Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs
7 bis avenue des Blâches Gombert – 04160 Château-Arnoux
Tél : 04 92 64 48 19 / service.mandataire@apajh04.fr

SYNTHESE DU RAPPORT D'EVALUATION EXTERNE 2025

Pour rappel, le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS), utilisé pour évaluer les établissements et services médico-sociaux tous les cinq ans, comporte 157 **critères d'évaluation**, dont **18 critères impératifs, éléments prioritaires et incontournables**.

L'objectif de cette évaluation est notamment de vérifier que la structure :

✓ respecte les droits des personnes accompagnées ;

✓ prévient et gère les situations à risque : événements indésirables, plaintes/réclamations, situations de maltraitance ;

✓ organise efficacement la gestion des crises.

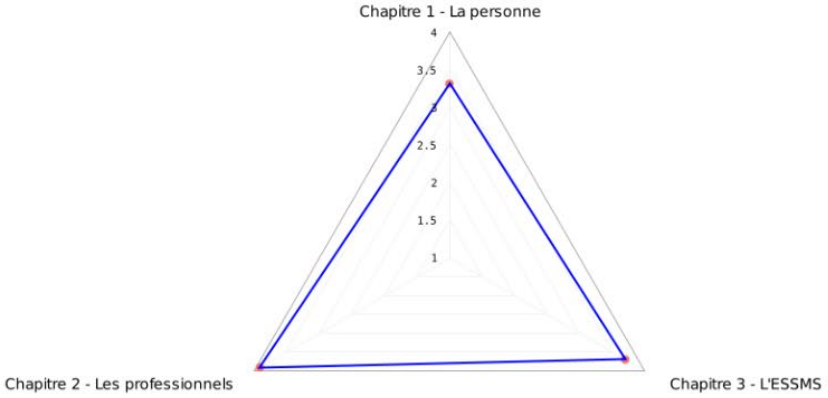
Le **Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (SMJPM)** de l'**APAJH 04**, en cohérence avec ses missions, a été évalué en **mars 2025** par le cabinet **OULAD**. Dans un souci de transparence et d'information, l'APAJH 04 met à votre disposition ci-dessous une synthèse complète et fidèle du rapport final d'évaluation.

Les **cotations** sont attribuées sur une note maximale de **4,00**. Lorsque les pratiques du service se distinguent par leur caractère particulièrement innovant, **une étoile** peut être accordée en reconnaissance de cette valeur ajoutée.

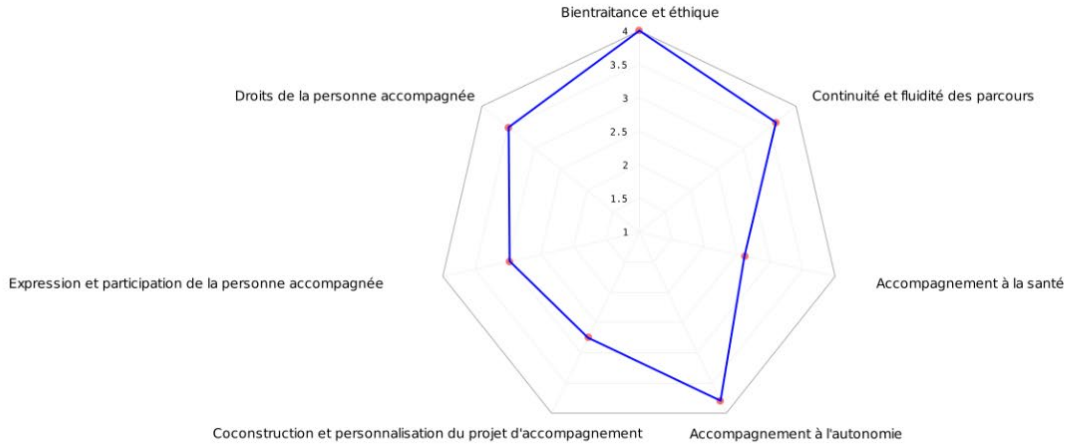
L'évaluation repose sur des **entretiens croisés** menés avec les **personnes accompagnées (AT)**, les **professionnels** et la **gouvernance** du service.

CARTOGRAPHIE DES COTATIONS

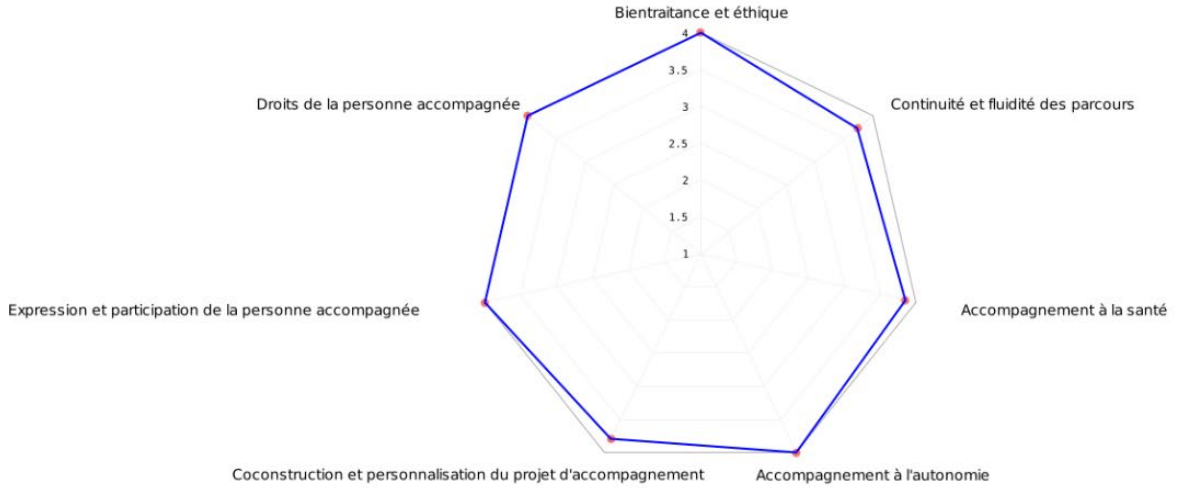
Niveau global atteint par l'ESSMS



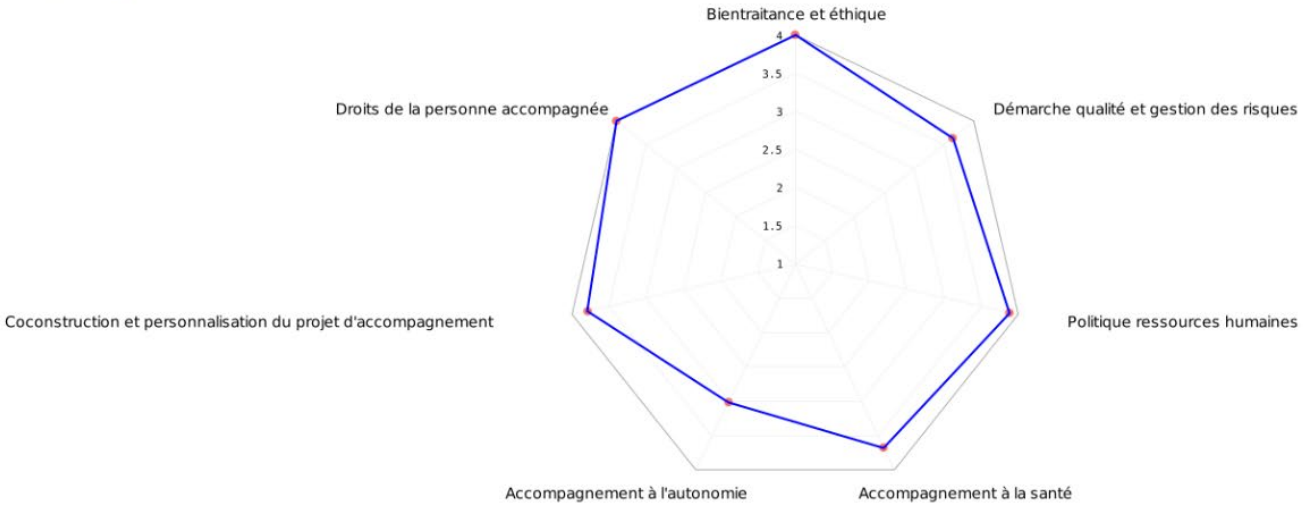
Chapitre 1



Chapitre 2



Chapitre 3



LES CRITERES IMPERATIFS EVALUES

Critère 2.2.2 : Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.

Cotation : 4.00

Les professionnels du service PJM démontrent une connaissance approfondie des bonnes pratiques visant à garantir le respect de la dignité et de l'intégrité des personnes qu'ils accompagnent. Cette connaissance se traduit par une approche individualisée, centrée sur la personne et respectueuse de ses choix et de sa singularité.
Les professionnels favorisent l'expression de la personne dans sa singularité, sans jugement de valeur. Le DIPM permet d'individualiser les suivis et de recueillir la parole de la personne, en identifiant ses besoins et ses attentes. Les objectifs définis sont respectueux de ses choix.

En début de mesure, le mandataire évalue l'ouverture des droits et établit un budget, garantissant ainsi l'accès aux ressources nécessaires pour répondre aux besoins fondamentaux de la personne (alimentation, logement, etc.).
Cette démarche contribue au respect de la dignité de la personne, en assurant son bien-être matériel dans la limite de son budget.

Les professionnels accompagnent la personne dans son autodétermination, en lui permettant de prendre des risques dans le cadre de sa liberté individuelle.

Une charte de bientraitance, élaborée en analyse de la pratique professionnelle (APP) en janvier 2025 et présentée en réunion de service, définit les bonnes pratiques en matière de respect des droits des personnes accompagnées, notamment en ce qui concerne le rythme de la mesure.

Les bonnes pratiques sont partagées et discutées lors des réunions d'équipe bimensuelles, et leur mise en œuvre est attestée par le suivi des dossiers (DIPM, budgets, devis, etc.).

Critère 2.2.3 : Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.

Cotation : 4.00

Le service PJM démontre un engagement fort envers le respect de la vie privée et de l'intimité des personnes protégées qui se traduit par des actions concrètes.

Les salles de réception sont aménagées pour garantir la confidentialité des entretiens.
Le courrier personnel des personnes protégées n'est jamais ouvert par les professionnels.
Les professionnels veillent à respecter les actes strictement personnels, tels que le droit de se marier.
Les mandataires ne détiennent pas les clés des domiciles des personnes accompagnées, préservant ainsi leur espace personnel.

Deux référents RGPD sont désignés pour veiller à la confidentialité des informations personnelles.
Les bonnes pratiques sont partagées et discutées lors des réunions d'équipe bimensuelles et lors des APP.
Leur mise en œuvre est attestée par le suivi des dossiers

Critère 2.2.4 : Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.

Cotation : 4.00

Les professionnels du service PJM démontrent une connaissance et une application des pratiques favorisant la liberté d'opinion et de croyances.

Le respect des pratiques religieuses se traduit par la mise à disposition de fonds, sans exigence de justification détaillée, afin de permettre aux personnes protégées de célébrer leurs fêtes religieuses (Noël, Aïd el-Kebir, baptêmes, etc.). Cette approche souligne l'importance accordée au respect des convictions individuelles. Le respect des pratiques religieuses se traduit aussi par la prise en compte des croyances lors de la souscription de contrats obsèques, garantissant ainsi le respect des souhaits relatifs aux cérémonies religieuses ou rituels funéraires.

Les bonnes pratiques sont partagées et discutées lors des réunions d'équipe bimensuelles et lors des APP. Leur mise en œuvre est attestée par le suivi des dossiers.

Critère 2.2.5 : Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.

Cotation : 4.00

Le service PJM dispose d'un formulaire de recueil du droit à l'image pour les diffusions internes, conforme aux exigences réglementaires. Ce document précise le support de diffusion et la période de validité de l'autorisation.
Cette autorisation est systématiquement intégrée aux dossiers des personnes concernées.
Un document de recueil du droit à l'image pour les diffusions externes a été élaboré. Cependant, il n'a pas encore été utilisé, faute d'opportunité de diffusion externe. Une procédure du recueil de droit à l'image est élaborée.

Critère 2.2.6 : L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.

Cotation : 4.00

Le service MJPM assure le respect des droits des personnes accompagnées à travers plusieurs dispositifs :

Lors de leur embauche, les salariés prennent connaissance et signent les documents relatifs à la loi 2002-2 (charte, règlement de fonctionnement, notice d'information, projet de service). Ces signatures sont enregistrées dans le logiciel AGEVAL.

À l'ouverture de chaque mesure, les personnes sont informées de leurs droits par la remise de documents spécifiques, dont un récépissé est conservé dans leur dossier.

Ils reçoivent également des documents relatifs au droit à l'image, à la désignation d'une personne de confiance, ainsi qu'une présentation du service.

Le Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPM), expliquant les différentes mesures de protection, est remis et complété dans les trois mois suivant l'ouverture de la mesure.

La charte du service est affichée dans les locaux.

La procédure d'ouverture de mesure met en avant le respect de la personne.

Un inventaire du patrimoine est établi en début de mesure pour garantir les droits patrimoniaux des personnes. Le service collabore avec un huissier pour valider les inventaires et sécuriser la procédure.

Une charte de bientraitance a été élaborée par l'équipe, lors de séances d'analyse de pratique professionnelle.

Cette organisation démontre l'engagement du service à garantir les droits et la bientraitance des personnes accompagnées.

Critère 2.2.7 : L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.

Cotation : 4.00

Le service MJPM démontre un engagement fort envers la confidentialité et la protection des informations et données relatives aux personnes accompagnées.

Le règlement de fonctionnement (article 7) stipule clairement les règles de confidentialité et d'accès aux dossiers.

Un Délégué à la Protection des Données (DPO) externe a été désigné, avec un contrat signé et une déclaration CNIL enregistrée, garantissant l'expertise et le suivi en matière de protection des données.

La note de service 2025-003, définit les personnes référentes RGPD, et leurs boites mails, et la désignation du nouveau DPO.

Des procédures RGPD détaillées, notamment concernant le droit d'accès, sont en vigueur et diffusées. Des mesures de sécurité informatique sont mises en place (mots de passe, charte informatique). Le logiciel AGEVAL centralise les informations et assure un suivi des signatures de la charte informatique. Les ordinateurs portables sont sécurisés par des mots de passe. Les professionnels bénéficient de formations complètes sur le RGPD, attestées par des certificats de suivi de modules spécifiques.

Des formations régulières sont dispensées par le DPO externe, garantissant une actualisation des connaissances.
La référente interne a été formée sur des modules précis.

Critère 3.11.1 : 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.

Cotation : 4.00

L'ESSMS, avec les professionnels, a défini une cartographie des risques de maltraitance et de violence. Le plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence est intégré à la cartographie.

Critère 3.11.2 : L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.

Cotation : 4.00

L'ESSMS dispose d'une procédure de signalement des actes de maltraitance à laquelle est annexée une charte interne de procédure de recueil des signalements émis par les lanceurs d'alerte. Les signalements sont

enregistrés sur le logiciel qualité puis analyse en équipe entre le chef de service et le MJPM concerné. Les actions correctives mises en place sont également tracées sur le logiciel.

Critère 3.12.1 : L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.

Cotation : 4.00

L'ESSMS dispose d'une procédure de gestion des plaintes et réclamations. Les plaintes et réclamations peuvent être reçues par divers moyens : courriers, mails, téléphone, à l'oral ou par le tribunal. Elles sont également possibles via le site internet sur lequel un formulaire de contact est disponible. Elles sont enregistrées sur la GED et saisies dans le logiciel AGEVAL. Cela génère une alerte sur la boite mail du chef de service et la direction. L'analyse se fait en équipe. Les actions correctives figurent sur le logiciel AGEVAL.

Critère 3.12.2 : L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.

Cotation : 4.00

L'ESSMS assure une communication auprès des professionnels sur le traitement des plaintes et réclamations au cours des réunions d'équipe. Une réponse est systématiquement adressée au plaignant.

Critère 3.12.3 : Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.

Cotation : 4.00

La gestion des plaintes et réclamations se fait via le logiciel AGEVAL. L'analyse est faite en équipe avec le chef de service. Des actions correctives sont mises en place. Les professionnels disposent d'un support papier pour les plaintes et réclamations orales qui sont ensuite saisies sur le logiciel.

Critère 3.13.1 : L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.

Cotation : 4.00

L'ESSMS dispose d'une procédure de signalement des événements indésirables (EI/EIG). Le signalement et le traitement se font via le logiciel AGEVAL.

Critère 3.13.2 : L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.

Cotation : 4.00

Le logiciel AGEVAL permet de notifier aux parties prenantes le degré d'avancement du traitement des événements indésirables signalés. Les événements indésirables graves sont signalés aux autorités.

Critère 3.13.3 : Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.

Cotation : 4.00

Les professionnels assurent la déclaration des événements indésirables via le logiciel AGEVAL. L'analyse, en équipe, est tracée, de même que les actions correctives mises en place.

Critère 3.14.2 : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.

Cotation : 4.00

L'ESSMS a diffusé le PCA auprès des professionnels via le logiciel AGEVAL. La communication en externe n'a pas encore été réalisée, mais est prévue à court terme.

➢ AXES DE PROGRES

Vous trouverez ci-dessous les critères impératifs ayant une cotation inférieure à 4. Ces derniers nécessitent l'obligation de mettre en place un plan d'action spécifique.

Critère 3.14.1 : L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.

Cotation : 3.50

L'ESSMS a mis en place un PCA (Plan de continuité de l'activité) commun aux deux services. Ce PCA comprend une analyse des risques avec une estimation de la probabilité de réalisation et de son impact sur l'activité. Les activités critiques sont identifiées. La mise en œuvre d'une cellule de crise est prévue. Le rôle du référent de crise est défini. Une alerte sur le logiciel AGEVAL pour l'actualisation est programmée. S'agissant de la première version du PCA, il n'y a pas eu d'actualisation.

LES CRITERES STANDARDS EVALUES

Critère 1.1.1 : La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.

Cotation : 4.00

AT2
La personne accompagnée dit que les relations avec la déléguée se passe bien. Elle se sent entendue, écoutée. Elle dit pouvoir lui poser des questions. Elle indique que les professionnels sont très humains.

L'AT 0 est très satisfait de son accompagnement. Il estime que tout se déroule bien, soulignant la disponibilité de son mandataire, la fluidité de la communication et la rapidité des réponses. Il se sent bien traité. L'AT 1 exprime un sentiment de satisfaction quant à la qualité de l'accompagnement dont il bénéficie. Il souligne l'honnêteté et la franchise de sa mandataire, qualités qui ont permis d'établir une relation de confiance. La communication est ouverte et directe, favorisant l'expression des besoins et des préoccupations. La mandataire adapte sa communication au handicap de l'AT 1, en reformulant et en expliquant clairement les informations, sans exercer de pression.

Critère 1.2.1 : La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.

Cotation : 4.00

AT2
La personne accompagnée dit qu'elle connaît certains professionnels de la structure. Elle indique que les professionnels ont pu se présenter au cours de groupe d'expression.

L'AT 0 identifie les professionnels du service et a déjà eu des échanges téléphoniques avec les assistantes, dont il souligne la gentillesse et la politesse.

L'AT 1 connaît les professionnels du service PJM et leurs rôles, ayant notamment échangé avec l'assistante par téléphone.

Critère 1.2.2 : La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.

Cotation : 4.00

AT2
La personne accompagnée indique qu'elle ne se souvient pas avoir reçu les documents l'informant de ses droits.
Lorsque la professionnelle se rend à domicile, elle lui rappelle ses droits. Elle dit pouvoir l'appeler si besoin.
L'AT 0 se souvient avoir reçu une documentation complète lors de son admission dans le service, dont les explications lui ont semblé claires et compréhensibles. Il n'hésite pas à demander des clarifications en cas de besoin.
L'AT 1 atteste d'une explication claire et complète concernant le fonctionnement du service et l'organisation mise en place. Il confirme avoir reçu l'ensemble des documents lors de son admission. Il se sent en capacité de poser des questions si nécessaire.

Critère 1.2.4 : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.

Cotation : 3.50

AT2
La personne accompagnée indique que la professionnelle l'informe systématiquement des démarches entreprises concernant son dossier.

L'AT 0 a connaissance de l'existence de son dossier, mais n'est pas certain d'avoir été informé de son droit de consultation. Il prévoit de se renseigner auprès de son curateur si nécessaire. Il reçoit régulièrement les informations relatives a son accompagnement, y compris ses relevés de comptes bancaires. L'AT 1 exprime sa confiance envers sa mandataire et confirme sa connaissance du contenu de son dossier. Bien qu'il ne se souvienne plus des modalités d'accès, il n'en ressent pas le besoin, étant rassuré par la transparence de sa mandataire.

Critère 1.2.5 : La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.

Cotation : 4.00

AT2
La personne accompagnée indique que la professionnelle l'accompagne pour l'exercice de ses droits. Elles remplissent les documents ensembles.

AT 0 se considère autonome et capable de réaliser la plupart de ses démarches seul. Il sollicite l'aide de son mandataire uniquement en cas de besoin, sur des démarches administratives, et ce dernier l'oriente ou l'accompagne dans ses démarches.

L'AT 1 bénéficie d'un accompagnement de sa mandataire dans l'exercice de ses droits individuels. Un exemple concret est l'aide apportée pour la constitution de son dossier de demande de carte de transport. L'AT 1 privilégie l'autonomie et sollicite l'aide uniquement en cas de besoin.

Critère 1.2.6 : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.

Cotation : 3.25

AT2
La professionnelle indique qu'à l'ouverture de la mesure, la charte des droits et libertés a été remise à la personne rencontrée. Un récépissé en date du 19/05/2011 en atteste. Toutefois, elle n'a pas été en mesure de démontrer que depuis l'ouverture de la mesure, la personne accompagnée a reçu une information sur ses droits et sur les modalités de les exercer.

Les personnes-ressources identifiées sont la déléguée elle-même et les assistantes tutélaires. En dehors de la structure, aucune autre personne-ressource n'est identifiée.

Dans le cadre de sa curatelle renforcée, l'AT0 dispose de droits clairement définis dans son mandat de protection, notamment le droit de recours. La remise des documents d'information obligatoires (présentation du service, charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement, notice d'information) a été effectuée et tracée par un récépissé en date du 22 décembre 2016. Toutefois, aucune trace n'a été retrouvée concernant

l'information délivrée à l'AT0 au sujet de la personne de confiance. Par ailleurs, il est noté que le suivi médical de l'AT0 est assuré par l'association ISATIS.

L'AT1 est en mesure de curatelle renforcée aux biens. La mesure de la personne est confiée à la famille. Une partie des droits de la personne protégée sont explicitement énoncés dans le mandat de protection. L'AT 1 a reçu, à son arrivée, l'ensemble des documents d'information : présentation du service, charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement, notice d'information et dossier relatif à la personne de confiance. Un récépissé daté du 16 juillet 2024 atteste de cette remise.

Critère 1.3.2 : 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.

Cotation : 3.84

AT2
La professionnelle mentionne le groupe d'expression auquel la personne rencontrée participe. Durant ces temps d'échanges, les professionnels et les personnes accompagnées peuvent se prononcer sur les documents institutionnels, mais également sur les règles de fonctionnement du service. La professionnelle a pu donner des exemples.

Les comptes rendus des groupes d'expression démontrent un respect des droits et libertés de la personne rencontrée.
Le projet de service a été récemment révisé. Une enquête de satisfaction menée en 2023, à laquelle l'AT0 a été invité à participer, a permis de recueillir les avis des personnes accompagnées sur le nouveau projet. Un groupe d'expression a été organisé le 24 janvier 2025 pour présenter le projet de service aux personnes accompagnées. L'AT0, invité à cette réunion, n'y a pas participé (absence de traçabilité de la proposition de participation).
Le projet de service a été récemment révisé. Une enquête de satisfaction menée en 2023 a permis de recueillir les avis des personnes accompagnées, notamment sur des aspects du nouveau projet. L'AT1 a rejoint le service postérieurement à cette enquête.

Un groupe d'expression a été tenu le 24 janvier 2025. Le projet de service a été présenté aux personnes présentes. Ces dernières ont été interrogées sur leur vécu de la mesure. L'AT 1 a participé à ce groupe d'expression.

Critère 1.4.1 : La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.

Cotation : 4.00

AT2
La personne accompagnée indique qu'elle peut solliciter la professionnelle pour des achats. La réponse dépend de son budget, mais elle dit avoir une réponse et se sent entendue.

L'AT 0 participe activement à la définition de son accompagnement, en élaborant et en présentant ses projets à son mandataire. Ce dernier lui apporte un soutien adapté à ses besoins. L'AT 2 travaille actuellement sur un projet d'achat de véhicule, pour lequel il bénéficie de l'accompagnement de son mandataire. L'AT 1 se sent impliqué dans les décisions relatives à son accompagnement. Il exprime librement ses besoins et ses préférences, qui sont pris en compte dans la mise en œuvre de son accompagnement. Il sollicite de l'aide lorsque nécessaire et ses demandes sont entendues.

Critère 1.5.1 : La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.

Cotation : 3.78

AT2
La personne accompagnée indique qu'un compte rendu est envoyé à chaque personne ayant participé au groupe d'expression.

Elle pense avoir rempli un questionnaire de satisfaction.

L'AT 0 a été sollicité pour participer à un groupe de parole, mais il a décliné, n'étant pas intéressé par ce type d'instance. Il a cependant participé à un questionnaire de satisfaction.

L'AT 1 a fait l'expérience d'un groupe de parole, auquel il n'a assisté qu'une seule fois. Il rapporte que ce temps d'échange avait pour objectif, entre autres, de recueillir les retours des personnes accompagnées, notamment en matière de satisfaction et de réclamations.

Critère 1.6.1 : La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.

Cotation : 4.00

AT2
La personne accompagnée indique qu'elle peut facilement exprimer ses préférences et qu'elle est écoutée. Ses choix sont respectés.

L'AT 0 bénéficie d'un soutien actif dans l'expression de ses besoins et de ses préférences, qui sont prises en compte dans son accompagnement. Par exemple, son projet d'acquérir un nouveau véhicule, suite à la vente de l'ancien, est soutenu par son mandataire.

L'AT 1 a participé à un groupe de parole où il a eu l'occasion de se présenter et de partager son parcours. Il a apprécié les échanges avec les autres participants. Il souligne également le soutien constant de sa mandataire, qui encourage son expression et prend en compte ses préférences.

Critère 1.6.2 : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.

Cotation : 4.00

AT2
La professionnelle indique que la personne accompagnée rencontrée dispose de divers modes d'expression. En collectif, elle participe aux groupes d'expression. En individuel, elle peut échanger avec la professionnelle par téléphone. Il n'existe pas de permanence téléphonique afin de permettre un contact en continu. Elle peut également s'exprimer à l'occasion des visites à domicile organisées tous les mois.

L'AT0 est une personne communicante, à l'aise dans les échanges. Il utilise divers modes de communication : Mails et SMS. La mandataire s'adapte à ces outils maîtrisés par l'AT0.

L'AT1 est une personne communicante, à l'aise dans les échanges. Il utilise divers modes de communication : Courriers et appels téléphoniques. La mandataire s'adapte à ces outils maîtrisés par l'AT1. La communication par SMS est peu utilisée, en raison d'une moindre maîtrise de ce support par l'AT1.

Critère 1.6.3 : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.

Cotation : 4.00

AT2
Les entretiens avec la personne accompagnée permettent à la professionnelle de recueillir ses besoins et d'adapter l'accompagnement en conséquence. Elle peut être amenée à revoir le budget ou à solliciter des intervenants selon la demande. L'expression de l'AT0 est recueillie de manière continue tout au long de son accompagnement. La réactivité du mandataire se manifeste notamment dans le traitement rapide des demandes de remise de fonds, avec un re-calcul budgétaire et une réponse dans les meilleurs délais. La réévaluation du DIPM et l'avenant du 12 mars 2025 témoignent également de la prise en compte des souhaits de l'AT0. En raison de la récente formulation des demandes de l'AT0, la traçabilité des adaptations mises en œuvre est en cours d'établissement. Le DIPM du 16 janvier 2025 fait état du souhait de l'AT1 d'acquérir plus d'autonomie. Son budget indique une remise mensuelle d'argent de vie, lui permettant ainsi une plus grande autonomie de gestion.

L'AT 1 a exprimé le souhait d'ouvrir un compte au Crédit Agricole. Les démarches ont été faites en ce sens.

Critère 1.7.1 : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.

Cotation : 4.00

AT2
La personne accompagnée indique recevoir des informations claires, qu'elle peut décider en connaissance de cause.
L'AT 0 reçoit des explications claires et compréhensibles de la part de son mandataire, qui fait preuve de patience et reformule les informations si nécessaire. Il comprend parfaitement sa situation budgétaire, par exemple. Ces explications lui permettent d'exprimer un consentement éclairé.

L'AT 1 exprime un consentement éclairé aux décisions budgétaires prises par sa mandataire. Il comprend les explications claires et adaptées fournies, notamment concernant les ajustements nécessaires face à l'augmentation de ses charges. Il adhère donc aux réductions budgétaires proposées.

Critère 1.7.4 : Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.

Cotation : 3.00

AT2
La professionnelle n'a démontré que le consentement au droit à l'image et l'avenant au DIPM signés récemment.
Il n'est pas démontré un consentement de la personne accompagnée au quotidien. Les informations sont partagées entre les professionnels grâce à un accès partagé au logiciel métier. L'examen du dossier de l'AT 0 met en évidence l'absence de traçabilité des refus, tandis que les consentements sont bien enregistrés dans le logiciel métier. L'examen du dossier de l'AT 1 révèle une absence de traçabilité de refus et une traçabilité limitée de consentements. La mandataire souligne toutefois l'autonomie de l'AT 1 dans de nombreux aspects de sa vie, ce qui réduit le nombre de situations nécessitant un consentement ou un refus. Le consentement tracé (ouverture de compte) est enregistré dans le logiciel métier.

Critère 1.8.1 : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.

Cotation : 4.00

AT2
La personne accompagnée dit avoir de la famille avec laquelle elle entretient des liens étroits. Elle indique avoir une amie avec laquelle elle fait quelques activités. La mesure de protection n'a eu aucune incidence négative sur la vie sociale d'AT 0, qui entretient des relations avec sa compagne, sa famille et ses connaissances. La mesure n'est pas un frein non plus au développement de ses relations sociales. La mesure de protection n'a pas entravé les relations sociales de l'AT 1. Il maintient des liens avec ses amis et sa famille, qu'il voit régulièrement. Il évoque une période d'emploi en ESAT (Etablissement et service d'aide par le travail) qui a également contribué à l'enrichissement de son réseau social.

➢ AXES DE PROGRES

Vous trouverez ci-dessous les critères standards ayant une cotation inférieure à 3. Ces derniers nécessitent l'obligation de mettre en place un plan d'action spécifique.

Critère 1.2.3 : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.

Cotation : 2.67

AT2
La personne accompagnée indique qu'elle a désigné une personne de confiance, qu'elle connaît son rôle. L'AT 0 ne connaît pas la notion de personne de confiance. Il ne se souvient pas si ce sujet a été abordé lors de son admission, qui remonte à une période lointaine. L'AT 1 connaît et comprend le rôle de la personne de confiance, et peut l'expliquer. Cependant, il présente des lacunes concernant la procédure de désignation, ne se souvenant pas s'il a rempli un document à cet effet ni si le sujet a été abordé avec sa mandataire.

Critère 1.2.7 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.

Cotation : 2.67

AT2
La professionnelle mentionne deux sensibilisations/formations sur la connaissance des droits réalisées au cours de l'année 2024 ; Le mandataire accompagnant l'AT0 a obtenu son Certificat National de Compétence (CNC) en 2022, ce qui constitue une base solide pour la connaissance des droits des personnes protégées. Cependant, à l'exception de cette formation CNC, aucune autre formation sur les droits des personnes n'est tracée. Bien que le mandataire fasse état de sensibilisations ponctuelles, il n'existe aucune traçabilité de leur mise en œuvre ni de leur régularité. La direction assure une veille documentaire et réglementaire régulière, comme en témoigne la récente diffusion des dernières Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de la HAS sur l'accompagnement des personnes protégées. La professionnelle accompagnant l'AT1, récemment recrutée, n'a pas encore obtenu le CNC. Son expérience professionnelle lui confère cependant des connaissances dans le domaine social. Dès son arrivée, elle a bénéficié d'une sensibilisation par le CDS sur les droits juridiques et patrimoniaux des personnes accompagnées, bien

qu'aucune trace écrite n'ait été conservée. Elle est régulièrement informée des évolutions juridiques par la direction, comme en témoigne la réception des RBPP sur "Accompagner la personne nécessitant une mesure de protection juridique" de décembre 2024. Les éléments de preuve relevés ne permettent pas d'attester d'une formation ou d'une sensibilisation régulière à la connaissance des droits de la personne.

Critère 1.3.1 : 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.

Cotation : 2.17

AT2
La personne accompagnée indique participer au groupe d'expression. Elle indique que les échanges portent sur le fonctionnement du service. Ils permettent de faire connaissance avec les autres personnes accompagnées.
L'AT 0 ne se souvient pas d'avoir été impliqué dans la révision des modalités de fonctionnement du service, ni dans celle des outils. Cependant, il estime que le fonctionnement actuel lui convient.
L'AT 1 ne rapporte aucune participation à la révision des modalités de fonctionnement du service ni des outils. Cependant, il souligne que sa mandataire s'assure régulièrement de l'adéquation de l'accompagnement à ses besoins, à travers des échanges individuels.

Critère 1.5.2 : 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.

Cotation : 2.25

AT2
La personne accompagnée indique avoir un compte rendu de chaque groupe d'expression.
L'AT 0 ignore si des comptes rendus sont produits suite aux groupes de parole et, le cas échéant, où ils sont disponibles. Il n'a pas non plus reçu de retour concernant le questionnaire de satisfaction qu'il a rempli.
L'AT 1 a participé à un groupe de parole, mais n'a pas posé de questions lors de cette séance. Il ignore l'existence et la localisation du compte rendu.

L'AT 1 ne sait pas si d'autres groupes de parole se sont tenus depuis. Si oui, il souligne qu'il n'a jamais été sollicitée pour poser des questions via cette instance.

Critère 1.5.3 : Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.

Cotation : 2.00

AT2
La professionnelle indique que les comptes rendus sont envoyés systématiquement à la personne accompagnée. Ils ne sont pas affichés dans les locaux du service, la venue des personnes accompagnées étant exceptionnelle.
Les comptes rendus du groupe d'expression sont enregistrés sur le logiciel AGEVAL.

Bien que le service PJM organise des groupes de parole pour les majeurs protégés, offrant un espace d'expression, l'AT0 n'a pas souhaité y participer. Il n'y a pas de traçabilité quant à la diffusion systématique

des comptes rendus de ces groupes. De plus, la diffusion des résultats de l'enquête de satisfaction de 2023 aux personnes accompagnées n'a pas pu être confirmée.

Le service PJM organise des groupes de parole pour les majeurs protégés, offrant ainsi un espace d'expression. L'AT1 a participé à l'un de ces groupes, mais la mandataire l'accompagnant n'est pas certaine de la diffusion de comptes rendus. De même, la diffusion des résultats de l'enquête de satisfaction de 2023 aux personnes accompagnées n'est pas établie.

Critère 1.7.3 : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.

Cotation : 1.00

AT2
La professionnelle n'a pas été en mesure de démontrer qu'elle réinterroge les refus de la personne accompagnée et qu'elle lui propose des alternatives.

Le mandataire accompagnant l'AT 0 affirme que celui-ci n'a jamais exprimé de refus. Toutefois, il a été constaté qu'il a décliné la proposition de participation à un groupe de parole, sans que cela soit tracé.

Critère 1.8.3 : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.

Cotation : 1.44

AT2
La professionnelle n'a pas démontré avoir assuré un recueil des souhaits de la personne accompagnée en matière de participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs. De ce fait, aucune information sur les dispositifs existants ne lui est proposée.

Le mandataire accompagnant l'AT 0 indique ne pas l'informer sur l'offre d'activités sportives, socioculturelles et de loisirs, en raison de son absence d'intérêt pour ces activités. Toutefois, aucune traçabilité ne permet d'attester du recueil formel des attentes de l'AT 0 concernant sa volonté de ne pas y participer. Ainsi, bien que le mandataire respecte ce choix, l'absence de preuve écrite ne permet pas de le confirmer de manière objective.

Aucune information relative à l'offre d'activités n'a été tracée dans le dossier de l'AT1. La mandataire précise que la communication sur les activités se fait individuellement, en réponse aux demandes exprimées par les personnes accompagnées, sans traçabilité.

L'AT 1 n'ayant exprimé aucun souhait en ce sens, aucune information ne lui a été transmise.

L'AT 1 n'a formulé aucun souhait spécifique concernant sa participation à la vie sportive, socio-culturelle ou de loisirs lors de l'élaboration de son DIPM. Le DIPM ne contenant pas non plus d'information indiquant que l'AT 1 ne souhaite pas participer à de telles activités, ne permet pas de déterminer si ses attentes ont bien été recueillies.

L'AT 1 n'ayant formulé aucune demande, son choix implicite est respecté.

Critère 1.8.4 : Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.

Cotation : 2.25

AT2
La professionnelle ne démontre pas identifier et solliciter les ressources en termes d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.

Le mandataire accompagnant l'AT 0 évalue les besoins nécessaires à sa participation aux activités. Dans un premier temps, un moyen de locomotion est identifié comme indispensable.

L'acquisition d'un véhicule est ainsi inscrite parmi les objectifs définis dans l'avenant au DIPM (Document individuel de protection des majeurs). En raison de la récente formulation de cette demande de l'AT0, la traçabilité de la réponse apportée est en cours d'établissement.

Critère 1.9.2 : 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.

Cotation : 2.67

AT2
La professionnelle ne démontre pas faciliter l'accès de la personne accompagnée à l'exercice de la vie citoyenne. Aucune éducation à la citoyenneté n'est démontrée. Le mandataire s'efforce de promouvoir la citoyenneté de l'AT 0 en assurant la validité de ses papiers, en activant ses droits et en l'aidant dans ses démarches administratives. Bien qu'il l'informe de son droit de vote dès son arrivée, aucun accompagnement concret dans les démarches électorales n'est documenté. De plus, aucun outil de communication n'est utilisé pour faciliter ces échanges.

L'éducation à la citoyenneté fait partie intégrante du mandat de protection : Le mandataire veille à ce que la personne puisse exprimer ses opinions et ses choix. Il veille à prévenir l'exclusion sociale et civique de la personne.
La mandataire favorise l'exercice de la citoyenneté de l'AT 1 en assurant la validité de ses documents d'identité, en veillant à l'ouverture de ses droits et en l'accompagnant dans la gestion de ses obligations administratives.

Elle informe également l'AT 1 de son droit de vote, notamment en lui expliquant la charte à son arrivée. Toutefois, aucune trace n'indique un accompagnement dans les démarches administratives liées au droit de vote (ex : inscription sur les listes électorales, procuration...).

L'éducation à la citoyenneté fait partie intégrante du mandat de protection : La mandataire veille à ce que la personne puisse exprimer ses opinions et ses choix. Elle veille à prévenir l'exclusion sociale et civique de la personne.

Critère 1.10.3 : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.

Cotation : 2.00

AT2
La professionnelle dispose d'une trame d'avenant au DIPM mais qui ne lui permet pas d'évaluer les besoins

de la personne accompagnée. Il s'agit d'un encart dans lequel la personne accompagnée est libre d'y noter ce qu'elle souhaite. Pour établir un diagnostic initial de la situation de l'AT 0, le mandataire utilise une grille d'évaluation exhaustive des droits et documents. Cette analyse sert de base à la définition des objectifs sociaux, patrimoniaux et juridiques. Cette grille permet donc une évaluation partielle des besoins. Les entretiens réguliers et l'observation continue, guidés par la trame du DIPM, permettent ensuite d'affiner l'évaluation des besoins de l'AT 0. Il n'existe pas d'outils validés pour une évaluation globale des besoins.

En début de mesure, la mandataire utilise une grille spécifique pour recenser les droits ouverts ainsi que les différents documents de la personne. Cela lui permet de définir les objectifs sociaux, patrimoniaux et juridiques à mettre en place. Cette grille permet donc une évaluation partielle des besoins. La mandataire évalue les autres besoins de l'AT 1 à travers des entretiens réguliers et une observation continue.
La trame du DIPM permet de balayer les items à interroger. Il n'existe pas d'outils validés pour une évaluation globale des besoins.

Critère 1.10.4 : Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.

Cotation : 2.00

AT2
La professionnelle a présenté un DIPM mis en place à l'entrée de la personne accompagnée en 2011, mais qui n'est pas daté. Le souhait de la personne accompagnée d'associer ou non son entourage à la co-construction de son projet d'accompagnement n'est pas démontré. L'AT 0 a été impliqué dans l'élaboration de son projet, comme en atteste sa signature sur le document. Le mandataire l'accompagnant n'a pas proposé d'associer l'entourage de l'AT 0, et ce dernier n'a exprimé aucun souhait en ce sens. L'AT 1 a été impliqué dans l'élaboration de son projet, comme en atteste sa signature sur le document. La mandataire n'a pas proposé d'associer l'entourage de l'AT 1, et ce dernier n'a exprimé aucun souhait en ce sens.

Critère 1.10.6 : Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.

Cotation : 2.42

AT2
Le DIPM de la personne rencontrée a été élaboré lors de son entrée en 2011. Il n'y a pas eu d'avenant entre le projet initial et l'avenant de mars 2025. Les DIPM de l'AT 0 ont été formalisés en 2024 et 2025. Les versions antérieures, non numérisées, ont été pré-archivées, sans que leur traçabilité soit assurée. Le DIPM de l'AT 1 a été formalisé à son arrivée.

Critère 1.11.2 : Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.

Cotation : 1.50

AT2
La professionnelle dit ne pas connaître les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage. Elle indique que si elle avait une demande en ce sens, elle ferait des recherches internet pour

orienter au mieux l'entourage. Le mandataire accompagnant l'AT 0 a une connaissance partielle des dispositifs de répit et des dispositifs de soutien. La mandataire accompagnant l'AT 1 maîtrise les dispositifs de soutien (aide à domicile, portage de repas, infirmière) et a une connaissance partielle des dispositifs de répit.

Critère 1.14.2 : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.

Cotation : 2.00

AT2
LA professionnelle indique évaluer les besoins au cours des visites à domicile ou lors des appels téléphoniques. Une seule situation tracée a pu être présentée.

Critère 1.14.3 : Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adaptée à la personne accompagnée.

Cotation : 1.50

AT2
Les intervenants médicaux auprès de la personne accompagnée ne figurent pas dans son dossier, la professionnelle indique faire des recherches sur le site AMELI si besoin. Il n'est pas démontré la communication auprès de la personne accompagnée des courriers de l'assurance maladie.
La professionnelle n'a pu donner qu'un exemple dans lequel elle a accompagné la personne dans la prise de rendez-vous.

Critère 1.14.4 : Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.

Cotation : 1.00

AT2
La professionnelle ne démontre pas transmettre les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée.

Critère 1.14.5 : Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.

Cotation : 2.00

AT2
La professionnelle indique qu'elle peut orienter la personne accompagnée pour les prises de rendez-vous. Elle va ainsi l'orienter vers le professionnel compétent. Elle n'a pas donné qu'un seul cas illustrant la situation.
La personne accompagnée étant autonome dans ses déplacements, elle n'a pas besoin d'être accompagnée aux rendez-vous.

Critère 1.14.6 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.

Cotation : 1.00

AT2
La professionnelle ne démontre pas être régulièrement sensibilisée / formée à la prévention et à l'éducation à la santé.
Le mandataire accompagnant l'AT 0 indique ne pas avoir été formé ou sensibilisé à la prévention et l'éducation à la santé. La mandataire accompagnant l'AT 1 indique ne pas avoir été formée ou sensibilisée à la prévention et l'éducation à la santé.

Critère 1.15.5 : Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.

Cotation : 1.50

AT2
La professionnelle indique pouvoir repérer les besoins spécifiques en santé lors des visites à domicile ou des appels téléphoniques. Un seul exemple est donné. Elle indique pratiquer une écoute active, être dans l'observation. La réévaluation des besoins n'est pas démontrée.

Critère 1.15.6 : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.

Cotation : 2.00

AT2
La professionnelle indique qu'elle peut repérer les risques en santé lors des rencontres avec la personne accompagnée. Elle va alors l'orienter vers un professionnel de santé et l'accompagner dans la prise de rendez-vous. Un seul exemple a pu être donné pour illustrer la situation.

Critère 1.15.10 : Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.

Cotation : 2.67

AT2
La professionnelle a identifié les partenaires du territoire intervenant dans l'accompagnement de la personne, son médecin traitant, le médecin psychiatre. Aucune mention n'est faite dans le dossier de la personne. Il n'est pas dans ses compétences de mobiliser directement ces partenaires, mais elle dit accompagner la personne dans les démarches.

L'AT 0 est suivi par l'association ISATIS et par son médecin traitant. Le mandataire dispose de leurs coordonnées, mais n'a jamais eu besoin d'intervenir dans ce suivi médical.

L'AT 1 est suivie exclusivement par son médecin traitant. La mandataire dispose de ses coordonnées, mais n'a jamais eu besoin d'intervenir dans ce suivi médical.

Critère 1.16.3 : Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.

Cotation : N.C

AT2
La personne accompagnée est en capacité d'exprimer ses douleurs.

Critère 1.17.3 : Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.

Cotation : 2.83

AT2
La professionnelle connaît les professionnels impliqués dans l'accompagnement de la personne, notamment concernant la santé. Aucun listing de ces partenaires n'est retrouvé dans le dossier de la personne. Elle ne démontre pas leur apporter son expertise pour assurer la continuité et la fluidité de l'accompagnement.
Le mandataire connaît les intervenants impliqués dans l'accompagnement de l'AT 0 et collabore avec eux en fournissant les documents requis. Cependant, les échanges se limitent à cela, sans démarche proactive pour partager des expertises et assurer la continuité du parcours de l'AT 0. Bien qu'aucune synthèse n'ait été nécessaire à ce jour, l'absence de coordination plus poussée est à noter. La mandataire connaît les intervenants impliqués dans l'accompagnement de l'AT 1, principalement son père, curateur à la personne. Elle collabore étroitement avec lui, comme en témoignent leurs échanges de courriels réguliers et la traçabilité des échanges téléphoniques documentée dans le suivi.

Critère 1.17.4 : Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.

Cotation : N.C

AT2
Absence de besoin identifié

Critère 2.8.3 : 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.

Cotation : 2.00

Le service PJM ne dispose pas d'un programme de formation ou de sensibilisation régulier et structuré concernant le repérage, la prévention et la gestion des risques liés au parcours des personnes accompagnées.

Bien qu'une formation "premiers secours en santé mentale" ait été dispensée en 2024, et qu'une sensibilisation à l'accompagnement des personnes atteintes du syndrome de Diogène ait été organisée en 2022 (sans preuve de sa réalisation effective), ces actions ponctuelles ne suffisent pas à garantir une expertise continue et actualisée des professionnels dans ce domaine.

Critère 3.5.3 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.

Cotation : 1.00

Les professionnels ne démontrent pas être régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.

Critère 3.7.3 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.

Cotation : 2.00

Les professionnels ne démontrent pas être régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.

Critère 3.13.4 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.

Cotation : 2.00

Les professionnels ne démontrent pas être régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.

Critère 3.14.3 : Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.

Cotation : 2.50

Critère 3.14.4 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.

Cotation : 2.00

Les professionnels indiquent n'être formés qu'aux exercices d'évacuation une fois/an.

CONSULTEZ LE RAPPORT COMPLET EN CLIQUANT SUR CE LIEN