

Service Mandataire Judiciaire
à la Protection des Majeurs

PROJET DE SERVICE 2024 - 2029

Association Gestionnaire :
Association Tutélaire Nord-Auvergne
2, rue du Ressort
63100 Clermont-Ferrand

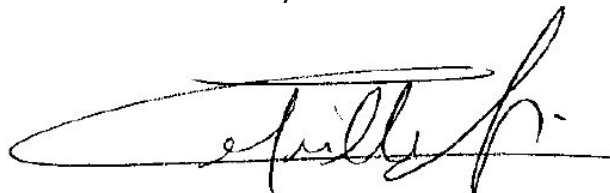
**Projet de service
du service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs
de l'Association Tutélaire Nord-Auvergne**

Période 2024-2029

Pour le Conseil d'Administration,
La Présidente de l'Association,
Mme Joëlle BEGON



Le Directeur de l'Association,
M. Cyrille DIAS



Présentation de l'organisme gestionnaire	
Nom de l'organisme :	Association Tutélaire Nord-Auvergne
Date de création :	01/01/2014
N° SIREN :	797 706 504
Activité Principale Exercée (APE) :	6910 Z
N° FINESS	630011914
Statut juridique :	Association Loi 1901 à but non lucratif
Objet social (résumé) ¹ :	A titre principal, exercer toutes mesures judiciaires de protection individuelle des personnes handicapées mentales et/ou vulnérables du fait de leur âge et maladie et exercer la protection de leurs biens
Compétences territoriales :	Départements de l'Allier et du Puy-de-Dôme
Association affiliée à l'Union nationale des associations de parents de personnes handicapées mentales et de leurs amis (Unapei) et à la Fédération Nationale des Associations Tutélaire (FNAT) Association reconnue d'intérêt général à caractère social	
Coordonnées	
SIEGE SOCIAL	2 rue du Ressort – 63100 CLERMONT-FERRAND
Téléphone :	04 73 98 50 30 (standard)
Fax :	04 73 98 50 39
Adresse email :	contact@atna-asso.fr
Site Internet	www.atna-asso.fr
Equipe dirigeante	
Présidente	Mme Joëlle BEGON
Président Adjoint	M. Michel CHAIZY
Directeur	M. Cyrille DIAS
Directeur Financier	M. Alban GIDEL

¹ Les statuts de l'ATNA sont fournis en annexe 1 du dossier ANNEXES du projet de service

PREAMBULE

Équivalent de projet "d'entreprise" pris au sens de *"ce que l'on se propose d'entreprendre"*, le projet de service est un outil de travail **visant à garantir le meilleur service de protection et le respect des droits des personnes suivies en termes d'organisation, de fonctionnement, d'objectifs, de coordination, de coopération et d'évaluation.**

Il doit permettre de mobiliser le personnel autour d'objectifs de progrès, d'orienter les décisions des instances dirigeantes de l'Association et de conduire l'action dans une direction commune largement acceptée, en cohérence et dans le respect de l'éthique et des valeurs propres à notre Association.

L'Association Tutélaire est engagée dans une réflexion constante autour de la démarche qualité et ses perspectives de mise en œuvre.

La rédaction du projet de service en est le fondement puisqu'il permet d'accéder à une meilleure lisibilité des actions qui sont conduites, tout en permettant de mesurer les écarts entre le « DIRE » et le « FAIRE ». Il ouvre des perspectives vers un enrichissement des pratiques professionnelles tout en plaçant la personne au cœur de nos préoccupations.

En résumé, ce projet de service est :

- **Un outil de cohésion** : il associe des interlocuteurs divers dans une action commune ;
- **Un outil de stratégie** : il permet de prendre des orientations et des décisions stratégiques pour les 5 ans à venir en fixant le cap à suivre ;
- **Un outil de planification** : il organise le déroulement des actions à venir et en précise les modalités pratiques.

Il permet ainsi :

- De situer chaque acteur autour d'un référentiel commun avec le même objectif de qualité de la prestation rendue à l'utilisateur ;
- De structurer la prestation, l'organisation et la mise en cohérence des actions menées ;
- D'enrichir la communication interne et externe, de fédérer les énergies et les compétences autour du projet.

Ce projet de service est établi pour une durée maximale de cinq ans.

Il est soumis à l'approbation du Conseil d'Administration et à l'avis du Comité social et Economique.

Dans la mesure où la crise sanitaire ne nous a pas permis de mettre en place des groupes de travail impliquant les salariés et les administrateurs de l'ATNA, nous avons fait le choix d'attendre que l'épidémie covid-19 s'affaiblisse afin de mettre en place une journée d'échange avec les salariés et adhérents de l'ATNA.

Cette journée s'est déroulée le 7 avril 2023 et s'est déclinée en sous-groupe de travail mélangeant les différents métiers et les différents sites de l'ATNA. Ces groupes ont ainsi pu échangés sur des thématiques liées au présent projet de service :

- L'accompagnement tutélaire : définition, plus-value, limites.
- La prévention de la maltraitance liée à l'intervention de l'ATNA.
- La prévention de la maltraitance par les tiers
- Les moyens pour promouvoir la bientraitance des usagers (par l'ATNA et par les tiers).
- Les actions à mener pour améliorer notre communication interne, notre communication externe et notre impact environnemental.

La participation des usagers s'est effectuée à travers deux enquêtes de satisfaction par site. Parallèlement, des questionnaires ont été adressés aux établissements et services sociaux et médico-sociaux avec lesquels nous travaillons, ainsi qu'aux magistrats des Tribunaux Judiciaires ou des Tribunaux de proximité ² dont dépendent nos sites.

² Appelés Tribunaux d'instance avant la loi de programmation et de réforme pour la justice du 23 mars 2019

SOMMAIRE

I. L'ASSOCIATION TUTELAIRE NORD-AUVERGNE	7
1. Historique	7
2. La constitution de l'Association	8
2.1. L'ancrage juridique	8
2.2. Ethique et valeurs associatives	11
2.3. L'ancrage au sein d'un réseau	12
3. Les missions actuelles et à venir et les objectifs de référence	13
4. L'inscription dans un dispositif territorial régulé	13
4.1. Les acteurs tutélaires	13
4.2. Le schéma régional des MJPM Auvergne-Rhône-Alpes	14
II. LA POPULATION ACCOMPAGNEE PAR L'ATNA	16
1. Profil des personnes accompagnées	16
2. Typologie des personnes suivies en 2021	16
III. NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION	22
1. Présentation des mesures et leurs objectifs	23
2. Localisation du service MJPM et sectorisation	24
3. L'organisation interne du service	27
3.1. Organigramme hiérarchique	27
3.2. Le personnel / Les métiers	28
3.3. Les moyens matériels	31
4. Les ressources financières	33
5. Les partenariats institutionnels	34
6. La participation des usagers à la vie du service	35
7. Les projets d'organisation	36
IV. PRESENTATION DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES SUIVIES	37
1. A réception de la notification du mandat de protection	39
2. La mise en place de la mesure	40
2.1. L'ouverture sociale de la mesure / la première rencontre	40
2.2. L'ouverture administrative	42
2.3. Les 3 premiers mois	42
2.4. Le point ouverture à 3 mois	44
3. L'accompagnement personnalisé	44
3.1. Les différentes formes de l'accompagnement	45
3.2. Les modalités de l'accompagnement	47
3.3. La dynamique du projet / les actions en faveur de l'autonomie	49
3.4. Les relations avec les familles / l'entourage	51
3.5. Le travail en réseau	53
3.6. Secret professionnel et partage d'informations à caractère secret	54
4. La fin de la mesure	57
4.1. La fin de vie / les obsèques	57
4.2. La mainlevée de la mesure	58
4.3. Le transfert de la mesure	59
4.4. La clôture du dossier / le point fermeture	59

5. Objectifs d'amélioration ou d'évolution	60
V. PRINCIPES D'INTERVENTION	61
1. Le cadre / les références	61
2. L'éthique de l'intervention et la bientraitance	61
3. Coordination et pluridisciplinarité	63
3.1. La coordination / les réunions	63
3.2. La pluridisciplinarité	65
4. Continuité du service et de la prise en charge	67
4.1. Continuité de la fonction de direction / d'encadrement	67
4.2. Continuité de la prise en charge / des prestations	67
5. Modalités de régulation	68
5.1. Analyse des pratiques professionnelles	68
5.2. Droit de recours / gestion et traitements des plaintes et réclamations	68
5.3. Gestion et traitements des événements indésirables et des dysfonctionnements	68
5.4. Dispositifs de contrôle et supervision de l'activité	70
6. Politique globale de prévention des risques	71
6.1. Prévention des risques spécifiques à la population accueillie	72
6.2. Prévention et gestion des situations de crise	73
6.3. Prévention et gestion des situations de violence	74
6.4. Prévention et gestion de la maltraitance	76
6.5. Informations sur le lanceur d'alerte	79
7. Projets d'amélioration ou d'évolution	80
VI. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	81
1. La politique de recrutement	81
2. La gestion des compétences / la formation continue	82
3. Le management par projets	82
4. L'intégration des nouveaux salariés	83
VII. POLITIQUE QUALITE / DEMARCHES D'EVALUATION INTERNE ET EXTERNE	84
1. Procédure d'évaluation du service	84
2. Amélioration continue de la qualité	85
3. La politique qualité	86
VIII. POLITIQUE DE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE	91
1. La communication interne	91
2. La communication externe	91
IX. OBJECTIFS D'EVOLUTION ET DE PROGRES	93

GLOSSAIRE DES SIGLES UTILISÉS

DOSSIER ANNEXES

Annexe 1	Les statuts de l'ATNA
Annexe 2	Les arrêtés préfectoraux d'autorisation du service MJPM
Annexe 3	Le projet associatif ATNA 2021-2026
Annexe 4	La charte de l'Unapei
Annexe 5	La charte de la FNAT
Annexe 6	La charte des MJPM en Auvergne
Annexe 7	Les contributions externes au projet de service : - Les enquêtes de satisfaction 2021 des usagers - Les questionnaires 2021 aux ESMS partenaires - Les questionnaires 2021 aux Juges des Contentieux de la Protection (JCP)³
Annexe 8	Les questionnaires « bientraitance » 2024
Annexe 9	Le règlement de fonctionnement du service MJPM
Annexe 10	La liste des personnes soumises au secret professionnel et la liste des professionnels susceptibles d'échanger ou de partager des informations à caractère secret relatives à la même personne prise en charge
Annexe 11	Textes régissant les lanceurs d'alerte
Annexe 12	Le plan stratégique de formation 2024-2029
Annexe 13	Les fiches d'actions
Annexe 14	Extrait des délibérations du Conseil d'Administration de l'ATNA du 03/12/2024 (validation du projet de service)

³ Appelés Juges des Tutelles avant la loi de programmation et de réforme pour la justice du 23 mars 2019.

I.L'ASSOCIATION TUTELAIRE NORD-AUVERGNE

I.1 - Historique

L'Association Tutélaire Nord-Auvergne est née le 1^{er} janvier 2014 de la fusion (de type fusion-crédation) des 3 associations tutélaires à l'origine de l'URAT Auvergne :

- **L'Association Tutélaire du Puy-de-Dôme (AT63)**, créée le 1^{er} décembre 1969 à l'initiative d'un groupe de parents d'enfants en situation de handicap ;
- **L'Association Tutélaire Montluçonnaise (ATM)**, créée le 16 mars 1989 à l'initiative de 3 associations du territoire de Montluçon : l'APEAH (Association de Parents d'Enfants et d'Adultes Handicapés), l'APAJH (Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés) et l'Accueil ;
- **L'Association Tutélaire de Vichy et sa Région (ATIVER)**, créée le 26 juin 1989 à l'initiative de parents issus de l'APERPAHM (Association pour Vichy et sa région de parents et d'amis de personnes en situation de handicap).

La démarche de fusion fut l'aboutissement d'un travail commun fondé sur le partage des valeurs de laïcité, de neutralité politique et d'humanisme qui animaient chacune de ces trois associations.

Elle traduisait leur volonté de mettre en commun leur expérience, leur savoir-faire, leurs moyens humains et matériels aux fins de créer entre elles une synergie propre à garantir un meilleur service tout en préservant une relation de proximité avec les usagers et leur famille, les prescripteurs, les financeurs, les autorités de contrôle et de tarification.

❖ Organisation / gouvernance

L'Association est administrée par un Conseil d'Administration composé de douze à vingt et un membres. Il règle par ses délibérations les affaires de l'Association que les statuts ne confient pas à une autre instance (les Assemblées Générales par exemple).

Les administrateurs sont élus pour 3 ans à compter de la date de leur élection par l'Assemblée Générale ordinaire.

Pour la durée du mandat, le Conseil élit en son sein un Bureau, composé de cinq à 9 membres, comprenant notamment :

- Un Président et un Président Adjoint,
- Un Secrétaire et un Secrétaire Adjoint,
- Un Trésorier et un Trésorier Adjoint.

La répartition des compétences entre le Conseil d'Administration et le Bureau est précisée dans le règlement intérieur de l'Association.

Le Conseil d'Administration se réunit au minimum trois fois par an.

Il peut créer des commissions spécialisées dont il définira les missions, leur composition et leur durée.

De façon générale, tout ce qui touche l'Association dans son ensemble relève du Conseil d'Administration (et, par délégation du Président, du Directeur de l'ATNA), et ce qui est spécifique au service MJPM, hormis les relations avec les médias en général, relève du Directeur, qui pourra déléguer une partie de ses missions aux autres membres de l'équipe de direction ou aux chefs de service.

Les missions confiées par délégation du Conseil d'Administration au directeur de l'ATNA sont spécifiées dans un Document Unique de Délégation (DUD) et couvrent 4 grands domaines :

- La définition et la mise en œuvre du projet de service du service MJPM
- La gestion budgétaire, financière et comptable de l'Association
- La gestion et l'animation des ressources humaines
- La coordination avec les institutions, les intervenants et partenaires extérieurs

I.2 - La constitution de l'Association

I.2.1 - L'ancrage juridique

Association Loi de 1901, l'Association Tutélaire Nord-Auvergne est une association à but non lucratif, reconnue d'intérêt général à caractère social.

Son objet principal est d'exercer les mesures de protection judiciaires des personnes vulnérables du fait de leur âge et/ou de la maladie et d'assurer la protection de leurs biens.

Les missions du service mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM) de l'Association sont définies par la loi n° 68-5 du 3 janvier 1968 révisée par les lois n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection des majeurs et n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme de la justice modifiant les règles des régimes de protection et allégeant le contrôle du Juge des Contentieux de la Protection (JCP) en matière patrimoniale⁴.

Le service MJPM est reconnu service social intégré aux établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESMS) dans le sens de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale dont le champ d'application a été élargi par la loi du 5 mars 2007.

Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale fixe de nouvelles règles relatives aux droits des personnes prises en charge par les ESMS.

Elle réaffirme la place prépondérante des usagers, entend promouvoir leur autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté.

⁴ Ces textes de loi, des mémos et documents explicatifs (focus, notes juridiques, ...) sont disponibles sur le réseau informatique de l'ATNA.

Cette loi rappelle, précise et organise des droits, mais avant tout elle cherche à assurer l'accès effectif à ces droits. Pour ce faire, elle énumère et rend obligatoire des documents, des instances, des procédures d'évaluation.

La loi s'articule autour de cinq axes :

- Affirmer et promouvoir les droits des bénéficiaires et de leur entourage ;
- Affirmer le droit des usagers sous l'angle d'une meilleure reconnaissance du sujet citoyen en définissant les droits et libertés individuels des usagers du secteur social et médico-social ;
- Élargir les missions de l'action sociale et médico-sociale et diversifier les interventions des établissements et services concernés ; caractériser les grands principes d'action sociale et médico-sociale et mettre l'accent sur les deux principes qui doivent guider l'action : le respect de l'égalité de tous et l'accès équitable sur tout le territoire ;
- Améliorer les procédures techniques de pilotage du dispositif, renforcer la régulation et la coopération des décideurs et des acteurs et avoir une organisation plus transparente de leurs relations avec les opérateurs ;
- Soumettre à une procédure d'évaluation tous les établissements et services. Ils doivent pratiquer une auto-évaluation (ou évaluation interne) tous les 5 ans et une évaluation externe tous les 7 ans.

Ainsi, du fait de leur intégration dans le champ du social et médico-social, les services MJPM doivent mettre en place un certain nombre de dispositifs et d'outils protecteurs des droits des majeurs protégés : **notice d'information du service, charte des droits et libertés de la personne protégée, règlement de fonctionnement, notice d'information relative à la personne de confiance pour les ESMS, document individuel de protection du majeur (DIPM) et projet de service.**

Loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 : les grands principes de la réforme

La loi du 05 mars 2007 n'a pas totalement réinventé la protection juridique des majeurs. Les trois régimes de protection que sont la sauvegarde de justice, la curatelle et la tutelle sont conservés.

Par ailleurs, la démarcation entre les régimes de protection juridique et les systèmes d'action sociale est désormais plus claire.

Ainsi, les principes fondateurs de cette réforme sont les suivants :

1) - Nécessité : Une mesure de protection juridique ne sera prononcée que si l'altération des facultés personnelles est médicalement constatée.

- Subsidiarité : Avant de prononcer une mesure de protection, le Juge devra s'assurer qu'il n'existe pas de dispositifs moins contraignants (régime matrimonial, procurations...) qui peuvent être mis en œuvre, ou bien qu'il n'a pas été établi de mandat de protection future.

- Proportionnalité : La mesure devra être adaptée à chaque situation. Le Juge sera tenu de rencontrer régulièrement le majeur pour s'assurer que la mesure est encore adaptée.

2) Priorité familiale : Le Juge devra rechercher si un membre de l'entourage proche peut exercer la mesure avant de la confier à un professionnel.

3) Protection à la personne : Jusqu'à présent la protection à la personne n'était pas inscrite dans la loi ; elle l'est désormais.

4) Mandat de Protection Future : Possibilité de choisir à l'avance, pour soi ou pour son enfant, qui sera chargé de veiller à ses intérêts en cas de besoin, et selon quelles modalités.

5) Nouvelle typologie de mesures distinguant :
D'une part, la Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ) créée pour répondre à certaines situations sociales de précarité et d'exclusion.
Il s'agit d'un dispositif de gestion budgétaire et d'accompagnement social de la personne qui prend place aux côtés des mesures existantes de tutelle, curatelle et sauvegarde de justice.

D'autre part, la nouvelle Mesure administrative d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) créée par la loi.
Le pilotage et la mise en œuvre de cette mesure sont confiés au Conseil départemental qui peut toutefois la déléguer à d'autres collectivités ou organismes, par convention.

En cas d'échec de la MASP, une Mesure d'Accompagnement Judiciaire peut être décidée par le Juge des Contentieux de la Protection.
La MASP peut également être ouverte à l'issue d'une MAJ arrivée à échéance, au bénéfice d'une personne répondant aux conditions d'octroi.

6) Statut de Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs : Pour exercer une mesure de protection, il faudra remplir des conditions d'âge, de moralité, et surtout suivre une formation spécifique en vue d'obtenir un Certificat National de Compétence MJPM.

Loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme de la justice

Les grands principes concernant les mesures de protection juridiques :

- Suppression du contrôle « à priori » du juge concernant certains droits fondamentaux de la personne protégée, notamment :
 - Droit de décider de se marier ou de conclure un PACS
 - Droit de consentir à divorcerA l'autorisation préalable du juge est substitué un droit d'opposition du MJPM.
- Droit de vote accordé aux personnes sous tutelles sans aucune possibilité de restriction.
- Déjudiciarisation de certains actes de gestion patrimoniale, successorale, bancaire et de certains actes personnels : suppression de l'autorisation préalable du juge
- Renforcement de l'obligation de remise de l'inventaire en début de mesure, dans les délais légaux
- Modification des modalités de contrôle des comptes de gestion
- Assouplissement des délais de révision des mesures prononcées ou renouvelées avant 2015

- Réorganisation judiciaire et nouvelle appellation des Juges des Tutelles :
Mise en place de juridiction judiciaires fusionnant les tribunaux d'Instance et de Grande Instance :
 - Les TI situés dans la même ville qu'un TGI sont absorbés par un Tribunal Judiciaire
 - Les TI situés dans une ville sans TGI deviennent des Tribunaux de Proximité
 - Le Juge d'Instance (JdT) devient « Juge des Contentieux de la Protection » (JCP). Il reprend les compétences du JDT en matière de protection des Majeurs et assure également le traitement :
 - Des litiges en matière de crédit à la consommation
 - Des mesures de traitement des situations de surendettement des particuliers et de la procédure de rétablissement personnel
 - Des actions relatives à l'inscription et à la radiation sur le FICP

L'Association Tutélaire Nord-Auvergne gère **un service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM)** autorisé par arrêtés préfectoraux n° 13/02485 du 02/01/2014 (sites du Puy-de-Dôme) et n° 74/2014 du 10/01/2014 (sites de l'Allier) portant transferts des agréments des services MJPM de l'AT63 (arrêté préfectoral n° 10/02131 du 16/08/2010), de l'ATIVER (arrêté préfectoral n° 2088/2010 du 28/06/2010) et de l'ATM (arrêté préfectoral n° 2087/2010 du 28/06/2010) à l'ATNA⁵.

Suite à cette fusion, elle relève d'un seul numéro FINESS pour l'ensemble de ses sites.

Cet agrément est valable pour une durée de 15 ans (du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2024) et son renouvellement est subordonné aux résultats des évaluations externes.

1.2.2 – Ethique et valeurs associatives

L'éthique associative repose sur un corpus de valeurs communes, réaffirmées dans le projet associatif 2022-2026 de l'ATNA⁶, qui doit être le fondement des principes de réflexion et d'action de l'ensemble des intervenants de l'Association, bénévoles comme salariés.

Les valeurs portées par l'Association sont :

- L'humanisme
- La neutralité
- La bientraitance
- L'engagement
- L'accompagnement de la personne protégée en l'aidant à développer ses potentialités en favorisant sa participation à la vie sociale sur le plan personnel, professionnel, relationnel et dans l'exercice de ses droits civiques et civils.

⁵ Arrêtés préfectoraux d'autorisation en annexe 2 du dossier ANNEXES du projet de service

⁶ Projet Associatif ATNA 2022-2026 en annexe 3 du dossier ANNEXES du projet de service

Ces valeurs s'appuient sur les principes d'action suivants :

- La qualité du service rendu ;
- La professionnalisation des personnels ;
- La garantie de la mise en œuvre des mandats en plaçant la personne protégée au cœur du dispositif de protection.

I.2.3 - L'ancrage au sein d'un réseau

L'Association Tutélaire Nord-Auvergne conduit une mission de service public et d'intérêt général, au nom et à la demande des pouvoirs publics.

C'est un partenaire de l'action sociale départementale (Allier et Puy-de-Dôme) intégré aux dispositifs et instances de coordination du Département, de la Région et de l'État. A ce titre, elle participe au dialogue et à la réflexion engagés par les responsables politiques de l'action sociale : elle révèle des besoins, formule des propositions et constitue un lien entre les différents acteurs, notamment entre le corps social et les personnes vulnérables.

Au plan national

L'Association œuvre pour une meilleure reconnaissance et défense des droits des personnes qu'elle accompagne. Ainsi, elle adhère à l'**Unapei** (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis)⁷.

Par ailleurs, et à l'instar des 3 associations dont elle est issue, elle participe aux manifestations et groupes de réflexion et de travail de la **FNAT** (Fédération Nationale des Associations Tutélaires) dont elle est adhérente⁸.

Au plan régional et local

L'ATNA entretient des liens de collaboration et/ou d'adhésion avec plusieurs fédérations ou structures sociales ou médico-sociales de la région Auvergne : URAPEI, URIOPSS, CREAI.

Elle est également associée à plusieurs dispositifs locaux de réflexion et/ou de coordination sur le Puy-de-Dôme et l'Allier.

Elle participe notamment aux rencontres interservices MJPM du Puy-de-Dôme pour des échanges sur les pratiques et les problématiques communes.

Enfin, l'ATNA accueille chaque année en stage des élèves travailleurs sociaux, et régulièrement des étudiants des formations administratives et juridiques.

⁷ Charte de l'Unapei en annexe 4 du dossier ANNEXES du projet de service

⁸ Charte de la Fnat en annexe 5 du dossier ANNEXES du projet de service

I.3 - Les missions actuelles et à venir et les objectifs de références

L'Association a pour mission principale, comme définie par ses statuts, d'exercer toutes mesures judiciaires de protection des personnes vulnérables du fait de leur âge, maladie, handicap, et de leurs biens, selon les dispositions légales en vigueur.

Elle s'engage ainsi à exercer des mesures de protection avec les objectifs suivants :

- Assurer la protection, la représentation ou le conseil et l'assistance de la personne protégée ;
- Accompagner, soutenir et assister la personne protégée en tenant compte de ses besoins et de ses aspirations ;
- Défendre le droit de la personne protégée à rester, à redevenir ou à devenir acteur de son projet de vie ;
- Sauvegarder les intérêts matériels de la personne protégée en assurant une gestion rigoureuse de son patrimoine et de ses revenus.

Elle pourra également, conformément à ses statuts :

- Exercer toutes mesures d'accompagnement social que l'État, les collectivités territoriales ou des personnes physiques ou morales de droit privé ou public voudront bien lui confier ;
- Exercer la charge du mandat de protection future sous seing privé ou notarié ;
- Créer, organiser ou participer au fonctionnement de services au profit des usagers ;
- Développer l'accueil, le soutien auprès des familles et des tuteurs familiaux en référence aux dispositions en vigueur ainsi qu'une information sur les métiers de la tutelle à l'égard de tout organisme qui en ferait la demande.

Les orientations associatives sont quant à elles définies dans le projet associatif 2021-2026 de l'ATNA⁹.

I.4 - L'inscription dans un dispositif territorial régulé

I.4.1 – Les acteurs tutélaires

Dans le domaine de l'action tutélaire, plusieurs acteurs sont susceptibles d'exercer des mesures de protection, il s'agit :

- ✓ **Des familles et des proches ;**
- ✓ **Des mandataires judiciaires exerçant à titre individuel :** personnes physiques exerçant pour leur propre compte des mesures de protection sous le contrôle des Juges des Contentieux de la Protection et du Procureur de la République ;
- ✓ **Des préposés d'établissement ;**
- ✓ **Des services MJPM.**

⁹ Cf. annexe 3 du dossier ANNEXES du projet de service

Les autres intervenants

- ✓ Les médecins agréés ;
- ✓ Les Juges des Contentieux de la Protection ;
- ✓ Les Procureurs de la République ;
- ✓ Les professionnels du droit, notamment les notaires pour leur rôle majeur dans le cadre du mandat de protection future et les avocats dont la présence est de plus en plus fréquente lors de la demande de mise sous mesure de protection ;
- ✓ Les services sociaux, médicaux et médico-sociaux ;
- ✓ Les services de l'Etat en charge des Solidarités (DDETSPP, DRETS).
- ✓ Les professionnels en charge du contrôle des comptes de gestion dont la responsabilité n'incombe plus aux directeurs de greffe des tribunaux compétents.

I.4.2 - Le schéma régional des MJPM Auvergne-Rhône-Alpes

Le service MJPM de l'ATNA fait partie d'un dispositif territorial organisé et régulé dans le cadre d'un schéma régional de l'activité tutélaire instauré par l'entrée en vigueur de la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs et en application de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002.

Le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales constitue un outil en vue d'adapter l'offre de services à la diversité et à l'évolution des besoins aux niveaux régional et départemental. Il a vocation à être un outil de pilotage, de régulation et d'aide à la décision et à associer l'ensemble des acteurs concernés aux différentes phases de la démarche.

Les objectifs du schéma sont définis par l'article L. 312-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Ainsi, les schémas :

- °Apprécie la nature, le niveau et l'évolution des besoins sociaux et médico-sociaux de la population,
- °Dressent le bilan quantitatif et qualitatif de l'offre sociale et médico-sociale existante,
- °Déterminent les perspectives et les objectifs de développement de l'offre,
- °Précisent le cadre de la coopération et de la coordination entre les services,
- °Définissent les critères d'évaluation des actions mises en œuvre ».

Les orientations du schéma régional ARA 2024/2028 sont :

- Mettre en adéquation l'offre des professionnels avec les besoins de protection des personnes protégées
 - Mieux objectiver la prise de décision quant à l'évolution de l'offre
 - Renforcer l'utilisation du logiciel E-MJPM
- Renforcer la qualité de la prise en charge
 - Articuler les outils d'évaluation du « poids » des mesures et les projets d'accompagnement des personnes
 - Pérenniser les dispositifs de prise en charge des situations complexes

- Renforcer les partenariats et l'interconnaissance
 - Renforcer les connaissances des acteurs de la PJM sur les problématiques du logement
 - Améliorer la visibilité et l'efficacité des dispositifs d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux
- Agir sur la tension sur le recrutement dans les services
 - Limiter l'impact négatif sur la capacité globale de gestion des territoires lors de l'agrément de mandataires individuels exerçant précédemment dans des services
 - Limiter les difficultés de recrutement dans les services MJPM et DPF

Une version dématérialisée du schéma régional 2024/2028 des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales Auvergne-Rhône-Alpes 2024/2028 est disponible sur le réseau informatique commun.

II.LA POPULATION ACCOMPAGNEE PAR L'ATNA

II.1 - Profil des personnes accompagnées

Le service MJPM intervient suite à une décision de justice pour exécuter des mesures de protection dans le cadre de la loi du 5 mars 2007. Les personnes suivies sont des personnes majeures reconnues médicalement incapables à gérer seules leurs revenus et non susceptibles de mener une vie autonome sur le plan administratif et financier.

Il peut s'agir notamment :

- D'adultes en grande difficulté psychique ;
- De personnes en situation de handicap mental ;
- De personnes handicapées physiques suite à des accidents de la vie ;
- De personnes ayant des conduites addictives ;
- De personnes âgées atteintes de maladies neurodégénératives.

II.2 - Typologie des personnes suivies en 2023 (chiffres au 31/12/2023)

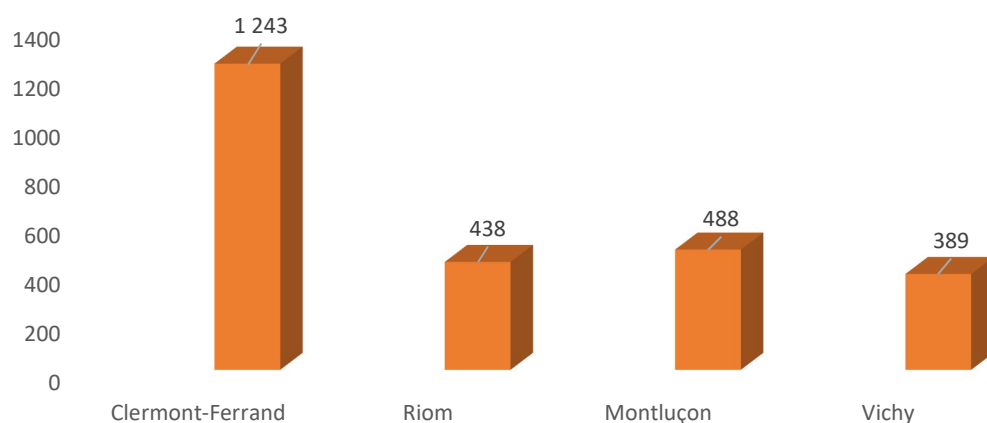
Il est à noter que ces statistiques sont périodiquement réactualisées et figurent dans le rapport annuel d'activité du service MJPM présenté lors de chaque Assemblée Générale Ordinaire de l'Association.

1. Nombre de mesures exercées et évolution de l'activité ATNA

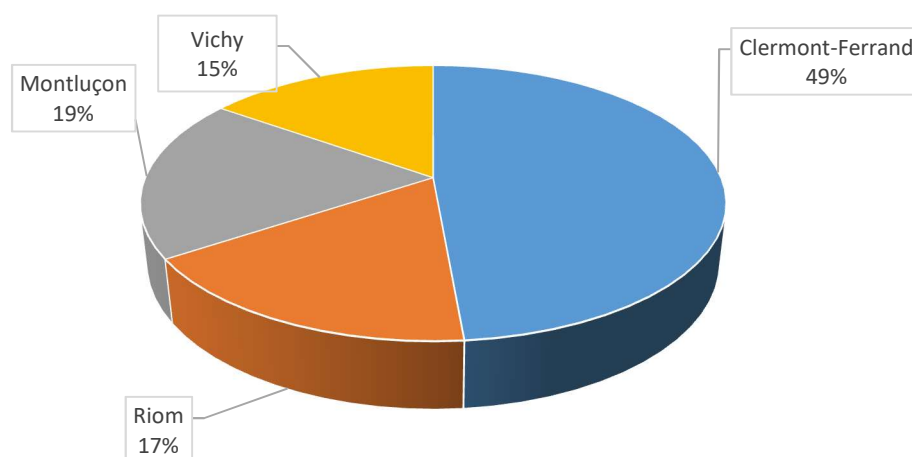
Mesures exercées au 31/12/2023

	Clermont-Ferrand	Riom	PDD	Montluçon	Vichy	Allier	Cumul ATNA
Nombre de mesures exercées	1 243	438	1 681	488	389	877	2 558
%	48.59%	17.12%	65.72%	19.08%	15.21%	34.28%	

Mesures exercées au 31/12/23

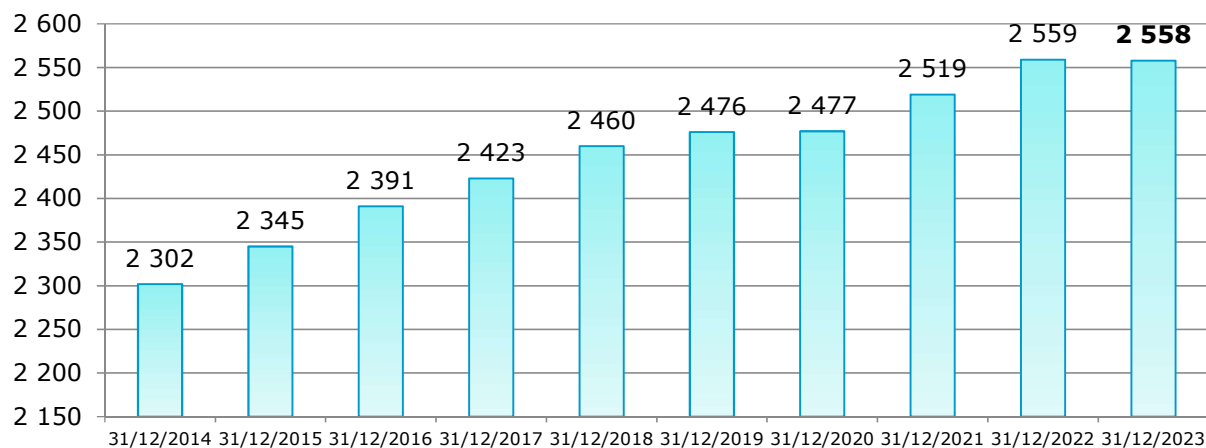


Répartition par site ATNA AU 31/12/23

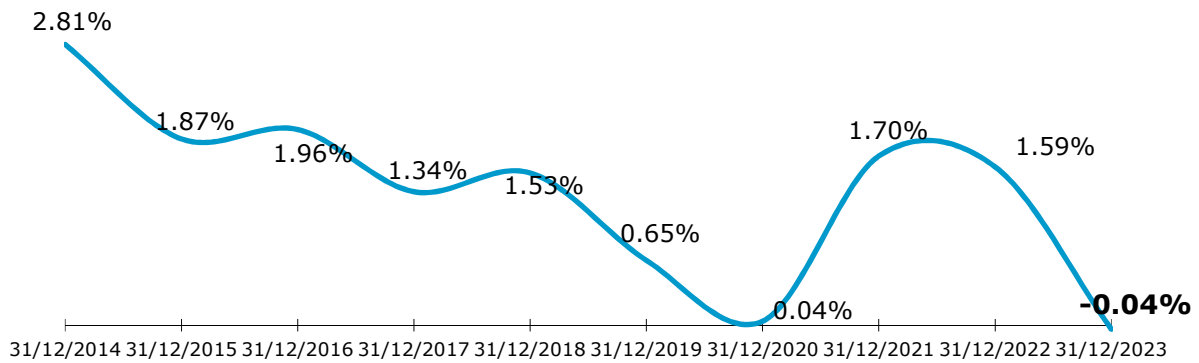


Evolution du nombre de mesures exercées depuis la fusion (au 31/12/23)

évolution du nombre de mesures depuis la création de l'ATNA

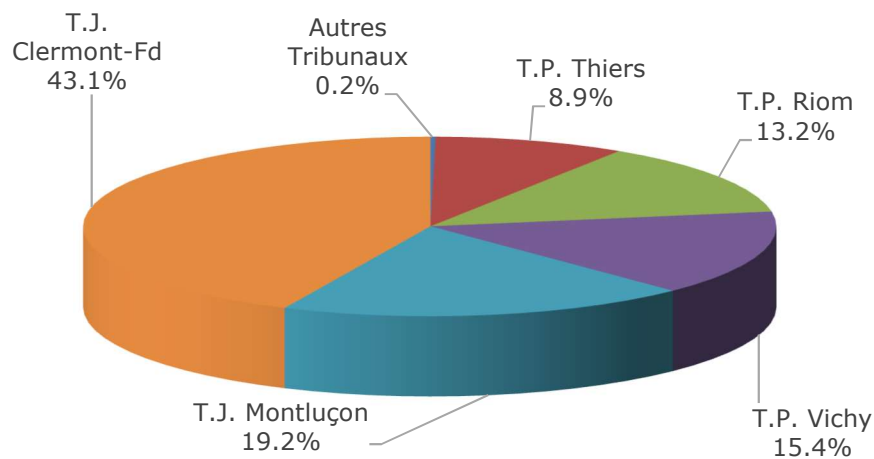


Evolution de l'activité dans le temps

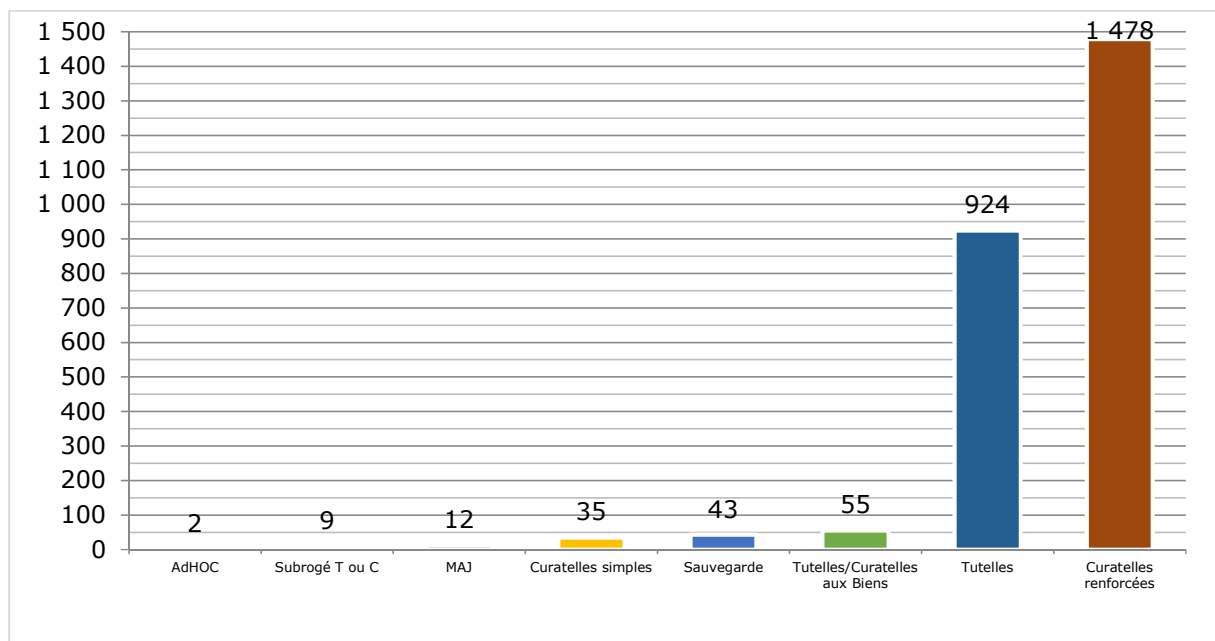


2. Répartition par tribunaux

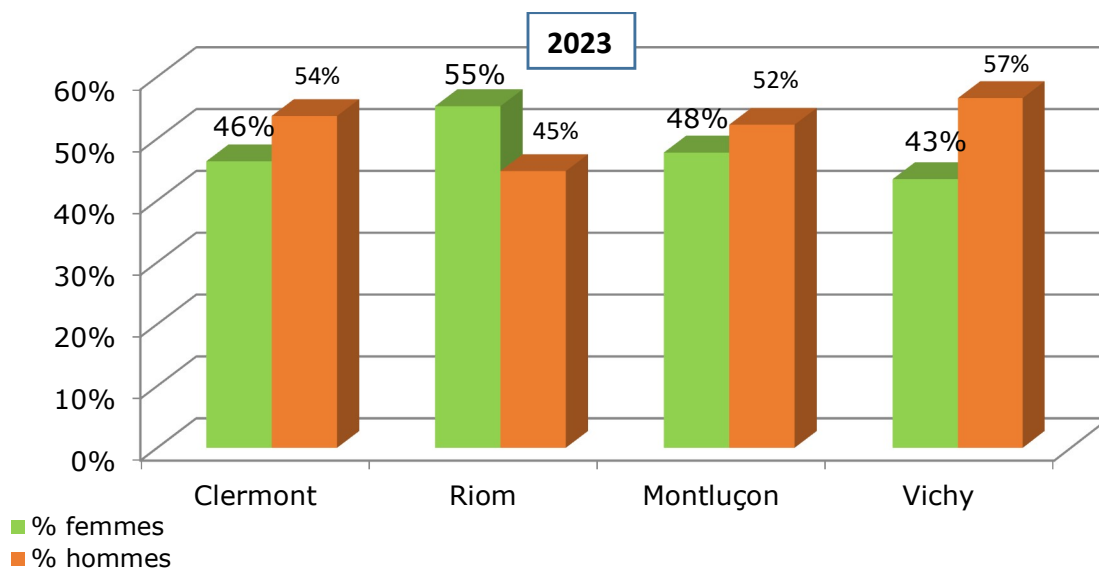
Répartition par tribunaux des mesures exercées au 31/12/2023



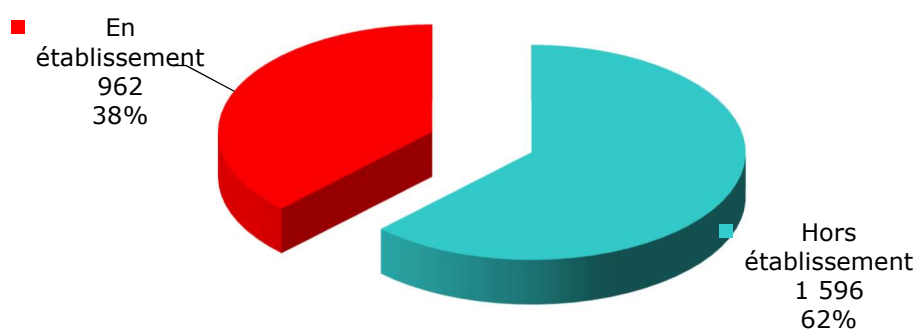
3. Répartition par type de mesure



4. Répartition Hommes/femmes

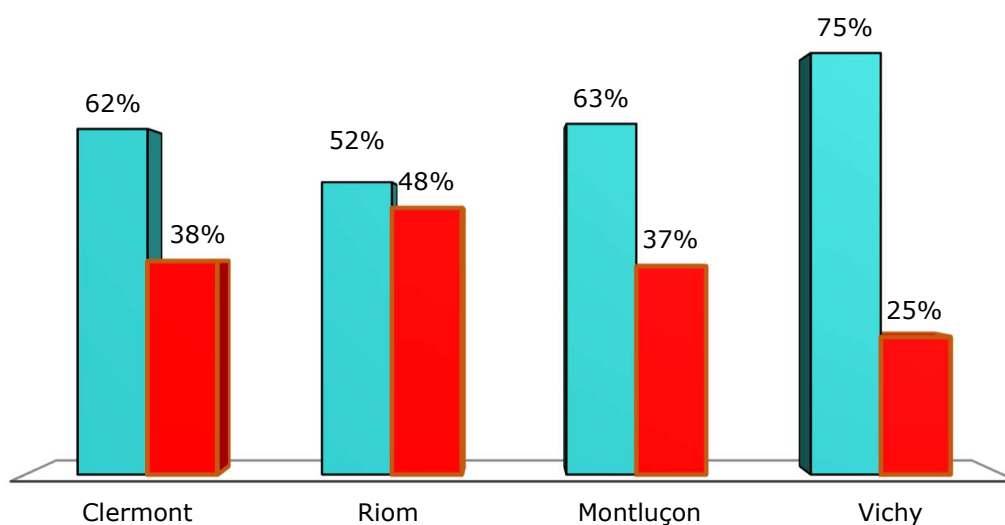


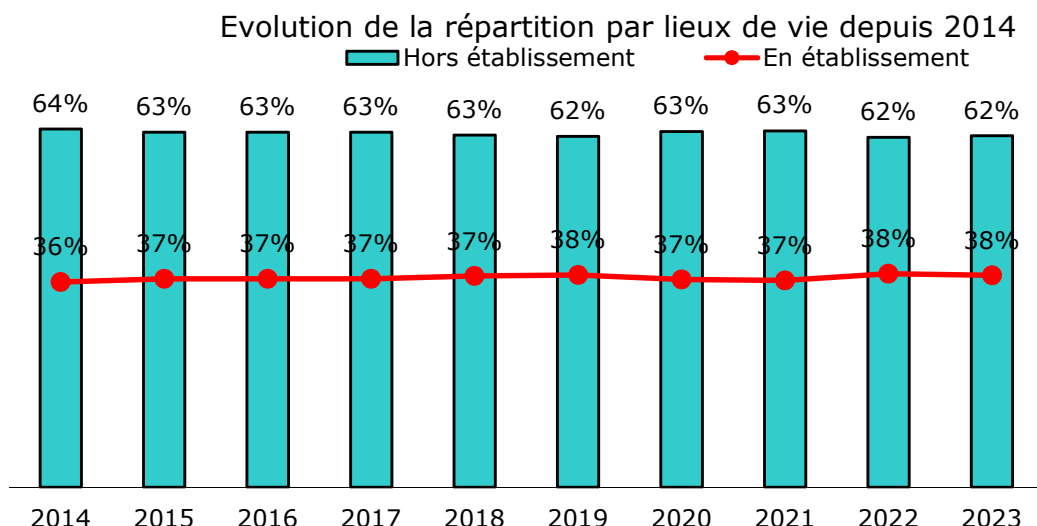
5. Lieux de vie des usagers :



■ Hors établissement
■ En établissement

Répartition par lieux de vie et par site ATNA

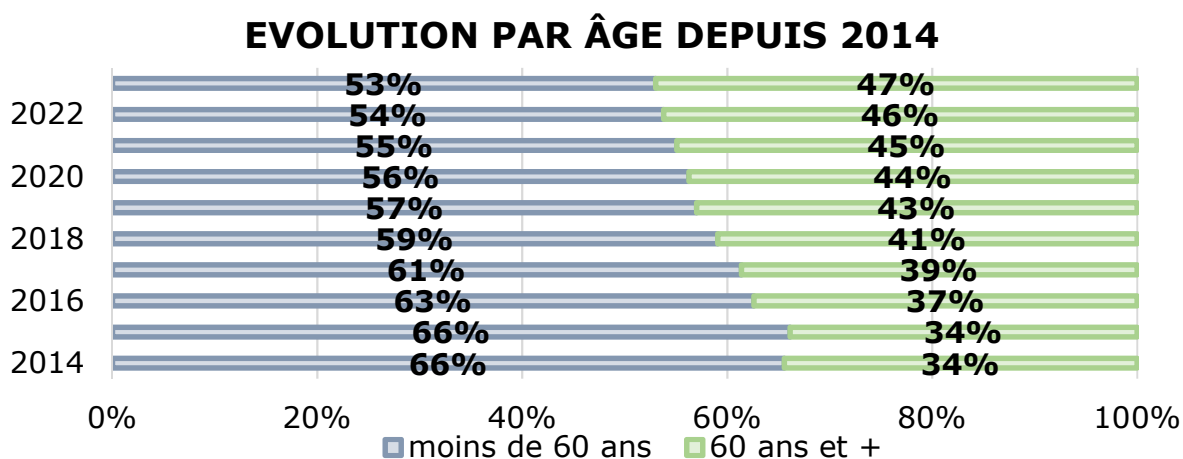
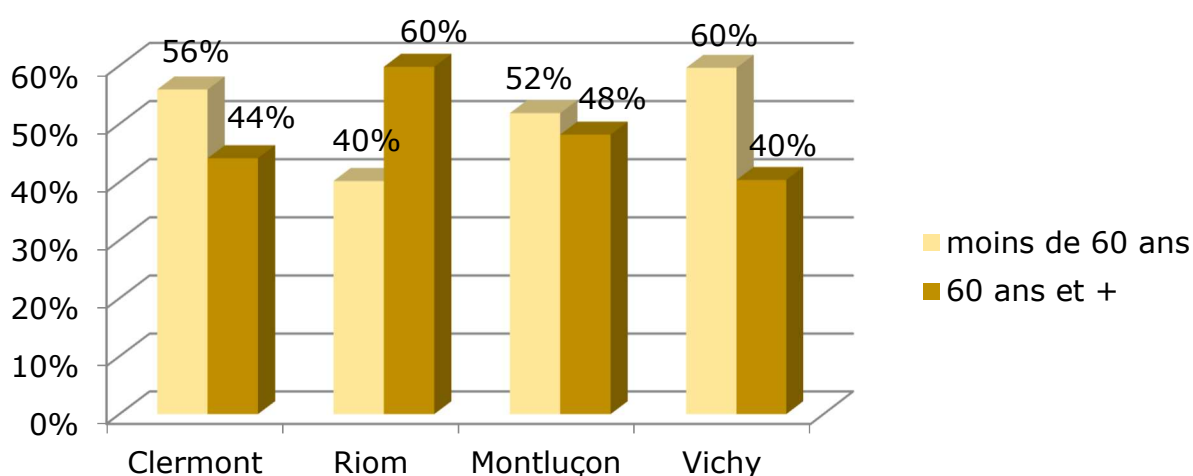




Les graphiques précédents indiquent que 62 % des majeurs suivis vivent hors établissement.

Le travail de suivi n'est pas le même que pour les personnes en institution. Il nécessite plus de visites à domicile, plus d'accompagnement pour des problèmes de santé, de logement, d'insertion sociale et/ou professionnelle, et plus de gestion administrative.

6. Répartition par âge



❖ Les projections démographiques (source INSEE)

Selon l'INSEE, le nombre d'Auvergnats de plus de 60 ans devrait augmenter de 40 % au minimum entre 2005 et 2030, le vieillissement de la population régionale entraînant un accroissement naturel des demandes de protection.

- Département du Puy-de-Dôme :

Alors qu'en 2005, les moins de 20 ans représentaient 22 % de la population du Puy-de-Dôme, cette part se réduirait à 20 % en 2030. Parallèlement, la part des seniors de 60 ans ou plus ne va cesser d'augmenter. En 2005, ils représentaient 22 % de la population du département. En 2030, trois habitants du département sur dix (32 %) auront plus de 60 ans. À cette date, pour 100 jeunes de moins de 20 ans, on comptabilisera dans le Puy-de-Dôme 155 habitants de 60 ans ou plus, contre 98 en 2005.

Ainsi, parmi les 28 départements urbains comparables, le Puy-de-Dôme se positionne dans le tiercé de tête des départements les plus âgés.

- Département de l'Allier :

En 2008, avec près du quart de sa population âgée de 65 ans ou plus, l'Allier comptait parmi les 10 départements français où le vieillissement est le plus marqué. À l'horizon 2025, selon les projections de l'Insee (scénario central), cette part atteindrait près de 30 %, puis 33 % en 2040. En réalité, cette augmentation de la population âgée devrait être disparate, avec une forte hausse des 65 - 79 ans sur la période 2008 - 2025, et dans une moindre mesure des 80 ans ou plus. Ce n'est qu'à partir de 2025, et l'arrivée au grand âge des générations du baby-boom, que les effectifs des 80 ans ou plus augmenteraient plus significativement.

Cette distinction est importante dans la mesure où les seniors constituent une population hétérogène, avec un taux de dépendance à domicile de près de 20 % pour les 80 ans ou plus, contre 2 % pour les 60 - 79 ans. Cette survenue de la dépendance au grand âge pose la nécessaire question du maintien à domicile, sachant que près de 85 % des 80 ans ou plus continuent de vivre dans leur logement. Au carrefour de l'habitat et du social, c'est un enjeu d'ampleur qui nécessite des réponses en matière d'adaptation du logement, d'autant que cela peut permettre de retarder la perte d'autonomie.

❖ Les enjeux pour le service

L'Association devra orienter sa politique de formation et son organisation sur des actions relatives à la prise en charge et l'accompagnement des personnes âgées.

Le renforcement du travail de coopération et de coordination avec les acteurs spécialisés du territoire (ESMS, médecins gériatres, ...) devra être recherché afin d'optimiser nos délais de prise en charge effective des personnes protégées et notre réactivité en fin de mandat.

Axe d'amélioration :

- Poursuivre les actions de formation propres à une meilleure connaissance et prise en charge des bénéficiaires

III.NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION

Article 1 de l'arrêté préfectoral 10/02131 du 16 août 2010 (AT63)

« Le service mandataire judiciaire à la protection des majeurs de l'Association Tutélaire du Puy-de-Dôme est autorisé à exercer des mesures de protection des majeurs au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle et de la mesure d'accompagnement judiciaire **sur le département du Puy-de-Dôme.** »

Article 1 de l'arrêté préfectoral 2087/2010 du 28 juin 2010 (ATM)

« L'autorisation visée à l'article L 313-1 du code de l'action sociale et des familles est accordée à l'ATM pour la création d'un service mandataire judiciaire à la protection des majeurs (...) destiné à exercer des mesures de protection des majeurs au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle et de la mesure d'accompagnement judiciaire **sur le territoire du ressort du Tribunal de Grande Instance de Montluçon.** »

Article 1 de l'arrêté préfectoral 2088/2010 du 28 juin 2010 (ATIVER)

« L'autorisation visée à l'article L 313-1 du code de l'action sociale et des familles est accordée à l'association ATIVER pour la création d'un service mandataire judiciaire à la protection des majeurs (...) destiné à exercer des mesures de protection des majeurs au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle et de la mesure d'accompagnement judiciaire **sur le territoire du ressort du Tribunal de Grande Instance de Vichy.** »

Article 1 de l'arrêté préfectoral 13/02485 du 02 janvier 2014

« L'autorisation mentionnée à l'article 1er de l'arrêté n°10/02131 du 16 août 2010 (...) est transférée à l'Association Tutélaire Nord-Auvergne à compter du 1^{er} janvier 2014 à 0 heure. »

Article 1 de l'arrêté préfectoral 74/2014 du 10 janvier 2014

« L'autorisation mentionnée à l'article 1er de l'arrêté 2087/2010 du 28 juin 2010 (...) est transférée à l'Association Tutélaire Nord-Auvergne à compter du 1^{er} janvier 2014 à 0 heure. »

Article 2 de l'arrêté préfectoral 74/2014 du 10 janvier 2014

« L'autorisation mentionnée à l'article 1er de l'arrêté 2088/2010 du 28 juin 2010 (...) est transférée à l'Association Tutélaire Nord-Auvergne à compter du 1^{er} janvier 2014 à 0 heure. »

Article 4 de l'arrêté préfectoral 74/2014 du 10 janvier 2014 :

« L'Association Tutélaire Nord-Auvergne est autorisée à exercer 920 mesures sur le département de l'Allier au titre du transfert d'autorisation de l'ATM et de l'ATIVER. »

L'Association Tutélaire est mandatée par les Juges des Contentieux de la Protection pour exercer ces mesures.

III.1 - Présentation des mesures et de leurs objectifs

Article 425 du Code Civil

« Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles, de nature à empêcher l'expression de sa volonté, peut bénéficier d'une mesure de protection juridique prévue au présent chapitre.

S'il n'en est disposé autrement, la mesure est destinée à la protection tant de la personne que des intérêts patrimoniaux de celle-ci. Elle peut toutefois être limitée expressément à l'une de ces deux missions. »

L'ATNA est habilitée à exercer les mesures de protection suivantes :

❖ La Sauvegarde de Justice, régime provisoire (article 433 Code Civil)

Ce régime est mis en place lorsque la personne a besoin d'une protection juridique temporaire. Elle conserve l'exercice de ses droits. Les actes passés pendant cette période, qui lèsent le majeur, peuvent alors être réduits ou annulés plus facilement.

La Sauvegarde de Justice peut être assortie d'un mandat spécial : dans ce cas, le mandataire désigné par le Juge des Contentieux de la Protection est autorisé à accomplir seul certains actes précis.

La mesure ne peut excéder un an, renouvelable une fois.

❖ La Curatelle, régime d'assistance et de contrôle (article 440 et suivants du Code Civil)

- Assistance : Le curateur doit apporter toutes les informations et explications nécessaires au majeur, afin que les décisions le concernant soient prises d'un commun accord.
- Contrôle : La personne protégée ne peut passer certains actes sans l'accord du curateur. En pratique, cela se matérialise par la double signature, du majeur et du curateur, pour tout acte de disposition.

La curatelle est dite « renforcée » lorsque le curateur a également pour mission de percevoir les revenus de la personne protégée et de régler ses dépenses, dans le cadre d'un budget établi en concertation avec le majeur protégé.

❖ La Tutelle, régime de représentation (article 440 et suivants du Code Civil)

Le tuteur représente la personne protégée ; il agit en son nom et signe seul tous les documents légaux.

Toutefois, il n'y a pas de représentation dans les actes impliquant un consentement strictement personnel (article 458 du Code Civil).

Cette représentation est soumise au contrôle permanent du Juge des Contentieux de la Protection ; les actes importants nécessitent son autorisation préalable.

***Nb :** Tant pour la curatelle que pour la tutelle, le juge peut diviser la mesure de protection entre un curateur ou un tuteur chargé de la protection de la personne et un curateur ou un tuteur chargé de la gestion patrimoniale. Il peut également confier la gestion de certains biens à un curateur ou à un tuteur adjoint (article 447 du Code Civil).*

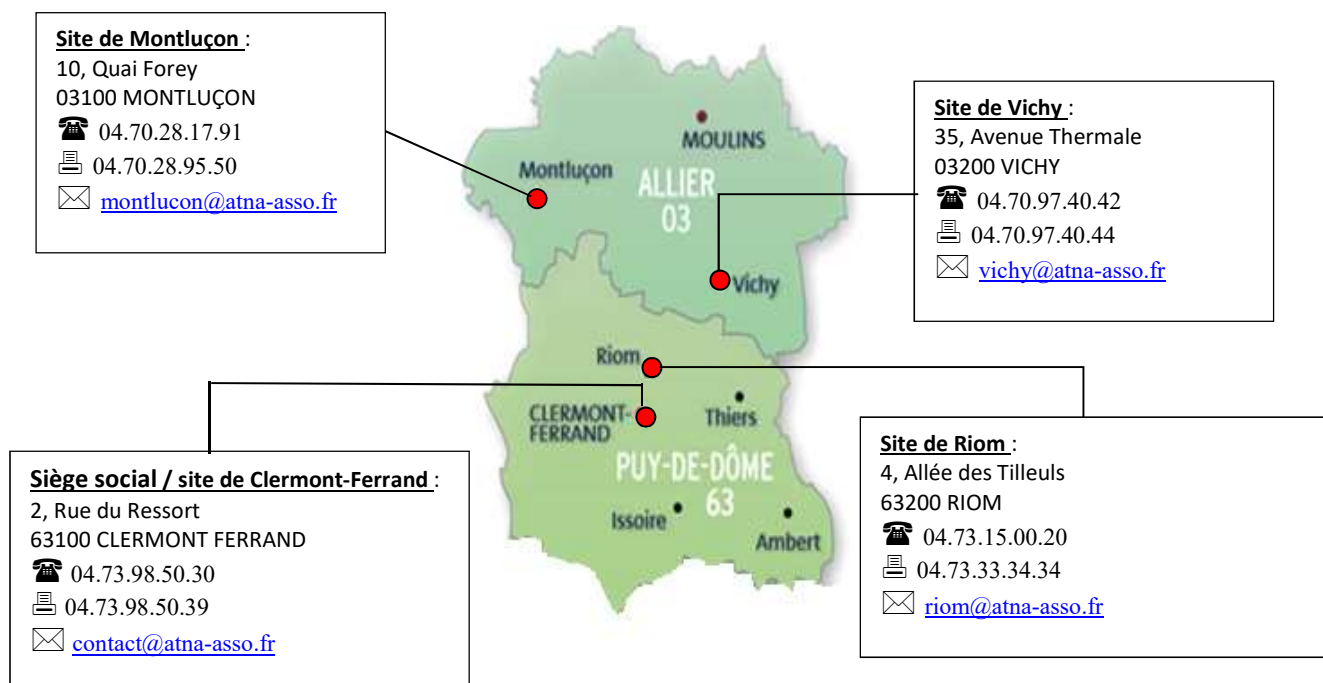
❖ **La Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ)**

Cette mesure s'adresse à des personnes qui rencontrent des difficultés dans la gestion de leurs prestations sociales compromettant leur santé ou leur sécurité.
Cet accompagnement doit permettre de rétablir l'autonomie de l'intéressé dans la gestion de ses ressources.

Une MAJ ne peut être instaurée que dans l'hypothèse où la mise en place d'une MASP serait insatisfaisante (Article 495 du code civil).

Sa durée ne peut excéder deux ans, renouvelable une fois (article 495-8 du Code Civil).

III.2 - Localisation du service MJPM et sectorisation



❖ Département du Puy-de-Dôme

- Siège social / site de Clermont-Ferrand :

L'Association Tutélaire Nord-Auvergne a établi son siège social au 2, rue du Ressort à CLERMONT-FERRAND.

Proches de différentes administrations (Pôle Santé République, MDPH, nouvel hôpital d'Estaing, Commissariat Central...) et du centre-ville, le site clermontois du service MJPM de l'ATNA est organisé en 3 secteurs d'intervention : Clermont-Thiers, Clermont-Issoire/Sancy et Clermont-Livradois.

Ce site est desservi par le tramway et le bus ligne B du réseau T2C.

Le service est ouvert aux usagers les mardis et vendredis de 10h à 12h et du lundi au jeudi de 14h à 17h, et le vendredi de 14h00 à 16h00.

Un espace dédié à la réception du public a été aménagé pour permettre un accueil sécurisé et en toute confidentialité des usagers : banque d'accueil, salle d'attente avec fenêtres équipées de bandes masquantes, 4 bureaux pour les entretiens individuels.

Le standard téléphonique du siège est ouvert tous les jours de 09 h à 12 h et de 14 h à 17 h, à l'exception du jeudi matin pour raisons de service et du vendredi après-midi de 14h00 à 16h00

- Site de Riom :

Le site de Riom dispose de locaux au 4, Allée des Tilleuls, depuis mai 2016.

Les locaux sont desservis par le bus ligne 1 [St DON – MARSAT] du réseau R'COBUS

Les professionnels de ce site exercent en priorité les mesures relevant du ressort du Tribunal de Proximité de Riom.

Le service est ouvert aux usagers du lundi au vendredi de 10h à 12h, **à l'exception du jeudi matin**, et de 14h à 17h.

L'accueil des usagers se fait prioritairement sur rendez-vous dans un espace dédié, dont l'accès est sécurisé, comprenant une salle d'attente avec banque d'accueil et 2 bureaux pour les entretiens individuels.

Le standard téléphonique du site de Riom est ouvert du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 17h, **à l'exception du jeudi matin**.

❖ Département de l'Allier

- Site de Montluçon :

Les locaux du site de Montluçon sont situés au 10 Quai Forey. Ils sont desservis par les bus lignes A, B, C, D, E, G du réseau Maelis : arrêt « Saint-Pierre »

Les professionnels de ce site interviennent sur le territoire du ressort du Tribunal Judiciaire de Montluçon.

Le service est ouvert aux usagers tous les jours de 09h30 à 12h et de 14h à 17h, **à l'exception du jeudi matin.**

L'accueil des usagers se fait dans un espace dédié, dont l'accès est sécurisé, comprenant une salle d'attente avec banque d'accueil et 3 bureaux pour les entretiens individuels.

Le standard téléphonique du site de Montluçon est ouvert tous les jours de 09h30 à 12h et de 13h30 à 17h, **à l'exception du mardi après-midi et du jeudi matin.**

- Site de Vichy :

Les locaux du site de Vichy sont actuellement situés au 35 avenue thermale. Ils sont desservis par le bus ligne A [CUSSET CENTRE / COLLEGE J. FERRY].

De nouveaux locaux sis allée des Ailes sont actuellement en réhabilitation afin d'accueillir le site dans le courant de l'année 2025.

Les professionnels du site de Vichy interviennent sur le territoire du ressort du Tribunal de Proximité de Vichy.

Le service est ouvert aux usagers les lundis, mardis, mercredis et vendredis de 09h à 12h et les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 14h à 18h, l'ouverture le mercredi après-midi prenant fin à 17h.

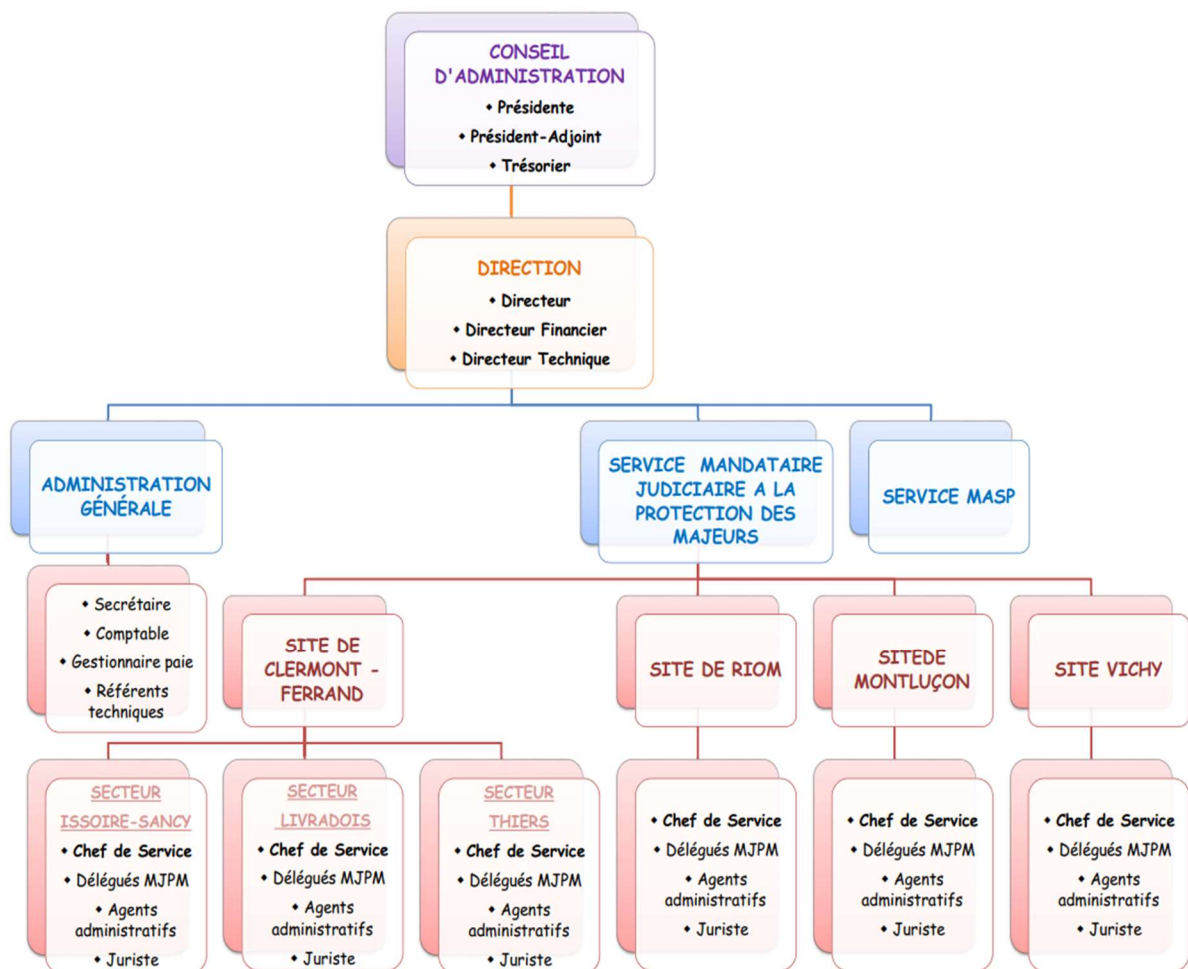
Le standard téléphonique du site de Vichy est ouvert les lundis, mardis et vendredis de 9h à 12h et de 14h à 18h, les mercredis de 9h à 12h et de 14h à 17h et les jeudis uniquement de 14h à 18h

Axe d'amélioration ou d'évolution :

- **Améliorer l'accueil des usagers et l'environnement de travail des professionnels du site de Vichy**

III.3 - L'organisation interne du service

III.3.1 - Organigramme hiérarchique



La mutualisation de moyens, de convergence entre les sites en termes d'organisation et de fonctionnement, et l'harmonisation des pratiques et des outils mis à disposition sont systématiquement recherchés.

Pour autant la spécificité de chaque site est prise en compte.

En effet, la cohérence, la pertinence et l'efficacité de leur organisation et fonctionnement propres, notamment au regard de la taille du site, du nombre de professionnels qui y exercent, de l'organisation de leur temps de travail ainsi que des spécificités de la population suivie, s'imposent à toute démarche de changement.

III.3.2 - Le personnel / les métiers

❖ Le service MJPM

Afin de mener à bien sa mission auprès des majeurs protégés, chaque unité géographique est organisée en équipe pluridisciplinaire pour une prise en charge sociale, administrative, budgétaire et patrimoniale, et juridique.

Chaque équipe est composée de délégués à la protection des majeurs recrutés prioritairement parmi des travailleurs sociaux (assistants sociaux, éducateurs spécialisés, conseillers en économie sociale et familiale) titulaires du CNC MJPM ou de la licence professionnelle, et de personnels administratifs (comptables, secrétaires, agents d'accueil et juristes) qui travaillent en étroite collaboration pour une prise en charge tenant compte de la globalité des problématiques auxquelles sont confrontés les usagers de l'Association. Ces équipes pluridisciplinaires sont placées sous la responsabilité des chefs de service qui coordonnent et supervisent leur action.

Chaque professionnel intervient dans un cadre organisé prenant en compte :

- Le mandat confié au service
- La mission qui lui est confiée dans le cadre institutionnel (cf. fiche de poste)
- Les procédures internes de l'Association
- Le respect des principes déontologiques et des valeurs de l'Association

Les délégués MJPM assurent la prise en charge et l'accompagnement des usagers dont le mandat de protection a été confié à l'Association.

Les agents administratifs assurent le suivi administratif tout au long de la durée de la mesure, de l'ouverture à la clôture du dossier.

Ils assurent les premières démarches administratives (mise sous protection des comptes bancaires et/ou ouverture d'un compte bancaire si besoin, rétablissement des droits sociaux, assurances, ...), la frappe des courriers courants, l'établissement de certains dossiers (retraite, demande d'aide sociale, demande de CMU, réactualisation des droits, ...), toujours en étroite collaboration avec le délégué en charge du dossier et, le cas échéant, le chef de service.

Ils ont également la charge de l'enregistrement et de la gestion comptable des dossiers des usagers.

Ils se répartissent les missions d'accueil téléphonique, de prise de messages destinés aux délégués, d'accueil physique des usagers lors des permanences dans les locaux.

Ils effectuent également l'ouverture et l'identification du courrier, le classement, l'affranchissement.

Suivant le site, sa taille, le nombre de salariés qui y exercent et l'organisation qui existait avant la fusion, les personnels administratifs peuvent assurer plusieurs postes ou fonctions (secrétaire-comptable, secrétaire-comptable-accueil, ...), le taux de charge de ces professionnels en termes de dossiers étant alors adapté en fonction.

Par ailleurs, concernant les sites distants, certains agents administratifs ont également en charge certaines problématiques spécifiques (gestion technique et logistique du site, facturation de la participation financière des usagers, ...).

Les juristes assistent les délégués dans la résolution des diverses problématiques juridiques qui peuvent se présenter au cours de l'exercice de la mesure, notamment pour les questions de patrimoine et de succession, et participent à la veille juridique.

Les chefs de service coordonnent et supervisent l'activité des délégués MJPM et des personnels administratifs intervenant sur leur secteur géographique. Ils sont les garants du bon exercice des mandats dans le cadre des dispositions légales en vigueur. Ils veillent également à garantir la continuité du service en cas d'absence des personnels référents.

❖ L'administration générale

L'équipe de Direction

La Direction, par délégation du Conseil d'Administration, est responsable de l'administration générale des différents services de l'Association.

Elle conduit et met en œuvre les projets de l'établissement et des services, la gestion budgétaire, financière et comptable de l'Association, la gestion et l'animation des ressources humaines.

Elle propose et met en œuvre les politiques de communication interne et externe, et assure la représentation de l'Association auprès des différents partenaires et interlocuteurs institutionnels.

La Direction Financière est en charge de l'élaboration des budgets de l'Association et des tableaux de bord correspondants, de la gestion des flux de trésorerie et des différents comptes de l'Association, de la gestion de l'activité « paie » et du suivi des différents modes de financement des services.

Elle contribue à la gestion des ressources humaines.

Elle est le garant du bon fonctionnement du pôle comptable rattaché à l'administration générale (comptable institution et gestionnaire paie) dont elle supervise l'activité.

Par ailleurs, elle assure le remplacement de la Direction sur l'intégralité de ses missions en cas d'absence ou d'indisponibilité de cette dernière.

Elle rend compte de son action à la Direction.

La Direction Technique est responsable de l'ensemble des projets de l'Association, du bon fonctionnement des services (supervision de l'activité et de la conformité des services, procédures, ...) et de la gestion des ressources humaines, en collaboration avec la Direction.

Elle assure une veille juridique sur l'ensemble des domaines liés à l'activité des services.

Elle rend compte de son action à la Direction.

❖ Les services généraux

L'équipe de direction est aidée dans ses missions par une équipe administrative :

Le pôle comptable (comptable institution et gestionnaire paie)

La comptable de l'Association assure la gestion et le suivi des comptes bancaires de l'Association, le suivi et le règlement des factures des fournisseurs et prestataires, la facturation et le paiement de la participation financière des usagers pour le site de Clermont et le site de Riom.

Elle a la charge de la saisie de la comptabilité générale de l'Association.

Elle assure également le suivi des congés du personnel pour le site de Clermont et le site de Riom et le remboursement des frais des professionnels pour l'ensemble des salariés de l'ATNA.

La gestionnaire « paie » est en charge de l'activité paie de l'Association, de la rédaction de l'ensemble des documents liés aux contrats de travail et des déclarations sociales et fiscales.

Elle participe à la tenue et à la mise à jour des dossiers du personnel.

Elle assure la gestion et le suivi des congés spéciaux (maladie, maternité, sans solde, ...), des accidents du travail, des dossiers de prévoyance et de mutuelle « entreprise ».

A noter que, dans le cadre d'un changement de logiciel paie à venir, l'ATNA envisage l'acquisition d'un outil informatique permettant de poser et valider les congés et absences des salariés.

Le secrétariat institution

Il assure les travaux courants de secrétariat pour l'équipe de direction.

Il participe à l'intendance générale de l'Association (gestion des stocks, du parc automobile, informatique et bureautique, ...) et au développement des projets de l'Association.

Il est également en charge de la mise en œuvre et du suivi des plans de formation annuels (organisation, budget, financement, ...) et de la mise en œuvre et du suivi de la politique qualité de l'Association.

Enfin, il exerce une mission d'accueil et d'accompagnement à l'appropriation des procédures et des outils auprès des nouveaux salariés et plus spécifiquement des agents administratifs.

Les référents services généraux sur les sites distants

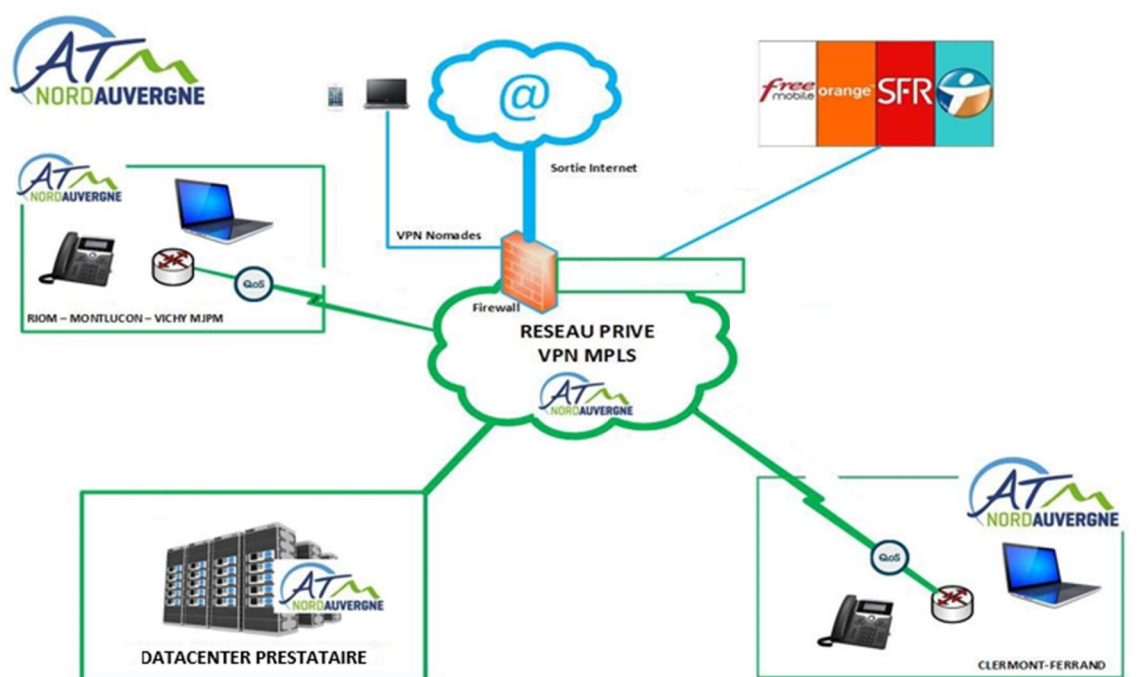
Un temps affecté à l'intendance de chaque site permet de répondre rapidement aux besoins spécifiques, en lien avec les moyens généraux du siège social.

III.3.3 - Les moyens matériels

❖ Moyens informatiques et de téléphonie

Depuis 2020, l'Association dispose d'une infrastructure informatique centralisée et hébergée et d'un réseau interne sécurisé :

- Serveur en DATACENTER, administré par notre prestataire XEFI/IBO, permettant la mutualisation intersites ATNA des applications, logiciels, bases de données, et du système de fichiers.
- Réseau privé BVPN fibre Orange pour la circulation des données entre les sites et le serveur.
- Solution de téléphonie en voix sur IP (BTIP Orange) multisites autorisant les modes centralisés ou répartis. C'est ce dernier mode qui est actuellement en cours à l'ATNA (autonomie de chaque site pour la gestion du standard téléphonique).



Cette nouvelle infrastructure informatique a conduit au passage à un matériel dit « client léger » dont les caractéristiques sont adaptées au nouvel environnement de travail (terminal - serveur), mais aussi à la mise en place du télétravail qui s'est institutionnalisé depuis la crise sanitaire.

Un référent technique par site assure la gestion des problématiques informatiques et de téléphonie, des contacts avec les fournisseurs et prestataires dans le cadre du support technique (hotline), et l'assistance aux utilisateurs.

L'Association propose une solution de téléphonie cohérente et adaptée basée sur l'organisation et le fonctionnement qui préexistaient sur les différents sites avant la fusion et sur les réflexions menées régulièrement sur l'amélioration de la réponse téléphonique, notamment au regard de la satisfaction des usagers.

La problématique de l'efficacité de la réponse téléphonique est un souci constant du service et fait l'objet de mesure de satisfaction auprès des usagers lors des enquêtes de satisfaction.

En parallèle à la téléphonie fixe, l'Association a déployé en 2022 une solution de téléphonie mobile pour les personnels « nomades » (délégués MJPM, juristes, services civiques et référents techniques de site).

Les messageries électroniques

L'ensemble des salariés dispose d'une boîte de messagerie électronique sur une plateforme unique (Office 365) et sous un seul nom de domaine principal, **atna-asso.fr**.

De plus, chaque majeur protégé suivi dispose d'une adresse mail de travail sur le domaine atna-asso.com, rattachée à la boîte de messagerie de l'agent administratif en charge du dossier (adresse supprimée à la fin du mandat).

Les logiciels professionnels

Dans le cadre de sa stratégie d'harmonisation des outils et pratiques et de mutualisation des moyens, des coûts d'exploitation (maintenance, formations) et des compétences (ressources internes, partage d'expérience, ...), l'Association a fait le choix de migrer l'ensemble de ses sites sur le progiciel TWIN (migration finalisée en 2021).

Dans l'état actuel du projet, il est lié à 3 bases de données distinctes : Clermont-Riom, Vichy et Montluçon.

Ce logiciel métier permet notamment le suivi et la gestion administratives, budgétaires et comptables, juridiques et patrimoniales des dossiers des majeurs protégés.

Il permet également l'édition des comptes rendus annuels de gestion et la facturation de la participation financière des majeurs protégés à leur mesure de protection.

En outre, l'ATNA est intégrée au club des utilisateurs TWIN pour échanger sur les pratiques entre services utilisateurs et participer à l'amélioration du produit par l'expression de besoins (nouvelles fonctionnalités) et la « remontée » auprès de l'éditeur de problèmes à corriger.

Par ailleurs, l'Association s'est doté d'un logiciel métier (LEXIS-NEXIS) destiné à fournir à l'équipe des juristes les informations nécessaires à la résolution des nombreuses problématiques juridiques auxquelles est confronté le service MJPM dans l'accompagnement de ses usagers.

Axes d'amélioration ou d'évolution :

- Poursuivre l'appropriation du nouveau logiciel métier TWIN par les équipes et la formation continue sur l'ensemble des fonctionnalités du progiciel
- Harmoniser les pratiques sur TWIN (suivi d'activité, consignes d'utilisation, etc.)
- Revoir et mettre à jour les processus, procédures et modes opératoires impactés par le déploiement du progiciel TWIN
- Mettre en place la GED
- Mettre à disposition des tablettes pour les MJPM en déplacement
- Mettre à jour la charte informatique

❖ **Véhicules de service**

L'ATNA dispose d'un parc de véhicules de service pour les déplacements des délégués MJPM (visites à domicile, accompagnements).

La gestion du parc automobile est organisée : réflexion sur les besoins en termes de véhicules de service supplémentaires, de contrat pour chaque véhicule (kilométrage, durée, type de carburant, prestations associées (entretien/maintenance, services, pneumatiques supplémentaires, ...) et d'assurance, avec mise en concurrence des différents prestataires.

Un référent assure sur chaque site le suivi du parc, de l'entretien et de la maintenance des véhicules, la gestion des « prestations » associées (cartes de carburant et de lavage, ...) et des sinistres.

Par ailleurs, le service a souscrit une assurance « automission » pour l'ensemble des professionnels lorsque ceux-ci utilisent leur véhicule personnel. Cette assurance se substitue à celle du conducteur en cas de sinistre dans le cadre de déplacements pour raison professionnelle.

Enfin, l'Association s'est dotée de véhicules électriques afin de satisfaire aux contraintes environnementales et d'anticiper les nouvelles normes européennes à venir en la matière.

III.4 - Les ressources financières

Les ressources financières du service MJPM s'appuient sur les principes suivants :

- Participation des personnes protégées, en fonction de leurs ressources, au financement de leur mesure, selon la réglementation en vigueur ;
- Financement publique sous la forme d'une dotation globale de financement versée par l'État et le Conseil départemental du Puy-de-Dôme.

Cette dotation globale de financement est allouée au regard des demandes effectuées par l'Association dans son budget prévisionnel.

Le budget prévisionnel, élaboré par la Direction et la Direction financière avec l'appui d'un expert-comptable et déposé avant le 31 octobre de chaque année, a pour objet de mettre en

adéquation et en cohérence les objectifs poursuivis et les moyens, de permettre d'anticiper les besoins humains et financiers en fonction de l'évolution de l'activité ou de l'inflation, ...
Le budget prévisionnel est validé par le Conseil d'Administration de l'ATNA.

Il est ensuite présenté dans le cadre d'une procédure contradictoire auprès du financeur avant attribution d'un budget définitif.

Un compte administratif transmis avant le 30 avril de chaque année aux autorités de contrôle et de tarification vient rendre compte de l'exécution du budget et de l'utilisation des fonds accordés.

Les processus de suivi budgétaire et de suivi de la trésorerie sont assurés par la Direction financière.

Les procédures comptables institutionnelles sont examinées annuellement par un commissaire aux comptes et font l'objet d'un rapport présenté lors de l'Assemblée Générale Ordinaire de l'Association.

III.5 - Les partenariats institutionnels

Afin de proposer un meilleur service à l'utilisateur et de faciliter et sécuriser les pratiques des professionnels, l'Association a, au fil des ans, concrétisé des coopérations avec plusieurs partenaires institutionnels et prestataires.

Cela se traduit par la signature de conventions ou de contrats, notamment :

- Avec le secteur bancaire pour la télétransmission de données, via le logiciel SYCOMORE, en émission pour les virements, les prélèvements et le multi-ordonnancement sur les comptes des usagers et en réception pour la télétransmission des relevés bancaires pour intégration dans le logiciel métier.
Ce type de convention, qui peut également intégrer des facilités bancaires pour les usagers, couvrent actuellement les principales banques des usagers de l'Association (Crédit Agricole, Caisse d'Épargne, Société Générale et BPMC) ;
- Avec la CAF pour l'accès au portail CDAP (portail à destination des professionnels pour consultation des dossiers des usagers allocataires) et la télétransmission, via le logiciel SERES, pour intégration automatisée dans le logiciels métier des prestations versées sur les comptes des personnes protégées ;
- Pour les assurances en responsabilité civile de l'Association dans le cadre de ses activités.
- Pour la mutuelle des usagers (ADREA, INTEGRANCE, HARMONIE MUTUELLE) ;
- Pour le commissariat aux comptes (mission principale et mission complémentaire) ;
- Avec certains prestataires (analyse des pratiques professionnelles, externalisation du traitement des salaires des familles d'accueil des usagers...) ;
- Avec certains partenaires ou fournisseurs pour des conventions relatives aux bons d'achat (vêtue, tabac, ameublement, alimentation, ...).

III.6 - La participation des usagers à la vie du service

Article L311-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

« Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation. »

Afin de satisfaire aux obligations prévues par la loi, l'ATNA a mis en place plusieurs dispositifs de consultations de ses usagers, avec différents niveaux de participation.

Les choix opérés se fondent sur les recommandations de bonnes pratiques de la HAS, et notamment celle intitulée « Expression et participation des usagers dans les établissements relevant de l'inclusion sociale » parue en 2008.

Ont ainsi été retenus :

- ✓ Les enquêtes de satisfaction ;
- ✓ Les groupes d'expression ;
- ✓ Les boîtes à suggestion.

L'ensemble de ces dispositifs est mis en œuvre sur l'intégralité des sites de l'ATNA.

Les enquêtes de satisfaction seront menées auprès de la population suivie par chacun des sites. Elles seront adressées à l'ensemble des usagers en capacité de comprendre et répondre à ces enquêtes, ou de se faire aider, ou à un échantillon représentatif de cette population, selon le nombre de dossiers suivis par le site.

En fonction de la nature du questionnaire, l'échantillon sera déterminé de façon aléatoire ou de manière ciblée (âge, type de mesure, lieu de vie, ancienneté du dossier dans le service, ...).

Elles seront réalisées à intervalles réguliers ou selon l'actualité ou les besoins du service. Elles permettront notamment de mesurer la satisfaction des usagers quant à la qualité du service rendu (qualité perçue) au travers de questions fermées, mais également de faire émerger, par les zones d'expression libre insérées dans ces enquêtes, des axes de réflexion ou de travail qui seront abordés en groupe d'expression des usagers (voir infra) et/ou en réunion de travail des professionnels.

Il est à noter qu'une enquête de satisfaction a été réalisée en 2021 sur chaque site dans le cadre de la préparation des travaux sur ce projet de service¹⁰.

Des groupes d'expression des usagers ont également été mis en place sur l'ensemble des sites de l'ATNA.

Actuellement composés d'une douzaine d'usagers volontaires (appel à candidatures) d'un site, de professionnels qui y exercent et de membres du comité local correspondant, ils sont animés par un ou plusieurs membres de la direction (Directeur et/ou Directeur-Adjoint) et par un chef de service.

La composition des groupes d'expression (nombre et profils des participants, usagers cooptés, ...) pourra évoluer dans le temps ou selon l'ordre du jour des réunions.

¹⁰ Les résultats des enquêtes de satisfaction 2021 et des questionnaires « bientraitance » 2024 sont présentés en annexes 7 et 8 du dossier ANNEXES du projet de service

Comme expliqué par l'Anesm, plusieurs niveaux de participation peuvent être sollicités dans le cadre des groupes d'expression :

- ✓ L'information ou communication : les personnes sont informées (sur l'organisation et le fonctionnement du service, son évolution, leurs droits...) et s'expriment pour mieux comprendre l'information et en débattre ;
- ✓ La consultation : il s'agit d'une phase d'information à double sens (propositions et discussions sont susceptibles de faire modifier le projet). La décision prise n'est toutefois pas obligatoirement liée aux points de vue émis car il s'agit d'un avis ;
- ✓ La concertation : c'est le fait d'associer les participants dans la recherche de solutions communes ou de connaissances nouvelles ;
- ✓ La co-décision ou co-construction : elle vise le partage de la décision entre les intervenants. Elle implique la négociation pour parvenir à un accord, à une résolution commune.

Les groupes d'expression des usagers de chaque site se réuniront au minimum une fois par an.

Les boîtes à suggestion, mises à disposition dans les halls d'accueil des différents sites et de l'antenne de Riom, permettent également aux personnes se rendant dans les locaux de l'Association de nous faire part de leurs remarques et propositions, qui seront ensuite abordées lors des réunions des groupes d'expression des usagers.

Les résultats de l'ensemble de ces dispositifs de participation alimenteront la réflexion du service, notamment sur :

- La connaissance du public pris en charge, ses besoins et ses attentes ;
- L'offre de service ;
- Les pistes d'amélioration des pratiques professionnelles.

Ils permettront également d'affiner et de dégager les thématiques des consultations à venir. A titre d'exemple, l'enquête de satisfaction élaborée en 2021 a permis de recueillir l'avis des usagers sur la gestion de la crise sanitaire liée à la COVID-19 par le service MJPM au niveau de son organisation et fonctionnement.

Enfin, à l'occasion des 10 ans de l'Association, des majeurs protégés ont été invités à assister à l'Assemblée Générale. Il s'agit d'une initiative qui sera pérennisée.

III.7 - Les projets d'organisation

L'Association a pour souci constant d'améliorer son organisation et son fonctionnement en termes de rationalisation, de réactivité et d'efficacité, afin de répondre au mieux aux besoins et attentes des professionnels et des usagers.

Ainsi, les projets d'amélioration ou d'évolution prioritaires concernant l'organisation et/ou le fonctionnement du service sont :

- ❖ L'amélioration des conditions d'accueil et de travail sur le site de Vichy.

- ❖ L'optimisation de l'utilisation du progiciel par le biais notamment du développement de la bureautique gérée et le passage à la GED.
- ❖ L'amélioration de l'accessibilité aux informations et ressources présentes sur le réseau informatique par les professionnels.
- ❖ La mise en conformité avec les obligations légales et réglementaires du RGPD (dont mise à jour de la charte informatique).

IV. PRESENTATION DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES SUIVIES

Article L311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

« L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- ***Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;***
- ***La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne. »***

Chaque personne protégée, assistée, accompagnée ou représentée, est considérée comme une personne en évolution qui dispose de potentiels.

Elle a des droits et devoirs.

Elle est digne de respect et de considération.

Elle peut se manifester auprès des principaux acteurs qui organisent sa protection et doit être entendue dans ses demandes.

Le projet d'accompagnement proposé par le service prend en compte les habitudes de vie et l'environnement social des personnes suivies.

Chaque personne bénéficiant d'une mesure de protection est accompagnée par un délégué référent entouré d'une équipe pluridisciplinaire (Agent(s) administratif(s), juriste), ces personnels étant placés sous la supervision du chef de service du site ou du secteur concerné.

Le délégué référent est désigné par le chef de service en fonction des éléments médico-sociaux connus au moment de l'ouverture, du lieu de vie de la personne et des contraintes d'organisation du service.

Il est l'interlocuteur privilégié de la personne protégée et de son entourage.

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL (processus d'intervention)

Nb : les intervenants dans les différents processus peuvent être différents selon le site en fonction des ressources internes.



Chaque processus est ou devra être formalisé dans une ou plusieurs procédure(s) et/ou mode(s) opératoire(s).

IV.1 - A réception de la notification du mandat de protection

❖ La consultation du dossier au greffe

Une consultation du dossier au greffe du tribunal qui a ordonné la mesure de protection juridique sera prioritairement effectuée, par le chef de service, dès que possible dans le cas d'un mandat spécial et dans tous les cas dans un délai maximal de 15 jours à réception de la notification de la mesure au service.

Cette consultation doit notamment permettre de recueillir un certain nombre d'éléments et informations sur le bénéficiaire de la mesure de protection concernant :

- Une dangerosité potentielle ou avérée ;
- Son environnement social et familial ;
- Sa situation sociale, administrative, budgétaire, patrimoniale
- Sa situation médicale ;
- Les ressources de son environnement, de son réseau (médecin traitant notamment).

Après consultation du dossier, le chef de service attribue la mesure à une équipe polyvalente (délégué / agent(s) administratif(s) /juriste).

❖ La prise de contact avec les travailleurs sociaux et/ou autres professionnels en lien avec le bénéficiaire de la mesure

Cette prise de contact sera effectuée par le délégué en charge du dossier, avant ou après l'ouverture sociale de la mesure selon ce qu'il sera possible ou opportun, notamment au regard des éléments recueillis lors de la consultation du dossier au greffe.

Peuvent être notamment concernés : les différents services sociaux, le médecin traitant, le médecin psychiatre, le personnel de l'établissement de résidence.

L'objectif de ces échanges est :

- ✓ D'informer de la mesure et du mandat confié au service ;
- ✓ De recueillir des informations sur la personne et son environnement ;
- ✓ De préparer la coopération et la coordination autour de la personne ;
- ✓ De préparer et organiser au mieux la première rencontre entre le service et le bénéficiaire.

❖ La prise de contact pour la première rencontre

Cette prise de contact avec le bénéficiaire de la mesure de protection se fera par principe par un courrier adressé par le chef de service fixant la date et l'heure de la première rencontre avec le service.

Si la personne n'est pas en capacité de comprendre le courrier, ce dernier pourra être adressé à l'établissement de résidence ou à un tiers (famille, entourage proche, personne de confiance).

Cette démarche sera effectuée le plus tôt possible à réception de la notification de la mesure au service et **au plus tard 8 jours avant cette première rencontre** afin que la personne puisse s'y préparer.

Ce courrier informe également le bénéficiaire qu'il peut être assisté de la personne de son choix (famille, proche, personne de confiance) lors de cette rencontre.
Le courrier pourra être accompagné d'une liste de documents ou pièces à préparer afin de faciliter l'ouverture et la mise en place de la mesure.

IV.2 – La mise en place de la mesure

IV.2.1 – L'ouverture sociale de la mesure / la première rencontre

Cette première rencontre, effectuée conjointement par le chef de service et le délégué référent, se déroulera prioritairement sur le lieu de vie du majeur protégé, ou, en cas d'impossibilité ou de risque détecté, dans tout cadre qui semblera le mieux adapté à la situation de la personne.

Elle se tiendra dès que possible dans le cas d'un mandat spécial et dans tous les cas dans le délai maximum d'un mois.

Cette première rencontre a plusieurs objectifs, notamment :

- ✓ Faire connaissance avec la personne ;
- ✓ Présenter la mesure de protection et le service MJPM ;
- ✓ Présenter le délégué MJPM qui sera en charge de l'exercice de la mesure, son rôle et le périmètre de son intervention ;
- ✓ Informer le bénéficiaire de ses droits et obligations et ceux du service ;
- ✓ Informer le bénéficiaire du mode de financement de sa mesure et de sa participation financière éventuelle selon ses ressources et, le cas échéant, de la rémunération de la personne chargée du contrôle des comptes de gestion.
- ✓ Informer le bénéficiaire sur le déroulement de la mise en place de la mesure (les 3 premiers mois (*cf. infra*)) ;
- ✓ Informer la personne que le service est tenu au secret professionnel mais qu'il sera amené à échanger des informations avec les partenaires pour permettre le meilleur accompagnement possible (*voir paragraphe IV.3.6 « Secret professionnel / partage d'informations à caractère secret »*) ;
- ✓ Informer le bénéficiaire de sa possibilité de désigner une personne de confiance si cela n'a pas été déjà fait ;
- ✓ Recueillir un maximum d'informations, de pièces et documents nécessaires à la mise en place de la mesure.

Pour ce faire, un dossier d'information complet est systématiquement remis à la personne protégée afin de lui permettre de bien appréhender le fonctionnement du service et l'exercice de ses droits. Des explications orales adaptées à son degré de compréhension lui sont fournies.

Ce dossier contient notamment :

- La notice d'information du service mandataire judiciaire à la protection des majeurs ;
- La charte des droits et libertés de la personne majeure protégée ;

- Le règlement de fonctionnement du service¹¹ ;
- La notice d'information sur la personne de confiance.

Lorsque l'état de la personne protégée ne lui permet pas de mesurer la portée de ces documents, ils sont remis à un membre du conseil de famille s'il a été constitué ou, à défaut, à un parent, un allié ou une personne de son entourage dont l'existence est connue ou au subrogé curateur ou tuteur ou encore à la personne de confiance.

Comme indiqué précédemment, la personne protégée pourra être accompagnée, lors de cette première rencontre avec le service, par sa personne de confiance (*cf. § IV.3.4*), si elle en a déjà désigné une, afin de l'aider dans la compréhension de ses droits.

La remise de ces pièces fait l'objet de la signature d'un récépissé conservé par le service.

Lors de cette première rencontre, puis au cours des rencontres suivantes, une évaluation de la situation de la personne sur le plan financier, social, administratif et patrimonial est réalisée de manière à faire un premier bilan :

- ✓ De ses besoins, difficultés, attentes,
- ✓ De ses capacités,
- ✓ Des personnes ressources au sein de son environnement (famille, entourage, ...),

et ainsi définir les premiers objectifs de travail.

Points de vigilance / recommandations de la HAS

« Au moment de l'ouverture de la mesure, les informations à délivrer sont nombreuses et complexes (droits du majeur, rôle du mandataire, fonctionnement du service, droit au recours...). Les personnes risquent de ne pas les assimiler. En outre, elles peuvent avoir des difficultés de compréhension dont les professionnels doivent tenir compte.

Adapter l'information sur les modalités d'intervention des mandataires et sur les droits des personnes protégées est un premier levier de la participation. Celui-ci permet aux personnes protégées de ne plus être l'objet d'une mesure dont elles ne saisiraient ni les tenants ni les aboutissants, mais d'en devenir le sujet en connaissant les contours de la mesure qui les contraint et les soutient. **Les professionnels adaptent les modalités de transmission des informations, qu'elles soient écrites ou orales, à la situation, aux capacités et aux demandes des personnes ».**

« Informer progressivement et tout au long de la mesure les personnes : du fonctionnement du service, du rôle des mandataires et de leurs droits. **Les professionnels hiérarchisent les éléments à transmettre ».**

Il conviendra donc, lors de la première rencontre :

- D'être attentif à la capacité des personnes à recevoir les informations ;
- D'adapter le temps passé avec les personnes et programmer, si nécessaire, des rencontres rapprochées ;

¹¹ Le règlement de fonctionnement de l'ATNA et fourni en annexe 9 du dossier ANNEXES du projet de service

- D'ajuster le degré de précision des informations à transmettre, notamment à partir de la compréhension de la mesure par les personnes.

IV.2.2 - L'ouverture administrative

Effectuée conjointement par le délégué et l'équipe pluridisciplinaire, et en s'appuyant sur les éléments recueillis lors de l'ouverture sociale, elle a notamment pour objet :

- ✓ D'informer de la mesure (prestataires, fournisseurs, employeur, services d'aide à domicile, ...) ;
- ✓ De mettre en gestion les comptes bancaires et de placement de la personne (organismes bancaires), si cela relève du mandat ;
- ✓ D'interroger les différents organismes prestataires du bénéficiaire (organismes administratifs (CAF, CARSAT, MDPH...), etc.) ;
- ✓ De s'assurer des droits administratifs et sociaux de la personne ;
- ✓ De mettre en place les mesures d'urgence ou conservatoires nécessaires ;
- ✓ De renseigner le progiciel métier avec les informations et données nécessaires à l'exercice de la mesure (informations administratives, sociales, les échéances des droits...).

IV.2.3 – Les 3 premiers mois

Les trois premiers mois du mandat doivent permettre au délégué MJPM en charge du dossier de co-construire avec la personne les conditions d'exercice de la mesure, de mettre en place les modalités de l'accompagnement et de réaliser plusieurs obligations légales.

❖ Le Document Individuel de Protection du Majeur (DIPM)

Décret n°2008-1556 du 31 décembre 2008 :

« Le document individuel de protection des majeurs est établi en fonction d'une connaissance précise de la situation de la personne protégée et d'une évaluation de ses besoins ainsi que dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service.

Lors de l'élaboration du document, le service recherche la participation et l'adhésion de la personne protégée, dans la mesure où son état lui permet d'en comprendre la portée.

Si l'état de la personne ne lui permet pas de comprendre la portée du document, un membre du conseil de famille s'il a été constitué ou, à défaut, un parent, un allié ou une personne de son entourage ayant des liens étroits et stables avec la personne protégée et dont le service connaît l'existence ou le subrogé curateur ou tuteur peut être associé à l'élaboration du document. **La personne associée à l'élaboration du document s'en voit remettre une copie.**

Le document est remis **au plus tard dans les trois mois** qui suivent la date de la notification du jugement qui confie la mesure de protection juridique au service.

Un avenant au document détermine, s'il y a lieu, dans le délai maximum d'un an suivant la date de la notification du jugement qui confie la mesure de protection au mandataire judiciaire à la protection des majeurs, les objectifs précis de la mesure de protection et les actions à mener dans ce cadre. »

Le Document Individuel de Protection du Majeur formalise une partie du projet personnalisé.

L'Association a fait le choix, dès le début de la prise en charge, d'associer autant que faire se peut la personne à l'élaboration du projet qui la concerne.

Aussi, un DIPM simplifié est remis à l'ouverture de la mesure, accompagné d'une fiche de recueil de souhaits, afin de se donner le temps de définir avec la personne et au mieux de ses intérêts, des besoins identifiés et de ses souhaits, les objectifs personnalisés de l'accompagnement.

En conséquence, il est **indispensable** de rechercher l'expression, la participation et l'adhésion de la personne (utilisation de la fiche de recueil de souhaits) lorsque cela est possible, d'élaborer dès que possible son DIPM et, si nécessaire, un premier avenant dans l'année qui viendra formaliser les premiers objectifs personnalisés de l'accompagnement.

Axes de travail personnalisés

Selon la situation de chaque personne, ses besoins et ses attentes, l'accompagnement pourra porter sur tout ou partie des domaines suivants :

- Accompagnement éducatif et social
- Gestion budgétaire et administrative
- Gestion patrimoniale
- Conditions d'existence / Logement
- Vie sociale et loisirs
- Vie professionnelle
- Santé
- Relations avec l'environnement de la personne
- Exercice de la citoyenneté

Axe d'amélioration :

- Adapter les documents existants remis aux protégés à leur capacité (FALC).

❖ Le budget mensuel

L'élaboration et l'actualisation du budget se feront autant que possible avec le concours de la personne. Il lui sera remis et expliqué.

Il conviendra donc de s'appuyer sur cet outil pour une participation active du bénéficiaire et une meilleure compréhension de sa situation et des choix budgétaires et financiers à opérer. En effet, le budget doit avoir une visée éducative, d'échange, de contrôle et de projection. Il sera réévalué chaque fois que nécessaire et au moins une fois par an et doit être transmis au JCP.

❖ L'inventaire de patrimoine (art. 503 du Code Civil et 1253 du Code de Procédure Civile)

Dans le cadre de la protection et de la gestion des biens du bénéficiaire, un inventaire de son patrimoine doit être établi et adressé au Tribunal dans les trois mois du jugement pour les biens meubles corporels, et dans les six mois du jugement pour les autres biens.

Selon la législation en vigueur, l'inventaire de patrimoine peut être effectué par le service, en présence de la personne et de 2 témoins majeurs, ou avec le recours d'un officier public ou ministériel (commissaire-priseur notamment).

Dans la mesure où le patrimoine serait peu important, le service donnera le choix à la personne protégée entre ces deux alternatives, la problématique des 2 témoins et de ce que cela peut impliquer en termes d'intrusion dans sa vie privée et son intimité devant alors être prise en compte.

Pour les personnes ayant du patrimoine, le recours à un commissaire-priseur sera privilégié, la responsabilité du service pouvant être, à défaut, engagée concernant l'évaluation des biens.

L'inventaire des biens sera ou pourra être actualisé en cours de mesure si des modifications importantes sont apportées au patrimoine de la personne

IV.2.4 - Le point ouverture à 3 mois

Cette réunion pluridisciplinaire, à laquelle participera, sauf indisponibilité, le chef de service du site ou secteur concerné, doit permettre de porter un regard croisé sur l'ouverture de la mesure (administrative, comptable, sociale), l'état (l'effectivité) des différents droits de la personne, la réalisation des diverses obligations légales (inventaire de patrimoine et DIPM notamment) et les difficultés éventuelles rencontrées.

Ce point à 3 mois est à systématiser sur l'ensemble des sites. Il s'inscrit dans les processus de supervision de l'activité.

Des outils ont été construits en groupe de travail multisites afin d'en faciliter le déroulement et d'en renforcer l'efficacité.

IV.3 – L'accompagnement personnalisé

Article 415 du Code civil

« Les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens que leur état ou leur situation rend nécessaire selon les modalités prévues au présent titre.

Cette protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne.

Elle a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci.

(...) »

Article 9 de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée – consentement éclairé et participation de la personne : « *Le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection est garanti* ».

Article 10 de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée – droit à une intervention personnalisée : « Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection, la personne bénéficie d'une intervention individualisée de qualité favorisant son autonomie et son insertion. La situation de la personne fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'adapter le plus possible sa situation à ses besoins ».

IV.3.1 - Les différentes formes de l'accompagnement

Les missions, et donc le type d'accompagnement, sont définies par le type de mesure de protection et le périmètre du mandat (protection de la personne, des biens ou les deux).

Elles intègrent notamment :

- ✓ La gestion ou l'aide à la gestion des revenus,
- ✓ La protection de la personne et des biens,
- ✓ L'accès (ou le maintien) aux droits sociaux, économiques, administratifs, culturels, civiques...

- **L'accompagnement à la gestion :**

Objectif : Assurer au bénéficiaire d'une mesure de protection l'assistance, les conseils et informations nécessaires à la gestion de sa situation économique et à ses choix budgétaires.

Les soldes des comptes courants devront présenter un montant en cohérence avec les besoins de liquidité du bénéficiaire.

La gestion des budgets excédentaires s'orientera prioritairement vers l'épargne de précaution.

Un compte-rendu de gestion (CRG) est adressé chaque année au Tribunal et le cas échéant au subrogé tuteur ou curateur ayant ordonné la mesure, pour contrôle.

Une copie en est remise à la personne et lui est expliquée.

En outre, le service MJPM applique **des règles strictes de fonctionnement** pour les comptes des majeurs :

- ✓ Un majeur, un compte personnel nominatif ;
- ✓ L'individualisation des avoirs des majeurs et des produits financiers ;
- ✓ La séparation des tâches d'engagement et de paiement (les délégués à la protection des majeurs n'ont pas la signature sur le compte des majeurs) ;

- **Le suivi administratif :**

Objectif : Faire valoir la totalité des droits de la personne protégée et agir de manière conforme à ses intérêts.

- **Le suivi juridique :**

Objectifs :

- Assister ou représenter le bénéficiaire d'une mesure de protection dans la conservation et l'optimisation de son patrimoine.
- Assister ou représenter le bénéficiaire lorsque ce dernier est intéressé dans un contentieux.

Plus généralement, assister ou représenter le bénéficiaire dans la résolution des diverses problématiques juridiques qui peuvent se présenter durant l'exercice du mandat de protection.

Ce suivi juridique est assuré par les juristes, en liaison et coordination avec le délégué MJPM en charge du dossier, le chef de service et le cas échéant la direction.

- **L'accompagnement social/tutélaire :**

Objectif : Fournir au bénéficiaire d'une mesure de protection un accompagnement social complémentaire à la gestion proprement dite.

Il s'agit notamment :

- ✓ D'apporter au bénéficiaire un accompagnement dans les démarches administratives ;
- ✓ De proposer au bénéficiaire des aides favorisant le maintien à domicile et son autonomie ;
- ✓ De proposer une aide à la recherche de solutions d'hébergement ;
- ✓ De proposer au bénéficiaire un appui à l'insertion professionnelle ;
- ✓ De proposer au bénéficiaire un accompagnement en matière de santé et plus généralement toute démarche permettant la protection de sa personne ;
- ✓ D'apporter au bénéficiaire un soutien moral.

Les mandataires favorisent l'autonomie de la personne protégée. Son consentement éclairé doit être systématiquement recherché.

Ils exercent leurs missions en contribuant à l'accompagnement de la personne protégée sans préjudice de l'accompagnement social auquel elle peut avoir droit.

Cet accompagnement s'effectue dans le respect de la charte éthique et déontologique des mandataires judiciaires à la protection des majeurs publiée par arrêté du ministre des affaires sociales et conformément au référentiel national fixé par voie réglementaire après avis de la Haute Autorité de Santé.

L'accompagnement tutélaire suppose donc de ne pas faire systématiquement « à la place de » afin d'engager l'utilisateur dans un processus d'autonomie, en tenant compte de ses capacités en la matière.

Cet accompagnement est donc un travail complémentaire auprès de l'utilisateur, non exclusif de l'accompagnement de droit commun.

Sa plus-value réside dans la construction d'une relation de confiance sur le temps long afin de déterminer avec l'utilisateur ses besoins et projets destinés à favoriser son bien-être et son inclusion.

La notion de personnalisation de cet accompagnement est donc capitale dans la mesure où chaque usager est singulier de par son histoire, son état de santé, son environnement, etc... Cela suppose une évaluation régulière de l'autonomie, des capacités et potentialités de la personne protégée et, par conséquent, un questionnement continu du MJPM sur sa relation avec l'utilisateur et l'adaptation de ses pratiques professionnelles à l'égard de ce dernier.

Un compte-rendu des diligences accomplies dans le cadre de la protection de la personne (CRDA) est adressé annuellement à l'autorité judiciaire.

IV.3.2 - Les modalités de l'accompagnement

Le délégué MJPM référent assistera la personne protégée dans la réalisation de ses projets par :

- ✓ Des rencontres régulières à son domicile, dans les locaux de l'Association ou dans tout autre lieu adapté ;
- ✓ Des contacts téléphoniques ;
- ✓ Des accompagnements dans les démarches ;
- ✓ La mise en place de relais pour un accompagnement individualisé de proximité.

L'accueil et les échanges avec le service s'effectueront selon les modalités indiquées dans chacune des notices d'information des différents sites.

Les conditions d'échanges et rencontres entre le bénéficiaire et le délégué MJPM référent seront co-définies afin de s'adapter au mieux aux besoins et souhaits de la personne et de la réalité de sa situation (pathologie, type d'hébergement, environnement social et familial, ...).

Les visites à domicile (VAD) / les entretiens au service

Les délégués MJPM privilégient les rencontres avec les usagers à leur domicile, sauf dans l'hypothèse où ces derniers ne le souhaitent pas.

L'objectif du service en matière de rencontre avec chaque usager est fixé à minima à 6 par an quelle que soit la mesure de protection ou le lieu de vie. Par ailleurs, et dans la mesure du possible, chaque usager doit être rencontré au moins une fois par an à son domicile.

Ces rencontres permettent d'une part de comprendre certaines difficultés auxquelles ont à faire face les personnes protégées et d'autre part d'évaluer leur qualité de vie afin de pouvoir mettre en place les dispositifs adéquats visant à l'amélioration de leurs conditions d'existence.

En cas d'impossibilité d'accès au lieu de résidence, tous les moyens sont mis en œuvre pour s'assurer des conditions de vie décentes de la personne (sollicitation de l'entourage, de la famille, d'autres services sociaux, ...).

Si la sécurité des salariés n'est pas garantie, les visites à domicile ne seront pas assurées. Le Juge des Contentieux de la Protection en sera alors averti.

Les rencontres avec la personne, qu'elles se déroulent au domicile ou dans le service, doivent être l'occasion :

- ✓ De faire le point avec elle sur sa situation administrative et financière ;
- ✓ De lui apporter une information adaptée sur l'exercice de la mesure de protection dont elle fait l'objet ;
- ✓ D'être à l'écoute de ses préoccupations ;
- ✓ De procéder à l'évaluation et au réajustement du projet individualisé et des actions à mener dans ce cadre.

Ainsi, les points à aborder lors d'un entretien MJPM « classique », c'est-à-dire qui ne rentre pas dans le cadre de la résolution d'un problème spécifique ou d'une situation particulière, sont les suivants :

- **La situation personnelle** : état du lieu de vie / besoins liés au logement, relation avec l'entourage / la famille (*cf. risque d'isolement*), l'emploi / le travail, les loisirs / la sociabilisation...
- **Les interventions au domicile** : s'assurer de l'effectivité, interroger la personne sur ses ressentis et ses besoins...
- **La santé** : prise du traitement, alimentation, hygiène, accès aux soins, nouveaux besoins...
- **La situation des comptes** : remise des comptes et explications, point sur le budget, sur les placements financiers et les opérations bancaires à envisager...
- **La situation administrative** : les courriers reçus / à signer, le point sur les démarches de chacun...
- **Le projet personnalisé** : point sur les objectifs personnalisés en cours (bilan intermédiaire), réajustement / modification, préparation des objectifs et de l'avenant DIPM de l'année suivante (utilisation de la fiche de recueil de souhaits), notamment avec ce qui a pu émerger des échanges sur les thèmes précédents.

Les visites et rencontres entre le délégué MJPM et le majeur protégé font l'objet d'un suivi et d'une supervision par le chef de service.

Le service civique

L'ATNA accueille sur ses différents sites des volontaires du service civiques dont les missions visent à proposer un accompagnement des usagers complémentaire de l'intervention des délégués MJPM (achats, accompagnements dans les démarches (administratives, de recherche de logement, ...), transport, aide à l'installation de produits technologiques ou à leur utilisation (informatique, internet, ...), visites de courtoisie. ...).

Ce service représente une plus-value dans le suivi des personnes protégées et participe à la bientraitance de ces dernières.

IV.3.3 – La dynamique de l’accompagnement / les actions en faveur de l’autonomie

La situation des personnes est en constante évolution, que ce soit en raison des modifications de leurs attentes et besoins, de leurs potentiels, de leur maturité, de leur état de santé... que des changements de contexte. La pertinence du projet personnalisé est réinterrogée régulièrement, les actions entreprises et leurs effets évalués avec la personne afin de vérifier que l’accompagnement va toujours dans le sens souhaité et de procéder aux réajustements nécessaires.

❖ La dynamique du projet personnalisé

L’élaboration du DIPM et de ses avenants annuels, et plus généralement l’élaboration du projet personnalisé, doit être le cadre du soutien à la participation, aux initiatives et démarches de la personne et de la valorisation de ses potentiels.

Les avenants annuels du DIPM

La définition des objectifs et des actions à mener dans le cadre du DIPM est réactualisée à chaque date anniversaire du jugement et chaque fois que nécessaire afin de garantir la dynamique et la progressivité du projet d’accompagnement.

Ces réactualisations du projet d’accompagnement se feront au regard des bilans des différents objectifs personnalisés de l’année écoulée, de la prise en compte des souhaits de la personne (utilisation de la fiche de recueil de souhaits), de l’évaluation par le professionnel des besoins de la personne et de l’évolution de sa situation.

Les choix opérés (souhaits retenus / non retenus dans l’avenant) et besoins identifiés par le délégué MJPM doivent être discutés et expliqués à la personne, notamment pour favoriser son adhésion au projet d’accompagnement.

Recommandations de la HAS :

- Inciter les personnes à s’exprimer, les aider à se positionner, à dire et faire des choix et les accompagner pour qu’elles en comprennent les conséquences ;
- Ecouter et prendre en compte les questionnements et les inquiétudes des personnes protégées ;
- S’attacher à ne pas opposer un refus non motivé mais mesurer ensemble les avantages et les inconvénients d’une décision ;
- Encourager les démarches autonomes et les essais (dans certaines situations après avoir sollicité l’autorisation du Juge des contentieux de la Protection) ;
- Respecter les refus des personnes de participer à l’élaboration de leur projet. Toutefois, s’attacher à établir une relation de confiance suffisante de façon à faire émerger des souhaits.

Le budget, l’information sur les comptes

La dynamique de l’accompagnement et la co-construction des objectifs personnalisés s’appuieront également sur les réactualisations du budget de la personne, notamment en fonction des projets envisagés et de leur impact potentiel sur les choix budgétaires et patrimoniaux.

Aussi, l'information de la personne sur sa situation bancaire s'avère essentielle pour l'aider dans ses choix et lui permettre d'en comprendre les conséquences, mais également de mieux appréhender sa réalité budgétaire.

❖ Les actions en faveur de l'autonomie

Le préalable à toute démarche ou processus de mise ou de retour à l'autonomie d'une personne accompagnée est la connaissance la plus précise possible de sa situation et de son environnement et l'appréciation de ses capacités et potentialités.

Le délégué MJPM s'attachera donc à avoir un regard distancié sur ces éléments et sur les souhaits et attentes de la personne, ainsi qu'à créer les conditions les plus favorables à la réussite des actions entreprises.

Les professionnels disposent de plusieurs leviers pour l'accompagnement du bénéficiaire vers plus d'autonomie :

- L'avenant annuel du DIPM comme support pour définir et formaliser les démarches de chacun (pour chaque objectif personnalisé : les démarches à faire par le bénéficiaire / à faire par le service).
- Les essais de mise en autonomie pour les démarches d'ouverture ou de renouvellement des droits économiques, sociaux et culturels, les achats, la souscription de contrats (téléphonie, internet, ...).

Plusieurs recommandations sont alors à suivre :

- ✓ Se donner du temps : la mise ou la remise en autonomie d'une personne est un processus long qui doit notamment tenir compte du rythme et des capacités de la personne. Elle doit être progressive.
 - ✓ Soutenir la personne dans les démarches : les conseils, les informations (adresses, contacts, ...).
 - ✓ Suivre l'avancée des démarches, redynamiser la personne si cela n'avance pas.
 - ✓ Effectuer un bilan à la fin des démarches.
 - ✓ Valoriser les réussites.
 - ✓ Minimiser les échecs, redonner confiance : un échec n'est pas définitif et ne doit pas marquer la fin du processus de mise en autonomie. Il peut également permettre à la personne de mesurer ses propres limites.
- Le budget comme levier de l'autonomie :
 - ✓ Les modalités pratiques de retrait et de paiement (carte de retrait avec ou sans code, carte de paiement avec consultation de solde, bons d'achat...),
 - ✓ Le montant et la fréquence des versements de l'argent d'entretien (hebdomadaire, bimensuelle, mensuelle, trimestrielle...).
 - Les possibilités d'évolution de l'exercice de la mesure, voire d'évolution du mandat (sur décision du Juge) :
 - ✓ Aménagement de la mesure (gestion libre de certains comptes par exemple),
 - ✓ Allègement de la mesure,

- ✓ Modification du périmètre de la mesure (scinder protection de la personne et protection des biens),

Axe d'amélioration :

- **Elaborer des outils objectifs d'évaluation de l'autonomie (dans les démarches, la gestion administrative et budgétaire, de l'autonomie au domicile, ...)**

IV.3.4 – La relation avec les familles / l'entourage

La participation et la prise en compte des attentes des familles et de l'entourage dans l'accompagnement est une préoccupation constante du service et des administrateurs de l'Association.

Le principe adopté par le service MJPM est de travailler avec la famille quand cela est possible, **mais dans le seul intérêt de la personne protégée.**

En effet, la personne protégée évolue dans un environnement familial et social qui peut être structurant, envahissant ou inexistant.

Le délégué MJPM évaluera donc le bénéfice et la possibilité d'associer la famille à l'exercice de la mesure.

Ainsi, sous réserve de la volonté de la personne et dans la limite de la protection de ses intérêts et de l'évaluation qui sera faite par le délégué MJPM, la famille ou l'entourage pourra être associé :

- ✓ à la remise des différents outils de la loi du 2 janvier 2002,
- ✓ à la construction du projet personnalisé,
- ✓ aux rencontres avec le délégué, selon l'évaluation faite par ce dernier des problématiques de confidentialité, de liberté de parole, ...

Si la situation le justifie, la famille ou l'entourage pourra être sollicité en l'absence de la personne protégée.

Il convient de rappeler que certaines informations et documents ne doivent être communiqués qu'avec l'accord préalable de la personne protégée et/ou du Juge des Contentieux de la Protection.

Ainsi, plusieurs notions vont entrer en tension dans le cadre de l'association ou de la participation de la famille ou de l'entourage : la communication dans l'accompagnement, l'intérêt porté à leur proche (sa personne et sa situation) et le secret professionnel ou encore la confidentialité de certaines informations ou documents.

La position de l'Association concernant la communication d'informations à la famille ou à l'entourage proche est la suivante :

- Concernant les informations sur la personne protégée elle-même : la communication se fera après accord exprès du majeur.

- Concernant les informations sur ses biens, son budget, son patrimoine : le délégué appréciera l'opportunité de cette communication, après accord de la personne protégée. Par défaut, ces éléments ne seront pas communiqués.
En cas de litige ou de complexité de la situation, l'autorisation du Juge sera demandée.
Par ailleurs, dans le cas du recours aux obligés alimentaires, les éléments nécessaires à leur compréhension de la situation financière et budgétaire de la personne leur seront communiqués.

La personne de confiance (mentionnée à l'article L. 311-5-1 du CASF)

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.
Elle en définit le rôle et les modalités de désignation et de révocation.

Ces informations sont délivrées aux usagers selon les conditions fixées par le décret n°2016-1395 du 18 octobre 2016 et notamment par la remise d'une notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance.

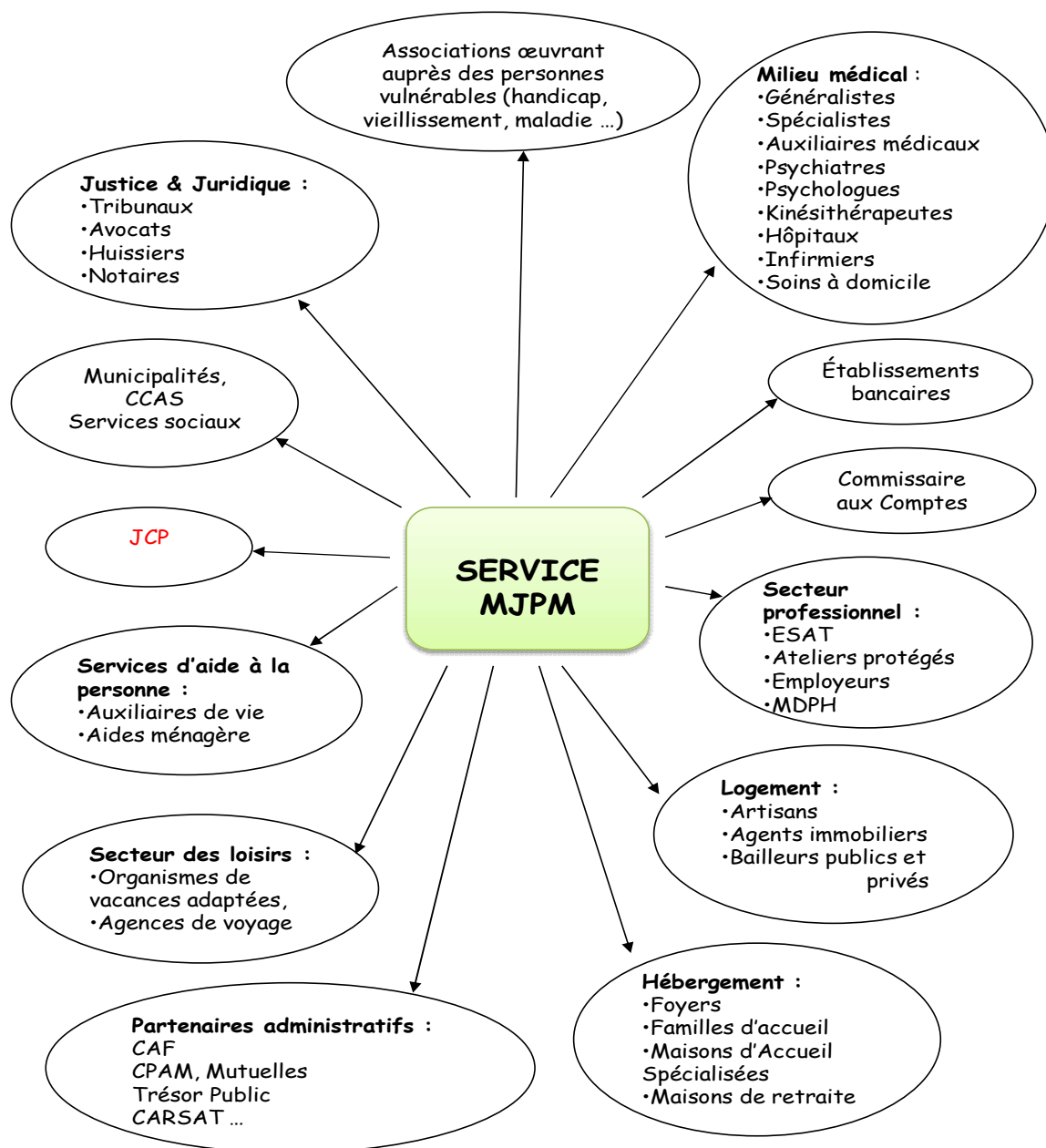
Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire, la désignation d'une personne de confiance **est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué, ou du Juge des Contentieux de la Protection.**

La personne de confiance sera consultée par le service au cas où le bénéficiaire rencontrerait des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits.
Cette consultation n'a pas vocation à se substituer aux décisions de la personne prise en charge.

Pour éviter tout conflit d'intérêt potentiel, l'Association a édicté comme principe le fait que la personne de confiance d'un usager ne peut être un salarié du service.

IV.3.5 – Le travail en réseau

Le projet d'accompagnement s'exerce en partenariat et en coordination avec de multiples intervenants :



Afin de rendre le meilleur service possible à l'utilisateur par un accompagnement s'appuyant sur toutes les ressources disponibles, l'inventaire du réseau et des ressources du territoire devra être réalisé, ou actualisé s'il existe déjà, sur chaque site de l'ATNA. Sa mise à jour devra faire l'objet d'un suivi régulier.

Par ailleurs, il conviendra d'être attentif aux opportunités de présentation des nouveaux dispositifs ou nouveaux services ou structures aux équipes.

Prise en compte des attentes des établissements et services partenaires

Les réponses aux questionnaires adressés, dans le cadre de la préparation des travaux sur ce projet de service, aux établissements et services sociaux et médico-sociaux avec lesquels le service travaille autour de l'utilisateur ont globalement souligné leur satisfaction quant au service rendu par le service MJPM de l'ATNA, tant au regard des besoins et attentes des personnes protégées qu'en termes de coordination et coopération autour de l'utilisateur¹².

Pour autant, elles ont également mis en lumière une méconnaissance par les professionnels qui y exercent du métier et du rôle du délégué MJPM ainsi que du périmètre de son intervention.

Ces consultations font également état d'une forte demande d'information sur ces sujets.

Aussi, un profond travail d'explication et de clarification devra être effectué auprès des établissements et services qui en ont fait ou en feraient la demande, cette méconnaissance pouvant induire des incompréhensions et malentendus, avec des répercussions sur la qualité de la coordination entre professionnels et donc, au final, de l'accompagnement de la personne.

Axes d'amélioration :

- Dresser l'inventaire du réseau et des ressources territoriales de chaque site
- Effectuer un travail auprès des partenaires sur la connaissance du métier de MJPM et le périmètre de son intervention (réunions d'information auprès des ESMS / réalisation d'un livret ou notice d'information sur le métier de MJPM à destination des ESMS, ...)

IV.3.6 – Secret professionnel / partage d'informations à caractère secret

Le travail avec le réseau autour de l'utilisateur implique de fait un partage d'information entre professionnels afin de coordonner les actions et tendre vers un accompagnement le plus efficace et pertinent possible.

De même, ce partage d'information s'effectue au sein de l'équipe pluridisciplinaire et entre délégués du service, dans le cadre du suivi global du dossier du majeur ou encore pour permettre la continuité de la prise en charge lors de remplacement pour absence ou congé du délégué MJPM référent.

❖ Le secret professionnel

Loi de santé du 26 janvier 2016 – article L. 1110-4 du Code de la Santé Publique

« Toute personne prise en charge par (...) un établissement ou un service social ou médico-social mentionné au I de l'article L.312-1 du CASF a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.

Excepté dans les cas de dérogation expressément prévus par la loi, ce secret couvre l'ensemble des informations concernant la personne, venues à la connaissance du professionnel, de tout membre du personnel de ces établissements, services ou organismes et de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec ces établissements ou organismes. Il s'impose à tous les professionnels intervenant dans le système de santé. »

¹² Les résultats des questionnaires 2021 adressés aux établissements partenaires sont présentés en annexe 7 du dossier ANNEXES du projet de service

Les professionnels qui exercent au sein de l'ATNA, **quel que soit leur métier** (délégués MJPM, chefs de service, personnels administratifs, ...), sont tenus au secret professionnel par mission ou par fonction.

Il existe plusieurs dérogations au secret professionnel :

➤ **1 dérogation obligatoire (article 226-36 du Code Pénal) : Le péril vital imminent** (↔ non-assistance à personne en péril).

Le péril implique une gravité des conséquences : il y a péril quand le risque qu'encourt la personne (ou un tiers) est vital ou pourrait laisser des atteintes physiques graves.

Le péril doit être imminent : le risque d'impact grave va se produire dans un temps bref.

Le péril doit être constant : le péril est certain (ou au moins considéré comme tel) et pas seulement hypothétique.

➤ **3 dérogations facultatives :**

- L'exercice des droits de la défense,
- Le secret partagé (le partage d'informations à caractère secret),
- La dénonciation de faits de maltraitance (article 226-14 du Code Pénal).

Nb : Le secret professionnel n'est opposable qu'aux tiers, pas à l'utilisateur lui-même.

Il a un droit absolu d'accès aux informations qui le concernent et qui sont contenues dans son dossier (social et médical).

❖ **Le partage d'information à caractère secret**

Article L. 1110-4 du Code de la Santé Publique

« Un professionnel peut échanger avec un ou plusieurs professionnels identifiés des informations relatives à une même personne prise en charge, à condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou à son suivi médico-social ou social. »

Deux cas de figure sont à envisager dans le cadre du partage d'information :

➤ Entre professionnels d'une même équipe : ils peuvent alors partager les informations concernant la personne qui sont **strictement nécessaires** à la coordination ou à la continuité de son suivi social. Ces informations sont réputées confiées par la personne à l'ensemble de l'équipe.

L'accord de la personne n'est pas exigé : le fait d'être pris en charge par une « équipe de professionnels » fait qu'elle accepte tacitement un aussi large partage.

➤ Lorsque les professionnels ne font pas partie du même établissement ou service : **Les professionnels susceptibles d'échanger ou de partager des informations relatives à la même personne prise en charge appartiennent à des catégories définies par la loi¹³.**

Le partage d'informations nécessaires à la prise en charge de la personne requiert son consentement préalable, recueilli par tout moyen.

¹³ La liste des personnes soumises au secret professionnel et la liste des professionnels susceptibles d'échanger ou de partager des informations relatives à la même personne prise en charge sont fournies en annexe 10 du dossier ANNEXES du projet de service

La personne est dûment informée de son droit d'exercer une opposition à l'échange et au partage d'informations la concernant. Elle peut exercer ce droit à tout moment.

Par ailleurs le secret professionnel partagé ne peut porter que sur une information :

- **Nécessaire** : tout ce qui est utile à l'accompagnement **mais que** ce qui est utile,
- **Pertinente** : l'information ne doit pas comporter d'appréciation subjective ou de jugement de valeur,
- **Non excessive** : garder un respect pour la vie privée et l'intimité.

Dans cette hypothèse de communication entre professionnels, il convient donc de vérifier :

- ✓ Que l'on ne transmet que ce qui est nécessaire (*intérêt direct pour l'accompagnement*) :
 - Soit pour assurer la continuité de l'accompagnement,
 - Soit pour contribuer à la pertinence et à l'efficacité de cet accompagnement.
- ✓ Que l'on se situe bien dans le cadre d'un même accompagnement d'un même usager.

3 éléments constitutifs d'une information couverte par le secret :

- 1) Une information sur la vie privée : Tout ce qui concerne l'intimité de la personne : santé, histoire, domicile, vie familiale, vie affective, patrimoine...
- 2) Une information identifiante : Qui permettrait de relier cette information à un individu donné : il ne s'agit pas seulement de taire ou enlever le nom, mais également tout élément permettant de l'identifier.
- 3) Une information obtenue à titre professionnel : Dans le cadre professionnel ou en lien ou à l'occasion de l'exercice de la profession.

Quelques recommandations :

- Vérifier le caractère secret/confidentiel des informations reçues et qui sont sur le point d'être diffusées ;
- Déterminer l'objectif poursuivi en diffusant ou partageant les informations et s'assurer que cela s'inscrit bien dans le cadre de ses missions ou de la loi ;
- S'assurer de l'identité et de la légitimité du destinataire ;
- Vérifier la nécessité d'informer la personne concernée de la communication ou du partage d'information.

❖ Salariés de l'ATNA : confidentialité et discrétion professionnelle

L'ensemble du personnel est tenu de garder une discrétion absolue sur tout ce dont il a eu connaissance de par l'exercice de ses fonctions.

L'attention du personnel est tout particulièrement attirée sur l'interdiction de communiquer tout renseignement par téléphone ou tout autre moyen à des personnes dont l'identité et la compétence pour en connaître n'auront pas été dûment vérifiées.

Axes d'amélioration ou d'évolution :

- Poursuivre les actions d'information / de sensibilisation / de formation de l'ensemble des personnels sur les notions de secret professionnel et de secret partagé
- Mise en œuvre du dispositif RGPD permettant d'optimiser la sécurisation des données personnelles des bénéficiaires

IV.4 - La fin de la mesure

Le mandat confié à l'Association prendra fin :

- ✓ Au décès de la personne protégée ;
- ✓ En cas de caducité de la mesure : à l'expiration de la durée de la mesure, en l'absence de renouvellement ;
- ✓ En cas de mainlevée de la mesure : à tout moment, sur décision du Juge, lorsque la mesure ne s'avère plus nécessaire ;
- ✓ En cas de transfert de la mesure : celle-ci étant alors confiée à un tiers (famille, proche) ou à un autre acteur tutélaire (préposé d'établissement, mandataire judiciaire individuel, autre service MJPM).

IV.4.1 - La fin de vie / les obsèques

Lors de l'accompagnement d'une personne en fin de vie, le travail avec la famille, lorsque cela est possible, et avec les ESMS (services de soins palliatifs, d'accompagnement au maintien au domicile avec suivi médicalisé, ...) sera renforcé.

Par ailleurs, le délégué MJPM s'attachera à recueillir les volontés de la personne pour ses obsèques (*cf. fiche « volontés obsèques »*), selon l'appréciation qu'il portera sur l'opportunité et la possibilité de cette démarche auprès de l'usager.

Si la personne en est d'accord, la famille sera informée des choix et souhaits de leur proche.

Le cas échéant, si cela s'avère souhaitable voire nécessaire, le délégué MJPM sollicitera la personne protégée pour la souscription d'un contrat obsèques.

L'organisation des obsèques

Juridiquement, le mandat prend fin au décès de la personne (article 418 du Code civil).

Pour autant, l'Association a toujours pris soin d'être à l'écoute des familles et de les accompagner si elles en font la demande.

Ainsi, concernant l'organisation des obsèques, la position de l'Association est la suivante :

- Priorité est donnée à la famille.
- En cas de carence familiale ou si la famille ne veut ou ne peut organiser les obsèques, le service prendra le relai et les organisera au mieux et dans les conditions les plus dignes, en tenant compte des volontés du défunt si celles-ci ont été recueillies.

Si le capital du défunt ne permet pas de financer les obsèques, le service sollicitera les services sociaux de la mairie du lieu de décès de la personne.

Nb : il n'y a pas d'injonction de l'Association à ce que les délégués MJPM assistent aux funérailles des personnes suivies, en représentation de l'ATNA. Cela est laissé à la discrétion de chaque professionnel.

IV.4.2 - La mainlevée de la mesure

Deux cas de figure sont à envisager dans le cadre d'une mainlevée de mesure :

- La mainlevée préparée avec le bénéficiaire,
- La mainlevée contre l'avis du service / non préparée.

Nb : les éléments développés dans le cadre d'une mainlevée préparée d'une mesure de protection s'appliquent également pour une caducité de mesure.

❖ La mainlevée préparée

L'accompagnement proposé par le service ayant pour objectif, lorsque cela est possible, un retour complet à l'autonomie du bénéficiaire, il conviendra de travailler avec la personne afin d'anticiper cette sortie du dispositif et de préparer les conditions les plus favorables possibles.

Ce travail se fondera sur les actions en faveur de l'autonomie décrites au paragraphe IV.3.3, basées notamment sur des périodes d'essais de mise en autonomie (gestion administrative, gestion budgétaire, ...), d'évaluations et de bilans.

L'analyse objective de l'évolution de la personne et de sa situation, ainsi que du moment le plus propice à une sortie du dispositif, devra se faire à partir d'outils d'évaluation de la capacité au retour à l'autonomie du bénéficiaire, intégrant notamment un inventaire des compétences et domaines à acquérir.

Ces outils seront à créer en groupes de travail afin d'être mis à disposition des professionnels.

Par ailleurs, le délégué MJPM travaillera à l'intégration de la personne dans un réseau sur lequel elle pourra s'appuyer après l'accompagnement par l'ATNA (services sociaux et médico-sociaux, d'aide et de soutien (SAVS par exemple), ...).

Axe d'amélioration :

- **Elaborer des outils objectifs d'évaluation de l'autonomie et de la capacité au retour à l'autonomie**

❖ La mainlevée contre l'avis du service

Il peut arriver que le magistrat prononce la mainlevée d'une mesure malgré l'avis défavorable du service.

Dans ce cas, il se peut que le délégué MJPM n'ait pas eu le temps ou la possibilité de préparer le bénéficiaire à cette fin de mesure ou que ce dernier n'y soit « techniquement » pas prêt.

Le service se réserve alors le droit, selon la situation, de faire appel de la décision du Juge.

Quel que soit le cas de figure ayant conduit à la mainlevée de la mesure, le service proposera un entretien de fin de mesure à l'utilisateur.

Cette rencontre aura notamment pour objet :

- De lui remettre l'ensemble des pièces et documents qui lui seront nécessaires ;
- De lui fournir les informations et conseils utiles sur sa situation (administrative, budgétaire, ...), son réseau et les ressources sur lesquelles il pourra s'appuyer.

IV.4.3 - Le transfert de la mesure

Le service prendra contact et échangera avec le nouveau mandataire sur les modalités du transfert pour une transition efficace du dossier, notamment sur le maintien du versement de l'argent d'entretien pendant le processus de passation.

Par ailleurs, une rencontre avec l'utilisateur sera organisée, selon ce qui est possible, afin de lui expliquer les modalités de ce transfert et conclure l'accompagnement.

Le nouveau mandataire pourra être également associé à cette rencontre si les conditions sont réunies.

IV.4.4 - La clôture du dossier et le point fermeture

La fin de mesure déclenche le processus de clôture administrative et comptable du dossier, réalisé par les personnels administratifs en charge du dossier en liaison et coordination avec le délégué MJPM référent.

Ce processus intègre, d'un point de vue administratif, l'information des tiers et des organismes en lien avec la personne de la fin de la mesure de protection juridique ou du changement de mandataire et, d'un point de vue comptable, les règles de la gestion d'affaires.

Axe d'amélioration :

- **Systématiser un point fermeture en présence des personnels concernés et du chef de service.**

Archivage du dossier et conservation

Les pièces et documents du dossier des personnes « sorties » du service qui n'ont pas été transmis lors de la fermeture administrative du dossier (au notaire ou à la famille pour les décès, à la personne elle-même pour les mainlevées ou les caducités de mesure, au nouveau mandataire pour un transfert) sont archivés et conservés pendant une durée de 6 ans.

A expiration de ce délai, ces dossiers sont détruits ; un certificat de destruction est fourni.

Axe d'amélioration :

- Inventorier par le détail les documents soumis à la destruction.
- Conventionner avec les services des archives départementales Puy-de Dôme et Allier.

IV.5 – Objectifs d'amélioration ou d'évolution

Ont été retenus en axes ou actions d'amélioration ou d'évolution prioritaires pour cette thématique du projet d'accompagnement des personnes suivies :

- ❖ La sécurisation des pratiques professionnelles
 - ✓ Mettre à jour les procédures existantes et en créer de nouvelles si nécessaires.
 - ✓ Faciliter l'accès et l'appropriation des procédures par les salariés
 - ✓ Institutionnaliser la réunion de contrôle pluridisciplinaire pour le point fermeture.
 - ✓ Renforcer l'offre d'outils supports de l'accompagnement (grille d'évaluation de l'autonomie notamment)
- ❖ La Formation continue des professionnels
 - ✓ Poursuivre les actions d'information / de sensibilisation / de formation de l'ensemble des personnels sur les notions de secret professionnel et de secret partagé.
- ❖ L'ouverture sur les ressources du territoire
 - ✓ L'annuaire du réseau et des ressources du territoire (à faire pour chaque site) : établissements et services sociaux et médico-sociaux, établissements bancaires, administrations, CAF, mutuelles, artisans...
 - ✓ L'amélioration de la coopération et coordination avec les ESMS partenaires
 - Renforcer l'information sur le métier de MJPM auprès des personnels des établissements.

V.PRINCIPES D'INTERVENTION

V.1 – Le cadre / les références

La protection de la personne et de ses biens s'effectue conformément aux dispositions légales en vigueur, de droit commun ou spécifiques aux personnes sous mesure de protection selon le cas et/ou le type de mesure, ainsi que dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne.

Ces principes sont notamment repris dans la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée qui lui est remise et expliquée à l'ouverture de sa mesure par le service (en annexe de la notice d'information du service).

Par ailleurs, la prise en compte des attentes de la personne et sa participation à l'élaboration du projet d'accompagnement qui la concerne se référeront aux recommandations-cadre de la HAS (précédemment élaborées par l'Anesm) sur ces sujets et notamment :

- ✓ « Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique », parues en juillet 2012 ;
- ✓ « Les attentes de la personne et le projet personnalisé », parues en décembre 2008 ;
- ✓ « Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du CASF », parues en mai 2012.

Ces recommandations de bonnes pratiques professionnelles ont vocation à éclairer la pratique quotidienne des professionnels et à servir de point d'appui pour le dialogue et les échanges avec les usagers.

Elles visent également à interroger l'organisation et le fonctionnement des établissements et services pour renforcer cette dimension de personnalisation de l'accompagnement.

Enfin, les professionnels fonderont les principes de leur action sur le projet de service et les procédures internes de l'Association, qu'elles soient communes à l'ensemble des sites ou spécifiques au regard de leur organisation et fonctionnement.

Les procédures qui seront créées seront adossées aux recommandations de l'Anesm/HAS afin d'en permettre une meilleure intégration dans les pratiques.

L'amélioration de la connaissance et de l'appropriation par les professionnels du service du cadre d'intervention et des documents de référence (recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS, charte des droits et libertés de la personne protégée, projet associatif, projet de service, règlement de fonctionnement du service MJPM, procédures et modes opératoires, ...) fera l'objet d'une attention constante du service.

V.2 – L'éthique de l'intervention et la bientraitance

La dimension éthique de la prise en charge des majeurs protégés et la promotion de leur bientraitance au sein de l'ATNA, s'inscrivent dans une double déclinaison du projet associatif et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS.

Elle se déploie sur plusieurs axes :

- Formation des salariés et des administrateurs,
- Information-sensibilisation des salariés et des administrateurs,
- Outils de promotion et de réflexion.

Trois sessions de formation relatives à l'éthique professionnelle du mandataire judiciaire à la protection des majeurs ont ainsi déjà été organisées sur les exercices 2023 et 2024, afin de renforcer et de réinterroger les repères des salariés et des administrateurs en la matière. De nouvelles sessions seront programmées sur les prochaines années, notamment à destination des nouveaux salariés. Elles permettront plus généralement d'actualiser et de questionner les questions relatives à l'éthique et à la bientraitance.

Ces formations ont par ailleurs conduit à définir une méthode de traitement des cas présentés à la Commission éthique. Cette commission est un lieu privilégié de réflexion des questions de bientraitance des personnes accompagnées. Ses avis n'ont pas valeur de norme mais sont des éléments de référence pour des situations similaires ou proches.

Les réunions générales du personnel, les différentes réunions de direction/de coordination/d'équipe/de secteur, sont également des lieux de réflexion et de promotion de la bientraitance.

Les RBPP spécifiques au secteur de la PJM¹⁴ sont remises à chaque salariés lors de son embauche, ainsi que les chartes de l'UNAPEI et de la FNAT, la charte des MJPM en Auvergne et les repères pour une réflexion éthique du MJPM.

Ces documents sont également à leur disposition sur le réseau informatique.

Par ailleurs, dans la cadre de la mise en œuvre d'une démarche qualité restructurée, un groupe de travail « Ethique – Prévention de la maltraitance – Promotion de la bientraitance » a été constitué.

Il a notamment proposé une définition de la promotion de la bientraitance des usagers propre à l'ATNA, qui a été validée par le COPIL « qualité », lors de sa session du 12 septembre 2024 :

« La bientraitance, dans le cadre de l'activité de protection juridique des majeurs, telle qu'assurée par l'AT Nord Auvergne, se définit comme une approche respectueuse, neutre et bienveillante visant à garantir la dignité, les droits et le bien-être des personnes protégées.

Elle se traduit par un accompagnement personnalisé, respectueux des choix et prenant en compte les besoins et les capacités de chaque majeur protégé. Dans la mesure du possible, elle vise à promouvoir son autonomie.

Cette démarche implique l'établissement d'une relation de confiance, où les professionnels, formés spécifiquement à la bientraitance, pratiquent une écoute active et propose un soutien adapté à chaque situation. Ils s'engagent à protéger l'individu contre les abus, les négligences et toute forme de maltraitance, tout en favorisant son inclusion sociale, son développement personnel et la pleine reconnaissance de sa citoyenneté.

La bientraitance suppose également des échanges continus entre professionnels afin de partager de bonnes pratiques et d'ajuster les interventions pour chaque majeur protégé, dans le respect d'une éthique professionnelle rigoureuse. »

¹⁴ « Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique » et « Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale »

Cette définition a été présentée aux salariés et administrateurs lors de la réunion générale du personnel du 29 novembre 2024. Elle a vocation à guider notre action et à inspirer l'ensemble de nos outils.

Le groupe de travail a également la charge d'élaborer une cartographie des risques de maltraitance à chaque étape de l'exercice de la mesure. Ce travail est l'occasion d'interroger à chaque fois la promotion de la bientraitance et de réfléchir en conséquence sur les pratiques et procédures existantes. Ce travail sera croisé avec celui mené, au titre de la démarche qualité, sur la révision des procédures relatives à l'exercice des mesures de protection.

Enfin, les salariés de l'ATNA, en relation directe avec le public des personnes protégées, bénéficient de séances d'Analyse de la Pratique Professionnelle qui constituent un lieu privilégié de questionnement en matière de bientraitance.

Axes d'amélioration :

- Formaliser des temps dédiés d'information et de réflexion à destination des salariés et des administrateurs sur la question de la promotion de la bientraitance, notamment lors des réunions générales des personnels et réinterroger systématiquement à ces occasions les RBPP de la HAS.
- Veiller à la diffusion et à l'appropriation de la définition de la bientraitance en vigueur à l'ATNA, notamment en l'intégrant dans les documents d'accueil du nouveau salarié et plus généralement dans toute réflexion relative à notre action.
- Définir et formaliser une stratégie de promotion de la bientraitance et un plan d'action dédié intégré à la démarche qualité.

V.3 – Coordination et pluridisciplinarité

Comme évoqué tout au long de la présentation du projet d'accompagnement des usagers proposé par le service, l'exercice d'une mesure confiée à l'Association se fait de manière collégiale.

Chaque membre de l'équipe pluridisciplinaire (délégués MJPM, personnels administratifs, personnels en charge de l'accueil) interviendra, dans le cadre de sa mission et de sa fiche de poste, en concertation et coordination étroites avec ses collègues.

V.3.1 - La coordination / les réunions

Le mandat étant confié au service MJPM, les temps de réunion permettent de favoriser l'échange sur les pratiques, la concertation et la réflexion sur l'organisation collective, notamment dans le cadre de la gestion des remplacements pour congés et absences, et donc d'assurer la continuité de la prise en charge des usagers.

Les réunions « flash »

Ces réunions hebdomadaires d'une quinzaine de minutes, permettent notamment d'organiser la gestion des absences imprévues et la coordination entre les professionnels.

Les réunions d'équipe (ou de secteur)

Ces réunions regroupant l'ensemble de l'équipe d'un même site ou secteur (délégués MJPM et personnels administratifs) sont organisées une fois par mois, à l'initiative de chaque chef de service, pour une plus grande cohérence dans l'organisation du service et complémentarité dans son fonctionnement.

Ces réunions permettent de favoriser la cohésion entre les professionnels, elles permettent notamment d'échanger des informations, de veiller au respect des règles et procédures en usage au sein de l'Association ou encore d'effectuer des rappels. C'est aussi un temps dédié au travail de groupe et à la réflexion sur certaines thématiques précises. Elles peuvent également être consacré aux interventions de partenaires pour la présentation aux équipes de nouveaux dispositifs ou services ou l'information sur des problématiques plus techniques.

Elles font l'objet d'un compte-rendu disponible sur le réseau informatique.

Les réunions « métiers »

Ces réunions dédiées aux personnels administratifs d'un même site ou intersites qui permettent notamment de renforcer la cohésion du groupe, d'envisager l'organisation et le fonctionnement de chacun et de réfléchir aux modifications à y apporter, d'harmoniser les pratiques entre professionnels (procédures, modes opératoires), de fixer les objectifs de travail et d'évoquer certaines problématiques techniques spécifiques, parfois avec des intervenants extérieurs (CAF, CPAM, MDPH, banques...).

Ces réunions sont pilotées par la Direction Adjointe et font l'objet d'un compte-rendu disponible sur le réseau informatique.

Les réunions de coordination

Ces réunions sont organisées régulièrement entre la Direction et les chefs de service. Elles permettent notamment de faire des points réguliers sur l'activité du service, l'atteinte des objectifs fixés et de définir les nouveaux objectifs à atteindre

Elles font l'objet d'un compte-rendu disponible pour les seuls participants.

Les réunions de direction :

Elles réunissent autant que nécessaire le Directeur, le Directeur-Adjoint et le Directeur Comptable et Financier.

Ces rencontres ont pour objet notamment :

- De faire un point sur l'état d'avancement des projets en cours ;
- De permettre au Directeur-Adjoint et au Directeur Financier de rendre compte des travaux qu'ils ont engagés ;
- D'harmoniser les plannings en cas d'absence ;
- De faire un point sur la gestion des ressources humaines ;
- De faire un point budgétaire et financier concernant les comptes de l'Association ;
- De permettre au Directeur de donner ses priorités sur le travail à effectuer.

Un compte-rendu est établi pour chaque réunion, à destination des seuls participants.

Les réunions générales :

Ces réunions annuelles ont un triple objectif :

- De renforcer la cohésion de l'équipe et le sentiment d'appartenance à une même institution : créer du lien entre salariés ;
- D'effectuer un point d'étape pour évoquer ce qui a été réalisé, les projets et les objectifs de travail : redonner du sens à l'action et créer une dynamique.
- Créer un espace d'échange intersites et pluridisciplinaire afin de travailler sur certains projets ou problématiques liées à l'activité.

V.3.2 - La pluridisciplinarité

La collégialité dans l'exercice d'une mesure s'effectue tout au long du mandat. La répartition des rôles de chacun, les pratiques dans l'organisation et le fonctionnement du travail en équipe pourront varier d'un site à l'autre, notamment dans le cadre du traitement de l'urgence en cas d'absence du délégué référent ou encore en termes de communication directe avec l'utilisateur et les partenaires.

La coopération, la coordination et la concertation entre les différents acteurs d'une équipe pluridisciplinaire (délégué MJPM, agent administratif, juriste) se fait généralement de manière informelle, chacun de ces professionnels pouvant interpeller à tout moment son collègue pour le traitement d'une problématique spécifique ou pour l'alerter sur un point précis du dossier de l'utilisateur ou de sa situation.

Pour autant, des temps spécifiques et institutionnalisés permettant d'effectuer des points de contrôle global du dossier de chaque usager, seront mis en place et/ou généralisés sur l'ensemble des sites de l'ATNA.

Ces points de contrôle pluridisciplinaires, qui s'effectueront sous la conduite et la supervision du chef de service, sont :

- Le point ouverture à 3 mois (évoqué au paragraphe IV.2.4) ;
- Les points intermédiaires : ces points d'étape interviendront au minimum tous les ans, et examineront la situation comptable (budget, placements, patrimoine), administrative (échéances administratives, état des droits économiques, administratifs et sociaux, ...) et sociale de la personne.
- Le point fermeture (évoqué au paragraphe IV.4.4).

L'élaboration d'outils spécifiques (tableau de suivi des points, procédures, check-listes, mémos, ...) permettant un balayage complet de la situation et des obligations légales à remplir viendra cadrer le processus et en renforcer l'efficacité.

Axes d'amélioration ou d'évolution :

- **Mettre en place / généraliser les points de contrôle pluridisciplinaires des dossiers et élaborer les outils afférents.**

❖ Les commissions

L'implication des bénévoles (adhérents ou administrateurs) dans la vie du service et aux côtés des professionnels est un principe associatif fort qui vient d'être réaffirmé dans le projet associatif 2021-2026 de l'ATNA.

Cette volonté d'implication se traduit notamment par l'existence de commissions techniques de travail ou de réflexion.

La commission dossiers difficile

Cette commission, composée de membres de la Direction, d'un ou plusieurs chefs de service, a pour objet de venir en soutien des délégués MJPM dans l'approche et la résolution de difficultés rencontrées dans un dossier qui apparaît complexe et qui nécessite un traitement collégial et un positionnement institutionnel ou éthique.

Elle se réunit au gré des demandes des professionnels.

Les commissions de réflexion permanentes

Il s'agit d'instances collégiales, interdisciplinaires et consultatives qui se réunissent plusieurs fois par an. Elles sont constituées des salariés et des adhérents.

▪ La commission ETHIQUE :

Son rôle est de réfléchir aux questions qui portent sur le sens et les limites des actions à partir de situations complexes ou inédites qui confrontent les professionnels au doute quant à la conduite à adopter et à la décision prise ou à prendre.

Elle analyse les points de tension, voire les injonctions paradoxales et les soumet au débat pour tenter de concilier différents impératifs. Elle examine le questionnement sous l'angle des valeurs de l'ATNA, humanisme, engagement, neutralité, bientraitance et accompagnement et cherche à dépasser une logique d'action purement technique. Enfin elle positionne la réflexion éthique en termes de bénéfices pour les personnes protégées et les professionnels parfois en demande de repères.

▪ La commission COMMUNICATION :

Elle a pour mission de réfléchir sur les modalités de communication externe et interne de l'association et notamment :

- De penser et de définir une communication interne efficace,
- De penser et de définir une communication bienveillante et harmonieuse,
- D'amorcer une réflexion sur la pertinence des outils de communication existants,
- D'amorcer une réflexion sur le besoin de nouveaux outils de communication.

Elle s'inscrit désormais dans la démarche qualité engagée par l'ATNA, en tant que groupe de travail dédié.

▪ La commission ENVIRONNEMENT :

Elle a pour mission de réfléchir à la réduction de l'impact environnemental de notre activité :

- En sensibilisant les salariés aux bonnes pratiques en la matière,
- En sensibilisant les majeurs protégés aux bonnes pratiques en la matière,
- En privilégiant l'achat et l'utilisation de matériels et consommables à faibles émissions,
- En promouvant le recyclage des matériels obsolètes et le tri des déchets.

V.4 – Continuité du service et de la prise en charge

V.4.1 – Continuité de la fonction de direction / d'encadrement

Afin d'assurer la continuité de la fonction de direction et d'encadrement, l'ensemble des délégations de mission et de signature sont revues annuellement et mises à jour.

Les réunions de coordination qui se tiennent régulièrement permettent d'organiser et de planifier les remplacements des congés et absences prévues et d'assurer ainsi une présence à minima, notamment sur les sites distants.

Le calendrier des permanences des cadres est communiqué aux personnels via les réunions de service/secteur, principalement pour les périodes de vacances scolaires.

Par ailleurs, les personnels d'encadrement peuvent être sollicités par les salariés, quel que soit le site sur lequel ils exercent, en l'absence du cadre de leur site ou secteur.

V.4.2 – Continuité de la prise en charge / des prestations

Véritable plus-value des services MJPM, la continuité de la prise en charge et des prestations fait l'objet d'un souci constant de la direction de l'ATNA par une vigilance sur le remplacement des personnels absents, en interne ou par recrutement lorsque cela est nécessaire et possible, et la réflexion sur l'organisation de cette continuité : effectifs présents et remplacements, outils et pratiques permettant l'information sur les dossiers des personnes protégées (suivi d'activité, consignes) et le suivi des échanges et actions menées en l'absence des personnels référents, en tenant compte de la spécificité de chaque site, de la cohérence de leur organisation et la pertinence de leur mode de fonctionnement.

Afin de garantir le bon fonctionnement du service en période de congés, le service a érigé comme objectif la règle de 50% des effectifs présents par corps de métier, avec une souplesse accordée aux sites distants du fait du nombre et de l'organisation du temps de travail des salariés qui y exercent.

Lors des congés d'été, le service met en place du soutien ou renfort aux professionnels présents par le recrutement de personnels supplémentaires, sous réserve de l'obtention d'un financement dédié auprès du financeur.

En cas d'absence de courte durée d'un professionnel, le remplacement se fera en interne afin d'assurer le traitement de l'urgence, le suivi courant des dossiers et l'accueil des usagers.

En cas d'absence de longue durée, la direction s'attachera à recruter un remplaçant pour la durée de cette absence.

Axes d'amélioration :

- Formaliser les pratiques (procédures) liées à la gestion des absences et à l'organisation de la continuité du service et de la prise en charge des usagers
- Poursuivre la réflexion et le travail sur l'amélioration des outils garantissant la continuité de la prise en charge et sur l'harmonisation des pratiques (suivi d'activité, consignes, ...)

V.5 – Modalités de régulation

Plusieurs dispositifs ont été mis en place afin de soutenir et sécuriser les professionnels dans leurs pratiques et de garantir l'effectivité des droits de l'utilisateur (équité de traitement, droit au recours, ...).

V.5.1 - Analyse des pratiques professionnelles

Ces séances sont organisées mensuellement pour l'ensemble des délégués. Il s'agit d'un espace de libre parole où des difficultés particulières rencontrées avec certains usagers sont exposées, partagées et travaillées entre pairs, avec le concours d'un intervenant extérieur (psychologue clinicien, par exemple).

Elles permettent ainsi aux délégués de prendre du recul sur certaines situations et de les appréhender plus sereinement.

Sauf si l'équipe le souhaite, le personnel d'encadrement ne participe pas à ces séances.

L'ATNA a également mis en place des séances d'APP spécifiques pour les chefs de service et les agents administratifs en charge de l'accueil. Par ailleurs, l'objectif du service est de proposer ce dispositif à tous les salariés quel que soit leur fonction selon des modalités qui restent à définir.

V.5.2 – Droit de recours / gestion et traitement des plaintes et réclamations

La participation à l'exercice de leur mesure suppose que les personnes protégées puissent exprimer leurs désaccords et soient entendues par les professionnels.

Les personnes suivies sont informées des modalités de recours, qu'elles soient amiables (auprès du chef de service, de la direction, d'un médiateur, d'une personne qualifiée...) ou judiciaires, s'il porte sur la décision de justice ou sur l'exercice de la mesure : à l'ouverture de la mesure (*cf. notice d'information et règlement de fonctionnement du service*) et régulièrement pendant l'exercice de la mesure, notamment en cas de conflit.

Les usagers sont également informés de la possibilité d'être assistés dans leurs démarches (le Défenseur des droits, un avocat, la personne de confiance, une association de défense des usagers...).

L'Association a mis en place un dispositif de recueil et de traitement des plaintes et réclamations (tableau de suivi, procédure de traitement), qu'elle soit sollicitée directement par la personne protégée, l'entourage ou un tiers (ESMS, prestataires, ...), ou par l'intermédiaire du Juge des Contentieux de la Protection, du défenseur des droits, ...

V.5.3 - Gestion et traitement des événements indésirables et des dysfonctionnements

La détection, le recensement et la gestion des événements indésirables et des dysfonctionnements font l'objet d'un traitement formalisé par le service.

Cette formalisation passe par l'élaboration d'une procédure de recueil et traitement et des outils connexes.

Est notamment considéré comme évènement indésirable ou dysfonctionnement tout élément « susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et tout évènement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées »¹⁵.

Il s'agit par exemple :

- ✓ Des accidents ou incidents liés à des défaillances techniques d'équipement ou de matériels ;
- ✓ Des perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines ;
- ✓ Des effets indésirables observés lors de la mise en œuvre de nouvelles procédures ou par la mise en œuvre d'une obligation légale liée au mandat.

Il convient de distinguer ce qui relève d'un problème de relation entre un usager ou un tiers et un professionnel (*réclamation ou plainte*) ou encore du comportement d'un usager envers un autre usager ou un professionnel (*situations de violence ou de maltraitance (cf. paragraphe V.5)*) de ce qui constituera ou relèvera d'un dysfonctionnement institutionnel ou organisationnel.

Le recensement des évènements indésirables et des dysfonctionnements s'effectue tant auprès des salariés de l'Association, via des procédures et outils dédiés, que des personnes protégées, par le biais des groupes d'expression des usagers, des enquêtes de satisfaction (questions ouvertes) et des boîtes à suggestions mises à disposition sur chaque site.

Leur traitement réinterrogera les procédures, le fonctionnement et l'organisation du service.

Par ailleurs, les ESSMS, dont les services MJPM, sont soumis à une obligation de signalement conformément à l'arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales, faisant suite au décret 2016-1813 du 21 décembre 2016.

Cet arrêté vient préciser la nature des dysfonctionnements graves et des évènements dont les autorités administratives doivent être informées, ainsi que le contenu de l'information à leur transmettre.

Axe d'amélioration ou d'évolution :

- Formaliser et mettre en œuvre un dispositif de gestion et de traitement des évènements indésirables et des dysfonctionnements (procédure et outils connexes).

¹⁵ Article L.331-8-1 du CASF

V.5.4 – Dispositifs de contrôle et supervision de l'activité

La mise en place de dispositifs et processus de contrôle et de supervision de l'activité vise :

- A garantir l'effectivité et la conformité de l'accompagnement (projets personnalisés), des droits, des échéances et des obligations légales ;
- A garantir la continuité du service (tenue du suivi d'activité, des consignes, budget...) ;
- A garantir l'équité de traitement des usagers, quel que soit le mandataire ;
- A sécuriser les pratiques ;
- A soutenir les professionnels ;
- A détecter et prévenir les risques de maltraitance passive et les dysfonctionnements.

Il existe différents types de contrôle, chaque professionnel prenant sa part dans cet exercice en fonction de la mission qui lui est confiée par le service.

L'autocontrôle

Exercé par le professionnel lui-même (délégué MJPM, secrétaire, comptable, juriste) dans l'organisation de son travail, Il s'appuiera notamment sur :

- La mise en place de tableaux de suivi ou d'alertes (à la discrétion de chaque professionnel) ;
- L'utilisation des alertes intégrées au progiciel métier (TWIN notamment).

Le contrôle pluridisciplinaire :

Effectué au sein de l'équipe en charge d'un même dossier, il se traduit par :

- L'interpellation, l'alerte par un collègue ;
- Les points de contrôle pluridisciplinaires institutionnalisés : point ouverture, points intermédiaires, point fermeture (*cf. supra*).

La supervision

Exercée tout au long de la vie de la mesure par le chef de service, elle doit permettre :

- Le suivi des mesures / des renouvellements de mesure
- La réalisation des obligations légales : remise des outils de la loi 2002-2, inventaires de patrimoine, élaboration des DIPM et des avenants DIPM, des CRDA, remise des CRG aux majeurs (*cf. tableau de suivi de conformité du service*), etc.
- Le suivi des visites et des rencontres avec le majeur (*cf. tableaux de suivi spécifiques*) ;
- Le contrôle de la gestion budgétaire et financière des dossiers (contrôle des CRG avant envoi au greffe du Tribunal) ;
- Le suivi des demandes de rapports du Juge des Contentieux de la Protection et des comptes rendus d'exécution des ordonnances ;
- La supervision des écrits professionnels (rapports au Juge des Contentieux de la Protection notamment) ;
- ...

Par ailleurs la présence du chef de service aux points de contrôle pluridisciplinaires précédemment évoqués participera du processus de supervision de l'activité.

Les points intermédiaires associés aux entretiens professionnels ont pour objet de soutenir et d'accompagner les professionnels dans l'exercice de leurs missions, et notamment ceux qui ne sollicitent que peu leur chef de service. Ils doivent ainsi permettre de détecter et prévenir le risque d'isolement ou d'épuisement des délégués.

Pour chaque dossier suivi par le délégué, il conviendra d'effectuer un « audit » des situations des personnes protégées :

- Effectivité du suivi d'activité et des consignes (i.e. les éléments permettant la continuité de la prise en charge) ;
- Situation budgétaire, financière, patrimoniale ;
- Effectivité et régularité des visites / des contacts avec le majeur (*cf. tableaux de suivi des VAD*) ;
- Relations avec le majeur / la famille : points de fragilité ou de tension, épuisement du délégué sur une situation qui nécessiterait un positionnement institutionnel, un changement de délégué référent...
- Points de vigilance des dossiers :
 - ✓ Conditions de vie / logement / autonomie au domicile,
 - ✓ Santé / accès aux soins,
 - ✓ Droits administratifs et sociaux.

Là encore, l'élaboration d'un support venant cadrer ce type de rencontre permettra d'en renforcer l'efficacité et la pertinence.

Axe d'amélioration :

- **Elaborer un outil support pour la réalisation des audits des dossiers des usagers**

La revue de direction

Menée par l'équipe de direction (direction et/ou direction adjointe), elle examinera notamment, pour la partie concernant l'activité du service MJPM, l'atteinte des objectifs « qualité » fixés et la conformité du service. Elle s'effectuera alors dans le cadre des réunions de coordination entre la direction et les chefs de service.

V.6 – Politique de prévention des risques

La protection de la personne, réaffirmée par la loi du 5 mars 2007, est une problématique centrale de la mesure de protection et donc de l'accompagnement proposé par le service. S'agissant de personnes vulnérables, la prévention des risques, et notamment de la maltraitance, qu'elle soit institutionnelle ou occasionnée par un tiers, doit être au cœur de l'ensemble des réflexions sur les pratiques professionnelles et institutionnelles, sur l'organisation et le fonctionnement du service.

L'élaboration d'une politique globale et formalisée de prévention des risques est donc un axe prioritaire d'amélioration qui répond à un engagement fort des administrateurs de l'Association et de la direction.

A cet égard, l'ensemble de l'équipe d'encadrement doit être moteur dans le développement de la culture du risque de maltraitance auprès des personnels et dans l'organisation de la prévention et du traitement des faits de maltraitance.

Enfin, le service doit garantir un cadre sécurisant d'intervention pour les professionnels afin de prévenir les risques de violence à leur rencontre.

V.6.1 - Prévention des risques spécifiques à la population accueillie

Les risques spécifiques à la population suivie sont multiples et varient selon l'histoire, la pathologie ou encore la situation sociale et familiale de chaque bénéficiaire.

On peut cependant distinguer plusieurs catégories ou familles de risques :

- **Les risques liés aux conditions de vie** (insalubrité du logement, incapacité à mener une vie autonome à domicile, etc.).
La prévention ou la réduction de ce type de risques passera par la vigilance des délégués MJPM quant aux conditions de vie de la personne lors de visites à domicile, par le déclenchement d'interventions pour le maintien à domicile (travail avec le réseau) ou encore par l'accompagnement à la recherche de logement ou de solutions d'hébergement mieux adaptées.
- **Les risques liés à l'isolement, à la marginalisation** de la personne, notamment dus à des difficultés avec l'entourage et/ou à l'absence de lien avec la famille, cette désocialisation entraînant une difficulté voire une absence d'accès aux droits.
Il conviendra alors pour le délégué MJPM de faire porter prioritairement l'accompagnement sur le maintien ou l'accès aux droits pour la personne protégée et d'insister sur le travail en réseau avec les autres acteurs et partenaires du secteur social et médico-social.
- **Les risques de mise en danger pour autrui ou pour la personne elle-même** (absence ou refus de soins par exemple).
La réponse apportée par le service est alors le déclenchement de mesures d'urgence : soins sans consentement (*cf. paragraphe V.5.2*), hospitalisation partielle ou complète, soins ambulatoires ou à domicile avec ou sans traitements médicamenteux.
- **Les risques spécifiques liés à la vulnérabilité de la personne**, et notamment les risques de maltraitance, active ou passive, pouvant venir de la famille, de l'entourage proche ou encore des établissements, ou du service MJPM (*cf. paragraphe V.5.4*).
La prévention de ce type de risques repose sur :
 - ✓ Le projet de service et les procédures internes, la formation des professionnels, la collégialité dans l'accompagnement, l'analyse des pratiques, les visites à domicile (domicile personnel ou établissement d'hébergement) et l'accompagnement social ;
 - ✓ L'alerte des autorités compétentes et le déclenchement de mesures conservatoires.

- **Les risques liés à l'inégalité de traitement entre les usagers du service** pouvant naître de la dualité de la relation entre le délégué MJPM et la personne protégée.
Les outils mis en place par le service au regard de cette problématique sont le projet associatif, le projet de service, les procédures internes et la supervision de l'activité des délégués MJPM par les chefs de service.

V.6.2 - Prévention et gestion des situations de crise

Comme précédemment évoqué, l'un des risques spécifiques à la population accompagnée par le service est la mise en danger de la personne elle-même ou d'autrui, notamment du fait de l'absence ou du refus de soin.

Aussi, dans le cadre de la protection de la personne, et lorsque celle-ci n'est pas en mesure de consentir à des soins psychiatriques dont elle a besoin, le service déclenchera les mesures d'urgence qui s'avèrent nécessaires et notamment les mesures de soins psychiatriques sans consentement.

Il pourra s'agir :

- D'une Admission en soins psychiatriques à la Demande d'un Tiers (ADT, SDT),
- D'une Admission en soins psychiatriques à la Demande d'un Tiers Urgent (ADTU, SDTU),

le Tiers désignant alors le service MJPM.

Les principes et modalités de ces dispositifs sont inscrits dans la loi n°2011-803 du 05 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge (réformant la loi n°90-527 du 27 juin 1990) et la loi n°2013-869 modifiant certaines dispositions issues de la loi n°2011-803.

Quelques principes :

- ✓ La procédure de demande d'admission en soins psychiatriques sans consentement d'une personne suivie par le service, lorsqu'elle peut être préparée, sera envisagée conjointement par le délégué MJPM en charge du dossier et le chef de service.
- ✓ En cas de risque potentiel, l'intervention, lorsqu'elle se déroulera hors du service, s'effectuera par 2 professionnels du service ou avec un tiers.
- ✓ En cas de besoin (situation de violence potentielle ou avérée), l'appui des services de police ou de gendarmerie sera demandé.
- ✓ Le Tiers à l'initiative de la demande peut ne pas être le délégué en charge du dossier afin de ne pas hypothéquer la relation future avec la personne protégée.
La demande pourra être « institutionnalisée » (signature d'un membre de la direction ou de l'encadrement, voire du Président de l'Association).
- ✓ Le service MJPM favorisera le ministère de l'avocat pour le suivi de l'hospitalisation et la préparation de l'audience devant le Juge des Libertés et de la Détention. La présence du service à l'audience sera envisagée au cas par cas.

V.6.3 - Prévention des situations de violence

La prévention et la gestion des situations de violence envers les salariés sont une préoccupation majeure de l'Association.

L'asymétrie de la relation délégué MJPM – personne protégée peut en effet provoquer une réaction de rejet des professionnels ou de certaines de leurs décisions, réaction renforcée par le sentiment de privation de libertés, de contraintes voire de persécution que peuvent éprouver certains usagers à l'égard de leur mesure de protection.

Le risque de violence est d'autant plus grand au regard de certaines pathologies ou du vécu de certains usagers.

❖ La prévention

Rappel :

Le salarié dispose d'un droit d'alerte et de retrait dans toute situation de travail où il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave **et** imminent (risque pouvant se réaliser brusquement et dans un délai rapproché) pour sa vie ou sa santé.

Le danger peut être individuel ou collectif. Le retrait du salarié ne doit toutefois pas entraîner une nouvelle situation de danger grave et imminent pour d'autres personnes.

Quand il utilise son droit de retrait, le salarié doit alerter sans délai son employeur du danger.

Il a le droit d'arrêter son travail sans l'accord de son employeur et, si nécessaire, de quitter son lieu de travail pour se mettre en sécurité. Il n'est pas tenu de reprendre son activité tant que la situation de danger persiste.

Aucune sanction, ni aucune retenue de salaire ne peut être prise par l'employeur à l'encontre du travailleur qui a exercé son droit de retrait de manière légitime.

Les dispositifs et règles de conduite visant à garantir la sécurité des professionnels sont ou seront détaillés dans les différentes procédures concernées (ouverture de la mesure, visites au domicile, entretiens dans les locaux notamment).

Dans le cadre de l'ouverture de la mesure

Comme précédemment évoqué, la consultation du dossier au greffe du Tribunal ayant ordonné la mesure, ainsi que les contacts et échanges avec l'environnement médical et/ou social de la personne, doivent permettre de détecter une dangerosité potentielle lors de la première rencontre avec le majeur protégé.

Ainsi, en cas de risque, le service envisagera cette rencontre dans un lieu autre que le domicile de la personne et selon des modalités adaptées.

Les visites au domicile

En cas de dangerosité potentielle, les visites au domicile se feront à 2 (délégués MJPM, délégué MJPM et chef de service, délégué MJPM et tiers au service).

Une attention particulière sera apportée à la communication sur ce type de visite auprès des agents d'accueil et de l'équipe d'encadrement (vigilance sur la tenue des agendas et plannings des délégués notamment).

En cas de dangerosité avérée, les visites au domicile seront suspendues. Le Juge des Contentieux de la Protection en sera alors informé.

Si la situation perdure et que la mesure ne peut plus être exercée du fait du comportement du majeur protégé envers les professionnels, une coordination entre le chef de service et le délégué sera envisagée pour demander la décharge de la mesure.

Les entretiens dans les locaux

La prévention des risques et situations de violence passera par la formation des professionnels en contact avec les usagers (délégués MJPM, personnels en charge de l'accueil), par l'adaptation des locaux d'accueil du public et par les équipements de sécurité (bureaux d'accueil dédiés avec porte de dégagement, alarmes, dispositifs de contrôle de la porte d'accès aux locaux, ...).

Par ailleurs, des règles de présence à minima des professionnels dans les locaux sur les heures d'ouverture au public ont été définies pour chacun des sites de l'ATNA. Si ces conditions ne sont pas réunies, le service sera fermé au public.

Une attention devra être exercée vis-à-vis du public présent dans les locaux lors des situations de crise ou de violence afin d'en assurer la protection (physique et psychologique).

❖ La gestion et le traitement des faits de violence

Le recensement des faits de violence, qu'elle soit physique ou verbale, a été formalisé et a pour objet d'en assurer le suivi et d'en garantir le traitement et la traçabilité.

Les fichiers mis en place sur l'ensemble des sites sont utilisés par tous et pour tout type d'incident, qu'ils se soient déroulés lors des visites au domicile, par téléphone ou dans les locaux du service.

La réponse du service aux faits de violence doit être systématique, rapide, adaptée, proportionnelle.

Elle pourra prendre différentes formes selon la nature et la récurrence des faits :

- Courrier du service (rappel au règlement de fonctionnement du service et aux règles de bonne conduite) ;
- Rendez-vous au service en présence du chef de service et/ou de la direction ;
- Rendez-vous chez le magistrat ;
- Dépôt de plainte / main courante ;
- Demande de décharge de la mesure.

Une information sur les faits et les démarches entreprises par le service **est** systématiquement faite au Juge des Contentieux de la Protection.

Par ailleurs, en cas de conflit d'intérêt dans le cadre d'un dépôt de plainte ou d'une action en justice contre un usager (violence sur un autre usager du service ou sur un professionnel du service), le service pourra solliciter auprès du JCP le recours à un mandataire ad hoc pour représenter les intérêts de l'auteur des faits.

Axe d'amélioration :

- Poursuivre les actions de sensibilisation aux phénomènes de violence, notamment à destination des nouveaux salariés

V.6.4 - Prévention et gestion de la maltraitance

Définition de la maltraitance (Article L119-1 du CASF) :

« La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

Cette définition est complétée par la classification que le Conseil de l'Europe a établie en 1992. La maltraitance y est détaillée sous ses différentes formes, comme :

- **Les violences physiques** : coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ou préparation, non-satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie) ;
- **Les violences psychiques ou morales** : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non-respect de l'intimité, injonctions paradoxales ;
- **Les violences médicales ou médicamenteuses** : manque de soins de base, non-information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur...
- **Les négligences actives** : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire ;
- **Les négligences passives** : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage ;
- **La privation ou violation de droits** : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse ;
- **Les violences matérielles et financières** : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés.

Anesm/HAS¹⁶ :

« La maltraitance s'entend comme une situation de violence, d'abus, de privation ou de négligence survenant dans une configuration de dépendance d'une personne vulnérable à l'égard d'une personne en situation de pouvoir, d'autorité ou d'autonomie plus grande. De cette définition découle que des faits de maltraitance peuvent être commis par un ou plusieurs usagers sur un autre usager plus fragile qu'eux. Un usager peut aussi être victime de maltraitance de la part d'un membre de sa famille ou de l'un de ses proches. »

« Le thème de la maltraitance est central au regard de la nature même des métiers du secteur social et médico-social. Métiers de la relation et du lien à plusieurs titres et sur plusieurs registres, ils sont par nature *à risque*.

La maltraitance n'est pas un risque hypothétique et lointain mais bien *un risque incontournable, consubstantiel* des pratiques pour tous les professionnels au contact des

¹⁶ Recommandations de bonnes pratiques professionnelles « Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance », décembre 2008.

personnes vulnérables, quel que soit leur métier. L'exercice de leur mission appelle donc la conscience de ce risque et la vigilance qu'elle induit. »

❖ Maltraitance par les tiers (en établissement / au domicile)

Le service MJPM est confronté à une double problématique.

Les personnels des établissements et services médicaux, sociaux ou médico-sociaux sont des partenaires avec lesquels il est amené à travailler et sur lesquels il doit pouvoir s'appuyer dans l'accompagnement proposé à l'usager. Ils peuvent également représenter un élément essentiel dans le dispositif de détection de signaux d'alerte.

Il en est de même pour la famille et l'entourage proche d'une personne protégée.

Pour autant, le délégué MJPM doit s'assurer qu'il n'existe pas de risque ou de fait de maltraitance dont ces tiers pourraient être à l'origine.

Dispositif de prévention des risques de maltraitance par les tiers (au service)

La visite au majeur protégé sur son lieu de résidence (établissement, famille d'accueil, domicile personnel) est un des premiers leviers dans la prévention des risques de maltraitance. En effet, une personne qui n'est jamais « visitée » a plus de risque d'être moins suivie ou de faire l'objet de moins d'attention (*cf. notion de négligence passive*) qu'une personne plus entourée.

Les visites au domicile devront donc être régulières et permettre d'observer la personne dans son environnement et d'échanger avec elle afin de détecter les signaux d'alerte d'un risque potentiel ou avéré.

Par ailleurs, lorsque la personne protégée est en établissement ou en famille d'accueil, le délégué MJPM pourra organiser des visites inopinées (sans en informer au préalable l'établissement ou la famille d'accueil) et à différentes heures de la journée.

Le dispositif de prévention des risques de maltraitance par les tiers au service reposera sur plusieurs principes :

- Le développement d'une culture commune du risque de maltraitance : conscience et connaissance des différents risques, formation et sensibilisation des professionnels (savoir-être, savoir-faire, points de vigilance, ...) ;
- L'élaboration et la mise en œuvre d'outils de détection des signaux d'alerte, de grille d'observation (fiche de remontée d'informations préoccupantes par exemple). Cette construction d'outils s'appuiera notamment sur ceux élaborés par les organismes et groupes de réflexion spécialisés sur ces thématiques (*cf. Anesm, Comité nationale de vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés, ...*), mais également sur ceux qui ont pu l'être par les partenaires du réseau institutionnel (services MJPM membres de la FNAT, UNAPEI, ADAPEI, CREA, MDPH, ...) ;
- L'élaboration d'une ou plusieurs procédures spécifiques et leur appropriation par les professionnels.

Règles de signalement :

Pour rappel, le signalement de faits de maltraitance est un des cas de dérogation au secret professionnel (*cf. article 226-14 du Code pénal*).

La réponse apportée par le service à la détection de signaux d'alerte, à l'énonciation de faits de maltraitance ou à des faits de maltraitance avérés, s'effectuera à l'aune d'éléments factuels et/ou contextuels objectifs.

La décision de signalement se fera en coordination entre le délégué MJPM en charge du dossier et l'équipe d'encadrement ou la direction. La commission « dossiers difficiles » permet d'envisager de manière collégiale les situations les plus complexes.

En cas de saisine de l'autorité judiciaire ou de l'autorité administrative référente, le rapport de signalement et/ou le courrier d'accompagnement du rapport de situation sera au moins signé par un chef de service ou un membre de la direction.

- En cas de risque de maltraitance détecté ou d'énonciation de fait de maltraitance :

Le signalement et les éléments factuels et contextuels seront adressés au Juge des Contentieux de la Protection qui statuera sur les suites à donner. Une demande d'audience auprès du magistrat pourra être effectuée.

- En cas de fait de maltraitance avéré :

Le signalement et les éléments factuels et contextuels (rapport de situation, certificat médical en cas de coups ou de violence physique, ...) seront adressés au Juge des Contentieux de la Protection, ou au Procureur de la République avec copie au Juge des Contentieux de la Protection, selon le type d'éléments recueillis.

Par ailleurs, lorsque la personne victime est en tutelle, le service effectuera un dépôt de plainte au nom de celle-ci. En curatelle, il l'accompagnera dans cette démarche.

Axe d'amélioration :

- Mettre en place un ou plusieurs groupes de réflexion sur le dispositif de prévention des risques de maltraitance par les tiers (procédure(s), outils connexes (fiches de recueil ou de remontée d'informations préoccupantes par exemple))

❖ **Maltraitance institutionnelle**

Comité national de vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés :

« Toute prise en charge de personnes dépendantes et vulnérables nécessite une vigilance de tous les acteurs car une maltraitance passive peut s'installer de manière insidieuse sans que personne n'en ait pris réellement conscience.

Elle est alors faite d'attitudes, de comportements, de gestes, de réflexions, d'une façon de travailler qui s'inscrivent dans des pratiques sur lesquelles il n'y a plus de recul.

Ainsi, au-delà des comportements individuels, c'est aussi l'organisation qu'il faut interroger car c'est elle qui a la responsabilité de proposer un cadre sécurisant. »

La définition d'une politique de prévention et de réduction des risques de maltraitance institutionnelle s'appuiera sur les travaux de l'ANESM/HAS, et notamment les recommandations de bonnes pratiques professionnelles :

- « Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance », parue en septembre 2009,
- « Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux », parue en octobre 2010,

ainsi que sur ceux du Comité national de vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés (grille de prévention / d'observation / de détection).

Elle passera par la réalisation d'une cartographie des processus et le recensement, pour chacun de ces processus, des risques de maltraitance. A l'issue, un plan d'actions préventives ou correctives sera élaboré.

Axe d'amélioration :

- **Elaborer une cartographie processus – risques de maltraitance institutionnelle et mettre en œuvre un plan d'action de prévention dédié**

V.6.5 – Informations sur le lanceur d'alerte¹⁷

De manière officielle et dans le cadre de l'article 6 de la loi du 9 décembre 2016, relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, le lanceur d'alerte peut signaler ou divulguer à son employeur ou à différentes autorités extérieures à l'entreprise (par exemple le défenseur des droits), des informations portant sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général, notamment un fait de discrimination ou de harcèlement moral ou sexuel.

Les informations fournies doivent porter sur « des faits qui se sont produits ou pour lesquels, il existe une forte probabilité qu'ils se produisent ».

- Harcèlement moral : <https://service-public.fr/particulier/vosdroits/F2354>

- Harcèlement sexuel : <https://service-public.fr/particulier/vosdroits/F1043>

Garantie de la confidentialité de l'identité

La confidentialité de l'identité des auteurs du signalement, des personnes visées et de tout tiers mentionné dans le signalement est garantie. Les éléments de nature à identifier le lanceur d'alerte ne peuvent pas être divulgués sans son accord.

Irresponsabilité civile et pénale :

Lorsque la procédure de signalement ou de divulgation est respectée, les bénéficiaires de la protection ne pourront pas être condamnés civilement ou pénalement. De plus, le salarié qui a alerté son employeur sur un sujet ne peut pas être responsable des éventuels dommages causés par son signalement.

Le rôle du défenseur des droits vis-à-vis du lanceur d'alerte :

- Informe, conseille, oriente et protège le lanceur d'alerte
- Peut être saisi pour émettre un avis sur le statut de lanceur d'alerte
- Oriente le lanceur d'alerte vers les autorités compétentes

¹⁷ Les textes régissant le lanceur d'alerte sont fournies en annexe 11 du dossier ANNEXES du projet de service

- Est saisi par courrier

Axe d'Amélioration :

- Mettre en place une communication adaptée et obligatoire vis-à-vis des professionnels du service.

V.7 – Projets d'amélioration ou d'évolution

Les axes prioritaires d'amélioration ou d'évolution retenus pour cette thématique sont :

- ❖ Le renforcement de l'action pluridisciplinaire (points de contrôle pluridisciplinaires : point ouverture à 3 mois, point renouvellement de la mesure ou à 5 ans, point fermeture).
- ❖ Le renforcement de la supervision et du soutien aux délégués MJPM (point annuel institutionnalisé sur les dossiers).
- ❖ La mise en œuvre d'un dispositif formalisé de traitement des événements indésirables et dysfonctionnements sur l'ensemble des sites.
- ❖ L'élaboration d'une politique de prévention des risques :
 - ✓ Gestion des situations de crise,
 - ✓ Prévention et gestion des risques de maltraitance par les tiers,
 - ✓ Prévention des risques de maltraitance institutionnelle.
- ❖ La mise à jour du référentiel des procédures.
- ❖ Les formations / les actions de sensibilisation des professionnels. Politique de prévention des risques de maltraitance, des situations de crise ou de violence, promotion de la bientraitance : actions de formation adaptées aux différents personnels.

VI. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

L'Association Tutélaire Nord-Auvergne applique la Convention Collective Nationale de Travail des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées du 15 mars 1966.

VI.1 - La Politique de recrutement

Modalités :

- **Pour les délégués MJPM et les personnels administratifs**, la direction reçoit les curriculums vitae puis la sélection et le recrutement sont réalisés systématiquement par deux personnels d'encadrement.
- **Pour l'encadrement intermédiaire**, la Direction effectue la présélection puis, en association avec les membres du Conseil d'Administration, réalise les entretiens d'embauche et le choix du candidat (conformément au DUD en vigueur).
- **Pour les postes de direction** : La sélection des candidats, les entretiens et le choix du candidat sont effectués par les membres du Conseil d'Administration. Ils pourront être assistés sur tout ou partie de ces étapes par le Directeur de l'Association pour les postes de Directeur Adjoint et de Directeur Financier.

Prérequis :

- **Pour les délégués** : l'obtention d'un diplôme de niveau III enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) et du permis de conduire.

Les profils recherchés sont en priorité des travailleurs sociaux diplômés (conseiller en économie sociale et familiale, assistant social, éducateur spécialisé) ayant de préférence obtenu le certificat national de compétence aux fonctions de Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs et/ou la licence professionnelle, ayant si possible une expérience dans le domaine tutélaire (stages, CDD, ...)

- **Pour les cadres intermédiaires** : un diplôme de niveau II est souhaité.
- **Pour le poste de Direction** : un diplôme de niveau I est exigé.
- **Pour tous les personnels** : un niveau de qualification correspondant au poste, l'exigence d'un casier judiciaire vierge.

La mobilité interne

La démarche de l'Association Tutélaire en matière de gestion du personnel a toujours été de favoriser les compétences internes lors de la création d'un nouveau poste.

L'information est donnée aux représentants du personnel (Comité Social et Economique (CSE)¹⁸) et fait ensuite l'objet d'une note de service pour l'appel de candidatures internes.

¹⁸ Nouvelle instance représentative du personnel qui a remplacé le Conseil d'Etablissement au 1^{er} janvier 2020

VI.2 – La gestion des compétences / la formation continue

L'Association doit s'assurer qu'à tout moment elle dispose des savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à l'atteinte des objectifs qu'elle se fixe ou qui lui sont fixés.

La politique de gestion des compétences doit ainsi permettre de faire concorder les compétences dont elle a besoin et celles disponibles dans son capital humain.

Elle s'appuie sur le recrutement de professionnels aux profils les mieux adaptés à leurs missions (*cf. supra*) et la formation continue des personnels en place.

Elle se fonde sur plusieurs notions, notamment :

- L'identification des compétences nécessaires au bon exercice des mandats confiés et à la réalisation des différentes tâches propres à chaque métier ;
- L'évaluation des compétences existantes ;
- L'identification des besoins ;
- La vigilance sur l'évolution de l'environnement de travail (outils technologiques, législation, population accompagnée...).

Elle est adossée à un plan stratégique de la formation continue, formalisé sur 5 ans, définissant un certain nombre d'axes ou actions de formation prioritaires, le type de personnel concerné ainsi qu'un calendrier prévisionnel de déploiement¹⁹.

Le plan annuel de formation sera donc élaboré au regard du plan stratégique et des demandes effectuées par le personnel auprès de la direction. Il est soumis à la consultation du Comité Social et Economique.

Un tableau de bord des formations réalisées par chaque salarié est tenu par la secrétaire de Direction / référente formation (moyens généraux).

VI.3 - Le management par projets

L'ensemble des professionnels est associé, sur la base du volontariat, à la réflexion institutionnelle sur l'organisation, le fonctionnement et les projets de l'Association ou du service MJPM au travers de :

- La mise en place de groupes de travail sur les projets de l'Association ou les pratiques
- La mise en place de commissions de réflexion

¹⁹ Le plan stratégique de formation 2024-2029 est fourni en annexe 12 du dossier ANNEXES du projet de service

VI.4 - L'intégration des nouveaux salariés

La démarche d'accueil et d'intégration d'un nouveau salarié est fondamentale pour sa réussite dans son poste.

De ce point de vue, l'Association est confrontée à une triple problématique, pointée par les différentes évaluations internes menées et ce quel que soit le site concerné : l'impératif d'avoir un salarié rapidement opérationnel (notamment lors des remplacements de personnel) ; le nécessaire temps d'intégration, d'accompagnement et de suivi ; et le temps de personnel mobilisable dans la démarche d'accueil et d'intégration, cette dernière problématique étant encore plus prégnante sur les sites distants du fait du plus petit nombre de professionnels qui y exercent.

Ainsi, le processus d'accueil et d'intégration permet au nouvel arrivant :

- ✓ D'appréhender correctement l'Association, son histoire, ses valeurs, l'éthique d'intervention ;
- ✓ De comprendre rapidement l'organisation et le fonctionnement du service ;
- ✓ D'être sensibilisé aux besoins de son poste et aux différentes tâches qu'il aura à effectuer ;
- ✓ De recevoir les informations nécessaires à son intégration au sein de l'Association (droits du salarié notamment) et à sa prise de fonction ;
- ✓ D'avoir accès à l'information sur les ressources techniques et opérationnelles (documentation, procédures, modes opératoires, outils, ...) disponibles ;
- ✓ D'être accompagné dans sa prise de poste.

Elle s'appuie sur différents outils et dispositifs : le kit d'accueil, le tutorat, les journées d'intégration, les temps de suivi, de bilans, d'évaluation des compétences acquises / non acquises...

VII.POLITIQUE QUALITE / DEMARCHES D'EVALUATION

VII.1 – Procédure d'évaluation du service

La loi n°2022-2 du 02 janvier 2002, applicable aux services MJPM en vertu de la loi du 05 mars 2007, fait obligation aux ESSMS de procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent à leurs usagers.

La loi du 24 juillet 2019 a fait évoluer les missions de la HAS avec pour objectif l'amélioration du dispositif d'évaluation. Elle lui a notamment confié la responsabilité d'élaborer une nouvelle procédure d'évaluation nationale commune à tous les ESSMS et l'élaboration d'un référentiel support à l'évaluation.

Ainsi, l'évaluation externe est désormais la seule obligatoire. Elle est effectuée par l'un des organismes habilités par la HAS, selon un rythme quinquennal (cf. décret du 26 avril 2022). La programmation des dates de transmission des résultats d'évaluation est publiée dans les arrêtés de programmation des DDETS.

Le renouvellement de l'agrément du service est subordonné aux résultats de ces évaluations.

Par ailleurs, si les évaluations internes (ou autoévaluations) ne sont désormais plus obligatoires, elles concourent à la dynamique du processus d'amélioration continue de la qualité et doivent donc être envisagées dans le système global de management de la qualité.

Le référentiel d'évaluation de la HAS

Le référentiel constitue le socle du dispositif d'évaluation et envisage les valeurs fondamentales de l'accompagnement :

- Le respect des droits de la personne accompagnée
- L'approche inclusive de l'accompagnement
- Le pouvoir d'agir de la personne
- La réflexion éthique des professionnels

Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation afin d'en faciliter l'appropriation par :

- les personnes accompagnées, les professionnels, et la gouvernance des ESSMS. .
- les organismes autorisés à réaliser des évaluations en ESSMS, qui l'utiliseront comme outil de référence dans la conduite de la visite d'évaluation.

Le référentiel est structuré en 3 chapitres et comporte 42 objectifs déclinés en 157 critères d'évaluation.

Parmi ces critères (cotés de 1 à 5 selon le niveau de réalisation, 5 (ou *) étant un niveau d'atteinte des exigences ou de réalisation optimisé) il comporte :

- des **critères génériques** (129) et communs à tous les ESSMS
- des **critères spécifiques** (28) applicables selon le secteur d'activité, le type de structure et le public accompagné.

En plus de cela, certains de ces critères sont dits « **standards** » (139) et d'autres « **impératifs** » (18).

En cas de défaillance à des critères dits « impératifs » (cotation inférieure à 4), le service doit produire un plan d'action spécifiquement dédié qui sera transmis à la DDETS et rapidement mis en œuvre.

Le rapport final d'évaluation élaboré par l'organisme évaluateur sera transmis par le service :

- à la DDETS,
- à la HAS,
- au public, selon des modalités fixées par décret,
- en interne à l'instance délibérante.

VII.2 – Amélioration continue de la qualité

L'amélioration continue de la qualité est basée sur 1 cycle de 4 étapes (roue de DEMING ou méthode PDCA) :

1. **Plan** (préparer, planifier) : diagnostics et plans d'action.
2. **Do** (faire) : mise en œuvre des actions du plan selon le calendrier de déploiement retenu / phases de test.
3. **Check** (vérifier / contrôler) : les bilans, les évaluations (les effets obtenus, attendus, non attendus).
4. **Act (ou Adjust)** (agir, ajuster, corriger) : modification du plan d'actions (peut comporter des actions correctives ou préventives au regard des effets non attendus).

La mise en œuvre des plans d'actions d'amélioration se fera au regard de la planification arrêtée par le projet de service et/ou par le COPIL Qualité. Cette planification pourra être modifiée selon les opportunités ou les contraintes du service.

Le suivi de l'avancement du programme d'amélioration continue de la qualité sera assuré par le COPIL Qualité.

Une communication sera faite à ce sujet, notamment dans le cadre du rapport d'activité annuel du service.

Les phases de diagnostic et de contrôle des actions menées s'appuieront sur :

- ✓ Les consultations des usagers (enquêtes de satisfaction, groupes d'expression des usagers), voire les consultations des partenaires ;
- ✓ Les rapports d'inspection du service ;
- ✓ Le suivi des plans d'actions d'amélioration
- ✓ Les autoévaluations
- ✓ Les évaluations externes.

VII.3 – La politique qualité

La Démarche Qualité est organisée autour d'une démarche définie et structurée par le service en lien avec le Conseil d'Administration de l'ATNA.

Depuis le premier semestre 2024, elle constitue le socle managérial de l'équipe de direction.

Ce travail se fait en lien avec la Direction et le service qualité de l'ATNA qui pilote la démarche globale de l'association dans un souci de cohérence et d'efficacité collective.

La HAS, dans son raisonnement et ses exigences, nous amène à mettre en place un outil pérenne qui assurera un suivi du management et des pratiques dans le service tout en s'assurant du respect des exigences légales.

Pourquoi une démarche qualité ?

« Pour répondre avec pertinence aux besoins et aux souhaits des Personnes Protégées et de nos partenaires, pour répondre aux exigences de nos prescripteurs, dans le respect de la réglementation et pour améliorer sans cesse notre service et nos méthodes de travail afin de sécuriser et de garantir les actions quotidiennes des professionnels, dans le cadre de leurs missions ».

La démarche qualité se structure avec et autour d'une volonté associative pour répondre à 4 objectifs majeurs :

- Être en conformité avec les lois du 05 mars 2007 et les exigences de la loi du 2 janvier 2002-2
- Guider et préparer l'ATNA à l'autoévaluation et à l'évaluation externe (mars 2025 puis 2030) et au renouvellement de l'autorisation de fonctionnement
- Garantir une réponse optimisée et harmonisée aux besoins des différents acteurs du secteur
- Répondre aux attentes des personnes accompagnées dans le cadre de l'exercice de la mesure

PROCESSUS DE LA DEMARCHE QUALITÉ

MANAGEMENT INSTITUTIONNEL



PROCESSUS SUPPORTS



Afin de créer une dynamique collective adaptée à nos exigences, l'association a mis en place plusieurs instances et outils destinés à mettre en œuvre la démarche :

➤ **Le COPIL (Comité de Pilotage) Qualité**

Il est composé d'acteurs représentant les différents métiers et des pilotes des groupes de travail. Après avis du comité de direction, les membres sont validés par la direction pour au moins une année. Le principe de continuité dans le fonctionnement est recherché.

Les missions du COPIL :

- Il organise et supervise le déploiement des plans d'amélioration de la qualité, en termes d'objectifs, d'actions, de moyens et de calendrier
- Il coordonne les travaux des différents groupes et valide les réalisations
- il analyse les tableaux de bord de suivis et indicateurs et assure la communication afférente
- il évalue les conditions de mise en œuvre des procédures pour les différents sites
- il propose et valide les audits et les enquêtes de satisfaction
- il coordonne les processus d'évaluation
- le COPIL assure la mise en commun des expériences et des travaux de l'ATNA, selon les normes associatives

➤ **Les groupes de travail et de réflexion (au 30/06/2024)**

- **COMMUNICATION** : Définition et formalisation d'une politique de communication intrasite et intersites, diffusion de l'information

- **DUERP** : Finalisation du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

- **ETHIQUE - BIENTRAITANCE / MALTRAITANCE** : Promotion de la bientraitance, prévention et gestion de la maltraitance (institutionnelle / par les tiers)

- **EXERCICE DES MESURES MJPM** : Obligations légales et conformité du service, revue des procédures et des outils

- **PLAINTES ET RECLAMATIONS / EVENEMENTS INDESIRABLES ET DYSFONCTIONNEMENTS (EID)** :

- Plaintes et réclamations : bilan 2023, revue procédure et outils, communication dédiée
- EID : Caractérisation, procédure et outils, communication

- **PREVENTION ET GESTION DES PHENOMENES DE VIOLENCE A L'ACCUEIL** : Prévention et gestion des situations de violence lors de l'accueil du public (PP / famille / tiers)

- **RGPD** : Mise en place du Règlement Général sur la Protection des Données (registres de traitement, Délégué à la Protection des Données (DPO), gestion des archives, ...)

La mission des groupes :

Elaborer selon les cadres de référence, les procédures, instructions et modes opératoires et constituer la base documentaire afférente au groupe et thème concerné.

Le pilotage du groupe de travail :

Chaque groupe est animé par un pilote, membre de l'équipe d'encadrement, garant de l'avancement du projet.

➤ **La revue de la Qualité**

La revue qualité se déroule en plusieurs temps et avec plusieurs interlocuteurs différents selon les domaines concernés.

• **Activité du service MJPM**

- ✓ Conformité du service (bilan, dynamique, rappels) ;
- ✓ Objectifs qualité (notamment : effectivité et fréquence des VAD, utilisation fiche de recueil de souhaits pour la préparation des avenants au DIPM...) ;
- ✓ Activité des mandataires (cf. prévention de la maltraitance) : dysfonctionnements dans l'accompagnement ou dans l'utilisation des outils de suivi de l'activité ;
- ✓ Effectivité des entretiens individuels salariés ;
- ✓ « Etat » des équipes, climat social, usure professionnelle.

▪ **Démarche qualité**

- ✓ Point sur les plans d'actions d'amélioration et les fiches action (état d'avancement) : ajustements nécessaires, modification du planning de déploiement des actions en fonction des contraintes ou opportunités,
- ✓ Communication / diffusion des résultats, des avancées ou retards,
- ✓ Plaintes et réclamations (analyse des indicateurs de suivi),
- ✓ Evènements indésirables et dysfonctionnements (analyse des indicateurs de suivi).

▪ **Comptabilité institutionnelle / finances / RH**

- ✓ Contrôle de gestion,
- ✓ Trésorerie,
- ✓ Placements financiers,
- ✓ Facturation des majeurs protégés,
- ✓ Projets (immobilisations, PPI, ...),
- ✓ Ressources humaines.

▪ **Formation professionnelle continue**

- ✓ Point sur le plan stratégique de formation,
- ✓ Point sur les formations de l'année (planification, personnels concernés et impact sur les besoins en personnels de remplacement),
- ✓ Point sur l'utilisation des fonds, sur les remboursements de l'OPCA.

➤ **Le logiciel AGEVAL de pilotage de la qualité**

L'ATNA a fait l'acquisition du logiciel de pilotage de la qualité AGEVAL au second semestre 2024.

Ce logiciel intègre 7 modules :

- ✓ AUDIT : permet la réalisation des autoévaluations des ESSMS adossées au référentiel d'évaluation de la HAS et d'autodiagnostic RGPD
- ✓ PLAN D'ACTION : permet d'intégrer les actions d'amélioration (objectifs) décidés et d'en assurer le pilotage (tableau de bord, alertes, statistiques, ...)
- ✓ INDICATEURS : permet la création d'indicateurs spécifiques et d'en assurer le suivi
- ✓ DOCUMENTS : permet la création d'une bibliothèque documentaire
- ✓ ENQUÊTES : permet l'élaboration et la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction et de questionnaires
- ✓ DECLARATIONS : permet la déclaration d'événements indésirables / dysfonctionnements et d'en assurer le suivi de traitement (tableau de bord, statistiques, ...)
- ✓ RISQUES : permet l'intégration et le suivi du DUERP et de cartographies des risques

Le logiciel AGEVAL sera progressivement déployé en 2025.

Axes d'amélioration :

- Organiser le déploiement du logiciel AGEVAL et de ses différents modules
- Penser la communication autour de la démarche qualité

VIII.POLITIQUE DE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

La politique de communication de l'Association se décline en 2 volets : la communication interne et la communication externe.

Comme évoqué précédemment (cf. § V.3.2 La Pluridisciplinarité – Les commissions permanentes), une commission de travail et de réflexion dédiée à la communication a été mise en place pour envisager les axes de travail et d'amélioration sur ce sujet.

VIII.1 - La communication interne

Il s'agit d'organiser une communication intrasite fluide et efficace mais également de penser une communication intersites cohérente et efficace, mettant en œuvre les outils technologiques disponibles et budgétairement pertinents.

La communication interne se fonde notamment sur :

- ❖ Les réunions générales de l'ensemble du personnel de l'ATNA
- ❖ L'organisation de réunions internes : les réunions administratives, d'équipe (ou de secteur), de coordination
- ❖ Les groupes et commissions de travail et de réflexion, le COPIL qualité
- ❖ Les documents et outils de communication : notes de service et d'information, messageries électroniques, panneaux d'affichage...
- ❖ La lettre d'information ATNA

La réflexion sur l'amélioration des outils et modalités de communication interne est menée par la commission « communication de l'ATNA ».

Cette réflexion s'adossera au travail effectué par les salariés lors de la réunion générale ATNA du 07 avril 2023.

Axes d'amélioration ou de réflexion :

- Poursuivre et renforcer l'efficacité de la communication interne de l'Association en s'appuyant sur les travaux de la commission communication

VIII.2 - La communication externe

Soucieux de faire connaître l'ATNA le plus largement possible, les administrateurs de l'Association ont fait de la communication externe l'une des principales orientations stratégiques développées dans le projet associatif ATNA 2021-2026, engageant plusieurs axes de travail²⁰.

²⁰ Cf. projet associatif ATNA 2021-2026 en annexe 3 du dossier ANNEXES du projet de service

La politique de communication externe de l'Association et de son service MJPM s'appuiera notamment sur :

- ❖ Les Assemblées Générales Ordinaires
- ❖ L'élaboration, la mise à jour et la diffusion de documents de communication : plaquettes de présentation, projet associatif ATNA
- ❖ Le site internet (www.atna-asso.fr)
- ❖ Les actions d'information ou de formation sur le dispositif tutélaire auprès des partenaires ou organismes qui en font la demande
- ❖ L'information et le soutien aux Tuteurs Familiaux.
Ce service, actuellement assuré par l'équipe d'encadrement du service MJPM, permet également de faire connaître l'Association auprès de ces tuteurs familiaux et de renforcer son positionnement d'intervenant reconnu sur le territoire.

Par ailleurs, et comme cela a été précédemment évoqué (*cf. § IV.3.5 – Le travail en réseau*), un important travail d'information ou de sensibilisation sur le métier de Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs et sur le périmètre de son intervention devra être mené auprès des ESSMS.

Axes d'amélioration ou de réflexion :

- Réflexion sur l'amélioration de la communication et des outils mis en œuvre (élaboration ou mise à jour de documents de communication et diffusion)
- Information sur le métier de MJPM auprès des ESSMS partenaires

IX.OBJECTIFS D'EVOLUTION ET DE PROGRÉS

Le projet de service traduit la dynamique interne de l'Association et la recherche constante d'amélioration qui anime les équipes.

Ainsi, pour les cinq prochaines années, plusieurs axes de progrès ou d'évolution ont été dégagés.

- ❶ Poursuivre la réorganisation du service MJPM
- ❷ Améliorer le fonctionnement du service MJPM
- ❸ Poursuivre l'amélioration et la sécurisation des pratiques professionnelles
- ❹ Renforcer l'accompagnement et l'information des majeurs protégés
- ❺ Améliorer la coopération et coordination avec le réseau et les ressources du territoire
- ❻ Mettre en œuvre une stratégie de promotion de la bientraitance des usagers
- ❼ Mettre en œuvre une politique globale de prévention et de gestion des risques
- ❽ Formaliser et mettre en œuvre la stratégie Qualité de l'Association
- ❾ Formaliser la politique de communication de l'Association

Le plan d'actions présenté ci-dessous reprend de façon synthétique les différentes actions d'amélioration à mener.

Chaque action est détaillée de manière opérationnelle dans une fiche action.

Les fiches action sont présentées dans le dossier ANNEXES du projet de service (annexe 13).

Certaines de ces actions sont en cours, il s'agira alors de les mener à leur terme.

Ce plan d'action pourra être enrichi / amendé en fonction des résultats, préconisations et objectifs des autoévaluations et de l'évaluation HAS qui se déroulera en janvier 2025.

❶ Poursuivre la réorganisation du service MJPM	
Action n°1	Améliorer les conditions d'accueil des usagers et l'environnement de travail des salariés (site de Vichy) <u>Calendrier</u> : 2024-2025 <u>Responsables institutionnels</u> : Conseil d'Administration ATNA, Direction, Direction comptable et Financière
Action n°2	Créer un 3^{ème} secteur sur le site de Clermont-Ferrand <u>Calendrier</u> : 2025 <u>Responsables institutionnels</u> : Direction, Chefs de service

② Améliorer le fonctionnement du service MJPM	
Action n°3	Poursuivre l'appropriation du logiciel métier TWIN par les professionnels et harmoniser les pratiques <u>Calendrier</u> : 2025-2029 <u>Responsable institutionnel</u> : Direction-Adjointe
Action n°4	Mettre en place la gestion électronique des documents (GED) <u>Calendrier</u> : 2026 <u>Responsable institutionnel</u> : Direction, Direction Adjointe, Direction Comptable et Financière
Action n°5	Mettre à disposition des tablettes pour les MJPM <u>Calendrier</u> : 2027 <u>Responsable institutionnel</u> : Direction, Direction Adjointe, Direction Comptable et Financière
③ Poursuivre l'amélioration et la sécurisation des pratiques professionnelles	
Action n°6	Mettre en place le Règlement Général de Protection des Données <u>Calendrier</u> : 2024-2028 <u>Responsables institutionnels</u> : Direction, COPIL Qualité, pilote du groupe de travail RGPD
Action n°7	Mettre à jour le référentiel des procédures <u>Calendrier</u> : 2024-2029 (+ bilans annuels) <u>Responsables institutionnels</u> : COPIL Qualité, pilote du groupe de travail Exercice des mesures, chefs de service
Action n°8	Améliorer l'accessibilité aux informations et ressources présentes sur le réseau informatique <u>Calendrier</u> : 2026 <u>Responsables institutionnels</u> : Direction, Direction-Ajointe

Action n°9	Renforcer le travail et le contrôle pluridisciplinaire (points ouverture et fermeture, point intermédiaire (renouvellement ou 5 ans)), balayage des dossiers... <u>Calendrier</u> : 2025-2027 <u>Responsables institutionnels</u> : chefs de service
Action n°10	Renforcer la supervision de l'activité (revues de direction, point-bilan annuel CDS/DPM) <u>Calendrier</u> : 2026 <u>Responsables institutionnels</u> : Direction, Direction-Adjointe, chefs de service
Action n°11	Améliorer l'appropriation par les professionnels des documents institutionnels et fonctionnels (RBPP Anesm/HAS notamment) <u>Calendrier</u> : 2024-2029 <u>Responsables institutionnels</u> : Direction, Direction-Adjointe, chefs de service
Action n°12	Poursuivre les actions de formation continue et mettre en œuvre le plan stratégique de formation <u>Calendrier</u> : 2024-2029 (+ bilans annuels) <u>Responsable institutionnel</u> : Direction
④ Renforcer l'accompagnement et l'information des majeurs protégés	
Action n°13	Développer de nouveaux outils de suivi et d'accompagnement (autonomie, continuité service) <u>Calendrier</u> : 2027 <u>Responsables institutionnels</u> : Direction-Adjointe, chefs de service
Action n°14	Adapter les documents institutionnels et les rendre plus accessibles à la compréhension directe des usagers (cf. FALC) <u>Calendrier</u> : 2026 <u>Responsables institutionnels</u> : Direction-Adjointe, COPIL Qualité

⑤ Améliorer la coopération et coordination avec le réseau et les ressources du territoire	
Action n°15	Créer pour chaque site ou mettre à jour un inventaire du réseau du service et des ressources du territoire <u>Calendrier</u> : 2024-2029 <u>Responsables institutionnels</u> : chefs de service
Action n°16	Renforcer le travail d'information ou de sensibilisation des partenaires sur le métier de MJPM et le périmètre de son intervention <u>Calendrier</u> : 2025-2029 <u>Responsables institutionnels</u> : Direction-Adjointe, chefs de service
⑥ Mettre en œuvre une stratégie de promotion de la bientraitance des usagers	
Action n°17	Mettre en œuvre une stratégie formalisée de promotion de la bientraitance (politique bientraitance et plan d'action dédié) <u>Calendrier</u> : 2024-2025 <u>Responsable institutionnel</u> : Direction
⑦ Mettre en œuvre une politique globale de prévention et de gestion des risques	
Action n°18	Organiser l'identification et le traitement des évènements indésirables et des dysfonctionnements <u>Calendrier</u> : 2024-2025 <u>Responsables institutionnels</u> : COPIL Qualité, pilote groupe de travail Plaintes et réclamations / EID
Action n°19	Définir et formaliser une politique globale de prévention des risques (Procédures et outils, Maltraitance par les tiers, Risques de maltraitance institutionnelle) <u>Calendrier</u> : 2024-2025 <u>Responsables institutionnels</u> : COPIL Qualité, pilote groupe de travail Bientraitance / maltraitance

⑧ Formaliser et mettre en œuvre la stratégie Qualité de l'Association	
Action n°20	Formaliser la politique / stratégie Qualité de l'Association (manuel qualité) <u>Calendrier</u> : 2025 <u>Responsable institutionnel</u> : Référent qualité, COPIL Qualité
Action n°21	Organiser le déploiement du logiciel de pilotage de la qualité AGEVAL <u>Calendrier</u> : 2025-2026 <u>Responsable institutionnel</u> : Référent qualité
⑨ Formaliser la politique de communication de l'Association	
Action n°22	Formaliser la politique de communication (interne / externe) de l'ATNA <u>Calendrier</u> : 2024-2026 <u>Responsables institutionnels</u> : Commission communication

GLOSSAIRE DES SIGLES UTILISÉS

AAH	Allocation Adulte Handicapé
ABAH	Association Bourbonnaise pour l'Accompagnement des personnes Handicapées
ADAPEI	Association départementale de parents et amis de personnes handicapées mentales
ADIS	Association Départementale d'Insertion Sociale
ADT	Admission en soins psychiatriques à la Demande d'un Tiers
ADTU	Admission en soins psychiatriques à la Demande d'un Tiers Urgent
AFAHM	Association pour l'accueil Familial des Adultes Handicapés Mentaux
ANESM	Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
APA	Allocation Personnalisée d'Autonomie
APAJH	Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés
APEAH	Association de Parents d'Enfants et d'Adultes Handicapés
ARS	Agence Régionale de Santé
AT63	Association Tutélaire du Puy-de-Dôme
ATIVER	Association Tutélaire des Inadaptés de Vichy et sa Région
ATM	Association Tutélaire Montluçonnaise
ATNA	Association Tutélaire Nord-Auvergne
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CARSAT	Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
CASF	Code de l'Action Sociale et des Familles
CCAS	Centre Communal d'Action Social
CLIC	Centre Local d'Information et de Coordination
CNC	Certificat National de Compétences
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CRDA	Compte-rendu des diligences accomplies
CREAI	Centre régional d'études et d'actions sur les handicaps et les inadaptations
CSE	Comité Social et Economique
CRG	Compte-rendu de gestion
CVS	Conseil de la Vie Sociale
DDETS	Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
DIPM	Document Individuel de Protection du Majeur
DRETS	Direction Régionale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
ESAT	Etablissement et Service d'Aide par le Travail
ESMS	Etablissements et services Sociaux et Médico-Sociaux
FNAT	Fédération nationale des associations tutélaires
HAS	Haute Autorité de Santé
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
JCP	Juge des Contentieux de la Protection
MAIA	Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des Malades Alzheimer
MAJ	Mesure d'Accompagnement Judiciaire
MASP	Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
MJPM	Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs
OPCA	Organisme Paritaire Collecteur Agréé par l'État
PPI	Plan pluriannuel d'investissements
PRA	Plan de Reprise de l'Activité

RNCP	Répertoire National des Certifications Professionnelles
SAVS	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
UNAPEI	Union nationale des associations de parents de personnes handicapées mentales et de leurs amis
UNIFAF	Fonds d'assurance formation de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale privée à but non lucratif
URAPEI	Union régionale des associations de parents et amis de personnes handicapées mentales
URAT	Union Régionale des Associations Tutélaires
URIOPSS	Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux
VAD	Visite à domicile

Association Tutélaire Nord-Auvergne

Siège social
2 rue du Ressort
63100 CLERMONT FERRAND

Tél : 04 73 98 50 30

Fax : 04 73 98 50 39

contact63@atna-asso.fr

Site internet : www.atna-asso.fr

