

Avant-propos :

Les Mesures d'accompagnement judiciaire :

Issue de La loi 2007-308 du 5 mars 2007 réformant la protection des majeurs, la mesure d'accompagnement judiciaire a pour objet de rétablir l'autonomie de la personne dans la gestion de ses ressources.

Elle se traduit par un accompagnement éducatif destiné à aider la personne à retrouver son autonomie financière. Elle est ainsi destinée aux personnes rencontrant des difficultés persistantes de gestion et/ou aux personnes dont la santé ou la sécurité est en danger du fait de leur inaptitude à assurer une gestion de leurs prestations sociales et l'impossibilité de confier la gestion des prestations au conjoint

Contrairement aux mesures de protection régies par cette même loi, elle n'entraîne aucune incapacité de la personne et elle n'est pas privative de droits civils. L'altération des facultés personnelles de la personne n'est pas une condition requise pour bénéficier de cette mesure d'accompagnement judiciaire contrairement aux mesures de protection de type curatelle ou tutelle.

C'est ainsi que le service MJPM/MAJ assure l'exercice de mesures d'accompagnement judiciaire sur tout le territoire de la Moselle, mesures prononcées par les juges des contentieux et de la protection (juges des tutelles) pour une durée de 4 ans maximum.

Sa mise en œuvre dépend de 2 critères impératifs:

- la perception par l'intéressé d'une prestation sociale
- l'échec préalable de la mesure administrative d'accompagnement social personnalisé (MASP) prononcée par le Département.

L'UDAF a dédié 4 professionnels spécialement affectés au suivi des personnes accompagnées en MAJ et en curatelle simple, qui nécessitent également un accompagnement essentiellement réalisé lors de visites régulières au domicile afin de travailler à la préservation de leur autonomie.

L'année 2024 a été marquée par une vacance de poste au sein de cette équipe. Le suivi des personnes bénéficiant d'une MAJ a alors été confié temporairement aux 3 autres professionnels en place dans l'attente de pourvoir au poste laissé vacant.

La situation s'est stabilisée en novembre 2024 avec la prise de fonction d'un nouveau professionnel recruté à l'interne.

La continuité du service s'est maintenue sans rupture de suivi avec néanmoins une équipe restreinte qui a dû élargir pendant quelques mois son rayonnement géographique.

Table des matières

<i>Les Mesures d'accompagnement judiciaire :</i>	0
1. L'ACTIVITE EN 2024	2
A. L'activité 2024 en chiffres	2
B. Analyse des principaux mouvements en 2024.....	2
C. Typologie du public suivi	5
2. L'ACTION DES PROFESSIONNELS DU SERVICE.....	7
A. Des rencontres régulières avec la personne accompagnée.....	7
B. Les résultats de l'action.....	7
C. Les actions de promotion des métiers	10
D. Les groupes d'analyse de la pratique professionnelles.....	11
E. La Poursuite du développement du logiciel métier	11
3. LES FAITS MARQUANTS EN 2024.....	12
A. L'arrivée d'un nouveau directeur général.....	12
B. L'intégration du service comptabilité des personnes protégées au Pôle ASPP	12
C. Le renforcement de la politique qualité et gestion de risques	12
D. Le Projet de Service MJPM/MAJ 2024/2028.....	12
D. Le déploiement d'un comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées.	12
4. LA PARTICIPATION DES PERSONNES PROTEGEES	13
A. Les @ateliers d'accompagnement au numérique	13
B. Les enquêtes de satisfaction	14
C. Les comités d'expression.....	14
5. LE SUIVI DE LA QUALITE EN 2024	16
A. Les incidents et évènements indésirables.....	16
B. Les réclamations.....	16
C. Suivi du plan d'actions qualité.....	16

1. L'ACTIVITE EN 2024

A. L'activité 2024 en chiffres

Nombre de mesures au 01/01/2024	54
Entrée dans le dispositif	12
Sorties du dispositif	15
Renouvellements de mesures	11
Nombre de mesures au 31/12/2024	51
Nombre de personnes accompagnées	66
Nombre moyen de mesures mises en œuvre	55

En 2024, **66 bénéficiaires ont bénéficié de notre accompagnement** avec une moyenne mensuelle de 55 mesures supérieurs à la moyenne des trois dernières années.

B. Analyse des principaux mouvements en 2024

- Evolution mensuelle au cours de l'année 2024 :

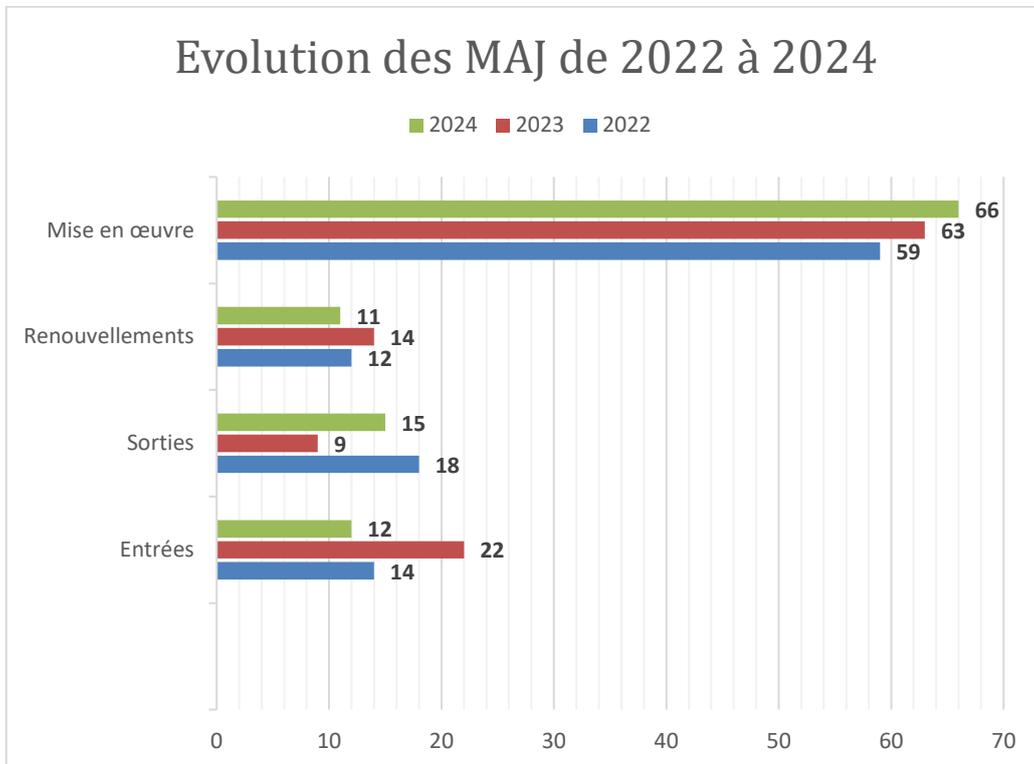


L'activité a évolué dans une fourchette allant d'un **maximum de 60 mesures** à un **minimum de 51 mesures, soit un écart de 9 mesures.**

La hausse des mesures constatée sur l'année 2023 s'est poursuivie jusqu'en juin 2024, avant de décroître progressivement jusqu'à la fin de l'année.

Nous ajoutons que depuis 2020, le volume des MAJ n'a pas diminué alors que les MASP qui conditionnent cette mesure ont notablement baissé.

- **Evolution des MAJ par référence aux 3 dernières années**



Si le volume des mesures mises en œuvre est le plus important des 3 derniers exercices, **la balance a été toutefois négative de 3 mesures en 2024.**

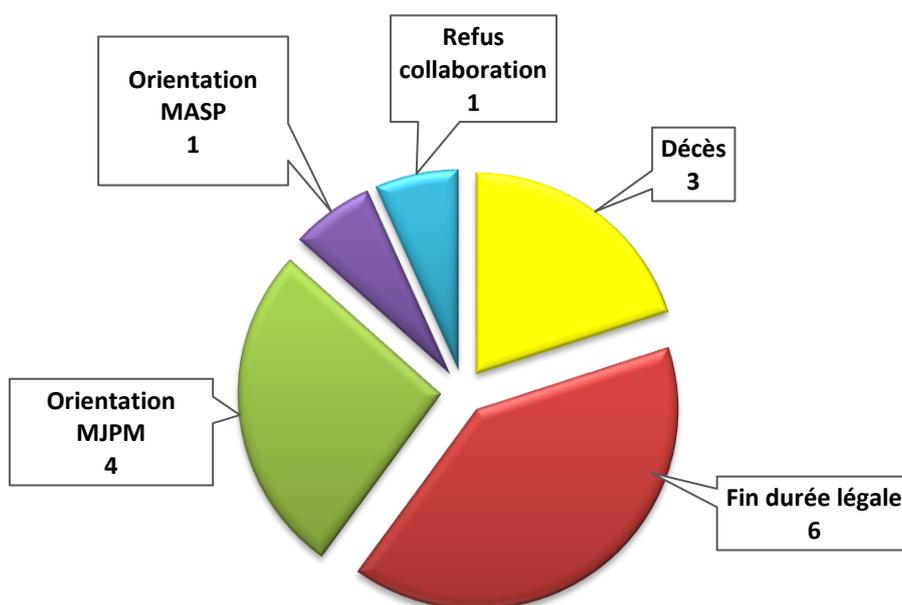
Aussi, il conviendra d'être vigilants à l'évolution des nouvelles mesures en 2025. En effet, le volume des MASP est en baisse régulière depuis 2020. Or, les MAJ proviennent le plus souvent de MASP arrivées à leur terme au bout de 4 ans. Aussi, et corrélativement le risque est que la baisse des MASP provoque corrélativement moins d'orientation en MAJ dans les années à venir.

L'année 2024 confirme cette tendance qu'il conviendra d'observer à l'avenir.

- **Analyse des fins de mesures**

15 mesures ont pris fin en 2024. Compte tenu de la faible volumétrie, l'analyse ci-dessous sera réalisée en nombre de mesures et non en pourcentages.

Motifs des fins de mesures

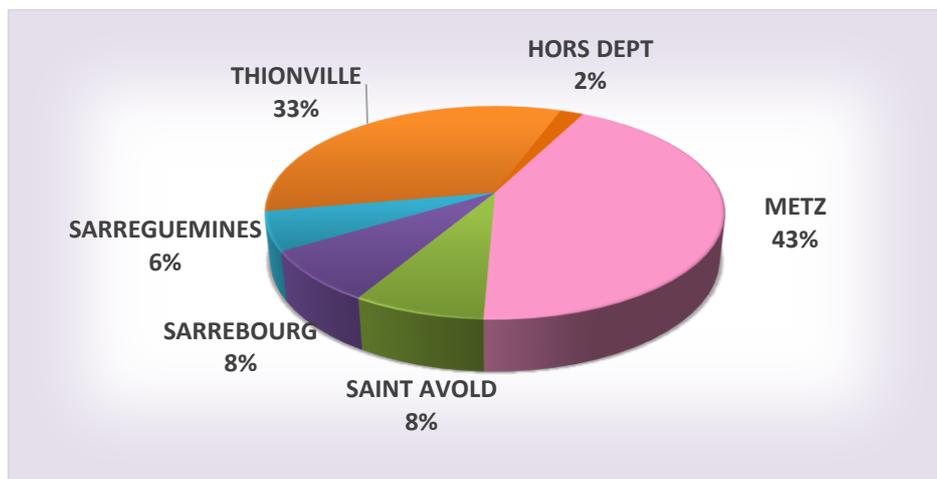


Les motifs principaux d'arrêt de la mesure en 2024 sont :

- La fin de la durée légale (4 ans) sans retour à l'autonomie complète.
Dans ces situations, le bénéficiaire est le plus souvent réorientée vers le service social de secteur pour être conseillé ou soutenu ponctuellement. Cela a concerné 6 personnes en 2024.
- L'orientation vers une autre mesure contraignante :
L'accompagnement du mandataire permet de mettre en exergue des difficultés de la personne. Si les difficultés sont trop prégnantes le mandataire réoriente la mesure vers une mesure plus adaptée. Cela a ainsi concerné 4 personnes.
Dans 1 situation, la personne a été réorientée en MASP, sachant qu'elle ne relevait pas d'une mesure de protection et que l'accompagnement par le service social de secteur n'était pas suffisant.
- Le décès de la personne accompagnée, évènement exceptionnel et imprévisible, produit à 3 reprises en 2024.
- Aucun retour à l'autonomie n'a été constaté. Le public suivi en MAJ est un public en grande difficulté dans les acquis, pour lesquels d'ailleurs l'accompagnement en MASP n'a pas suffi.

On note que le refus de collaboration reste faible. Bien que cette mesure soit imposée par un juge, elle est majoritairement acceptée par la personne accompagnée et ce, comme les années antérieures.

- **La répartition des mesures en cours au 31.12.2024 par tribunaux**



L'essentiel des mesures exercées relèvent des ressorts des tribunaux de Metz et Thionville. Deux mandataires sont localisés sur les sites de Metz et Thionville. Les mandataires situés sur les sites de Saint-Avold et Forbach voient leur secteurs géographiques d'intervention s'étendre.

C. Typologie du public suivi

- **Typologie selon le sexe :**

Femmes : 37%



Hommes : 63%



- **Typologie du public selon l'âge**



De 18 à 39 ans : 8%
2% de femmes
6% d'hommes

De 40 à 59 ans : 57%
22% de femmes
35% d'hommes

De 60 à 74 ans : 35%
14% de femmes
21% d'hommes

La mesure est mise en œuvre majoritairement au profit des hommes pour 63% d'entre eux et la tranche d'âge la plus représentative est celle de 40 ans à 59 ans autant pour les hommes que pour les femmes.

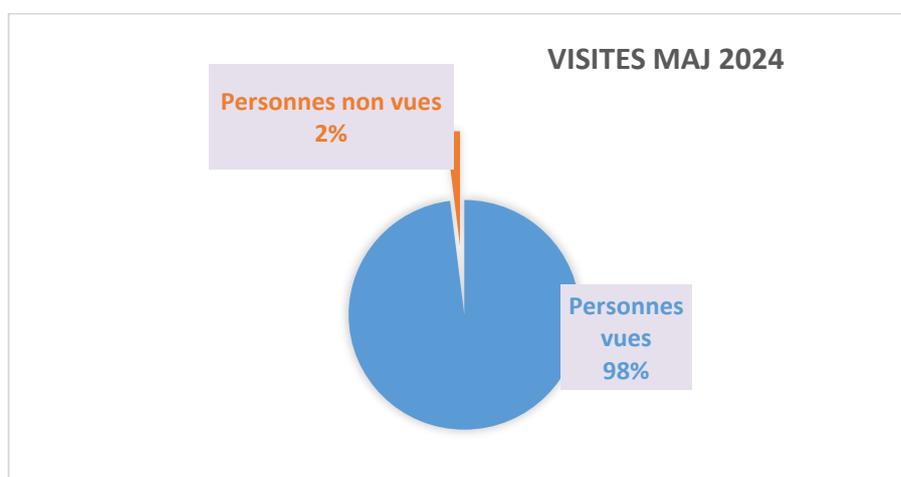
On observe par rapport à l'année 2023 une augmentation de 4 points des personnes suivies dont l'âge est compris entre 60 et 74 ans. Nous constatons une paupérisation des personnes en retraite avec des difficultés financières accrues en raison de l'augmentation du coût de la vie.

2. L'ACTION DES PROFESSIONNELS DU SERVICE

A. Des rencontres régulières avec la personne accompagnée

Comme pour l'année 2023, les personnes accompagnées acceptent dans la très grande majorité d'être rencontrées de manière régulière par le travailleur social. Les personnes qui n'ont pu être rencontrées sont des personnes opposantes à la mesure.

290 rencontres ont été réalisées dont 230 à domicile. Les rencontres régulières contribuent fortement à la réussite de cette mesure destinée à permettre à la personne de retrouver sa capacité à gérer en autonomie sa situation financière et administrative



B. Les résultats de l'action

Nous mesurons le taux de progression du bénéficiaire, de l'ouverture à la fin de la mesure quel que soit le motif de fin mesure.

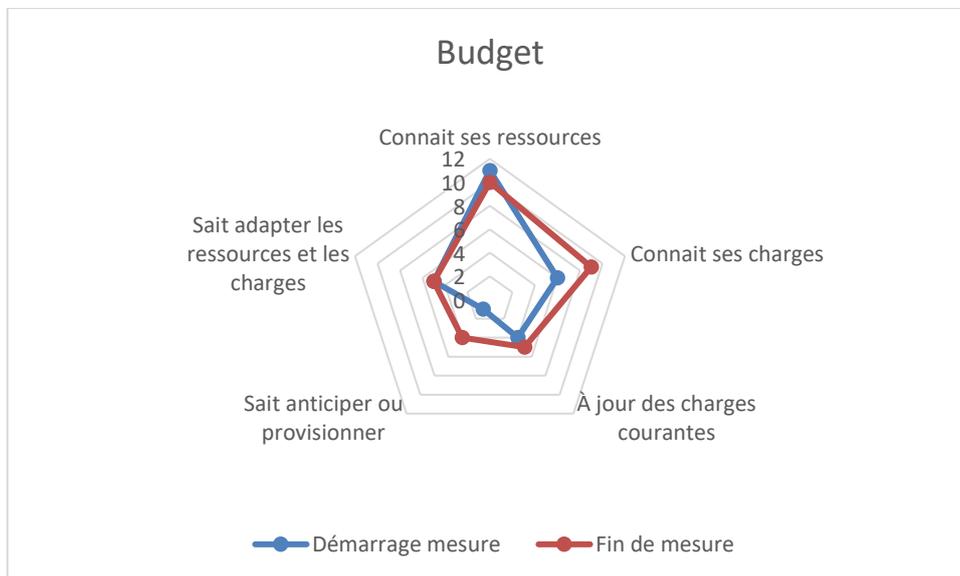
Les rencontres régulières entre le bénéficiaire et le mandataire sont un indicateur du travail d'accompagnement réalisé, en sachant que cet accompagnement s'effectue principalement lors des visites à domicile

Les graphes présentés ci-dessous permettent de mesurer le chemin parcouru, tant dans les domaines administratif et budgétaire, qu'en ce qui concerne le travail d'accompagnement et de valorisation des personnes vers l'autonomie.

L'analyse globale des données porte sur un panel réduit de 15 personnes pour qui la mesure a pris fin en 2024.

- **L'accompagnement budgétaire**

L'étude ci-dessous est produite par un comparatif de la situation des bénéficiaires en débute et en fin de mesure, soit sur 15 situations en 2024. Dans ce panel, 3 personnes sont décédées sans aller au bout de l'accompagnement, et une mesure a été arrêtée pour défaut de collaboration.

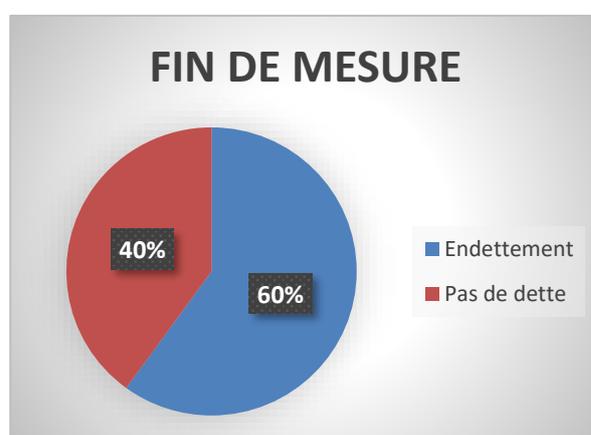
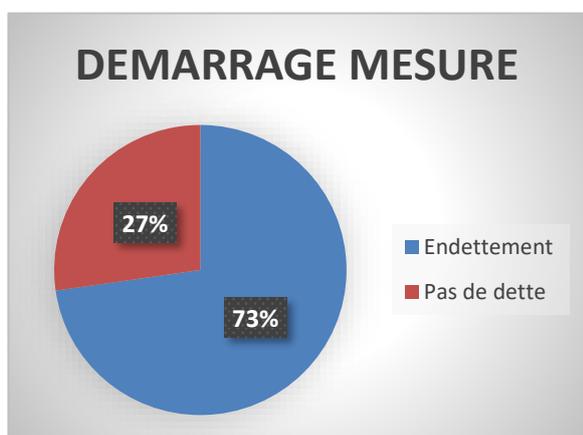


Le public suivi en MAJ a déjà été accompagné en MASP le plus souvent pendant près de 4 ans, sans que la MASP n'ait été suffisante.

Il s'agit donc d'un public en grande difficulté dans les acquisitions. L'accompagnement vise principalement à maintenir les acquis, éviter les dégradations, et permettre encore des évolutions positives à la marge, ce qui se retrouve illustré dans ce graphique.

Sur le budget, globalement l'accompagnement budgétaire a apporté une évolution positive dans l'appropriation de la connaissance des charges et sur le travail d'anticipation et de provisionnement.

- **Le traitement de l'endettement**



Au démarrage des mesures 73% des bénéficiaires en MAJ sont endettés. Il y a une amélioration de 13 points en fin de mesure.

Le travail sur l'endettement avec le bénéficiaire est un axe important de l'intervention en MAJ. L'intervention du MJPM permet de conforter la négociation amiable de dette avec les créanciers, la mise en place de plan de remboursement, la sollicitation des aides spécifiques ou le dépôt d'un dossier de surendettement en cas de situation irrémédiablement compromise.

En fin mesure, si 60% des personnes suivies sont encore dans une situation d'endettement en pratique, des mesures sont majoritairement mises en œuvre et sont en cours en vue d'apurer les dettes.

- L'exercice de la MAJ dans un contexte économique compliqué

La précarisation des bénéficiaires de la MAJ trouve son origine dans la faiblesse de leurs ressources, couplée à une augmentation des charges dans tous les postes de la vie courante.

Comme pour le public suivi en MASP, les bénéficiaires de la MAJ ont été durement impactés par une augmentation des charges dans tous les postes de la vie courante en raison de l'inflation, marquée tout de même en 2024 par une stabilisation des prix de l'alimentation, mais une volatilité certaine des prix de l'énergie.

La tension sur des budgets restreints reste forte, laissant peu de marge sur le reste à vivre qui a tendance à se contracter. Parfois et même si les bénéficiaires assurent une gestion stricte de leur budget, cela ne leur permet pas toujours d'atteindre l'équilibre financier et le recours aux aides est devenu incontournable.

Ceci peut contribuer à un sentiment de découragement quand les efforts financiers réalisés sont absorbés par l'augmentation des coûts, sans que cela produise d'effets positifs visibles.

Le service transmet des demandes d'aide dont des demandes au Fonds de Solidarité pour le Logement afin de maintenir les fournitures énergétiques car les bénéficiaires ne parviennent pas à assurer le règlement des factures de gaz et d'électricité qui continuent à croître malgré la mise en place et l'ouverture des droits aux chèques énergies.

De même, on observe que malgré la révision régulière à la hausse des tranches de QF du FSL, ce soutien financier au paiement des factures d'énergie et d'eau reste souvent insuffisant. Ainsi, les mandataires doivent régulièrement instruire plusieurs demandes d'aides auprès d'organismes caritatifs divers et des CCAS pour permettre aux bénéficiaires d'honorer le règlement d'un reste à charge qui soit en corrélation avec leurs capacités financières.

Le travail sur la gestion budgétaire devient davantage contraint dans ce contexte d'inflation. Ainsi, les notions de prévisions, d'anticipations et de provisions budgétaires qui permettent d'évaluer la capacité de gestion autonome sont encore plus difficiles à atteindre.

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 les administrations ou créanciers, 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.

C. 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.



D. 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.
-

E. 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.

D. 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.

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%**), dont 7 bénéficiaires d'une MAJ ce qui représente un taux de participation de presque 12 % pour la MAJ.

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 4 incidents déclarés en 2024, relevant du fait de 2 personnes suivies en MAJ, en l'occurrence des manifestations d'humeur et de l'agressivité lors d'échanges téléphoniques.

De manière globale, le traitement de l'incident effectué avec l'appui de l'encadrement entraîne une régulation interne et la saisine des autorités judiciaires et médicales en cas de besoin.

1 signalement d'évènement indésirable grave concernant la MAJ a été réalisé à la DDETS, suite à une panne prolongée du réseau téléphonique et informatique.

Des axes d'amélioration ont été définis pour le pôle ASPP:

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

Sur les 85 réclamations recensées au pôle ASPP, **une seule réclamation** émanait d'un bénéficiaire suivi en MAJ et portait sur les envois de fonds considérés insuffisant par la personne suivie. En réponse, le budget a été revu lors d'une rencontre afin de l'ajuster au mieux au regard des dépenses incompressibles à honorer chaque mois.

Des axes d'amélioration ont été définis pour le pôle ASPP :

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'ACTIONS 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-Avolde : 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 réalisé 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 réceptionnés et du PP	Réalisé et à maintenir en continu	réunions d'information réalisée 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 bientraitant 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 prioritaire 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 ASPP	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 rappel des principes sur la gestion des risques
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'usager	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 systématisme
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 comités de pilotage CR de réunion	Réalisé	Participation de la direction de pôle au comité de pilotage qualité /gestion des risques stratégique Constitution d'un COFIL 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