

**SERVICE MANDATAIRE JUDICIAIRE
A LA PROTECTION DES MAJEURS**

**PROJET DE SERVICE
2024-2029**



**SERVICE MANDATAIRE JUDICIAIRE
A LA PROTECTION DES MAJEURS**

7 bis, avenue des Blâches-Gombert

04160 Château-Arnoux

Tel. 04.92.64.48.19

servicemandataire@apajh04.fr

Sommaire

1.	LES ENJEUX DU PROJET DE SERVICE.....	1
2.	MÉTHODOLOGIE	2
3.	LE SERVICE MJPM DANS UN DISPOSITIF ASSOCIATIF	3
3.1.	L'ASSOCIATION APAJH04, L'HISTOIRE, LES VALEURS	3
3.2.	PRÉSENTATION DU SERVICE M.J.P.M.	5
3.2.1.	IDENTITE ET HISTOIRE.....	5
A.	<i>La carte d'identité du service.....</i>	5
B.	<i>Histoire et identité du service.....</i>	6
3.2.2.	IMPLANTATION ET LOCAUX	7
3.2.3.	LES MISSIONS ET REPERES JURIDIQUES	8
A.	<i>Le cadre juridique.....</i>	8
B.	<i>L'offre de service</i>	9
4.	PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION ACTUELLE DU SERVICE	11
4.1.	ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES PROTÉGÉES.....	11
4.1.1.	LES PRINCIPES D'INTERVENTION	11
4.1.2.	LES OBJECTIFS GENERAUX.....	12
4.1.3.	LES OBJECTIFS OPERATIONNELS.....	14
4.1.5.	LE PUBLIC	18
4.2.	LES MOYENS	20
4.2.1.	LES MOYENS HUMAINS	20
A.	<i>Les effectifs.....</i>	20
B.	<i>Emploi et compétences.....</i>	21
C.	<i>Le cadre de fonctionnement et la gestion des risques</i>	22
4.2.2.	LES MOYENS FINANCIERS.....	23
4.2.3.	LES MOYENS MATERIELS.....	24
4.2.4.	LA COMMUNICATION INTERNE ET LES MODALITES DE COORDINATION	24
4.3.	L'AMÉLIORATION EN CONTINU : DES OUTILS AU SERVICE DE NOS MISSIONS	25
5.	DIAGNOSTIC DE L'ÉTABLISSEMENT EN MIROIR DES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES.....	26
5.1.	POSITIONNER LA BIEN-TRAITANCE AU CŒUR DU SERVICE.....	26
5.2	GARANTIR LES DROITS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE	27
5.1.1.	L'ACCES AUX INFORMATIONS.....	28

5.1.2.	PARTICIPATION DES PERSONNES PROTEGEES A LA REVISION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE AVEC LES PROFESSIONNELS.	28
5.1.3.	LE DROIT A L'IMAGE DES PERSONNES PROTEGEES.....	29
5.2.	ACCOMPAGNER L'AUTONOMIE DES BÉNÉFICIAIRES DES MESURES DE PROTECTION.....	30
5.3.	DONNER UN RÔLE CENTRAL A LA CO-CONSTRUCTION ET LA PERSONNALISATION DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT	31
5.4.	ASSURER CONTINUITÉ ET FLUIDITÉ DES PARCOURS	33
5.5.	ASSURER LA PRÉVENTION, L'ÉDUCATION ET L'ACCOMPAGNEMENT A LA SANTÉ.....	34
5.6.	INSCRIRE LA STRATÉGIE DE L'ÉTABLISSEMENT DANS SON TERRITOIRE	34
5.7.	ASSURER UNE DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES.....	36
6.	SYNTHÈSE : PLAN D'ACTION D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ.....	39

1. LES ENJEUX DU PROJET DE SERVICE

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a généralisé et rendu obligatoire la rédaction d'un projet de service pour les ESMS (Établissements Sociaux et Médico-Sociaux). L'article L. 311-8 du Code de l'action sociale et des familles déclare que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. ». Il recense les principes d'action et les orientations stratégiques pour les 5 ans à venir, document de référence permettant d'aborder un autre temps décisif : l'évaluation externe et plus globalement de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Delphine BRETON, Directrice Générale

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, circular scribble above a vertical line.

Christophe DEKEUKELARE, chef de service

A handwritten signature in black ink, appearing as a series of connected, flowing loops.

2. MÉTHODOLOGIE

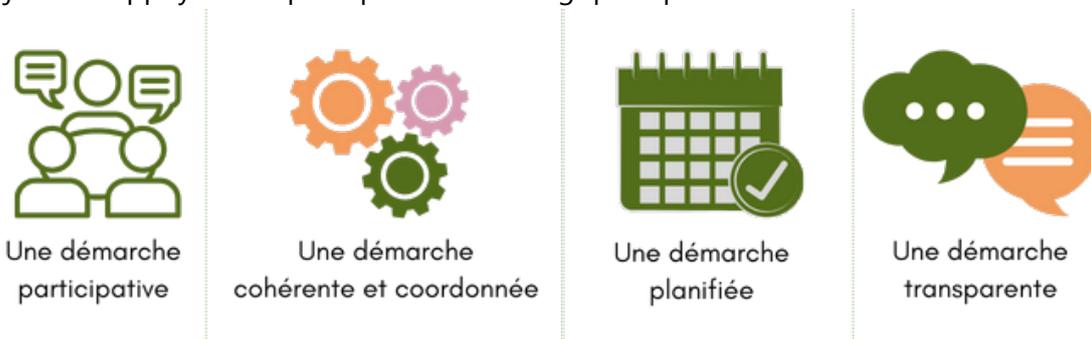
L'autoévaluation, réalisée avec les professionnels du Service Mandataire à la Protection des Majeurs (SMPM), géré par l'association A.P.A.J.H.¹ 04, réunis en 2 groupes de travail les 3 et 7 avril 2023, avec l'assistance du cabinet SOCRATES², et en application du référentiel de l'évaluation externe publié par la haute autorité de santé³, détermine des axes de travail pour élaborer le projet du service. Ce lien entre l'autoévaluation et le projet de service élaboré en référence à la recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM/HAS intitulée « Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service », dévoile la pertinence de la démarche d'amélioration continue de la qualité engagée par l'association APAJH 04.

Ce projet de service initié au cours du 2^e semestre 2023 vise également à répondre aux normes, attentes et recommandations suivantes :

- Le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales en Provence-Alpes-Côte d'azur 2021-2025.
- Les recommandations des bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé (HAS).
- La réglementation en vigueur.

Quatre groupes de travail se sont réunis les 8 et 25 septembre 2023, ils ont relu et validé la rédaction finale du projet, à partir des éléments recueillis dans les groupes de travail. Les personnes accompagnées ont été associées à la démarche via une enquête de satisfaction initiée en mars 2023 et en amont de la démarche d'actualisation du projet de service.

Ainsi, ce projet s'est appuyé sur 4 principes méthodologiques qui ont été :



Enfin, le projet de service a été soumis pour approbation auprès du Conseil d'Administration de l'APAJH04 le 20 juin 2024. Le Comité Social et Économique a également rendu un avis favorable le 18 juin 2024.

¹ Association pour Adultes et Jeunes Handicapés (APAJH)

² SOCRATES : cabinet de conseil, de formation, d'évaluation spécialisé dans le domaine de l'éthique professionnelle, de la qualité et de la RSE. 14 Rue du Pré Paillard, 74940 Annecy. Téléphone : 04 50 10 47 63

³ Cf. Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux validé par le CSMS (Commission sociale et médico-sociale de la haute autorité de santé) le 8 mars 2022

3. LE SERVICE MJPM DANS UN DISPOSITIF ASSOCIATIF

3.1. L'ASSOCIATION APAJH04, L'HISTOIRE, LES VALEURS

L'APAJH04, organisme laïque à but non lucratif régie par la loi de 1901 et déclarée d'utilité publique, a obtenu en 2019 la reconnaissance d'intérêt général et la qualification d'assistance et bienfaisance.

Née en 1964 de la volonté de militants (enseignants et soignants), elle avait pour objectifs de proposer des réponses adaptées aux enfants en situation de handicap et de faire évoluer le regard de la société. En 1974, l'adhésion à la Fédération des APAJH qui développe des actions dans la société française et auprès du législateur, nomme officiellement le comité en tant que APAJH04. Depuis soixante ans, un certain nombre d'établissements et services ont été créés. Les administrateurs de l'APAJH 04 se sont positionnés dans toutes les instances concernées par le handicap.

Active depuis 60 ans auprès des pouvoirs publics, des acteurs sociaux et médico-sociaux, l'APAJH 04 promeut les valeurs républicaines de **laïcité**, de **citoyenneté**, de **solidarité**, de **primauté** et de **respect de la personne, d'égalité des droits** et de préservation de l'environnement.

Ces valeurs sont au cœur des actions que nous développons dans un environnement économique et social en profonde mutation. Elles se déclinent principalement par une gestion désintéressée valorisant le respect de l'autre, la reconnaissance des différences dans un environnement attaché aux principes de laïcité.

Les missions de l'APAJH 04 :



- Accompagner des personnes en situation de handicap et/ou sous protection juridique
- Assurer la promotion des droits des personnes
- Déployer des actions militantes
- Assurer une représentation auprès des pouvoirs publics
- Gérer des établissements et services dans le respect des agréments confiés

Nos engagements et principes d'action :



- Promouvoir un parcours inclusif adapté pour tous
- Respecter les besoins et les attentes des personnes accompagnées dans leur auto-détermination
- Garantir la qualité de l'accompagnement en développant des offres individuelles adaptées
- Assurer une efficacité de nos services et établissements
- Soutenir la dynamique associative et le bénévolat
- Favoriser une action associative écoresponsable

Association militante, elle agit pour l'inclusion et l'autodétermination. Animée par une collectivité de citoyens bénévoles, elle œuvre dans l'intérêt des personnes en situation de handicap ou de vulnérabilité et de leurs familles. L'APAJH 04 accompagne des personnes de tous âges, de tous types et de toutes situations de handicap.

L'APAJH04 fonde son action sur l'absolu respect de la personne humaine et le vivre « ensemble ». Elle entend promouvoir la dignité, la citoyenneté, le droit au travail des personnes en situation de handicap ou de dépendance en œuvrant à la fois pour leur complet épanouissement individuel et leur meilleure participation à l'ensemble de la vie sociale.

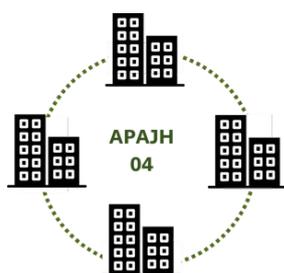
Les membres de l'association soulignent l'attachement à la mise en œuvre des droits des bénéficiaires des services rendus, notamment à la garantie d'un projet de vie individualisé assorti d'un accompagnement adapté. Cette idée forte est un des fondements de l'action et préserve de toute exclusion.

L'association est gestionnaire d'établissements et de services dans lesquels des personnels qualifiés s'attachent à décliner ses valeurs et ses orientations. Entité juridique autonome, elle définit, dans sa gouvernance, les responsabilités et les délégations tant des administrateurs que des personnels. L'APAJH 04 est attachée à l'animation et à la transparence de la vie associative.

Les orientations du schéma régional des services mandataires judiciaires à la protection des majeurs 2010/2014 de la région PACA préconisent la création de services supplémentaires. C'est ainsi que les membres de l'association inscrivent leur engagement au service de tous avec la création du service de mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Celui-ci débute son activité au sein du siège de l'association.

Le siège administratif occupe une place centrale dans le département des Alpes-de-Haute-Provence, au carrefour de La Bléone et de la Durance, sur la commune de CHATEAU-ARNOUX.

Aujourd'hui, l'APAJH 04 est gestionnaire de plusieurs établissements et services qui proposent des accompagnements pluridisciplinaires et spécifiques en fonction des besoins des personnes en situation de handicap :



- Dispositif d'Accompagnement Médico-Educatif « La Durance »
- Entreprise Adaptée « Lou Jas »
- Le service mandataire à la protection judiciaire des majeurs
- Le service délégué aux prestations familiales
- Le Service d'éducation spéciale et de soins à domicile handicap moteur et déficience visuelle (SESSAD HMDV)
- Établissement pour Enfant et Adolescents Polyhandicapés (EEAP)
- Dispositif Institut Thérapeutique Et Pédagogique (DITEP)
- Dispositif lié aux troubles sévères du langage et des apprentissages (DITEP DYS) « Les lavandes »

3.2. PRÉSENTATION DU SERVICE M.J.P.M.

3.2.1. Identité et histoire

A. La carte d'identité du service

Nom du service	SERVICE MJPM CHATEAU-ARNOUX
Type établissement	Service mandataire judiciaire à la protection des majeurs
Adresse	7 AVENUE BLÂCHES GOMBERT 04160 CHÂTEAU-ARNOUX-ST-AUBAN
N° FINESS	04 000 436 8
Convention collective applicable aux professionnels	CC 1966
Type d'autorisation	Arrêté préfectoral d'autorisation N° 2010-1618 du 29 juillet 2010 valable 15 ans
Mode de financement	Préfet de région, établissement et services sociaux
Date d'autorisation de création	29 juillet 2010
Date d'ouverture au public	15 décembre 2010
Public	Personnes vulnérables en situation de handicap par une altération de leurs facultés mentales constatées médicalement.
Capacité d'accueil totale	384
Dont tutelle, curatelle et sauvegarde de justice	288
Dont Mesures d'Accompagnement Judiciaire	96
Gestionnaire	APAJH 04

B. Histoire et identité du service

La création du Service Mandataire à la Protection des Majeurs de l'APAJH 04 est à mettre en lien avec le schéma régional des mandataires judiciaires de la région PACA de 2010.

La protection des personnes vulnérables ainsi que le vieillissement de la population constituent des enjeux majeurs de société, il est donc essentiel d'y apporter des réponses adaptées.

Pour cela, la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs a inscrit l'activité tutélaire dans le champ social et médico-social, tendant ainsi à prévoir une régulation et une structuration de l'offre en fonction des besoins territoriaux.

Le schéma régional des mandataires judiciaires de 2010 en région PACA a mis en avant la nécessité et le besoin de la création d'un nouvel opérateur associatif, dans le domaine de la protection juridique des majeurs, dans le département des Alpes-de-Haute-Provence qui en comptait deux jusque-là.

En effet, avec la réforme de 2007 et l'obligation de formation des mandataires, la plupart des mandataires individuels du département ont cessé leur activité, les projections du schéma sur le vieillissement de la population du département, son isolement, l'accroissement des personnes en situation de vulnérabilité et de handicap ont conforté ce besoin.

L'APAJH 04 a souhaité répondre à ce besoin et a obtenu un agrément en juillet 2010 pour la création d'un service mandataire, l'activité du service a réellement débuté en décembre 2010. La création du service de mandataire judiciaire à la protection des majeurs ouvrait une nouvelle voie utile aux besoins de la société. L'APAJH04 innovait dans un métier portant sur la gestion des finances de personnes fragiles et vulnérables, donc associée à des risques nourris par les affaires médiatisées de négligences et détournement.

Cette nouvelle activité dans le secteur adulte pour l'APAJH 04 était tout à fait en adéquation avec les valeurs de l'association et de la fédération.

L'identité forte du service est d'exercer les mesures de protection qui lui sont confiées par les juges des tutelles, en mettant en place un accompagnement tutélaire global et individuel de la personne et en privilégiant essentiellement les rencontres avec les protégés à leur domicile ou sur leur lieu d'hébergement.

Les cadres du service se sont employés à :

- Relier les missions du service aux évolutions associées à la loi du 5 mars 2007, à l'objet associatif visant l'orientation intégration, la laïcité et la citoyenneté pour tous et à tous les niveaux ;
- Expliciter le management mis en œuvre, avec notamment la séparation ordonnateur-payeur et la protocolisation rigoureuse de la gestion des fonds des personnes protégées ;
- Démontrer l'efficacité et la technicité des professionnels du service ;
- Diffuser les informations relatives à l'existence et au fonctionnement du service auprès des administrations civiles et judiciaires.

Ces différentes actions ont favorisé la notoriété du service dont l'activité a progressé régulièrement ; elle est passée de 180 à 226 mesures entre 2019 et 2023. Le service est un interlocuteur identifié au niveau régional et départemental ainsi qu'auprès des différents partenaires et des magistrats.

3.2.2. Implantation et locaux

D'abord implanté au siège associatif, le service dispose de ses propres locaux à Château-Arnoux depuis juin 2019, locaux parfaitement adaptés à son activité. Implanté sur la commune de Château-Arnoux, ce choix stratégique facilite l'accès au service à partir de toutes les communes du département et notamment aux tribunaux de MANOSQUE et de DIGNES LES BAINS.

Les nouveaux locaux situés 7 bis avenue des Blâches-Gombert à Château-Arnoux répondent de manière mieux adaptée à l'augmentation des mesures ordonnées par les juges et au cadre de fonctionnement du service.

Ils permettent aussi de mettre à disposition un bureau pour chaque professionnel du service. (Cf. plans infra.) avec pour effet de garantir la confidentialité lors des échanges avec les majeurs protégés. La signalétique favorise l'accessibilité des locaux : panneau à l'entrée du parking et à l'entrée du bâtiment ; ils sont également accessibles aux personnes à mobilité réduite.



Figure 1 : rez-de-chaussée

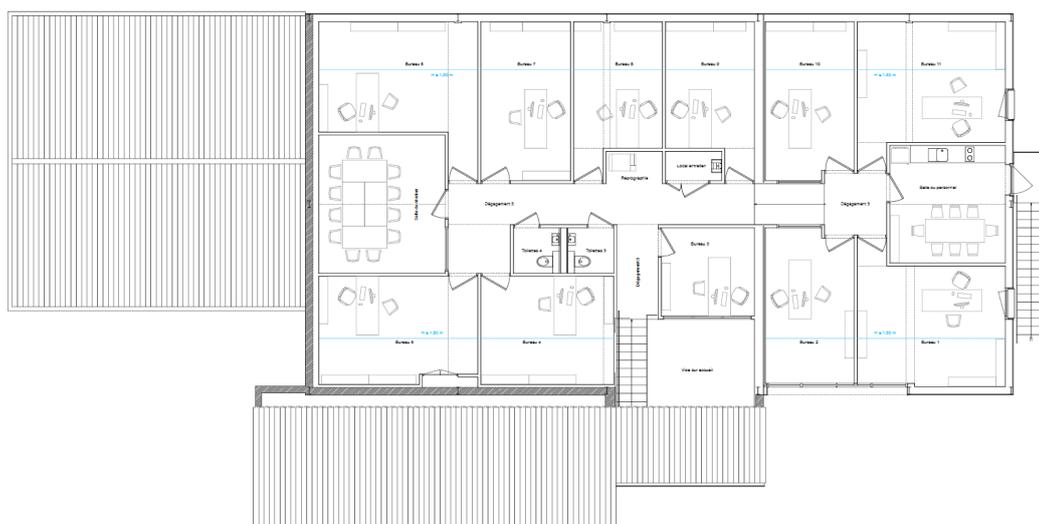


Figure 2 : étage

3.2.3. Les missions et repères juridiques

A. Le cadre juridique

Le service mandataire judiciaire à la protection des majeurs est un service qui exerce des mesures de protection juridique. Il est autorisé par les autorités administratives et intervient uniquement sur un mandat qui lui est confié par les juges des contentieux et de la protection en qualité de juges des tutelles.

Par délégation de l'association habilitée, le service met en œuvre, par l'intermédiaire des délégués mandataires, les différentes mesures de protection des majeurs, en lien avec les textes législatifs.

Le service à compétence sur l'ensemble du département des Alpes-de-Haute-Provence.

Le service MJPM est sous la compétence préfectorale qui délivre pour une durée de quinze ans une autorisation de service (la dernière autorisation datant du 29 juillet 2010 (arrêté préfectoral N°2010-1618). De plus, l'activité du service est contrôlée par la DDETSPP et sur l'exercice des mesures par les magistrats.

Le cadre juridique et les finalités du projet de service sont liés à :

- La **loi n° 2002-2 du 02 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale, et en particulier le décret n°2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des services mandataires judiciaires.
- La **loi n° 2007-308 du 5 mars 2007** applicable au 01 janvier 2009 portant réforme de la protection juridique des majeurs : « Toute personne majeure qui ne peut pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une atteinte à ses facultés intellectuelles ou physiques peut bénéficier d'une protection juridique adaptée à son état et à sa situation ».
- Le **décret n° 2008-1508 du 30 décembre 2008** portant application de la professionnalisation des mandataires judiciaires devant être titulaires du Certificat National de Compétence (CNC).
- L'**ordonnance n° 2015-1288 du 15 octobre 2015** portant simplification et modernisation du droit de la famille.
- Ce nouveau dispositif est entré en vigueur après la publication du décret n° 2016-185 du 23 février 2016 pris pour l'application de cette ordonnance.
- La **loi du 23 mars 2019** de programmation 2018-2022 et de réforme pour la Justice rénovant les règles applicables aux majeurs vulnérables.
- Le **décret n° 2021-684 du 28 mai 2021** relatif au régime des décisions prises en matière de santé, de prise en charge ou d'accompagnement social ou médico-social à l'égard des personnes majeures faisant l'objet d'une mesure de protection juridique.

B. L'offre de service

Depuis 2010, le service est autorisé à suivre 288 mesures de tutelle, curatelle, sauvegarde de justice et 96 mesures d'accompagnement judiciaire.

➤ **La nature de la mission**

Le législateur a donné à la réforme juridique des majeurs protégés un caractère nouveau, notamment en reconnaissant au majeur protégé la continuité de son existence légale et de sa nécessaire place dans l'exercice même de sa mesure.

Cela se traduit par trois grands principes incontournables :

1. Le principe de nécessité

La mise sous protection juridique d'un majeur ne peut être réalisée qu'en cas d'altération des facultés physiques ou mentales, empêchant de pourvoir seul à ses intérêts. Cette altération doit être constatée par un médecin expert.

2. Le principe de subsidiarité

La mise sous protection juridique d'un majeur ne peut être réalisée que si aucune autre mesure moins pénalisante ne peut être mise en œuvre (procuration du conjoint ou de la famille, mesure administrative suffisante...).

3. Le principe de proportionnalité

La mesure doit être adaptée à la situation du majeur et proportionnelle à son handicap. Une tutelle ne peut pas être prononcée si une curatelle est suffisante.

Pour chaque mesure, le délégué mandataire devra s'interroger et évaluer l'efficacité de ces trois principes, notamment au moment des renouvellements de mesure.

➤ **Les différents types d'interventions**

Les interventions du délégué mandataire sont effectuées au regard de la mesure confiée.

Une mesure de protection est prononcée par le Juge des Tutelles pour une durée déterminée.

En cas de besoin, le Juge peut également décider de la modification de la mesure, de sa main levée ou éventuellement d'un changement de représentant légal.

1. **La Sauvegarde de Justice** (art. 433 à 439 du Code Civil)

La Sauvegarde de Justice est une mesure de Protection Temporaire qui laisse au Majeur Protégé la capacité d'exercer ses droits et accomplir tous les actes de la vie civile.

Toutefois, ses actes sont protégés car s'il est admis qu'ils sont inconsidérés pour le majeur, ils peuvent faire l'objet d'une annulation à posteriori.

Le Juge des Tutelles peut désigner un Mandataire Spécial chargé de missions spécifiques détaillées dans l'Ordonnance, notamment celle de percevoir et gérer les ressources du Majeur Protégé.

2. **La Curatelle** (art. 440 et suivants du Code Civil)

La Curatelle est une mesure d'assistance ou de contrôle dans les actes importants de la vie civile. L'assistance se manifeste lors de la signature d'un acte par la cosignature du curateur.

Le Juge peut renforcer la mesure en prononçant une curatelle renforcée qui donne pouvoir au Curateur de percevoir les ressources du majeur protégé et régler les charges et dépenses courantes.

3. **La Tutelle** (art. 473 et suivants du Code Civil)

La Tutelle est une mesure de représentation, elle est destinée au majeur vulnérable qui a besoin d'être représenté dans tous les actes de la vie civile.

Le Tuteur perçoit seul les revenus du majeur et règle les dépenses, il est le seul habilité à signer tous les actes dont certains requièrent l'accord du Juge des Tutelles (placements financiers, divorce, mariage, vente d'un bien...)

4. **La Mesure d'Accompagnement Judiciaire** – MAJ (art. 495 du Code Civil)

La MAJ est un dispositif de gestion budgétaire et d'accompagnement social. Cette mesure prononcée par le Juge n'entraîne aucune incapacité, elle ne peut excéder deux ans, elle est renouvelable dans la limite de quatre ans au total.

C'est une mesure de gestion uniquement limitée aux prestations sociales.

4. PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION ACTUELLE DU SERVICE

4.1. ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES PROTÉGÉES

4.1.1. Les principes d'intervention

Dans le cadre du mandat de protection confié au service, l'objectif est de proposer un accompagnement tutélaire global et personnalisé. L'accompagnement tutélaire proposé par le service relève tant des effets de la mesure de protection que des capacités, besoins, aspirations et souhaits du majeur protégé suite à l'analyse de sa situation personnelle.

Cet accompagnement tutélaire passe par une relation d'échanges et de confiance entre le mandataire et le protégé et se contractualise dans le cadre du Document Individuel de Protection du Majeur.

Il s'agit de responsabiliser chaque majeur protégé au regard de ses possibilités.

Pour ce faire et en lien avec les finalités visées supra, les professionnels du service partagent les principes d'intervention suivants :

- Proposer un accompagnement articulant les besoins et potentialités financières de la personne ;
- Rendre le majeur acteur de sa mesure ;
- Favoriser son autonomie ;
- Respecter son libre-choix, notamment au regard du maintien à domicile ;
- Mettre en place un accompagnement de la personne dans la limite du mandat, en lien avec les partenaires et sans préjudice de l'accompagnement social auquel la personne protégée peut avoir droit.
- Assurer la défense des intérêts du majeur ;
- Assurer la protection juridique ;
- Gérer les ressources et la situation administrative.

Les activités sont réalisées dans le cadre des droits des usagers énoncés dans le tableau ci-dessous :

- Respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité et de son droit à aller et venir librement
- Libre choix entre les prestations domicile/établissement
- Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- Confidentialité des données concernant la personne accompagnée
- Accès à l'information
- Information sur les droits fondamentaux et sur les voies de recours
- Participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement

4.1.2. Les objectifs généraux

Les objectifs généraux dans la mise en œuvre des mesures de protections se traduisent par :

▪ **Des modalités d'accueil et un climat relationnel de qualité qui visent à instaurer la confiance. A cet effet, plusieurs attitudes facilitatrices sont d'importance :**

- ✓ Le regard positif porté sur la personne du majeur protégé,
- ✓ L'empathie,
- ✓ Une réelle écoute instaurée dans l'accompagnement,
- ✓ L'instauration d'une véritable relation d'aide à partir du mandat.

▪ **Garantir les droits du majeur protégé**

- ✓ En lui apportant une information exhaustive, personnalisée et adaptée à ses possibilités,
- ✓ En appliquant les dispositions propres à garantir le droit des usagers (décret n°2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des mandataires judiciaires à la protection des majeurs)



La notice d'information

Elle est remise dès la première visite à la personne protégée avec une explication orale adaptée à son degré de compréhension.



La Charte des Droits et Libertés de la Personne Majeure Protégée

La charte est annexée à la notice d'information, elle est affichée dans les locaux du service mandataire.



Le Document Individuel de Protection des Majeurs

Il est établi à partir d'une connaissance précise de la situation de la personne et d'une évaluation de ses besoins.

Lors de l'élaboration du DIPM, le service recherche systématiquement l'adhésion du majeur protégé dans la mesure de ses capacités.



Le règlement de fonctionnement

Il est remis au majeur protégé en même temps que la notice d'information. Il est également affiché dans les locaux du service et remis à tous les salariés qui y exercent.

L'association des personnes protégées au fonctionnement du service

Les majeurs protégés sont associés au fonctionnement du service par :

- ✓ L'organisation de consultations sur toutes questions concernant le fonctionnement du service
- ✓ La mise en œuvre de questionnaire : Afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement, les réponses apportées dans le cadre de ce questionnaire de satisfaction seront étudiées en équipe afin de trouver des réponses adaptées dans la prise en charge des majeurs protégés
- ✓ Le suivi des plaintes des majeurs protégés ou de leur famille : Toutes les plaintes des majeurs protégés ou de leur famille arrivant au service sont enregistrées, transmises au chef de service et au directeur général.

Le chef de service est chargé de traiter le suivi des plaintes et d'y apporter une réponse, avec le mandataire concerné.

Le chef de service rend compte au directeur général du suivi et du traitement de ces plaintes.

Un classeur des plaintes va être créé au sein du service ; les plaintes des majeurs protégés y seront classées avec les réponses qui ont été apportées.

▪ La protection des biens et des personnes

Cette protection des biens et des personnes est un principe fort de la loi du 5 mars 2007 :

La protection de la personne

Le mandataire judiciaire du service agit ici en tenant compte de la volonté du protégé et de son intérêt.



Cette protection intervient sur trois aspects fondamentaux :

- ✓ Assurer la satisfaction des besoins principaux (alimentation, vêture, protection du logement...)
- ✓ Garantir au protégé le respect de sa liberté individuelle, cela nécessite au préalable une recherche de la volonté du protégé :
 - Le respect de la vie privée,
 - L'intégrité physique,
 - La liberté d'aller et venir,
 - La protection du logement,
 - La santé (facilité l'accès aux soins).
- ✓ Favoriser l'autonomie et la socialisation

La protection des biens

Le mandataire judiciaire a pour mission la protection des biens de la personne et d'en assurer la gestion. Les nouvelles dispositions de la loi de 2007 (art. 495 du code civil) placent une obligation explicite d'apporter des soins « prudents, diligents et avisés » dans le seul intérêt de la personne protégée.



Le mandataire du service effectue, dans le cadre de la protection des biens, une gestion prévoyante et constante, conforme à l'intérêt du majeur protégé, mais également à sa volonté réelle et à ses habitudes de vie.

Cette protection nécessite un suivi administratif, financier, patrimonial et juridique des biens du protégé.

▪ **Favoriser le retour à l'autonomie du majeur protégé**

L'accompagnement du majeur protégé vers l'autonomie (quel qu'en soit le niveau) est une donnée prioritaire. Cette autonomie résulte essentiellement de la relation entre son état physique, intellectuel, psychologique et les ressources sociales et familiales dont il dispose.

Il y a donc nécessité d'une aide tutélaire lorsque la personne ne peut mobiliser seule toutes ses ressources.

Le maintien ou l'accompagnement va s'articuler pour le mandataire autour du questionnement suivant :

- ✓ Quels sont les besoins de la personne ?
- ✓ Ses désirs exprimés ? Ses souhaits ?
- ✓ Quel est son potentiel (physique, intellectuel...) afin de pouvoir y répondre ?

4.1.3. Les objectifs opérationnels

▪ **Élaborer et mettre en œuvre une pédagogie d'accompagnement**

Le terme « cheminement » avec la personne protégée, explicite bien la pédagogie d'accompagnement mise en place.

En effet, « chemin » contient l'idée d'avancer à son rythme, de prendre le temps de la réflexion, de l'évaluation, de revenir en arrière afin de mieux répartir.

Les objectifs énoncés dans le Document Individuel de Protection du Majeur (DIPM) peuvent être modifiés ou réévalués en fonction de l'évolution de la situation.

Cela implique que l'accompagnement doit non seulement s'effectuer et s'adapter au rythme du majeur protégé, mais également que ce dernier doit être considéré comme une personne adulte responsable avec une capacité à tenir des engagements en fonction de ses possibilités.

Cet accompagnement doit donc être véritablement adapté à chaque situation. Le majeur protégé doit rester maître des grandes orientations de sa vie.

L'action du mandataire consiste à accompagner ces choix dès lors qu'ils sont effectués sur la base d'un consentement éclairé.

Il est très important pour le mandataire de s'assurer que la personne protégée appréhende au mieux les implications de ses décisions en fonction de son niveau de compréhension.

Ce respect des choix du majeur protégé est réglementé par l'article 459 du Code civil qui donne également pouvoir au mandataire de prendre toute décision utile en cas de danger pour le protégé.

- **Permettre à chaque majeur protégé d'exercer ses droits et, par son adhésion, d'être acteur de la mise en œuvre de sa protection**

Cette démarche est souvent très compliquée, voire contradictoire. En effet, les majeurs protégés bénéficiant d'une mesure de protection souffrent d'une altération des facultés mentales, médicalement constatée, qui les empêche d'exprimer leur volonté et de pourvoir seules à leurs intérêts (art. 425 du Code civil).

Le mandat tutélaire n'est pas toujours aisément accepté par le bénéficiaire tant les obligations et contraintes qui en résultent induisent, chez la plupart des protégés, un sentiment d'une perte de liberté.

Quelle que soit la situation du protégé, le service, par l'accompagnement individuel, doit lui garantir l'exercice de ses droits et libertés individuelles.

Cela oblige tous les professionnels du service à un savoir-faire (connaissance des populations accompagnées, contenu et obligations juridiques de chaque mesure) et un savoir-être qui mobilise leurs capacités d'écoute, d'attention, de discernement pour garantir une prise en compte singulière de chaque protégé.

Le principe de la recherche systématique du consentement du protégé, pour autant que cela soit possible, est donc posé. Cela implique l'importance des informations à communiquer à chaque personne et à adapter à la capacité de compréhension de chacun.

- **Les priorités de l'accompagnement tutélaire**

L'accompagnement tutélaire mis en place avec chaque protégé résulte du Document Individuel de Protection du Majeur qui sert à la fois de support et de contours aux actions à conduire avec chaque personne, qu'elles soient sur le plan budgétaire et/ou patrimonial, relative au logement, à la santé, à l'autonomie ou à la prise en charge dont elle a besoin dans la vie quotidienne.

Ceci s'effectue dans le strict respect du cadre juridique de la mesure prononcée.

Le mandataire doit ici trouver un juste équilibre dans l'articulation de toutes ces actions.

En matière de gestion financière et patrimoniale

Le conseil et l'aide à la gestion constituent le point de départ de l'intervention du mandataire à la protection des majeurs.

La perception, la gestion des revenus et du patrimoine du majeur protégé par le mandataire ne doit en aucun cas être considérée par ce dernier comme étant le seul « propriétaire » de cette gestion.

L'implication du majeur protégé dans les décisions budgétaires et patrimoniales est systématiquement recherchée.

Pour les personnes dont les effets des altérations sont les plus invalidantes, il s'agit de garantir leur intérêt.

La construction du budget oblige non seulement le mandataire à associer le protégé, recueillir son avis, le tenir informé de son exécution et de toutes modifications qui surviendront.

Il en va de même pour la gestion du patrimoine.

Cette gestion participative individualisée, obligatoire pour la curatelle, outre les obligations légales à respecter tant à l'encontre du magistrat que du majeur protégé (domiciliation bancaire, budget mensuel formalisé, remise régulière des relevés de compte, compte de gestion annuel...) impose une traçabilité importante des éléments recueillis, avis exprimés, décisions prises et exécutées.

- **Élaborer et coordonner le travail de partenariat des intervenants auprès de la personne protégée**

Le travail de partenariat est un élément indispensable dans l'exercice des mesures de protection et dans l'accompagnement mis en place autour du majeur protégé, le mandataire étant directement en prise avec l'environnement de la personne.

Le développement de ce travail en partenariat et en réseau est une priorité.

Le mandataire à la protection des majeurs se trouve au centre du dispositif d'aide aux personnes protégées, il doit veiller au bien-être et à l'intérêt de chacun en coordonnant les actions de l'ensemble des intervenants (aides à domicile, service de soins, infirmiers...)

Après avoir effectué une analyse des besoins de la personne, le mandataire sollicite les services susceptibles de répondre à ces besoins.

Pour autant, le mandataire n'a pas vocation à se substituer aux différents partenaires et intervenants, il n'est ni médecin, ni avocat, ni assistante sociale...

Cette approche permet d'une part un travail en collaboration et en concertation avec les partenaires concernés dans le suivi des mêmes situations (psychiatrie par exemple) et d'autre part la mise en relation directe des personnes protégées avec les réseaux susceptibles de leur venir en aide.

L'environnement du majeur protégé tient également une place importante dans l'exercice de la mesure de protection.

En effet, les relations avec la famille et le voisinage du protégé sont très importantes.

Le mandataire doit tenter de s'imprégner de l'histoire familiale afin d'en comprendre les enjeux. Dans l'intérêt du protégé, il collabore avec les membres de la famille et du voisinage dans la mesure où leurs interventions sont favorables et que le protégé l'accepte.

Afin de développer ce travail de partenariat, le mandataire du service doit avoir une bonne connaissance et identification des réseaux existants, qu'ils soient professionnels ou bénévoles.

■ Évaluer les effets des mesures de protection

L'évaluation des effets des mesures de protection et des réponses à apporter passe par une approche globale et pluridisciplinaire de la situation.

La réunion d'équipe qui se tient par quinzaine en permet l'expression par l'un ou l'autre des acteurs de la mesure (mandataire, assistante tutélaire, comptable).

Les réunions de synthèse avec les partenaires peuvent également être sollicitées.

Cette approche globale (juridique, patrimoniale, accompagnement, gestion financière, médical,) va permettre de dégager les principales indications de la prise en charge s'imposant à tous les intervenants.

Le projet d'action tutélaire va être construit en tenant compte de celui de l'action médico- sociale, mais doit pour autant rester autonome.

Une très grande part est accordée aux souhaits du protégé et à ses ressources matérielles et sociales.

Le mandataire va évaluer les effets de la prise en charge des intervenants par le questionnaire suivant :



- ✓ La prise en charge des services à domicile est-elle suffisante ?
- ✓ Quelle est l'amélioration qui en résulte ?
- ✓ Sinon, quels sont les manques ?
- ✓ Comment y remédier ?
- ✓ Quels sont les niveaux de la qualité et sécurité de la vie quotidienne du majeur protégé ?
- ✓ Quels sont les nouveaux éléments qui renforcent ou affaiblissent l'autonomie de la personne ?
- ✓ Y a-t-il une évolution de l'état des ressources du protégé ?
- ✓ Quelles sont les démarches juridiques et patrimoniales en cours ?...

L'évaluation des effets de la mesure peut s'effectuer à partir des différents éléments de réponse et va permettre ponctuellement de corriger et d'adapter la prise en charge.

C'est à partir du DIPM (Document Individuel de Protection du Majeur) que le mandataire va pouvoir mesurer et évaluer les effets de la mesure de protection.

En effet, le DIPM rédigé avec le majeur protégé met en avant les grandes lignes des objectifs de la mesure, tant sur le plan de l'accompagnement social que sur les aspects administratifs, juridiques, financiers et patrimoniaux.

Le DIPM doit être revu à chaque date anniversaire de la mesure de protection sous la forme d'un avenant.

4.1.5. Le public

Le SMJPM de l'APAJH04 a vocation généraliste. Le public est majoritairement accompagné à domicile, 60% pour 40% en établissement. Les caractéristiques actuelles révèlent les données suivantes.

Les bénéficiaires des mesures de protection exercées par le service sont très majoritairement des personnes en situation de handicap, par une altération des facultés mentales ou corporelles reconnue médicalement.

Ce sont, pour une grande majorité, des personnes bénéficiant de faibles revenus (salaire minimum, retraite, minima sociaux...).

Pour un petit nombre d'entre eux, ils bénéficient d'une prise en charge par des établissements ou services du secteur social et médico-social.

Les autres, dans une plus large proportion, vivent seuls à leur domicile.

D'une manière générale, leur prodigalité (dépenses excessives), les expose à tomber dans le besoin avec pour conséquence une incapacité à faire face à une situation de danger.

Une partie des majeurs protégés, pris en charge par le service, souffre également d'un handicap que l'on peut appeler handicap social.

Par leur situation sociale et financière, ces personnes peuvent très difficilement assurer seules, temporairement ou définitivement, leur propre existence et faire face aux responsabilités induites par la majorité.

Cette population vulnérable, du fait même de ces difficultés, requiert un dispositif de protection juridique pour les accompagner et les aider à faire face aux effets déstructurant des processus de marginalisation dans lesquels ces personnes sont inscrites depuis parfois de longues années.

Pour autant, le service mandataire de l'APAJH 04 considère que l'on ne peut réduire les majeurs protégés à leurs difficultés de gestion et plus généralement à une incapacité de pourvoir seuls à leurs intérêts.

Les majeurs protégés que nous accompagnons souffrent trop souvent des effets de leur altération ou déficience qui les enferment dans une catégorie de personnes et les fragilisent encore plus.

Par le biais de l'accompagnement mis en place par les mandataires, l'action du service doit les aider à se maintenir dans la société, à faire valoir leurs droits de citoyens et à réduire leur isolement.

L'action tutélaire du service s'inscrit dans la prise en compte de la globalité de la situation de la personne majeure protégée.

Le fil conducteur de la réponse élaborée au quotidien prend en compte, non seulement le souci de les protéger contre eux-mêmes et les autres, mais également de favoriser leur expression, leur choix, en les associant avec discernement aux décisions qui les concernent.

Répartition des mesures	- de 25 ans	25 – 30 ans	40 – 59 ans	60 – 74 ans	75 ans et +
Sexe Homme	9 (69%)	21 (68%)	36 (68%)	26 (48%)	21 (35%)
Sexe Femme	4 (31%)	10 (32%)	17 (32%)	28 (52%)	39 (65%)
En cours d'emploi	NC	NC	NC	NC	NC
Dont emploi protégés	NC	NC	NC	NC	NC
Personne seule	NC	NC	NC	NC	NC
En couple	NC	NC	NC	NC	NC
Célibataires	NC	NC	NC	NC	NC
Veufs	NC	NC	NC	NC	NC
Divorcés	NC	NC	NC	NC	NC

Répartition par lieu de vie et besoins	Établissements						Domicile			Autre
	EHPAD	FL ou RA4	FH MAS FAM	CHRS	Aut. Ets sanit.	Hopit. Psy	Apt	Maison	Mobil-home	SAVS, ESAT
Tutelle (représentation)	35	1	8	NC	2	NC	NC	NC	NC	1
Curatelle (assistance)	15	1	10	3	1	2	NC	NC	NC	1
Déficients intellectuels	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
Suivi psychiatrique	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
Suivi des addictions	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC

Ancienneté des prises en charge au 31-12-2023	- de 1 ans	De 1 à 3ans	De 3 à 5 ans	De 5 à 10 ans	+ de 10 ans
Tutelle	3	17	15	15	16
Curatelle	6	48	12	49	26
Sauvegarde de justice	3	1	NC	NC	NC

Sorties de mesures en 2023	Lieu de vie	Main levée	Décès	Total
Curatelle renforcée	Établissement	2	1	3
	Domicile	2	4	6
Curatelle simple (assistance)	Établissement	NC	NC	NC
	Domicile	3	NC	3
Tutelle (représentation)	Établissement	NC	6	6
	Domicile	NC	4	4
Sauvegarde de justice	Établissement	1	NC	1
	Domicile	NC	NC	NC

4 FL : Foyer logement ou RA : résidence autonomie

Autres mouvements en 2023	Changement de mesure		Reconduction de mesure	Transfert
	Entrée	Sortie		
Curatelle renforcée	7	6	19	4
Curatelle simple	2	1	0	1
Tutelle	4	1	2	2
Sauvegarde de justice	0	5	0	0

4.2. LES MOYENS

4.2.1. Les moyens humains

A. Les effectifs

FONCTIONS	E.T.P. (Équivalent Temps plein)	NOMBRE DE SALARIES
Directeur	00	1
Chef de service	0,9	1
Mandataire judiciaire	4,5	5
Assistante tutélaire	2,2	3
Comptable et aide-comptable	1,31	3
Aide-comptable	0.11	1
Technicien Paye	0.09	1
Technicien formation	0.01	1
Responsable patrimoine et sécurité	0.02	1
Responsable Qualité	0.04	1
Total (Cf. ventilation BP 2022)	9,18	18

L'activité des mandataires et assistantes est soutenue par les moyens fournis par le siège :

- Responsable RH : contrats, commission de recrutement, soutien juridique dans la mise en œuvre des mesures des personnes protégés ;
- Responsable formation ;
- Responsable sécurité et patrimoine ;
- Responsable administratif et financier (RAF) : dialogue budgétaire avec le financeur, élaboration du BP...
- Service paye et comptabilité ;
- Directrice générale : direction du service ;
- Responsable qualité : procédures, autoévaluation, évaluation externe, projet de service, plan d'amélioration continue de la qualité (PAQ).

B. Emploi et compétences

L'adaptation à l'emploi est associée aux ajustements des pratiques et au développement des compétences dans l'exercice d'une activité professionnelle en fonction du contexte de travail. La variété des besoins, des vulnérabilités, des ressources et potentialités des populations accompagnées par le service (Cf. supra) l'influence. Dans ce contexte, les cadres choisissent des profils de travailleurs sociaux diplômés (éducateurs spécialisés, conseiller en économie sociale et familiale – CESF, assistante sociale, etc.) pour accompagner les publics bénéficiant du service. Tous les mandataires sont titulaires du certificat national de

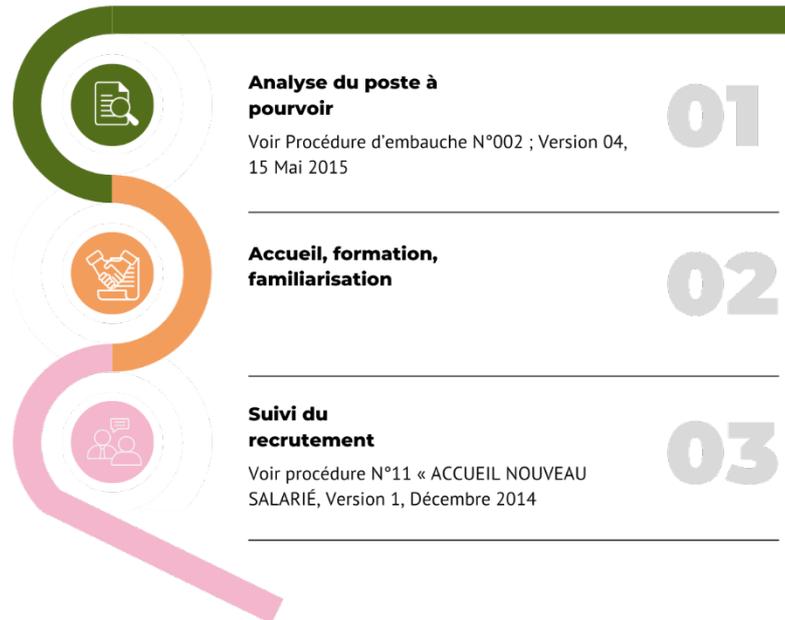
compétence ou en cours de formation, les assistantes sont certifiées par une formation spécifique aux assistantes tutélaires et ont un niveau de technicienne supérieure (BTS) comme la comptable.

Simultanément, l'accueil des nouveaux salariés fait l'objet d'un accompagnement et d'un suivi de la prise de fonction jusqu'au suivi durant les premières semaines, notamment avec un temps de doublure ou de tuilage, lorsque la gestion prévisionnelle des emplois et compétences facilite l'anticipation. Cet accompagnement favorise l'acculturation du professionnel notamment en termes d'écoute et de prise en compte des questionnements, des inquiétudes des personnes protégées ; il encourage à ne pas opposer un refus non motivé, mais à mesurer avec le majeur les avantages et les inconvénients d'une décision.

Pour optimiser la qualité des prestations, mais aussi être en capacité de les adapter aux besoins des bénéficiaires, le personnel se doit d'être formé aux bonnes pratiques. Dans cet objectif, L'APAJH 04 élabore un plan de développement des compétences spécifiques aux différents métiers. Il est défini à la suite des entretiens professionnels annuels avec l'ensemble du personnel. C'est un moment de dialogue et de communication entre le salarié et son supérieur hiérarchique, d'évaluation des compétences et de détermination des besoins. Il facilite la réalisation des parcours professionnels et l'anticipation des évolutions liées à l'exercice des missions des services de mandataires judiciaires à la protection des majeurs.

Certaines formations sont organisées et proposées directement par l'établissement.

Enfin, la procédure de remplacement des assistantes tutélaires organise les absences supérieures à une semaine.



C. Le cadre de fonctionnement et la gestion des risques

Les mesures ordonnées par les juges forment un cadre de fonctionnement enrichi des procédures applicables dans le service (Ouverture/fin de mesure, constitution des dossiers, règlement des factures, circulation des espèces et mouvements bancaires, courrier, décès, compte rendu de gestion). Les mesures sont réparties par secteur géographique afin de limiter les distances de déplacement dans un esprit de développement durable.

D'autre part, l'annualisation du temps de travail favorise l'adaptation des horaires aux nécessités de service liées notamment aux rythmes des bénéficiaires des mesures judiciaires.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels est régulièrement actualisé de manière à maintenir la protection de la santé des professionnels au travail. À ce titre, les dispositifs de surveillance des locaux améliorent la sécurité des professionnels.



Stratégie d'adaptation des emplois et compétences

Ces modalités de gestion des compétences constituent une force, notamment au regard des recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Il demeure, comme indiqué dans le rapport d'autoévaluation du premier semestre 2023, une piste d'amélioration visant la définition de la politique reliant la gestion des ressources humaines et la qualité de l'accompagnement dont l'enjeu consiste à faire et donner sens aux actions en cours et à venir. Les leviers retenus pour définir et déployer cette politique consiste à :

- Définir la stratégie d'adaptation des parcours professionnels visée par les pratiques professionnelles ;
- Rédiger les dispositions applicables aux lanceurs d'alerte ;
- Définir des modalités de travail de manière à garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes, en lien avec le DIPM ;
- Rédiger une procédure de sensibilisation des professionnels aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Le service fonctionne 249 jours par an du lundi au vendredi. Le secrétariat est ouvert de 8h30-12h30 à 13h30-17h00 du lundi au vendredi. Le standard est ouvert de 9h00-12h00 et 14h00-17h00.

4.2.2. Les moyens financiers

Le rapport budgétaire prévisionnel 2023 présente les caractéristiques suivantes :

Section d'exploitation	BP exécutoire 2022	Reconduction	Mesures nouvelles	BP Prévisionnel proposé 2023	Écart	Augmentation en %
Dépenses afférentes à l'exploitation Groupe 1	33 024,00 €	34 077,00 €	- €	34 077,00 €	1 053,00 €	3,19%
Dépenses afférentes au personnel Groupe 2	477 786,50 €	510 978,48 €	9 732,50 €	520 710,98 €	42 924,48 €	8,98%
Dépenses afférentes à l'exploitation Groupe 3	79 888,00 €	84 269,90 €	- €	84 269,90 €	4 381,90 €	5,49%
TOTAL	590 698,50 €	629 325,38 €	9 732,50 €	639 057,88 €	48 359,38 €	8,19%
Section d'investissement	Emplois	Ressources				
Renouvellement 2 PC	2 500,00 €					
Cot. Effort construction	1 508,00 €					
Autofinancement		4 008,00 €				
Total	4 008,00 €	4 008,00 €				

4.2.3. Les moyens matériels⁵

Chaque mandataire dispose des moyens bureautiques adaptés (ordinateurs – avec les logiciels : MAJELIS logiciel métier récemment installé avec des fonctionnalités permettant la gestion électronique des données, la gestion des comptes et la télétransmission avec les banques, le Pack Office, une messagerie interne – téléphones portables, scan portatif) ; de l'accès à la salle de réunion (Cf. Logiciel de réservation), d'un véhicule de service, d'un copieur.

La gestion du système d'information vise essentiellement à collecter, enregistrer, stocker, extraire, analyser et partager les informations personnelles strictement nécessaires pour garantir la coordination, la continuité des accompagnements et le suivi des personnes entre les intervenants sociaux, médicosociaux et paramédicaux. La base légale de la collecte des données repose sur l'exercice des mesures de protections et autres missions confiées au service de l'APAJH04. Le sujet de l'archivage de ces données reste à affiner et à mettre en œuvre, notamment les délais de conservation dans la base active et au niveau de l'archivage intermédiaire. À l'expiration de ces périodes, les données sont détruites de manière sécurisée.

4.2.4. La communication interne et les modalités de coordination

Les mécanismes de coordination des professionnels en interne et avec les partenaires reposent essentiellement sur les réunions faisant l'objet d'un ordre du jour et de compte rendu ou relevé de décisions :

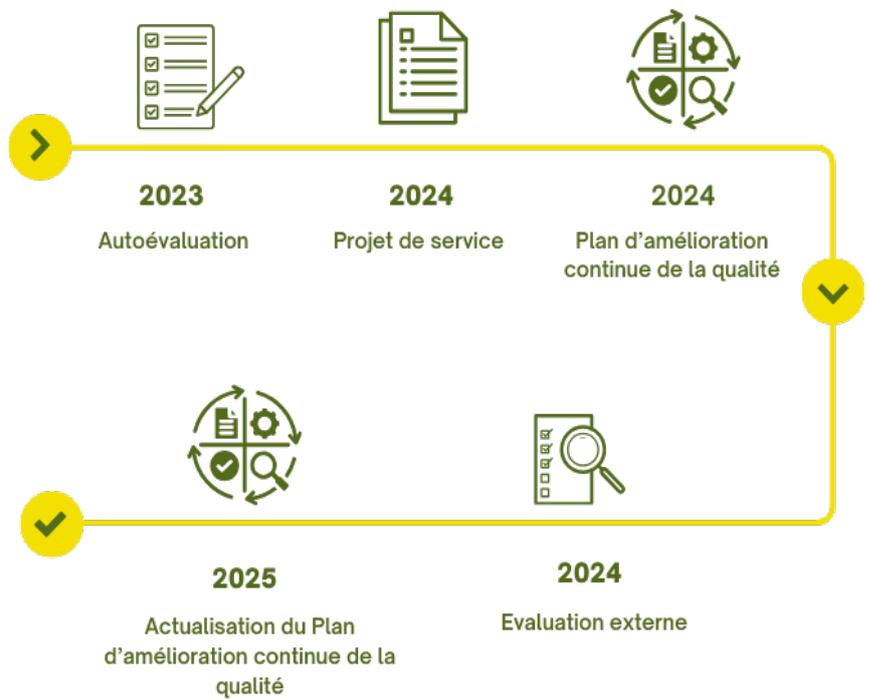
- ✓ Réunion de service tous les 15 jours avec ordre du jour établi par le Chef de service (CDS) et relevé de décisions (enregistrés sur le serveur). Elles concernent les informations générales comme l'actualité du service, les commissions associatives ; elles concernent aussi les situations des protégés, les audiences chez le juge, etc.
- ✓ Les réunions techniques avec la directrice générale, le responsable administratif et financier, la responsable des ressources humaines, de la qualité pour des thématiques liées à la formation, au budget, aux stratégies de recrutement, au recueil des besoins du service ;
- ✓ Les réunions générales de service avec DG, Administrateurs, RAF, responsable qualité (2 fois par an)
- ✓ Les réunions avec les partenaires
- ✓ Les commissions auxquelles participent des membres de l'association, les directeurs d'établissements et services, le chef du service de mandataire
- ✓ Les commissions « qualité » : 3 fois par an

⁵ Cf. Pour tous les détails : Tableau d'amortissement des immobilisations

4.3. L'AMÉLIORATION EN CONTINU : DES OUTILS AU SERVICE DE NOS MISSIONS

Conformément aux exigences législatives, le service a mené une évaluation externe au cours du 4^e trimestre 2017.

L'autoévaluation réalisée au cours du 1^{er} semestre 2023 inscrit le service dans une démarche d'amélioration continue à partir d'un plan d'actions repris dans ce projet de service. Ce projet de service réserve un paragraphe à cette thématique de démarche qualité et de gestion des risques.



5. DIAGNOSTIC DE L'ÉTABLISSEMENT EN MIROIR DES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

5.1. POSITIONNER LA BIENTRAITANCE AU CŒUR DU SERVICE

La procédure d'ouverture de la mesure de protection⁶ organise une démarche modulée. Elle débute avec le recueil des premières informations sur l'environnement familial, social et médicosocial ; sur l'initiateur de la demande de protection. Cette organisation favorise l'ajustement du rythme de la mise en œuvre de la mesure au rythme de la personne, en fonction des évaluations réalisées par les mandataires. Elle soutient l'application d'une culture de la bienveillance respectueuse de la personne, de son histoire et de sa singularité.

D'autre part, la première visite⁷ est l'occasion d'exposer le cadre juridique de la mesure et son fonctionnement, en veillant à la bonne compréhension du majeur, à son rythme d'appropriation. Elle permet de recueillir son point de vue et son ressenti. En outre, le mandataire est attentif aux données liées à la santé, la sécurité, les conditions d'hygiène du logement et le chauffage. La posture ad hoc vise à faciliter l'expression du bénéficiaire de la mesure et une démarche continue d'adaptation aux différentes situations à la recherche de la meilleure réponse possible.

Ces différents éléments sont pertinents du point de vue des fondamentaux de la politique de bienveillance⁸. La mise en place d'un espace et d'un temps dédiés aux analyses des pratiques professionnelles (APP) encouragent la prise de parole des professionnels. La régularité de ces échanges, tous les 2 mois, favorise les partages interprofessionnels entre penser et agir. Ce dispositif est un soutien pertinent visant la sensibilisation des professionnels autour des sujets liés aux missions, aux sens et valeurs des mesures d'accompagnement. Les échanges et partages interprofessionnels soutiennent une attitude réflexive susceptible d'aboutir à la confusion entre bienveillance et questionnement éthique. Celui-ci, complémentaire, est fondé sur le « bien agir » et interroge les modalités d'arbitrage entre des valeurs en tension dans les situations d'accompagnement des publics fragiles et vulnérables. Il doit structurer un processus dialogique constructif formalisant chaque situation avec les enjeux pour chaque partie prenante, de manière à identifier la problématique éthique ; ensuite, le repérage des cadres normatifs et l'évaluation des décisions possibles aboutissent à clarifier, sous forme de tableau, les impacts positifs, négatifs, les valeurs et la pertinence pour retenir la décision la plus « juste », la décision optimale.

Enfin, l'engagement des mandataires judiciaires, assistantes tutélaires et comptables dans l'élaboration de l'autoévaluation et du projet de service révèle une opportunité pour mettre en lumière les pratiques bienveillantes.

⁶ Procédure n°001 - Procédure d'ouverture d'une mesure – service mandataire Version n°02 du 26 janvier 2015

⁷ Procédure n°003 - visite d'ouverture – service mandataire -version n°01- 06 janvier 2011

⁸ Cf. RBPP : La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre Édition Juin 2012 – ANESM-HAS



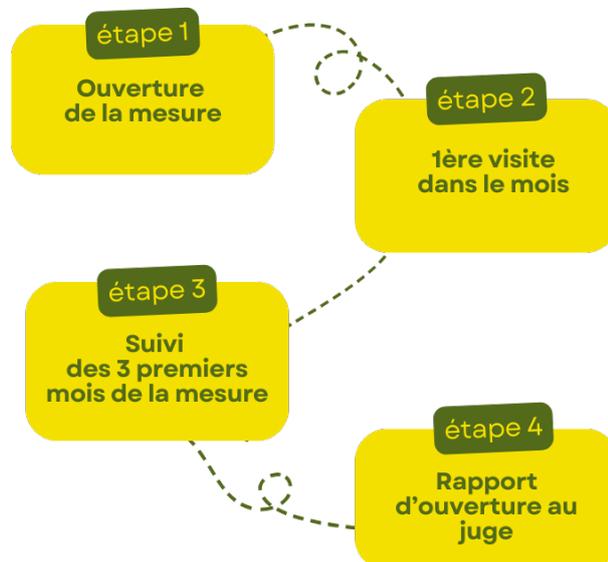
Positionner la bientraitance au cœur du service

- L'élaboration du projet de service fournit l'opportunité pour l'organisme gestionnaire de renforcer la stratégie en matière de bientraitance, d'élaborer les outils de mise en œuvre (processus et protocoles par exemple), de soutenir les professionnels (formation à la bientraitance), de favoriser l'expression des bénéficiaires au sujet de la bientraitance, et d'organiser le questionnement éthique.

5.2 GARANTIR LES DROITS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

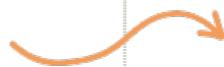
La phase d'ouverture est élaborée de manière à respecter le rythme de la personne accompagnée. Elle a pour enjeu de recueillir les informations sur l'environnement familial, médico-social et d'évaluer le ressenti de la personne au regard de la mesure.

Au-delà des principes de droits communs, des mesures de protection qui garantissent le respect des droits des personnes accompagnées, le SMJPM met en place des outils pour les garantir tout au long de la mesure.



Les 7 droits des usagers (Art. 311-3 du CASF)

- Le respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité
- Libre choix entre les prestations domicile/établissement
- Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- Confidentialité des données concernant l'utilisateur
- Accès à l'information
- Information sur les droits fondamentaux et les voies de recours
- Participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement



Les 7 outils au service des usagers



- Le DIPM
- Le règlement de fonctionnement
- Le livret d'accueil
- La charte des droits et des libertés de la personne accueillie
- L'instance d'expression et de participation des usagers (enquête de satisfaction)
- La personne qualifiée
- Le projet de service.

5.1.1. L'accès aux informations

La notice d'information documente l'information de la personne accompagnée et de son entourage sur le rôle des professionnels et autres intervenants ; ils sont connus et identifiés par les personnes protégées. Dès la 1^{re} visite, les mandataires les renseignent sur leurs droits et devoirs dans le cadre du fonctionnement du service. Ils s'assurent de la compréhension de l'information transmise en sollicitant la reformulation du message.

La personne protégée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches ; l'information orale est doublée par la communication, avec le livret d'accueil, des documents relatifs à la personne de confiance.



Améliorer la mise en œuvre de l'accès aux informations

- La rédaction d'une procédure complémentaire à l'article 2 du règlement de fonctionnement est une piste d'amélioration.

5.1.2. Participation des personnes protégées à la révision du règlement de fonctionnement du service avec les professionnels.

Les professionnels élaborent les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée, le règlement de fonctionnement est diffusé et expliqué aux personnes protégées lors des premières visites. Elles s'expriment sur les règles de fonctionnement du service en remplissant l'enquête de satisfaction mise en place récemment.



Améliorer la co-construction des modalités de fonctionnement du service et d'application des droits des usagers associant les personnes accompagnées et les professionnels

Les professionnels étudient les modalités d'organisation favorisant la participation des personnes protégées à la révision du règlement de fonctionnement du service. Il s'agit d'imaginer la création d'un groupe d'expression et notamment de choisir des méthodes et techniques soutenantes afin d'encourager une réelle participation des personnes protégées. Par exemple :

- Mettre en place des groupes d'expression des droits des usagers réunissant 8 à 10 protégés sur une thématique. Les informer et les solliciter sous la forme du volontariat. Expliquer et diffuser des éléments documentaires (faits, documents juridiques, retours d'expériences, notice explicative) par courrier et lors des rencontres et visites ;
- Choisir la fréquence, la date, le lieu des réunions, les délais pour prévenir ;
- Préparer les réunions : installation de la salle, du matériel ; prévoir la rédaction d'une synthèse de la réunion adaptée à tous les publics, y compris ceux absents. Elle contiendrait les enjeux des thématiques abordées, les décisions prises, les bénéfices attendus, les points de vigilance (document facile à lire et à comprendre – FALC – vidéo, etc.).
- Résoudre les difficultés de mise en place : les contraintes associées aux temps disponibles, au déplacement des bénéficiaires dans le service, aux limites des bénéficiaires en termes de maîtrise du rôle de représentation du collectif.
- Saisir les opportunités de mise en place grâce au retour d'expérience des services qui l'ont réalisée, benchmarking, échanges épistolaires.

5.1.3. Le droit à l'image des personnes protégées

Le service applique des principes adaptables en fonction des mesures ordonnées par le juge. Les majeurs bénéficiant des prestations d'assistance (curatelle) sont consultés pour exprimer un choix ; ceux protégés par un régime de tutelle voient systématiquement leur image préservée par les mandataires qui refusent toutes diffusions.



Respecter le droit à l'image

- Les professionnels étudient l'opportunité de rédiger une procédure relative à l'application du droit à l'image de la personne accompagnée

5.2. ACCOMPAGNER L'AUTONOMIE DES BÉNÉFICIAIRES DES MESURES DE PROTECTION

Dès l'ouverture de la mesure, les mandataires cherchent à instaurer un dialogue avec les personnes pour définir l'orientation de l'exercice de la mesure. Ils les incitent à s'exprimer, les aident à se positionner, à dire et faire des choix et les accompagnent pour qu'elles en comprennent les conséquences.

Les professionnels encouragent les démarches autonomes et les essais (le cas échéant, après avoir sollicité l'autorisation du juge des tutelles). Ils sollicitent l'arbitrage ou la médiation d'un tiers (chef de service, autre professionnel du service, intervenant extérieur...) en cas de désaccord et informent les personnes protégées qu'elles peuvent, tout comme le professionnel, solliciter la présence d'un tiers (proche, autre intervenant, chef de service...).

Comme le prévoit le dispositif de droit commun, la personne protégée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement ; elle est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement. L'implication du majeur protégé dans les décisions budgétaires et patrimoniales est systématiquement recherchée. Les enregistrements dans le dossier de suivi de la mesure documentent ces pratiques.

Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes.

Au final, les écrits comme les rapports au juge relatifs à l'allègement ou aux sorties de la mesure illustrent l'efficacité de l'accompagnement à l'autonomie. Par ailleurs, les mails, les appels passés et reçus, les enregistrements dans les dossiers de suivi de la mesure dévoilent les modalités de repérage précoce des risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et d'alerte des personnes-ressources.



Définir une stratégie de préservation de l'autonomie

Le diagnostic révèle plusieurs pratiques professionnelles qui mobilisent des ressources internes comme les savoirs des professionnels, des ressources externes comme les réseaux spécialisés, les réseaux documentaires et recommandations de bonnes pratiques professionnelles, afin de préserver l'autonomie des majeurs. Ce sont des facteurs nourrissant la stratégie de préservation de l'autonomie. L'association de ces pratiques dans un processus global et fédérateur matérialiserait la stratégie en matière d'autonomie des bénéficiaires.

5.3. DONNER UN RÔLE CENTRAL À LA CO-CONSTRUCTION ET À LA PERSONNALISATION DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT

La personnalisation de l'exercice de la mesure implique la prise en compte des attentes des personnes par les professionnels. L'orientation de l'exercice de la mesure doit être formalisée par écrit dans le cadre du document individuel de protection des majeurs (DIPM). Les enjeux portent sur la coconstruction associée à l'analyse des attentes formulées par les personnes, à l'analyse pluridimensionnelle de la situation sociale, financière, médicosociale, et sur les valeurs personnelles relevant des croyances liées aux affects, relevant des objectifs désirables suscitant l'action.

La plupart des éléments recueillis lors de l'ouverture de la mesure et de la 1^{re} visite à domicile, comme les éléments travaillés dans l'accompagnement à l'autonomie, forment une partie significative du contenu du DIPM. Ils permettent de connaître et analyser la situation des majeurs avec leur participation et révèlent leurs besoins, attentes et projets. Il s'agit finalement d'un constat de la situation existante, souvent enregistré dans le rapport de visite.

Les perspectives d'évolution du DIPM sont associées à l'amélioration des liens à l'ouverture de la mesure et durant son exercice entre :

- Les informations recueillies, les observations et évaluations du rythme d'échanges et visites ainsi que des potentialités et besoins des personnes.
- Et, le constat de situation du DIPM à la source d'une analyse partagée avec les majeurs pour identifier les besoins à satisfaire et les actions ad' hoc pour y répondre. Ainsi, elles décrivent le cheminement de l'accompagnement et les ajustements nécessaires, qui nourrissent le DIPM.

Les enjeux portent sur :

- La production du DIPM dans une logique de projet : constat – besoins – actions – évaluations ;
- L'assurance de la continuité des accompagnements en améliorant la lisibilité des situations en cours de travail de manière à faciliter la mise en œuvre des délégations entre mandataires et assistantes, et le suivi par des intervenants occasionnels ;
- La synchronisation des interventions avec les différents partenaires, notamment lorsque les majeurs vivent en établissement social et médicosociaux ou sont accompagnés par des services de maintien à domicile et des équipes sanitaires ;
- L'amélioration de la traçabilité des parcours de vie et de soins ;
- La réactualisation des objectifs pour s'adapter aux modifications des priorités des majeurs ;
- Mettre en œuvre les recommandations de bonnes pratiques professionnelles⁹



Favoriser la place d'acteur de la personne accompagnée dans son projet personnalisé

- La stratégie en matière d'autonomie des bénéficiaires peut être renforcée avec l'amélioration du DIPM et son suivi. Les professionnels souhaitent harmoniser les modalités d'élaboration des projets personnalisés, et rédiger les procédures ad' hoc.

⁹ Notamment la RBPP sur la participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique HAS-ANESM Juillet 2012.



Adapter le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée

- Sensibiliser et former les professionnels préalablement à l'intégration d'une procédure de repérage, de prévention et de gestion des risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne accompagnée est confrontée.
- Si la prévention des risques de radicalisation et ses effets demeurent une préoccupation citoyenne, le SMJPM retient l'avis de la Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH)¹⁰ et souligne le risque de rupture du lien de confiance nécessaire à l'accomplissement des missions des travailleurs sociaux. Toutefois, le SMJPM projette de sensibiliser et former les professionnels à la connaissance de ces risques¹¹.
- La radicalisation¹² est un processus conduisant des personnes à devenir plus dures, plus intransigeantes dans leur manière de penser, d'agir. Il aboutit à la « transformation » d'une personne vers un idéal qu'elle s'est trouvée, voire dans lequel elle s'est « enfermée ». Elle peut découler d'une emprise mentale progressive favorisée par des techniques de manipulation, l'influence d'une personne qui fait autorité, les réseaux sociaux... Elle résulte aussi de divers processus influencés par une combinaison de motivations multiples.

¹⁰ Cf. Avis N°27 et suivants sur la prévention de la radicalisation publié par la commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH) JORF n°0077 du 1 avril 2018 Texte n° 46

¹¹ Cf. Par exemple, le référent radicalisation de l'ARS « Rapport sur la prévention contre la radicalisation des agents des établissements de santé et la lutte exerçant au sein » Mars 2022

¹² Cf. « Acteurs du sport et de l'animation, mieux connaître, mieux comprendre et mieux prévenir les phénomènes de radicalisation ». P10 – ministère de la ville, de la jeunesse et des sports édition 2016

5.4. ASSURER CONTINUITÉ ET FLUIDITÉ DES PARCOURS

Le service est organisé de manière à favoriser la continuité de l'accompagnement ; plusieurs facteurs y contribuent :

- **La présence d'un cadre référent dans les locaux du service ;**
 - ✓ Des délégations de pouvoirs et de signatures claires et régulièrement actualisées par le service
 - ✓ Le suivi du DIPM qui facilite :
 - La mise en place d'un parcours de prise en charge lorsque le mandataire est absent (congs payés, arrêts de travail) ou s'il rencontre des difficultés dans la prise en charge de la personne protégée, ou en cas de demande urgente d'un majeur et de l'absence du mandataire référent ;
 - L'accès aux transmissions écrites par le biais du logiciel métier MAJELIS et fiches de consignes permettant de laisser une trace des éléments relevant du suivi du majeur et facilitent le travail du « remplaçant » le temps de l'absence ou lors de la prise de poste.
 - **L'information du bénéficiaire des modalités de réponse en cas d'urgence et de remplacement.**
- Par ailleurs, les situations de transition et de rupture (événements, faits, situations qui percutent les habitudes et routines avec des changements comme une séparation, un deuil, un changement de lieux de vie, une entrée en établissement, une hospitalisation, une opération chirurgicale) sont traitées dans le cadre des règles fixées par le droit commun. Les mandataires judiciaires peuvent être amenés à mobiliser les partenariats nécessaires et ils apportent leur(s) expertise(s) en soutien¹³.

Les professionnels informent la personne accompagnée et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours. Ils transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.



Favoriser la continuité et la fluidité des parcours

- Les pratiques professionnelles sont pertinentes pour assurer la continuité et la fluidité des parcours, les professionnels visent à consolider l'existant en rédigeant une procédure destinée à prévenir le risque de rupture de la continuité et de la fluidité des parcours, et une autre pour gérer les situations éventuelles de rupture.
- Les professionnels orientent aussi leur attention sur l'amélioration de l'articulation des actions des différents intervenants (Ex. coordination des différents projets et du DIPM)

¹³ Concrètement, les mandataires accompagnent les personnes protégées pour l'entrée en établissement, en foyer logement, pour la signature des contrats de séjour. Par ailleurs, une expérience singulière de mise en place d'un viager solidaire témoigne de la diversité des partenaires mobilisés dans l'accompagnement d'une personne qui souhaitait demeurer à domicile.

5.5. ASSURER LA PRÉVENTION, L'ÉDUCATION ET L'ACCOMPAGNEMENT À LA SANTÉ

Dans le cadre de sa mission, le service s'assure que les droits des personnes protégées sont bien ouverts et les fait valoir dans le cas où ils ne les sont pas, notamment en matière de couverture sociale et complémentaire santé. Les professionnels échangent avec les personnes protégées sur les sujets liés à leur santé lorsqu'elles en font la demande ou pour leur transmettre les convocations à des opérations de vaccination, d'exams de prévention. Les éléments provenant des professionnels de santé, portés à la connaissance des mandataires, sont enregistrés dans le dossier individuel ou dans les messageries.



Accompagnement à la santé

- Les pratiques professionnelles sont pertinentes pour assurer la continuité et la fluidité des parcours, les professionnels visent à consolider l'existant en rédigeant une procédure destinée à prévenir le risque de rupture de la continuité et de la fluidité des parcours, et une autre pour gérer les situations éventuelles de rupture.
- Les professionnels orientent aussi leur attention sur l'amélioration de l'articulation des actions des différents intervenants (Ex. coordination des différents projets et du DIPM).

5.6. INSCRIRE LA STRATÉGIE DE L'ÉTABLISSEMENT DANS SON TERRITOIRE

Comme mentionné précédemment, l'implantation du service dans la commune de Château-Arnoux, commune centrale du département des Alpes de haute Provence, est un choix stratégique décidé en raison de la proximité avec les tribunaux d'instance de Digne-les-Bains et de Manosque. Il est aussi pertinent eu égard aux localisations des nombreux partenaires du service, impliqués dans le parcours des personnes accompagnées.

- **Les partenaires¹⁴ :**
 - Caisse d'allocation familiale (CAF)
 - Assurance maladie, pôle emploi, assurance retraite,
 - Services départementaux d'aides sociales ;
 - Les centres communaux d'action sociale (CCAS) ;
 - Assistantes sociales ;
 - Bailleurs sociaux ;
 - Avocats, notaires, huissiers ;
 - Directions des finances publiques ;
 - Médecins et professions paramédicales ;
 - Centres hospitaliers et centres hospitaliers spécialisés ;
 - Établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
 - Organismes délivrant de l'aide alimentaire (resto du cœur, secours populaire, secours catholique, ...)

¹⁴ Liste non exhaustive

- Fédérations professionnelles (FNAT¹⁵, URIOPSS¹⁶...)

- **Inscription du service sur le territoire auprès des pouvoirs publics et des collectivités.**

Le SMJPM de l'APAJH04 est présent dans les différents travaux dans le département relatifs aux bonnes pratiques professionnelles, participe au comité local de santé mentale, participe avec le conseil départemental 04 à l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques afin de mieux appréhender les mesures de protection dans un cadre collaboratif avec les services sociaux polyvalents du département, concoure à l'élaboration des schémas d'organisation sociale et médico-sociale, notamment le schéma régional des Mandataires judiciaires à la protection des majeurs.



Conventions partenariales

Le service a signé une convention avec la commune de Manosque pour une mise à disposition d'un local. D'autres initiatives peuvent être prises. Exemple de formalisations de partenariats :

— Une convention avec la Chambre départementale des huissiers pour les questions relatives aux situations d'endettement / surendettement des personnes protégées.

— Une convention de partenariat avec un CMP dans le cadre de l'hospitalisation psychiatrique. Les professionnels travaillent ensemble la sortie, le projet de la personne protégée. L'hôpital informe au préalable le service mandataire pour préparer le retour du majeur à son domicile dans des conditions satisfaisantes. Par ailleurs, « si cette question a été travaillée au préalable avec le service social de l'hôpital, l'information circule mieux auprès des médecins, qui vont finalement nous informer » note un professionnel ».

¹⁵ Fédération Nationale des associations tutélares.

¹⁶ Union Régionale des Institutions et Organismes Privés Sanitaires Sociaux

5.7. ASSURER UNE DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Ce chapitre complète les éléments présentés préalablement dans ce projet de service. Ainsi, les dispositions relatives au Document Unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et celles concernant les lanceurs d'alerte sont traitées supra¹⁷.

Par ailleurs, Le service a défini une politique de gestion des risques notamment pour la préservation du patrimoine avec la mise en œuvre et le suivi de tous les contrôles de sécurité, les exercices sont régulièrement effectués, les conditions d'accessibilité satisfont les normes.

Les réunions d'équipes, les relevés de décision, et les réunions d'analyse de pratiques professionnelles facilitent la déclaration, l'analyse en équipe et la mise en place d'actions correctives, en cas d'évènements indésirables.

Le partage d'expérience relatif à la gestion de crise est matérialisé par les réunions de service, les réunions APP, les réunions nationales de la FNAT et les réunions de travail sur le schéma régional lié aux majeurs protégés.

La stratégie numérique est définie, elle est illustrée par l'installation du progiciel MAJELYS spécifiquement dédié au métier des mandataires judiciaires à la protection des majeurs. La charte informatique de l'association soutient cette stratégie.

La maîtrise par les professionnels de MAJELYS illustre l'efficacité des formations et des actions de sensibilisation à l'utilisation des outils numériques.



Démarche qualité et gestion des risques

- **Les recommandations des bonnes pratiques de la HAS**, les principes clés des recommandations sont étudiés, travaillés et repris pour la bonne cohérence de l'accompagnement des bénéficiaires :

- ✓ Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique
- ✓ Élaboration, animation et rédaction du Projet d'établissement et service
- ✓ La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre
- ✓ Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile
- ✓ Les attentes de la personne et le Projet Personnalisé
- ✓ Ouverture du Service à et sur son environnement
- ✓ Stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées
- ✓ Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux

¹⁷ Chapitre 2 et 3 de la partie visant la « Présentation de l'organisation actuelle du service ».

- ✓ Le soutien des aidants non professionnels. Une recommandation à destination des professionnels du secteur social et médico-social pour soutenir les aidants de personnes âgées, adultes handicapées ou souffrant de maladie chronique vivant à domicile
- ✓ Repérage du risque de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées. Volet domicile.
- ✓ Spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques
- ✓ Prise en compte de la souffrance psychique de la personne âgée : prévention, repérage et accompagnement

Les professionnels visent à :

- Définir et déployer un plan de prévention de la maltraitance et la violence en s'appuyant sur :
 - L'élaboration d'un plan de prévention de la gestion des risques de maltraitance
 - L'identification des situations à risques et la rédaction des procédures de déclaration, d'alerte et de gestion de la violence
 - L'élaboration d'un agenda organisant la régularité des formations et des actions de sensibilisation aux situations de maltraitance.
- Assurer le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations, en :
 - Révisant le dispositif existant de traitement des plaintes et réclamations ;
 - Rédigeant une procédure d'enregistrement des plaintes et réclamations en lien avec le système d'informations récemment installé (GED, progiciel MAJELYS)
 - Protocolisant l'analyse et l'engagement d'actions correctives suivies de l'information des parties intéressées en matière de plaintes et réclamations
- Renforcer les modalités de recueil et de traitement des événements indésirables, en :
 - Actualisant la mise à jour de la procédure et de la fiche de transmission des événements indésirables révisant le dispositif existant de traitement des événements indésirables ;
 - Rédigeant une procédure qui structure les modalités de communication des événements indésirables aux parties prenantes ;
 - Actualisation la politique de formation à la gestion des événements indésirables.
- Renforcer le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité du service, en :
 - Complétant le plan de continuité des activités mis en place lors de la crise sanitaire

(COVID)

- Améliorant le plan de gestion de crise en fonction des événements constatés (EIG, plaintes et réclamations, crises sanitaires, sociale, économique, ...)
- Inscrire le service dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale en rédigeant des procédures adaptées à l'application des dispositions de l'association APAJH04 liées à la responsabilité sociétale des entreprises.

En conclusion

En conclusion de ce projet, le service mandataire à protection des majeurs de l'APAJH04 présente une synthèse sous forme d'un plan d'actions sur cinq ans, issu de l'autoévaluation menée au premier semestre 2023. Le suivi de ce plan d'action donnera lieu à la mise en place d'un comité pluridisciplinaire dédié à la démarche qualité dès 2024. Plusieurs travaux vont être engagés prioritairement sur l'année 2024 :

- La validation de ce projet de service par les instances CA et CSE (pour avis) ;
- La réactualisation du règlement de fonctionnement ;
- La mise à jour et relance de la procédure DIPM ;
- La réactualisation des procédures en lien avec la bientraitance, la maltraitance et l'éthique ;
- La réactualisation du Plan de Continuité de l'Activité ;
- La réactualisation des procédures en lien les EIG et le traitement des plaintes et réclamations ;
- Une réflexion sur le recueil de l'expression de la personne protégée.

Le SMJPM sera soumis à une évaluation externe (nouveau référentiel HAS) au second trimestre 2025.

6. SYNTHÈSE : PLAN D'ACTION D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

N° action	Chapitre	Thème	Critères	Cotation	Critère	Libellé de l'action	Objectif(s)	Priorité	Date de début de l'action	Date de fin prévue	Pilote	Membres du groupe de travail	Niveau d'avancement	Indicateurs	Action efficace ?	Clôture et validation	Commentaires	
1	Audit système	La bientraitance et l'éthique	3.1.1	1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	Co-élaborer une définition de la bientraitance.	Définir une stratégie en matière de bientraitance	de 1 à 2 ans	30/09/2023	31/12/2024			0%					
2						Inscrire les objectifs de prise en charge associés à cette définition.		de 1 à 2 ans	30/09/2023	31/12/2024			0%					
3						Organiser les ressources (Ex. Cartographie des processus de mise en œuvre de la bientraitance - réseau santé qualité 2012)		de 1 à 2 ans	30/09/2023	31/12/2024			0%					
4			3.1.2	1	L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.	Rédiger les processus et protocoles de mise en œuvre de la stratégie de bientraitance du service	Organiser le déploiement de la démarche de bientraitance du service	de 1 à 2 ans	30/09/2023	31/12/2024			0%					
5			3.1.3 3.1.4	2	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...).	Organiser des réunions annuelles relatives aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles, notamment sur la bientraitance	Sensibiliser les nouveaux intervenants à la bientraitance	de 1 à 2 ans	30/09/2023	31/12/2024			0%					
6			Traceur ciblé	2.1.3	3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	Inscrire des formations tri-annuelle à la bientraitance.	Garantir une journée par an de sensibilisation ou formation des professionnels à la bientraitance	au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028			0%				
7				2.1.4	2	L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.	Participer aux instances de réflexion de la Fédération nationale des associations tutélaires (FNAT)	Organiser le questionnement éthique avec les professionnels, personnes accompagnées et partenaires	de 1 à 2 ans	31/12/2023	31/12/2024			0%				
8				Organiser des réunions et débats avec les professionnels et personnes accompagnés	de 1 à 2 ans	31/12/2023	31/12/2024			0%								
9			Accompagné traceur	1.1.1	3	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance	Informé et consulter les personnes accompagnées à propos de la mise en œuvre de la stratégie de bientraitance du service	Favoriser l'expression des personnes accompagnées sur la bientraitance	de 2 à 3 ans	31/12/2023	31/12/2026			0%				

10			1.2.4	3	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	Rédiger une procédure déterminant les modalités d'accès aux informations des personnes protégées.	<i>Améliorer la mise en œuvre des droits des usagers</i>	de 1 à 2 ans	30/09/2023	31/12/2025									0%
11	Accompagné traceur	Droits de la personne accompagnée	1.3.1	2	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.	Organiser les modalités de participation des personnes protégées à la révision du règlement de fonctionnement du service avec les professionnels.	<i>Améliorer la co-construction des modalités de fonctionnement du service et d'application des droits des usagers associant les personnes accompagnées et les professionnels</i>	de 1 à 2 ans	30/09/2023	31/12/2025									0%
			1.3.2	2	Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.														
12	traceur ciblé		2.2.5	3	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	Rédiger une procédure relative à l'application du droit à l'image de la personne accompagnée.	<i>Respecter le droit à l'image des personnes accompagnées</i>	dans les 12 mois	31/12/2023	31/12/2024									0%

13		Accompagnement à l'autonomie	3.5.1	1	ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.	Inscrire, dans le contexte d'intervention, les ressources internes (gestion des savoirs, savoirs-faire, savoirs-être et savoirs-relationnels, ressources émotionnelles) et les ressources externes (RBPP, réseaux documentaires, réseaux spécialisés, représentations sociales, etc.)	Définir une stratégie de préservation de l'autonomie	de 1 à 2 ans	31/12/2023	31/12/2024										0%
14						Organiser les mesures à prendre, le cadre de fonctionnement de manière à préserver l'autonomie des personnes accompagnées		de 1 à 2 ans	31/12/2023	31/12/2024										
15						Evaluer la mise en œuvre des mesures prises pour préserver l'autonomie des personnes accompagnées		de 1 à 2 ans	31/12/2023	31/12/2024										

16	Audit système	Accompagnement à la santé	1.14.1	3	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.	Organiser l'enregistrement des données des personnes protégées	Inscrire dans la démarche de qualité les pratiques liées à la participation des personnes protégées à la définition de leurs besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.	au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028												
17			1.14.2 1.15.5			Identifier les besoins en santé exprimés ou les évaluer.		au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028												
18			1.14.3			Elaborer les programmes de prévention et d'éducation à la santé avec les partenaires et personnes ressources du territoire.		au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028												
19			1.14.4			3		Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé	Rédiger les documents de manière à faciliter la lecture et la compréhension	au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028										
20			2.7.3	3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter	Rédiger une procédure d'accompagnement au deuil et les pratiques adaptées au vécu de la personne accompagnée	Compléter la politique d'accompagnement au deuil et à la fin de vie avec les personnes ressources du territoire et en coordination avec	au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028												
			2.7.4	3	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.			au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028												
22			3.7.1	2	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.	Adapter les instructions diffusées lors de la crise sanitaire du COVID aux différents risques infectieux (Grippe, GEA,...)	Définir une stratégie de prévention et de gestion des risques infectieux qui assure de la mise en œuvre et détermine les modalités de sensibilisation et de formation sur ce sujet.	de 2 à 3 ans	31/12/2023	31/12/2026												
23			3.7.2	2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.	Rédiger une procédure d'application des mesures retenues pour prévenir et maîtriser le risque infectieux		de 2 à 3 ans	31/12/2023	31/12/2026												
24			3.7.3	1	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	Diffuser et analyser les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (ex. instructions COVID, ...) applicables au service pour prévenir et maîtriser le risque infectieux		de 1 à 2 ans	31/12/2023	31/12/2025												

25	Accompagné traceur		1.17.4	3	Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.	Participer aux réunions de coordination nécessaires à l'accompagnement de la personne (EHPAD, SAAD, SSIAD, SAVS, CMP, FAM-MAS, ESAT, Entreprise d'insertion, ...)		au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028									
26		Continuité et fluidité des parcours	2.8.1	2	Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.	Rédiger une procédure d'application des mesures retenues pour repérer et prévenir le risque de rupture du parcours de la personne accompagnée	Favoriser la continuité et la fluidité des parcours	de 2 à 3 ans	31/12/2023	31/12/2026									
27			2.8.2	3	Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.	Rédiger une procédure d'application des mesures retenues pour gérer le risque de rupture du parcours de la personne accompagnée		au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028									
28	Traceur ciblé		2.8.3	1	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention, et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.	Diffuser et analyser les recommandations de bonnes pratiques professionnelles applicables au service pour repérer, prévenir et gérer les risques de rupture de parcours de la personne accompagnée (divorce, décès, placement, naissance, ...)		de 1 à 2 ans	31/12/2023	31/12/2025									
29			1.5.1	3	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation	Adapter les modalités d'organisation et de fonctionnement des différentes formes de participation aux rythmes des personnes accompagnées		Favoriser la participation effective de la personne accompagnée aux instances collectives ou de toutes autres formes de participation.	au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028								
30		1.5.2	3	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation	Poursuivre l'information des personnes accompagnées sur les suites données aux demandes formulées dans les instances collectives		au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028										
31		1.7.3	3	Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.	Rédiger une procédure d'application des mesures retenues pour éclairer les choix et notamment les consentements des personnes accompagnées	Eclairer les choix de la personne accompagnée (ex. conséquences de ses acceptations et refus)	au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028										

32	Accompagné traceur	Expression et participation de la personne accompagnée	1.8.3	3	Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socioculturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.	Elaborer un plan de communication pour informer les personnes accompagnées des activités sportives, socioculturelles, de loisirs	Favoriser la participation de la personne accompagnée à la vie sociale.	au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028													
33						Rédiger une procédure fixant les modalités de recueil des attentes et choix des personnes accompagnées dans le domaine de la vie sociale		au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028													
34						La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne		Définir la notion de citoyenneté avec les personnes accompagnées, leurs souhaits et modalités de participation	au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028												
35						Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté		Favoriser l'éducation et l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée.	au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028												
36	Traceur ciblé	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	1.10.3	3	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.	Diffuser, analyser les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (notamment les outils d'évaluation des besoins) applicables au service pour harmoniser les modalités d'élaboration des projets personnalisés, et rédiger les procédures de mise en oeuvre.	Favoriser la place d'acteur de la personne accompagnée dans son projet personnalisé	au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028													
37						Intégrer une procédure de repérage, de prévention et de gestion des risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne accompagnée est confrontée.		Adapter avec la personne son projet au regard des risques auxquels elle est confrontée.	au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028												
38			3.8.1	2	L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en oeuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	Actualiser le DUERP cha		dans les 12 mois	30/09/2023	31/12/2024													
						Rédiger les dispositions applicables aux lanceurs d'alerte		dans les 12 mois	30/09/2023	31/12/2024													

39	Politique ressources humaines	3.8.2	2	L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	Définir une stratégie d'adaptation des parcours professionnels aux évolutions du métier de mandataire judiciaire. (Décrire le contexte, les enjeux, les ressources internes et externes, organisation des mesures et du cadre de fonctionnement).	Définir et déployer une politique de gestion des ressources humaines au service de la stratégie et de la qualité de l'accompagnement	de 2 à 3 ans	31/12/2023	31/12/2026											
40		3.8.3	3	ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie	Définir une stratégie d'adaptation des parcours professionnels aux évolutions du métier de mandataire judiciaire. (Décrire le contexte, les enjeux, les ressources internes et externes, organisation des mesures et du cadre de fonctionnement).		au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028											
41		3.8.5	3	L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes	Définir des modalités de travail de manière à garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.		au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028											
42		3.8.6	2	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention	Rédiger une procédure de sensibilisation des professionnels aux RBPP.		de 2 à 3 ans	31/12/2023	31/12/2026											

43	Audit système	Démarche qualité et gestion des risques	3.11.1	1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	Elaborer le plan de prévention de la gestion des risques de maltraitance	Définir et déployer le plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	dans les 12 mois	31/12/2023	31/12/2024										
44			3.11.2	3	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	Identifier les situations à risque, rédiger les procédures de déclaration, d'alerte et de gestion de la violence.		dans les 12 mois	31/12/2023	31/12/2024										
45			3.11.3	3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	Elaborer un agenda organisant la régularité des formations et de sensibilisation aux situations de maltraitance.	Idem	dans les 12 mois	31/12/2023	31/12/2024										
46			3.12.1	2	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	Réviser le dispositif de traitement des plaintes et réclamations	Assurer le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations	dans les 12 mois	31/12/2023	31/12/2024										
47			3.12.2	3	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	Rédiger une procédure d'enregistrement des plaintes et réclamations en lien avec le système d'informations (GED, progiciel MAGELYS)		dans les 12 mois	31/12/2023	31/12/2024										
48			3.12.3	3	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	Protocoliser l'analyse et la mise en place d'actions correctives qui suivent l'information des parties intéressées en matière de plaintes et réclamations,		dans les 12 mois	31/12/2023	31/12/2024										
49			3.13.1	3	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	Actualiser la mise à jour de la procédure et de la fiche de transmission des événements indésirables.	Assurer le recueil et le traitement des événements indésirables.	dans les 12 mois	31/12/2023	31/12/2024										
50			3.13.2	3	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	Rédiger une procédure qui structure les modalités de communication des événements indésirables aux parties prenantes.		dans les 12 mois	31/12/2023	31/12/2024										

51			3.13.4	3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.	Actualiser la politique de formation à la gestion des événements indésirables.	<i>Idem</i>	dans les 12 mois	31/12/2023	31/12/2024								
52			3.14.1	3	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	Compléter le plan de continuité des activités mis en place lors de la crise sanitaire du COVID.	<i>Renforcer le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité du service.</i>	dans les 12 mois	31/12/2023	31/12/2024								
						Améliorer la politique de gestion de crise, constituer une cellule de gestion de crise et les protocoles de saisine de cette cellule.		dans les 12 mois	31/12/2023	31/12/2024								
53			3.14.4	2	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	Actualiser le plan de gestion de crise en fonction des événements constatés (événements indésirables, plaintes réclamations, crises sanitaire, sociale, économique, ...)	<i>Idem</i>	dans les 12 mois	31/12/2023	31/12/2024								
54			3.15.1	3	L'ESSMS définit et met en œuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.	Rédiger des procédures adaptées à l'application des dispositions de l'association APAJH relative à la responsabilité sociétale des entreprises (RSE).	<i>Inscrire le service dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.</i>	au-delà de 3 ans	31/12/2023	31/12/2028								
Autres observations					<i>Actualiser le classeur des procédures</i>													
* * * * *					<i>Actualiser la plaquette de présentation du service et la pochette d'admission</i>													

