

Rapport d'Activité 2024

MJAGBF



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

Avant-propos :.....	2
La Mesure Judiciaire d’Aide à la Gestion du Budget Familial, cette mesure méconnue :	2
1. L’activité MJAGBF en 2024	3
A. L’activité 2024 en chiffres	3
B. Evolution du recours à la MJAGBF au cours des trois derniers exercices	3
C. Répartition des mesures par tribunaux :.....	5
2. Le public bénéficiaire de la MJAGBF au 31/12/2024	7
A. Composition familiale.....	7
B. Nombre d’enfants au domicile.....	8
C. Age des enfants au 31 décembre 2024	8
D. Situation des enfants au 31 décembre 2024.....	9
E. Etat des mesures d’assistance éducative au domicile des familles suivies :.....	10
F. Situation professionnelle du parent allocataire	10
G. SITUATION AU REGARD DU LOGEMENT	11
H. DUREE DES MESURES EN EXERCICE AU 31.12.2024.....	11
3. Les fins de mesures	13
A. Analyse de la durée des mesures	13
B. Analyse sur les motifs des fins de mesure :.....	13
4. Le résultat de l’action	15
A. Le logement	15
B. Situation des enfants.....	18
D. Le budget.....	19
E. Le travail sur l’endettement :	20
F. La santé.....	22
G. L’ouverture des droits à ressources et démarches administratives	23
5. L’action des professionnels	25
A. Quelques chiffres :.....	25
B. Les constats relevés par le service en 2024 dans l’exercice de la MJAGBF	25
C. L’accueil de stagiaires et apprentis	27
D. Les actions de promotion des métiers :	27
E. Les groupes d’analyse de la pratique professionnelles.....	28
F. La Poursuite du développement du logiciel métier	28
G. La dynamique de réseau	29

6.	LES FAITS MARQUANTS EN 2024.....	30
A.	L'arrivée d'un nouveau directeur général.....	30
B.	L'intégration du service comptabilité des personnes protégées au Pôle ASPP	30
C.	Le renforcement de la politique qualité et gestion de risques	30
D.	Engagement des travaux sur le projet de service MJAGBF 2025 - 2029	30
A.	Le déploiement d'un comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées.	31
7.	LA PARTICIPATION DES PERSONNES PROTEGEES	32
A.	Les @teliers d'accompagnement au numérique	32
B.	Les ateliers d'accompagnement et de soutien à la parentalité.....	33
C.	Les enquêtes de satisfaction	33
D.	Les comités d'expression.....	33
8.	LE SUIVI DE LA QUALITE EN 2024	36
A.	Les incidents et évènements indésirables.....	36
B.	Les réclamations.....	36
C.	Suivi du plan d'actions qualité.....	36

Avant-propos :

La Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial, cette mesure méconnue :

La Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF) est une mesure dépendant de la protection de l'enfance et qui a été instaurée par la loi du 05 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.

La MJAGBF offre des perspectives concrètes aux familles bénéficiaires, en allant au-delà même de la notion stricto sensu de mise en danger des enfants. En effet, la mesure vise à permettre aux parents de répondre aux besoins de leurs enfants et de tout ce qui concourt à leur épanouissement.

Cet accompagnement s'adresse principalement à des familles souvent en situation de précarité ou de pauvreté, lorsque les prestations familiales ne sont pas utilisées pour couvrir les besoins de leurs enfants.

L'intervention du délégué aux prestations familiales a pour objectif de restaurer un cadre sécurisant au bénéfice de la famille. En permettant aux parents de sortir de l'urgence, l'accompagnement leur offre la possibilité de s'investir davantage pour leurs enfants sur le plan de la santé, de l'alimentation, de l'éducation et de la socialisation, d'anticiper ses besoins et ses attentes, et de se projeter avec lui dans l'avenir.

Sans qu'il soit besoin d'innover, la MJAGBF est un outil existant, efficace et déjà en place, qui permet de répondre pleinement aux objectifs de l'axe 1 du Pacte des Solidarités 2023-2027 « prévenir la pauvreté et lutter contre les inégalités dès l'enfance ».

Nous continuons à militer pour le recours à cette mesure, alors même que la MJAGBF reste sous activée, malgré le constat des effets de l'inflation sur la situation des familles en 2024, et l'aggravation de leurs difficultés dans l'accès au logement, et à l'énergie, aux postes alimentaires et aux loisirs.

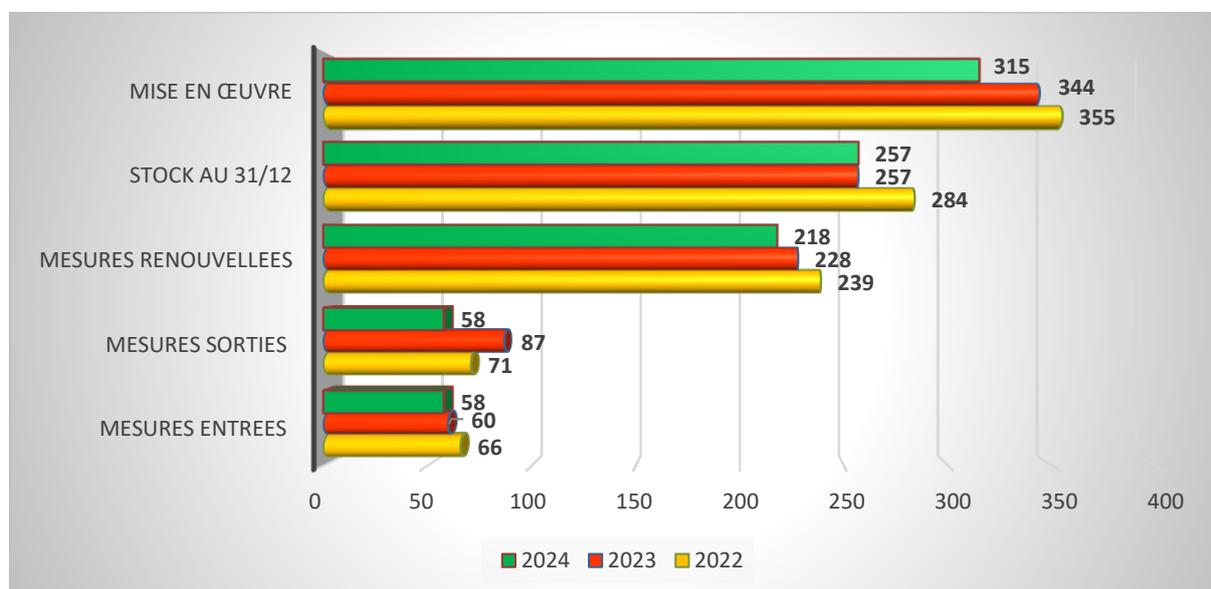
1. L'activité MJAGBF en 2024

A. L'activité 2024 en chiffres

Nombre de mesures au 01/01/2024	257
Entrée dans le dispositif	58
Sorties du dispositif	58
Renouvellements de mesures	218
Nombre de mesures au 31/12/2024	257
Nombre de dossiers mis en œuvre	315
Nombre moyen de mesures mises en œuvre	255

En 2024, nous avons accompagné **315 familles en MJAGBF** et avons concouru à l'amélioration des conditions de vie de **906 enfants**.

B. Evolution du recours à la MJAGBF au cours des trois derniers exercices



Si le service accompagnait 257 familles au 1^{er} janvier 2024 et le même nombre au 31 décembre, permettant de conclure au retour de la stabilité, il convient toutefois de nuancer ces propos. En effet, l'activité a été moindre que les années précédentes, autant en termes de prononcés que de fins de mesures.

➤ **Analyse sur les nouvelles mesures :**

En 2024, les tribunaux ont prononcé **58 nouvelles mesures**, soit 2 mesures de moins qu'en 2023. Toutefois, il est à rappeler qu'en 2023, sur les 60 nouvelles mesures prononcées, 3 d'entre elles étaient issues de caducités, ce qui portait le nombre effectif de nouvelles familles accompagnées à 57. En 2024, il n'y a eu aucune caducité de mesure.

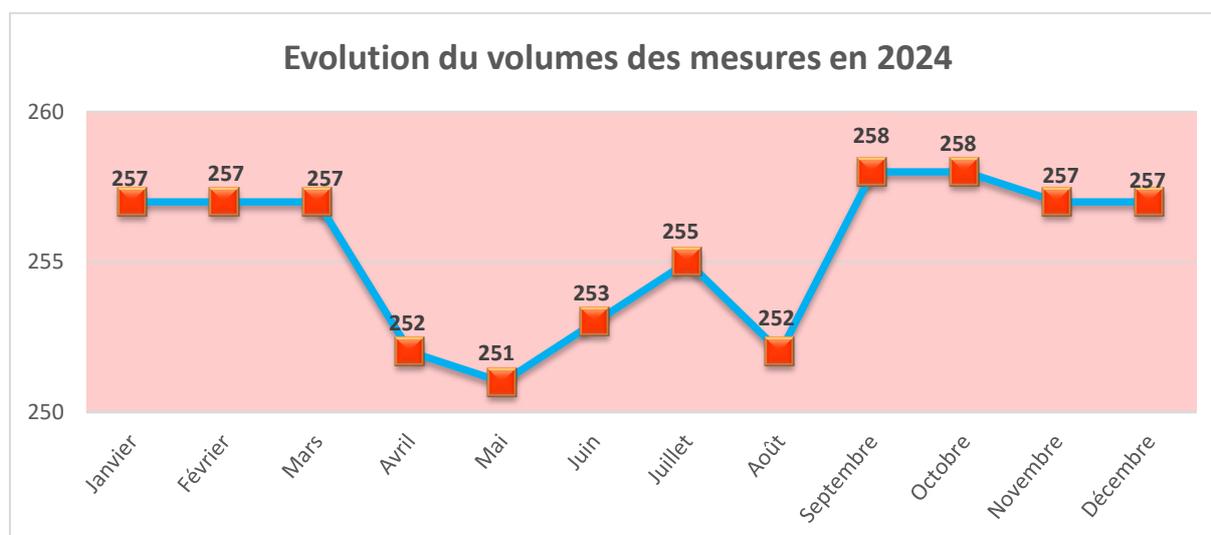
➤ **Analyse sur les fins de mesure :**

58 mesures ont pris fin en 2024, dont 3 mesures inapplicables et 1 annulation, contre 87 en 2023. Le service a accompagné moins de familles vers la sortie de la mesure.

Les deux principales motifs d'arrêt ont été le retour à l'autonomie et l'extinction des prestations ouvrant droit à l'accompagnement. Si en pourcentage, le taux de retour à l'autonomie est en augmentation, en volume moins de famille ont pu bénéficier d'un arrêt de mesure à ce titre en 2024.

Le motif d'extinction des prestations est un effet mécanique qui touche majoritairement les mesures les plus anciennes exercées par le service (15% de mesures qui prennent fin ont plus de 10 ans). A noter, cette part de mesures anciennes se réduit d'année en année.

➤ **Evolution du volume des mesures exercées au cours de l'année :**



L'activité a globalement évolué dans **une fourchette de 258 mesures au maximum pour un minimum de 251 mesures**, soit un écart maximum de 7 mesures qui reste donc très mesuré, et une **moyenne mensuelle de 255 mesures**.

Il convient d'observer qu'au mois de mai, le service suivait 251 familles seulement, ce qui constitue le plus bas volume jamais atteint par notre service.

Nous escomptons une reprise d'activité plus marquée en termes de prononcés de mesures, à la fois du fait de travaux de communication réalisés sur l'ensemble des CMS du Conseil Départemental de la Moselle, mais aussi compte tenu de la dégradation de la situation socio-économique en 2024 et des effets de l'inflation sur les principaux postes budgétaires des familles (alimentation, logement, énergie).

Nous constatons que la sous-activation de cette mesure perdure en Moselle, quand de très nombreux départements du Grand-Est nous indiquent connaître une augmentation d'activité.

Aussi des axes de travail sont identifiés avec le conseil départemental de la Moselle en 2025, pour que cette mesure soit mieux identifiée dans les dispositifs de soutien en protection de l'enfance.

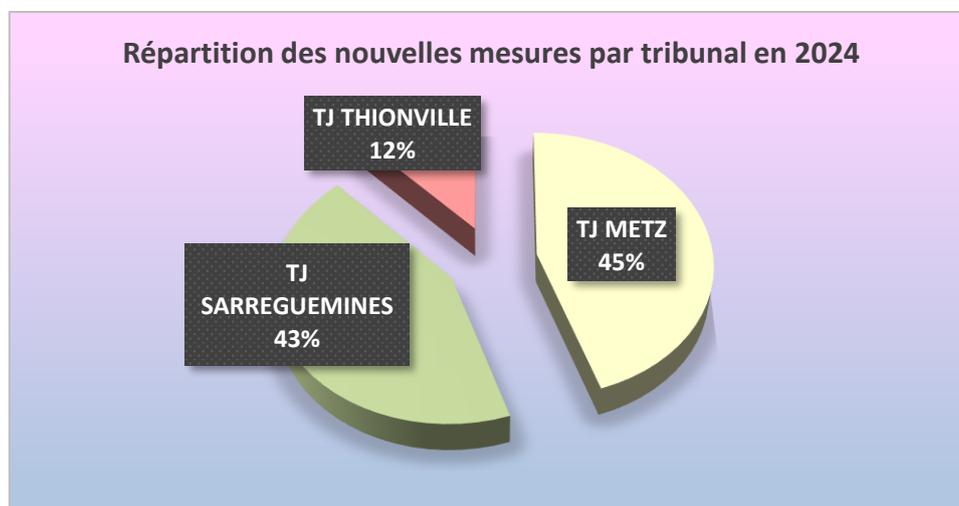
Par ailleurs, nous allons engager des actions de communication et de coordination auprès des services d'AEMO, ces derniers étant susceptibles de repérer plus facilement les fragilités économiques des familles auprès desquelles ils interviennent. L'objectif est qu'ils puissent aussi jouer leur rôle en termes de préconisations et d'orientations.

En effet, cette mesure reste un outil efficace de soutien et de lutte contre la pauvreté des familles qui sont par ailleurs les plus impactées par les effets de l'augmentation du coût de la vie.

En outre, le secteur social traverse toujours une crise d'attractivité dont l'impact n'est pas neutre, notamment auprès des travailleurs sociaux du département et des structures d'AEMO. Le turn-over et l'arrivée de nouveaux professionnels nécessitent pour eux un temps d'appropriation de l'ensemble des dispositifs existants, mais aussi de repérage et de connaissance des familles non propices à une augmentation d'activité, quand bien même les besoins sont constatés, d'où une érosion significative du nombre des signalements et des orientations au fil des ans.

C. Répartition des mesures par tribunaux :

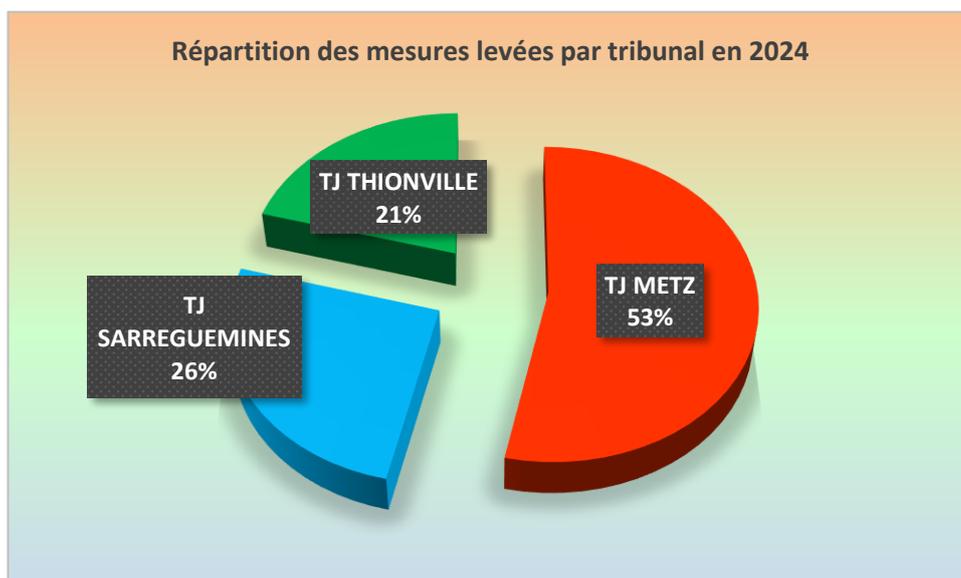
- **Origine des nouvelles mesures par tribunal : 58 mesures**



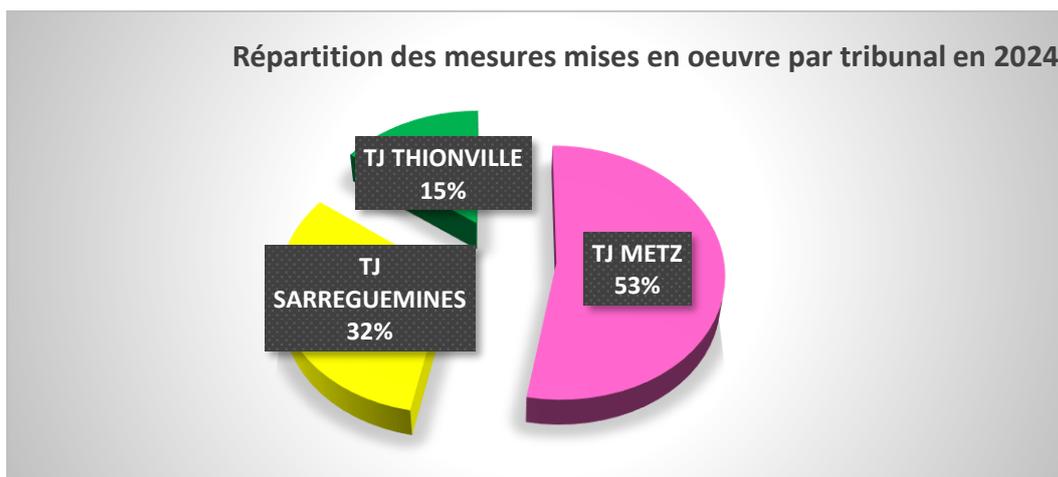
En 2024, la part des nouvelles mesures prononcées par le tribunal de Metz a baissé de deux point, et de 8 points sur le tribunal de Thionville, ce qui amène à un questionnement de l'effectivité du repérage des familles en difficulté sur ce territoire.

A contrario, le tribunal de Sarreguemines voit une augmentation significative de nouvelles mesure (+10 points).

- **Origine des fins de mesures par tribunal : 58 mesures**



- **Répartition des mesures mises en œuvre : 315 mesures**



Les mesures mises en œuvre dépendent majoritairement du tribunal pour enfants de Metz, avec une stabilité relative dans les proportions d'année en année, si ce n'est le tribunal de Thionville dont les orientations en MJAGBF par les services sociaux semblent en décrochage depuis plusieurs années.

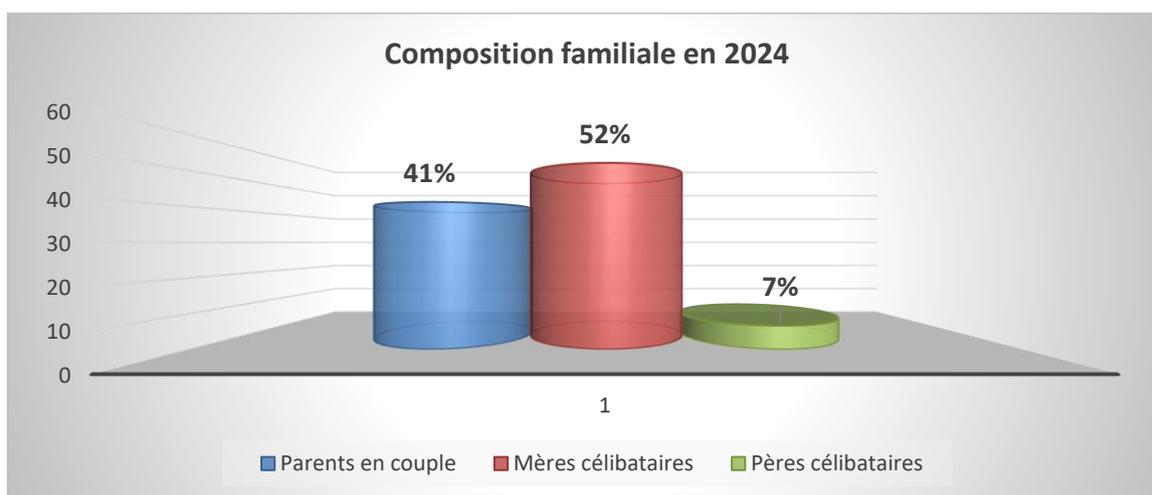
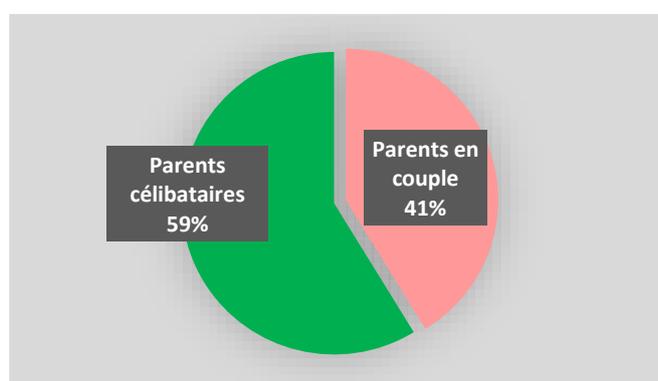
La variation des mesures mises en œuvre par tribunal est importante à surveiller dans le temps, car elle peut induire des arbitrages et une adaptation dans la répartition des besoins humains d'une unité à l'autre et dans la configuration des secteurs géographiques d'intervention des délégués aux prestations familiales.

2. Le public bénéficiaire de la MJAGBF au 31/12/2024

L'étude porte sur les **257** familles suivies par le service au 31 décembre 2024.

A. Composition familiale

Situation familiale	Nombre de bénéficiaires concernés
Parents en couple	106
Parents célibataires	151
Total général	257



Si les **familles monoparentales sont majoritaires**, les parents vivant en couple sont en augmentation de 4 points.

La proportion des familles monoparentale est plus importante en MJAGBF qu'en AESF (avec un écart de 7 points en 2024).

Les mères célibataires sont les plus représentées. Ce sont les plus fragilisées économiquement, ce sont également elles qui bénéficient le plus souvent des prestations familiales versées par la CAF, qui conditionnent le recours à la mesure.

La part des pères célibataires a baissé de deux points par rapport à 2023.

B. Nombre d'enfants au domicile

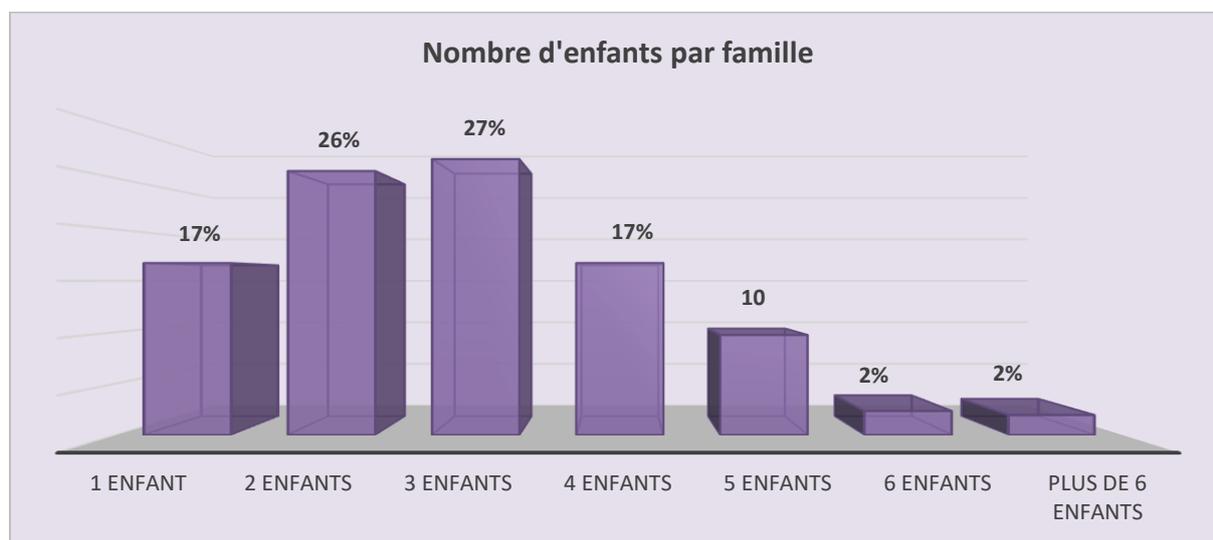
Au 31/12/2024, le service accompagnait 257 familles qui comptabilisaient **750 enfants à charge dont 615 mineurs**.

Les familles comptant entre 2 et 4 enfants sont les plus représentées ((70% des familles accompagnées).

Par comparaison, en AESF nous retrouvons 60% de familles qui comptent majoritairement entre 1 et 2 enfants en 2023. Et 80% entre 1 et 3 enfants.

La sous-représentation des familles ne comptant qu'un enfant en MJAGBF au regard des besoins exprimés par l'AESF, peut s'expliquer par la nécessité du versement de prestations familiales à la famille, qui conditionne la MJAGBF ce et qui n'est pas systématique en présence d'un enfant unique. Toutefois, nous pouvons constater une augmentation de 3 points des familles avec un enfant unique par rapport à l'année 2023.

Par ailleurs, l'année 2024 marque une continuité dans la diminution des fratries de plus de 6 enfants (2%).



C. Age des enfants au 31 décembre 2024

En 2024, la répartition des tranches d'âge des enfants des familles accompagnées reste globalement la même qu'en 2023. A noter, la MJAGBF concerne des enfants mineurs, mais profite indirectement aux enfants majeurs vivant au foyer, dès lors qu'il y a d'autres enfants à charge.

Tranche d'âge	%
inférieur à 2 ans	4%
de 2 à 5 ans	17%
de 6 à 10 ans	25%
de 11 à 14 ans	19%
de 15 à 17 ans	17%
18 ans et plus	18%
Total	100%

D. Situation des enfants au 31 décembre 2024

Cette étude porte sur les 750 enfants des familles suivies par le service au 31 décembre 2024

SITUATION	%
ENFANTS AU FOYER EN BAS-AGE	5 %
MATERNELLE ET PRIMAIRE	26,5 %
SECONDAIRE ET TECHNIQUE	27%
ENSEIGNEMENT SPECIALISE	3,5 %
UNIVERSITAIRE	1,5%
APPRENTIS	0,5 %
OUVRIERS EMPLOYES	2,5%
DEMANDEURS D'EMPLOI	3,5%
SANS ACTIVITE	8,5%
PLACEMENT	20,5%
HORS FOYER	1 %
Total	100%

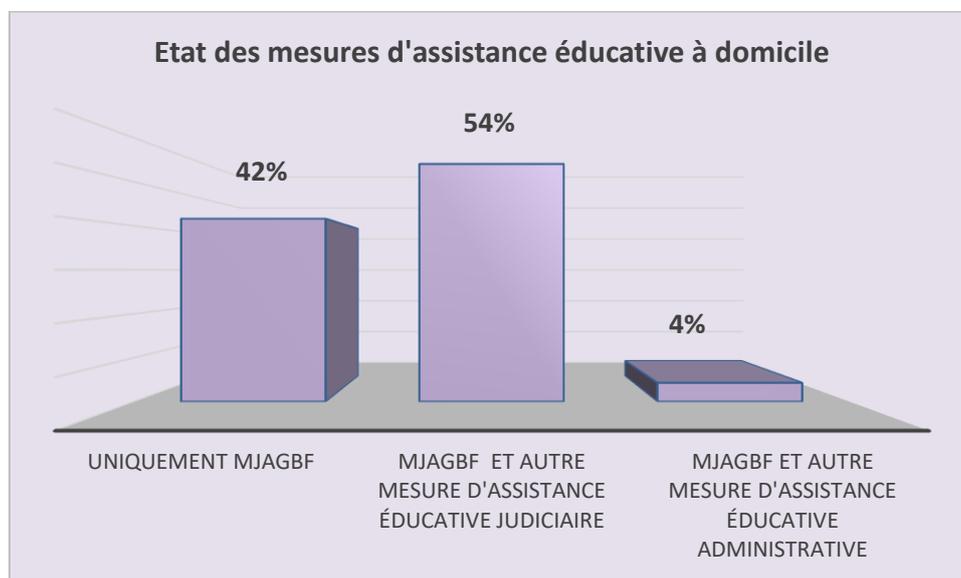
La majorité des enfants se trouve dans un cursus de la maternelle au secondaire. On note très peu d'enfants engagés dans des études supérieures.

La part des enfants placés est en baisse de 2 points par rapport à 2023, mais représente un cinquième des enfants des familles accompagnées. Dans ces situations, l'accompagnement vise à accompagner les parents dans le maintien des liens parentaux : budget pour les droits de visites, accompagnement dans le projet des parents de récupérer la garde de leurs enfants notamment au travers de l'équipement du logement, réalisation d'achats pour les enfants (ameublement, vêtements, fournitures scolaires, jouets, loisirs...).

Le constat est également fait d'une augmentation significative d'enfants au domicile sans activité, soit près du double par rapport à l'an passé (dont, 1,5% sont inscrits en mission locale, 1% sont des mineurs déscolarisés, une part encore plus minime est en recherche d'apprentissage, les autres étant sans projets concrets).

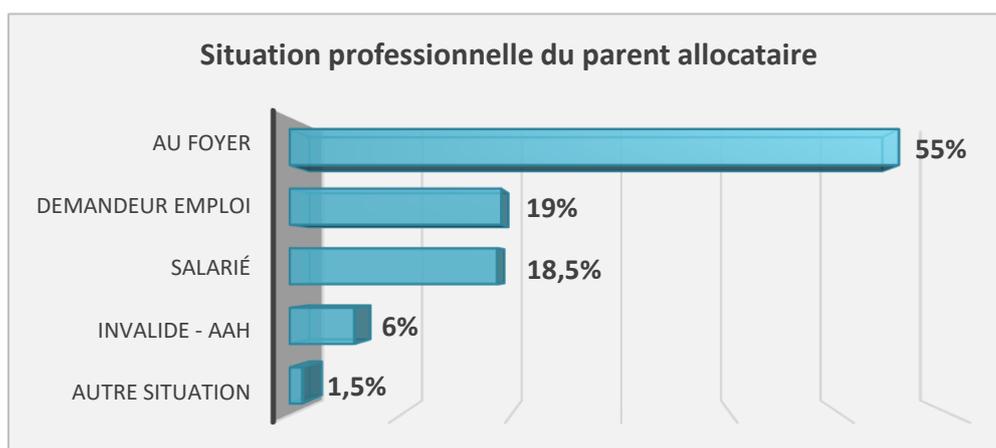
Les enfants recensés comme vivant hors du foyer sont le plus souvent confiés à des tiers de confiance.

E. Etat des mesures d'assistance éducative au domicile des familles suivies :



Plus de la majorité des familles suivies en MJAGBF bénéficient également d'une autre mesure d'assistance éducative, ce qui nous amène à travailler en partenariat avec les services intervenant également au domicile de ces familles. Nous envisageons en 2025 de réaliser des actions en directions de ces services pour améliorer nos coopérations.

F. Situation professionnelle du parent allocataire



En grande majorité, le parent allocataire bénéficiaire de la mesure est au foyer et se trouve éloigné de l'emploi.

Toutefois 19% sont en recherche d'emploi. Les délégués peuvent être amenés à aider les bénéficiaires en ce cas à maintenir leurs droits et à lever les freins (droits de garde ou problème de mobilité) dans le cadre du projet des familles suivies.

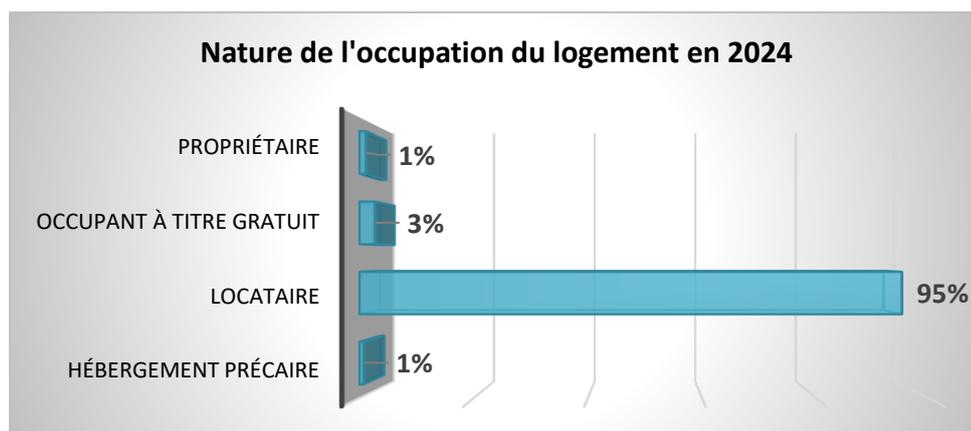
Les délégués aux prestations familiales interviennent le plus souvent auprès de familles vivant de minima sociaux, et/ou avec des budgets très restreints. Le travail budgétaire réalisé auprès de la famille trouve dans ces conditions toute sa signification, par la préservation des conditions de vie des enfants au domicile, que ce soit par la préservation du toit, des bonnes conditions d'utilisation du logement au regard de l'énergie, du poste alimentaire à conforter mais également par la veille qui est apportée à ce que les besoins des enfants puissent être couverts à hauteur des prestations fournies.

G. SITUATION AU REGARD DU LOGEMENT

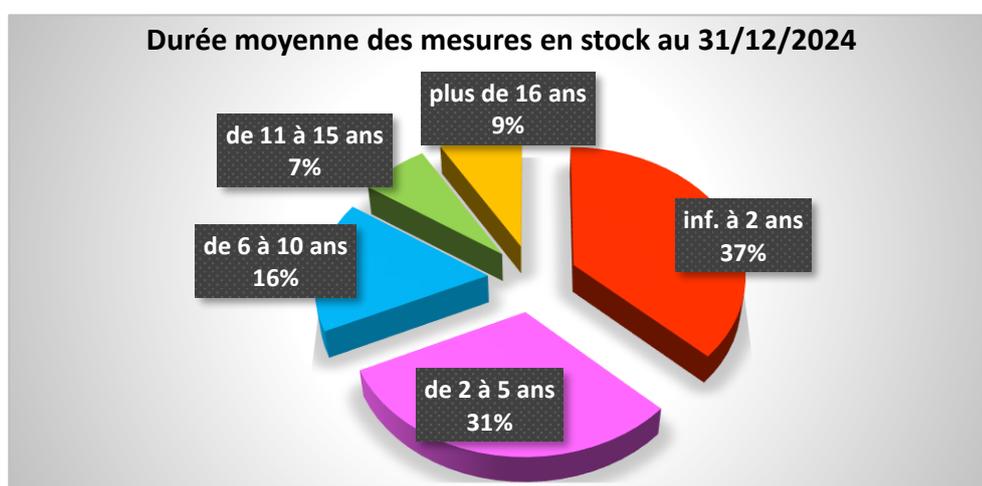
Très majoritairement, les familles sont locataires de leur logement, les proportions étant restées les mêmes que les années précédentes. Les faibles ressources des familles sont un obstacle à l'accession à la propriété.

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

L'accompagnement des parents dans le règlement des difficultés liées au logement et l'accès aux énergies constitue une part récurrente du travail mené en MJAGBF.



H. DUREE DES MESURES EN EXERCICE AU 31.12.2024



68% des mesures exercées par le service au 31/12/24 sont des mesures de 5 ans ou moins (contre 66% en 2023).

16 % des mesures sont d'une durée supérieure à 10 ans (identique en 2023). Nous savons que pour ces mesures longues, les parents ont des carences ou des difficultés trop importantes qui nécessiteront un suivi du service tant que des prestations familiales seront versées, avant d'être orientés vers d'autres dispositifs de suivi lorsque le droit à prestations familiales s'arrêtera avec la montée en âge des enfants.

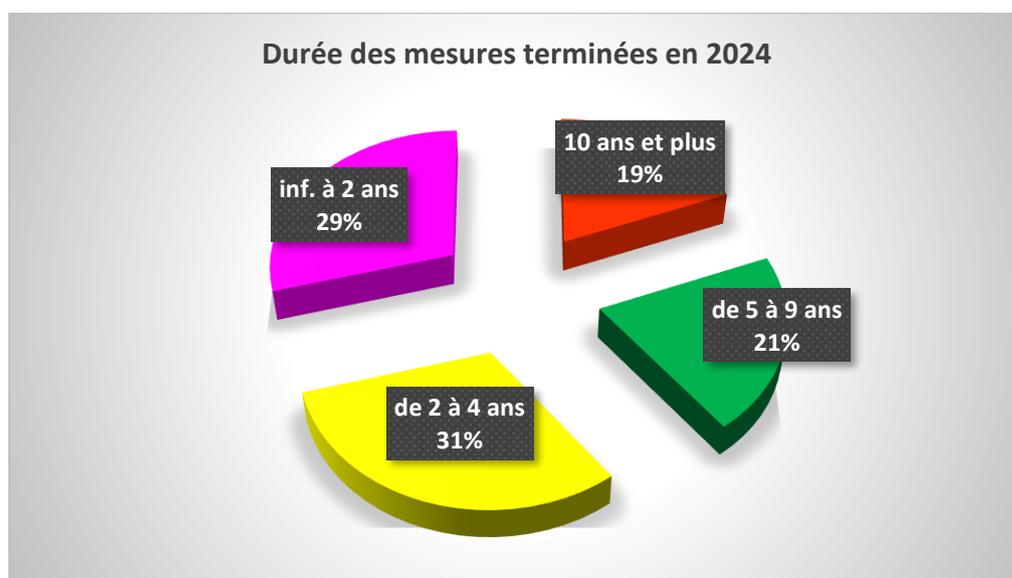
Ces mesures longues alimentent donc notamment un stock de renouvellements régulier, mais constituent également un stock à surveiller. Ce sont en effet des mesures qui prennent mécaniquement fin à l'arrêt du droit à prestations.

Les mesures inférieures à 2 ans ont augmenté de 1 point 37%. La proportion des mesures entre 6 et 10 ans a diminué de 2 points et reste le signe d'un accompagnement positif vers l'autonomie des parents.

3. Les fins de mesures

58 mesures ont pris fin en 2024.

A. Analyse de la durée des mesures

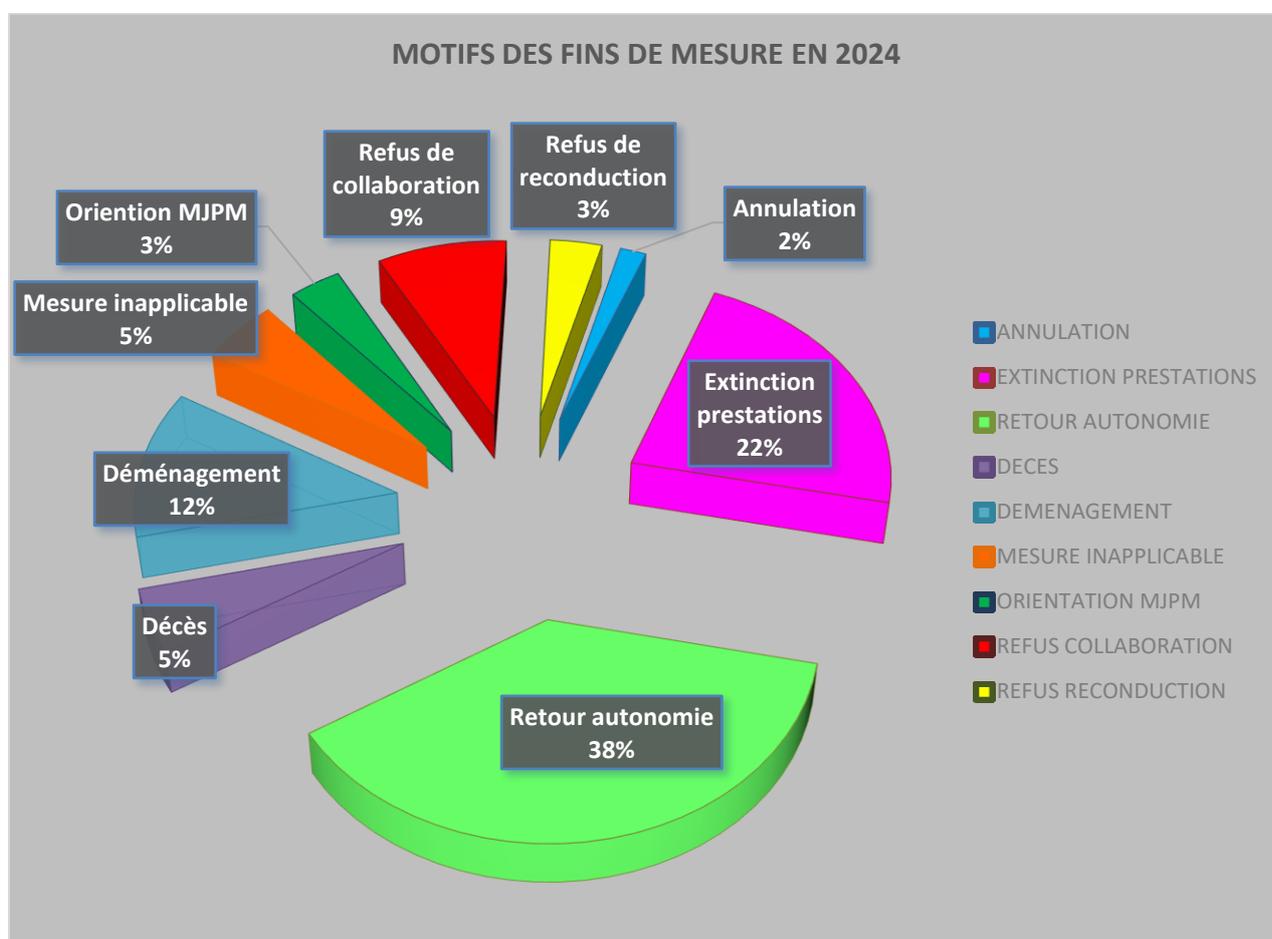


La répartition des fins de mesures en fonction de leur durée est assez homogène. Cela démontre à la fois le dynamisme de cette mesure et son adaptation à la situation personnelle de chaque famille, les compétences étant évaluées à chaque échéance et la décision de renouvellement pesée et ajustée en fonction des besoins repérés ou exprimés. La moitié des mesures qui se terminent ont une durée de moins de cinq ans.

B. Analyse sur les motifs des fins de mesure :

- Le motif principal des fins de mesure en **2024** est le retour à l'autonomie, en augmentation d'un point.
- Le second motif des fins de mesure en 2024 est l'extinction du droit aux prestations justifiant le recours à la mesure d'accompagnement budgétaire. On y retrouve une grande part des mesures les plus anciennes, qui touchent inéluctablement à leurs fins pour ce motif, dès lors que l'autonomie ne peut être complètement acquise.
- Le 3^{ème} motif des fins de mesure en 2024 est le déménagement hors département, chiffre qui a stable par rapport à l'année 2023 (12 %). Ces déménagements peuvent s'expliquer parfois par une volonté de certaines familles de tenter d'échapper aux suivis sociaux.
- Le refus de collaboration de la famille a fortement augmenté en 2024 (plus 8 points). Le refus par la famille de collaborer peut survenir au bout d'un temps plus ou moins long. Ce n'est pas systématiquement une cause d'échec, puisque bien souvent le DPF aura pu intervenir pour résoudre les difficultés les plus urgentes ou prégnantes. Lorsque la situation n'est plus critique et s'il est impossible de rencontrer ou travailler avec la famille, la mesure peut être levée.

- Il y a eu 3 % de refus de reconduction en 2024 en diminution de 4 points par rapport à 2023. Le refus de reconduction correspond à la situation où nous préconisons une reconduction, mais soit la famille soit le tribunal ne donnent pas suite.
- Parfois, lorsque les difficultés de la famille sont trop importantes, une mesure de protection peut être sollicitée pour prendre le relais de l'intervention. Cela a été le cas dans 3% des situations, en diminution de 7 points par rapport à 2023. Il n'y a cependant aucune orientation vers une mesure administrative type MASP.
- il n'y a eu aucune caducité des mesures en 2024.
- Nous enregistrons 5 % de levées de mesure liées au décès du bénéficiaire de la mesure en augmentation de 4 points par rapport à 2023.



4. Le résultat de l'action

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

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

A. Le logement

a. L'impayé lié au logement

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

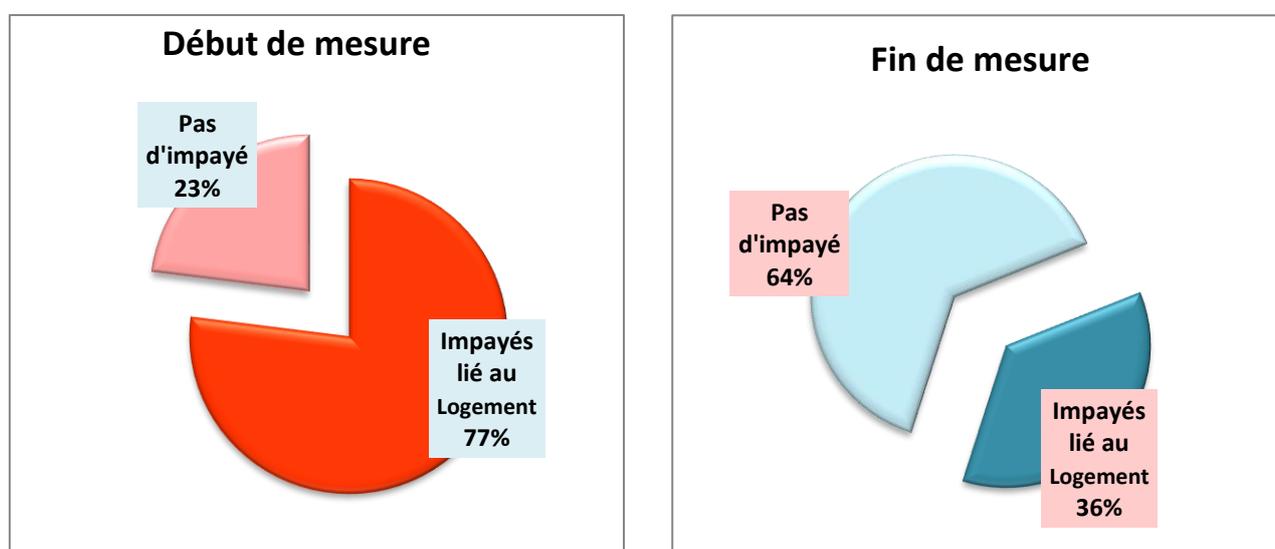
En début d'accompagnement, l'impayé lié au logement est présent dans 3/4 des situations.

On note une amélioration de la situation des bénéficiaires de la MJAGBF en fin d'accompagnement, puisque pour 64% des mesures qui se terminent, il n'existe plus aucune dette liée au logement en fin d'accompagnement (augmentation de 8 points par rapport à 2023)

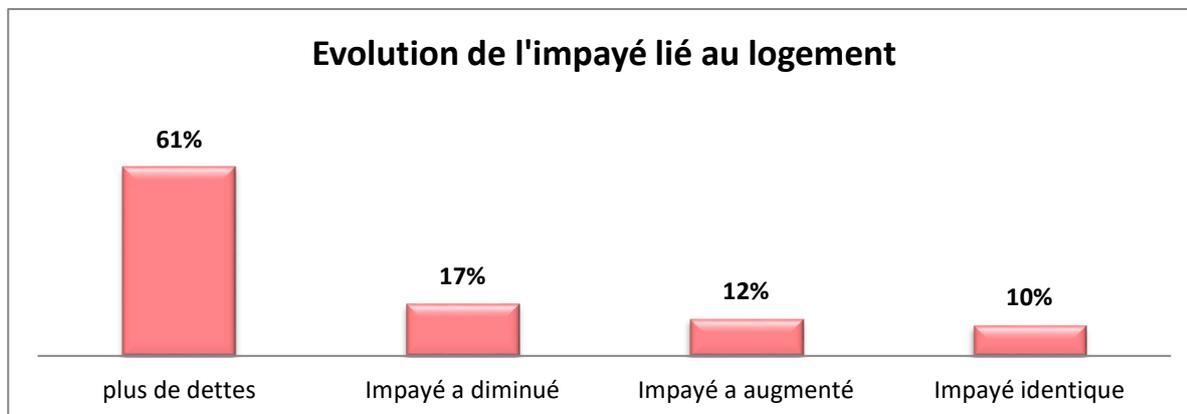
Le risque d'expulsion est présent dans 34% des situations en début de mesure contre 4% en fin d'accompagnement.

L'intervention du service est bénéfique dans la prise en charge et la résolution de cette problématique rencontrée massivement par les familles.

Par son action, le service participe activement au maintien des conditions de logement des familles mais également au traitement de l'endettement



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



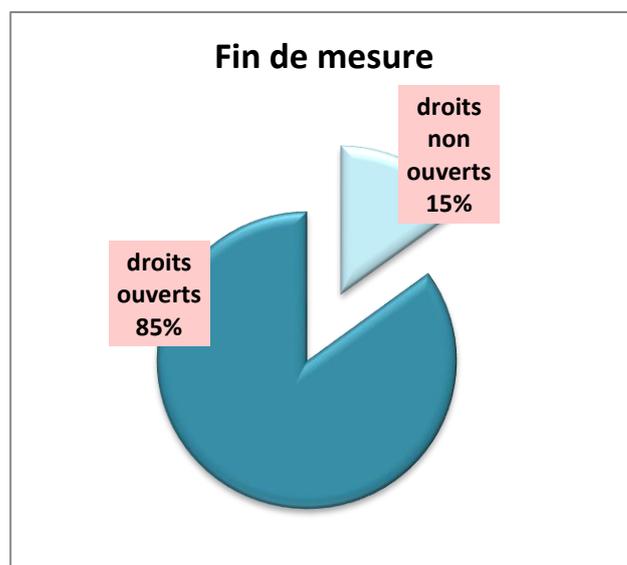
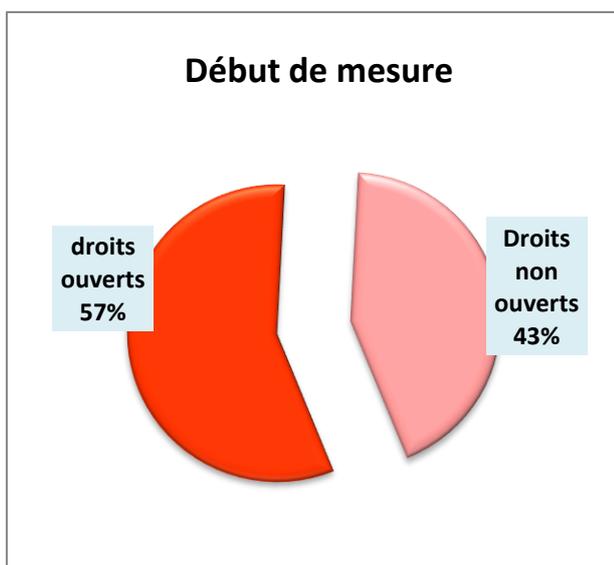
Pour les familles risquant l'expulsion en début de mesure, les principales actions menées pour éviter l'expulsion sont de différents ordres, et notamment :

- Soit reprise de contact avec le propriétaire et proposition de plan d'apurement de l'impayé : 6%.
- Soit relogement volontaire : 6%

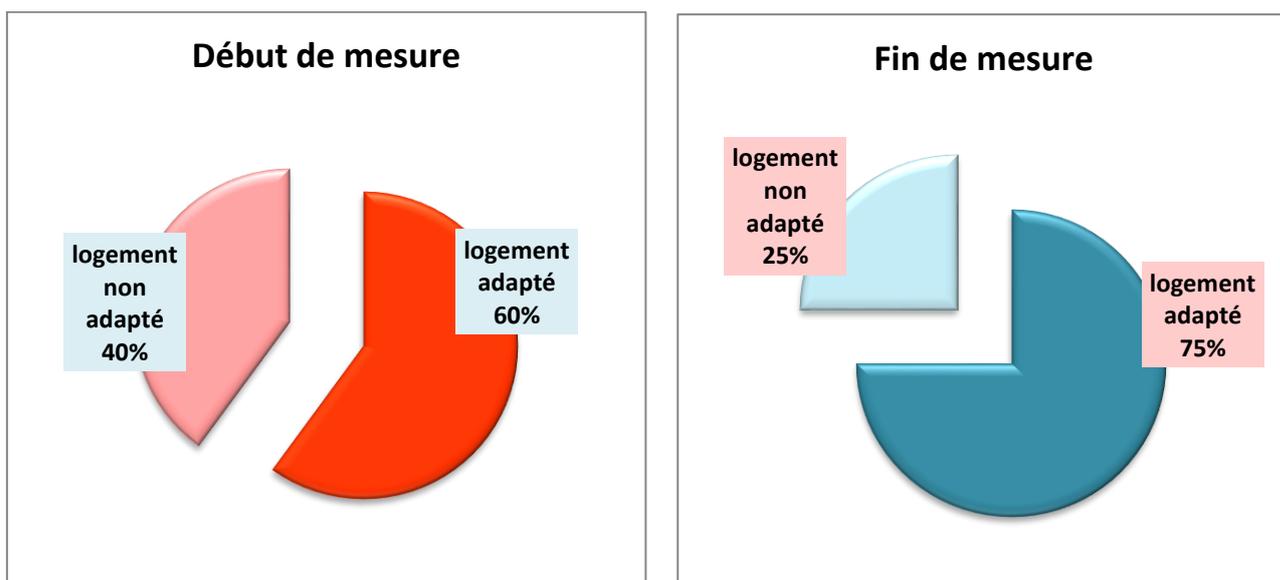
Notre intervention a permis de limiter l'augmentation des impayés qui reste important et qui peut s'expliquer par la forte augmentation du coût de la vie, de budgets de plus en plus précaires et des aides financières plus difficiles à obtenir.

b. Ouverture des droits liés au logement

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



c. L'adaptation du logement :



Un logement non adapté s'entend principalement d'un logement trop petit ou trop grand au regard de la composition familiale, d'un loyer trop élevé au regard des ressources, non suffisamment équipé en fonction de difficultés éventuelles de mobilité, ou dont la localisation n'est pas opportune compte tenu des besoins de la famille.

Il convient de commenter l'évolution de l'adaptation du logement ;

- 40 % des familles accompagnées n'avaient pas de logement adapté en début de mesure. Pour 85 % d'entre elles, la situation a positivement évolué en cours de mesure : principalement par une stabilisation des ressources ou un traitement de l'endettement libérant de la marge budgétaire pour garantir le paiement du loyer, ou par un accompagnement vers un relogement.
- 60% des familles accompagnées présentaient un logement adapté en début de mesure. Or, et du fait de changements survenus dans ces familles au cours de la mesure, soit dans leurs ressources ou dans la composition familiale, pour 20% de ces familles le logement n'était plus adapté en fin de mesure, nécessitant de nouvelles dispositions à mettre en œuvre.

Dans les situations qui n'ont pas évolué, nous nous heurtons souvent au refus des personnes de déménager ou au temps nécessaire pour retrouver un logement répondant à des critères bien spécifiques au regard de la situation des familles bénéficiaires de la MJAGBF (localisation, taille, montant du loyer, aménagements justifiés par l'état de santé, etc...).

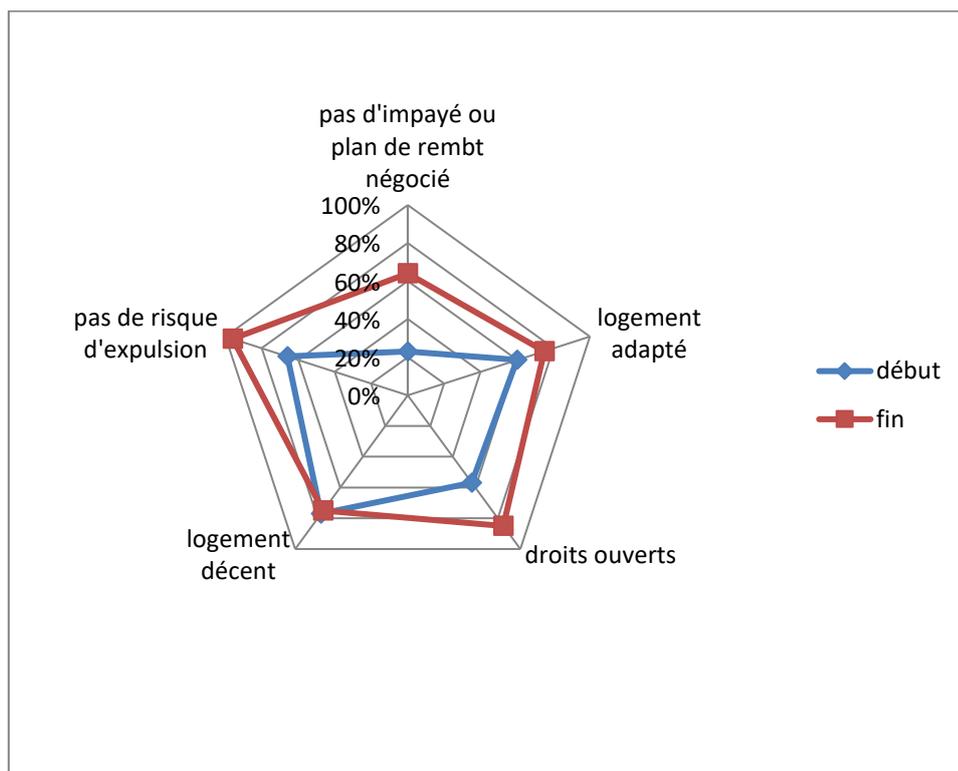
d. L'état du logement

✚ Défaut d'entretien du propriétaire

- Pour 5 familles, le logement n'était pas dans un état d'entretien décent du fait du propriétaire qui ne réalisait pas les travaux requis au démarrage de la mesure.
- En fin de mesure, la situation a été régularisée pour 3 familles.

- ✚ **Défaut d'entretien des familles locataire:**
- ✚ En début de mesure, dans 21% des situations, le logement souffrait d'un manque d'entretien du fait de la famille locataire.
- ✚ En fin d'accompagnement la difficulté subsistait dans 17% de ces familles, sachant qu'on peut noter une amélioration pour nombre d'entre elles par la sensibilisation réalisée par les délégués lors de leur visite dans les familles, ou la mise en place d'une aide-ménagère.

e. Evolution globale sur la question du logement



B. Situation des enfants

a. Situation de santé des enfants

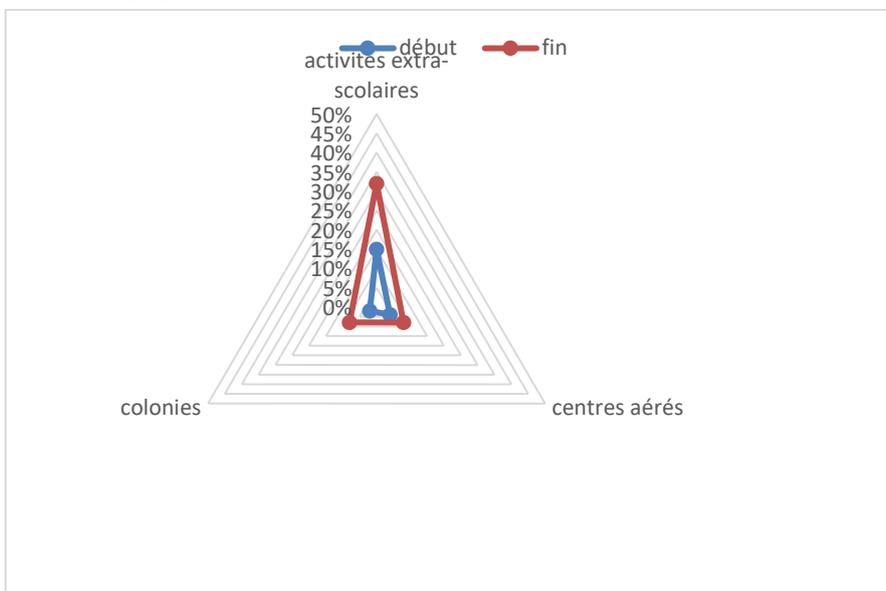
Pour **19%** des familles suivies, au moins l'un des enfants de la fratrie connaît un problème de santé nécessitant un suivi spécifique.

Sept enfants n'avaient pas de suivi médical adapté en début de mesure. En fin de mesure **5 d'entre eux** enfants étaient régulièrement pris en charge

b. Cantine scolaire

En début de mesure, 30% des familles n’honoraient pas les factures de cantine, contre 2% en fin de mesure

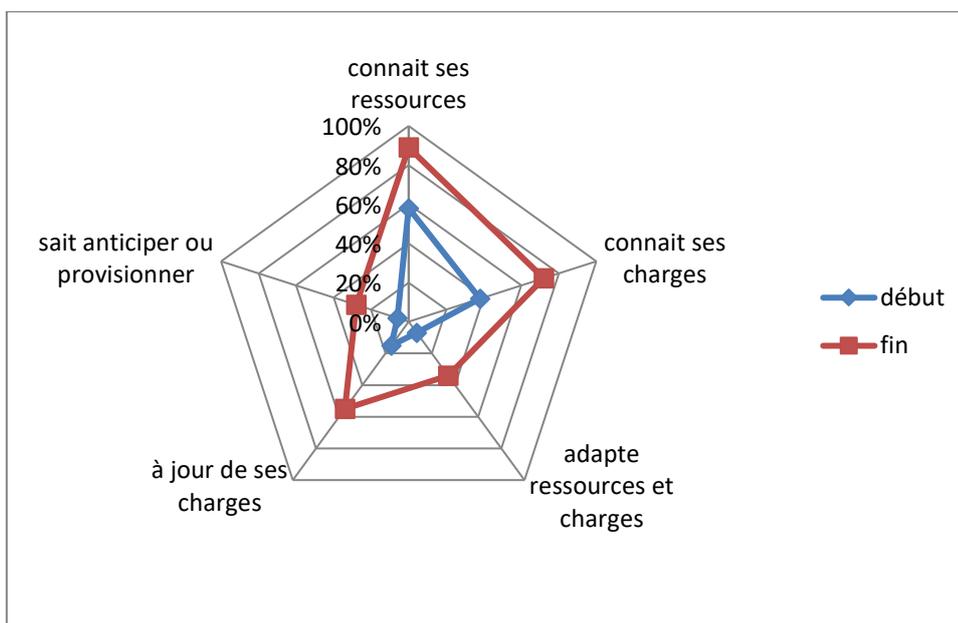
C. Activités et loisirs



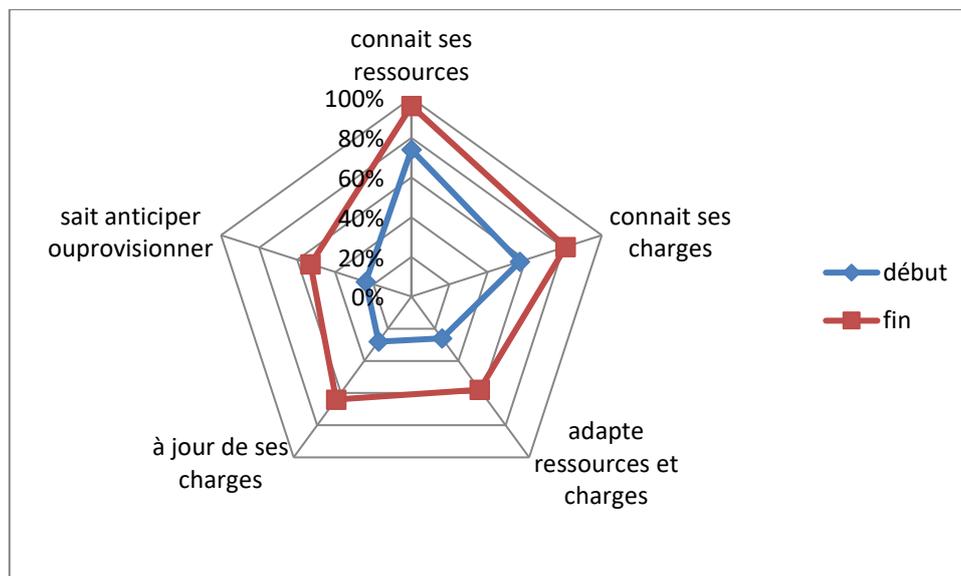
On peut noter une amélioration notable de l’impact de la mesure sur les activités extra-scolaires des enfants. Nous relevons qu’en début de mesure les activités extras scolaires même si elles étaient présentes dans 15% des familles, l’intervention du service a permis de doubler cette participation et consolidées dans la durée pour favoriser l’épanouissement des enfants.

D. Le budget

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



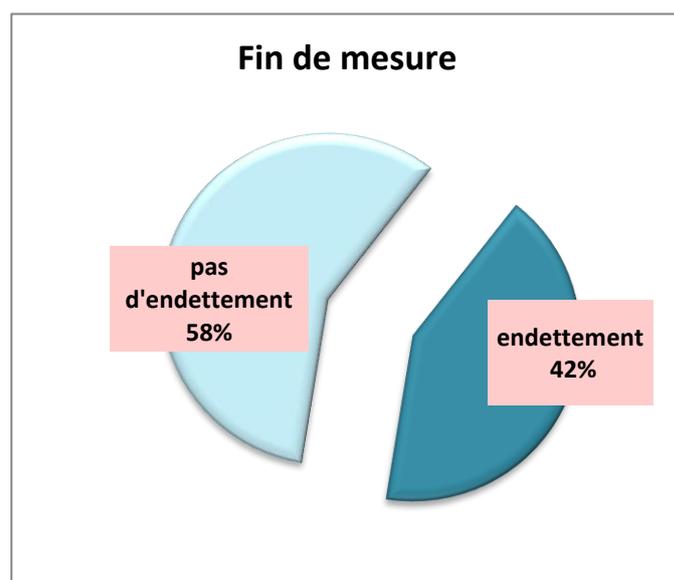
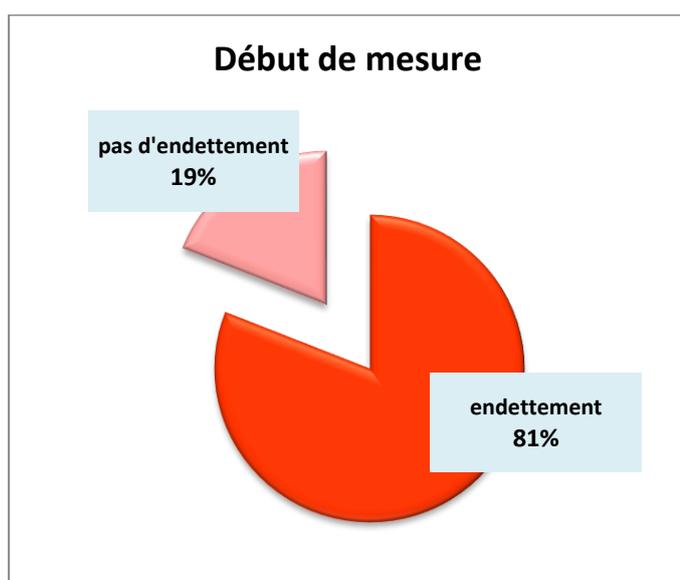
b. Evolution de l'amélioration : l'amélioration de l'autonomie partielle



En fin de mesure, les familles ont dans la quasi-totalité une bonne connaissance des ressources perçues et auxquelles elles ont droit.

Nous constatons aussi de belles progressions sur l'ensemble des postes du travail budgétaire, à l'exception du travail d'anticipation ou de provisionnement plus compliqué à mettre en œuvre dans des budgets contraints.

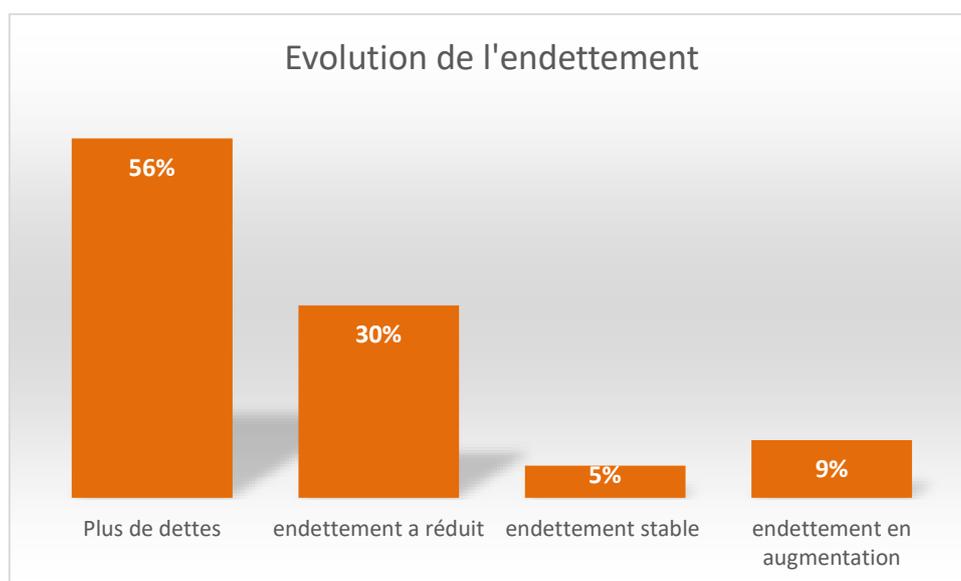
E. Le travail sur l'endettement :



L'endettement a diminué de près de 40 points en fin de mesure, avec un endettement en baisse par rapport aux résultats de l'an passé (score amélioré de 13 points).

Même s'il reste 42 % de familles encore endettées en fin d'accompagnement, cela ne peut être assimilé à un échec. En effet, le travail est réalisé auprès de familles bénéficiant de ressources très modestes, et souvent sous le seuil de pauvreté. Aussi, l'apurement des dettes reste un objectif difficile à atteindre.

Si parfois les dettes anciennes ont pu être réglées, de nouvelles dettes peuvent survenir en cours de mesure, pour des raisons qui n'incriminent pas forcément la mauvaise gestion des parents, mais qui mettent plutôt en évidence la difficulté de stabiliser une situation au regard de l'évolution des postes de dépenses et des besoins de la famille.



S'il n'est pas toujours possible d'apurer complètement la situation d'endettement dans le temps dévolu à l'accompagnement, des mesures sont prises conduisant le plus souvent à la mise en œuvre de solutions visant à la réduction de l'endettement.

Dans les situations ayant évolué positivement ou s'étant stabilisées :

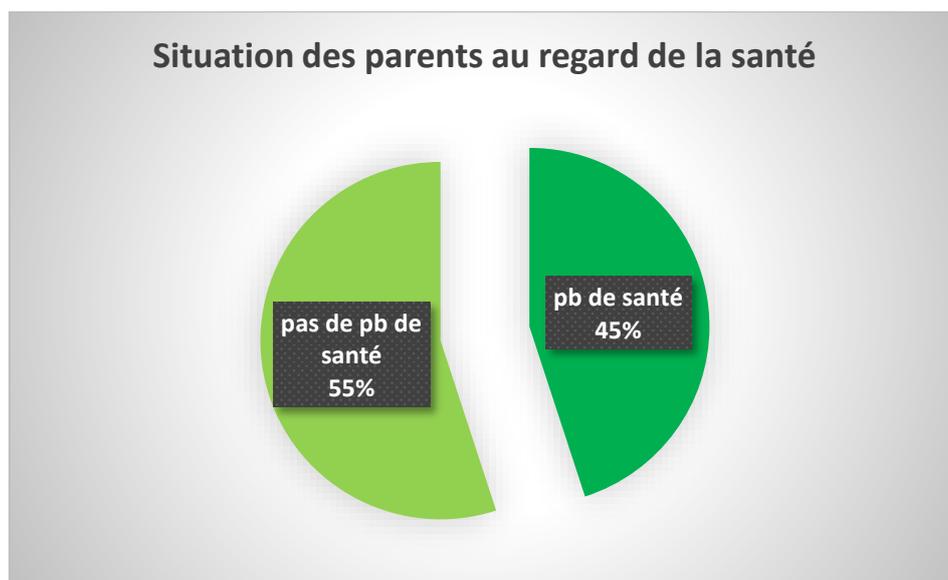
- ✚ Dans 61% des cas, l'endettement a été traité par un plan de remboursement amiable
- ✚ Dans 21% des cas, l'endettement relève d'un traitement par la Banque de France suite au dépôt d'un dossier de surendettement .
- ✚ Pour 15% des situations, l'endettement a été apuré par une Procédure de Rétablissement Personnel .
- ✚ Pour 3% de ces situations, l'endettement est resté identique à défaut de ne pouvoir mener des actions, significative avec les familles.

F. La santé

a. Situation de santé des parents

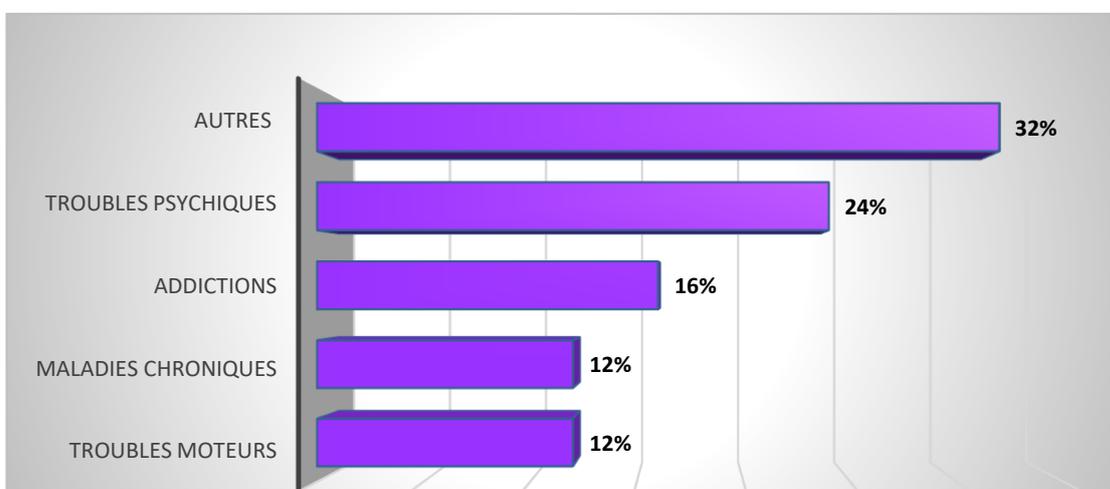
Il n'est pas présenté de comparatif sur l'évolution de l'état de santé des bénéficiaires, puisque la mesure influe peu sur l'évolution de l'état de santé, les efforts étant davantage portés sur le fait que les familles accompagnées fasse l'objet d'un suivi médical adapté.

Dans une majorité des familles accompagnées, au moins l'un des parents rencontre une problématique de santé.



b. Problématiques de santé rencontrées

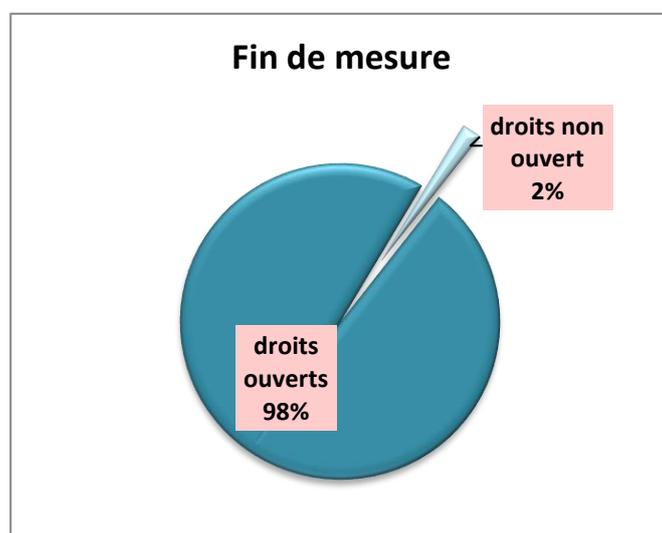
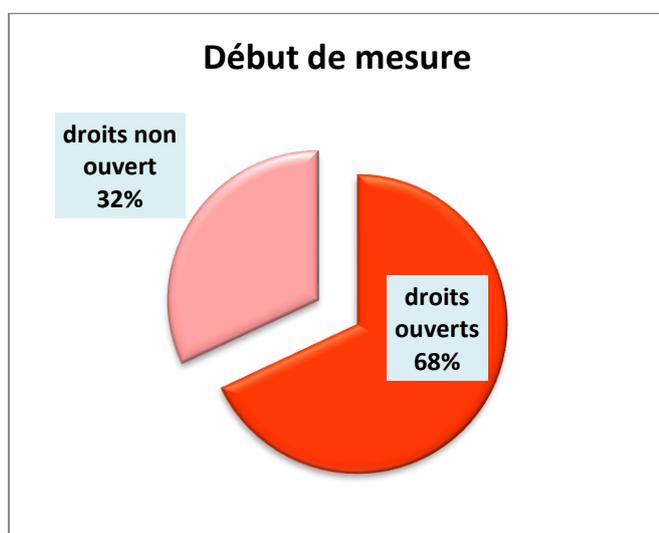
N'est ici recensée que la problématique de santé principale identifiée par le travailleur social, souvent constitutive d'un frein (mais nullement un obstacle) à l'accompagnement ou à l'évolution de la personne.



c. Constats en fin d'accompagnement sur la prise en charge de l'état de santé des parents:

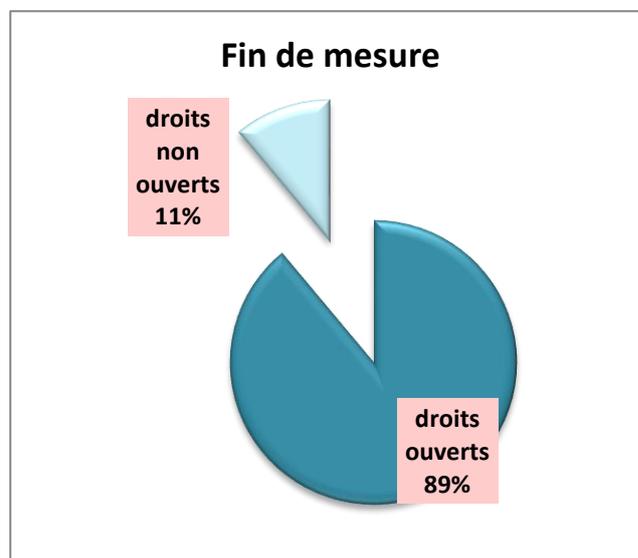
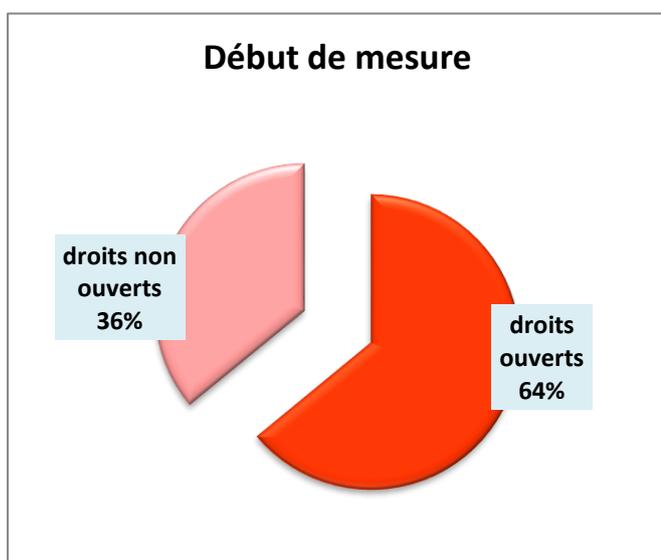
- ✚ 2 personnes atteintes d'une maladie chronique bénéficient d'un suivi médical effectif et adapté, mais n'ont pas toujours les aides à domicile nécessaires. Pour une personne, le suivi médical n'est pas adapté.
- ✚ Toutes les personnes souffrant de troubles moteurs ont un suivi médical adapté. Une aide-à domicile intervient de surcroît dans une situation.
- ✚ 1 personne souffrant d'addictions a un suivi médical régulier, par contre 3 ne sont pas pris en charge.
- ✚ Toutes les personnes souffrant de troubles psychologiques bénéficient d'un suivi en place.
- ✚ Pour les problèmes de santé regroupés sous la rubrique « autres », 72% des personnes bénéficient d'un suivi médical adapté.

d. L'ouverture des droits santé



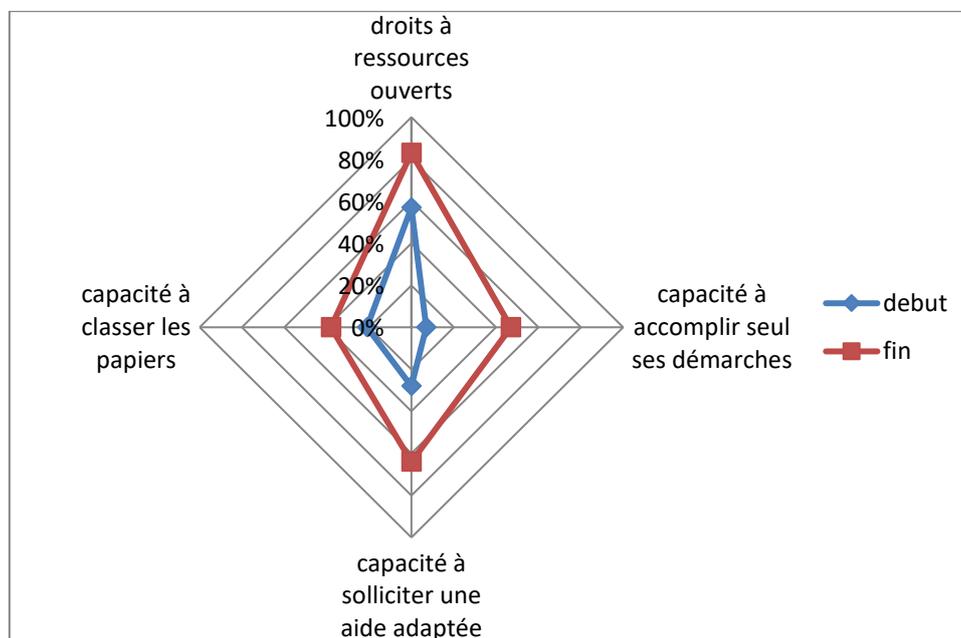
G. L'ouverture des droits à ressources et démarches administratives

a. Ouverture des droits :

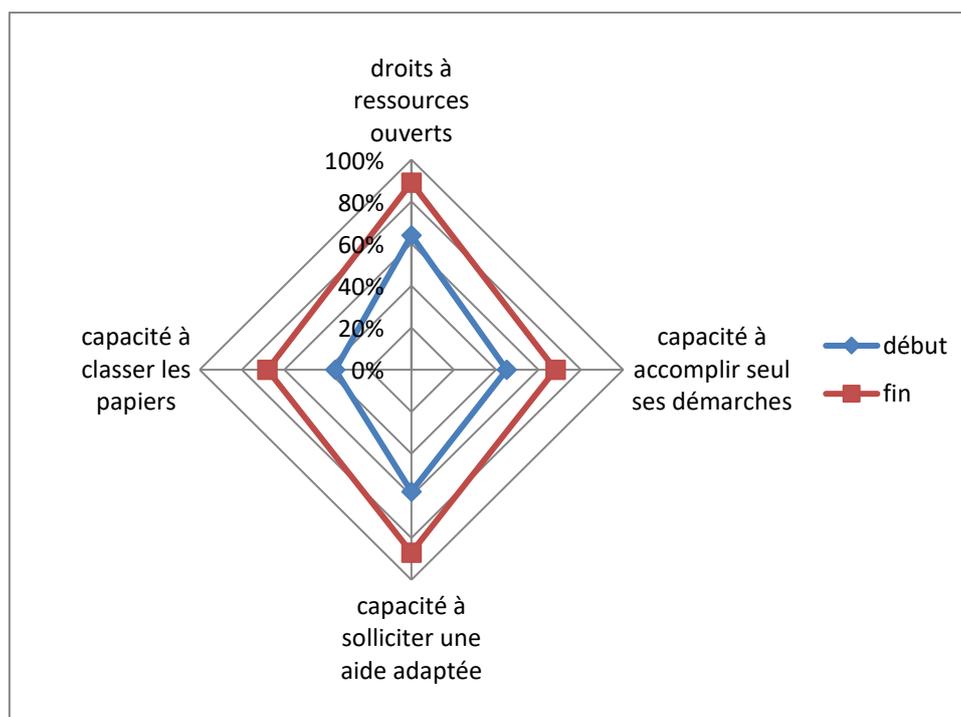


b. Evolution du retour à l'autonomie concernant la réalisation des démarches administratives

Retour à l'autonomie totale



Retour à l'autonomie partielle



5. L'action des professionnels

A. Quelques chiffres :

- En 2024, **2202** rencontres ont été effectuées ou tentées : **1441** visites ont été réalisées à domicile, 202 rencontres se sont réalisées au bureau, 29 entretiens se sont réalisés par téléphone en substitution des visites du fait de risques contagieux au domicile. 530 visites au domicile n'ont pu être réalisées du fait de l'absence non signalée du bénéficiaire. Ce chiffre est en augmentation.
En 2025, le projet des de déployer des messages par sms 24 heures avant la visites, pour limiter les oublis et inciter les personnes à informer de leur indisponibilité le cas échéant.
- Le service a produit **11 204 courriers** et **222 demandes d'aides** ont été réalisées au profit des familles suivies.
- **224 projets personnalisés** ont été réalisés et guident l'intervention: il s'agit de la définition, avec la participation des bénéficiaires, des objectifs de la MJAGBF pour la durée de la mesure en cours. La mesure est désormais bien inscrite autour d'objectifs clairement identifiés, évalués à chaque échéance et réajustés en cas de renouvellements au vu de l'évolution de la situation des familles.

B. Les constats relevés par le service en 2024 dans l'exercice de la MJAGBF

- Cette année encore, le service a encore rencontré des difficultés dans le traitement de certains dossiers auprès de la CAF (délais de réponse importants ou difficulté avec le compte caf partenaire permettant les échanges) ce qui a eu pour effet de provoquer des ruptures de droits, et parfois un manque d'information dans la connaissance des situations administratives ne permettant pas d'anticiper les difficultés financières.
- Concernant le public et l'accompagnement mené, les travailleurs sociaux relèvent différents constats de difficultés, certains toujours latents et d'autres qui se sont aggravés :
 - Les situations confiées sont encore très dégradées au démarrage de ces mesures qui sont sollicitées trop tardivement.
 - La précarisation des conditions matérielles liée à l'inflation, et notamment l'augmentation des prix à l'énergie et le niveau des prix à la consommation suscitent de l'inquiétude. Les budgets ont dû être réajustés. Pour les budgets sans marge, ce sont bien les habitudes de consommation qui sont impactées. Ces difficultés sont encore accrues dès lors que les personnes ont des charges de famille, ce qui est le cas en MJAGBF.
 - Le service transmet de nombreuses demandes au Fonds de Solidarité pour le Logement afin de maintenir les fournitures énergétiques car les ménages ne parviennent pas à assurer le règlement des factures de gaz et d'électricité qui

connaissent de fortes augmentations malgré la mise en place et l'ouverture des droits aux chèques énergies, même si souvent les familles ont pris de mesures pour diminuer leur consommation.

- De plus, ce soutien financier au paiement des factures d'énergie et d'eau reste souvent insuffisant compte tenu des augmentations pratiquées.
- Ainsi, les délégués aux prestations sociales sont amenés à faire une sensibilisation régulière sur les économies d'énergies tout en instruisant d'autres demandes d'aides auprès d'organismes caritatifs divers et des CCAS pour que les ménages puissent honorer le règlement d'un reste à charge qui soit en corrélation avec leur capacité financière.

Le recours aux aides et orientation vers les organismes caritatifs est en augmentation, mais les organismes caritatifs et CCAS deviennent eux-mêmes plus exigeants ou connaissent aussi des limites pour attribuer les aides. Notamment certains organismes caritatifs qui font état de stocks à la baisse et de plus grandes difficultés à remplir leur mission.

- De la même façon, il peut être encore plus difficile d'encourager les parents à s'intéresser aux activités de loisirs de leurs enfants, s'ils sont parasités par des problématiques lourdes d'endettement et par l'augmentation du coût de la vie, alors même qu'il s'agit d'un axe fondamental pour l'évolution de leurs enfants. Cet axe de travail ne peut être abordé sereinement qu'une fois que la situation d'urgence est passée.
- Il convient aussi de relever que la dématérialisation des démarches en ligne se trouve être souvent un facteur d'aggravation des difficultés des familles, qui peuvent se retrouver face à différentes problématiques (problématiques liées à la possession d'un équipement leur permettant de réaliser les démarches, problématiques liées à l'accès à internet, ou problématiques liées à un manque de savoir-faire). Le simple fait de disposer d'une adresse internet valide est parfois pour les familles une gageure. La suppression de référents directs dans certaines administrations et la dématérialisation totale ne leur permet plus de surmonter leurs difficultés, ce qui entraîne des situations de non recours aux droits. A ce titre, l'accompagnement au numérique est un axe de l'intervention sociale en MJAGBF. Pour y répondre, le service déploie des ateliers collectifs pour aider aux e-démarches (site de la CAF, AMELI, pôle emploi, impôt.gouv, ent place).
- Par ailleurs, le durcissement des règles de sécurisation des données personnelles auprès des organismes dans le cadre de l'application du RGPD, s'il est nécessaire, a toutefois pour conséquence d'alourdir la tâche des intervenants sociaux qui souvent ne peuvent plus obtenir directement les renseignements ou attestations leur permettant de faire évoluer le dossier. De fait, les démarches sont plus longues à aboutir.
- Le service a été impacté en 2024 par des vacances de postes et des difficultés de recrutements ayant nécessité des adaptations pour garantir la continuité des suivis en cours (répartition des dossiers entre les délégués aux prestations sociales sur tout le département et mobilisation de la déléguée aux Prestations Familiales Mobile).
Tout au long de l'année, l'équipe en place a été amenée à réaliser des heures supplémentaires mobilisées dans le cadre de l'accord de surcharge.

C. L'accueil de stagiaires et apprentis

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

Dans ce cadre, nous avons accueillis **5 stagiaires** au cours de leur cursus scolaire:

- 3 stages gratifiés pour des étudiantes en 2^{ème} année ASS
- 1 stage non gratifié pour une étudiante en 2^{ème} année de cursus éducateur spécialisé
- 1 stage non gratifié pour une étudiante en 1^{ème} année de cursus éducateur spécialisé

En outre, compte tenu des difficultés de recrutement au métier de délégué aux prestations familiales dans un contexte où le marché du travail dans le secteur social et médico-social est en tension, de la nécessaire adaptation aux attentes des étudiants, futurs actifs, qui plébiscitent le dispositif d'apprentissage et d'alternance et des centres de formation, **le service a fait le choix d'expérimenter depuis septembre 2024 l'accueil d'une apprentie en 3^{ème} année de formation de conseillère en économie sociale et familiale.**

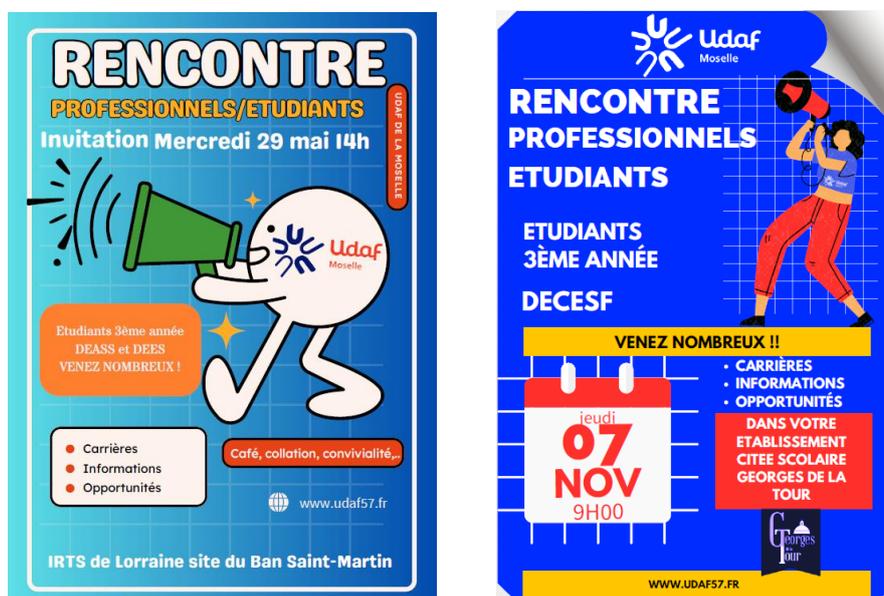
D. Les actions de promotion des métiers :

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

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

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

Nous cherchons à déployer nos actions également auprès de France travail.



E. Les groupes d'analyse de la pratique professionnelles

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

En 2024, ces GAPP ont concerné :

- 9 intervenants sociaux du service AGPS dont 3 délégués aux prestations familiales.
- 4 chefs de services dont 3 qui interviennent en MJAGBF

F. La Poursuite du développement du logiciel métier



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

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

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

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

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

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



G. La dynamique de réseau

- Les travaux menés avec le Groupe Grand Est MJAGBF

Le service est activement engagé dans les travaux menés avec le Groupe Grand Est des associations exerçant la MJAGBF.

En 2024, les travaux ont notamment mené à la refonte du modèle de DIPEC- projet personnalisé et un ajustement de la méthodologie.

Par ailleurs, des délégués aux prestations familiales se réunissent aussi pour des partages de pratiques. Ils ont ainsi élaboré une fiche navette permettant la transmission des informations d'une association à l'autre lorsqu'une famille change de département, afin d'éviter les ruptures de parcours.

- Les travaux menés avec l'UNAF

Le service participe également au groupe de travail mené sur la protection de l'enfance et piloté par l'UNAF, permettant aux UDAF qui exercent des mesures en protection de l'enfance d'échanger sur leurs besoins, constats et pratiques.

En 2024, le groupe projet s'est notamment engagé dans la création d'une étude d'impact et le besoin de définir des indicateurs communs entre les associations, ceci afin de pouvoir mieux communiquer sur la mesure et justifier de ses effets.

6. LES FAITS MARQUANTS EN 2024

A. L'arrivée d'un nouveau directeur général

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

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

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

L'intérêt est de permettre un meilleur partage d'informations, une meilleure coordination entre les aides-comptables et les équipes de 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 qualité et gestion de risques

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

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

D. Engagement des travaux sur le projet de service MJAGBF 2025 - 2029

En vue d'élaborer le nouveau projet de service MJAGBF, un comité de pilotage a été constitué associant des salariés du service, des administrateurs et deux bénéficiaires en MJAGBF.

Les travaux se sont menés avec les équipes tout au long de l'année pour une production attendue début 2025.

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

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

7. LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

A. Les @ateliers d'accompagnement au numérique

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

- Travailler sur l'évaluation des compétences du public accompagné avec la création d'un questionnaire 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 du service AGPS. En 2025, le service travaillera à une meilleure mobilisation des bénéficiaires sur ces actions.

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

✚ Thématiques abordées :

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

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



B. Les ateliers d'accompagnement et de soutien à la parentalité

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. **6 familles suivies en MJAGBF** y ont 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.



C. Les enquêtes de satisfaction

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

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

Sur les 242 questionnaires transmis, nous avons réceptionné 19 retour, soit un taux plutôt bas de 8%.

Cette enquête permet toutefois de valider la qualité du service rendu et retrace un taux de satisfaction global élevé de 87% alors qu'il s'agit d'une mesure contrainte, avec des pistes d'amélioration à mettre en œuvre :

Améliorer l'information sur l'accès au dossier
Renforcer la place de l'enfant dans la mesure
Renforcer l'accompagnement aux usages du numérique

D. Les comités d'expression

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

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

C'est ainsi qu'en **2024, 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.

“Parlons ensemble de votre accompagnement”

Revue des Comités d'expression AGPS
2024



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”



8. LE SUIVI DE LA QUALITE EN 2024

A. Les incidents et évènements indésirables

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

On dénombre 10 incidents déclarés en MJAGBF en 2024, relevant principalement d'insultes, manifestations d'humeur ou menaces des personnes accompagnées à l'encontre des salariés du service.

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

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

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

B. Les réclamations

En 2024, le pôle ASPP a enregistré 85 réclamation, **une seule relevant de la MJAGBF**.

Toutes les réclamations font l'objet d'une réponse par le service.

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

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

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

C. Suivi du plan d'actions qualité