

RAPPORT D'ACTIVITE 2022

Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs



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

Avant-propos :

Les Mesures de Protection Judiciaires :

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

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

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

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

Les principaux défis de cette année ont été de maintenir la continuité de service face à un fort turn-over des salariés, l'intégration d'un nouveau logiciel pour la gestion financière des personnes protégées, et aussi la déclinaison d'une nouvelle organisation de la gouvernance du pôle ASPP et de ses services.

1. L'activité MJPM en 2022

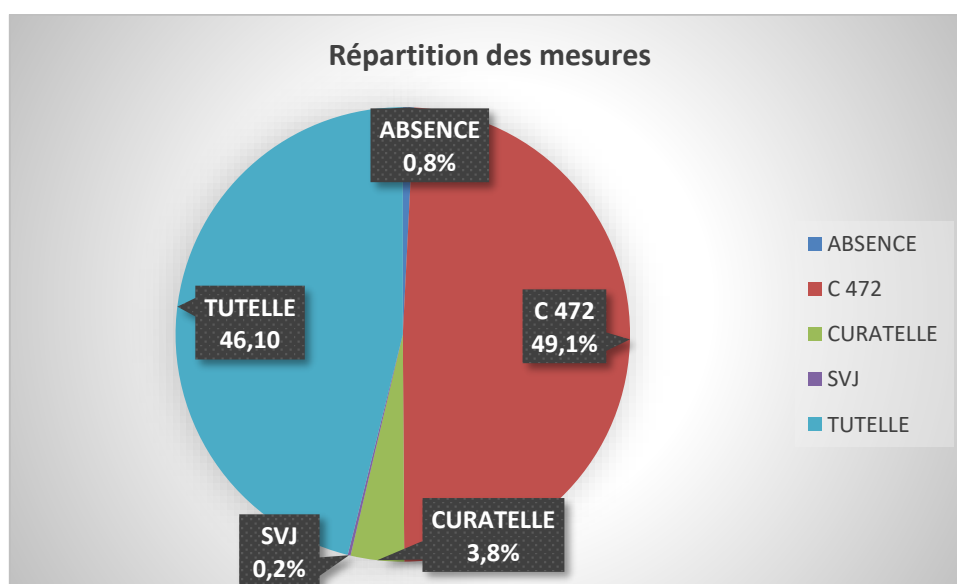
A. L'activité 2022 en chiffres

a. Les mesures mises en œuvre

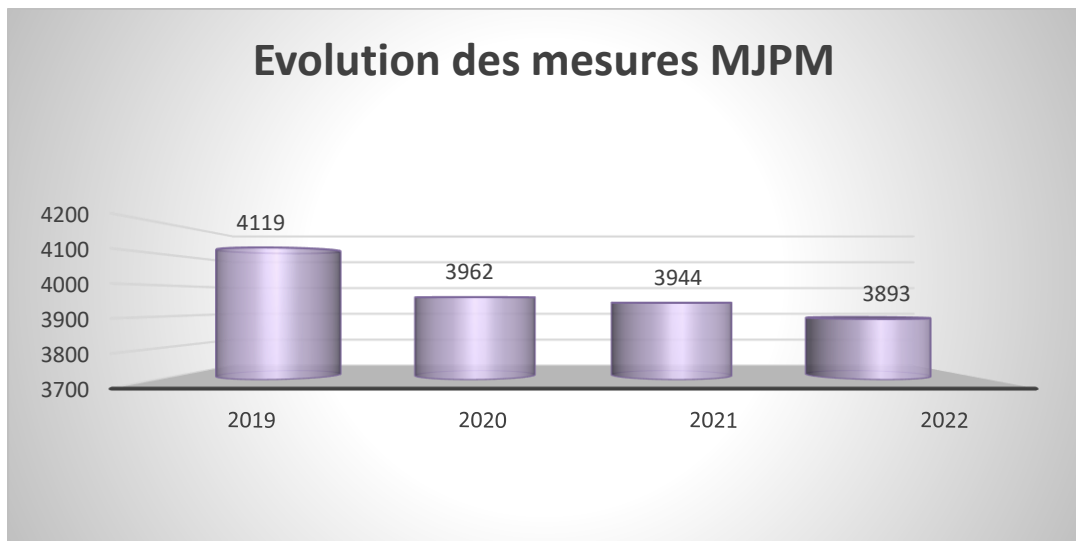
En 2022, le service MJPM de l'UDAF de la Moselle a accompagné 4264 personnes placées sous mesures de protection.

Nombre de mesures au 01/01/2022	3944
Entrée dans le dispositif	320
Sorties du dispositif	371
Renouvellements de mesures	307
Transformation	89
Nombre de mesures au 31/12/2022	3893
Nombre de dossiers mis en œuvre	4264
Nombre moyen de mesures mises en œuvre	3932

Dans la tendance des années précédentes, le service exerce très majoritairement des mesures de tutelles et de curatelles renforcée (C472) avec une prédominance un peu plus marquée des curatelles renforcées qui exigent un travail collaboratif avec la personne protégée plus important.



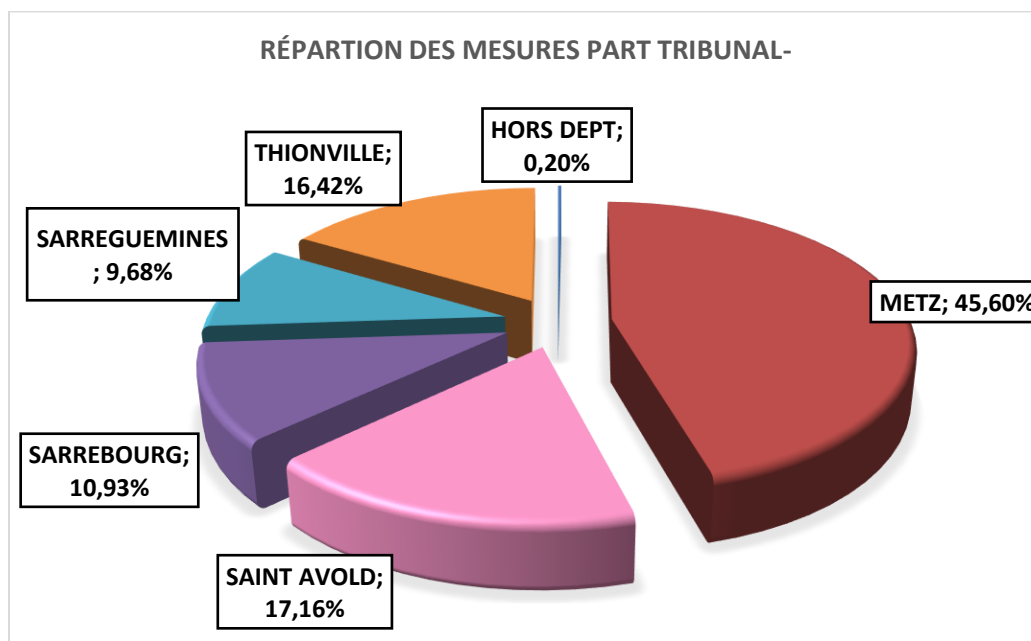
b. Evolution du volume des mesures confiées :



On observe depuis plusieurs années une baisse du volume global des mesures de protection, engagé en 2020 en raison de la crise sanitaire et ses conséquences sur un public vulnérable dont l'état de santé est particulièrement fragile.

Cette tendance à la baisse se poursuit de manière plus modérée.

c. La répartition des mesures exercées par tribunal



d. Une balance négative en 2022

➤ Les nouvelles mesures

Nous avons constaté en 2022 une baisse des nouvelles mesures confiées, avec un déficit de 51 mesures au regard de 2021.

28% des nouvelles mesures concernent des personnes en établissement, soit deux points de moins que l'an passé.

61,5% des nouvelles mesures concernent des personnes de plus de 60 ans dont plus de la moitié a plus de 75 ans.

Les tribunaux de Metz, Saint Avold et Thionville sont les principaux prescripteurs des mesures de protection. On observe que le Tribunal judiciaire de Metz représente 57 % du prononcé des mesures. C'est aussi le plus gros Tribunal couvrant la zone la plus urbanisée du département.

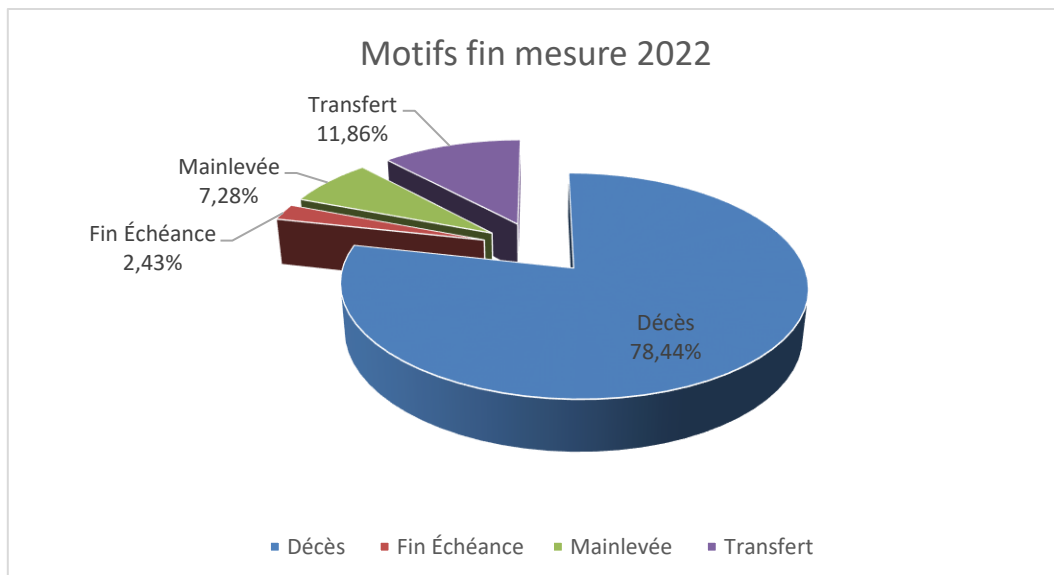
➤ Les fins de mesures

Moins de mesures ont également pris fin en 2022 : 371 contre 389 en 2021.

42% des fins de mesures a concerné des personnes en établissement, soit une augmentation de 11,5 points en proportion.

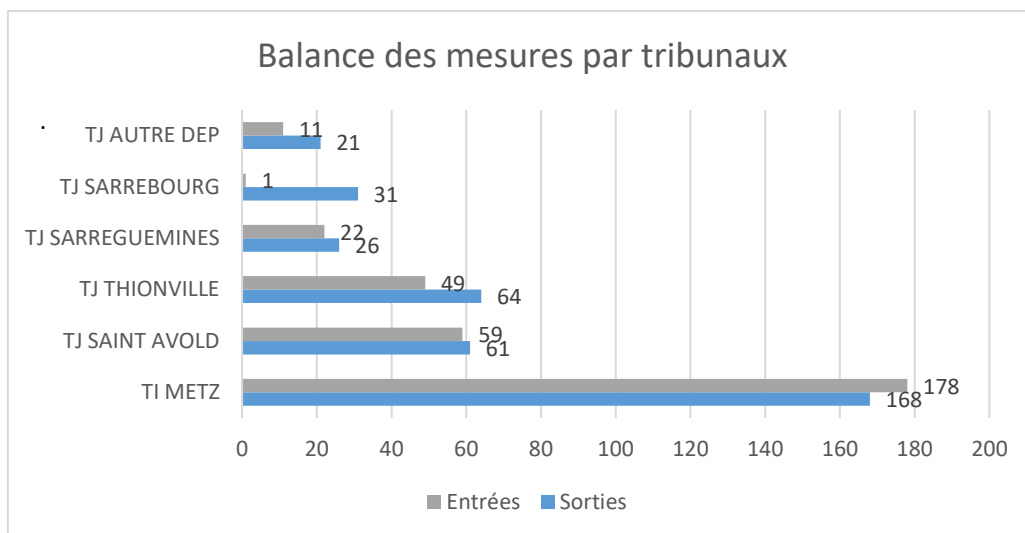
Le principal motif d'arrêt reste les décès en augmentation de 6 points.

Les transferts représentent le second de motif de fin de mesure et sont liés aux mouvements hors département des majeurs protégés, la mesure étant alors confiée à un MJPM territorialement compétent. A noter, une diminution des mainlevées.



➤ La balance des mesures

Nous constatons une balance annuelle négative déficitaire de 51 mesures en 2022.



L'étude de l'activité des tribunaux permet de mieux identifier cette baisse d'activité :

Ainsi le tribunal de Sarrebourg n'a prononcé qu'une seule nouvelle mesure et accuse à lui seul une balance négative de 30 mesures. Le juge de ce tribunal nous a expliqué que plusieurs mandataires privés s'étaient installés sur son ressort et qu'il leur attribuerait donc l'ensemble des nouvelles mesures jusqu'à ce qu'ils atteignent leur capacité de prise en charge.

Concernant la balance négative de 15 mesures du tribunal judiciaire de Thionville, elle s'explique principalement par une augmentation du recours à l'habilitation familiale en 2022.

La baisse d'activité est donc justifiée par des pratiques conjoncturelles de certains tribunaux

B. Etude sur les mesures en cours au 31/12/2022

a. Typologie du public suivi selon la mesure

Femmes : 47%

Hommes : 53 %



- Tutelle : **23%**
- Curatelle renforcée : **21%**
- Curatelle : **2%**
- Tutelle/curatelle aux biens ou adjointe : **1%**

- Curatelle renforcée : **27%**
- Tutelle : **23%**
- Curatelle : **2%**
- Tutelle/curatelle aux biens ou adjointe : **1%**

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

b. Typologie du public selon l'âge

De 18 à 39 ans :

- 8% d'hommes
- 4,5% de femmes



De 60 à 74 ans :

- 17% d'hommes
- 16% de femmes

De 40 à 59 ans :

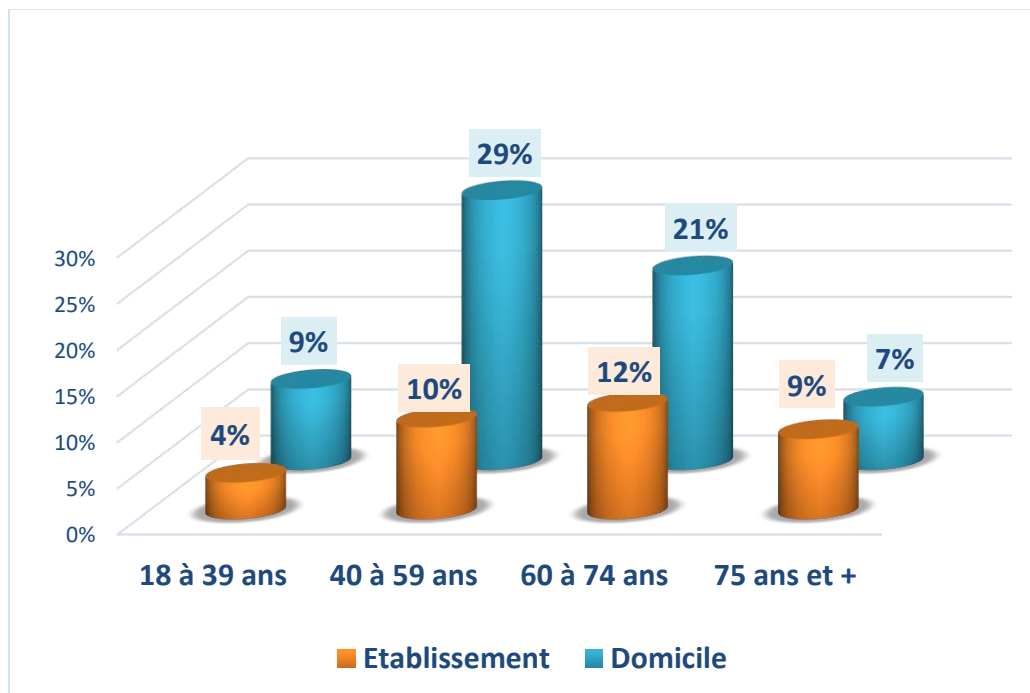
- 24% d'hommes
- 15% de femmes

75 ans et + :

- 4,5% d'hommes
- 11% de femmes

On constate un vieillissement des personnes suivies, 88% des personnes dont le suivi est confié à l'UDAF a plus de 40 ans, et près de 50% a plus de 60 ans.

c. Répartition des mesures par type d'hébergement



Nous observons que 66% des personnes suivies vivent à domicile, 34% étant hébergées en établissements. Les personnes sont maintenues aussi longtemps que possible à domicile. Ce n'est qu'après 75 ans que la proportion des personnes vivant en institution dépasse celle des personnes vivant à domicile. Le travail sur le maintien à domicile est un axe important du service.

C. Choix organisationnels pour une prise en charge de qualité

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



a. Le dispositif ouverture mesure

4 mandataires dédiés à ce dispositif interviennent sur tout le territoire pour intervenir rapidement à l'ouverture de la mesure, et accomplir l'ensemble des formalités requises au

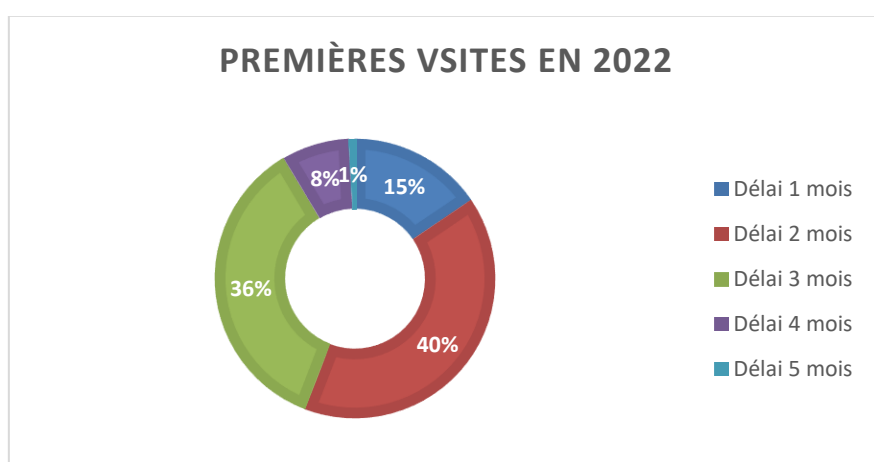
cours des premiers mois (notamment rencontrer la personne au plus vite, l'informer et mettre en place la mesure, et procéder aux opérations d'inventaire,..)

En 2022, les 4 mandataires dédiés ont procédé à l'ouverture de 283 nouvelles mesures sur les 315 mesures attribuées à notre service par les tribunaux.

Un nombre résiduel de 32 mesures ont été ouvertes toutefois par les mandataires du service, principalement lors de flux ponctuels importants de nouvelles mesures ne pouvant être absorbées par les mandataire dédiés à l'ouverture.

Les objectifs de l'entité ouverture mesure se traduisent ainsi :

- **Les premières rencontres**



55% des personnes protégées bénéficiant d'une nouvelle mesure de protection en 2022 sont rencontrées par le mandataire dans un délai de 2 mois maximum dont 15% dès le premier mois. Cette première visite est essentielle pour évaluer la situation globale et en faire l'analyse rapide afin de répondre aux besoins de la personne protégée.

91% des majeurs protégés sont rencontrés dans les 3 premiers mois du prononcé de la mesure.

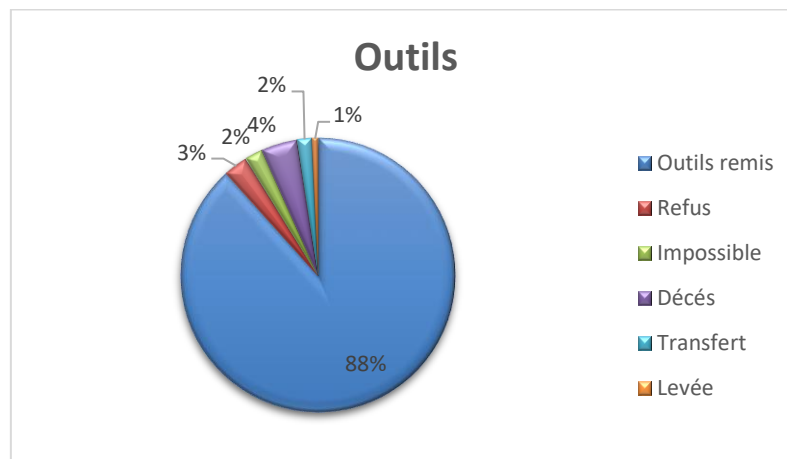
- **Les inventaires**



La majorité des inventaires de biens, soit 70% sont réalisés dans les 3 mois de l'ouverture de la mesure, 19% dans un délai supérieur à trois mois. L'obligation légale de réaliser l'inventaire dans un délai de 3 mois pour le mobilier et 6 mois pour le patrimoine financier est majoritairement respectée.

Les inventaires qui ne sont pas réalisés font l'objet d'un rapport de difficulté au tribunal pour expliquer les raisons ou les freins à cette non réalisation dans les délais légaux. L'impossibilité de les réaliser (2%) résulte dans les faits, du refus du majeur protégé ou de sa famille de nous laisser accomplir cette opération en s'opposant à l'exercice de la mesure de protection.

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



88 % des outils (Document individuel de protection des majeurs, notice d'information, charte des droits et libertés, projet personnalisé, ...) ont pu être remis lors de ces premières rencontres. L'impossibilité de les remettre résulte également du fait que le majeur protégé refuse la mesure de protection et s'oppose à notre intervention

b. Le dispositif mandataires mobiles

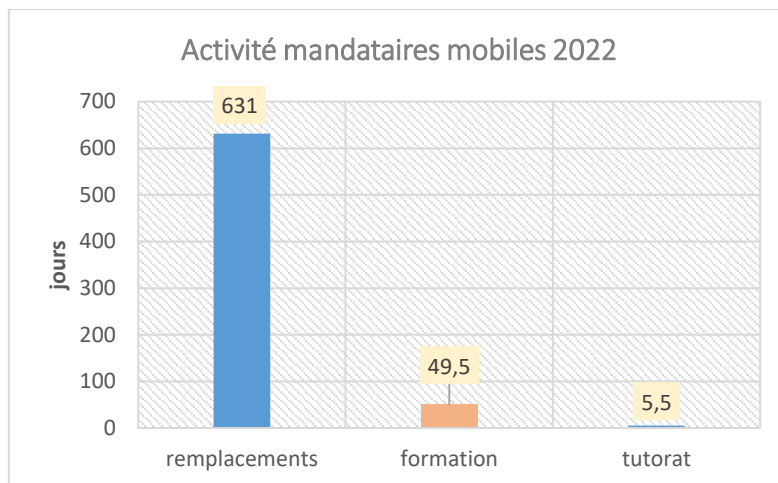
Compte tenu de la recrudescence des vacances de poste, le dispositif « mandataires mobiles » a été mis en place en 2020 afin :

- De faire face au remplacement temporaire des postes vacants, le temps qu'un recrutement soit réalisé ou que le salarié absent soit revenu d'un arrêt maladie par exemple.
- D'assurer une partie de la formation des salariés nouvellement embauchés ou assurer des programmes de formation interne de remise à niveau ou nécessité par de nouveaux développements au service
- Assurer des « tutorats » auprès des salariés nouvellement embauchés ou auprès de salariés en difficulté
- Par ailleurs et conscient du rôle que peut apporter le service dans l'inclusion sociale des personnes protégées, il était aussi prévu que les mandataires mobiles animent des

sessions collectives permettant la participation des personnes sur des sujets de leur choix.

En début d'année 2022, le service comptait sur une équipe de deux mandataires mobiles, disposant chacun d'un demi-secteur fixe, l'autre moitié de secteur étant affectée aux objectifs spécifiques des mandataires mobiles.

Leur activité de mandataire mobile s'est répartie comme suit en 2022 :



Les remplacements ont constitué la quasi-totalité de leur intervention. Leur mobilisation sur les remplacements ne leur a pas permis d'investir autant qu'attendu la formation ou le tutorat, ou les actions collectives. L'objectif d'assurer la continuité de la prise en charge des personnes suivies en l'absence de leur mandataire référent est atteint mais nos difficultés de recrutement ont eu pour effet d'allonger la période de remplacement alors même que des besoins liés à des absences se sont fait ressentir sur tous les sites du territoire et de manière successive.

Aussi, à la faveur de la création de deux postes de mandataires supplémentaires annoncée au cours de l'été 2022, et fort du constat du besoin de renforcer l'équipe des mandataires mobiles, la décision a été prise d'affecter ces deux créations de postes sur une fonction de mandataires mobiles, dans le même périmètre d'actions et de constitution de secteur que les deux postes existants,

Les objectifs futurs grâce à ce déploiement de 2 autres personnels, étant une implication plus importante des mandataires mobiles dans les actions de formation des nouveaux embauchés et de tutorat ainsi que le développement d'actions collectives au bénéfice des usagers du service

c. L'unité juridique et le juriste patrimoine

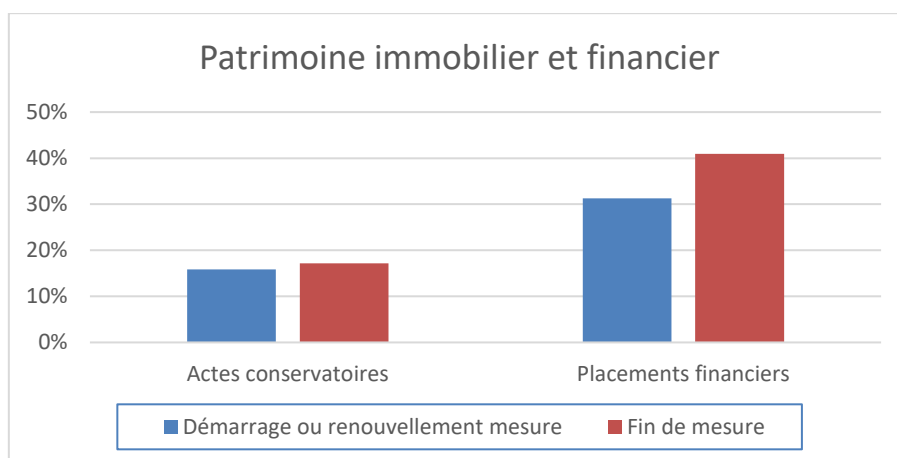
Une équipe de 7 juristes dont un juriste patrimoine intervient en collaboration avec le mandataire référent pour conseiller, résoudre, représenter ou assister la personne protégée dans une procédure judiciaire ou une problématique d'ordre juridique.

Les juristes ont assuré le suivi de 1397 affaires juridiques et a ouvert 347 dossiers juridiques en 2022, sans compter les échanges avec le mandataire référent ou la personne protégée à des fins de conseil ou d'orientation juridique. L'essentiel des situations où le service a recours à l'expertise de nos attachés juridiques concerne :

- La gestion du logement occupé par le MP (travaux suite à résiliation de bail, transaction suite à un sinistre...)
- La gestion du patrimoine du MP (vente immobilière, placement financier...)
- Les procédures (affaires pénales et civiles dans lesquelles le majeur protégé est auteur ou victime)
- Les successions pour lesquelles les majeurs protégés sont ayants droits

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

En outre, les produits financiers disponibles sur le marché financier nécessitent une analyse et une orientation au-delà du conseil que peut apporter le banquier. Ainsi, il assure également du conseil en matière financière et propose après une analyse des orientations de placements en lien avec le mandataire et en respectant la volonté des personnes suivies.



Nous pouvons remarquer, en fin de mesure et pour les personnes qui disposent d'un patrimoine financier ou immobilier, une amélioration de leur situation financière au regard des placements

effectués et au regard des actes conservatoires réalisés afin de sécuriser les immeubles souvent inoccupés en raison du placement des personnes suivies.

d. L'unité établissement

En raison du vieillissement de la population suivie et de l'institutionnalisation de ce public, le service a pris la décision au cours de l'année 2022 de renforcer l'équipe « unité établissement » en charge des personnes placées, en transformant un poste de mandataire dépendant de l'unité sociale en poste unité établissement, sur le site de FORBACH.

Enfin, concernant les majeurs protégés bénéficiant de l'aide sociale aux personnes handicapées ou âgées, le déploiement de notre nouveau logiciel comptable a permis en octobre dernier de mettre en place des reversements de ressources et une facturation à J+ 1 mois en lien avec les établissements concernés et les conseils départementaux. Cette démarche participant à obtenir une situation comptable la plus actualisée possible quant aux sommes dues au département.

e. Orientations collégiales autour de la personne

- Commission placement

Depuis plusieurs années, des « commissions placements » sont mises en place au service afin de décider collégialement des orientations à prendre concernant le placement de fonds détenus par un majeur protégé dans le but de valoriser l'épargne vers des produits financiers, supports ou contrats plus rémunérateurs. (Ex : compte à terme, assurance vie, épargne handicap...)

Ces commissions regroupent le MJPM référent de la mesure, son chef de service, la juriste patrimoine et un directeur adjoint, qui se réunissent en présentiel ou visio.

Le majeur protégé est associé à ce projet en amont afin de recueillir son souhait- projet, en aval pour sa signature et parfois en présentiel à la commission lorsque cela est possible à organiser.

En tutelle, c'est le juge de la protection et du contentieux qui rend une ordonnance autorisant le placement si celui-ci a été décidé en commission.

En 2022, ce sont ainsi 27 commissions qui ont eu lieu, soit a minima 2 par mois qui sont organisées.

- Commissions aide sociale

Depuis 2022 et en raison d'une évolution significative de la jurisprudence en matière d'aide sociale, nous avons mis en place des « commissions aide sociale ». Elles réunissent les acteurs internes en charge du suivi du majeur protégé (mandataire référent, chef de service, directeur

de service, juriste) autour de la question cruciale de l'orientation à prendre pour le paiement des frais de séjour en EHPAD en présence d'un patrimoine et d'enfants:

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

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

Ces commissions se tiennent 2 fois par mois selon les besoins. Elles ont débuté au cours du second semestre 2022.

D. Les résultats de l'intervention

Dans le cadre du suivi de la personne sous mesure de protection, notre accompagnement vise à assurer le respect des droits et l'accès aux droits de toute personne protégée et nous travaillons sur l'amélioration de la situation personnelle des intéressés pour leur permettre de recouvrer des conditions de vie sereine et une certaine autonomie pour ceux dont l'état de santé permet cette évolution.

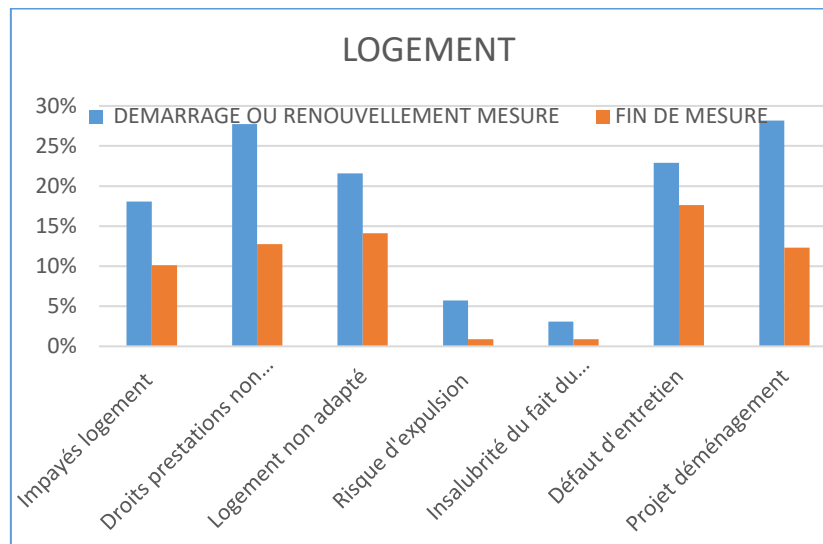
Nous mesurons le taux de progression de la prise en charge tant au niveau du renouvellement de la mesure de protection qu'en ce qui concerne la fin de la mesure liée soit à une mainlevée soit à un décès soit à un transfert mesure au profit d'un autre représentant légal soit enfin à une mesure échue

Ainsi, il est mis en évidence ci-après les résultats positifs dans les domaines du :

- Logement (maintien du logement, accompagnement au changement, adaptation du logement)
- La santé (l'accès aux soins médicaux, mise en place d'un suivi médical particulier)
- L'ouverture et le maintien des droits sociaux
- L'endettement

De même, nous assurons le suivi des incidents et des réclamations qui sont aussi des indicateurs de qualité dans la prise en charge des personnes suivies. Chaque année, nous analysons les données recueillies et nous déterminons des actions correctives le cas échéant afin d'améliorer nos interventions

a) La diminution des risques et problématique sur la question du logement



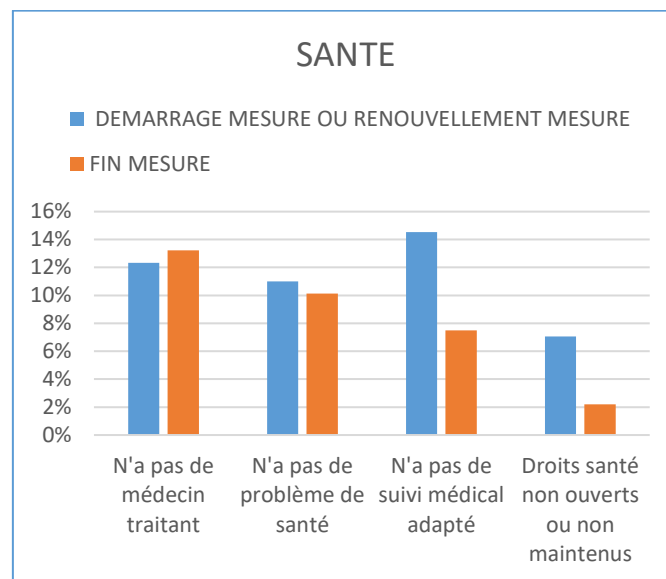
Majoritairement, en début de mesure, nous constatons que les droits ne sont pas ouverts, par exemple l'allocation logement ou les demandes d'aides FSL.

Plus de 25% des personnes suivies expriment le souhait de déménager dès le prononcé de la mesure mais soit ils ignorent les démarches à réaliser soit ils ne présentent pas les conditions suffisantes en particulier financières pour prétendre à un logement du parc privé si bien qu'il reste plusieurs mois dans l'attente d'un relogement dans le parc social.

Notre intervention est positive quel que soit la problématique liée au logement, nous parvenons à réduire de moitié les impayés locatifs, à accompagner les personnes vers un autre logement, à éradiquer le risque d'expulsion en reprenant le paiement du loyer et en mettant en place un plan d'apurement.

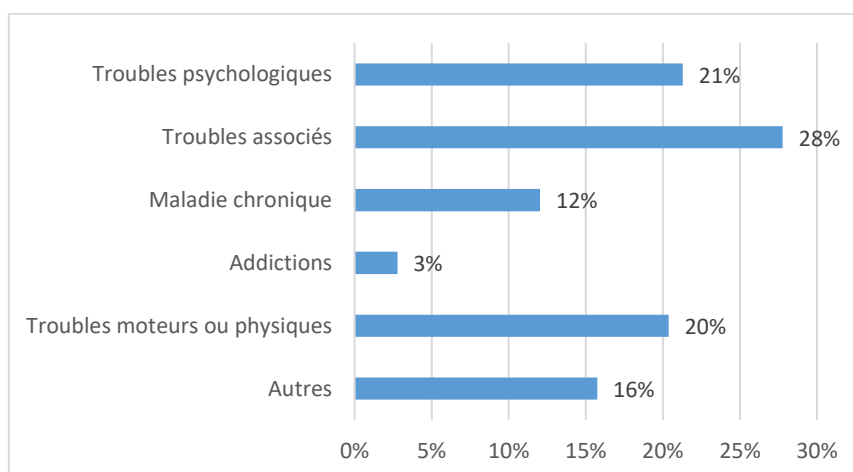
En cas d'insalubrité, nous mobilisons nos partenaires afin de trouver une solution d'hébergement pour garantir la sécurité et la santé des occupants ou nous mettons en place un étayage de prestataires à domicile pour garantir un entretien régulier du lieu occupé

b) La santé



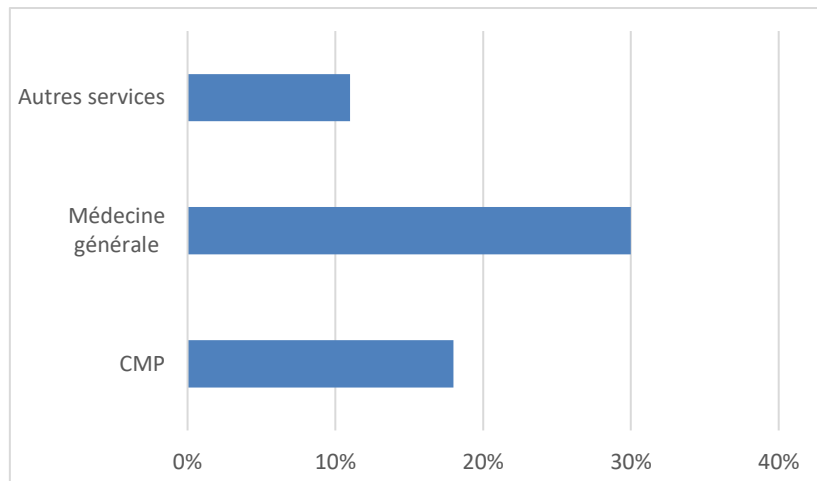
Les personnes protégées ont nécessairement un problème de santé puisque la mesure de protection est prononcée en raison d'une altération des facultés mentales ou physiques. Malgré les soins médicaux et suivis, les pathologies demeurent et on peut observer qu'en fin de mesure, 90% des majeurs protégés ont toujours des problèmes de santé.

Sur un échantillon de 108 personnes ci-dessous, on observe que 28 % des personnes cumulent souvent plusieurs problématiques de santé et des handicaps qui génèrent des difficultés d'adaptation à la vie sociale (troubles associés)



Pour autant, en fin de mesure, 93% des personnes protégées ont un suivi médical adapté.

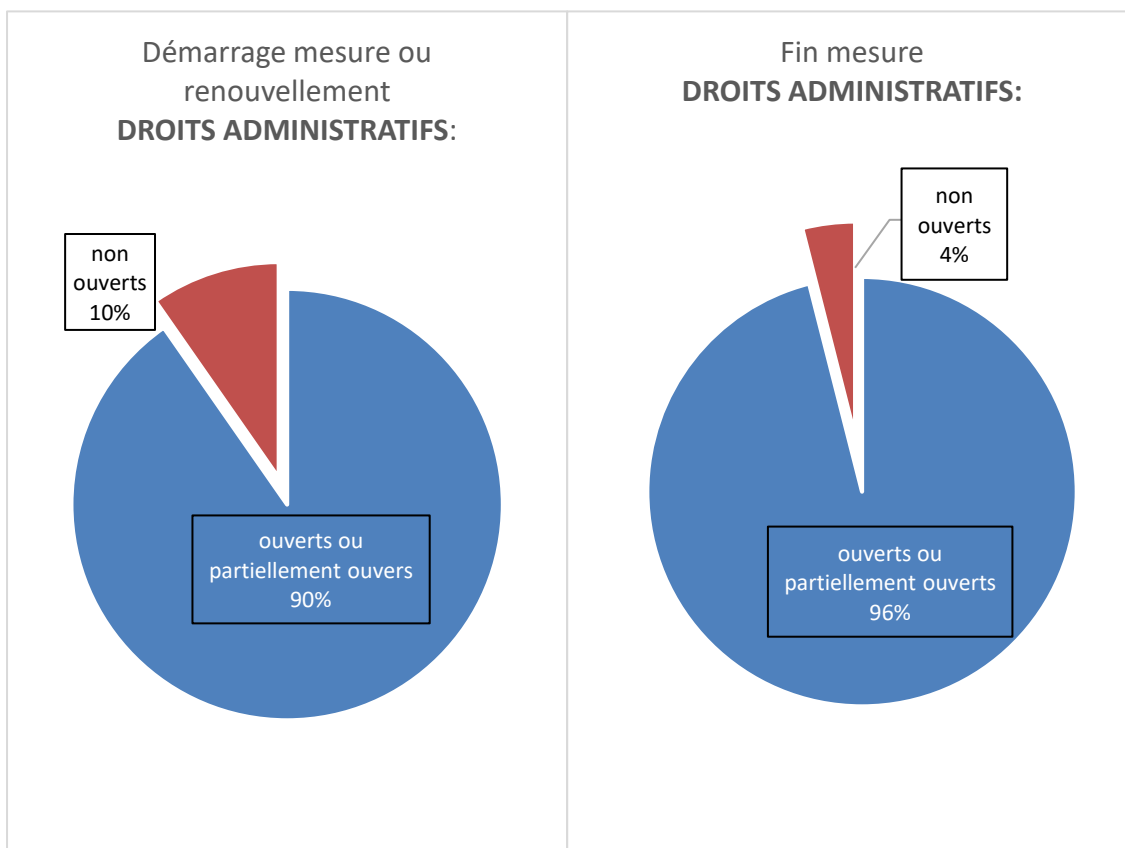
Un faible pourcentage correspond au public opposé à la mesure de protection associé souvent à un refus de soins que nous ne parvenons pas à circonscrire du fait de l'opposition de l'intéressé à toute forme d'aide extérieure.



On peut relever que le suivi médical est majoritairement effectué par la médecine générale, le médecin traitant étant une personne incontournable dans l'exercice de la mesure de protection sur laquelle la mandataire peut s'appuyer dans la prise en charge médicale du majeur protégé.

Le CMP est aussi la structure médicale nécessaire au suivi des personnes atteintes de troubles psychologiques et psychiatriques et vient s'ajouter au suivi du médecin traitant.

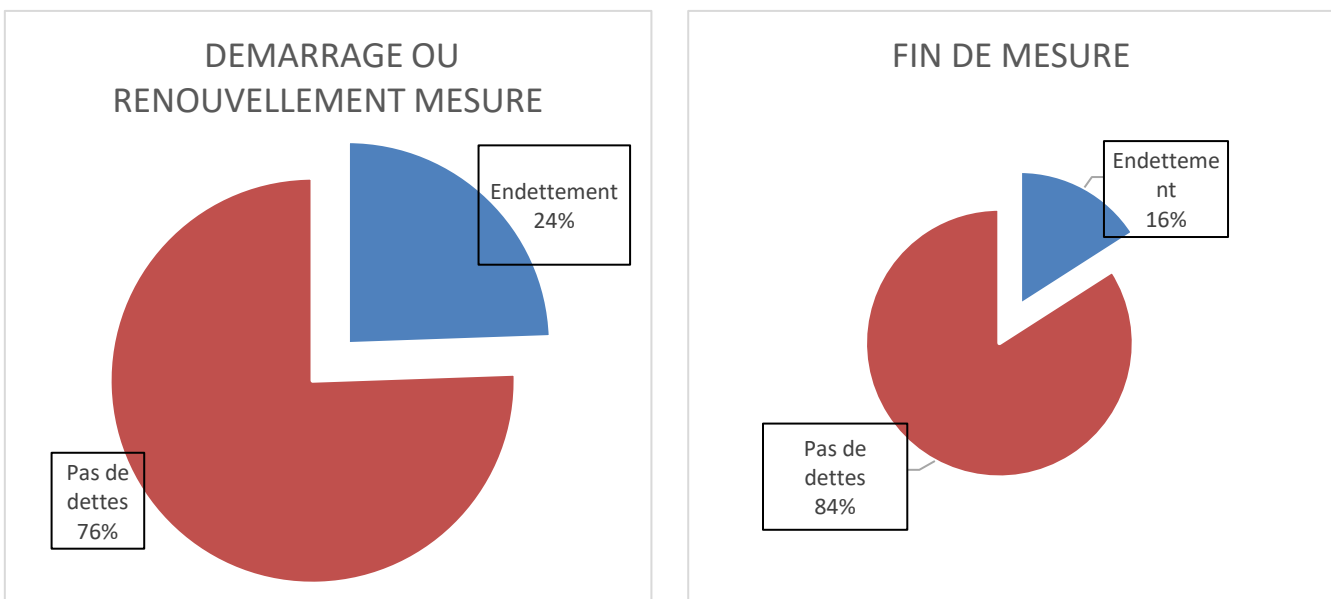
c) L'ouverture des droits



Dans ce domaine, les résultats sont très satisfaisants, nous observons que 96% des personnes suivies ont vu leurs démarches et droits administratifs ouverts ou renouvelés.

Le résiduel de 4% des personnes pour lesquelles l'ouverture des droits n'a pas abouti correspond soit à des refus des majeurs protégés de participer à la réalisation d'un acte personnel nécessaire à l'instruction d'une démarche tels que le refus de faire des photos d'identité, de relever ces empreintes pour un passeport, soit à des situations complexes pour lesquels les administrations françaises ou étrangères nous opposent des fins de non-recevoir que nous ne parvenons pas à résoudre.

d) L'Endettement



L'action du service en matière d'endettement est significative passant de 20% à 16% sachant que l'endettement se résout souvent sur plusieurs mois voire des années grâce à la mise en place d'échéanciers ou d'un plan d'apurement dans le cadre d'un dossier de surendettement à la Banque de France. L'apurement total de l'endettement n'est pas immédiat

e) Les incidents

On dénombre 75 incidents déclarés alors qu'en 2021 on en dénombrait 59.

Suite à l'augmentation des situations d'agressivité et compte tenu du renouvellement des équipes accru depuis 2020, nous prévoyons des formations spécifiques à la gestion de la violence et une procédure interne d'exercice incident mettant ainsi le personnel en situation fictive de violence.

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

f) Les réclamations

En 2022, nous avons enregistré 87 réclamations au service concernant 74 personnes. Elles représentent une proportion minoritaire au regard du nombre de mesure suivies soit 2.2 %

La saisine du service s'est fait majoritairement pour des problèmes liés à la gestion et pour les mesures de curatelle 472. Les problématiques comportementales des personnes suivies sont moins prégnantes que les années passées. Les problématiques de logements sont toujours récurrentes et la mise en cause de la responsabilité de l'UDAF dans ces situations doit nous amener une certaine vigilance dans ces cas de figure.

Toutes les réclamations ont fait l'objet d'une réponse par notre service. Sur la totalité, 9 apparaissent à l'analyse comme fondées. En 2022, le nombre de réclamations fondées n'est pas suffisamment significatif pour envisager des mesures correctives. Toutefois des axes d'amélioration ont été définies par le service afin de faire preuve de pédagogie en direction des plaignants en rappelant le champ de nos missions, de mobiliser davantage le partenariat et d'informer régulièrement les magistrats des situations problématiques.

2. L'exercice du mandat judiciaire dans un contexte social tendu

A. Mouvements de personnels et tensions du secteur médico social

Dans la continuité d'un mouvement amorcé depuis 2020, l'année 2022 a été marquée par le départ de nombreux personnels, notamment des mandataires judiciaires, qui ont quitté le service MJPM entraînant des vacances de poste de plus ou moins longue durée en raison des difficultés de recrutement, liées à :

- Une pénurie de candidats, liée à une crise d'attractivité des métiers dans la filière sociale (salaires peu attractifs, métier difficile et « engageant », et une réforme de Parcoursup, qui oriente des étudiants sur des filières ne relevant pas de leur choix principal et qui concourt à des décrochages).
- Une concurrence sur un même territoire de différents opérateurs employeurs, pouvant offrir des niveaux de rémunération différents lors des appels à candidatures.
- Un rapport au travail qui a changé, avec des salariés qui hésitent moins à quitter un travail pour tenter des expériences professionnelles répondant davantage à leurs aspirations.

Etats de fin de contrat de travail en 2022 par catégorie :

Administratif	12
démission	1
départ retraite	2
Fin de CDD	9
Cadre	2
départ retraite	1
Fin de CDD	1
Social-juriste	18
démission	11
départ retraite	1
Fin de CDD	2
Licenciement inaptitude	1
Licenciement motif personnel	1
Passage en CDI	2
Total général	32

Afin de palier à ces absences ce sont plus de 1600 heures supplémentaires qui ont été proposées et payées aux salariés du service en 2022 dans le cadre d'un accord d'entreprise permettant d'indemniser la surcharge de travail lors des remplacements.

Différentes actions concomitantes de promotion des métiers de l'UDAF sont impulsées par la direction générale auxquelles participe le pôle ASPP, et une réflexion sur l'attractivité est en cours.

B. L'impact des CNC

Rappel : la formation pour l'obtention du Certificat National de Compétence MJPM, a été interrompue en 2020 et 2021 du fait de la crise sanitaire.

En 2022, 4 mandataires et une attachée juridique du service ont débuté la session de formation 300h qui se terminera en 2023.

En 2023 et 2024, le service produira des candidats au CNC à un rythme plus soutenu et accru, notamment du fait des embauches nombreuses réalisées depuis 2020. L'impact de cette formation obligatoire n'est pas neutre en termes de remplacements par l'équipe en place.

C. Politique d'accueil des stagiaires, représentation auprès des écoles

Le pôle ASPP s'est engagé avec l'IRTS dans une politique d'accueil de stagiaires. L'accueil stagiaires est piloté par une cheffe de service « Responsable de Site Qualifiant ».

L'accueil de stagiaires est aujourd'hui bien ancré dans le service, et est d'autant plus soutenu qu'il facilite les recrutements.

En 2021- 2022, le service MJPM a accueilli :

- Une stagiaire CESF 3^{ème} année, au titre d'un stage gratifié du 08.11.2021 au 10.05.2022. Cette stagiaire a ensuite été embauchée à l'obtention de son diplôme
- Deux stagiaires CESF 3^{ème} année, au titre d'un stage gratifié, du 07/11/22 au 11/05/2023
- Une stagiaire CNC en reconversion professionnelle du 5/09/22 au 30/06/2023

Le service accueille également des stagiaires au titre de stages non gratifiés, que ce soit des travailleurs sociaux, juristes, mais également de personnels administratifs notamment en situation de handicap (duo Day, ou stages au titre de la semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées), avec également des perspectives de recrutement.

Enfin, le service MJPM a participé en mars 2022 à la première édition de la journée de professionnalisation et de l'emploi à l'IRTS du BAN SAINT MARTIN. Cette journée a été l'occasion pour les professionnels de promouvoir, auprès des étudiants des carrières sociales, l'ensemble des métiers que propose le pôle ASPP et notamment celui de MJPM, pour lesquels des postes vacants ne trouvent pas preneurs.

3 – les temps forts de l’année 2022

A. Mise en place d’une nouvelle gouvernance au sein de la direction du pôle



Suite au départ en retraite de la directrice de pôle ASPP, La directrice du service AGPS a été nommée à la direction du pôle en novembre 2021, pour piloter et développer la stratégie de l’ensemble des activités déployées au sein des service MJPM et AGPS, compte tenu de leurs enjeux propres.

La directrice adjointe qui intervenait jusqu’alors exclusivement au service MJPM a été déployée également sur les activités AGPS en novembre 2021, avec notamment une mission de pilotage et de développement du logiciel métier Evolution pour le pôle ASPP et plus particulièrement préparer le passage au logiciel comptable en 2022. Elle intervient également sur tous les aspects de sécurisation de la qualité des activités des services (procédures, tableaux de bord de suivi, analyses des incidents et réclamations,).

Deux directeurs adjoints mutualisés ont été nommés, chargés de superviser les chefs de service des équipes territoriales, d’assurer la déclinaison opérationnelle des orientations et projets du service et organiser les contrôles internes, l’un avec une prise de fonction en janvier 2022 et l’autre en mai 2022. Ces deux directeurs adjoints étaient précédemment chefs de service MJPM, il a donc également fallu les remplacer et former deux nouveaux chefs de service.

B. Relance de la dynamique partenariale

- 🚦 Convention avec les banques

Les conventions avec 3 organismes bancaires ont été actualisées en 2022. Pour rappel un des objectifs de la convention est la mise en place de la télétransmission des comptes pour une visibilité quotidienne des comptes des majeurs protégés gérés par notre service.

Si ces rencontres permettent en outre de revoir les tarifs pratiqués, c'est aussi l'occasion d'affiner notre collaboration, de mieux connaître nos missions, réglementations réciproques et communiquer auprès de nos équipes sur les modes de fonctionnements des agences dans lesquelles nos protégés sont amenés à se rendre physiquement, notamment lorsque ces derniers perdent leurs cartes de retraits ou paiements. Une régulation peut alors se mettre en place avec l'appui de référents dédiés dans chaque établissement bancaire.

Convention avec ADOMA

Au cours de n'année 2022, le pôle ASPP dont le service MJPM a régularisé une convention avec ADOMA, opérateur du logement accompagné qui loge sur le territoire près de 1000 personnes sur le territoire dont environ 10% de personnes placés sous mesure de protection. Cette convention a pour objet de faciliter la coopération entre notre service et ADOMA afin de concourir à un accompagnement coordonné et de qualité des personnes protégées résidants dans des résidences et pensions de famille

Rencontres trimestrielles avec les 2 autres associations tutélaires du territoire

3 rencontres en présentiel ont eu lieu entre les 3 associations tutélaires de Moselle en 2022. Nous partageons plusieurs sujets et projets avec pour objectifs l'amélioration de nos fonctionnements. Nous avons pu notamment échanger sur les sujets suivants :

- La coordination entre nos 3 structures pour se faire connaître auprès des partenaires
- L'attractivité des métiers PJM
- Les modalités de transferts inter services des majeurs « difficiles »
- La question de la mutualisation de certaines formations

C. La participation des usagers au fonctionnement du service

505 personnes protégées ont répondu au questionnaire de satisfaction qui leur a été envoyé. 77% ont indiqué que notre intervention avait amélioré leur situation. Au travers d'une satisfaction globalement exprimée, 3 axes d'amélioration ont néanmoins été identifiés :

- Le 1^{er} porte sur le projet individualisé et l'information à travers les outils de la loi 2002.2 Une fiche action du projet de service sera déclinée autour de l'objectif d'améliorer la participation dans la construction du projet personnalisé
- Le second sur les échanges et contacts avec la personne protégée : L'accueil reste un thème central et particulièrement l'amélioration de l'accueil téléphonique

Les outils mais aussi notre prise en charge des appels et réponses en l'absence du mandataire référent doivent être améliorés.

- Le 3^{ème} porte sur les budgets prévisionnels :

Dans la continuité des actions menées ces dernières années et des formations budgets qui se sont déroulées ce 1^{er} trimestre 2023, nous pouvons considérer que nous sommes désormais outillés pour répondre à l'objectif fixé : échanger sur les besoins et co construire le budget avec la personne protégée.

- **Comité d'expression sur le budget :**

Plusieurs Comité d'expression des usagers ont eu lieu en 2022, sous l'égide d'un chef de service de plusieurs mandataires, de stagiaires.

Notamment, celui de mars 2022 sur notre site de MERCY, avec 7 majeurs suivis sur les sites de THIONVILLE et METZ, un mandataire MJPM, une stagiaire CESF et un chef de service et celui d'avril 2022 à SAINT AVOLD , avec 5 majeurs suivis sur les sites de ST AVOLD et FORBACH, une stagiaire CESF et un chef de service.

Objectifs et sujets des groupes (axes d'amélioration de l'Evaluation Interne) étaient :

- Etablir un modèle de budget simple et compréhensible en utilisant la présentation et le vocabulaire identifiés par les personnes voire des logos
- Définir de bonnes pratiques pour établir le budget en associant un maximum les personnes

Des axes d'amélioration de nos pratiques et du logiciel sont en cours, issue des travaux de ces comités.

D. Développement du logiciel métier EVOLUTION : module gestion financière

Un nouveau module de gestion financière a été déployé en 2022. L'intégration de ce module a nécessité une préparation et un accompagnement des équipes conséquent, compte tenu des enjeux lié à la gestion financière. L'ensemble des utilisateurs au cœur de la gestion financière d'un dossier a été concerné par le changement du logiciel : aides comptables, gestionnaires, responsables, juristes.

Les Pôles ASPP et DFC PP se sont ainsi appuyés sur **un groupe de pilotage interne** qui a mené les travaux avec la collaboration et **le soutien de SYNERGIE**.

Quelques chiffres :



Un nouvel environnement de travail est désormais disponible pour les intervenants du POLE ASPP et de la comptabilité personnes protégées.

Les changements d'organisation (référénts comptables pour un certain nombre de dossiers) doivent encore être confortés au cours de 2023 notamment en raison de l'appropriation de nouveaux outils mais aussi en raison de la modification du périmètre des tâches imparties aux aides comptables qui abandonnent une intervention par domaines spécifiques (RECETTES, DEPENSES, COMPTES). Un bilan de l'application et des améliorations seront demandées suivant les constats et besoins relevés, en 2023.

E. Le lancement de la démarche RGPD et externalisation d'un DPO:

Pour indication : dans le cadre de sa mise en conformité RGPD, l'Udaf de Moselle a confié à Ressourcial à la fois une assistance à maîtrise d'ouvrage et l'externalisation de son DPO. La démarche est en cours avec une finalisation prévue en 2024.

En 2022, le comité de pilotage constitué en interne a rencontré l'ensemble des équipes du pôle ASSP afin de communiquer sur cette démarche et le calendrier des travaux à réaliser

F. Projet d'accompagnement au numérique :

L'inclusion numérique est un sujet qui transcende les accompagnements du pôle ASPP. Le projet d'accompagnement au numérique est porté par un groupe de salariés du pôle ASPP volontaires. Une cheffe de projet, salariée MJPM, a été nommée en juin 2022 pour soutenir et développer spécifiquement la dynamique (organisation des réunions de travail, conception d'outils pour les salariés et les personnes accompagnés, organisation d'ateliers collectifs et

participation à des formations ou évènements sur le numérique impulsés par des collectivités territoriales du département).

Le projet est de pouvoir mieux évaluer les compétences numériques du public accompagné pour leur proposer un accompagnement adapté, que ce soit par le service ou en ouvrant le public à toutes les initiatives développées hors les murs (conseillers numériques notamment). Dans le cadre d'une action partenariale, le service a ainsi pu faire bénéficier à des personnes protégées d'une formation à l'utilisation d'un smartphone animée par un conseiller numérique extérieur et la remise d'un iphone reconditionné, gratuitement.

Plusieurs réunions/ ateliers collectifs ont eu lieu sur différents sites en 2022, avec des familles suivies ou des majeurs protégés.

Un travail préalable interne sur les outils d'animation en ateliers, avec nos stagiaires CESF a d'abord eu lieu, puis ont été organisés des ateliers collectifs sur site :

- IMPOT .GOUV : Sur l'aide à la déclaration d'impôt en ligne
- CAF et CPAM- AMELI : comment créer et gérer son espace personnel, faire ses démarches en ligne

G. Action parentalité :

Compte tenu des vacances de poste, le projet d'actions collectives parentalité a été mis au ralenti en 2022, la priorité ayant été donnée à la continuité de service.

Le groupe projet a toutefois conçu une action avec création d'un jeu de cartes permettant de libérer facilement la parole des parents sur les situations de la vie quotidienne avec leurs enfants, interrogeant leur positionnement et leur rôle de parents. L'objectif est que les participants puissent mobiliser entre eux leurs compétences et savoir-faire.

Si aucune action n'a été proposée en 2022, elles seront menées dès le 1^{er} trimestre 2023.

H. Mise en place des groupes d'analyses des pratiques

En 2022, le service a travaillé à un cahier des charges pour la mise en place de groupes d'analyse de la pratique professionnelle pour les MJPM, afin de répondre le plus précisément aux besoins des équipes, que ce soit dans la composition du groupe, la récurrence et les attendus.

Les organismes étant fort mobilisés au deuxième semestre 2022, les groupes débiteront en avril 2023. Ces GAP 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.

4. Suivi du plan d'action de l'amélioration continue de la qualité du service rendu

Cf ci-dessous : le tableau des actions réalisées en 2022 dans le cadre de la déclinaison du plan d'action de l'amélioration continue de la qualité du service rendu et de l'évaluation interne du service.

THEMATIQUE	POINTS A AMELIORER	DETAIL DES ACTIONS	MOYENS	REALISATION 2022	INDICATEURS
LES DROITS DES USAGERS	CONFIDENTIALITE : sécurité des données	Améliorer la sécurité des dossiers papiers	Fermer à clé les armoires contenant les dossiers	EN COURS	Investissement progressif suivant les dispositions budgétaires. en 2022 : fait partiellement à Sarrebourg, Forbach, Queuleu
PARTICIPATIONS DES USAGERS	PARTICIPATION DES USAGERS : associer les salariés et usagers sur la mise en oeuvre d'outils	Faire participer les salariés et les usager à l'élaboration et la mise en œuvre des outils	Groupe de travail avec des usagers	EN CONTINU	comité d'expression sur le budget en 2021, et reprise de ces travaux en 2022 avec l'intégration des budgets dans la gestion financière
COCONSTRUIRE AVEC LES PERSONNES	PARTICIPATION DES USAGERS : à la mesure de protection	améliorer la recherche de la volonté des usagers : remettre une copie du budget prévisionnel à la personne protégée	Groupe de travail sur budget et pratiques	REALISE	comité d'expression sur le budget en 2021, et reprise de ces travaux avec l'intégration des budgets dans la gestion financière en 2022
ACCESSIBILITE ET ACCUEIL de QUALITE	ACCUEIL des usagers	améliorer l'accueil des usagers au regard de la spécificité des situations suivies, une formation dédiée et spécifique	Continuer et développer les formations OMEGA	EN CONTINU	Action OMEGA programmée de manière récurrente sur le plan de développement des compétences, formation premiers secours en santé mentale réalisée en 2022 par mandataires et secrétaires
BIENTRAITANCE, SECURITE DES USAGERS et RISQUES	GESTION DES RISQUES : identifier les situations	Renforcer la communication sur le DUERP auprès des salariés	Réunion 1x/an	EN CONTINU	EFFECTUE AUPRES DES NOUVEAUX SALARIES + rappel au cours des réunions d'unité
BIENTRAITANCE, SECURITE DES USAGERS et RISQUES	GESTION DES INCIDENTS : déclaration	Communiquer auprès des équipes pour ne pas occulter les incidents même les plus minimes	Réunion 1x/an unités	EN CONTINU (une fois par an en réunion d'équipe avec les directeurs adjoints)	Une analyse annuelle des incidents est réalisée et présentée aux équipes par les chefs de service

THEMATIQUE	POINTS A AMELIORER	DETAIL DES ACTIONS	MOYENS	REALISATION 2022	INDICATEURS
BIENTRAITANCE, SECURITE DES USAGERS et RISQUES	ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES	Mettre en place des groupes d'analyse par unité de manière pérenne	Groupes par unité et intervenant externe	EN COURS	juin 2022 groupe de travail et constitution du cahier des charges; prestataire retenu. Programmation 2022 pour un démarrage en 2023
CO GERER AVC LES PERSONNES LEURS BIENS	PARTICIPATION DES USAGERS : remise de l'excédent en curatelle 472	Veiller à ce que tous les majeurs en curatelle 472 bénéficient de la remise de l'excédent annuellement	Tableau de suivi	EN CONTINU	Actions de formation interne réalisées dans toutes les équipes en 2022, à soutenir en continu
CO GERER AVC LES PERSONNES LEURS BIENS	PARTICIPATION DES USAGERS : budget	faire signer par le MP et remettre le budget ; réévaluer les modalités de remise d'argent	Suivi trimestriel Tableau de suivi des budgets signés	EN CONTINU (suivi trimestriel)	information des équipes réalisée en 2022, suivi à poursuivre
CO GERER AVC LES PERSONNES LEURS BIENS	PARTICIPATION DES USAGERS : budget	Intégrer les factures en attente de paiement dans les budgets prévisionnels	Revoir le modèle et créer une notice	EN COURS	Issu des travaux du comité d'expression : les factures et dettes en attentes qui ne sont pas mises en échéancier dans la gestion budgétaire doivent être enregistrées dans l'onglet dette du logiciel Evolution pour apparaître dans la situation de compte
CO GERER AVC LES PERSONNES LEURS BIENS	GESTION DES BIENS : cahier des charges définissant les prestations bancaires nécessaires	Communiquer régulièrement le cahier des charges définissant les prestations bancaires et actualisation Formalisation d'une convention	Envoi aux organismes bancaires	REALISE	2022 : cahier des charges revus et réunions avec les différents établissements bancaires pour ajuster les prestations souhaitées et les conventions
INSERTION DU SERVICE ET OUVERTURE AU PLAN LOCAL	COMMUNICATION : externe	Améliorer l'affichage du service sur les annuaire social Et mettre à jour régulièrement le site internet UDAF au regard des activités et événements du service mais aussi à l'occasion des réunions partenariales	Liens avec partenaires, et annuaire mis à jour régulièrement, Site internet UDAF de la Moselle alimenté	oui	L'annuaire du pôle ASPP est mis à jour au moins trois fois par an, diffusion aux partenaires, extension des partenariats et des conventions (en 2022 : banques, ADOMA, Unis-Cité, etc), site internet est mis à jour.

THEMATIQUE	POINTS A AMELIORER	DETAIL DES ACTIONS	MOYENS	REALISATION 2022	INDICATEURS
PROJET DE SERVICE	PROJET DE SERVICE : révision	méthode d'élaboration projet de service: associer salariés, usagers (groupes de paroles), partenaires, en version 4 du projet s'appuyer sur les résultats du questionnaire la méthode de révision sera décrite	groupe de travail	en cours	Du fait de la réorganisation de la direction de pôle en 2022, du projet associatif 2022, du projet de pôle 2022, les travaux du projets de service sont reportés à 2023 pour en décliner aussi les axes stratégiques. La méthodologie a été définie fin 2022, les travaux seront engagés en 2023