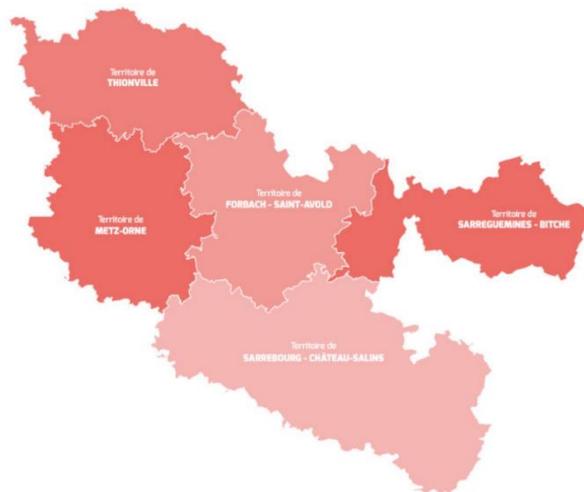




Rapport d'Activité 2024

MASP



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



Table des matières

1.	LES MESURES MISES EN OEUVRE en 2024	2
A.	mesures mises en œuvre.....	2
B.	répartition par nature de masp:	4
C.	répartition des mesures par territoire.....	4
D.	mouvements en 2024.....	5
2.	LES NOUVELLES MESURES:	10
A.	volumétrie des nouvelles mesures:	10
B.	Répartition par territoire des nouvelles mesures :.....	10
C.	Evolution de la répartition territoriale des nouvelles mesures	11
3.	ETUDE SUR LES MESURES ACTIVES AU 31.12.2024	12
A.	Répartition des bénéficiaires de la masp en fonction du sexe et de la situation familiale	12
B.	L'âge des bénéficiaires de la masp	13
C.	Ressources et activités des personnes bénéficiaires de la masp.....	14
D.	Mise en œuvre, constats et orientations du service :	17
4.	LES FINS DE MESURE	21
A.	Durée des mesures	21
B.	MOTIFS DES FINS DE MESURES	25
5.	ETUDE D'IMPACT DE L'ACTION MENEES	30
A.	Le logement	30
B.	Le budget.....	35
C.	Le travail sur l'endettement :	37
E.	L'ouverture des droits à ressources et démarches administratives.....	42
6.	LES FAITS MARQUANTS EN 2024	47
A.	L'arrivée d'un nouveau directeur général	47
B.	L'intégration du service comptabilité des personnes protégées au Pôle ASPP.....	47
C.	Le renforcement de la politique qualité et gestion de risques.....	47
D.	Le déploiement d'un comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées	47
E.	Les actions de promotion des métiers.....	48
F.	Les groupes d'analyse de la pratique professionnelle.....	Erreur ! Signet non défini.
G.	Le logiciel métier.....	Erreur ! Signet non défini.
7.	LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES.....	50
A.	Les @teliers d'accompagnement au numérique	50
C.	Les ateliers d'accompagnement et de soutien à la parentalité.....	51
D.	Les enquêtes de satisfaction	51
E.	Les comités d'expression	51

PREAMBULE :

La loi du 5 mars 2007, portant réforme de la protection juridique des majeurs, reprise dans les articles L 271-1 à L 271-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), a créé un dispositif d'accompagnement social pour les personnes majeures percevant des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par des difficultés à gérer leurs ressources. Ce dispositif administratif, dont la responsabilité et le financement incombent au Département, peut se situer en amont ou en aval d'une décision de justice et complète les actions de prévention et d'accompagnement existantes menées notamment par le Service Social Polyvalent (SSP).

La MASP vise à l'accompagnement global de la personne par le prestataire UDAF (sauf RSA et protection de l'enfance). C'est une mesure contractualisée entre la personne et le Président du Département. **Elle a vocation à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations sociales et favoriser l'insertion sociale de la personne.**

Objectifs du dispositif

- **Eviter le placement sous protection juridique** de personnes en grande difficulté sociale dont les intérêts peuvent être préservés par un accompagnement social et budgétaire adapté.
- **Faire émerger une prise de conscience** des difficultés rencontrées, de leurs causes et conduire à des solutions adaptées aux contraintes de la vie courante du bénéficiaire.
- **Rétablir les conditions d'une gestion autonome du ménage.**

Formes du dispositif

Il existe 3 types de mesures :

- **La MASP simple** : mesure d'accompagnement social individualisé et d'aide à la gestion, sans gestion des prestations sociales,
- **La MASP renforcée** : mesure d'accompagnement social individualisé et d'aide à la gestion, avec gestion des prestations sociales.
- **La MASP contraignante** : dispositif non mis en œuvre en Moselle

Contenu du dispositif

- Aider à la gestion budgétaire à travers un accompagnement social dans le cadre de la MASP simple. Autoriser le prestataire à percevoir et à gérer tout ou partie des prestations sociales en les affectant en priorité au paiement du loyer et des charges locatives en cours, lorsque la mesure est renforcée.
- Réaliser toutes les démarches administratives que requiert la situation, solliciter les aides et dispositifs susceptibles d'améliorer la situation.

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

Depuis janvier 2024, la mise en œuvre des accompagnements en MASP sur les cinq territoires mosellans est confiée à l'UDAF de la Moselle dans le cadre d'un CPOM.

Le service peut se voir confier un maximum de 250 MASP mensuelles et se structure autour de 3 grandes orientations : garantir la continuité de parcours du public, garantir la qualité de l'accompagnement proposé au public et assurer un pilotage fluide des dispositifs.

1. LES MESURES MISES EN ŒUVRE EN 2024

A. MESURES MISES EN ŒUVRE

Le volume des MASP mises en œuvre correspond au nombre de MASP actives au 01.01.2024 auquel on ajoute toutes les nouvelles mesures prononcées au cours de l'exercice, comprenant également les mesures faisant l'objet d'une requalification.

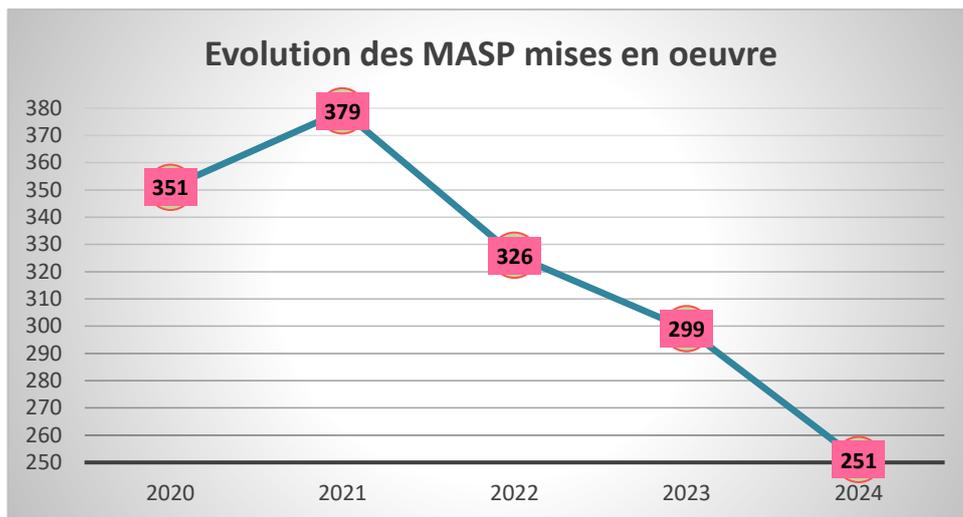
Années	MASP Simple	Mesures requalifiées en MASP-S	MASP Renforcées	Mesures requalifiées en MASP-R	Total
2024	165	7	74	5	251
2023	209	5	77	8	299
2022	227	7	85	7	326

En 2024, le service MASP a mis en œuvre 251 MASP soit 48 mesures de moins qu'en 2023 et 75 de moins qu'en 2022.

Sur les 251 mesures mises en œuvre, 12 étaient des mesures requalifiées ce qui est comparable à 2023. **91 proviennent du marché public, 106 de la convention de suture et 54 nouvelles mesures relevant du CPOM.**

Si l'on extrait ces requalifications, la MASP a donc concerné 239 bénéficiaires en 2024 soit 47 bénéficiaires de moins qu'en 2023.

Evolution du nombre de MASP mises en œuvre au cours des cinq dernières années :
(en ce compris les mesures requalifiées)



La baisse du nombre de mesures confiées observée en 2023 s'est poursuivie en 2024.

Les travaux menés sur la simplification des formulaires et des modalités de saisine effectués conjointement entre nos services et ceux du Conseil Départemental n'ont pour l'instant pas apporté les résultats escomptés sur l'augmentation des orientations en MASP.

En 2024, 91 demandes ont été étudiées en commission plénière au Conseil départemental.

Sur ces 91 demandes, 65 émanent des différents Pôles de Services Sociaux Polyvalents du Département, soit 71% des demandes.

Ce chiffre est par ailleurs contrebalancé par un important nombre de rejet (32), d'ajournement (12) ou d'annulation (3).

Les motifs de rejet sont les suivants : ne relève pas d'une MASP, ne perçoit pas de prestations sociales, relève d'un accompagnement du service social polyvalent, bénéficie déjà d'un autre accompagnement (AGR, habilitation familiale).

Le nombre de rejet des demandes présentées par les services sociaux de polyvalence est effectivement plus important mais il est également en corrélation avec le nombre de demandes émanant de ces services.

Les motifs d'ajournement sont essentiellement liés à un manque d'informations qui ne permet pas à la commission d'étudier la demande et de vérifier qu'elle correspond bien au dispositif. Lorsque les informations complémentaires sont effectivement réceptionnées, la demande est à nouveau présentée et cette nouvelle étude peut donner lieu à une décision favorable si la demande relève bien du dispositif MASP. Dans le cas contraire un rejet sera prononcé.

Les annulations s'expliquent par une rétractation du bénéficiaire avant même le passage en commission ou bien un changement de situation impliquant l'arrêt de versement de prestations sociales. Elles ne sont qu'au nombre de 3 en 2024.

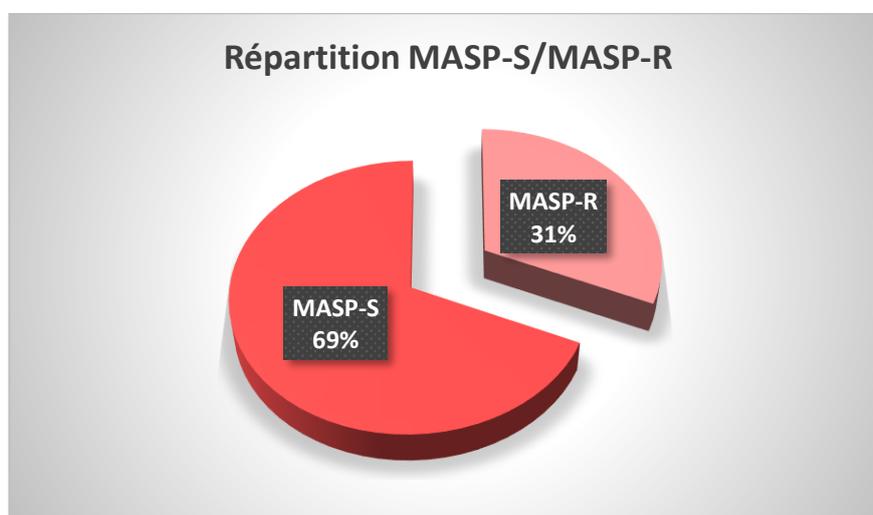
Le nombre de demandes écartées du dispositif (rejet ou ajournement) lors de l'étude de la demande tend néanmoins à révéler une mauvaise connaissance du cadre d'intervention de la Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé.

Aussi, il semble nécessaire d'améliorer la connaissance du dispositif par les prescripteurs tant au niveau des services sociaux de polyvalence qu'au niveau des autres acteurs sociaux (CCAS, CMP, associations diverses, UDAF...). Ce sera un axe à développer avec le conseil départemental en 2025.

Cette diffusion d'information permettrait d'éviter une mauvaise orientation des demandes mais également un meilleur repérage du public cible de la MASP et d'augmenter le nombre de sollicitations du dispositif ;

B. REPARTITION PAR NATURE DE MASP:

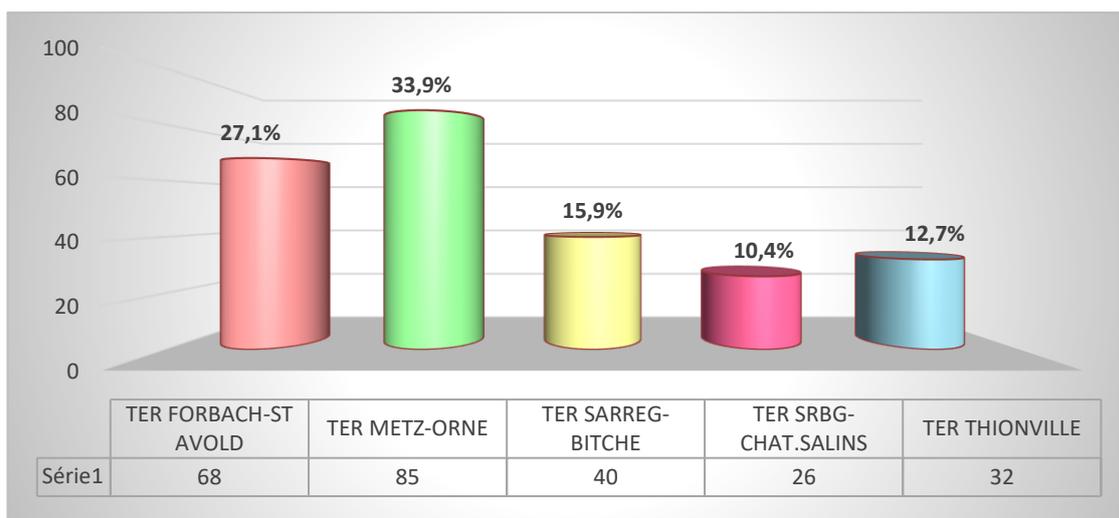
La répartition des MASP renforcées et des MASP simples reste quasiment inchangée d'année en année, avec traditionnellement un accompagnement qui s'effectue très majoritairement en MASP simple.



C. REPARTITION DES MESURES PAR TERRITOIRE

Sur **251** mesures mises en œuvre en **2024** :

-  85 relèvent du territoire Metz-Orne, soit **33.9 %**
-  68 relèvent du territoire de Forbach- Saint-Avold, soit **27.1%**
-  40 relèvent du territoire de Sarreguemines- Bitche, soit **15.9%**
-  32 relèvent du territoire de Thionville, soit **12.7%**
-  26 relèvent du territoire de Sarrebourg- Château-Salins, soit **10,4 %**



En 2024, la répartition par territoire est sensiblement identique à l'année 2023.

Toutefois, on observe une augmentation de 3,5 points sur le territoire de Metz-Orne qui reste majoritairement représenté ce qui n'est pas surprenant au regard de la densité de population de ce territoire. De même, le secteur de Sarreguemines Bitche connaît une augmentation de 1,2 points.

Parallèlement le secteur de Forbach Saint-Avold perd 2,3 points ce qui creuse l'écart avec le territoire de Metz Orne.

Ces constats balayent les observations des années précédentes où la majorité des nouvelles demandes émanaient du territoire de Forbach Saint-Avold. Ainsi, la baisse de représentativité du secteur de Moselle-Est 2024 est questionnante au regard du contexte socio-économique de cette partie du territoire de Moselle.

D. MOUVEMENTS EN 2024

a. Nouvelles mesures avec les requalifications

Dans le tableau ci-dessous, les mesures requalifiées sont comptabilisées comme des nouvelles mesures alors que ce sont des accompagnements qui se poursuivent, mais sous une forme plus adaptée aux difficultés rencontrées par le bénéficiaire.

Année	MASP simples	Mesures requalifiées en MASP S	MASP renforcées	Mesures requalifiées en MASP R	Total
2024	29	7	13	5	54
2023	44	5	19	8	76
2022	60	7	12	7	86

Après une augmentation des prescriptions en MASP renforcée observée en 2023, le nombre de mesures renforcées diminue en passant de 19 à 13 en 2024. Néanmoins, le nombre de prescription ayant diminué, la fluctuation n'est pas disproportionnée en terme de représentativité. En effet, 35% des nouvelles mesures étaient renforcée en 2023 contre 33% en 2024.

En excluant les requalifications, 25% des nouvelles mesures étaient des MASP-renforcée en 2023 et 24% en 2024.

b. Nouvelles mesures sans les requalifications

Il peut être intéressant d'extraire les mesures requalifiées, pour avoir une idée des premières mesures ouvertes au cours de l'exercice et les nouveaux bénéficiaires entrant dans la MASP.

Année	MASP simples	MASP renforcées	Total
2024	29	13	42
2023	44	19	63
2022	60	12	72

42 nouveaux bénéficiaires ont entamé un suivi MASP en 2024, soit une diminution de 21 bénéficiaires par rapport à 2023 qui viennent s'ajouter aux 9 bénéficiaires de moins au regard de l'année 2022.

Ainsi, la baisse du nombre d'accompagnement (-48 mesures) est bien la conséquence directe d'un nombre moindre de sollicitation et non pas un nombre plus important de sorties du dispositif.

c. Les arrêts de mesures :

Arrêts des mesures avec les demandes de requalification

Année	MASP simples	Arrêts de la MASP S pour requalification en MASP R	MASP renforcées	Arrêts de la MASP R pour requalification en MASP S	Total
2024	58	5	24	6	93
2023	69	8	20	5	102
2022	62	8	26	7	103

Dans ce tableau, les mesures qui s'arrêtent pour être requalifiées vers une mesure plus adaptée sont décomptées comme des fins de mesures, alors que ce sont des accompagnements qui se poursuivent avec le même bénéficiaire.

En 2024, **11** mesures au total ont été requalifiées pour être adaptées à l'évolution des compétences de bénéficiaires en diminution ou en augmentation au cours de l'accompagnement mis en œuvre.

Ainsi, en 2024, **5** mesures ont été requalifiées en MASP renforcées et **7** en MASP simples.

Afin de nous permettre d'évaluer les réelles sorties du dispositif, il convient d'extraire ces mesures requalifiées depuis l'intervention du service perdue auprès des bénéficiaires.

Année	Arrêts MASP Simples	Arrêts MASP Renforcées	Total
2024	58	24	82
2023	69	20	89
2022	62	26	88

En **2024, 82 mesures ont fait l'objet d'un arrêt d'intervention** ce qui représente 33 % des mesures exercées, contre 30% en 2023. Bien que cette augmentation reste contenue, il conviendra néanmoins d'analyser plus précisément le motif de la fin d'intervention.

d. Les renouvellements :

Année	Renouvellements MASP simple	Renouvellements MASP renforcée	Total
2024	119	40	159
2023	147	44	191
2022	171	40	211

Comparativement au nombre de mesures mises en œuvre en 2024, le pourcentage de renouvellements en MASP simple ou renforcée représente 63% des mesures mises en œuvre, dans la même proportion que l'an passé.

Pour une majorité des bénéficiaires, un accompagnement de plusieurs années reste nécessaire pour faire évoluer leur situation.

e. Les Requalifications :

Année	Mesures requalifiées en MASP S	Mesures requalifiées en MASP R	Total
2024	7	5	12
2023	5	8	13

En 2024, **12** mesures ont été requalifiées mais représentent une proportion plus importante puisque le nombre total de mesures est inférieur.

Néanmoins, le constat est inversé puisqu'en 2024, les requalifications se font majoritairement de MASP renforcée en MASP simple (7 contre 5 en 2023).

Tout comme en 2023, les raisons de la demande de requalification sont diversifiées.

- Concernant les **7** requalifications de MASP renforcées en MASP simples :
 - 5 mesures ont été requalifiées suite à une amélioration de la situation des bénéficiaires avec néanmoins des objectifs restant à atteindre.
 - 1 mesure a été requalifiée faute de prestation sociale gérable par le service (prestations familiales et allocation logement).
 - 1 mesure a été requalifiée afin de vérifier les capacités de gestion du bénéficiaire durant les 6 derniers mois d'accompagnement et évaluer ainsi la nécessité d'une orientation vers une autre mesure au terme des 4 années d'intervention.

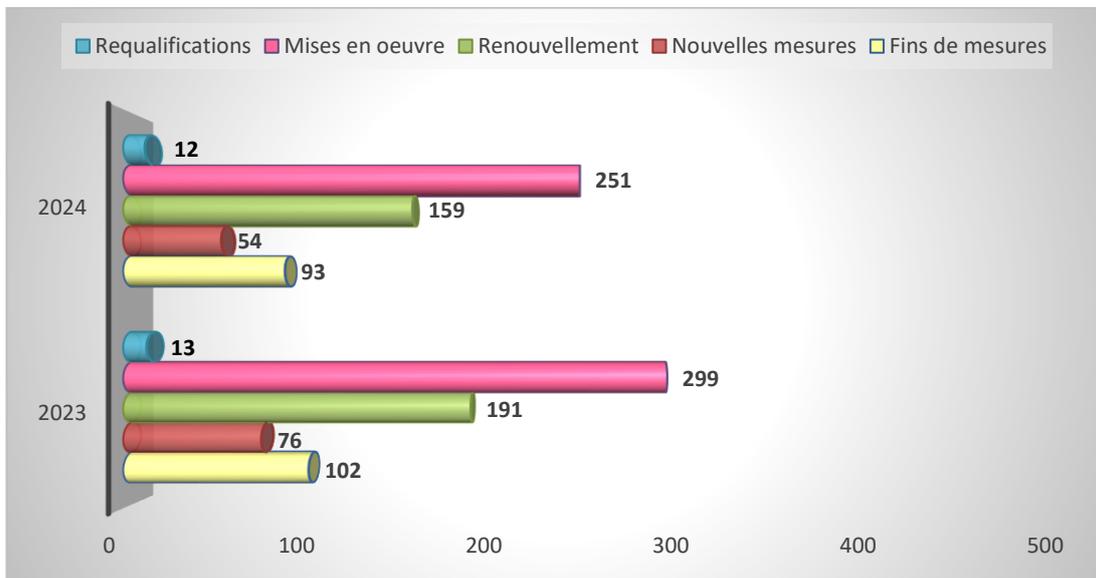
Cette année, aucune mesure n'a fait l'objet d'une requalification en début d'intervention pour refus de gestion par le bénéficiaire. Ce constat démontre que la gestion des prestations sociales par notre service dans le cadre de la mise en œuvre de la MASP renforcée est mieux expliquée et mieux comprise par les bénéficiaires.

- Concernant les **5** requalification de MASP simples en MASP renforcées, on observe deux types de profil :
 - Dans 3 situations, la requalification est intervenue dans les 6 à 12 mois de la mise en œuvre de la mesure. Cette temporalité correspond approximativement au délai nécessaire pour dérouler 3 étapes importantes de l'intervention permettant à la personne d'accepter la gestion des prestations par le service :
 - Instauration de la relation de confiance
 - Collecte des informations permettant d'établir un état des lieux précis de la situation financière
 - Prise de conscience du bénéficiaire et acceptation de la gestion
 - Pour les 2 autres situations, la requalification intervient plus tard dans l'accompagnement (après une année d'intervention pour l'une et après 2 années pour la seconde). Pour ces 2 mesures, cette requalification en MASP renforcée fait suite à une dégradation de la situation : dégradation de l'état de santé entraînant des difficultés à mettre en œuvre les conseils prodigués ou une baisse des ressources entraînant un déséquilibre budgétaire difficile à enrayer.

Quelle que soit l'origine de la dégradation de la situation, la gestion des prestations sociales devient la meilleure option possible pour sécuriser au mieux la situation.

f. Etude comparative des mouvements

Ci-dessous, un tableau récapitulatif et comparatif des différents mouvements intervenus sur la MASP en 2023 et 2024 :



La baisse des mesures mises en œuvre en 2024 est liée essentiellement à un nombre moindre de nouvelles mesures confiées (54 nouvelles mesures en 2024 contre 76 en 2023).

Le nombre d'arrêts a également baissé (93 arrêt en 2024 contre 102 en 2023), mais il cela est cohérent puisque les arrêts s'appuient sur un stock moindre de mesures en cours.

La baisse des mesures mises en œuvre reste une préoccupation dans un contexte de dégradation de la situation socio-économique de la Moselle avec des indicateurs défavorables :

- L'augmentation du taux de chômage (+ 0.1 % entre le 3^{ème} trimestre 2023 et 3^{ème} trimestre 2024) alors qu'une hausse avait déjà été constatée entre 2022 et 2023)
- Le taux de pauvreté en Moselle qui atteint une moyenne de 15,9 et qui est supérieur à celui de la région Grand EST,
- La paupérisation des ménages liée à l'inflation (avec la baisse du pouvoir d'achat et l'augmentation des sollicitations d'aides auprès des associations caritatives...) qui reste dans la même tendance qu'en 2023.

Au regard du contexte socio-économique, on pourrait s'attendre à une augmentation du besoin d'accompagnement alors que la diminution du nombre des prescriptions, observée en 2023 se poursuit en 2024.

Le travail de sensibilisation des équipes du département mais plus généralement de l'ensemble des prescripteurs de la Moselle devra s'accroître pour permettre le repérage et l'orientation dans le dispositif afin d'éviter une fragilisation trop importante des situations et par conséquent, un traitement plus long des difficultés accumulées.

2. LES NOUVELLES MESURES :

A. VOLUMETRIE DES NOUVELLES MESURES:

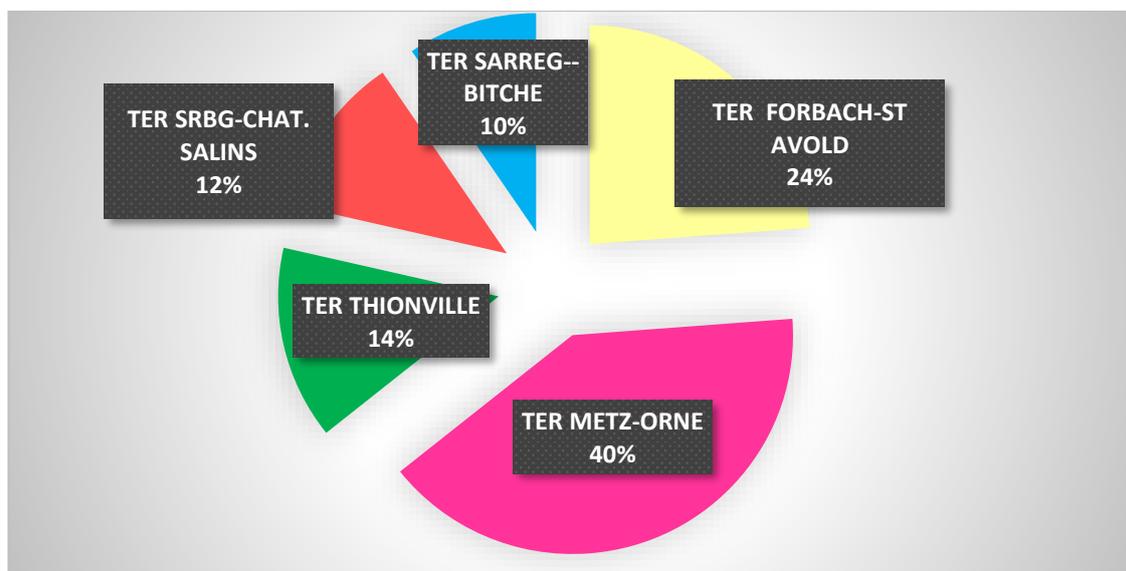
Année	MASP simples	MASP renforcées	Total
2024	29	13	42
2023	44	19	63
2022	60	12	72

Il n'est pas tenu compte des mesures requalifiées qui ont été extraites des décomptes.

Comme observé depuis 2022, la baisse du nombre de mesures confiées dans le cadre du dispositif MASP se poursuit d'année en année.

On retrouve néanmoins une répartition comparable entre les MASP simples et les MASP renforcée avec, en 2024 : 69% des mesures confiées en MASP simples.

B. REPARTITION PAR TERRITOIRE DES NOUVELLES MESURES :



En 2024, on observe une évolution importante dans la répartition des territoires des nouvelles mesures confiées.

Le territoire de Metz Orne se détache avec une représentativité de 40% des nouvelles mesures confiées ce qui est cohérent si on s’attache à la densité de population de la zone en question et au nombre de demandes initiées par les prescripteurs de ce secteur.

C. EVOLUTION DE LA REPARTITION TERRITORIALE DES NOUVELLES MESURES

	2022	2023	2024
TER FORBACH-ST AVOLD	32,00%	33,00%	24,00%
TER METZ-ORNE	29,00%	27,00%	40,00%
TER THIONVILLE	17,00%	10,00%	14,00%
TER SRBG-CHAT.SALINS	11,00%	5,00%	12,00%
TER SARREG-BITCHE	11,00%	25,00%	10,00%

L’évolution de la répartition des mesures en 2024 modifie complètement les représentation des années précédentes.

En effet, Le territoire de Metz Orne qui n’était pas majoritaire jusqu’à présent, le devient avec une augmentation de 13 points par rapport à 2023.

Parallèlement, le territoire de Forbach-Saint-Avold perd 9 points et passe ainsi en seconde position pour les prescriptions de nouvelles mesures. Cette variation du nombre de demandes sur ce secteur peut interroger car la situation socio-économique de ce territoire ne connaît pas une évolution favorable qui pourrait expliquer ce constat.

De même, on observe également une représentativité en baisse des territoires de Sarreguemines-Bitche et Sarrebourg-Château salins avec une variation respective à la baisse de 15 points et de 7 points sans que la situation économique puisse être une explication plausible.

Ces trois territoires ne sont pas surreprésentés au niveau des rejets prononcés en commission (5 rejets pour Forbbach-St Avold, 5 pour Sarreguemines-Bitche et 3 pour Sarrebourg-Château Salins).

On observe également ce recul des prescriptions sur ces mêmes territoires en MAESF contrairement aux Mesures Judiciaires d’Aide à la Gestion du Budget Familial où la Moselle-Est est fortement représentée avec une augmentation importante des mesures prononcées par le Tribunal Judiciaire de Sarreguemines et un constat de dégradation des situations confiées dans ce cadre.

Ceci conforte le besoin d’accompagnement tout en mettant en exergue l’orientation tardive vers les dispositifs de prévention telles que les mesures administratives.

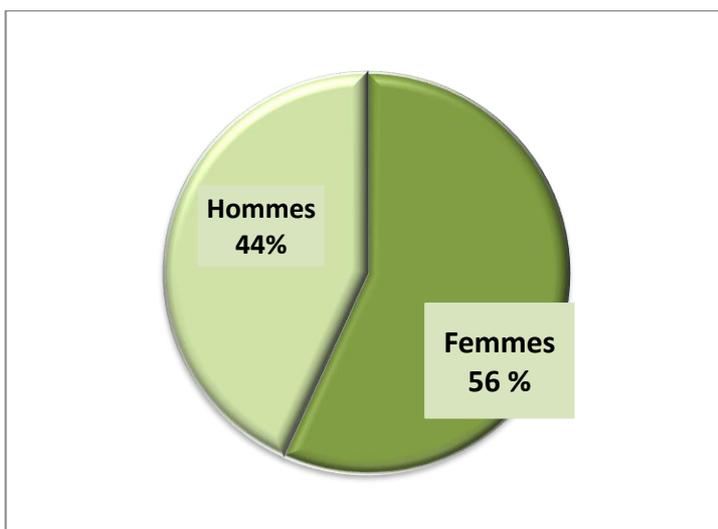
Ainsi, l’hypothèse d’un défaut d’orientation par méconnaissance ou manque de maîtrise de ces dispositifs se voit confirmée.

Il semble donc nécessaire de déployer une campagne d’information sur ces dispositifs à l’attention des prescripteurs pour permettre d’évaluer et repérer au plus tôt les situations qui pourraient en relever.

3. ETUDE SUR LES MESURES ACTIVES AU 31.12.2024

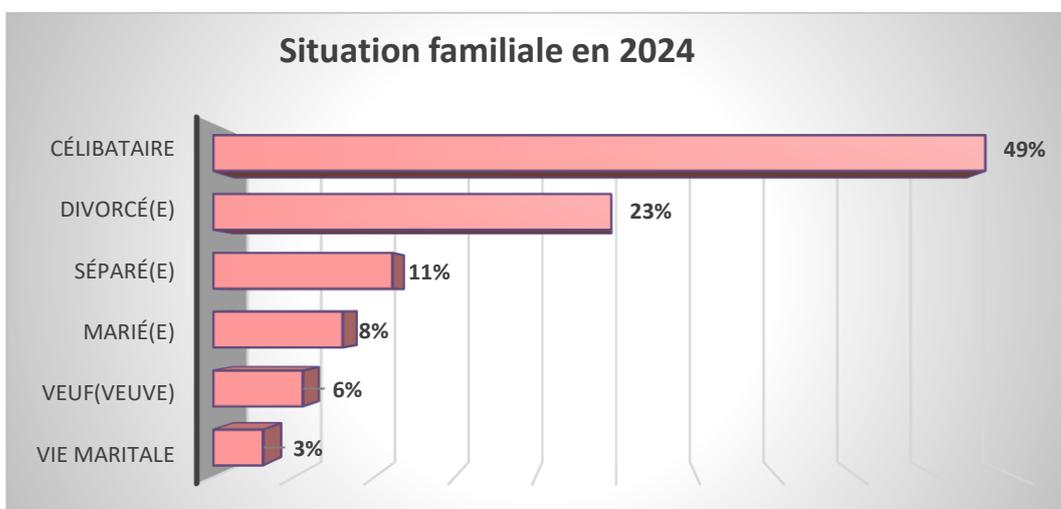
Au 31/12/2024, le nombre de MASP en cours au service était de 158 (soit 110 MASP-S et 48 MASP-R).

A. REPARTITION DES BENEFICIAIRES DE LA MASP EN FONCTION DU SEXE ET DE LA SITUATION FAMILIALE



Après avoir atteint un équilibre hommes/femmes en 2020, l'écart de la représentativité entre hommes et femmes se confirme avec une accentuation du public féminin dans une proportion presque inchangée par rapport à 2023 (+1% de femmes en 2024).

Situation familiale des bénéficiaires de la MASP



La répartition entre les couples et les personnes seules reste identique à celle des années passées :

- ✚ **La part des couples est de 11 %**
 - ❖ 7 % de couples avec enfants
 - ❖ 4 % de couples sans enfant

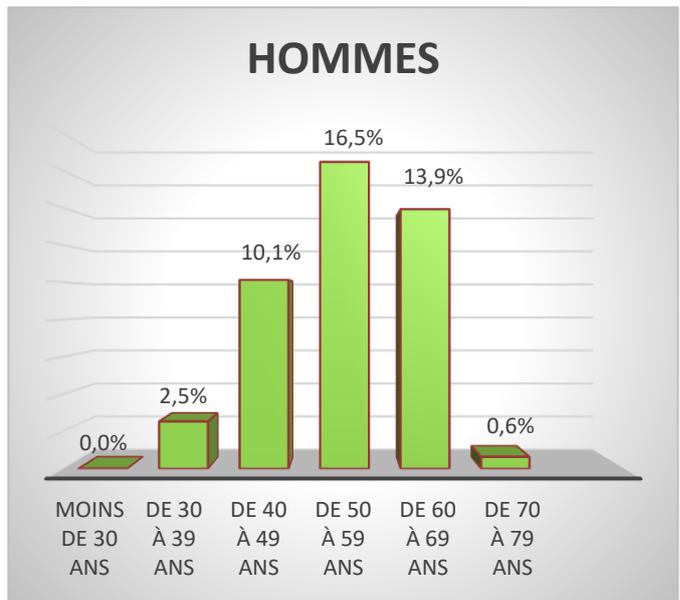
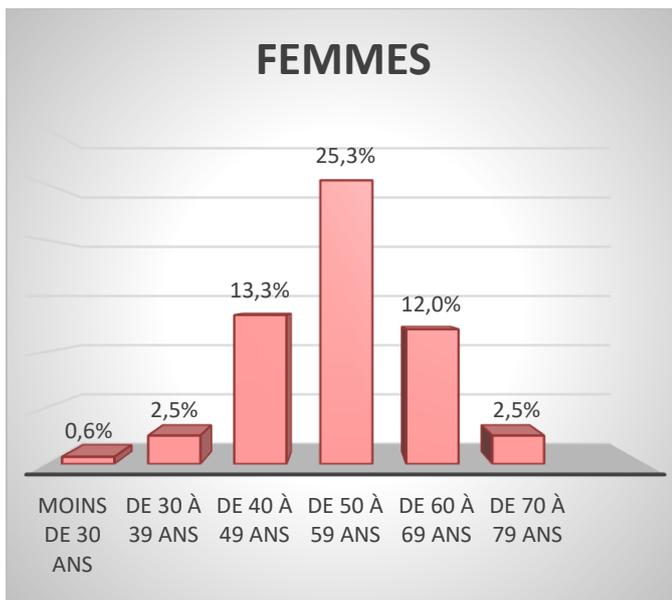
- ✚ **La part des personnes célibataires est de 89 % soit :**
 - ❖ 19 % de femmes célibataires avec enfants
 - ❖ 32 % de femmes célibataires sans enfant
 - ❖ 7 % d'hommes célibataires avec enfants
 - ❖ 31 % d'hommes célibataires sans enfant

Les bénéficiaires de la MASP sont très majoritairement célibataires avec ou sans enfants.

Comme l'an passé, on observe une forte représentativité de personnes ayant subi un divorce, une séparation ou un décès. Elles représentent 40 % du public suivi.

En 2024, la répartition des foyers avec ou sans enfant tend à se stabiliser : 67% des personnes suivies vit sans enfant à charge ce qui est identique à 2023. Les variations des sous catégories : couples, femmes ou hommes célibataires avec enfants sont minimes.

B. L'ÂGE DES BÉNÉFICIAIRES DE LA MASP



Comme le montrent les graphiques ci-dessus, la tranche d'âge majoritaire concernée par la mise en œuvre des Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé est celle des 50 à 59 ans pour les hommes comme pour les femmes.

En 2024, on observe les mouvements suivants :

- La tranche des moins de 30 ans reste réduite et représente seulement 0,6 % des bénéficiaires. Cette évolution est observée depuis plusieurs années. Au plus fort de sa représentativité, elle n'atteignait que 1,7% en 2021. Cette population est très peu accompagnée en MASP.
- La tranche des 30-39 ans connaît une diminution importante cette année avec une perte de 3,2 points par rapport à 2023. Elle représente 5% des bénéficiaires.
- La tranche des 40 à 49 ans est également en baisse avec 23,4 en 2024 contre 24,9% des bénéficiaires en 2023.
- La tranche des 50 à 59 ans est quant à elle en nette augmentation avec 41,8 % cette année contre 37,6% de personnes accompagnées en 2023. C'est la tranche la plus représentée dans les accompagnements en MASP.
- La tranche des 60 à 69 ans montre également une recrudescence avec 25,9% des personnes accompagnées soit une augmentation de 2,5 points par rapport à 2023.
- Les + de 70 ans représentent 3,1% et sont en baisse par rapport à 2023 avec moins 2,4 points.

Le public âgé de plus de 60 ans représente encore 29% en 2024. Le travail d'accompagnement reste différent pour cette tranche d'âge où la question de l'activité professionnelle devient bien moins prégnante et laisse une place plus importante aux problématiques de santé, d'adaptation des conditions de vie, de liquidation des droits à la retraite, de difficulté dans les démarches administratives et notamment celles qui sont dématérialisées.

Le pôle ASPP continue à former son personnel pour répondre à ces spécificités d'accompagnement. Des ateliers numériques sont également proposés aux bénéficiaires qui peinent néanmoins à se mobiliser surtout sur cette tranche d'âge qui rencontre également des problèmes de mobilité.

C. RESSOURCES ET ACTIVITES DES PERSONNES BENEFICIAIRES DE LA MASP

a. Principales prestations perçues justifiant la MASP

Les prestations principales permettant l'entrée dans le dispositif MASP sont majoritairement le Revenu de Solidarité Active et l'Allocation aux Adultes Handicapés.

En effet, on compte 30.38% de bénéficiaires du RSA et 37.97% de bénéficiaires de l'AAH en 2024 ce qui est comparable à 2023.

Ces chiffres confirment la tendance observée entre 2022 et 2023 avec une augmentation du nombre d'accompagnement à destination de personnes bénéficiaires de l'AAH. Pour mémoire en 2022, seulement 31,39% était dans cette situation.

Cette année, la part des bénéficiaires d'une aide au logement (APL ou AL) est en forte diminution. On compte 9,49% de bénéficiaires d'une aide au logement en 2024 contre 19,29% en 2023 et 14,35% en 2022.

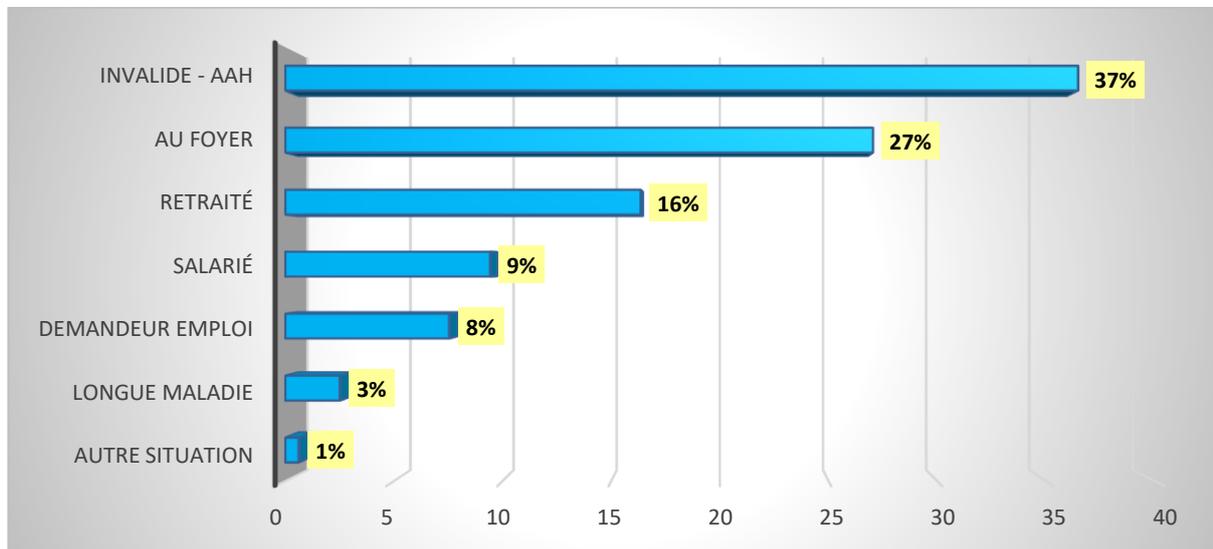
On observe néanmoins une augmentation de presque 11 points sur les bénéficiaires d'autres prestations (Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA), Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), Allocation Supplémentaire d'Invalidité (ASI) ou encore prestations familiales).

Cette hausse est à rapprocher de la tranche d'âge du public suivi en MASP puisqu'on observe une augmentation du nombre de personnes âgés de 50 à 59 ans et de 60 à 69 ans.

PRESTATIONS PRINCIPALES	
AAH	37,97%
RSA	30,38%
Autres	22,15%
APL	5,06%
AL	4,43%

b. Activité

La part des salariés reste faible avec seulement 9 % des bénéficiaires ce qui est sensiblement identique à 2023 (10%) alors même que la part des personnes âgées de 20 à 60 ans, actifs potentiels, représente 71%.



La répartition des inactifs selon leur catégorie a connu quelques variations entre 2023 et 2024 :

- Invalidité - longue maladie : + 2 points
- Demandeurs d'emploi : - 4 points
- Au foyer : + 6 points
- Retraités : pas de changement

On repère une part importante des personnes en inactivité pour raison de santé qui est corroborée par un nombre de personnes important de bénéficiaires de l'AAH (37%) ou de personnes en longue maladie (3%). Parallèlement, la part des demandeurs d'emploi perd encore 4 points en 2024 alors que le pourcentage avait déjà reculé de 10 points entre 2023 et 2022.

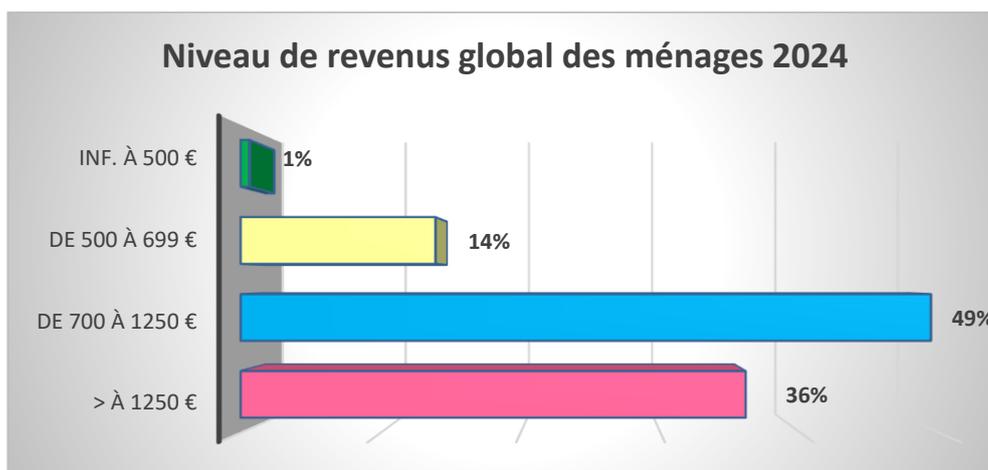
La part des personnes au foyer augmente également de 6 points sans que le nombre de foyer avec enfants n'influe.

Si les salariés sont faiblement représentés dans l'accompagnement en MASP c'est qu'ils ne bénéficient souvent pas des prestations sociales leur ouvrant droit à l'accompagnement.

Pour autant la part des salariés accompagnés par l'UDAF au titre d'autres missions est en augmentation en 2024 (Point Conseil Budget et Conventionnement d'accompagnement avec Action Logement Service).

Nous voyons désormais apparaître un public de « salariés pauvres », disposant de revenus trop importants pour être bénéficiaire des aides mais trop faibles pour faire face à l'augmentation du coût de la vie et qui n'ont d'autres solutions que de se tourner vers le caritatif.

c. Niveau de revenu global



Cette présentation n'intègre pas la composition de la famille ni le quotient familial.

On observe quelques variations des différentes tranches de niveau de revenus entre 2023 et 2024.

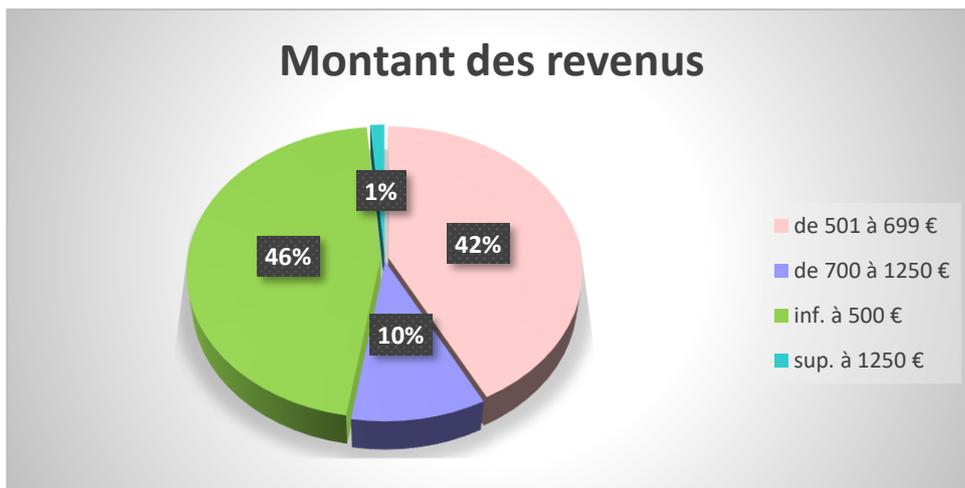
En effet, bien que les deux premières tranches de revenus apparaissent stables, on note des mouvements sur les deux tranches de revenus plus élevés.

Ainsi, la tranche de 700 € à 1250 € perd 8 points au bénéfice de la dernière tranche des revenus supérieurs à 1250 € qui augmente de 7 points.

Néanmoins, cette observation ne permet pas d'affirmer que le niveau de ressources des personnes qui bénéficient de la MASP est en augmentation.

En effet, si on intègre la notion de quotient familial, en 2024, 88% des bénéficiaires a un revenu inférieur 700 € (- 3 points par rapport à 2023) dont 46% dispose d'un revenu inférieur à 500 € (- 4 points par rapport à 2023).

Malgré ce léger recul du nombre de personne ayant un revenu inférieur à 700 €, la majorité des bénéficiaires de la MASP vit sous le seuil de pauvreté.



Globalement, l'accompagnement en MASP se réalise auprès d'un public confronté à la précarité.

D. MISE EN ŒUVRE, CONSTATS ET ORIENTATIONS DU SERVICE :

a. Quelques données chiffrées

- En 2024, **2 394** rencontres ont été effectuées ou tentées : **1 928** visites ont été réalisées à domicile, et seulement 6 entretiens se sont réalisés par téléphone en substitution des visites (149 en 2023). L'ensemble de ces chiffres est inférieur à 2023 ce qui est en corrélation avec la baisse du nombre de mesures.

Le nombre d'entretiens téléphoniques de substitution est à présent résiduel (0,25%) car il n'est activé qu'à titre exceptionnel, dans le cas d'impossibilité de report à court terme avec la nécessité néanmoins de faire un point sur la situation.

Sur les **2 394** visites réalisées, **375** n'ont pu aboutir malgré le déplacement au domicile du travailleur social, du fait de l'absence non signalée. Le nombre de visites réalisées restée vaine est en augmentation par rapport à l'an passé : 13% en 2023 contre 16% en 2024. Même si notre service obtient souvent une explication à posteriori de l'absence de la personne accompagnée, cela représente un axe d'amélioration pour le fonctionnement du service.

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.

Par ailleurs, nous avons accueilli **85** fois des bénéficiaires qui se sont rendus dans nos bureaux pour des démarches diverses, notamment pour réaliser des démarches numériques ou quand la situation dégradée des conditions de logement ne permettait pas la réalisation des visites dans le logement.

Il faut ajouter la participation de certains bénéficiaires à des ateliers collectifs numériques, parentalité ou comités d'expression, dans le cadre de nos actions visant à soutenir l'inclusion sociale et la citoyenneté des personnes accompagnées. Ce chiffre est donc plus important qu'en 2023, malgré la baisse du nombre de mesures confiées.

- En 2024, le service a initié **6 458** courriers, sans compter de nombreux mails qui ne sont pas tous répertoriés dans le logiciel. De même, **348 demandes d'aides** ont été sollicitées, soit un nombre de

demandes inférieur de seulement 4 demandes alors que le service compte 47 mesures de moins qu'en 2023.

Ainsi, en proportion du volume de bénéficiaires accompagnés, le besoin en aides diverses a augmenté, ce qui corrobore l'analyse du quotient familial qui montre qu'une grande majorité des ménages (88%) disposent d'un quotient inférieur à 700 €. Le nombre des demandes d'aides ne cesse d'augmenter depuis 2022 ce qui nous permet de confirmer une certaine précarisation du public bénéficiaire de MASP.

Afin de soutenir les bénéficiaires de MASP dans les difficultés financières qu'ils rencontrent (impossibilité de paiement de factures, couverture des besoins alimentaires ou vestimentaires), les intervenants sociaux doivent multiplier les sollicitations auprès de plusieurs dispositifs d'aides (associations caritatives, CCAS, FLS...).

- Dans le cadre de la gestion électronique des documents (scannage et indexation de l'ensemble des courriers et pièces nécessaires à l'accompagnement) **6 186** documents ont été indexés.
- Le nombre de projets personnalisés rédigés et signés en 2024 est de **190**. Toutefois, cette baisse ne s'explique pas seulement par la réduction du nombre des accompagnements. En effet, les travaux menés entre nos services et ceux du Conseil Départemental ont permis de mettre en œuvre des formulaires d'évaluation qui intègrent à la fois les objectifs fixés et le recueil de l'expression des personnes accompagnées. Ces documents sont signés par le bénéficiaire, l'intervenant et le chef de service de l'UDAF. Ainsi, ils sont le fondement de l'accompagnement en prenant en compte les besoins individuels de la personne accompagnée.
Afin de formaliser complètement la prise en compte du document « évaluation finale » en tant que projet personnalisé, il a été décidé, début 2025, que ce document signé serait systématiquement adressé en copie au bénéficiaire lors de demande de renouvellement. Pour éviter le démultiplication des formulaires, l'ancien modèle de projet personnalisé est donc abandonné.
- Trois évènements indésirables ont été signalés consistant en des comportements inadaptés de bénéficiaires de la MASP (incivilités ou manifestation d'humeur), et un évènement indésirable correspondant à une panne téléphonique et d'internet du service. L'ensemble des évènements indésirables des activités du pôle ASPP est centralisé et conduit à un plan d'action.
- Aucune réclamation écrite n'a été enregistrée en 2024.
- Concernant les arrêts de mesures entrants dans le CPOM, un document « rapport de fin de MASP » est à présent adressé aux bénéficiaires de l'accompagnement en MASP à l'échéance de la mesure après la réception de la décision d'arrêt de la mesure par nos services. En 2025, une copie sera adressée pour information aux services du Conseil Départemental.

b. Les constats relevés par le service en 2024

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 rencontré des difficultés dans le traitement de certains dossiers auprès de la CAF, de la préfecture mais également de la CPAM, de la CRAV ou de la MDPH (délais de traitement longs, blocages de certains dossiers, exigences accrues de justificatifs 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.
Comme en 2023, les bénéficiaires de la MASP ont été durement impactés par une augmentation de leurs 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 contribue 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 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 continuent à croître malgré la mise en place et l'ouverture des droits aux chèques énergies. Les intervenants sociaux contribuent à l'ouverture de ces droits qui nécessitent également une mise à jour des déclarations fiscales parfois fastidieuse à réaliser.
- Leur intervention est aussi amenée à s'intéresser de près à la consommation énergétique des ménages et à prodiguer régulièrement des conseils sur les « bons gestes » qui permettent des économies. Cependant, pour certaines situations, ces gestes ne suffisent pas car les fuites énergétiques relèvent de la structure même du logement ou du bâtiment (manque d'isolation, absence de double vitrage...) qui relèvent de travaux importants que les bailleurs ou propriétaires ne souhaitent ou ne peuvent pas réaliser. Le relogement devient, dans ce cas la seule solution possible avec toute la complexité que représente cet objectif.
- 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 compte tenu des augmentations continues. Ainsi, les intervenants sociaux 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.
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 alors même que leur de ressources les écartent de l'accès à certaines aides financières les laissant ainsi sans solution.

- 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 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.

4. LES FINS DE MESURE

Année	Arrêts des mesures
2024	93 dont 11 requalifiées
2023	102 dont 13 requalifiées

En 2024, 93 mesures se sont arrêtées.

Pour 11 mesures cet arrêt correspondait à une requalification.

82 mesures ont donc réellement pris fin en 2024.

Il convient d'analyser plus finement le motif d'arrêt pour en comprendre les raisons et le mettre également

A. DUREE DES MESURES

La durée des mesures tient compte des mesures requalifiées.

a. Durée moyenne des mesures

MASP SIMPLES : Une durée moyenne de 28 mois en 2024 contre 32 mois en 2023

Durée	2023		2024	
	Nombre 2023	% sur le total des sorties	Nombre 2024	% sur le total des sorties
inf. à 5 mois	3	2,9	4	4,3
de 5 à 6 mois	7	6,9	7	7,5
de 7 à 11 mois	2	2,0	0	0,0
12 mois	1	1,0	3	3,2
de 13 à 24 mois	16	15,7	13	14,0
de 25 mois à 36 mois	13	12,7	13	14,0
plus de 37 mois	35	34,3	23	24,7
TOTAL	77	75,5%	63	67,7%

Pour mémoire, sur les 11 mesures qui prennent fin dans les 6 mois de la mise en œuvre, 3 ont été requalifiées en MASP-R afin d'adapter l'accompagnement aux difficultés rencontrées par le bénéficiaire.

Sur la totalité des arrêts, la majorité des accompagnements a été menée sur plus d'une année (49 mesures sur 63 sorties) dont 23 mesures ont une durée supérieure à 37 mois.

Contrairement aux années précédentes, on observe une légère baisse de la durée moyenne des mesures en 2024, avec près de 4 mois de moins. Toutefois, le nombre des mesures terminées après une année d'intervention (13 en 2023 et 14 en 2024) peut expliquer la baisse de la moyenne puisqu'il représente une proportion plus importante des sorties sur l'année 2024. (14 mesures sur 82 en 2024 contre 13 mesures sur 89 en 2023).

MASP-R : Une durée moyenne de 34 mois en 2024 contre 30 mois en 2023

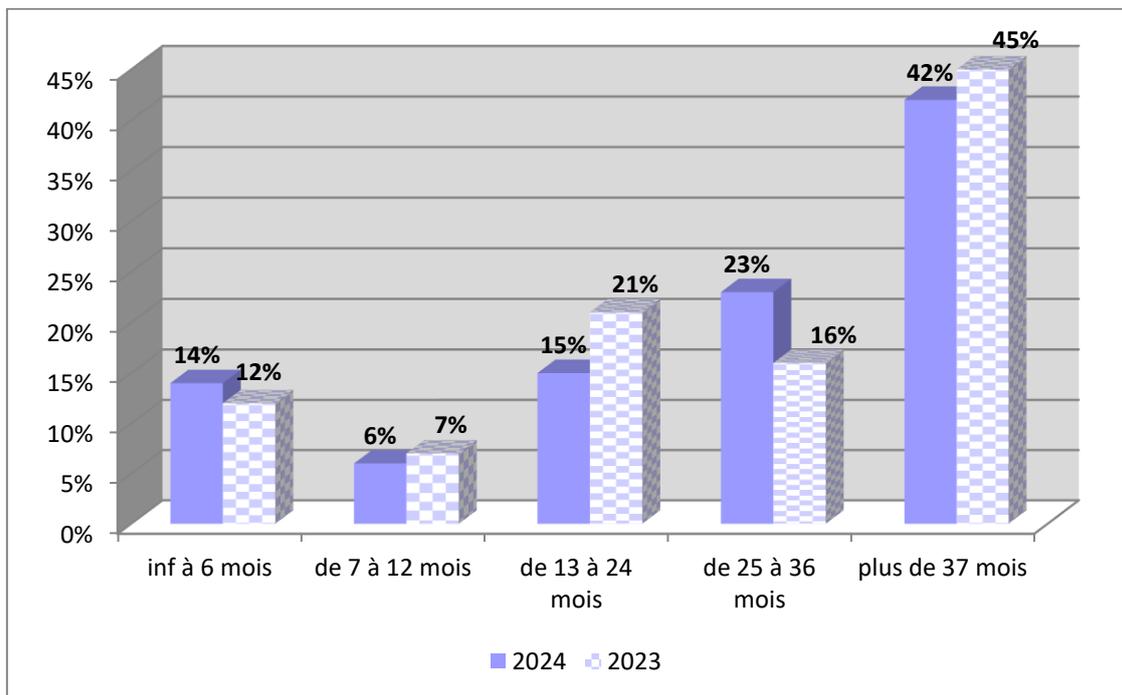
Durée	2023		2024	
	Nombre	% sur le total des sorties	Nombre	% sur le total des sorties
inf à 5 mois	2	2,0	2	2,2
de 5 à 6 mois	0	0,0	0	0,0
de 7 à 11 mois	3	2,9	3	3,2
12 mois	1	1,0	0	0,0
de 13 à 24 mois	5	4,9	1	1,1
de 25 mois à 36 mois	3	2,9	8	8,6
plus de 37 mois	11	10,8	16	17,2
TOTAL	25	24,5%	30	32,3%

Contrairement à la MASP simple, on observe une augmentation de la durée moyenne d'accompagnement par rapport à 2023.

Sans surprise, la durée d'intervention est plus longue en MASP-renforcée ce qui correspond également au profil des situations qui sont souvent plus dégradées en MASP renforcée.

Comme en 2023, 5 mesures de MASP renforcée se sont arrêtées avant la première année d'intervention ce qui interpelle et nécessitera une analyse plus approfondie des motifs d'arrêt.

Graphique comparatif de la durée des MASP (globalisées : MASP R et MASP) :



Si l'on analyse plus globalement la durée d'intervention comme proposé par le graphique ci-dessus, on observe les évolutions suivantes :

- La légère augmentation de la proportion des arrêts à moins de 6 mois.
- Une diminution des arrêts de mesures dans la temporalité de 13 à 24 mois
- Une augmentation notable du nombre de mesures qui prend fin entre 25 et 36 mois d'intervention.
- Une majorité des accompagnements menés qui dure plus de 37 mois.

Ainsi, 65% des interventions durent plus de 2 années ce qui n'est pas surprenant si l'on s'attache au niveau de ressources des bénéficiaires dont le quotient est inférieur à 700 € et pour lesquels la stabilisation de la situation financière demande plus de temps.

b. Etude particulière sur les mesures dont la durée est inférieure à 12 mois :

En 2024, on dénombre 6 arrêts de mesure à moins de 6 mois d'intervention (4 MASP simple et 2 MASP renforcée). 5 sont catégorisés en arrêt pour manque de collaboration. Néanmoins, le parcours avec le service est différent pour chacune d'entre elles.

- Pour 2 d'entre elles, le service s'est rendu plusieurs fois (3 à 5 fois) au domicile des personnes et n'a pas pu les rencontrer ni interagir avec elles malgré l'intervention de l'instructeur de la demande pour tenter de remobiliser le bénéficiaire dans l'accompagnement.
- L'une d'entre elle a précisé à l'intervenant social dès le premier contact téléphonique son souhait de ne plus bénéficier d'accompagnement. Bien qu'elle est finalement acceptée de nous rencontrer, elle

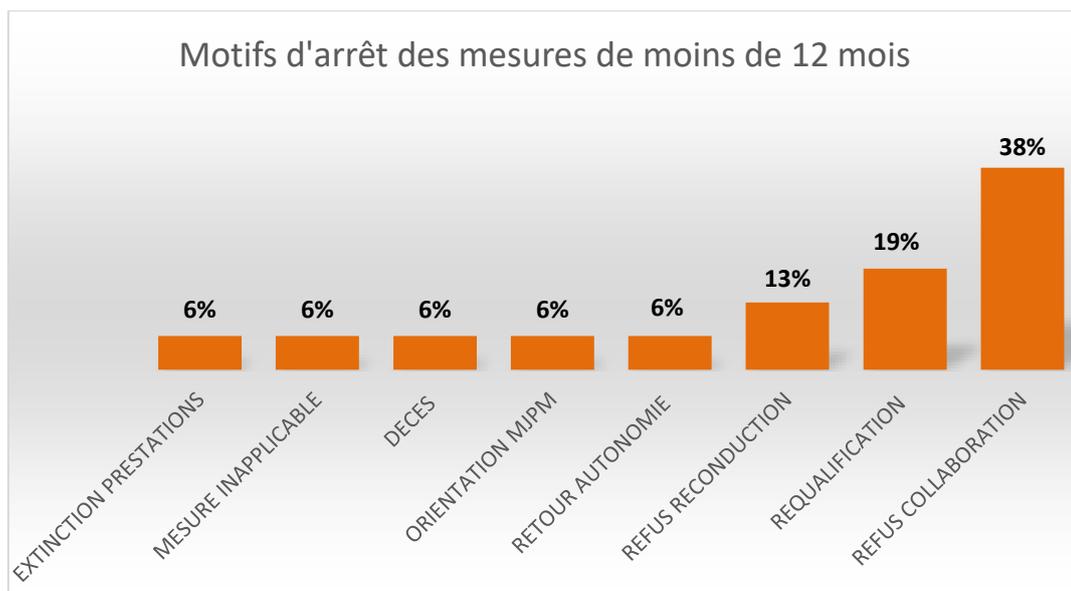
s'est organisée pour être absente aux visites qui ont suivi. Elle a recontacté le service pour formuler à nouveau sa demande d'arrêt d'intervention.

- Pour une autre situation, l'accompagnement a pu débuter et les visites ont été honorées mais la personne endeuillée suite au décès d'un proche parent a confié son manque de disponibilité pour travailler les objectifs fixés, ce qui l'a conduit à solliciter l'interruption de la mesure.
- De même, pour une situation, plusieurs rencontres ont pu avoir lieu mais une opposition à l'intervention a rapidement été constatée. L'évaluation effectuée lors de ces rencontres a permis d'établir que la MASP était insuffisante et un signalement majeur vulnérable avec demande de mesure de protection a été transmis.
- Une personne est décédée dans 3 mois qui ont suivi la mise en œuvre de la mesure

Il est difficile de connaître les raisons exactes d'un refus d'intervention lorsque nous ne parvenons pas à rencontrer les personnes ou à échanger avec eux de leur motivation, ce qui est le cas dans 2 situations sur les 6 arrêts à moins de 6 mois.

Pour les autres, aucune tendance ne se dégage suffisamment pour permettre une action corrective qui éviterait ces arrêts anticipés qui ne permettent pas de travailler les objectifs fixés et donc de remédier à la situation tant sur le plan financier qu'administratif.

Concernant les arrêts de mesures à moins de 12 mois (14 arrêts ou requalifications) :



Le refus de collaboration représente le motif principal des arrêts prématurés. Ils sont déjà au nombre de 6 dans les tous premiers mois de l'intervention (Cf. analyse ci-dessus) : 5 mesures dans les 5 premiers mois et 1 dans le 6^{ième} mois d'intervention auquel s'ajoute encore 1 mesure sur la tranche de 7 à 11 mois (MASP renforcée).

La requalification de la mesure représente le second motif majoritaire d'arrêt qu'il s'agisse d'une requalification de MASP renforcée vers une MASP simple (1 mesures) ou inversement de MASP simple en MASP renforcée (2 mesures).

Le refus de reconduction à l'échéance concerne 2 mesures. Une MASP simple à l'échéance des 5 mois et 1 MASP Renforcée (13%).

Chacun des autres motifs ne concerne en réalité qu'une seule mesure qui s'arrête avant 12 mois d'intervention ce qui n'est pas représentatif au regard du nombre d'arrêt anticipé

Par rapport à l'an passé, on observe qu'il n'y a pas d'annulation alors qu'elle représentait 17% en 2022.

Une seule mesure inapplicable s'est arrêtée compte tenu d'une hospitalisation longue hors de Moselle ne permettant ni pas le maintien des visites sur le lieu de vie temporaire ni la suspension (hospitalisation d'une durée supérieure à 3 mois).

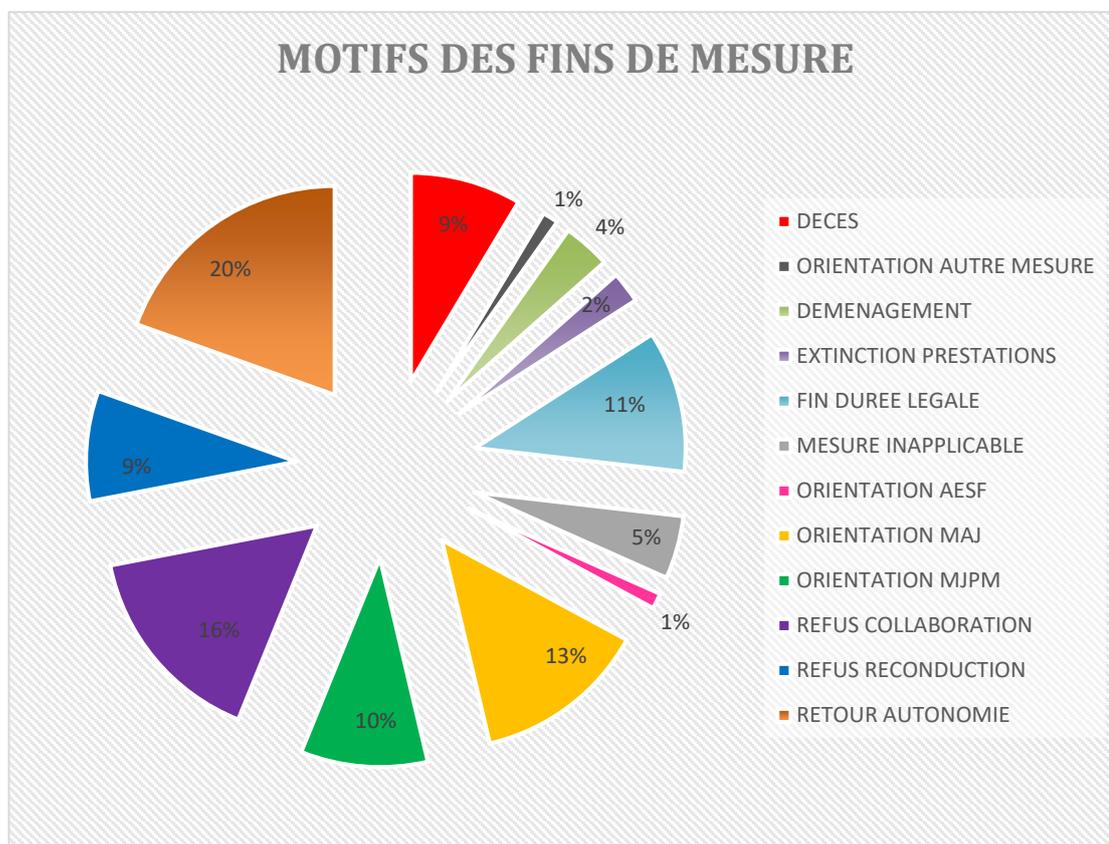
Ces chiffres confirment une orientation plus adaptée des demandes. Toutefois, un travail reste à mener auprès des instructeurs et des potentiels bénéficiaires pour réduire le refus de collaboration.

B. MOTIFS DES FINS DE MESURES

En 2024, les requalifications représentent 12 % des motifs de sortie ce qui est comparable à 2023.

Si l'on extrait les requalifications des motifs de sortie (ces mesures restant suivies sous une autre forme par le service) voici les principaux motifs d'arrêt des mesures tels qu'ils sont analysés et orientés à la fin de l'accompagnement par le service (sachant qu'à la marge des orientations différentes peuvent être décidées, notamment lorsque le service sollicite une autre mesure, de type MAJ, MJPM ou MJAGBF et que le juge concerné ne donne pas une suite favorable à la demande).

a. Motifs généraux



Dans 74 % des cas, l'intervention de la MASP aura permis un traitement de la situation des bénéficiaires soit par un traitement total ou partiel des difficultés, soit par une orientation de la personne vers une mesure plus adaptée :

- ✚ **24% des situations ont été réorientées** vers une mesure plus adaptée, soit une augmentation de 2 points par rapport à 2023. L'orientation se fait plutôt vers une Mesure d'Accompagnement Judiciaire. D'ailleurs l'orientation en Mesure de Protection est en recul par rapport à 2023.
 - MAJ : 13% en 2024 contre 10% en 2023
 - MJPM : 10% en 2024 contre 12% en 2023
 - AESF : 1 % en 2024

En 2024, une seule mesure a fait l'objet d'une orientation en Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial. Toutefois, cette orientation est assez exceptionnelle au regard du public bénéficiaire d'un accompagnement en MASP dont la majorité n'a pas d'enfant à charge (67%).

La nécessité d'une orientation vers une Mesure Judiciaire tend à démontrer la dégradation d'une partie des situations que les 4 années en MASP ne suffisent pas à enrayer et à stabiliser suffisamment. Toutes ses orientations en MAJ ont été consenties par les personnes accompagnées. Pour 2 situations, la MAJ n'a pas encore été ordonnée.

L'orientation en MJPM est inférieure en nombre et a également perdu 2 points par rapport à 2023. Elle est souvent liée à une dégradation de l'état de santé des personnes concernées qui compromet davantage leur situation mais également leurs capacités à progresser vers une autonomie de gestion tant administrative que financière.

- ✚ **20%** des accompagnements ont abouti à un **retour à l'autonomie**. C'est l'une des plus belles progressions cette année avec + 6 points par rapport à 2023.

- ✚ Le **refus de collaboration** avant le terme de la mesure représente **16%** des motifs d'arrêt en 2024 soit plus de 4 points par rapport à 2023. Il concerne majoritairement des MASP simples (85%) qui sont surreprésentées.

Si on analyse plus précisément les refus de collaboration qui concerne 13 mesures sur les 93 sorties en 2024 :

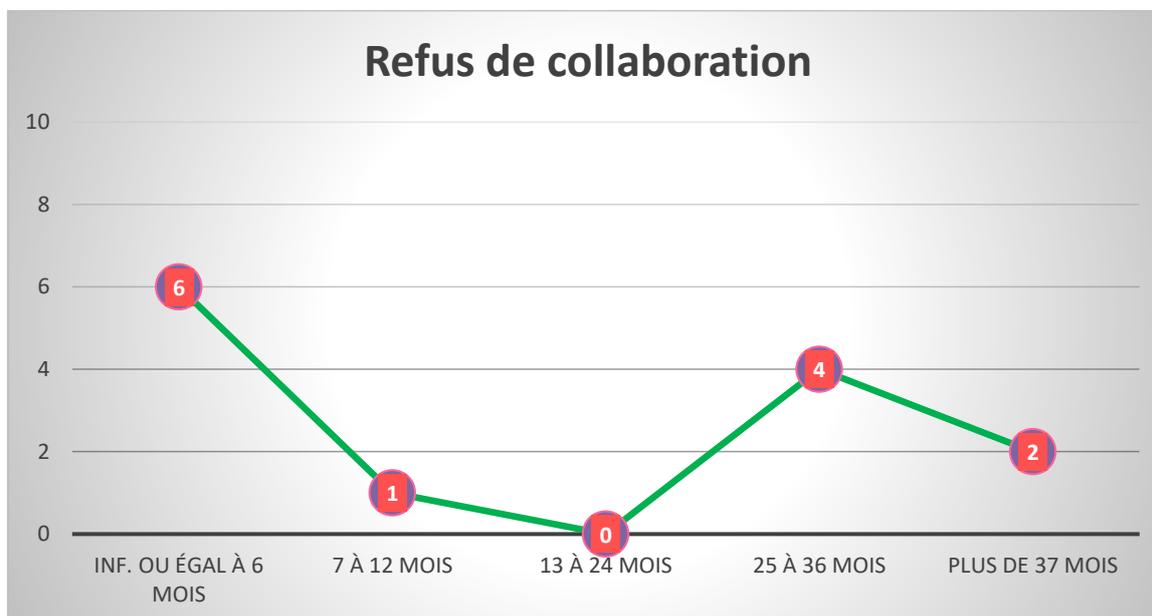
- Pour 6 situations, le refus de collaboration est intervenu très précocement dans la mise en œuvre de la mesure avec peu ou pas de rencontres possibles avec les intéressés. (Cf. analyse de la durée de la mesure faite précédemment au Chapitre A section b). Pour rappel, 3 situations ont fait l'objet d'un arrêt sans qu'aucune rencontre ne soit possible. Pour les 3 autres, malgré des visites réalisées les objectifs restaient à atteindre (1 arrêt faute de capacité de mobilisation, 1 arrêt suite à décès du bénéficiaire et 1 réorientation en mesure de protection). Quoiqu'il en soit la faible durée d'intervention nous permet d'affirmer que l'action du service n'aura pas permis une amélioration substantielle de la situation des bénéficiaires concernés.
- Pour les 7 autres mesures, l'arrêt intervient après au moins 1 an d'intervention. Ainsi, dans ces situations, malgré le refus de collaboration qui vient mettre un terme à l'accompagnement, nous avons souvent pu aider le bénéficiaire à améliorer ou rétablir différents points de sa situation.

Toutefois, nous pouvons présager que ces interruptions anticipées, proportionnellement plus nombreuses en 2024 qu'en 2023, minoreront l'impact de notre accompagnement dont les résultats sont présentés en partie 6.

Ce chiffre pourrait également être rapproché des arrêts de mesure pour refus de reconduction qui atteignent également 9 % en 2024 (12% en 2023) mais où l'action du service reste mesurable malgré un arrêt prématuré ne permettant pas l'atteinte d'une autonomie complète.

- ✚ Dans **11 %** des cas, l'accompagnement est arrivé **au terme des 4 ans d'intervention possible** sans permettre une sécurisation indéniable de la situation. Ainsi, une grande partie des objectifs voire la totalité peut être atteinte mais la situation reste fragile. Pour l'ensemble de ces situations, un accompagnement de veille a pu se mettre en place par la polyvalence de secteur et une transmission des informations a été faite entre nos services. Cette année, cette configuration d'arrêt ne se retrouve qu'en MASP simple.
- ✚ Dans **9%** des cas, le service été confronté à **un refus de reconduction** de la part du bénéficiaire ce qui est inférieur de 3 points par rapport à 2023. Dans les faits, ce motif concerne 5 MASP simple et 2 MASP-renforcée avec des durées variables : 2 mesures à moins d'un an, 1 mesure à moins de 2 ans, 4 mesures à 30 mois et plus. Sur les mesures les plus longues, nous pouvons constater pour 3 d'entre elles que les bénéficiaires estiment que leur situation est suffisamment rétablie même si ce n'est pas l'avis de l'intervenant du service. Pour 2 d'entre elles, nous notons un changement de référent dans les 6 mois précédent le refus de reconduction qui peut montrer l'importance du lien de confiance établi dans le cadre de l'accompagnement et l'impact parfois négatif d'un changement de référent.

b. Analyse du refus de collaboration



Les années passées, nous pouvions observer une réduction du refus de collaboration au fur et à mesure de la mise en œuvre, ce qui pouvait s'expliquer par l'établissement progressive du lien de confiance permettant un accompagnement stable dans le temps. Cette année, on observe 4 situations où le service a été confronté à un refus de reconduction après 2 années d'intervention ce qui peut sembler surprenant au regard de l'observation menée les années passées.

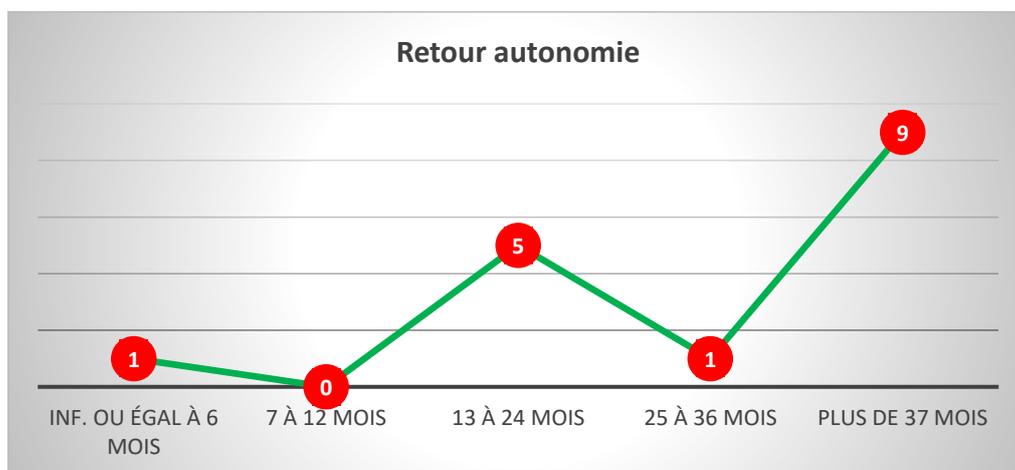
Si on analyse plus finement ces arrêts, on constate que pour trois mesures, les personnes concernées estimaient qu'elles pouvaient se débrouiller seules ou bien avec un soutien familial. En parallèle, l'analyse

faites par le service était plus mesurées sur l'atteinte de l'autonomie tout en reconnaissant une évolution positive de la situation et l'atteinte de certains objectifs.

Pour ces trois bénéficiaires, un retour au service social polyvalent a été organisé à l'issue de l'accompagnement en MASP afin de permettre une veille et éviter une nouvelle dégradation de la situation.

c. Analyse du retour à l'autonomie

Le graphique ci-dessous permet d'observer que le maximum d'autonomie est obtenu dans la durée avec un nombre plus important de mesures qui s'arrêtent pour ce motif à plus de 37 mois voir davantage. En effet, sur les 9 mesures concernées, la majorité des arrêts intervient à plus de 43 mois (7 mesures sur les 9).



Toutefois, on note également une part non négligeable de personnes qui parvient à l'autonomie avant 2 années d'intervention : 6 mesures sur les 16 arrêts pour ce motif.

Pour ces mesures, les indicateurs de début de mesure laissent percevoir des leviers de travail : quelques notions budgétaires acquises, des impayés mais un endettement non constitué, des capacités à accomplir partiellement les démarches.

Ainsi, l'accompagnement mené par les intervenants sociaux peut s'appuyer sur des compétences à conforter pour rééquilibrer une situation qui n'est pas trop compromise.

Ceci démontre l'intérêt d'une orientation précoce dans le dispositif qui permet d'une part aux personnes accompagnées de ne pas être complètement accablées et dépassées par leur situation financière et administrative mais également de repérer plus efficacement les compétences acquises ou restant à acquérir pour faire levier.

De plus, l'évolution rapide de leur situation favorise un retour plus prompt de la confiance en eux qui fait malheureusement souvent défaut lorsque les situations sont dégradées depuis longtemps.

d. Analyse de l'orientation vers une autre mesure plus adaptée (MAJ, MJPM)

Comme expliqué précédemment, il y a plus de mesures réorientées vers une mesure judiciaire en 2024 :

- 11 accompagnements ont été orientés en MAJ en 2024 au lieu de 9 en 2023.
- Par contre 8 mesures ont été orientées en MJPM au cours de la quatrième année contre 11 en 2023.

La plupart du temps, ces réorientations nécessaires sont le reflet d'une situation des personnes accompagnées trop dégradée. Ainsi, les 4 années d'accompagnement en MASP s'avèrent insuffisantes pour rétablir la situation et faire progresser les personnes dans l'acquisition de notions budgétaires plus complexes ou dans une autonomie suffisante dans la réalisation de leurs démarches administratives.

A contrario, la baisse des orientations en MJPM tend à démontrer que la MASP était une orientation adaptée à la situation des bénéficiaires.

A noter qu'en 2024, 2 mesures ont été orientées vers un autre dispositif qu'une mesure judiciaire afin d'être davantage en adéquation avec la situation : Une mesure a été orientée en MAESF et l'autre a été « transférée » sur le conjoint allocataire pour être poursuivie en MASP renforcée.

5. ETUDE D'IMPACT DE L'ACTION MENEES

Toutes les mesures mises en œuvre par le service sont évaluées sur la base d'indicateurs ciblés en début et en fin d'intervention.

Leur comparaison permet d'apprécier l'évolution de la situation des personnes accompagnées et de mesurer les effets de l'accompagnement réalisé dans le cadre de la MASP.

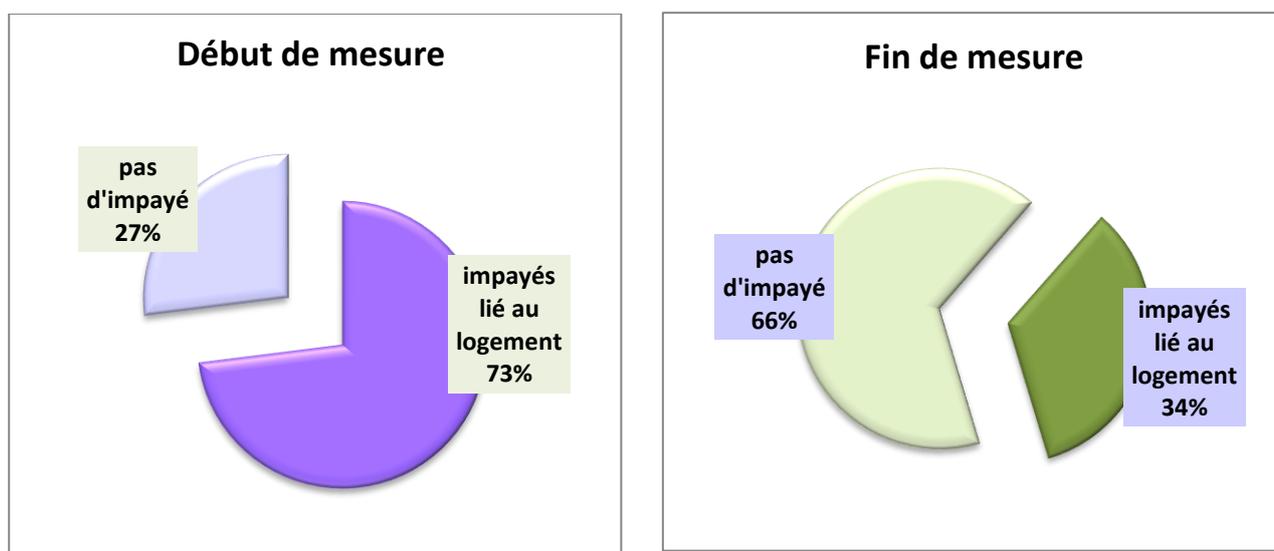
En 2024, les travaux menés conjointement entre l'UDAF et le Conseil Départemental ont permis de faire évoluer les critères d'évaluation de la situation. Cette nouvelle grille d'évaluation est utilisée à compter de janvier 2025 et nous permettra d'affiner l'impact de la mesure pour les années à venir sur certains critères tel que : le travail réalisé sur le relogement, la souscription d'une assurance habitation, la capacité à réaliser des démarches numériques. Ces domaines d'intervention sont effectivement de plus en plus prégnants dans les accompagnements menés.

Ci-après, nous présentons les résultats obtenus dans les différents domaines analysés dans le cadre de cette évaluation à partir de la grille utilisée jusqu'en fin 2024 pour les 82 mesures qui ont pris fin.

A. LE LOGEMENT

a. L'impayé lié au logement

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



En début d'accompagnement, l'impayé lié au logement est présent dans près **73%**, en diminution de 3 points par rapport à 2023. Malgré cette baisse constatée, la problématique d'impayés lié au logement reste très présente dans les accompagnements mis en œuvre par le service.

En fin d'intervention, la tendance s'inverse avec 66 % des situations où il n'y a plus d'impayés liés au logement.

La progression, bien que moins significative qu'en 2023, n'en reste pas moins appréciable avec une amélioration de la situation des bénéficiaires de 39 points entre le début et la fin d'intervention.

Ainsi, on note un travail important des intervenants sociaux dans le maintien des conditions de logement et le traitement de l'endettement.

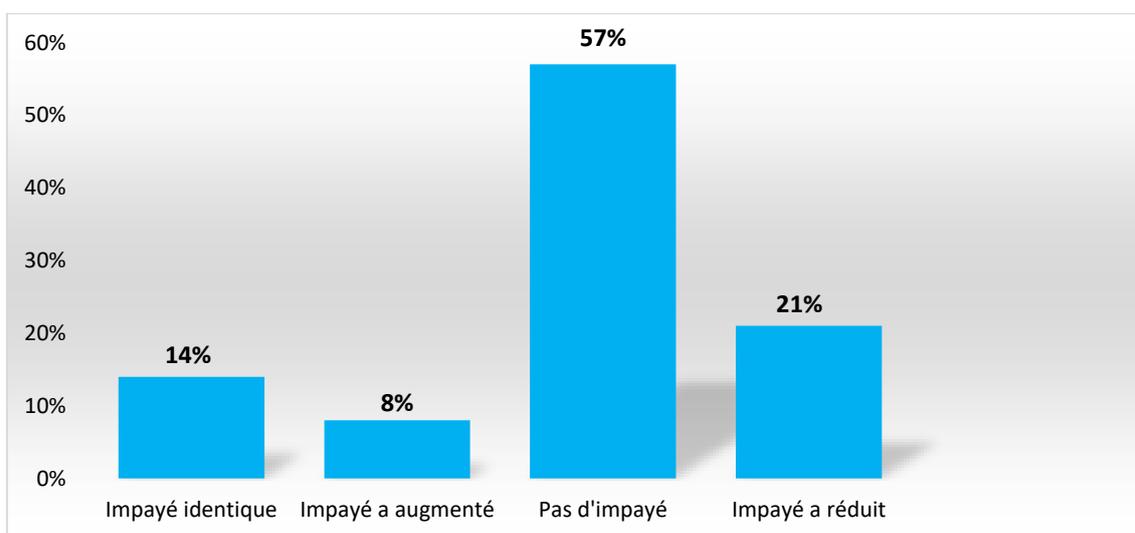
Ce critère intègre le règlement du loyer mais également celui des charges liées au logement (électricité, chauffage, eau).

Concernant le loyer, nous savons que l'aide au logement est calculée en fonction des revenus des personnes ce qui permet par exemple d'accroître le droit quand les revenus diminuent.

Ce n'est pas le cas du poste des fournitures d'énergies puisqu'il n'y a pas d'adaptation du montant dû à celui des ressources. Cette augmentation du coût n'est que partiellement compensée par la mise en œuvre des chèques énergie qui ne couvrent malheureusement pas les augmentations pratiquées en continu au fil des années.

Ainsi le travail mené dans ce domaine est complexifié par cette réalité qui s'impose aux personnes accompagnées en MASP qui bénéficient essentiellement des minimas sociaux.

Néanmoins, on observe aussi que, même lorsque l'impayé persiste, le travail mené a permis de le faire évoluer la situation d'impayés de façon positive comme le présente le graphique ci-dessous.



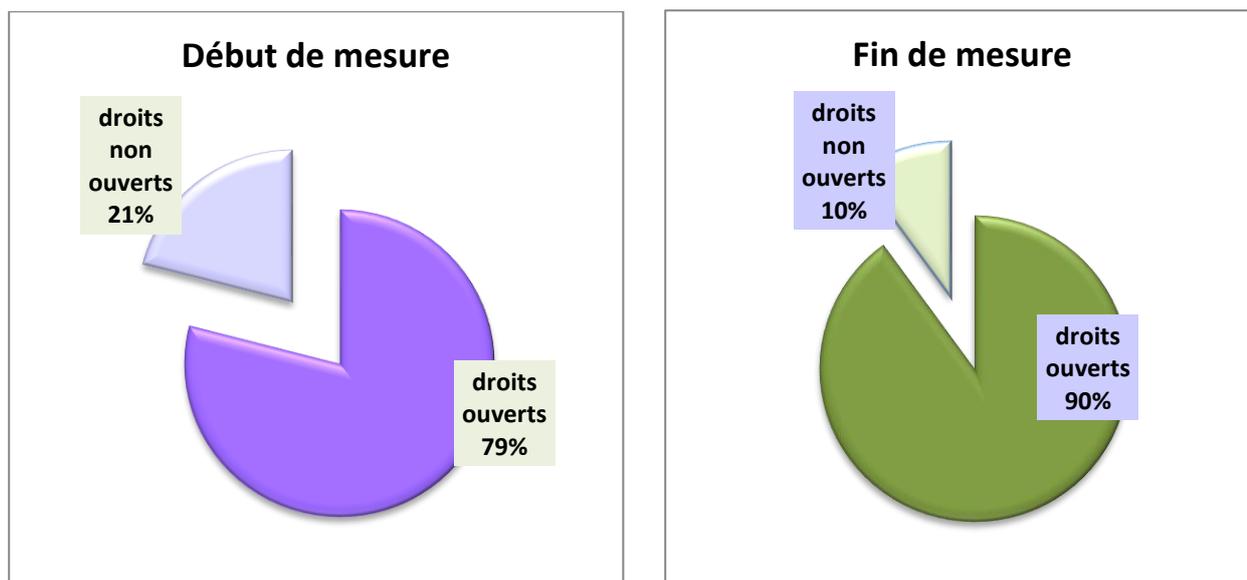
Dans 78 % des cas, il n'y a plus d'impayé ou il a été réduit en fin de mesure, avec une majorité de situation où l'impayé est complètement apuré (57%). Lorsque l'impayé existe encore en fin d'accompagnement, des mesures sont en cours pour l'enrayer totalement (plan d'apurement établi ou moratoire obtenu dans le cadre d'un dossier de surendettement déposé auprès de la banque de France).

L'analyse de la situation locative au regard du risque d'expulsion permet également d'observer une évolution positive. En effet, 31% des personnes accompagnées dont la mesure a pris fin en 2024 étaient soumis à un risque d'expulsion en début de mesure contre seulement 11% en fin d'accompagnement.

Ainsi, on peut constater que l'action du service au travers de l'accompagnement mis en œuvre par les intervenants sociaux contribue pleinement à la sécurisation de la situation locative et financière.

b. Ouverture des droits liés au logement

Cette année encore, on constate une amélioration de la situation des bénéficiaires de la MASP au regard de l'ouverture des droits liés au logement (principalement ALS ou APL). En effet, pour 79% des bénéficiaires, ce droit est ouvert.



La part des « droits non ouverts » en début d'intervention représente 21 % de mesures sorties en 2024. On observe une progression intéressante puisque ce pourcentage est réduit à 10% en fin d'intervention.

Concernant ces 10% résiduel d'absence d'ouverture des droits à l'aide au logement en fin d'intervention, cela résulte des arrêts de mesures pour défaut de collaboration, ou d'une difficulté administrative pour laquelle notre service se retrouve en difficulté (absence de titre de séjour, blocage du dossier auprès de l'organisme qui verse la prestation...).

L'adaptation du logement est également l'un des axes forts de l'accompagnement en MASP.

- ✚ Au démarrage des mesures, dans 33 % des situations, le logement n'est pas adapté aux besoins des personnes (+ 3 points par rapport à 2023) soit près d'un tiers des mesures. Le logement peut être trop grand ou trop petit par rapport à la composition familiale, trop onéreux par rapport aux ressources en présence, ou encore nécessiter des travaux (adaptation au handicap, isolation, ...)
- ✚ En fin de mesure, le taux de logement inadapté diminue à hauteur de 21% soit une amélioration de 12 points grâce à l'accompagnement du service au projet de relogement. Néanmoins cette amélioration paraît insuffisante par rapport aux situations de personnes accompagnées. En effet, pour 7 % des situations faisant apparaître pour objectif la nécessité d'un relogement, cet objectif n'est pas atteint en fin d'intervention.

Par ailleurs, il reste 19% de situations de logement non adapté en fin de mesures pour lesquelles les bénéficiaires n'ont engagé aucune action, soit une augmentation de 12 points par rapport à 2023, qui démontre la nécessité d'une action accrue du service sur cette problématique.

Cette forte augmentation s'explique à la fois par une dégradation de l'état de santé durant l'accompagnement qui nécessite une adaptation du logement qui n'était pas objectivée en début d'accompagnement mais **elle révèle surtout les tensions prégnantes sur le parc public qui ne parvient pas à faire face aux besoins de logement en adéquation avec les situations des demandeurs.**

Il faut également prendre en compte l'absence de volonté de la personne de changer d'environnement.

Ainsi, même si nous parvenons à faire prendre conscience aux personnes accompagnées qu'un relogement est indispensable pour remédier à leur situation ou leur apporter un meilleur confort, nous sommes confrontés, chaque année, à des personnes qui ne souhaitent pas suivre nos recommandations. Le logement qu'ils occupent leur est cher à plus d'un motif : c'est un lieu de vie qu'il connaisse, en proximité duquel ils ont de la famille, des amis, des commodités...

c. L'état du logement

✚ Au début de la mesure :

- Dans 9% des situations, le logement n'est pas dans un état d'entretien décent ou est insalubre du fait du propriétaire qui ne réalise pas les travaux requis (en hausse de 7 points par rapport à 2023).
- Dans 23% des cas, le logement n'est pas décent ou est insalubre du fait du manque d'entretien du locataire (baisse de 3 points par rapport à 2023).

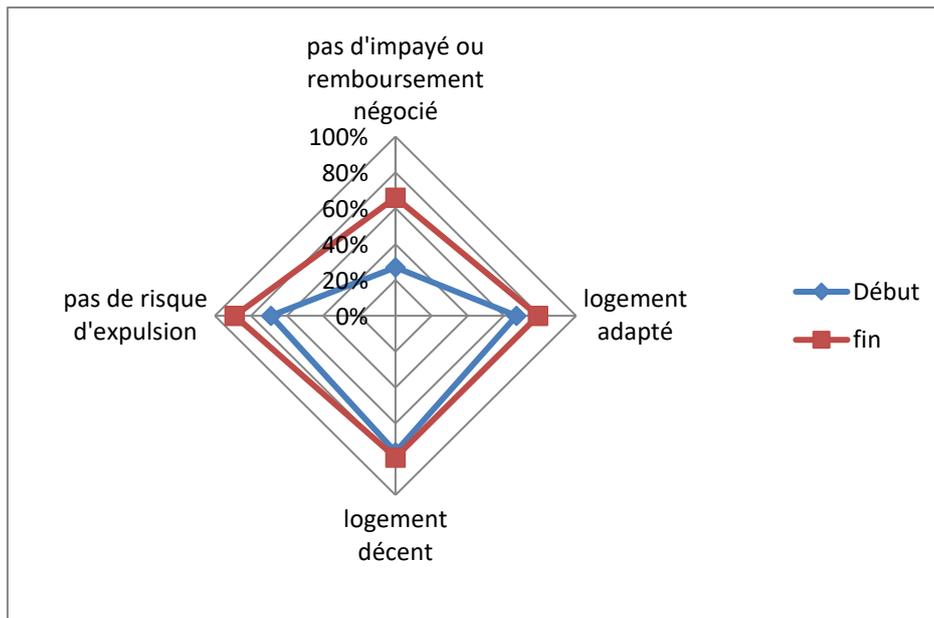
L'augmentation concerne essentiellement les mauvaises conditions de logement du fait du propriétaire mais reste majoritairement du fait de la personne accompagnée.

✚ En fin de mesure :

- 4% des logements sont en mauvais état du fait de l'inaction du propriétaire (identique à 2023).
- 21% des logements présentent encore un manque d'entretien et d'hygiène du locataire avec des actions à poursuivre.

d. Evolution globale sur la question du logement

On observe une évolution assez identique d'année en année avec une amélioration des situations sur l'ensemble des indicateurs évalués par le service sur la question du logement.



L'évolution la plus remarquable reste celle qui concerne les impayés qui passe de 66% à 27% soit une progression de 39 points.

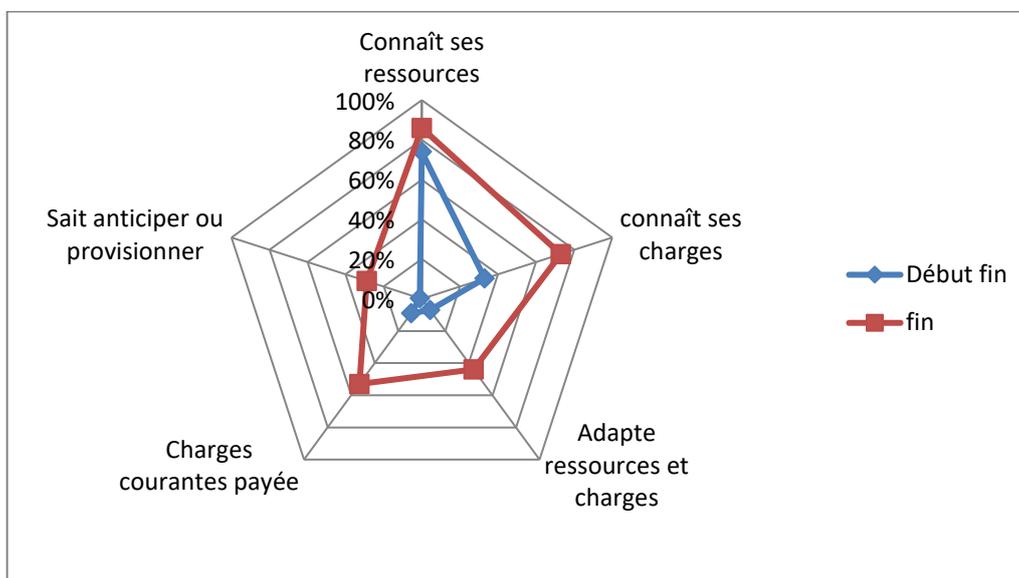
De même concernant le risque d'expulsion, nous observons qu'il est complètement écarté en fin de mesure pour 89% des personnes accompagnées pour lesquelles cette menace existait en début d'intervention.

Sur la question d'adaptation du logement, on observe que le logement est mieux adapté en fin d'intervention pour 79% des situations. Ce constat bien qu'inférieur en progression par rapport à 2023 reste identique à l'année précédente (79% en 2022).

Comme nous avons pu le développer précédemment, on observe une amélioration également sur les conditions d'hygiène avec, en fin de mesure, 79 % des logements permettant une occupation satisfaisante contre 68 % en 2023.

B. LE BUDGET

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



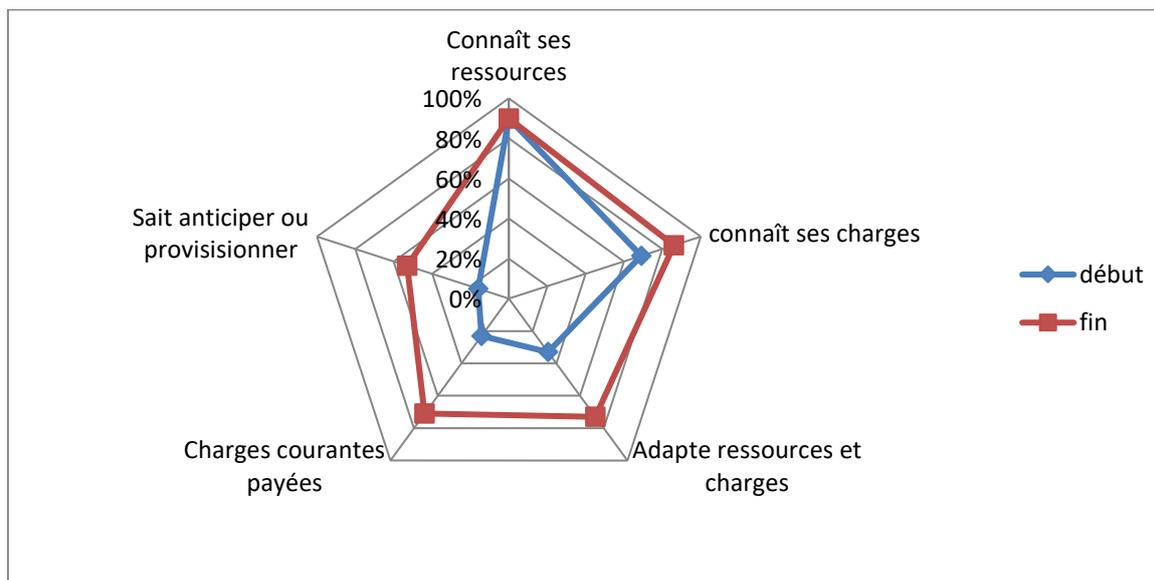
L'analyse faite chaque année se confirme avec, en général, une bonne connaissance par les personnes accompagnées des ressources qui composent leur budget.

La connaissance des charges est, quant à elle, souvent moindre. Toutefois, on observe une belle progression entre le début et la fin de mesure avec une augmentation de 40 points dans ce domaine pour les mesures terminées en 2024.

Le graphique ci-dessus montre également une augmentation de la maîtrise des notions plus complexes par rapport aux autres années (anticipation, provision, adaptation des ressources aux charges), ce qui corrobore le nombre plus important de retour à l'autonomie constaté.

Par contre, l'évolution concernant le paiement des charges bien qu'en nette amélioration entre le début et la fin de l'accompagnement avec + 46 points, s'avère minorée en 2024 avec une baisse de 17 points par rapport à 2023. Comme nous l'évoquions antérieurement, l'augmentation de certaines charges notamment les fournitures d'énergie de façon disproportionnée par rapport aux ressources met en péril leur règlement pour le public MASP qui dispose de faibles ressources. Pour mémoire, 88% des bénéficiaires ont un quotient familial inférieur à 700.

b. Evolution de l'amélioration de l'autonomie partielle



Dans ce point d'analyse de l'autonomie partielle, nous tentons d'évaluer la progression des acquis des bénéficiaires. Ainsi, ils peuvent :

- Parvenir à réaliser en autonomie une partie des démarches qui leur incombe
- Parvenir à réaliser partiellement leurs démarches avec ou sans aide extérieure

Tout comme le point précédent qui concernait l'autonomie établie, on observe une évolution intéressante de l'ensemble des critères analysés.

De la même manière, nous constatons une évolution relative sur les critères d'anticipation, de provision ou de règlement des charges courantes.

Il semble important de confronter la difficulté d'acquisition de ces compétences avec la situation financière du public.

Ainsi, en 2024, nous avons pu voir lors de l'analyse du public que :

- 38 % des personnes accompagnées ne bénéficiaient que de l'AAH
- 30 % des personnes accompagnées ne bénéficiaient que du RSA
- Seulement 12% était en situation d'emploi
- 88 % avait un quotient familial inférieur à 700 €
- Pour 45 %, il était inférieur à 500 €

Ces constats laissent présager que la situation économique du fait de la faiblesse des ressources perçues va complexifier l'atteinte des objectifs de travail qui concerne notamment les capacités d'anticipation et/ ou de provisionnement.

L'impact de cette précarité va également interférer dans la régularité de paiement des charges qui atteint néanmoins 71% des situations arrivées en fin en 2024.

Alors même que sur cette compétence de base de la gestion (paiement des charges), on pourrait s'attendre à un pourcentage proche de 100% qu'il s'agisse d'une autonomie totale ou partielle, l'évaluation en fin de mesure démontre que cet objectif n'est pas atteint pour tous.

En effet, les budgets établis durant l'accompagnement sur la base de minima sociaux sont couramment « déficitaires » et le reste malheureusement en fin d'accompagnement.

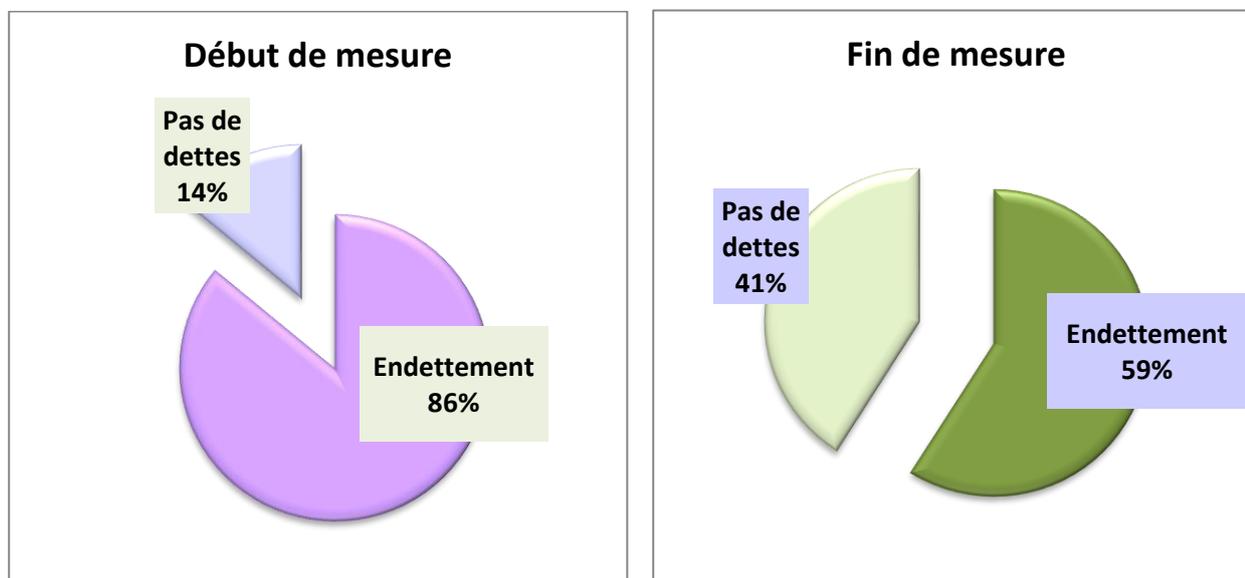
Ainsi, même si la notion de règlement des charges est comme nous le pensons connue des bénéficiaires ; dans les faits, certains règlements, ne peuvent être effectifs qu'avec la sollicitation d'aides qui permet de préserver l'équilibre budgétaire, y compris lorsque la mesure prend fin.

C. LE TRAVAIL SUR L'ENDETTEMENT :

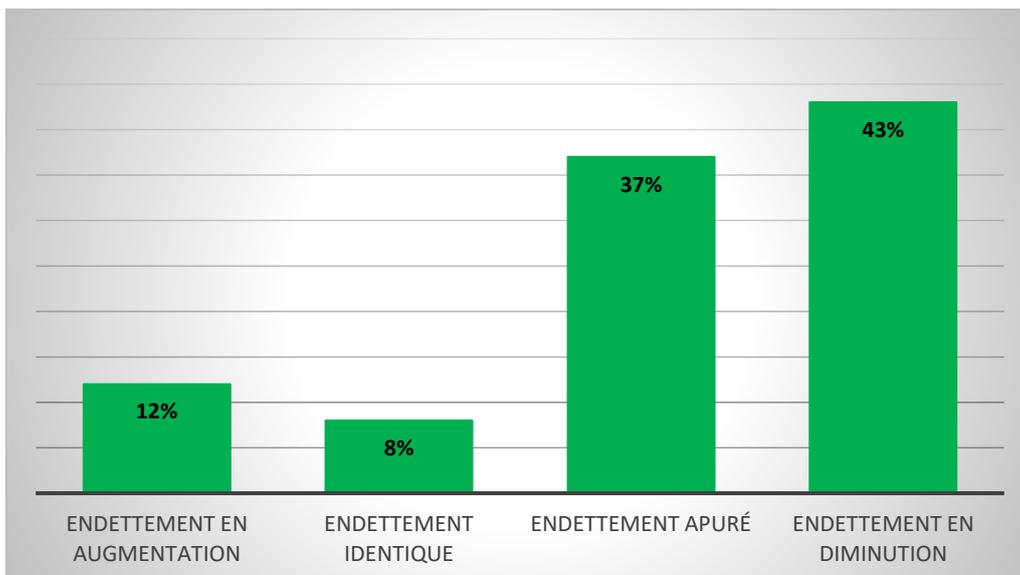
Le travail sur l'endettement et particulièrement sur le traitement de l'endettement représente une part importante de l'accompagnement mené en MASP qui vise à sécuriser la situation du bénéficiaire.

Comme le montre le graphique ci-après une majorité des situations orientées vers le dispositif laisse apparaître un endettement plus ou moins conséquent. Cela représente 86% des mesures terminées en 2024 soit une augmentation de 9 points par rapport à 2023.

En fin d'intervention, 41% des bénéficiaires n'ont plus de dettes ce qui est une évolution positive même si elle est moins élevée qu'en 2023.



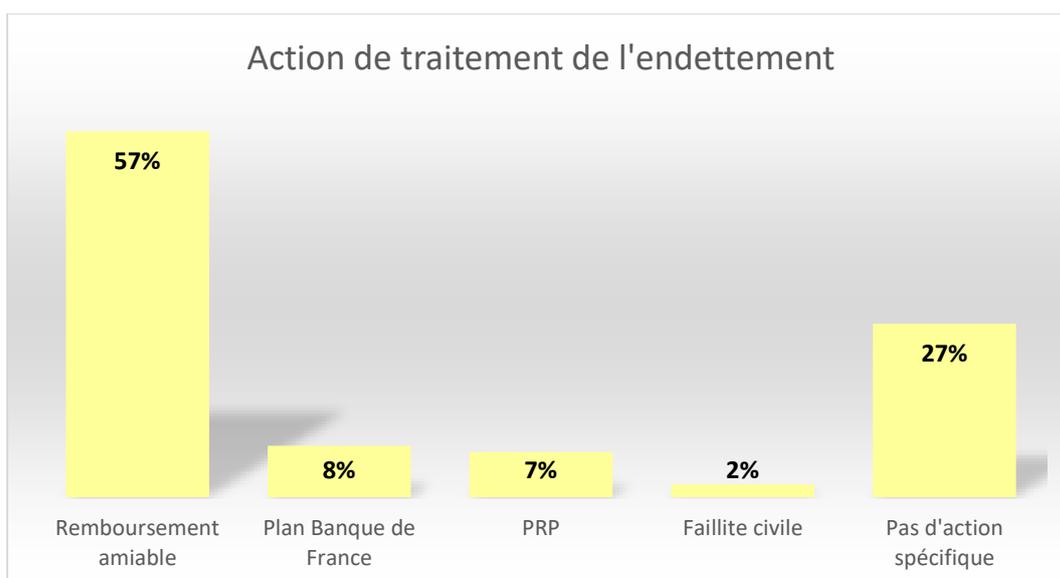
Par ailleurs, bien que l'endettement persiste pour 59% des accompagnements, il est majoritairement contenu ou réduit ce qui démontre l'importance du travail mené par les travailleurs sociaux MASP sur cette question du traitement de l'endettement.



La situation financière s’améliore pour 80% des ménages dont l’endettement a diminué ou a été apuré. Bien qu’inférieur de 4 points par rapport à 2023, cette proportion reste néanmoins majoritaire.

Toutefois, on observe également une proportion plus importante de situation pour lesquelles l’endettement a augmenté en 2024 avec 12 % contre 5 % en 2023 ce qui est en corrélation la hausse des réorientations (+2 points) et des interruptions faute de collaboration (+4 points) où l’accompagnement mené n’a pas été suffisant pour contenir ou remédier à l’endettement.

Les graphiques ci-dessous permettent de mieux comprendre l’évolution de l’état d’endettement au cours de la mesure et l’effet des actions réalisées sur les 86 % de situations où un endettement est recensé en début de mesure :



Nous pouvons souligner que travail réalisé sur le traitement de l’endettement ne peut être efficace que s’il est mené en collaboration avec les intéressés.

Comparativement à l'année 2023 où aucune action spécifique sur l'endettement n'était possible et apparaissait comme majoritaire, pour les mesures terminées en 2024, c'est la mise en place de remboursement amiable qui se dégage en terme d'actions menées (57%).

La saisie des dispositifs (dossiers de surendettement et faillite civile) est, cette année, moins représentée.

Ces actions supposent un travail conséquent avec les personnes accompagnées pour leur permettre une prise de conscience des risques liés à un endettement trop important pour ensuite les mobiliser dans le traitement des dettes.

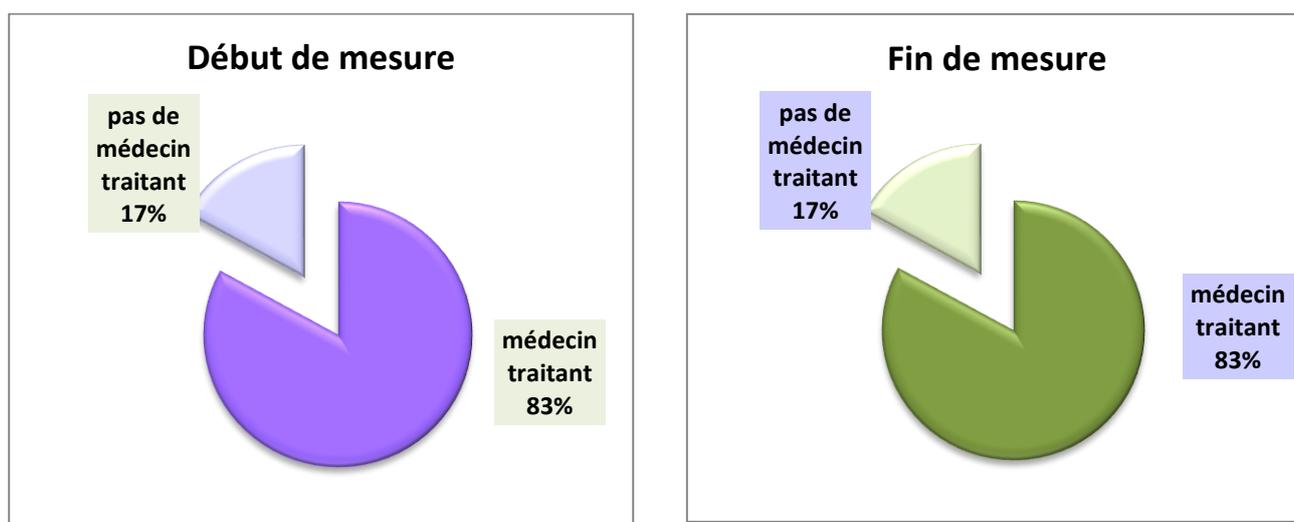
Préalablement, un travail important doit être réalisé sur le recensement des dettes pour permettre le meilleur traitement possible.

Ainsi, l'information des personnes sur les différentes modalités de traitement est essentielle. Ils doivent être informés sur les différents dispositifs, les modalités de saisine et les conséquences (banque de France, faillite civile, droit au compte...) pour faire un choix éclairé et adapté à leur situation.

Bien que le recours aux aides pour le traitement de l'endettement ne soit pas repris dans les actions référencées dans ce graphique, nous avons pu relever plus avant que le service avait transmis pas moins de 348 demandes d'aides dont une partie permet de traiter ou réduire l'endettement notamment avec la saisie du FSL concernant les impayés locatifs (loyers, énergie et eau) mais également les CCAS ou associations caritatives qui soutiennent les personnes dans le règlement de divers impayés (factures, dettes, découverts bancaires).

a. Désignation d'un médecin traitant

Dans la très grande majorité des situations, les bénéficiaires ont un médecin traitant désigné dès l'ouverture de la MASP.



Pour les mesures qui se terminent en 2024, on constate que 17% des personnes n'ont pas de médecin traitant en début de mesure. La proportion reste identique en fin de mesure. Ainsi, notre action sur ce point apparaît

limitée alors même que l'UDAF dispose d'une convention avec la CPAM et donc la possibilité d'interpellation de la mission d'accompagnement santé qui œuvre dans ce domaine.

Néanmoins, son action sur la désignation d'un médecin traitant reste restreinte. En effet, une étude de 2023 montre qu'en Moselle, la densité de médecin (généralistes et spécialistes) est de 267 médecins pour 100 000 habitants ce qui est inférieur au nombre de médecins nécessaire pour couvrir les besoins de la population mosellane. Ainsi, malgré la mise en place de cette mission d'accompagnement sensée soutenir les personnes dans la recherche d'un médecin, son efficacité est très limitée et elle ne parvient pas à répondre aux sollicitations du service concernant ce point.

Compte tenu de la couverture partielle du territoire mosellan, les propositions faites sont souvent éloignées du lieu d'habitation des personnes. Or, nous connaissons la faible mobilité du public accompagné en MASP (problème de santé, absence de transport, isolement...) qui ne leur permet pas de bénéficier finalement de l'accès à un médecin généraliste.

Cette évolution sera à surveiller en 2025.

b. Situation au regard de la santé



Il n'est pas présenté de comparatif sur l'évolution de l'état de santé des bénéficiaires, dans la mesure où la marge d'évolution reste faible entre le début et la fin de la mesure.

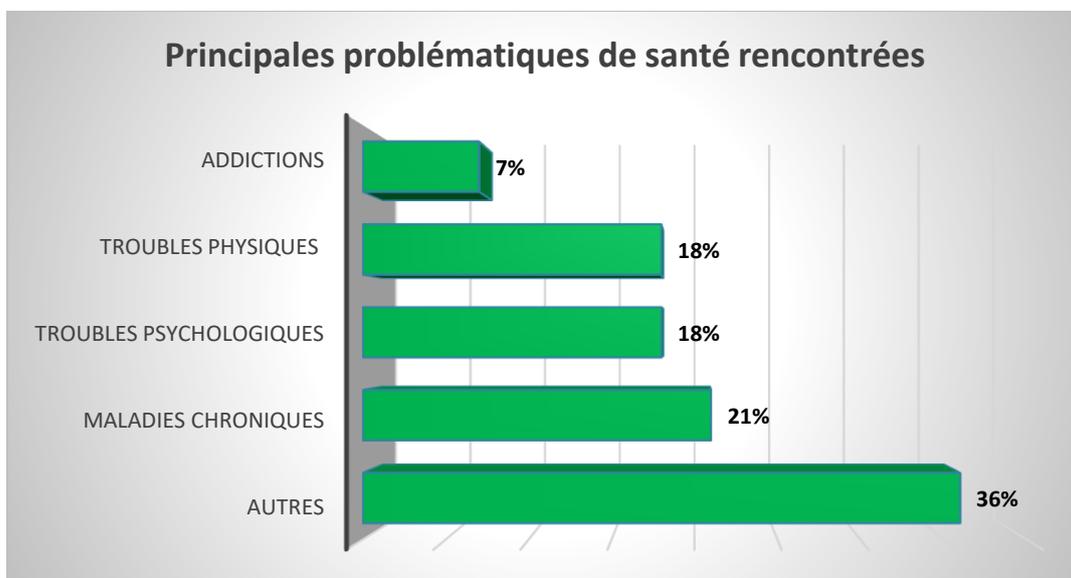
Les proportions présentées ci-dessus sont sensiblement les mêmes qu'en 2023.

En 2024, 84% des bénéficiaires qui quittent le dispositif rencontrent des problèmes de santé. Toutefois, il est intéressant de pouvoir connaître la nature et l'importance des difficultés rencontrées.

En effet, une analyse des problématiques de santé rencontrées par les personnes accompagnées peut s'avérer intéressante car certaines peuvent représenter un frein à l'évolution positive de la situation et à l'autonomie de la personne.

Problématiques de santé rencontrées

N'est ici recensée que la problématique de santé principale identifiée par le travailleur social, souvent constitutive d'un frein (mais nullement un obstacle) à l'accompagnement ou à l'évolution de la personne, justifiant l'inscription de l'action dans le temps.



En 2024, l'analyse faite sur les mesures en arrêt révèle une répartition différente de 2023. Ainsi, on observe une augmentation importante des troubles physiques (+11 points) et des maladies chroniques (+ 7 points).

La problématique des addictions reste identique et moindre que toutes les autres problématiques relevées.

On dénombre 10 situations qualifiées en « autres » qui représentent la majorité des problématiques de santé (36%). Pour ses 10 situations, nous observons une multiplicité des problèmes de santé qui s'imbriquent les unes aux autres (troubles physiques qui entraînent des troubles psychiques et inversement, troubles physiques qui entraînent des addictions ou inversement, maladies chroniques qui ont une incidence physique ou psychique et inversement...). Dans ces situations, il est difficile d'identifier la problématique initiale.

Toutefois, quelle que soit la ou les problématiques rencontrées, l'intervenant social MASP doit faire preuve d'adaptabilité afin de mener son accompagnement en prenant en compte celles-ci. Il faudra souvent plus de temps pour faire évoluer la situation favorablement.

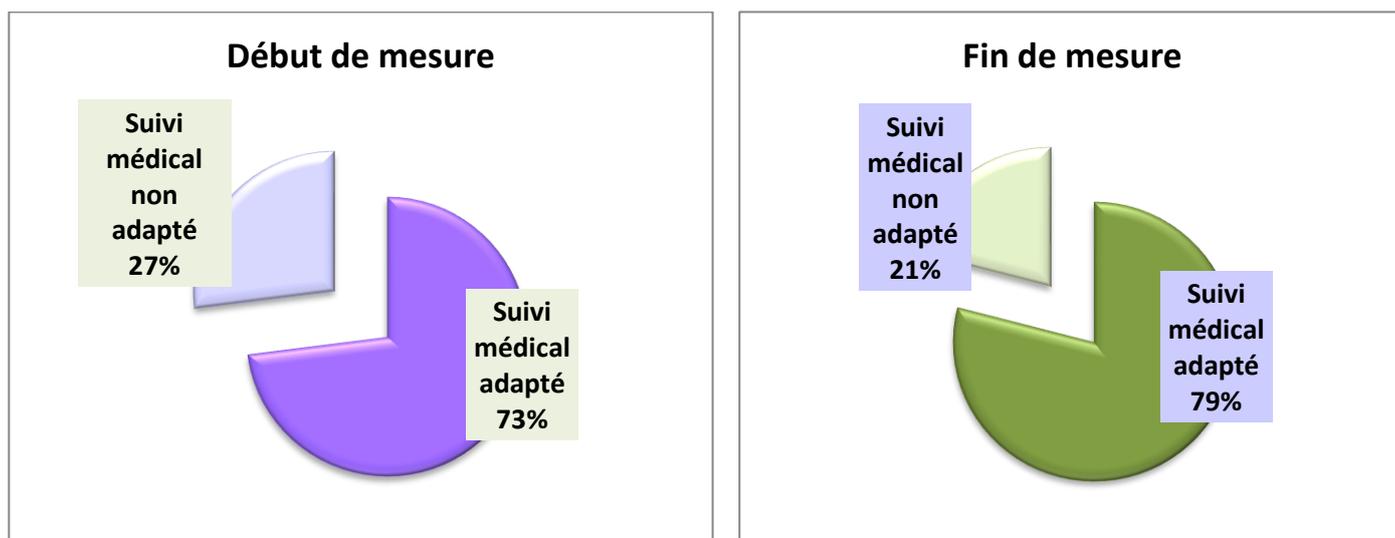
De plus cette question de santé sera, elle aussi, au centre de l'intervention avec une mobilisation de la personne importante. L'accompagnement s'attachera par exemple à :

- La mise en place ou la reprise d'un suivi médical adapté
- L'adaptation du logement
- La mise en place de service à domicile

c. L'adaptation du suivi médical

Dans le cadre de la prise en charge globale de la personne, le travailleur social tentera autant que possible de sensibiliser le bénéficiaire de la mesure à l'importance de la démarche de soins, et l'aidera si nécessaire et si la personne coopère à se tourner vers les bons services ou professionnels de santé.

Bien que l'intervention soit menée dans ce cadre, son impact reste assez faible dans ce domaine.



Sur les mesures terminées en 2024, la non adaptation du suivi médical est davantage présent avec 27% en début de mesure (+ 6 points) par rapport à 2023.

On observe une évolution positive sur le suivi médical mis en place en fin de mesure qui démontre le travail de sensibilisation et de mobilisation réalisé par les intervenants sociaux MASP. Ainsi, en fin de mesure, 79% des personnes accompagnées bénéficient d'un suivi médical adapté.

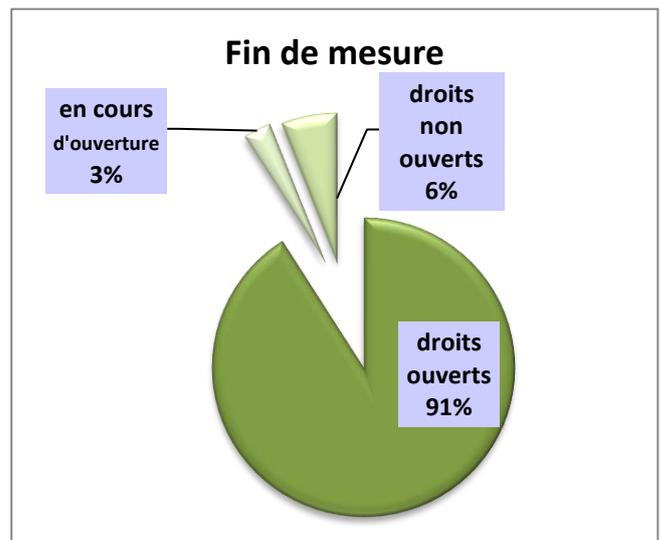
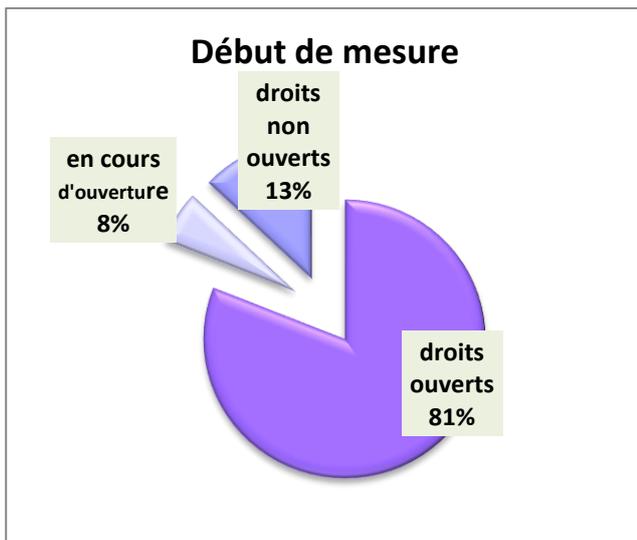
L'écart de 6 points entre le début et la fin de mesure peut sembler faible et ne reflète pas le travail accompli dans ce domaine.

En effet, la mise en place d'un suivi médical dépend essentiellement de la volonté de soin de la personne accompagnée, de sa possibilité d'accès aux soins à mettre en lien avec le manque de médecins généralistes et spécialistes sur le territoire de la Moselle et aux difficultés de mobilité (problèmes de santé et manque de transport dans les zones rurales notamment).

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

a. Ouverture des droits :

Concernant l'indicateur d'ouverture des droits, nous avons pris en compte la notion « en cours d'ouverture » afin d'affiner davantage notre évaluation.



Sur les mesures terminées en 2023, on observait presque un quart de droit non ouverts en début de mesure. Le pourcentage est bien moindre en 2024 avec seulement 13% de mesures où les droits n'étaient pas ouverts.

En fin de mesure, l'ouverture effective des droits concerne une majorité des situations avec un taux de 91% auxquels s'ajoutent 3% de droits en cours d'ouverture ce qui démontre l'action du service dans ce domaine.

Toutefois, les droits non ouverts représentent 6% en fin de mesure en 2024 ce qui est supérieur de 4 points par rapport aux mesures terminées en 2023. Ce chiffre est à mettre en corrélation avec le nombre plus important d'arrêt anticipé de la mesure pour défaut de collaboration qui ne permet pas de mener l'accompagnement à son terme sur certains des objectifs fixés comme celui de l'ouverture des droits.

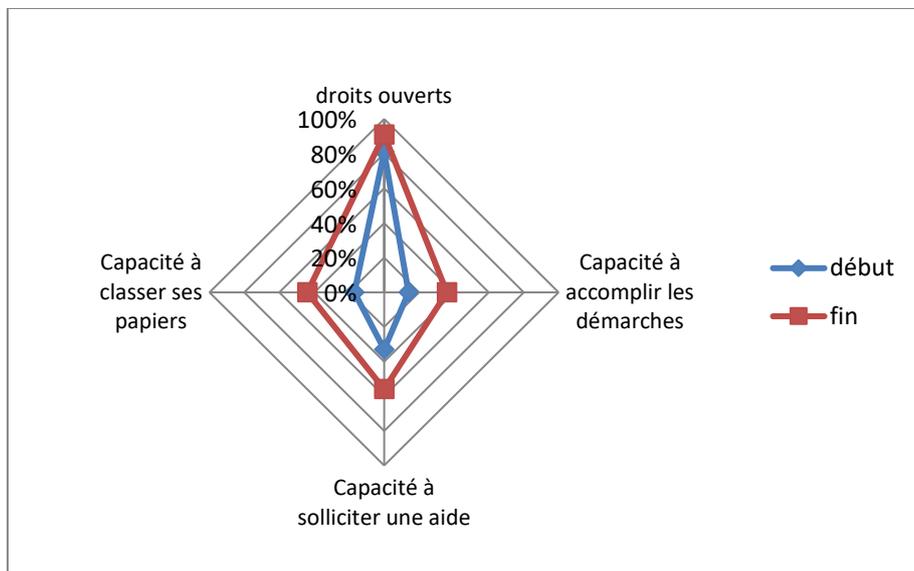
Ainsi, il convient de rappeler que l'ouverture des droits est la plus grande priorité d'intervention dans le cadre de la MASP. En effet, les intervenants sociaux s'attachent à vérifier l'ensemble des droits de la personne dans tous les domaines (ressources, logement, santé...) dès les premières rencontres réalisées ce qui permet d'atteindre les 94% de droits ouverts ou en cours d'ouverture en fin d'intervention pour l'année 2024.

Parallèlement, les délais de traitement des organismes qui assurent l'ouverture ou le versement des droits rattachés à cette analyse (CAF, CPAM, CRAV, MDPH...) peuvent à la marge atténuer les résultats obtenus dans ce domaine comme évoqué dans la partie de constat fait par le service.

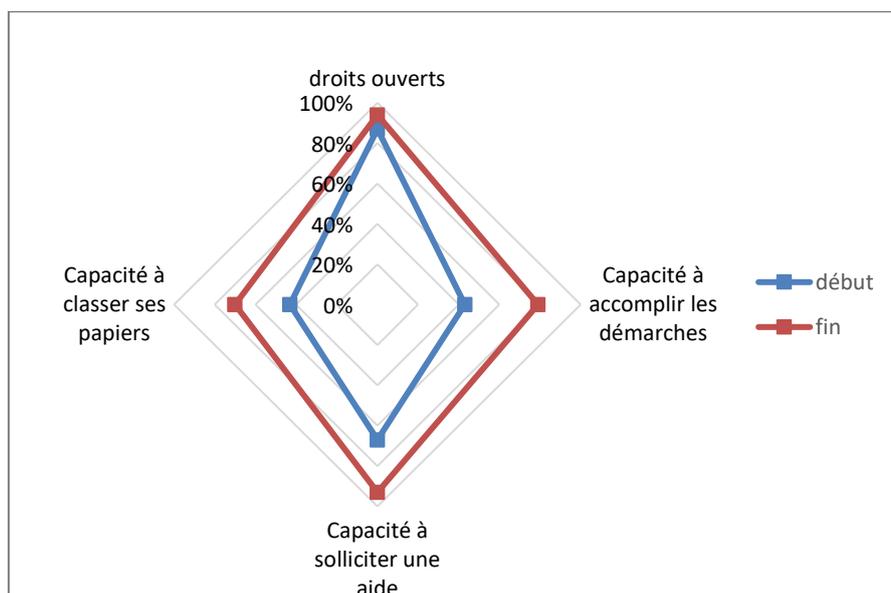
Cette analyse conforte la nécessité de poursuivre les travaux menés par le service avec ces organismes dans l'objectif d'une meilleure collaboration permettant de favoriser l'accès aux droits des personnes accompagnées.

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

Retour à l'autonomie totale



Retour à l'autonomie partielle



Qu'il s'agisse d'une autonomie complète ou partielle, on observe une progression sur les 4 critères évalués : Ouverture des droits, capacité à classer les papiers, à accomplir les démarches, à solliciter une aide à l'accomplissement des démarches.

Comme nous l'évoquons précédemment c'est un axe prioritaire de l'accompagnement en MASP qui est très investi par les professionnels et également accepté par les personnes accompagnées.

c. L'évaluation des impacts de la mesure par le public suivi

Chaque année, notre service tente de recueillir l'avis des personnes accompagnés sur le fonctionnement du service et sur leur satisfaction par rapport à l'accompagnement.

Cette démarche est menée dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité du service rendu.

En 2024, l'enquête de satisfaction a été adressée en octobre à l'ensemble des personnes accompagnées en MASP depuis plus de 3 mois soit 158 personnes.

Un peu plus de 20% des personnes accompagnées en MASP ont répondu spontanément à ce questionnaire.

Concernant leur relation avec le service :

Une satisfaction en hausse avec 81% des répondants qui sont satisfaits de leur relation avec le service. Ce pourcentage est minoré par une absence de réponse sur la question de l'accueil dans nos locaux. En effet, les personnes ne répondent pas car elles ne sont pas ou peu concernées par ces modalités d'accueil (68,6% de non réponse).

De plus, lorsqu'un accueil est fait sur site dans l'objectif de réaliser certaines démarches dématérialisées par exemple, le rendez-vous est programmé, les personnes sont attendues par leur référent.

Quelques chiffres reflètent néanmoins leur grande satisfaction :

- 94,1 % des personnes satisfaites du rythme des visites à domicile
- 90,2% des personnes satisfaites des délais de prise en compte de leur demande par le service
- 92,2% des personnes satisfaites des échanges respectueux qu'ils ont avec le service.

En 2024, deux comités d'expression ont été menés pour travailler sur les résultats de l'enquête de satisfaction 2023 avec la participation d'au moins un bénéficiaire de MASP. Lors du Comité d'expression du 06/12/2024 sur le site de Mercy, le groupe de personnes accompagnées a proposé de modifier le questionnaire en ajoutant une question préalable sur les questions d'accueil téléphonique et physique afin de vérifier si les personnes qui ne répondent pas ont déjà bénéficié de ces modalités d'interaction avec le service. Ceci permettra d'affiner l'analyse des questionnaires pour les années à venir.

A propos de la mesure :

Les répondants signifient que la mesure leur est explicitée (82,4%) et que les documents obligatoires leurs sont remis 78,4%. Ces pourcentages sont inférieurs à ceux de 2023 et démontrent de la nécessité de l'information des personnes accompagnées. Le retour fait par les intervenants sociaux permet néanmoins de nuancer ce constat. En effet, cette explication est faite dès le début de l'intervention où ils constatent que les personnes ne sont pas dans les meilleures dispositions pour recevoir des informations. Ils sont souvent très préoccupés par leur situation financière ou administrative ou encore par leur état de santé.

Sans doute faudrait-il relayer cette information à un moment plus opportun.

Un autre axe d'amélioration a été relevé concernant les modalités d'accès au dossier. Plusieurs propositions ont été faites dans le cadre du Comité d'expression de Mercy : Un travail sur le document d'information qui est en cours de refonte, une information en continue sur la possibilité d'accès (une mention spécifique à ce propos a été ajoutée sur les nouveaux comptes rendus de visite.

Concernant l'accompagnement :

Cette année, 88% des répondants indiquent qu'ils sont satisfaits de leur accompagnement.

Pour 92,2%, ils précisent qu'ils participent à l'ensemble des démarches qui les concernent, qu'ils connaissent leur budget et qu'ils le font avec leur référent.

De même, pour 82,3%, ils précisent que le budget établi tient compte de leurs besoins et qu'ils sont régulièrement consultés sur leur projet ou objectifs personnels.

Ces résultats confortent les analyses faites sur la progression des compétences des personnes accompagnées dans la gestion administrative et budgétaire.

Concernant l'amélioration de leur situation :

Cette année, 84% des répondants indiquent que la mesure participe à l'amélioration de leur situation ce qui est sensiblement identique à 2023 (85%).

Comme l'année dernière, on retrouve une amélioration dans les domaines phares de l'intervention en MASP : les démarches administratives, le budget, l'accès aux droits, le logement et l'endettement.

Les améliorations dans les domaines de la santé, les démarches sur internet ou l'emploi sont moins exprimées.

Ces résultats se rapprochent de l'analyse de l'impact de la MASP fait pour en 2024 où l'on observe une progression notoire dans les 5 domaines également cités prioritairement par les personnes accompagnées. C'est également dans ces domaines que la progression est plus mesurable et donc plus identifiable par les bénéficiaires.

Concernant les domaines de la santé et de l'emploi, l'intervenant social mobilise, lève les freins et oriente vers les professionnels spécifiques. Il n'a pas un impact direct dans ces champs d'intervention ce qui explique de l'accompagnement en MASP soit moins identifié comme un levier.

Concernant les démarches numériques, ce domaine reste un axe d'amélioration important pour le service car son nombre ne cesse d'augmenter. Une maîtrise suffisante de ces démarches dématérialisées devient donc incontournable pour garantir une autonomie durable.

L'autonomie

En 2024, 61 % des répondants (+ 9 points par rapport à 2023) admettent que l'accompagnement leur a permis d'acquérir davantage de compétences dans la gestion administrative et financière.

Pour un tiers des répondants, l'autonomie acquise concerne surtout la réalisation des démarches administratives. La gestion du budget arrive en seconde position à égalité avec la confiance en soin.

Tout comme les points évoqués précédemment, celui-ci illustre également de l'action positive des intervenants sociaux du service.

6. 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 (COPIL stratégique et COPIL 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.

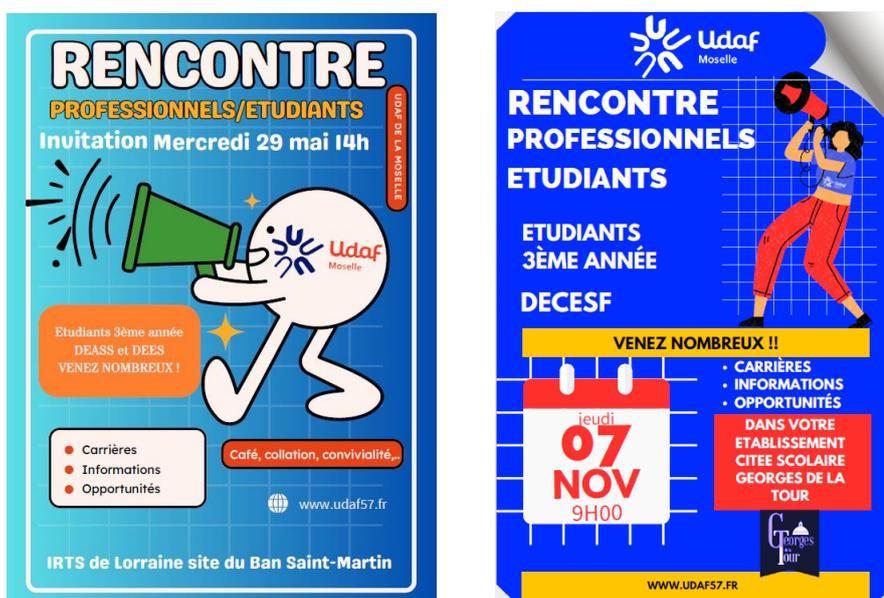
E. LES ACTIONS DE PROMOTION DES METIERS

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 COFIL 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 COFIL 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 COFIL 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 POLE 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.)

7. 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 diagnostique 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 5 relevant de la MASP.

✚ 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 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 :



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

Des ateliers de soutien à la parentalité ont été proposés à des parents bénéficiaires, animé à partir d'un jeu de cartes, créé par le service et des bénéficiaires pour évoquer les situations de la vie quotidienne pouvant susciter des débats dans les familles. **Une personne bénéficiaire de la MASP y a participé.**

Le principe d'animation retenue est celui de la pair-aidance.

L'atelier se passe en 3 phases :

- ✓ Un temps de libre parole.
- ✓ Un temps de mise en situation.
- ✓ Un temps de création de nouvelles cartes pour de nouvelles mises en situations.



D. 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 personnes accompagnées 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 MASP a eu un taux de réponse de 32% qui permet valider la qualité du service ressenti par les bénéficiaire avec un taux de satisfaction global de 75%, 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

E. LES COMITES 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, 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”

