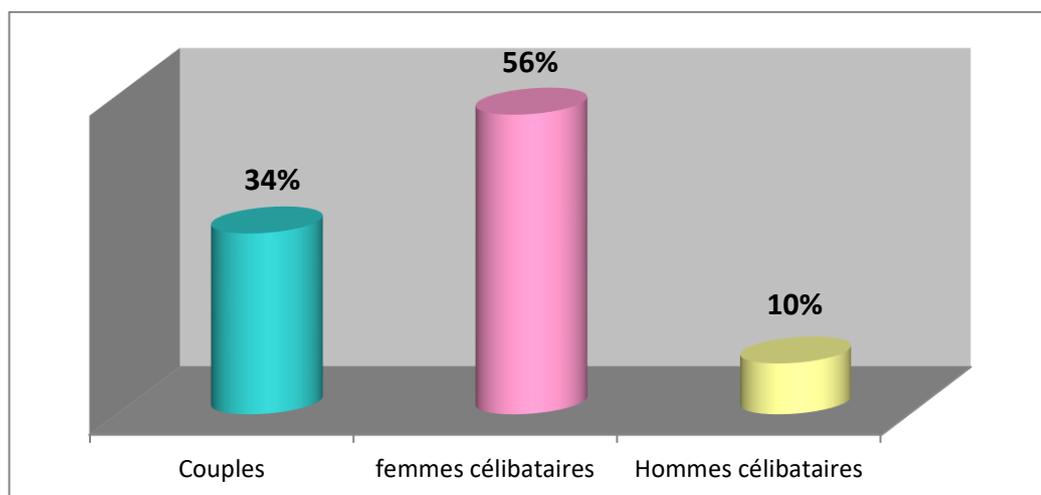
A. COMPOSITION FAMILIALE

Situation familiale	Nombre de bénéficiaires concernés
Bénéficiaire vivant en couple	31
Bénéficiaire célibataire	62
Total général	93



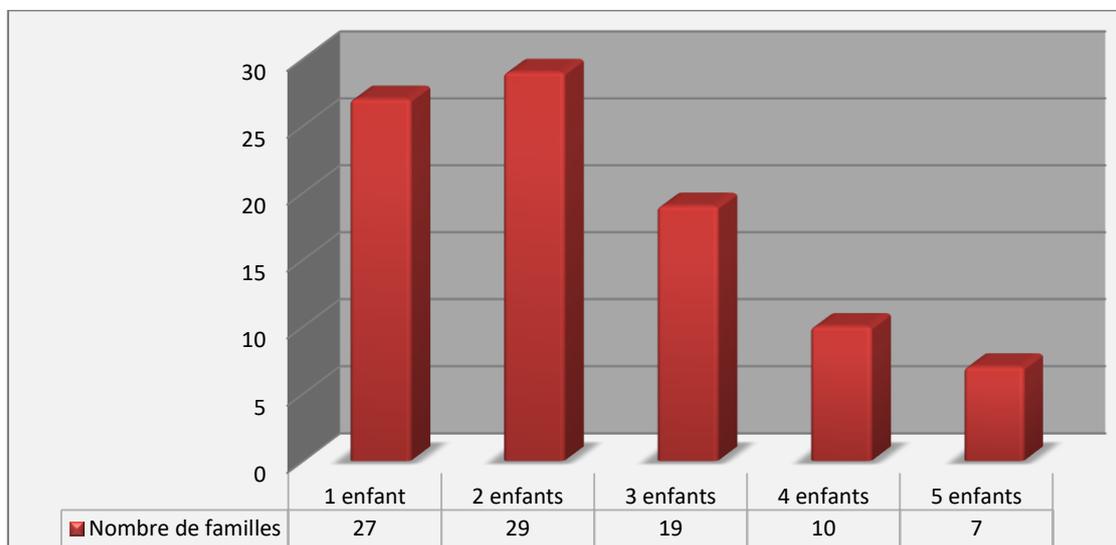
Depuis sa mise en place, la MAESF concerne majoritairement des familles monoparentales, lesquelles sont davantage fragilisées économiquement.

Entre 2023 et 2024, la répartition de la composition familiale s'est modifiée passant de 1/4 de couples à plus d'1/3 de couples suivies en AESF. La proportion des mères célibataires bénéficiant de l'AESF reste majoritaire même si cela s'est érodé au profit des personnes vivant en couple en 2024.



A. NOMBRE D'ENFANTS AU DOMICILE

Au 31/12/2024, l'AESF concernait 93 familles et 231 enfants.



60% des familles concernées par l'AESF ne comptent qu'un à deux enfants au domicile. En 2024, le nombre de familles avec 4 enfants ou plus a sensiblement augmenté passant 10 à 17 familles. Ce phénomène ne se retrouve en 2024 dans les autres catégories.

La MAESF n'étant pas conditionnée à la perception de prestations familiales, elle permet d'accompagner des parents qui par ailleurs ne pourraient pas relever de la Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial. L'AESF démontre ici son intérêt avec une vocation généraliste et universelle de par sa dé-corrélation des prestations sociales ou familiales, en permettant une entrée plus large dans le dispositif qui répond à un besoin des familles dans le département. Dans plus de 30 % des familles suivies en AESF, il n'y a qu'un seul enfant à charge et en leur sein, de nombreuses familles n'ont pas de prestations familiales pour ce dernier et de ce fait, elles ne pourraient être accompagnées en MJAGBF par exemple.

B. AGE DES ENFANTS AU 31/12/24

Tranche d'Age	NB	%
inf. à 2 ans	16	6,93
de 2 à 5 ans	50	21,65
de 6 à 10 ans	66	28,57
de 11 à 14 ans	44	19,05
de 15 à 17 ans	38	16,45
18 ans et +	17	7,36
TOTAL	231	100%

La part des enfants de 6 à 10 ans reste celle la plus représentée.

La moyenne d'âge des enfants des familles suivies dans le cadre de l'AESF 2024 est resté sensiblement la même qu'en 2023.

C. SITUATION DES ENFANTS AU 31/12/2024

Situation des enfants des familles suivies par le service au 31 décembre 2024 :

Situation au 31/12/24	En nombre	En pourcentage
AU FOYER NON SCOLARISE	23	10
ENSEIGNEMENT SPECIALISE	10	4
HORS FOYER	9	4
MATERNELLE ET PRIMAIRE	96	42
PLACE	10	4
ETUDES SUPERIEURES	8	3
SANS ACTIVITE	4	2
SECONDAIRE ET TECHNIQUE	70	30
EMPLOI	1	0
	231	100%

Les proportions restent identiques en 2024 que l'année précédente.

D. REVENUS DES MENAGES AU 31/12/2024

En valeurs brutes

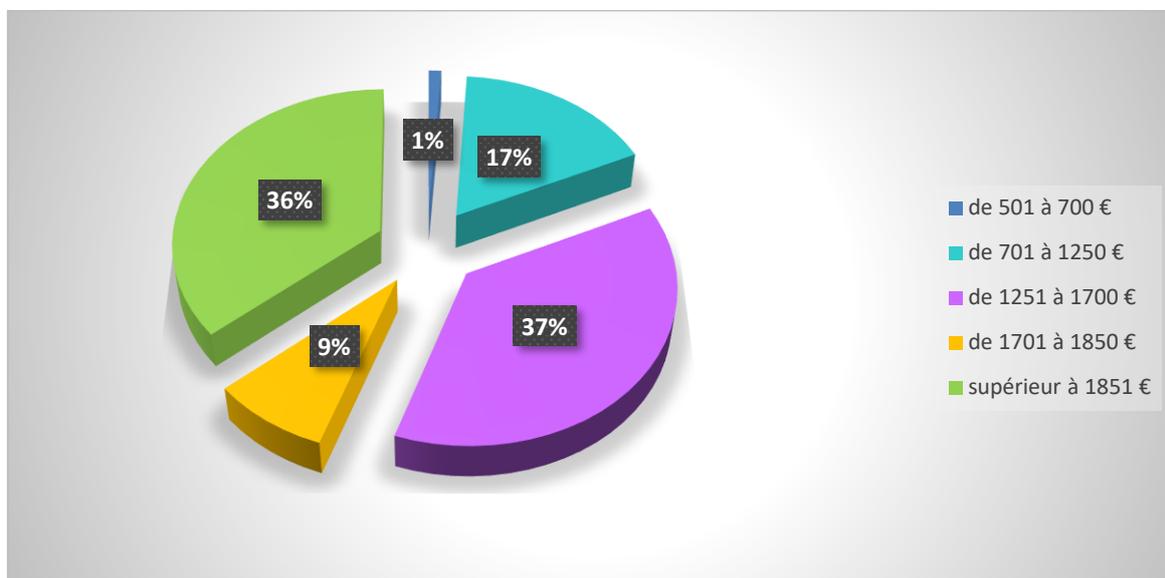
- 1 ménage a des ressources comprises entre 501 et 700 €,
- 16 ménages ont des ressources comprises entre 701 et 1250€,
- 35 ménages ont des ressources comprises entre 1251 et 1700 €
- 8 ménages ont des ressources comprises entre 1701 € et 1850 €,
- 34 ménages ont des ressources supérieures à 1851 €.

En 2024, la répartition des ménages en fonction de la situation financière a encore évolué avec une place de plus en plus prépondérante des foyers percevant plus de 1700 euros/mois dont notamment 34 ménages touchant plus de 1851 euros /mois soit plus d'un tiers des familles suivies sont dans la catégorie de revenus la plus haute que nous comptabilisons dans les statistiques. Inversement, il n'y a plus que 17 ménages en 2024 contre 22 en 2023 qui perçoivent moins de 1250 euros/mois

Nous constatons en 2022 et 2023, une augmentation des revenus des familles suivies, ce phénomène s'est encore amplifié en 2024.

L'inflation toujours importantes et le prix des produits de premières nécessité impactent directement le budget des ménages et précarisent des familles qui, jusqu'à la, ne sollicitaient pas d'aide dans la

gestion de leurs finances. L'impactent sur les enfants et leur nombre grandissant dans l'accompagnement AESF ne peut être décoléré de constat.

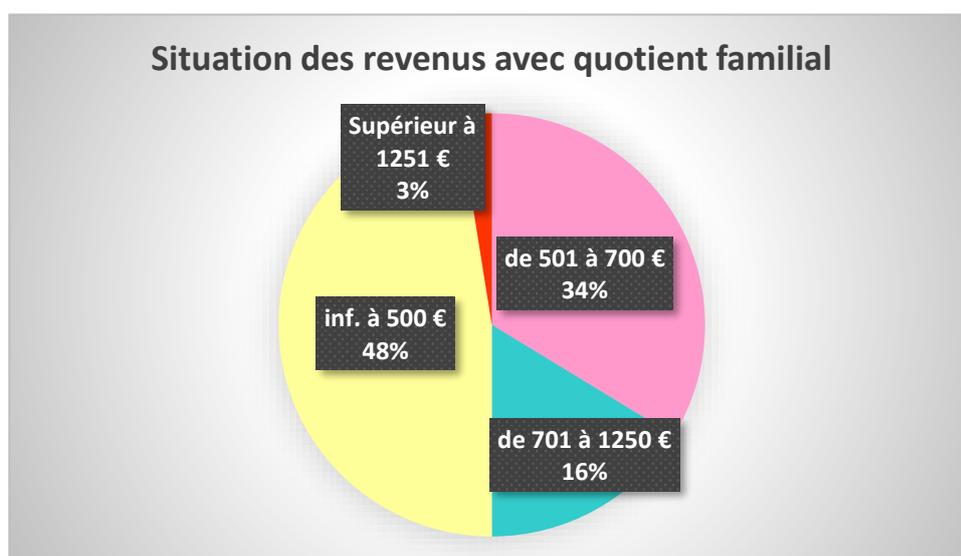


Toutefois, il convient aussi de mettre ces revenus en corrélation avec la composition familiale car les prestations sont plus importantes avec un nombre conséquent d'enfant à charge.

Situation des revenus après application du coefficient familial :

Si on compare les revenus perçus en valeur brute avec les revenus perçus après application du quotient familial, on constate que 48% des familles a un revenu inférieur à 500 € par mois, soit quasiment la même proportion que l'an passé (50 %).

Indépendamment des niveaux de revenus, l'augmentation du coût de la vie conduit à une diminution du reste à vivre et conduit à une tension supplémentaire sur le budget de ces familles déjà en dessous du seuil de pauvreté.

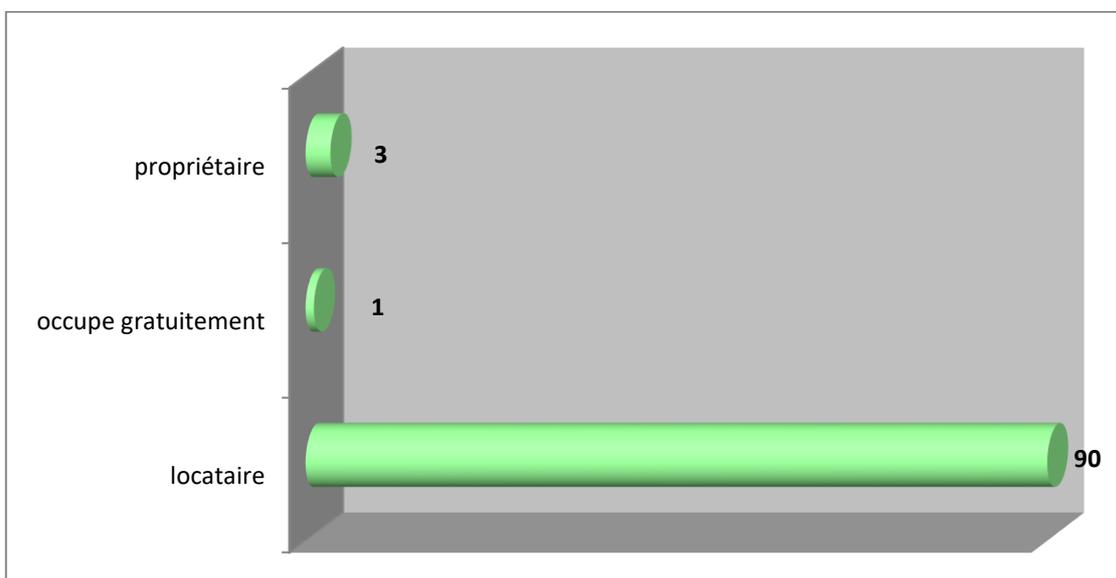


E. SITUATION AU REGARD DU LOGEMENT

Les familles accompagnées sont quasi toutes locataires de leur logement, 3 sont propriétaires et une occupante à titre gratuit.

A ce titre, elles sont majoritairement soumises aux droits et devoirs incombant aux locataires (souscription d'une assurance, règlement du loyer et des charges, respect des conditions de jouissance, obligation d'entretien du locataire, obligation de délivrance d'un logement décent pour le propriétaire...), ce qui guide une partie de l'intervention et des conseils donnés.

L'accompagnement des parents dans la préservation du toit et l'accompagnement au maintien des conditions de vie décentes des enfants par le logement et l'accès à l'énergie et aux fluides, constitue une part récurrente et importante du travail mené en MAESF, encore accentué en période d'inflation.



4. MISE EN ŒUVRE DE L'AESF

A. QUELQUES DONNEES CHIFFREES

- En 2024, **1 140 rencontres** ont été effectuées ou tentées soit 212 de plus que l'année précédente : **875 visites ont été réalisées à domicile, 5 entretiens de suivi se sont réalisés par téléphone** (modalité dérogatoire mise en œuvre du fait de de cumul de maladie (notamment Covid) pour les familles ou les salariés) pour assurer la continuité des accompagnements sans rupture.
260 visites au domicile n'ont pu être réalisées du fait de l'absence non signalée du bénéficiaire alors que les intervenants sociaux se sont déplacés au domicile.
En 2025, le projet est de déployer des messages par sms 24 heures avant la visites, pour limiter les oublis et inciter les personnes à informer de leur indisponibilité le cas échéant.
- Le service a produit **3001 courriers** et **204 demandes d'aides** ont été réalisées au profit des familles suivies. Ce dernier chiffre était 193 en 2023. **Cette donnée est stable et se retrouve en miroir de l'état de pauvreté de nombreuses familles accompagnées, et la nécessité des secours financiers pour tenter d'équilibrer les budgets.** Dans le contexte actuel, les aides (publiques et caritatives) s'inscrivent parfois comme des compléments de revenus obligatoires.
- Le service met en œuvre la gestion électronique des documents : l'ensemble des courriers reçus et des pièces nécessaires au suivi des personnes sont scannés et indexés dans le dossier informatique des bénéficiaires, **soit 1915 documents enregistrés en 2024, en augmentation de 19 % par rapport à 2023 qui était déjà en augmentation de 20 % par rapport à 2022.**
- Le pôle ASPP enregistre les incidents et les réclamations survenus en cours d'année avec ses bénéficiaires. **Aucun incident ni aucune réclamation n'ont été enregistrés en MAESF.**

B. LES CONSTATS RELEVES PAR LE SERVICE EN 2024 DANS L'EXERCICE DE L'AESF

Globalement, les constats réalisés en 2023 en MAESF et en MASP se confirment en 2024 dans différents domaines :

Concernant le service

- En 2024, le service a encore été confronté à des difficultés de recrutement et à des vacances de poste qui n'ont cependant pas nécessité des modalités d'intervention dérogatoires dans la prise en charge des mesures.
La baisse des mesures, le recours à un intervenant social mobile (intervenant sur la MASP, l'AESF ou la MJAGBF selon les besoins), et le recours à des heures supplémentaires ont permis de garantir la continuité de service sans dégradation de la qualité du service rendu.

- Cette année encore, le service a encore rencontré des difficultés dans le traitement de certains dossiers auprès de la CAF et de la préfecture (délais de réponse importants ou blocages et absence de référent identifié) ce qui a eu pour effet, de laisser certains bénéficiaires en rupture de ressources durant plusieurs mois.

Concernant l'exercice des mesures

- La précarisation des familles trouve son origine dans la faiblesse de leurs ressources, couplée à une augmentation des charges dans tous les postes de la vie courante. Les familles sont directement impactées par l'inflation qui se traduit par une hausse des prix des produits de consommation courante, mais également des loyers, des fournitures énergétiques et abonnements divers. Parfois et même si les bénéficiaires assurent une gestion stricte de leur budget, cela ne leur permet plus toujours d'atteindre l'équilibre financier et le recours aux aides est devenu incontournable. **Les efforts fournis par les familles en terme de gestion financière ne servent plus à dégager du pouvoir d'achat en faveur de la famille et des enfants, mais plutôt à compenser une augmentation constante des charges fixes**

Le service transmet de nombreuses demandes au Fonds de Solidarité pour le Logement afin de maintenir les fournitures énergétiques car les ménages ne parviennent pas à assurer le règlement des factures de gaz et d'électricité qui connaissent de fortes augmentations malgré la mise en place et l'ouverture des droits aux chèques énergies, et même si souvent les familles ont pris des mesures pour diminuer leur consommation.

De plus, malgré la révision à la hausse des différents plafonds de ressources et l'augmentation des barèmes d'aides maximales du FSL en 2024 ce soutien financier au paiement des factures d'énergie et d'eau reste souvent insuffisant compte tenu des augmentations pratiquées.

Ainsi, les intervenants sociaux sont amenés à faire une sensibilisation régulière sur les économies d'énergies et ils doivent également instruire d'autres demandes d'aides auprès d'organismes caritatifs divers et des CCAS pour que les ménages puissent honorer le règlement d'un reste à charge qui soit en corrélation avec leur capacité financière.

La situation n'est pas meilleure pour les ménages aux ressources sensiblement plus élevées, car l'impact de l'inflation n'est pas moindre pour eux et leur niveau de ressources leur restreint l'accès aux aides financières les laissant sans solutions.

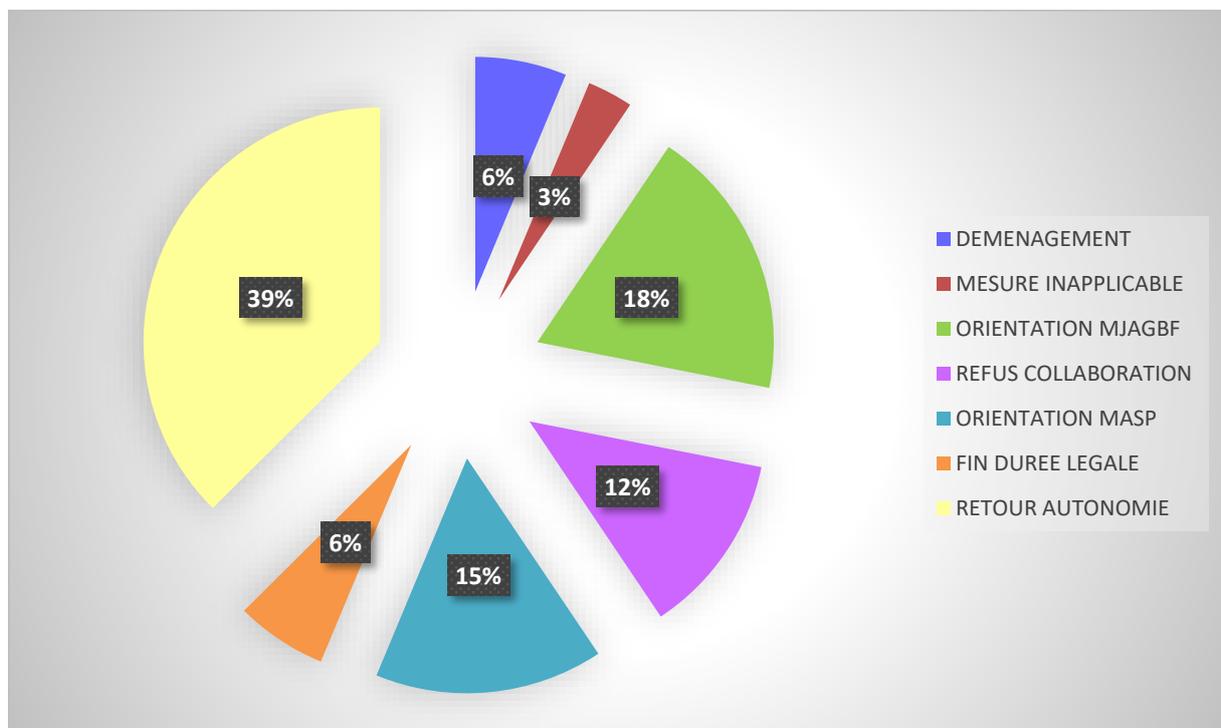
Le travail sur la gestion budgétaire devient davantage contraint dans ce contexte d'inflation qui limite les marges possibles. Ainsi, les notions de prévision, d'anticipation et de provision budgétaire qui permettent d'évaluer la capacité de gestion autonome sont encore plus difficiles à atteindre.

De la même façon, il peut être encore plus difficile d'encourager les parents à s'intéresser aux activités de loisirs de leurs enfants, s'ils sont parasités par des problématiques lourdes d'endettement et par l'augmentation du coût de la vie, alors même qu'il s'agit d'un axe fondamental pour l'évolution de leurs enfants. Cet axe de travail ne peut être abordé sereinement qu'une fois que la situation d'urgence est passée.

- L'accompagnement aux démarches administratives en ligne est également une préoccupation importante du service, et le temps d'accompagnement dédié à ce domaine d'intervention se trouve en augmentation. Les personnes accompagnées ne disposent pas toujours des équipements nécessaires ce qui amène le service à leur proposer de venir dans nos locaux pour pouvoir réaliser certaines démarches en ligne. La majorité dispose d'un smartphone qui peut s'avérer insuffisant pour certaines démarches. L'augmentation des compétences à la réalisation des démarches en ligne reste un objectif important mais complexe à mener car les niveaux de maîtrise des outils sont très variables. Le groupe projet à l'accompagnement au numérique du pôle ASPP à destination de l'ensemble des missions poursuit ses travaux afin de permettre une meilleure évaluation des compétences du public pour proposer des ateliers adaptés en interne ou en externe.
- Les normes RGPD auxquelles se réfèrent désormais l'ensemble des partenaires, bien que nécessaires créent parfois des difficultés dans l'intervention et ne permettent pas toujours d'obtenir les informations utiles à l'accompagnement. Les intervenants se trouvent parfois bloqués dans l'évolution de la situation. Un travail important de communication doit encore être mené pour pouvoir améliorer le travail en coordination avec certains organismes.

5. LES FINS DE MESURES

33 mesures ont pris fin en 2024, étant précisé que la durée moyenne des accompagnements a été de 19 mois contre 14 mois l'année précédente.



Analyse des fins de mesure :

- **Le taux de retour à l'autonomie est de 39 %.** Ce chiffre est en augmentation de 17 % en 2024 par rapport à 2023. Cette donnée est relativement importante car elle montre manifestement qu'un suivi plus long a un impact direct sur l'efficacité de la MAESF et un retour à une gestion saine et équilibré du budget familial.
- **Dans 33 % des situations,** la MAESF aura débouché sur une demande d'orientation vers une autre mesure plus adaptée (augmentation de 17 points par rapport à 2023) :
 - 18% vers une MJAGBF en 2024 alors que cela n'était que 10 % en 2023.
 - 15 % vers une MASP à l'issu de la MAESF alors que le chiffre était nul l'année passée.

Il est donc important de signaler qu'en 2024, l'orientation en fin de mesure vers la MJAGBF s'est encore accentué comme en 2023.

Ainsi, nous pouvons analyser que la durée de 2 ans semble appropriée : soit elle permet un arrêt de mesure avec une échéance positive, soit de mieux travailler les réorientations vers une mesure plus adaptée.

- Le refus de collaboration a baissé de 11 points en 2024.
Nous constatons que l'implication des familles dans la mesure et leur adhésion s'est nettement amélioré et c'est une tendance nouvelle. Nous pouvons y voir aussi un effet de l'allongement de la durée de la mesure qui permet aux familles de mieux en mesurer les bénéfices et y adhérer.
- Dans 6 % en 2024, la MAESF est arrivée au terme de sa durée légale, sans que le retour à l'autonomie soit considéré comme complètement acquis et sans pour autant que la situation relève d'une autre mesure. La chiffre reste faible et stable par rapport à 2023. La famille est alors réorientée vers l'assistante sociale de secteur.

6. LE RESULTAT DE L'ACTION

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

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

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

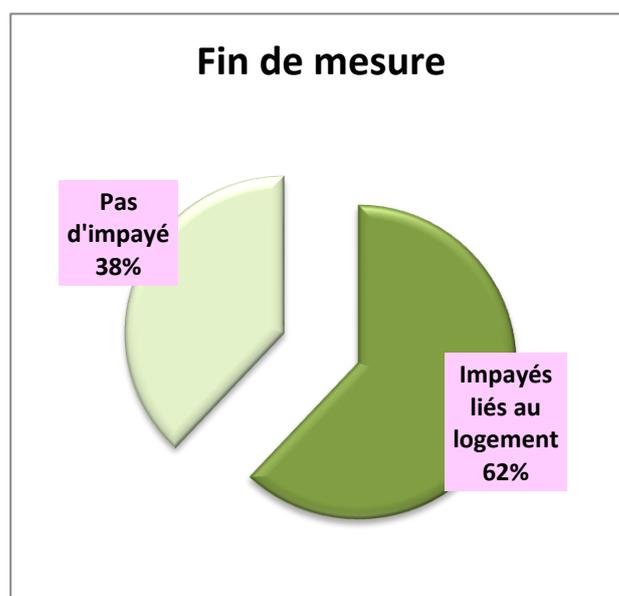
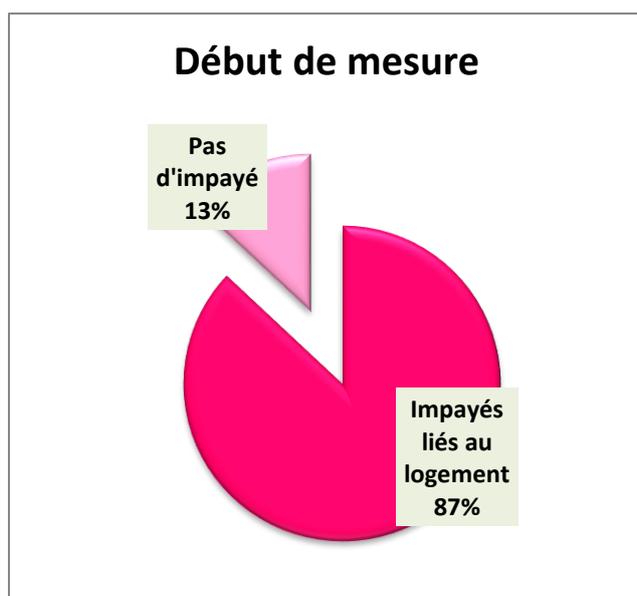
A. LE LOGEMENT

a) 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 (loyers, charges, factures d'énergie et fluides).

En début d'accompagnement, l'impayé lié au logement est présent 87 % des cas en 2024. Cette difficulté est presque systématique en début de mesure.

On note une amélioration de 25 points de la situation des bénéficiaires n'ayant plus d'impayés entre le début et la fin de mesure. Ceci démontre la tension existante liée tant à l'augmentation des loyers qu'aux coûts de l'énergie et fluides, et de plus grandes difficultés à les résorber totalement dans le temps de la mesure, d'autant plus dans une mesure sans gestion directe de ressources par le service.



Nous ajoutons qu'en début de mesure, un risque de résiliation de bail ou d'expulsion existe pour 38 % des familles pour causes d'impayés. **Cela représente un élément très insécurisant pour les enfants.** Le risque reste présent dans 25% des situations en fin d'accompagnement.

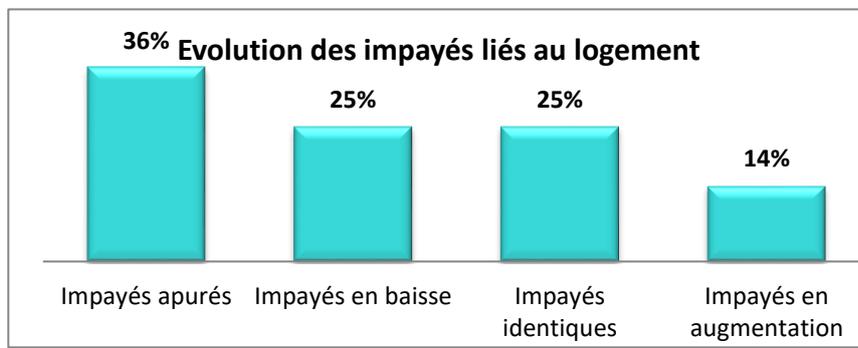
Les mesures prises pour éviter l'expulsion ont été de deux ordres, et notamment :

- Soit reprise de contact avec le propriétaire et proposition de plan d'apurement de l'impayé,
- Soit relogement volontaire.

Par ailleurs, même s'il reste un impayé lié au logement en fin de mesure, il importe d'étudier la manière dont l'endettement lié au logement s'est comporté suite à l'accompagnement réalisé.

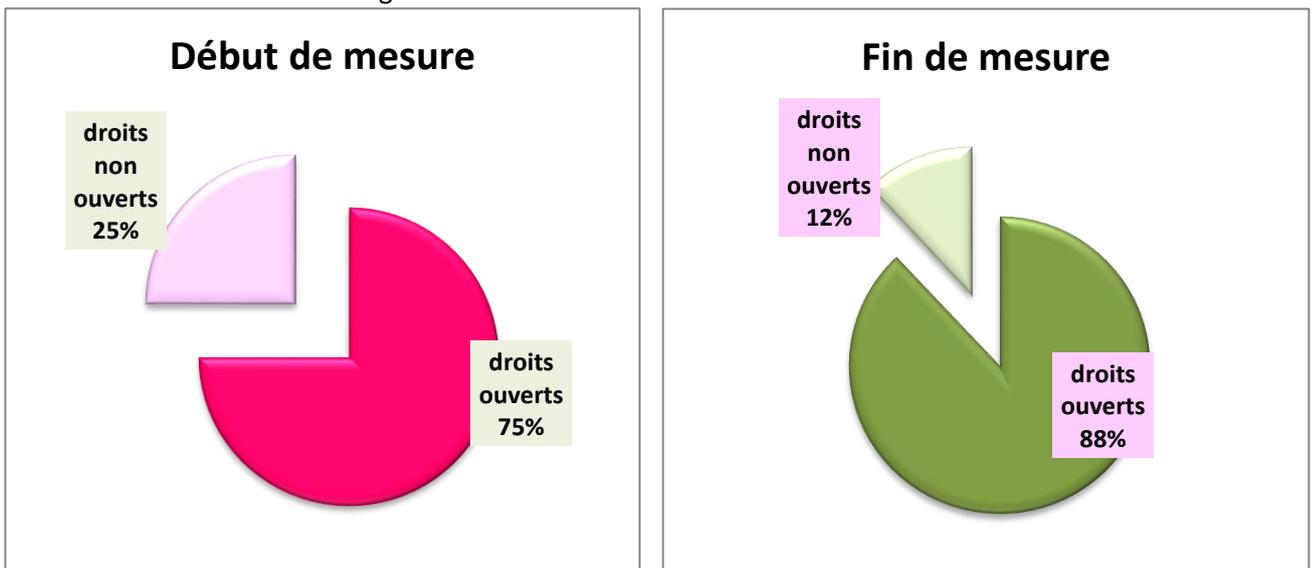
Le graphique ci-dessous porte donc uniquement sur les situations comportant un endettement lié au logement en début de mesure :

A la fin de l'accompagnement, 61 % des familles voyaient des impayés locatifs en baisse ou apurés.

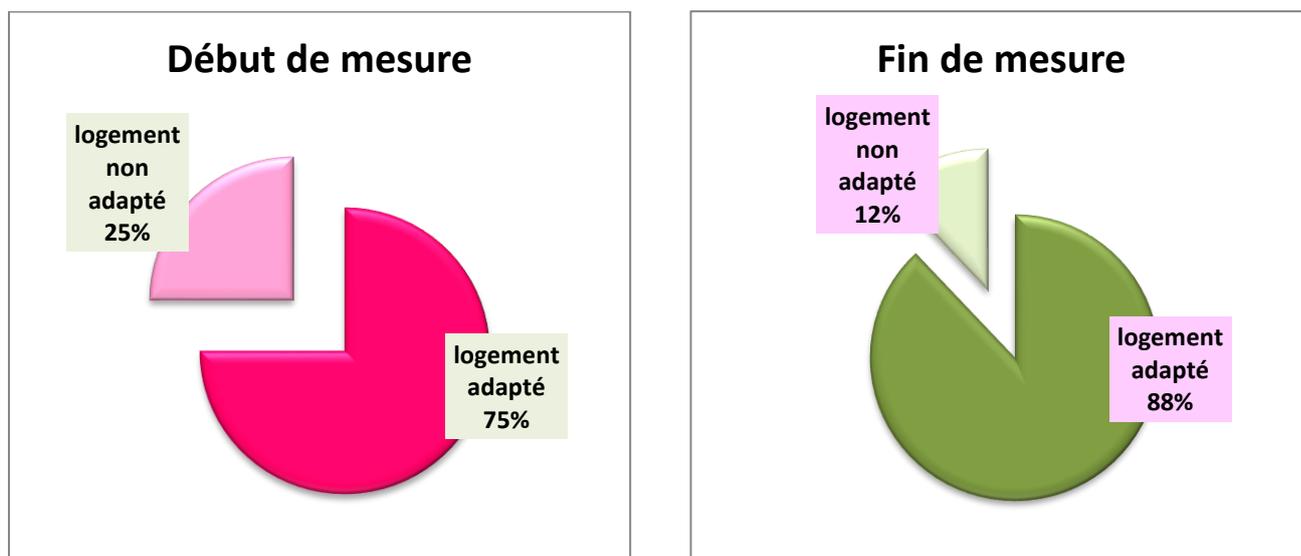


b) Ouverture des droits liés au logement

Un quart des familles n'a pas d'APL ou ALS au début de l'intervention. En fin d'intervention, presque 9 familles sur 10 ont des droits ouverts. Par contre, entre le début et la fin des mesures, on note donc une amélioration de 13 points de la situation des bénéficiaires de l'AESF cette année au regard de l'ouverture des droits liés au logement.



c) L'adaptation du logement



Dans les situations dans lesquelles le logement n'est pas adapté, les mesures prises ont été les suivantes:

- Les familles qui ont vu leur situation s'améliorer ont pu déménager,
- Pour les familles dans lesquelles la situation n'a pas évolué, soit nous nous heurtons au refus des personnes de déménager ou de modifier leurs critères de taille de logement voulu ou de zones géographiques de prospection, soit nous sommes confrontés à une limite liée au temps nécessaire pour retrouver un logement avec tension importante du logement sur le parc public

Les tensions existantes sur le logement conduisent à ce qu'en fin d'accompagnement 12 % familles vivent dans un logement non adapté en fin d'accompagnement, contre 23% l'an passé. Cette évolution est positive mais sera à surveiller en 2025 afin de confirmer cette tendance.

d) L'état du logement

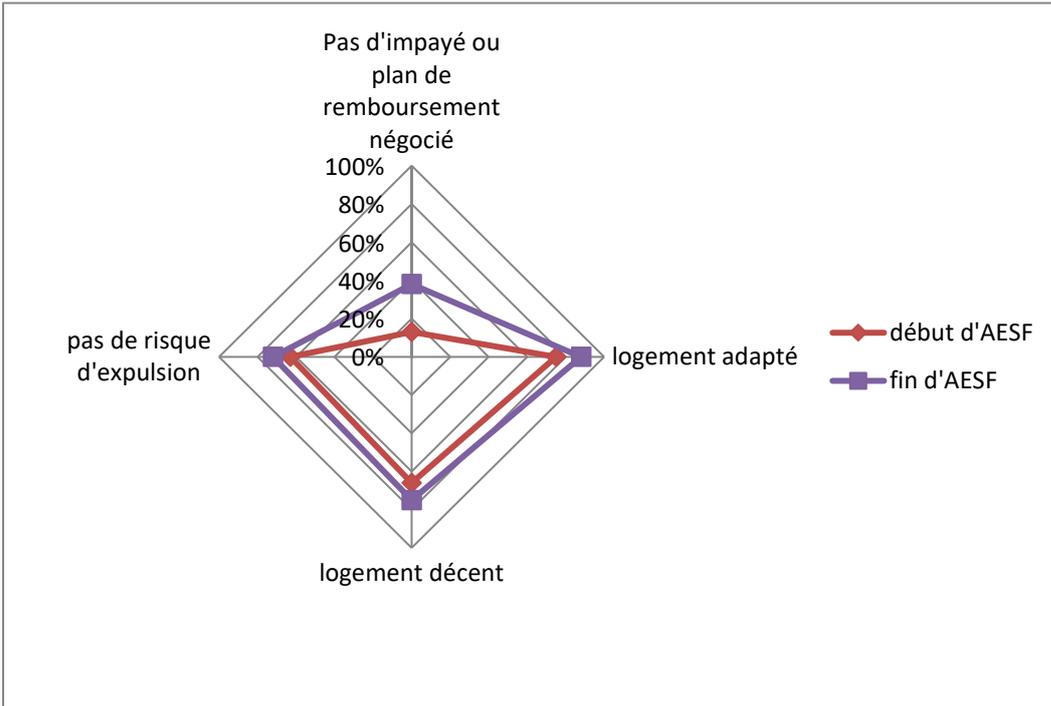
✚ Défaut d'entretien du propriétaire

- Dans 4 situations en 2024 (contre 5 en 2023), le logement n'était pas dans un état d'entretien décent du fait du propriétaire qui ne réalise pas les travaux requis. Cette problématique évolue peu dans le cadre des mesures AESF entre les 2 années.
- Compte tenu de l'impossibilité de trouver une solution avec le propriétaire, une demande de relogement a été faite dans ces 4 situations.

✚ Défaut d'entretien du bénéficiaire de l'AESF locataire:

- ✚ En début de mesure, 9 logements souffraient d'un manque d'entretien des familles locataires, ce chiffre était identique en 2023
- ✚ Dans cinq des situations, la famille a pu se remobiliser pour entretenir correctement son logement. Dans 2 situations, et même si le problème restait persistant, l'état du logement s'est amélioré suite aux conseils donnés et à la stimulation de l'intervenant social. Pour les autres situations, la mesure n'a pas eu d'impact.

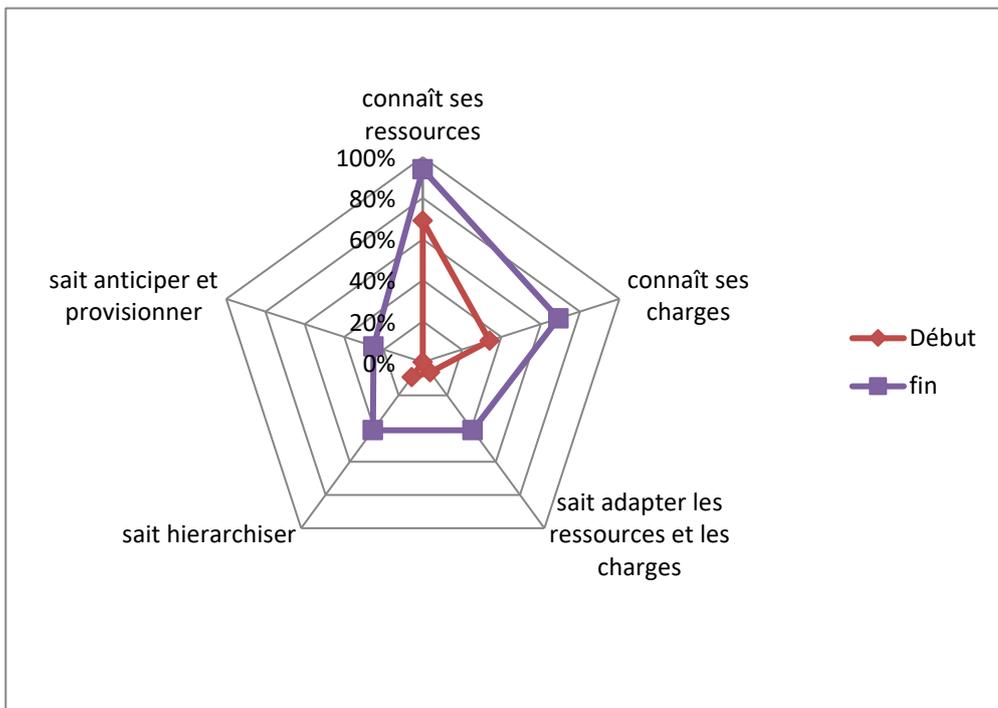
e) Evolution globale sur la question du logement



Le graphique ci-dessus montre clairement l'impact positif de la mesure sur le logement des familles, en terme de qualité de logement mais surtout face aux risques d'impayé et d'expulsion, l'AESF améliore et sécurise la situation des familles et donc des enfants suivis.

B. LE BUDGET

a) Amélioration du retour à l'autonomie : autonomie totale



L'autonomie budgétaire acquise en fin d'accompagnement, le travail sur l'identification des charges et des ressources représente les axes sur lesquels la mesure a eu le plus d'effet. Les bénéficiaires ont eu plus de difficulté dans l'anticipation et la hiérarchisation des dépenses.

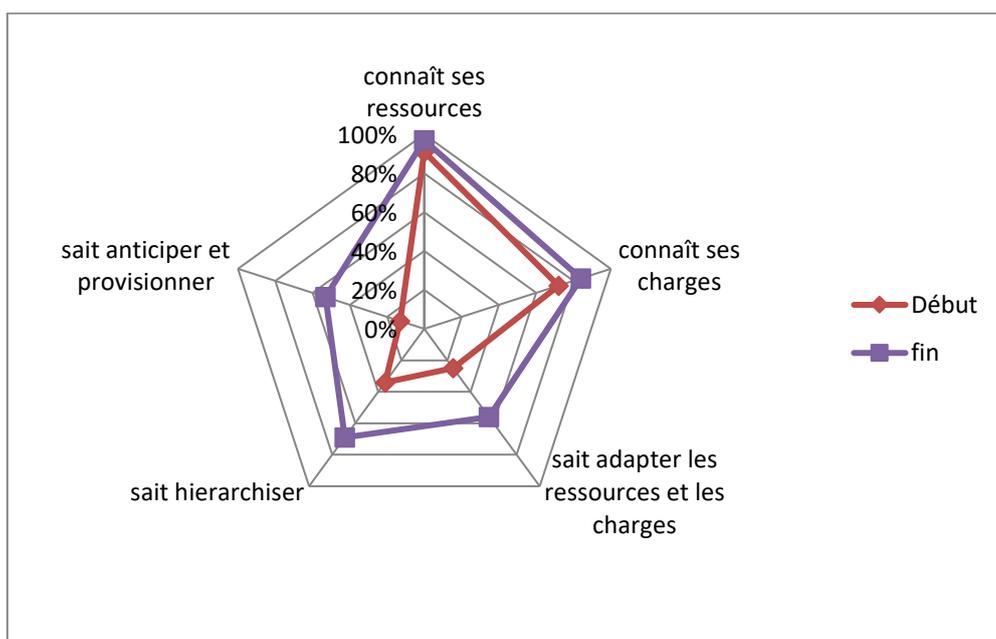
Nous avons remarqué que cette année encore les familles ont eu de plus grandes difficultés à adapter les charges à leurs ressources, ce qui peut se voir comme la conséquence directe des effets de l'inflation toujours importantes en 2024.

Comme pour le logement, entre début et fin de mesure, on constate une amélioration globale est importante sur tous les axes de l'apprentissage et de l'éducation budgétaire avec les familles.

b) Amélioration de l'autonomie budgétaire : l'autonomie partielle

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

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



Nous constatons que le travail d'anticipation des factures reste compliqué auprès des familles, elles ont toujours du souci à savoir lesquelles vont arriver et surtout quand. Par contre en 2024, la mesure semble avoir eu un impact plus important que les années précédentes sur la hiérarchisation des dépenses et des charges et la priorisation des postes budgétaires. Les familles méconnaissent encore trop souvent les caractéristiques de leur budget mais semblent mieux fixer les priorités lorsqu'elles se retrouvent face à des arbitrages.

L'AESF a une influence positive et permet aux parents de prendre des décisions financières plus responsables. Toutefois, la modicité des revenus et les faibles capacités budgétaires dégagées laissent peu de marge de manœuvre. Les ressources faibles ne peuvent que précariser les budgets et engendrer encore trop massivement une gestion à court terme des factures et des dépenses.

La gestion des frustrations est aussi à pointer : les budgets sont serrés mais les sollicitations financières des enfants et des pré-adolescents sont importantes, avec des choix parfois difficiles à porter pour les parents.

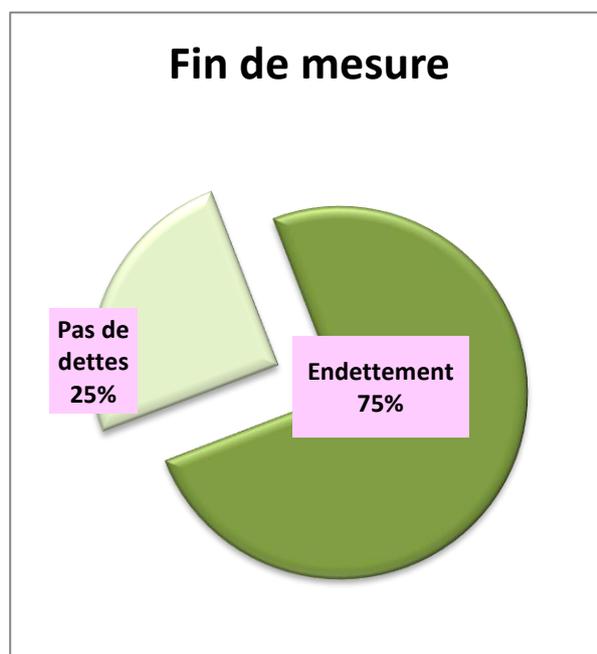
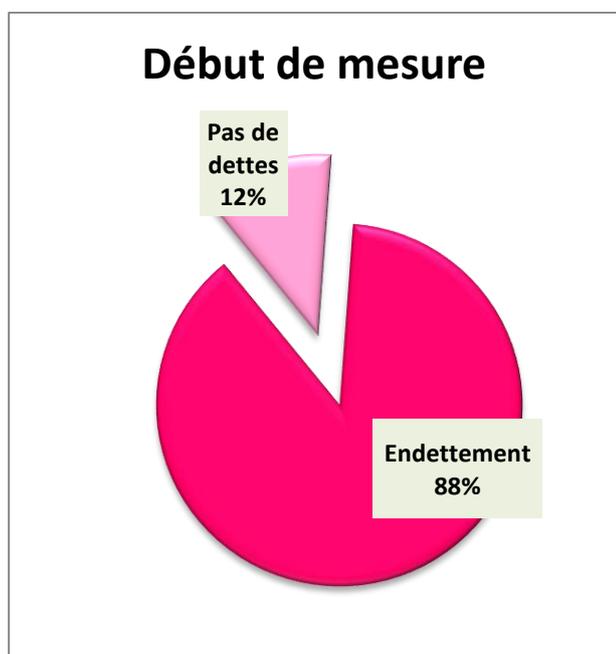
Il est également à préciser que 41 % des parents ont eu des difficultés à assurer les achats nécessaires à la scolarité de leurs enfants. Ce chiffre était identique en 2023. Cette difficulté demeure donc un souci conséquent dans le budget familial.

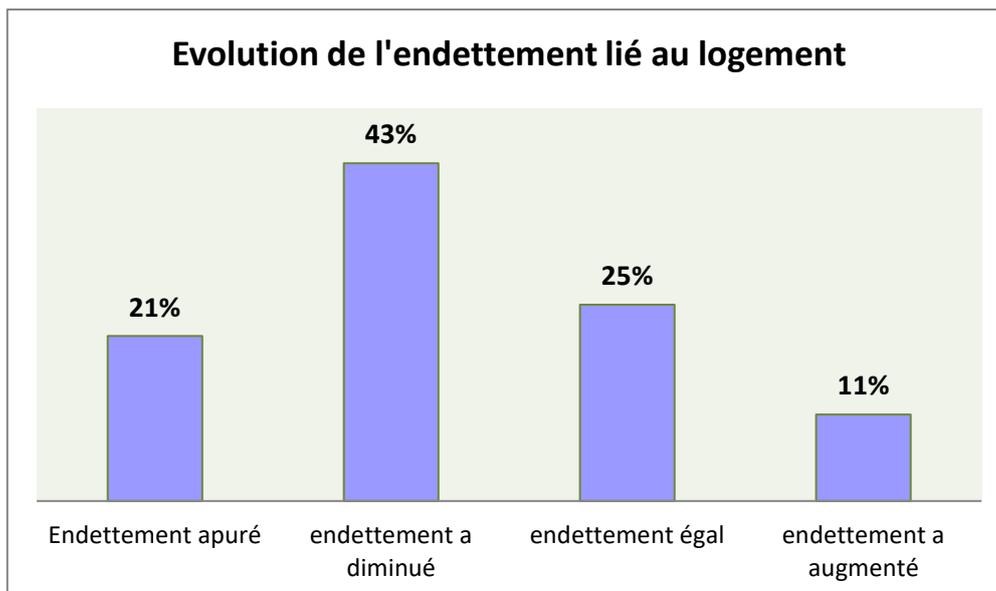
De même, au début de la mesure, le paiement de la cantine scolaire posait difficulté dans 13 % des familles suivies, et restait présent à hauteur de 6% en fin de mesure.

C. LE TRAVAIL SUR L'ENDETTEMENT :

Dans le temps de la mesure, la part des familles sans endettement passe de 12% à 25 %, ce qui constitue une belle progression dans le contexte actuel.

L'endettement peut avoir des origines diverses, comme la difficulté à faire face aux charges courantes avec un budget restreint ou le recours inapproprié aux crédits à la consommation, alors que nous voyons apparaître de nouveaux opérateurs aux modes de recouvrement agressif.





Le travail sur le désendettement a été efficace, avec une amélioration de 13 points entre le début et la fin de la mesure.

Mais il devient de plus en plus compliqué de solder complètement les dettes, même avec un allongement de la mesure à 2 ans.

Des actions nombreuses sont réalisées par les bénéficiaires, conseillés par les travailleurs sociaux de l'AESF, conduisant à la mise en œuvre de solutions visant la réduction de l'endettement.

Actions menées pour résoudre l'endettement :

- ✚ Dans **11%** des cas, un dossier de surendettement a été déposé ayant conduit soit à un plan de remboursement, soit à un moratoire qui stabilise la situation d'endettement dans l'attente d'une évolution positive de la situation familiale au regard des ressources.
- ✚ Dans **7%** des situations, le dossier de surendettement a été orienté en procédure de rétablissement personnel.
- ✚ Dans **50 %** des situations, un plan amiable de remboursement a été mise à l'œuvre
- ✚ Dans **32%** des situations, les bénéficiaires n'ont pas pris de mesures spécifiques pour résorber leurs dettes.

On peut remarquer que 18% des personnes endettées ont eu un recours inapproprié aux crédits à la consommation.

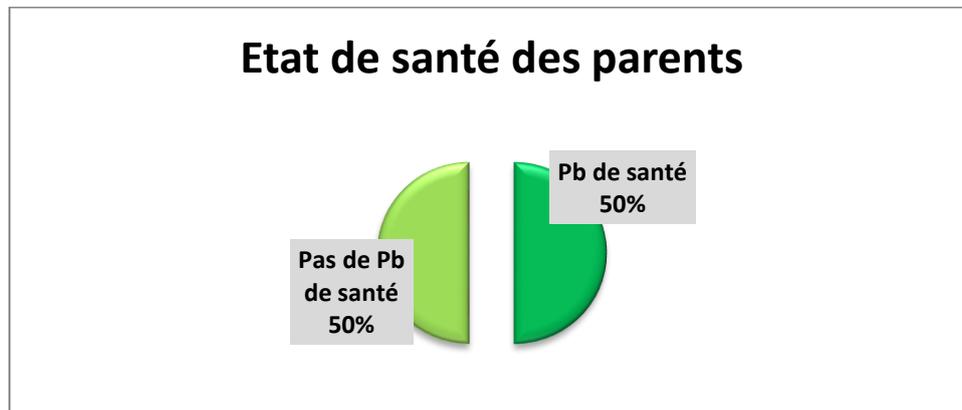
D. LA SANTE

a) Situation de santé des parents

Il n'est pas présenté de comparatif sur l'évolution de l'état de santé des bénéficiaires, dans la mesure où la durée de l'accompagnement en AESF (même sur 2 ans désormais) ne peut permettre une évolution significative de l'état de santé des parents.

Le plus important reste que les personnes composant la famille fassent l'objet d'une prise en charge médicale adaptée.

Il faut constater que les problèmes de santé des parents sont prégnants et peuvent parfois être des freins conséquents dans l'accompagnement. En 2024, nous constatons que la moitié des parents suivis dans le cadre de la MAESF ont un problème de santé, **soit une augmentation de 14 points par rapport à 2023.**



Si l'on se recentre sur les parents ayant un problème de santé, les problématiques les plus souvent catégorisées sont les troubles moteurs et les maladies chroniques-

Il y a peu d'évolution positive sur ce type de problématiques médicales. Les parents doivent composer avec leurs symptômes et leurs barrières, les travailleurs sociaux AESF également dans leur travail d'accompagnement budgétaire. Se rendre à un rendez-vous auprès d'une administration, d'une banque, est parfois très complexe. Les professionnels de l'UDAF se mobilisent régulièrement pour accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches auprès des administrations, banques...

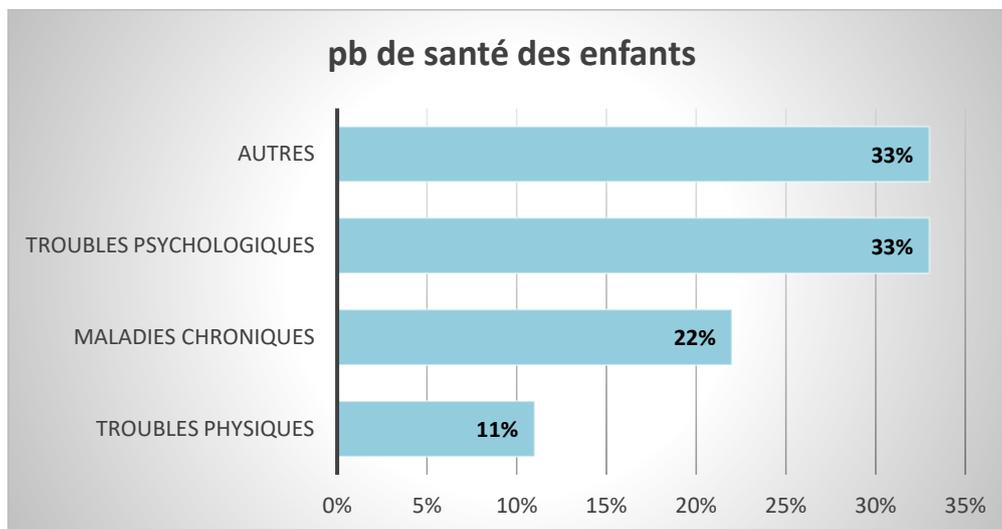
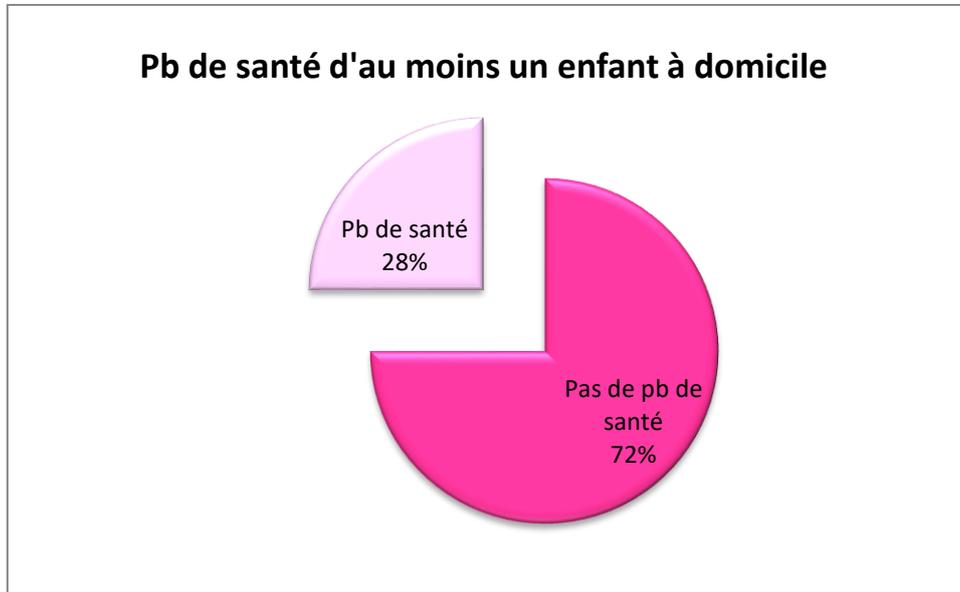
En 2024, le CPOM prévoit que ce type de rendez-vous soit comptabilisé dans les rencontres régulières avec le public. Cette évolution permet de mettre en adéquation les pratiques professionnelles de terrains avec les difficultés et besoins des bénéficiaires.

-Prise en charge du problème de santé en fin de mesure :

- ✚ Toutes les personnes souffrant d'une maladie chronique bénéficient d'un suivi médical effectif et adapté en fin d'accompagnement, auprès de leur médecin généraliste ou spécialiste.
- ✚ 2 personnes souffrant de troubles moteurs ne bénéficient toujours pas d'un accompagnement par un spécialiste.
- ✚ Plus généralement, 2 parents ayant un problème de santé restaient en fin d'accompagnement sans prise en charge médicale adaptée.

b) Situation de santé des enfants

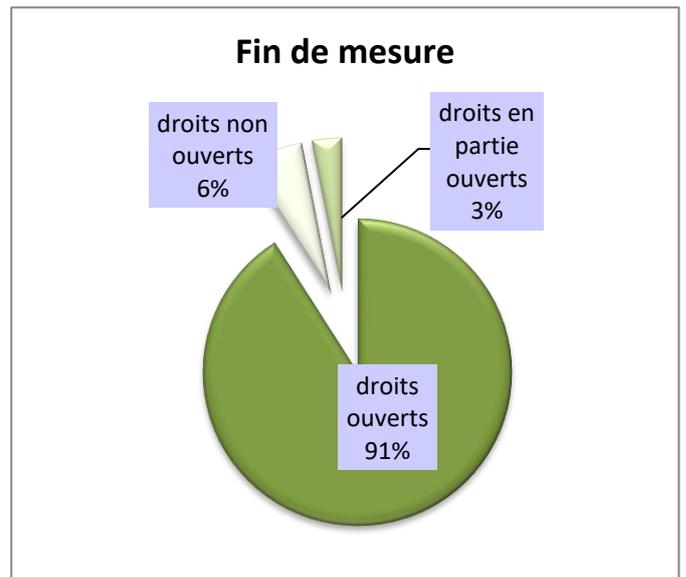
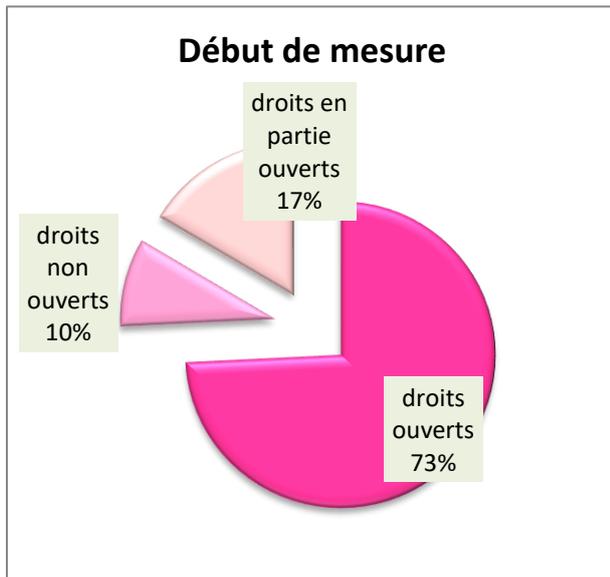
Dans 28 % des familles suivies en 2023 (contre 34 % en 2023), au moins l'un des enfants de la fratrie souffre d'un problème de santé nécessitant un suivi spécifique.



- Tous les enfants concernés par un problème de santé ont un suivi médical adapté.
- En 2024, on note une augmentation massive des troubles psychologiques et physiques par rapport à 2023.

Ce constat sera à surveiller en 2025.

c) L'ouverture des droits santé

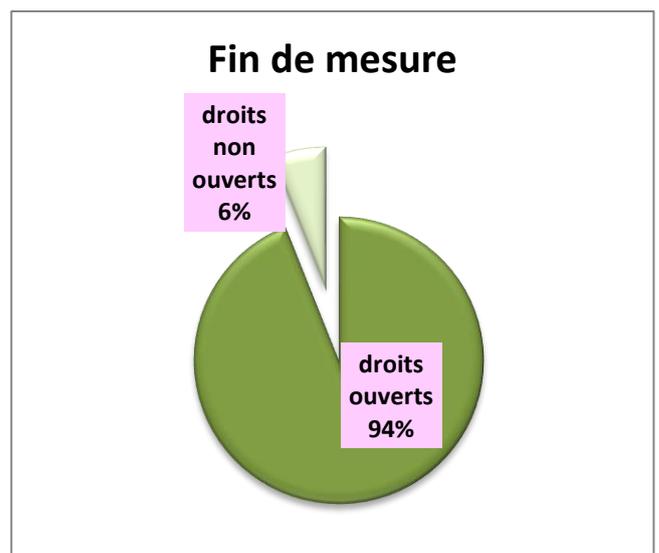
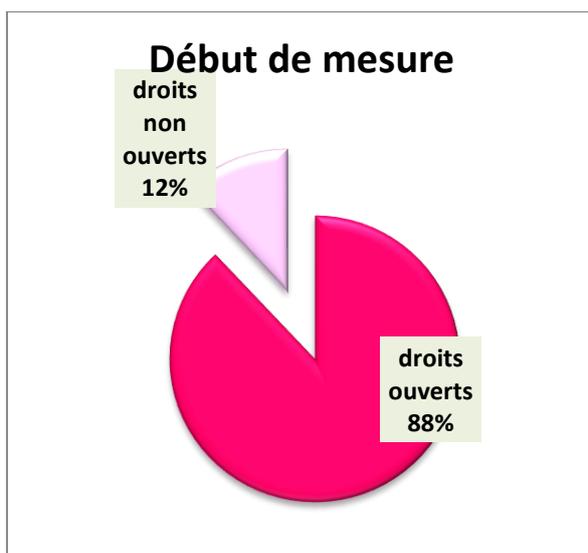


La MAESF a permis l'amélioration de l'ouverture des droits santé pour les membres de la famille avec 91 % des situations couvertes en fin de mesure. Cela représente une progression de 14 points entre le début et la fin de l'intervention.

E. L'OUVERTURE DES DROITS A RESSOURCES ET DEMARCHES ADMINISTRATIVES

a) Ouverture des droits :

On note une légère amélioration sur la question de l'ouverture des droits administratifs entre le début et la fin de la mesure, pour atteindre un taux de couverture de **94 %** en fin de mesure.

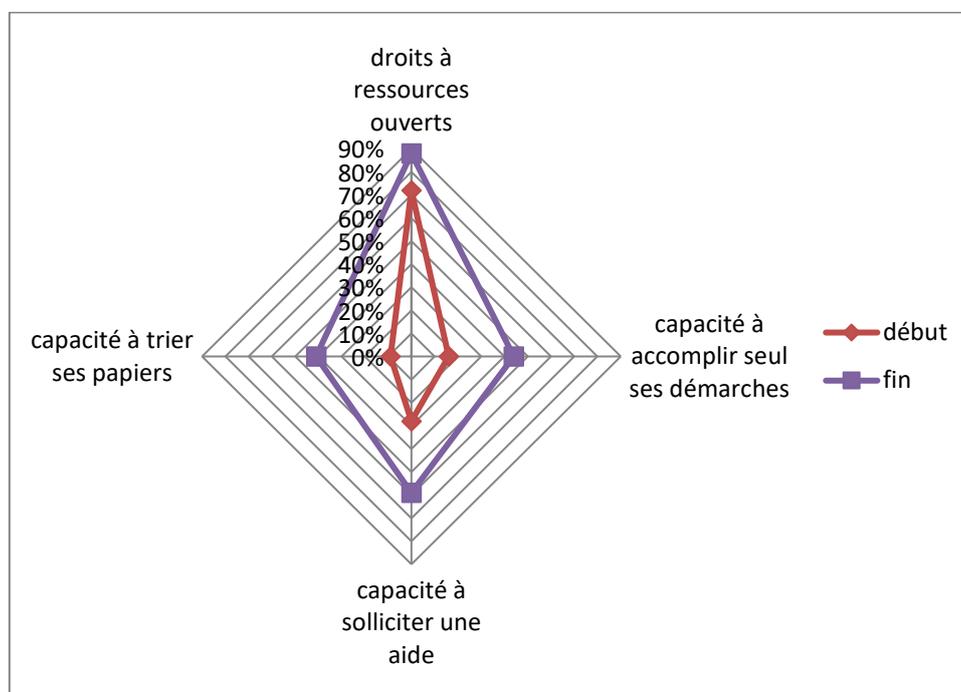


b) Evolution du retour à l'autonomie concernant la réalisation des démarches administratives

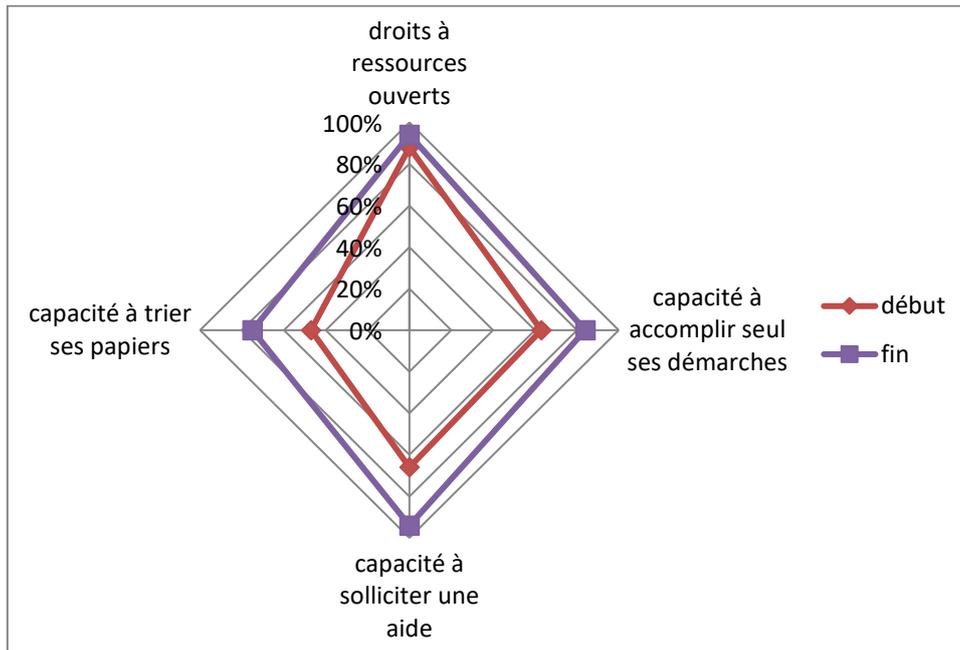
En 2024, dans le cadre des démarches administratives, on peut observer une amélioration sur l'ensemble des indicateurs, du tri des documents à la capacité de solliciter une aide pour remplir un formulaire.

On peut observer d'une année sur l'autre un « plafond de verre » que les personnes suivies n'arrivent pas à dépasser. Les démarches administratives restent un obstacle pour les parents liés à un faible niveau de scolarisation, des tâches de plus en plus complexes et dématérialisées, un manque de rigueur ou à des problématiques médicales qui freinent leurs efforts.

Retour à l'autonomie totale



Retour à l'autonomie partielle



F. LES ACTIVITES DES ENFANTS

En début de mesure, 16 % des enfants participaient à des activités de loisirs extra-scolaires. Cette proportion augmente à hauteur de 34% en fin d'accompagnement. On observe donc un doublement de ce chiffre sur la durée de la mesure ce qui est un résultat très satisfaisant et surtout de plus en plus conséquent d'année en année.

7. LES FAITS MARQUANTS EN 2024

A. L'ARRIVEE D'UN NOUVEAU DIRECTEUR GENERAL

En février 2024, François Menaucourt, **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'INTEGRATION DU SERVICE COMPTABILITE DES PERSONNES PROTEGEES AU POLE 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 délégués aux prestations familiales, 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 QUALITE 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 DEPLOIEMENT D'UN COMITE ETHIQUE, BIENTRAITANCE ET DROITS DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

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.

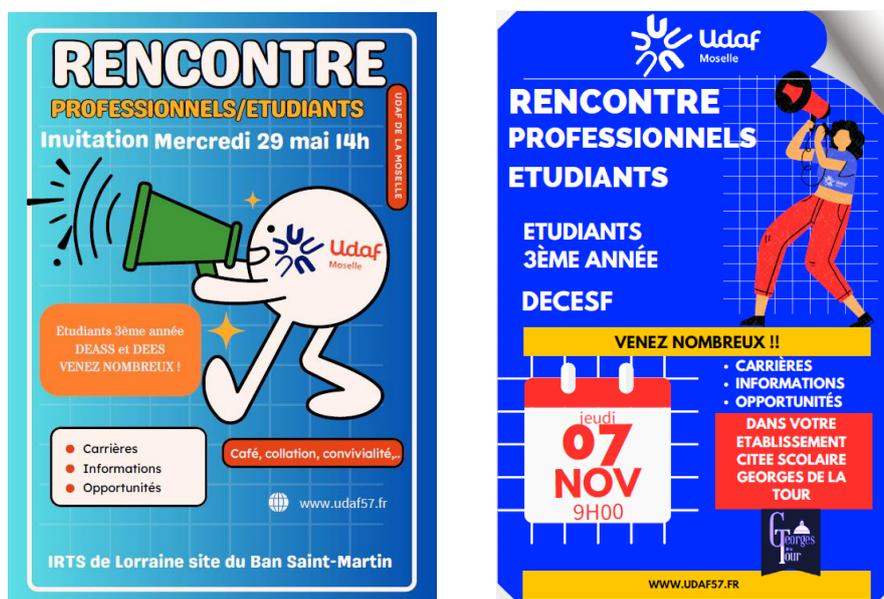
E. LES ACTIONS DE PROMOTION DES METIERS :

Le pôle ASPP s'est engagé dans des **actions de promotion** des métiers afin de dynamiser les recrutements 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 auprès de France travail.



F. LES GROUPES D'ANALYSE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

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.

En 2024, ces GAPP ont concerné :

- 9 intervenants sociaux du service AGPS dont 6 travailleurs sociaux MASP-AESF.
- 3 chefs de service qui interviennent en MASP-AESF

G. LE LOGICIEL METIER

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 POLE ASPP jusque-là référente du logiciel.

Les membres du COPIL Evolution participent aux comités techniques mensuels proposés par Synergie, ainsi qu'à des groupes de travail en vue de proposer des développements du logiciel.

La formation des nouveaux professionnels relève également du champ du COPIL EVOLUTION.

L'assistante EVOLUTION est également intervenue sur chaque unité du pôle ASPP 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 ASPP 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



SYNERGIE organise désormais à l'attention de tous les utilisateurs, des webinaires par thèmes, auxquels chacun peut s'inscrire. Les vidéos enregistrées sont mises à disposition des équipes. (en 2024 les webinaires ont été proposés sur les évènements – consignes – contrats – droits et organismes – gestion des tiers créanciers.)

8. LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

A. LES @TELIERS D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMERIQUE

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, mais aucun bénéficiaire de l'AESF ne s'est déplacé, ce qui pourra constituer un axe d'amélioration à venir.

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

✚ Thématiques abordées :

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

Enfin des actions de communication sont menées par le groupe à l'attention des salariés et de l'ensemble des personnes accompagnées par le pôle ASPP, 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 :



A. LES ATELIERS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOUTIEN A LA PARENTALITE

Des ateliers de soutien à la parentalité animés par le pôle ASPP ont été proposés à des parents bénéficiaires, animé à partir d'un jeu de cartes, créé par le service et des personnes accompagnées pour évoquer les situations de la vie quotidienne pouvant susciter des débats dans les familles.

Aucun bénéficiaire de la MAESF n'y a participé en 2024, ce qui constituera un axe d'amélioration.



B. LES ENQUETES 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 bénéficiaires sur leur accompagnement 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.

L'enquête MAESF a eu un taux de réponse de 15%. Les bénéficiaires ont exprimé un taux de satisfaction global de 84%, avec des pistes d'amélioration à mettre en œuvre :

Améliorer l'information sur l'accès au dossier

Améliorer l'organisation de l'accueil téléphonique

Renforcer l'accompagnement aux usages du numérique

Communiquer et promouvoir les actions de soutien à la parentalité

C. LES COMITES D'EXPRESSION

Chaque site du pôle ASPP organise au 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, 4 comités d'expression se sont tenus sur le territoire de la Moselle réunissant 18 personnes accompagnées** par le service AGPS.

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.



Thionville : “Parlons ensemble de votre accompagnement”

18 personnes accompagnées ont participé



Mercy : “Parlons ensemble :
-de la consultation de votre dossier
-du questionnaire de satisfaction”

Saint Avold : “Parlons ensemble de votre accompagnement”

