aogpe

SA2P

Service d'Accompagnement
et de Protection à la Personne

PROJET DE SERVICE 2019-2024

Document validé le : 14/05/2019

Document mis à jour : 08/05/2019

SOMMAIRE

INTRODUCTION **5**
1.1 Projet de service et projet associatif 5
1.2 Méthode d'élaboration du projet de service 5
1.2.1 Les documents de référence utilisés. 5
1.2.2 Mode d'association du personnel. 6
1.2.3 Modalités générales de réalisation du document. 6
2 PRESENTATION **7**
2.1 Carte d'identité 7
2.2 L'association 8
2.3 Les autres établissements et services de l'association 8
2.4 Le Service d'Accompagnement et de Protection à la Personne (SA2P) 8
2.5 Les valeurs 9
2.5.1 Les valeurs de l'AOGPE 9
2.5.2 Les valeurs du service 10
3 LES MISSIONS **10**
3.1 Les références 10
3.1.1 Le cadre légal et règlementaire 10
3.1.2 Le schéma régional 11
3.1.3 Les recommandations de l'ANESM - HAS 13
3.2 Les missions 14
3.2.1 Gestion budgétaire et patrimoniale 14
3.2.2 Gestion administrative 15
3.2.3 Protection à la personne 16
3.2.4 Règlement des problématiques juridiques des personnes 17
3.2.5 Rendre compte de l'exercice du mandat 17
3.3 L'exercice de mesures de protection 18
3.3.1 Les principes 18
3.3.2 Les types de mesure 18
3.4 La promotion des droits 19
3.4.1 Les outils issus de la loi du 2 janvier 2002 19
3.4.2 Les autres outils de promotion des droits 20

4 LE PUBLIC DU SERVICE MJPM DU SA2P 21
4.1 L'activité 21
4.2 Les personnes protégées par sexe et par âge 21
4.3 Mode d'hébergement 22
5 L'OFFRE DE SERVICE DU SA2P 23
5.1 L'offre de service MJPM 23
5.2 La vie de la mesure 24
5.2.1 L'ouverture de la mesure 24
5.2.2 Déroulement de la mesure 25
5.2.3 Fin de mesure 27
5.3 Place des proches 28
5.4 La démarche éthique au cœur de nos pratiques 28
5.4.1 Les dispositifs favorisant le questionnement éthique 28
5.4.2 Les principaux questionnements éthiques 29
6 LES RELATIONS PARTENARIALES 30
7 LES MOYENS 33
7.1 Les ressources humaines 33
7.1.1 Management et fonctions d'encadrement 33
7.1.2 Nos compétences en interne 34
7.1.3 Les principes et temps forts dans la gestion des RH 36
7.1.4 La communication interne 38
7.1.5 La qualité de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux 39
7.2 La démarche qualité et la gestion des risques 41
7.2.1 Démarches d'évaluation 41
7.2.2 Pilotage de la démarche d'amélioration continue 42
7.3 Le système d'information 44
7.3.1 Le logiciel métier 44
7.3.2 Le dossier informatisé 44
7.3.3 La messagerie interne 44
7.3.4 Newsletter 44
7.4 Les ressources matérielles 45
7.4.1 Des locaux 45
7.4.2 Le parc automobile 45
7.4.3 Le parc informatique 45
8 LES PROJETS D'AVENIR 46

LISTE DES SIGLES

- **ANESM** AGENCE NATIONALE DE L'EVALUATION ET DE LA QUALITE DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MEDICO-SOCIAUX
- **CAF** CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES
- **CARSAT** CAISSE D'ASSURANCE RETRAITE ET DE LA SANTE AU TRAVAIL
- **CNC** CERTIFICAT NATIONAL DE COMPETENCE
- **CMP** CENTRE MEDICO-PSYCHOLOGIQUE
- **COPIL** COMITE DE PILOTAGE
- **CPAM** CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE
- **CRD** COMPTE RENDU DE DILIGENCE
- **CRG** COMPTE RENDU DE GESTION
- **DDCSP** DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA COHESION SOCIALE ET DE LA PROTECTION DES POPULATIONS
- **DIPM** DOCUMENT INDIVIDUEL DE PROTECTION DU MAJEUR
- **DPF** DELEGUE AUX PRESTATIONS FAMILIALES
- **DUERP** DOCUMENT UNIQUE D'EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS
- **EHPAD** ETABLISSEMENT D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES DEPENDANTES
- **FNAT** FEDERATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS TUTELAIRES
- **GSMSO** GROUPE DES SERVICES MANDATAIRES DU SUD-OUEST
- **GCLSM** GROUPE DE COORDINATION LOCALE DE SANTE MENTALE
- **HAS** HAUTE AUTORITE DE SANTE
- **MDPH** MAISON DEPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPEES
- **MJPM** MANDATAIRE JUDICIAIRE A LA PROTECTION DES MAJEURS
- **PACQ** PLAN D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE
- **SA2P** SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE PROTECTION AUX PERSONNES

INTRODUCTION

Le projet de service est un document qui s'inscrit dans le contexte territorial et temporel mais qui se veut également prospectif. Il a vocation à :

- Constituer la pièce d'identité du service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs - MJPM du SA2P ;
- Lui servir de support de communication (aussi bien en interne auprès des professionnels, des personnes protégées, qu'en externe auprès des familles et des partenaires) ;
- Permettre le suivi et l'évaluation des prestations proposées (évaluations interne et externe par exemple) ;
- Fédérer l'ensemble des professionnels ;
- Outiller le management du service.

Loi 2002-2 du 2 Janvier 2002

La loi 2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale impose désormais aux établissements et aux services d'élaborer un projet à réactualiser tous les cinq ans au maximum.

Article L.311-8 du code de l'action sociale et des familles

« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. […] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans, après consultation du Conseil de Vie Sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

Il répond également à une obligation légale et réglementaire de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 et de l'article Art. L-311-8 du Code de l'action Sociale et des Familles (cf. extrait ci-contre).

1.1 Projet de service et projet associatif

Si le projet associatif a pour vocation de décliner les grandes orientations voulues par les membres de l'Association des Œuvres Girondines pour la Protection de l'Enfance - AOGPE en indiquant le positionnement global quant à son avenir et son développement, le projet de service du Service d'Accompagnement et de Protection à la Personne – SA2P constitue le support technique pour mettre en œuvre ces orientations.

Le présent projet a été constitué en cohérence avec les lignes directrices du projet associatif révisé en 2014.

1.2 Méthode d'élaboration du projet de service

1.2.1 Les documents de référence utilisés.

Pour conduire les travaux de rédaction du projet d'établissement, les documents suivants ont été utilisés :

- Schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales 2015-2019 (voir 3.1.2).

- Recommandation de bonnes pratiques de l'ANESM/HAS relative à l'élaboration, la rédaction et l'animation du projet d'établissement ou de service – Mai 2010 ;
- Projet associatif de l'AOGPE révisé en 2014 ;
- Rapport d'évaluation interne d'octobre 2015 ;
- Rapport d'évaluation externe de mars 2018.

1.3 Mode d'association du personnel

Le présent projet de service est le fruit d'une réflexion collective et d'une confrontation de points de vue qui a mobilisé l'encadrement et l'ensemble des professionnels de mai 2018 à avril 2019.

Les salariés ont été associés à différentes séances de travail :

- 1 réunion plénière le 24 avril 2018 ;
- Réunions du comité de pilotage COPIL entre mai 2018 et janvier 2019 équivalent à 3,5 journées de travail (préparation des séances de travail, validation des livrables, actualisation de la partie descriptive du projet de service, élaboration du PACQ, etc.) ;
- 4 groupes de travail de professionnels sur la base du volontariat sur des thématiques spécifiques (missions, éthique, partenariat, métier du MJPM) ;
- 5 groupes de réflexion avec l'ensemble des professionnels sur les unités de travail sur des thématiques spécifiques (place des proches, partenariat, participation de la personne et individualisation de la mesure et gestion de l'excédent budgétaire).
- 1 réunion du COPIL pour la relecture le 12 mars 2019.
- Présentation au Bureau du Conseil d'Administration de l'AOGPE le 14 mai 2019 pour validation.

1.4 Modalités générales de réalisation du document

Le directeur du SA2P a souhaité que le service MJPM soit accompagné dans l'actualisation du projet de service. Il a donc fait appel à un cabinet de conseil extérieur (Cabinet SOCRATES – www.socratesonline.com) pour définir la méthodologie et animer les réunions du COPIL.

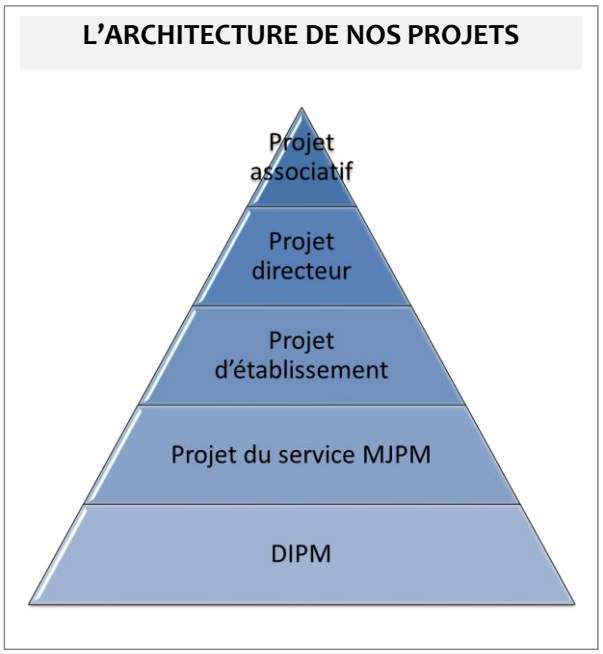
2 PRESENTATION

2.1 Carte d'identité

Service	Service MJPM du SA2P
FINESS	330053869
SIRET	78201926900177
Statut	Associatif
Gestionnaire	AOGPE
Coordonnées	8 allée René Cassagne BP 130 33305 Lormont Cedex Tel : 05.57.77.82.92
Autorisation	Arrêté préfectoral en date du 21 septembre 2010[1]
Agrément	Arrêté préfectoral liste MJPM du 21 février 2018[2]
Capacité autorisée	1 800 mesures.
Organisation géographique	Le service intervient sur le département de la Gironde. Il est organisé autour de trois antennes situées à Lormont, Libourne et Mazères, proche de Langon. - L'antenne principale est située à Lormont, elle regroupe 2 unités de travail (Lormont Terre et Lormont Mer), qui interviennent sur le Médoc et le Bassin d'Arcachon, et se partagent l'intervention sur Bordeaux Métropole, ainsi que les fonctions support. - L'antenne de Libourne exerce les mesures du Libournais et du Blayais. - L'antenne de Mazères intervient sur les communes limitrophes du sud de la Communauté urbaine et le Sud Gironde.
Directeur	Monsieur Cédric NEY
Autorité de tarification et de contrôle	Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSP)

[1] Annexe 1 – Arrêté du 21 septembre 2010 portant autorisation du service mandataire judiciaire à la protection des majeurs de « l'Association des Œuvres Girondines de Protection de l'Enfance – AOGPE »
[2] Annexe 2 – Arrêté du 21 février 2018

2.2 L'association



L'AOGPE, fondée en 1918, a pour but de créer et de faire fonctionner tous établissements ou services destinés à la protection de l'enfant ou de l'adolescent.

Elle peut étendre son activité à d'autres domaines sociaux concernant la protection des personnes.

Sa durée est illimitée.

Elle a son siège à Bordeaux.

Article 1 des statuts (26 février 1997)

Le projet associatif, arrêté en Assemblée Générale ordinaire du 23 juin 2009, présente les principes éthiques, communs à tous les acteurs associatifs, qui président à la réalisation des missions d'intérêt général de l'AOGPE.

Le Président de l'Association ainsi que les autres membres du Bureau sont élus par un Conseil d'Administration issu de l'Assemblée Générale. L'organisation fonctionnelles et les délégations, à chaque niveau de l'organisation, reposent sur un Règlement de Fonctionnement Général voté par l'Assemblée Générale.

Ces références, statuts, projet associatif et Règlement de Fonctionnement Général structurent l'activité de l'AOGPE, inscrite dans les dispositions légales et réglementaires propres à chaque institution. En complément, les projets d'établissements ou de service déclinent les modalités spécifiques de mise en œuvre des interventions auprès des personnes suivies ou prises en charge par l'Association. L'association est reconnue d'utilité publique depuis le 7 janvier 1921.

1. Les autres établissements et services de l'association

L'AOGPE gère 6 structures situées dans différentes communes de l'agglomération bordelaise. Elles sont listées ci-dessous :

- Le centre d'accueil RABA-Bègles (maison d'enfants à caractère social)
- Le foyer d'accueil MONTMÉJAN (maison d'enfants à caractère social)
- Le service de Placement Familial
- Le Centre de l'Audition & du Langage

- Le Service d'Accompagnement et de Protection à la Personnes ou SA2P
- Le Pôle d'Accompagnement Social et Solidaire ou PASS

La Direction Générale gère les services communs et anime la politique générale de l'association en relation avec le Bureau du Conseil d'Administration, conformément aux dispositions du Règlement de Fonctionnement Général.

2.3 Le Service d'Accompagnement et de Protection à la Personne (SA2P)

Le service Tutelles de l'AOGPE est créé en 1992. Régies par la loi de 1968, les mesures de protection, sauvegarde de justice, curatelle, tutelle, sont gérées par des Délégués à la Tutelle.

La loi du 5 mars 2007 vient porter réforme de la protection des majeurs. Désormais, le service devient un Etablissement Social et Médico-social Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs.

Le Service Tutelles devient alors le SA2P (Service d'Accompagnement & de Protection aux personnes), afin de faire référence à la loi de 2007, mais aussi à la loi 2002-2 à laquelle le service est désormais assujetti.

Le SA2P est composé d'un pôle Protection des Majeurs d'une gestion autorisée de 1 800 mesures et du pôle Protection de l'Enfance et Accompagnement des Familles (PEAF).

Le pôle PEAF comprend le service des Délégués aux Prestations Familiales, exerçant des Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial (autorisé à 150 mesures), ainsi que le service Ad' Hoc mineurs gérant des mesures civiles, pénales et administratives (mineurs étrangers non accompagnés).

2.4 Les valeurs

2.4.1 Les valeurs de l'AOGPE

Dans son projet associatif, l'AOGPE affirme les valeurs humanistes fondamentales qui sous-tendent sa mission :

- Inaliénable dignité des personnes
- Respect de l'autre dans sa différence, ses complémentarités et ses capacités.
- Epanouissement de la personne et développement du lien social.
- Droit à l'éducation et à la santé pour tous
- Respect des valeurs républicaines de Liberté, d'Egalité, de Fraternité/ Défense de la laïcité
- Rappelle la spécificité de la vie associative

2.4.2 Les valeurs du SA2P

Le service Mandataire judiciaire à la protection des majeurs du SA2P partage et fait sienne les valeurs associatives de l'AOGPE. Aux valeurs de l'association, viennent s'ajouter des valeurs propres à l'exercice de nos missions, formulées en cohérence avec la charte des droits et libertés de la personne protégée[3] :

- La volonté de proposer un **accompagnement individualisé** respectant le consentement de la personne et l'explication de cet accompagnement.
- La volonté de permettre l'exercice de la citoyenneté et des droits des personnes protégées dans la conformité du mandat qui nous est confié.
- La volonté de garantir pour toute personne protégée :
  - Le **respect de ses convictions** philosophiques, religieuses et politiques.
  - Le **respect de sa vie privée**, de ses choix de vie, de sa liberté d'aller et venir.
- La volonté de **donner la parole aux personnes**, les rendre actrices de leur mesure de protection.
- La volonté d'exercer la mission tutélaire dans une **totale transparence financière** vis-à-vis aussi bien de la personne protégée que des autorités de contrôle.
- La volonté de **s'engager au côté** d'une population fragilisée par la maladie, le handicap ou l'affaiblissement dû à l'âge.
- La volonté de **combattre la solitude, l'exclusion**, de réduire les effets de l'éloignement, de l'éclatement ou de la disparition de la famille de la personne protégée en s'inscrivant dans le cadre d'une politique de solidarité substitutive.

3 LES MISSIONS DU SERVICE MJPM

3.1 Les références

3.1.1 Le cadre légal et règlementaire

<u>L'appartenance au secteur médico-social</u> :

La loi 2007-308 du 5 mars 2007 applicable au 1er janvier 2009 a rattaché au champ médico-social les services mandataires judiciaires à la protection des majeurs et les services délégués aux prestations familiales conformément à l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles.

> *Art. L. 312-1.- (L. n° 2002-2, 2 janv. 2002, art. 15) - I. — Sont des établissements et services sociaux et médico-sociaux, au sens du présent code, les établissements et les services, dotés ou non d'une personnalité morale propre, énumérés ci-après :*
>
> *(…)*

[3] Annexe 3 – Charte des droits de la personne majeure protégée

14° (L. n° 2007-308, 5 mars 2007, art. 15, I) :

Les services mettant en œuvre les mesures de protection des majeurs ordonnées par l'autorité judiciaire 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 ou de la mesure d'accompagnement judiciaire ;

15° (L. n° 2007-308, 5 mars 2007, art. 15, I):

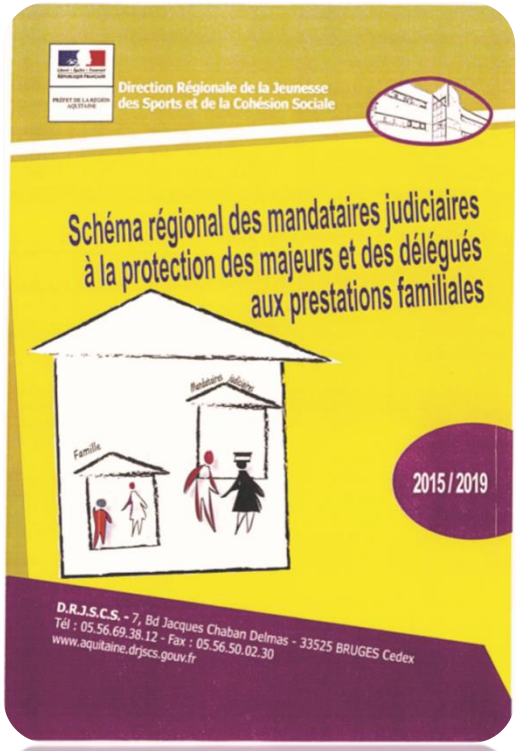
Les services mettant en œuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial.

L'arrêté d'autorisation :

Par l'arrêté daté du 21 septembre 2010, signé par le préfet de la région Aquitaine, préfet de Gironde, le SA2P est autorisé, pour une durée de quinze ans, aux activités de « Service mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM) ».

L'arrêté d'habilitation :

Renouvelée annuellement, le Service d'Accompagnement et de Protection à la Personne (SA2P) est habilité à être désigné au titre de l'articles L. 471-2 du code de l'action sociale et des familles en qualité de mandataire judiciaire à la protection des majeurs par les juges des tutelles pour exercer des mesures de protection des majeurs au titre de la tutelle, de la curatelle ou du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice. Le dernier arrêté date du 21 février 2018[4]



3.1.2 Le schéma régional

Les lois n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance et n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs ont inscrit le principe de création d'un schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM) et des délégués aux prestations familiales (DPF).

Notre projet s'inscrit donc dans les orientations du **schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales 2015-2019**, arrêté par M. le Préfet le 28 avril 2015 :

1. Mettre en adéquation l'offre des professionnels avec les besoins de protection des majeurs ;
2. Favoriser et conforter la qualité de l'accompagnement des personnes protégées ;
3. S'appuyer sur la formation initiale et continue pour assurer la qualité de l'accompagnement ;

[4] Annexe 2 – page x

4. Poursuivre la diffusion d'informations auprès du public et renforcer l'appui aux tuteurs familiaux ;
5. Animer la politique régionale en faveur des majeurs protégés par la mise en place d'instances de pilotage et de suivi fondées sur un partenariat entre les différents acteurs.

3.1.3 Les recommandations de l'ANESM - HAS

Le projet de service a été élaboré en tenant compte des recommandations de l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux), devenue la HAS (Haute Autorité de Santé) au 1er avril 2018, en particulier :

- Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique ;
- Elaboration, animation et rédaction du Projet d'établissement et service ;
- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre ;
- Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile ;
- Les attentes de la personne et le Projet Personnalisé ;
- Ouverture du Service à et sur son environnement ;
- Stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
- Le soutien des aidants non professionnels. Une recommandation à destination des professionnels du secteur social et médico-social pour soutenir les aidants de personnes âgées, adultes handicapées ou souffrant de maladie chronique vivant à domicile ;
- Repérage du risque de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées. Volet domicile ;
- Spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques ;
- Prise en compte de la souffrance psychique de la personne âgée : prévention, repérage et accompagnement ;
- L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes
- La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles ;
- Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code l'action sociale et des familles.

3.2 Les missions

Les missions du service sont étroitement liées aux valeurs portées par l'association et par le SA2P (voir 1.5.1 et 1.5.2). Aussi, **favoriser l'autonomie et la participation de la personne** et **individualiser** la mise en œuvre de la mesure sont des principes qui s'appliquent à chacune de nos missions.

Les 5 missions du service MJPM du SA2P sont les suivantes :

1. **Gestion budgétaire et patrimoniale ;**
2. **Gestion administrative ;**
3. **Protection à la personne ;**
4. **Concours au règlement des problématiques juridiques des personnes ;**
5. **Rendu compte de l'exercice du mandat.**

Elles sont reprises dans les fiches métiers de chaque personnel ainsi que dans les procédures de fonctionnement permettant l'harmonisation des pratiques professionnelles.

3.2.1 Gestion budgétaire et patrimoniale

A) Budgétaire

C'est une mission incontournable pour toutes les mesures confiées lorsqu'elle est inscrite dans le jugement de mise sous protection. Elle se décline en trois types d'actions :

- Percevoir et gérer les ressources de la personne protégée et les affecter aux dépenses ;
- Construire avec la personne son budget au regard du projet de la personne formalisé dans le DIPM ;
- Reverser l'excédent à la personne en concertation avec elle et selon ses projets personnalisés (DIPM).

Cette gestion avisée doit se faire selon le principe de prudence au regard des ressources, des besoins et des projets de la personne.

B) Patrimoniale

Certaines personnes disposent d'un patrimoine financier, immobilier et/ou mobilier. Notre mission est alors, en concertation avec la personne quand cela est possible et dans son intérêt, d'entretenir, de faire fructifier et de restructurer si nécessaire ce patrimoine.

Les deux principes guidant la prise de décision des professionnels sont :

- L'intérêt de la personne et l'adéquation avec son projet ;
- La sécurisation du patrimoine.

Pour mener à bien cette mission, nous devons travailler en concertation avec des tiers : banque, agence immobilière, conseiller patrimonial, notaire, etc. Nous nous rapprochons des partenaires aux compétences adaptées, d'où l'importance de connaître et d'entretenir un réseau de qualité.

La principale difficulté réside dans la collecte des informations concernant le patrimoine immobilier et l'obtention des titres de propriété. Il n'existe pas de base de données centralisée et accessible aux Mandataires judiciaires.

Nos objectifs :

Harmoniser les pratiques professionnelles dans la gestion budgétaire.

- Mettre en place un groupe de travail pour préciser les définitions et les modalités de gestion budgétaire (excédent, épargne, provisions, patrimoine…).
- Communiquer et expliquer aux personnes protégées, magistrats, familles et partenaires les principes de reversement des excédents.

Améliorer l'inventaire et l'enregistrement du patrimoine.

- Renseigner le module « patrimoine » (logiciel informatique).
- Harmoniser le suivi des tableaux de gestion des différentes obligations (DIPM, révisions, CRG…).

Préciser les modalités de gestion patrimoniale et budgétaire.

- Communiquer sur la procédure de gestion des placements.
- Mettre en place une commission d'aide sociale et la procédure associée pour décider de la constitution des dossiers d'aide sociale au regard du patrimoine de la personne.
- Réfléchir en lien avec la FNAT aux possibilités que les Mandataires judiciaires aient accès à une base de données centralisées des immeubles et accessibles aux MJPM. Cela faciliterait l'inventaire complet du patrimoine immobilier de la personne protégée.
- Finaliser et promouvoir les principes sur la gestion des coffres du service et individuels ainsi que des clés.

3.2.2 Gestion administrative

L'ensemble des professionnels du service veille à l'ouverture, le renouvellement et la pérennité des droits relatifs à la santé, le logement, les ressources ou les prestations sociales. Cette gestion entraîne le traitement de documents administratifs et génère des courriers entrants et sortants, des mails et la mise à jour du dossier de la personne.

Le MJPM réalise ces démarches administratives afférentes à la personne, en étroite collaboration avec les institutions. Le mandat ne met pas fin à toutes les autres formes d'accompagnement ce qui est souvent incompris

par les partenaires. Il est d'ailleurs judicieux que le mandataire ne se retrouve pas seul intervenant dans une situation.

Nos objectifs :

Renforcer la participation de la personne à la mesure et au fonctionnement du service.

- ➔ Etablir les dossiers administratifs et faire signer l'ensemble des documents.
- ➔ Demander l'autorisation des majeurs protégés pour la domiciliation de leur courrier.

3.2.3 Protection à la personne

La personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet (459 du code civil). Pour autant, il s'agit de veiller à ce que la personne ne se mette pas en danger. Les cas les plus fréquents sont les autorisations d'opérer, l'hospitalisation sous contrainte et le droit à l'image. Le principe essentiel qui guide notre action est de veiller à ce que les actes réputés strictement personnels le restent.

Nos objectifs :

Harmoniser les pratiques professionnelles pour la protection à la personne.

- ➔ Définir en équipe un référentiel commun, des principes d'intervention du service sur le champ de la protection de la personne et leur diffusion.
- ➔ Créer un support de communication dédié aux professionnels de santé afin de s'assurer de la mise en œuvre des droits des personnes (guide, livret…) et des limites du mandat.

3.2.4 Règlement des problématiques juridiques des personnes

Le service dispose d'une unité pouvant être saisie lors des problématiques juridiques des personnes protégées. Selon la situation, il convient d'estimer si le Mandataire judiciaire agit seul, a recours à un avocat et/ou saisit l'unité juridique.

Les personnes protégées conservent une certaine capacité juridique en fonction de la mesure de protection juridique dont ils bénéficient (porter plainte, etc.).

Le service œuvre pour la prise en compte et l'effectivité de l'exercice des droits des personnes protégées qui n'est pas systématique dans l'environnement quotidien du majeur (par exemple, en curatelle renforcée : signer un contrat chez un opérateur téléphonique, déposer plainte, faire un testament…).

3.2.5 Rendu compte de l'exercice du mandat

La réforme des mesures de protection de mars 2007 a mis l'accent sur certaines obligations légales inhérentes à nos missions. De plus, nos valeurs de transparence en particulier, renforcent notre mission de rendre compte de notre activité et de la qualité des prestations :

- **Rendre compte à la personne protégée** : DIPM et avenants, situation de comptes, compte rendu annuel de gestion (CRAG), **compte rendu de diligence (CRD)**, rapport de révision des mesures ;
- **Rendre compte de notre gestion auprès du tribunal** : inventaire, CRAG, diligence, 1er rapport, rapport de situation en lien avec un évènement important, rapport de révision des mesures, réponses aux soit-transmis ;
- **Rendre compte auprès de nos financeurs** : rapports d'évaluation interne et externe, les rapports annuels d'activité, les comptes administratifs, les visites et audits d'inspection ou de contrôle.

Nos objectifs :

Renforcer la participation de la personne à la mesure et au fonctionnement du service.

- ➔ Elaborer avec la personne le rapport de révision des mesures.
- ➔ Déployer le logiciel permettant aux majeurs protégés d'accéder aux documents qui les concernent notamment le compte-rendu de gestion (CRG).
- ➔ Accompagner les personnes protégées pour faciliter l'accès et la compréhension des documents qui les concernent.
- ➔ Développer l'accès et l'utilisation d'outils par et pour les professionnels (numérique, etc.) favorisant et simplifiant l'exercice des droits des personnes protégées.

3.3 L'exercice de mesures de protection

3.3.1 Les principes

L'exercice des mesures répond à trois grands principes incontournables :

- **Le principe de nécessité** : la mise sous protection juridique d'un majeur ne peut être réalisée qu'en cas d'altération des facultés physiques ou mentales, empêchant de pourvoir seul à ses intérêts. Cette altération doit être constatée par un médecin expert à l'ouverture de la mesure et lors d'une éventuelle aggravation.
- **Le principe de subsidiarité** : la mise sous protection juridique d'un majeur ne peut être réalisée que si aucune autre mesure moins pénalisante ne peut être mise en œuvre (procuration du conjoint ou de la famille, mesure administrative suffisante…).
- **Le principe de proportionnalité** : la mesure doit être adaptée à la situation du majeur et proportionnelle à son handicap. Une tutelle ne peut pas être prononcée si une curatelle est suffisante.

3.3.2 Les types de mesure

SAUVEGARDE DE JUSTICE

Article 433 du Code Civil et suivants

Mesure de protection temporaire. Elle peut être ouverte très rapidement en cas d'urgence (une quinzaine de jours) ou pendant l'instruction d'une demande d'ouverture de tutelle ou curatelle.

Désignation éventuelle d'un mandataire spécial pour accomplir certains actes (retrait sur une assurance vie, vente du logement suite à l'emménagement en EHPAD,…).

- Durée maximale : la mesure est prise pour un an, renouvelable une fois.

CURATELLE

Articles 440, 471 et 472 du Code Civil

Mesure d'assistance.

Le majeur peut continuer à faire seul les actes courants mais il est assisté pour les actes plus graves.

Limitée dans la durée à 5 ans et renouvelable.

TUTELLE

Article 440 du Code Civil et articles 473 et suivants

Mesure de représentation.

Mesure prise lorsque les facultés du majeur ne lui permettent pas d'accomplir lui-même les actes de la vie civile.

Limitée dans la durée à 5 ans et renouvelable.

3.4 La promotion des droits

3.4.1 Les outils issus de la loi du 2 janvier 2002

La loi du 05 mars 2007 prenant application le 01 janvier 2009 positionne dans son article 44 les associations tutélaires dans le champ de la loi du 02 janvier 2002 et plus précisément par le chapitre 1er du titre VII du livre IV du code de l'action sociale et des familles dans les dispositions relatives aux Droits de la personne sous mesure de protection. Le décret n°2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif au droit des usagers précise les nouvelles obligations incombant au service MJPM du SA2P.

- Elle a vocation à présenter le travail du mandataire, ses finalités, ses missions, son organisation.
- Elle est remise à la personne protégée accompagnée des explications nécessaires à sa compréhension.

Notice d'information

- Elle garantit les droits et libertés des personnes protégées par l'affirmation de droits fondamentaux.
- La protection juridique qui est garantie à la personne protégée s'exerce en vertu des principes énoncés par la charte.
- Elle doit être annexée et affichée dans les locaux avec le rappel des actes strictement personnels ne pouvant pas donner lieu à représentation (déclaration de naissance d'un enfant, adoption, changement de nom, etc…).

Charte des droits et libertés de la personne protégée

- L'objectif de ce document est bien de formaliser par écrit la co-construction, avec la personne protégée, des conditions d'exercice personnalisées de la mesure de protection.
- Le DIPM définit notamment :
  La nature et les objectifs principaux de la mesure
  Une information personnalisée sur les objectifs de la mesure
  Une description des modalités d'accueil et d'échange avec le service
  Une présentation des conditions de la participation financière de la personne protégée et le montant prévisionnel des prélèvements opérés…
- Le DIPM est remis au plus tard dans les 3 mois qui suivent la date de la notification du jugement qui confie la mesure de protection.
- Un avenant au DIPM peut être pris pour préciser la mesure de protection dans le délai d'1 an suivant la date de notification du jugement.

DIPM

- Il définit les droits et les devoirs et les obligations de la personne protégée au sein du service mandataire judiciaire à la protection des majeurs.
- Il indique notamment :
  Les obligations faites aux majeurs protégés pour la réussite de la mesure (respect : des décisions judiciaires, du DIPM, etc…) ;
  Le respect du personnel du service ainsi qu'aux autres majeurs ;
  Le rappel des poursuites en cas de violence et que le juge en sera immédiatement informé.
- Il précise les obligations de l'organisme gestionnaire du service en matière de protection des majeurs.

Règlement de fonctionnement

- Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée.
- La personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'usager afin de lui permettre de faire valoir ses droits.

Liste des personnes qualifiées

- La remise des documents est attestée par la signature d'un récépissé

Récepissé

3.4.2 Les autres outils de promotion des droits

- L'accès de la personne à ses données personnelles

Les personnes protégées ont un droit d'accès à leurs données et peuvent les rectifier et s'opposer à leur utilisation. Ainsi, toute personne physique justifiant de son identité peut exercer son droit d'accès aux données qui la concernent par simple demande (article 12 du Règlement européen sur la protection des données personnelles). Le service devra s'assurer de l'effectivité de ce droit et en faciliter l'exercice. (Voir procédure).

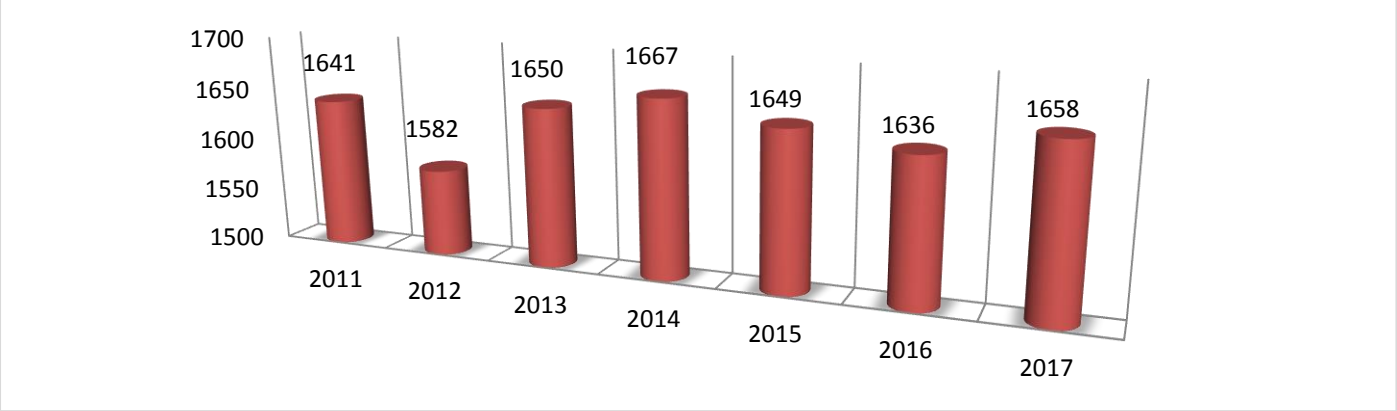
Nos objectifs :

Renforcer la participation de la personne à la mesure et au fonctionnement du service.

- ➔ Définir les modalités de participation des personnes protégées au fonctionnement du service (enquête de satisfaction, groupes d'expression, CVS, Comité éthique…).
- ➔ Compléter la notice d'information pour informer la personne protégée de la possibilité d'accès à ses données personnelles.

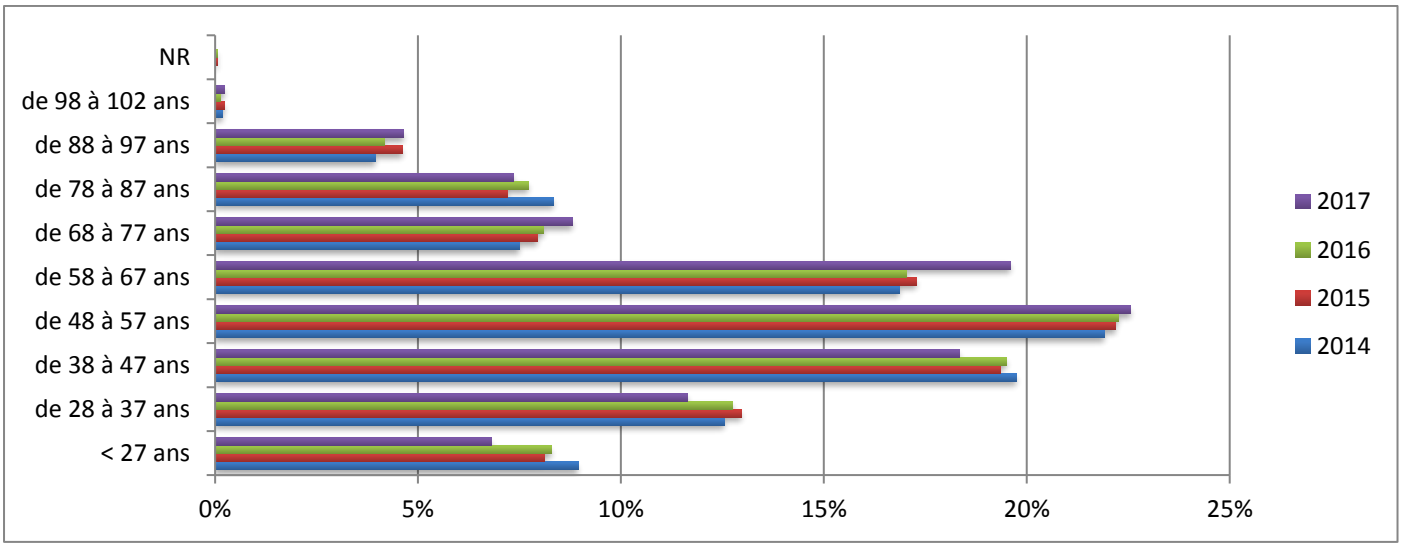
4 LE PUBLIC DU SERVICE MJPM DU SA2P

4.1 L'activité



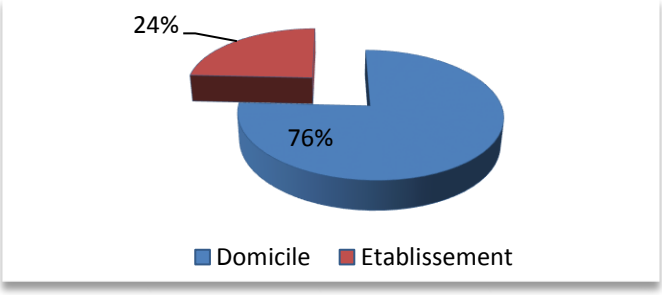
L'activité du service MJPM est constante depuis 2013, mais reste encore en dessous des objectifs fixés au budget. Au regard des problématiques R.H. et organisationnelles, le choix de la nouvelle direction a été en priorité, depuis 2016, d'axer le travail sur la restructuration et la réorganisation des services afin de mieux appréhender une charge de travail importante. Désormais, ce travail doit se traduire par une action permettant de mettre en adéquation les moyens alloués et l'activité pour pouvoir ainsi répondre aux besoins grandissants de la population (Cf. Schéma régional MJPM).

4.2 Les personnes protégées par sexe et par âge



Au 31 décembre 2017, nous constatons que 1003 des personnes accompagnées ont un âge compris entre 38 et 67 ans, soit plus de 60 % du total.

Nous pouvons constater que le cœur de notre public cible reste plus jeune que d'autres services MJPM, plus centrés sur les personnes âgées, par exemple. Ainsi, nous développons nos compétences en fonction de ces caractéristiques.



4.3 Mode d'hébergement

Les personnes en établissement représentent depuis 2014 un quart des mesures gérées par le service. Ces prises en charge nécessitent une intervention moins lourde pour le service, compte tenu des différentes interventions d'autres partenaires auprès des majeurs. Cette spécificité de notre public alourdie considérablement la charge de travail, en dépit de sa prise en compte par le système de point des mesures.

Nos objectifs :

Suivre l'activité et l'évolution du public accueilli.

- Intégrer aux rapports d'activité les lieux de résidence et les mesures mises en œuvre conjointement avec nos partenaires.
- Solliciter l'éditeur du logiciel pour faire évoluer les tableaux de bord afin de suivre l'activité en fonction d'indicateurs préalablement sélectionnés.

5 L'OFFRE DE SERVICE DU SA2P

5.1 L'offre de service MJPM

L'offre de service du SA2P se distingue par les dimensions suivantes :

	1. Des **antennes** permettant une **réponse de proximité** et un travail de réseau avec les acteurs locaux ;
	2. Une sensibilité portée à la **qualité de l'accueil**, tant physique que téléphonique, visant à une écoute bienveillante, une disponibilité et une réactivité ;
	3. Des fonctions supports apportant une **expertise technique** par la présence d'une **unité juridique** et d'une **unité comptable** ainsi que par des liens de partenariats tissés avec des **structures ressources** externes (ex : cabinet de gestion du patrimoine) ;
	4. La présence d'une **psychologue clinicienne** salariée apportant un éclairage spécifique sur les situations des personnes protégées ;
	5. Une **posture et des questionnements éthiques** qui visent à agir dans l'intérêt du majeur protégé en s'inscrivant dans l'intérêt général ;
	6. Une **collaboration** permanente entre le mandataire et l'assistant dans la mise en œuvre de la mesure et l'accompagnement de la personne protégée ;
	7. Un **logiciel métier** performant, intuitif et régulièrement développé par le groupement SYNERGIE[5] en lien avec l'évolution de la règlementation et les attentes des utilisateurs.

[5]http://synergie-evolution.com

2.1

Nos objectifs :

Harmoniser les pratiques au regard des positionnements institutionnels définis à l'issue des réflexions collectives

- Formaliser les modalités d'organisation et d'animation des commissions de décision.

Renforcer les échanges professionnels pour une harmonisation et une continuité de l'accompagnement des personnes.

- Formaliser et favoriser la présence des assistantes ainsi que les agents d'accueil aux réunions de situation sur les situations les concernant et prévues à l'ordre du jour.

5.2 ACCUEIL

Premier contact des personnes protégées avec nos services, la qualité et la bienveillance portées à l'accueil téléphonique et physique sont essentielles pour le bon déroulement de notre activité au quotidien. Cette exigence reste une préoccupation permanente des professionnels dans l'exercice de leur mission. Ainsi, l'accueil est exercé par des professionnels compétents et engagés, bénéficiant de formations adaptées aux contraintes du poste. Les conditions matérielles de l'accueil des personnes protégées restent le plus ouvert possible, tout en assurant la sécurité des salariés. Le service exerce une grande vigilance au respect de ces principes.

5.3 La vie de la mesure

5.3.1 L'ouverture de la mesure

L'ouverture de la mesure est une phase fondamentale dans le processus du suivi de la mesure. En effet, elle va conditionner le préalable d'une relation avec la personne protégée. La première démarche, pour le mandataire, sera de rassurer la personne et d'instaurer un climat de confiance.
La mesure est confiée à un service mandataire qui la délègue à un salarié titulaire d'un CNC ou formé dans les délais légaux comme présenté ci-dessous :

Etapes	Principes	Document qualité
1. Consultation du dossier	Dans les trois jours qui suivent la notification, un cadre se rend au tribunal d'instance afin de consulter le dossier de la personne pour mieux appréhender sa situation.	Fiche consultation du dossier
2. Attribution	Après identification du secteur géographique, la mesure est attribuée à une unité territoriale. Le chef de service désigne le mandataire veillant à l'équilibre de la charge de travail de son équipe et respectant le secteur d'intervention.	Sectorisation

3. Ouverture	Le dossier est ouvert dans le mois qui suit la notification *(sauf pour les mandats de sauvegarde de justice)*. Pour ce faire, le mandataire prend contact avec la personne protégée afin de convenir d'un premier rendez-vous et de présenter le service. A cette occasion, le mandataire remet à la personne protégée les documents réglementaires et institutionnels contre la signature d'un récépissé de sa part. Selon la complexité de la situation, le chef de service accompagne le mandataire au domicile. Au cours des 3 mois qui suivent la notification, l'inventaire, le DIPM et le 1er rapport sont formalisés. Ces objectifs sont soumis aux délais de traitement de nos demandes par les organismes partenaires (banques, caisses de retraite, organismes de santé, de crédit…) ainsi qu'à la coopération de la personne protégée à l'exercice de la mesure.	Outils d'ouverture de la mesure Modèle d'inventaire
4. Audit d'ouverture	Un audit du processus d'ouverture est mené au bout de 3 mois par le chef de service avec le mandataire et l'assistante.	Grille d'audit

5.3.2 Déroulement de la mesure

Temps forts	Principes	Document qualité
DIPM et avenants	Chaque année, un avenant au DIPM est rédigé avec la personne protégée. Il s'agit de faire le bilan de l'année écoulée au regard de ce qui était noté dans le DIPM et de fixer de nouveaux objectifs.	DIPM et avenants
Rencontres régulières avec la personne	En plus des contacts réguliers par téléphone ou courriers, le mandataire rencontre la personne une fois tous les 3 mois environ en privilégiant une rencontre sur son lieu de vie. Dans le cadre de l'individualisation de l'accompagnement, le nombre de visites peut varier selon la situation des personnes.	Suivi d'intervention (logiciel Evolution)
Réunions de synthèse avec partenaires sociaux et médico-sociaux	Sur invitation ou à notre demande, nous favorisons les rencontres avec nos partenaires sociaux et médico-sociaux : temps de coordination et de gestion des situations complexes.	Suivi d'intervention (logiciel Evolution)
Réunions de situation	Les réunions de situation sont des temps d'échanges sur les situations complexes à raison d'une heure tous les 15 jours en présence des mandataires, de la psychologue et du chef de service.	Compte-rendu de réunion Suivi d'intervention (logiciel Evolution)

Compte-rendu de gestion (CRG) et compte rendu de diligence (CRD)	Chaque année, le CRG et le CRD pour les mesures le nécessitant sont transmis au tribunal d'instance.	Procédure Modèles type (logiciel Evolution)
Relations avec les tribunaux	Le MJPM - Requêtes pour toutes les opérations nécessitant l'autorisation du juge. Le juge peut formuler des demandes d'information ou d'explication auxquelles répond le mandataire.	Modèles de requêtes
Renouvellement de la mesure	A l'occasion de la révision des mesures, le MJPM rédige une requête et/ou rapport, demande un certificat médical au médecin traitant ou expert en cas d'une demande d'aggravation de la mesure. Dès que l'audition est fixée, le SA2P garantit la présence d'un représentant du service et favorise celle du Mandataire référent. Le MJPM met tout en œuvre afin de permettre la présence de la personne protégée au tribunal.	Modèle de certificat médical

5.3.3 Fin de mesure

Motifs	Principes	Document qualité
Caducité	Le code civil (article 443) précise que la mesure de protection prend fin, en l'absence de renouvellement, à l'expiration du délai fixé.	Modèles de courrier
Décharge – dessaisissement	Lors d'une décharge ou dessaisissement, l'ensemble des pièces administratives et financières est transmis au mandataire nouvellement nommé. L'ensemble des partenaires, l'environnement et la famille est informé.	Modèles de courrier
Mainlevée	Lors d'une mainlevée, un accompagnement spécifique et des explications appropriées sont apportées à la personne sur sa situation administrative et budgétaire. Nous informons par un courrier les partenaires, l'environnement et la famille.	Modèles de courrier
Non-lieu	Le non-lieu intervient à la suite d'une sauvegarde et met fin à la mesure.	Modèles de courrier
Décès	A l'occasion du décès de la personne protégée les informations sont transmises au notaire de la famille et les formalités adéquates sont effectuées par le service en cas de carence ou d'absence de la famille.	Procédure « en cas de décès »

Nos objectifs :

Améliorer la continuité de l'accompagnement.

- Etudier les possibilités d'organiser les premières visites chez la personne protégée en binôme (mandataire, assistante).

Investir le DIPM comme un outil dans l'exercice de la mesure / donner du sens à la démarche

- Organiser des formations sur la démarche d'élaboration des projets personnalisés et la formalisation des DIPM/avenants.
- Questionner le contenu et les modalités d'élaboration DIPM vs Projet Personnalisé (PP).

Systématiser la transmission du DIPM signé par les différentes parties à la personne protégée.

- A l'issue de la signature du DIPM par le Chef de service, s'assurer de la transmission en main propre, par courrier ou par voie électronique à la personne protégée.
- Lorsque la demande de décharge et/ou de mainlevée émane du service, la requête de la direction fera l'objet préalablement d'une étude lors de la commission de décision. (constitution et modalités voir procédure)

5.4 Place des proches

Notre service est habilité à rendre compte de l'exercice de la mesure uniquement à la personne protégée et au juge. Cependant, la personne protégée décide de la place qu'occupe son entourage dans sa vie.
L'identité et les coordonnées des proches, personnes ressources tant pour la personne que pour le service si nécessaire, sont ainsi recueillies et transcrites dans le dossier de la personne.

5.5 La démarche éthique au cœur de nos pratiques

5.5.1 Les dispositifs favorisant le questionnement éthique

A) Les réunions de situations (à retravailler en faisant des phrases)

Co-animées par le chef de service et par la psychologue du service, les réunions de situation sont un temps d'échanges entre collègues d'une équipe, qui ont lieu tous les 15 jours.
De façon volontaire, les mandataires présentent les situations complexes, soulevant des interrogations. Ce temps peut ainsi permettre aux professionnels de prendre du recul ou de réfléchir ensemble à des réponses adaptées dans des cas particuliers. (Fiche de saisine)

B) Les Analyses de la Pratique Professionnelle

Les analyses de la pratique professionnelle sont un lieu d'échanges privilégié entre les mandataires judiciaires et une psychologue extérieure au service dont l'objectif est de permettre l'amplification par le groupe des compétences des salariés et de les aider à trouver leur place en tant qu'expert. Ces réunions mensuelles sont organisées au service et les professionnels se retrouvent dans des équipes différentes de celle dont ils sont originaires.

C) La formation générale et spécifique

Il existe de temps spécifique de formation concernant l'éthique professionnelle mais aussi des temps de formation en général qui permettent de se questionner sur son positionnement et sa pratique en confrontation avec des personnes extérieures.

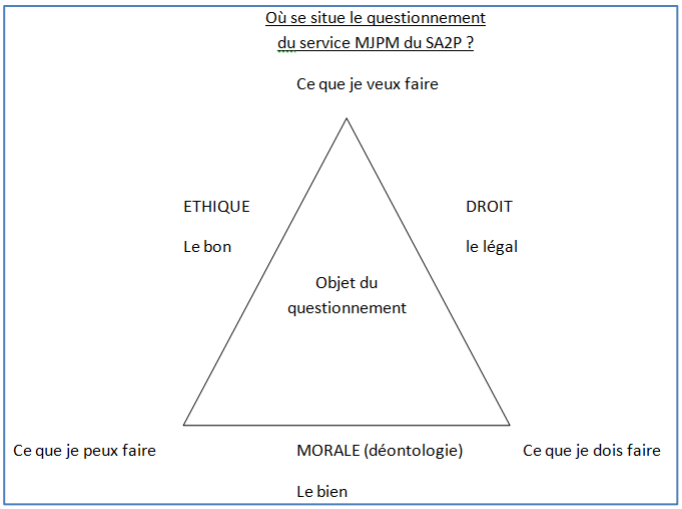
D) Spécificité de la formation de travailleur social

Formation qui inclut une approche éthique et de l'éthique durant le cursus.

E) Entretien professionnel annuel (à compléter)

Les entretiens professionnels biannuels sont réalisés par le supérieur hiérarchique direct de chaque salarié. La synthèse est intégrée dans le logiciel R.H. afin d'appréhender au mieux, les demandes, besoins et projets des salariés, dans le plan de formation notamment.

5.5.2 Les principaux questionnements éthiques



Les questionnements éthiques qui font l'objet d'échanges et d'une réflexion permanente sont :

- La relation au majeur / le savoir-être / la question de la « bonne » distance ;
- Le respect des usagers avec lesquels on travaille ;
- L'incitation aux soins ;
- La question du placement de patrimoine (position institutionnelle / position du majeur, faire comme lui ou faire comme le service) ;
- La question du temps = prendre son temps ;
- Les limites des missions / nos propres limites ;
- La question du placement en institution ;
- L'adaptation aux directives ;
- L'écoute qui doit rester constante en cas de sollicitations multiples ou en cas d'absence de sollicitation.

Nos objectifs :

Développer et structurer les démarches éthiques.

- ➔ Former de façon continue les professionnels à la posture éthique au sein du service MJPM.
- ➔ Mettre en place un comité éthique au sein du service ou au niveau associatif avec la possibilité d'interventions extérieures sur des thématiques ciblées (inter culturalité, décès du majeur, le placement…)

6 LES RELATIONS PARTENARIALES

Les limites de nos missions sont avant tout celles du mandat confié et le MJPM doit ainsi pouvoir compter sur un réseau de partenaires reconnus pour leurs compétences.

Nous constatons régulièrement que nous rencontrons des difficultés à mettre en place ou à maintenir un partenariat. Ce constat est plus flagrant dans certains secteurs géographiques.

Nous pouvons être confrontés également à une multitude de dispositifs, notamment à Bordeaux, qu'il est difficile de maîtriser dans leur ensemble et leurs complexités.

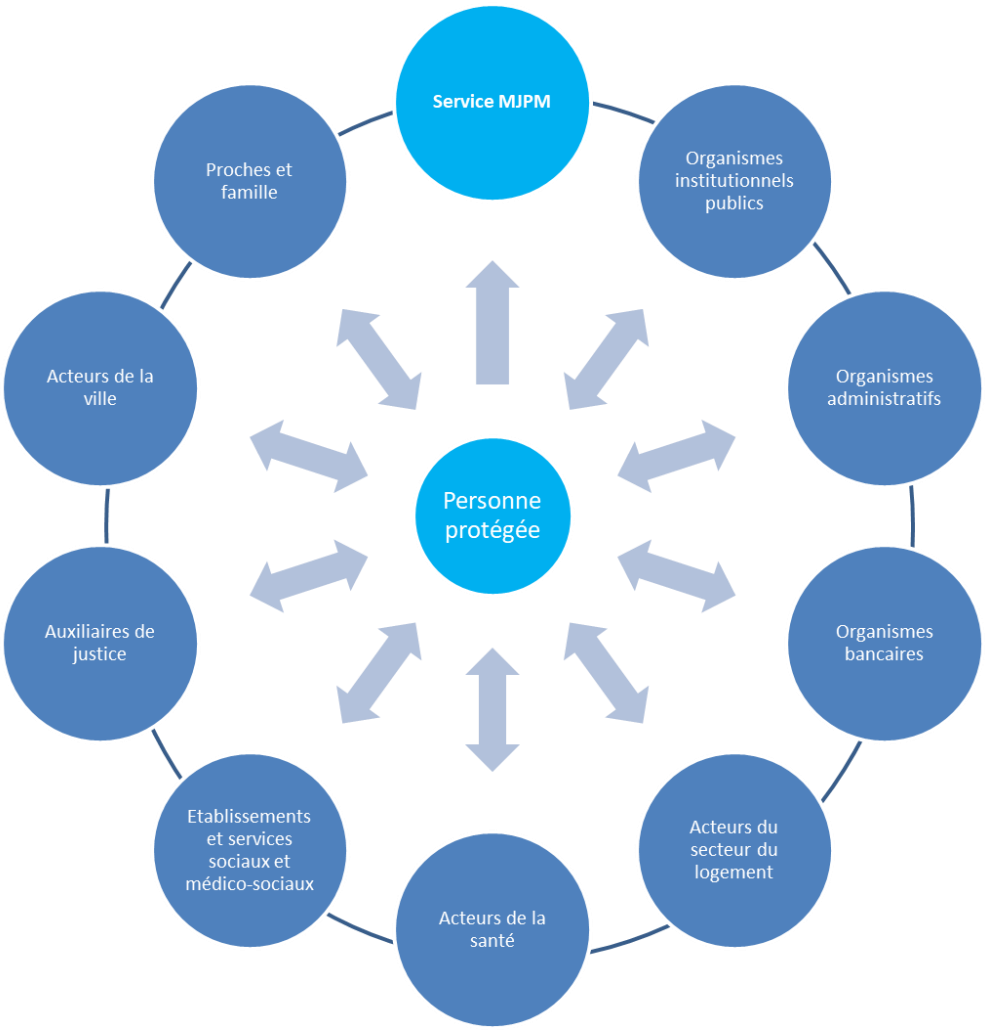
Ce partenariat s'articule dans le cadre exclusif du partage d'information à caractère secret.

Le SA2P développe, participe et s'engage dans plusieurs réseaux professionnels reconnus et agissant.

Notre service est aujourd'hui impliqué dans les réseaux suivants :

- Coordination avec les 4 autres associations MJPM du territoire (groupe Gironde) ;
- Participation du directeur et des chefs de service au Groupe des Services Mandataires du Sud-Ouest (GSMSO) ;
- Adhésion à des Fédérations (FNAT, NEXEM, URIOPSS) favorisant les échanges de bonnes pratiques entre directeurs et chefs de service du secteur ;
- Participation des chefs de service aux GCLSM (groupe de coordination local de santé mentale) mis en place par certains CMP ;
- Echange avec la CAF via les navettes ;
- Echange bancaires et financiers :
  - Référents auprès des 3 banques partenaires ;
  - Permanences d'un gestionnaire patrimonial indépendant ;
- Coordination avec les partenaires sociaux, médico-sociaux et sanitaires lors des synthèses ;
- Accès à la plateforme VIATRAJECTOIRE (recherche EHPAD, RPA).

Un ensemble de partenaires gravite autour de notre service et dans l'intérêt de la personne protégée :



Il est important pour le respect et la promotion des droits des personnes, que les multiples intervenants travaillent au moins en collaboration, en concertation voire en partenariat.

Nos objectifs :

Etre repérés dans nos missions.

- Elaborer des supports de présentation sur les services MJPM.
- Organiser une communication spécifique auprès des organismes administratifs (CAF, MDPH, CPAM, CARSAT, Conseil Départemental) au travers d'une communication institutionnelle et centralisée par l'équipe de direction.
- Organiser une communication spécifique auprès des partenaires de proximité (CCAS, MDSI…) au travers de rencontres et de la formalisation du partenariat.

Renforcer la coordination et la fluidité des échanges

- Identifier nos partenaires sur le territoire, connaître leurs missions et constituer un annuaire des partenaires.
- Formaliser les partenariats par la signature d'une convention
- Favoriser l'organisation de réunions de concertation centrées sur la situation de la personne protégée avec les partenaires (courrier officiel, systématiser l'invitation à l'ouverture de la mesure, présence d'un cadre de service si besoin…).
- Intégrer la plateforme PACCO /GLOBULE pour faciliter l'échange de données personnelles dans le respect de la règlementation.
- Mettre en place des permanences sur les secteurs éloignés (Blaye, Médoc, Sud Gironde).
- Recueillir le consentement de la personne protégée avant toute transmission d'information aux partenaires.

7 LES MOYENS

7.1 Les ressources humaines

7.1.1 Management et fonctions d'encadrement

A) Les principes managériaux

Le SA2P réaffirme, en cohérence avec les valeurs associatives et les orientations de la Direction Générale, la mise en œuvre d'un management respectueux, bienveillant et soutenant pour tous les salariés. Cette approche constitue le fondement de la politique R.H. de l'établissement.

B) L'équipe de direction

L'équipe de direction, espace collaboratif de prise de décisions, est composée de l'ensemble des cadres hiérarchiques de l'établissement. Elle produit des décisions, validées par le Directeur, portées et mises en œuvre par l'ensemble des cadres. Ce mode organisationnel garantit à chacun des membres, un espace de parole et de débat, une légitimité de place et d'action. Il s'inscrit dans une dynamique d'intelligence collective au service d'une cohérence d'action.

C) La place des cadres intermédiaires

Le rôle des chefs de service comme manager de proximité est réaffirmé. Ils sont membres de droit de l'équipe de direction, ils participent de l'élaboration de la stratégie de l'établissement et sont responsables de l'organisation et de la dynamique de leur unité.

Ils mettent en œuvre :

- Les décisions de l'équipe de direction ;
- Les orientations du projet de service ;
- La politique R.H.

Ils sont garants de :

- La qualité des prestations et du service rendu ;
- Du respect des règles de droit qui encadrent nos missions ;
- De l'équité de traitement des salariés ;
- Du respect des règles éthiques de la mission.

Ils sont responsables de :

- La dynamique de leur équipe ;
- L'effectivité des orientations managériales du SA2P ;
- L'accompagnement et le soutien de leur équipe à la réalisation des missions.

Ils représentent le SA2P, notamment dans le cadre des relations partenariales sur le territoire géographique de leur unité et bénéficient de délégations permanentes de l'association et de subdélégations de la direction qui restent à formaliser.

7.1.2 Nos compétences en interne

A) Organigramme

Annexe

B) Effectif et les compétences du service

Tableau des effectifs non nominatif (ETP/métier) - Annexe

C) L'accueil

Annexe

D) Mandataires et assistantes

Annexe

E) Fonctions support :

- *L'unité juridique*

Annexe

- *L'unité comptable MAJEURS / FAMILLES*

Annexe

- *La psychologue*

Annexe

F) Les compétences transversales du siège (informatique, paye, formation, RH, IRP)

La Direction Générale de l'AOGPE assure certaines fonctions transversales, facturées aux établissements par le biais des frais de siège. Ces fonctions sont :

- L'appui à la gestion financière, avec la D.A.F. (Directrice Administrative et Financière) ;
- L'appui à la politique R.H. avec une Responsable R.H. ;
- La gestion des contrat CDI ;
- La gestion de la paie ;
- Le service informatique ;
- Les services techniques ;

- La formation, dans le cadre d'un plan de formation pluriannuel et mutualisé.

G) Directeur et encadrement

Au niveau de l'Association, des instances participent à la gouvernance :

- Analyse de la pratique des Directeurs ;
- Réunions mensuelles des directeurs ;
- Analyse de la pratique des cadres intermédiaires ;
- Réunion d'un conseil des directions ;

Au niveau du SA2P, les instances complémentaires sont :

- Réunion institutionnelle (2 fois par ans avec l'ensemble des salariés)
- Réunion hebdomadaire de l'équipe de direction (ensemble des cadres hiérarchiques et assistante de direction) ;
- Réunion technique MJPM (chefs de service MJPM et directrice adjointe) ;
- Réunion bihebdomadaires de fonctionnement de chaque unité de travail (chef de service et ensemble des collaborateurs de l'unité) ;
- Réunion d'analyse de situation (chef de service, mandataires et psychologue) ;

7.1.3 Les principes et temps forts dans la gestion des RH

Dispositifs	Les principes de fonctionnement	Documents qualité
▪ **Recrutement et embauche**	La gestion des candidatures est réalisée grâce à une CVthèque dans laquelle nous déposons toutes les dossiers de candidatures reçus dans le service. Une réponse par écrit est envoyée par messagerie électronique à chaque candidat. Pour le recrutement en externe, les annonces sont déposées sur les sites de différents partenaires (IRTS, URIOPSS, FNAT, CNAPE, CNDPF, Pôle Emploi, etc).	Procédure de dépôt des offres d'emploi Directive associative relative à la mobilité interne Fiche salarié et liste des documents à fournir CCN 1966
▪ **Visites médicales**	Les visites médicales auprès du médecin du travail sont organisées par l'employeur pour tout nouveau salarié et selon les obligations légales.	Tableau de suivi des échéances des visites médicales Fiches d'aptitudes (dossiers des salariés)
▪ **Accueil du nouveau salarié**	L'accueil est réalisé par un cadre et le nouvel embauché est présenté à l'ensemble des salariés. L'assistante de direction et la comptable du service se chargent de récupérer l'ensemble des documents afin d'établir le dossier administratif du nouveau salarié. Les documents sont transmis à la Direction Générale pour la gestion de la paye notamment.	Livret d'accueil Procédure « création du profil salarié sur Synergie » Procédure nouvelle embauche
▪ **Entretiens professionnels**	Tous les deux ans avec supérieur hiérarchique, des entretiens professionnels sont conduits. Au retour d'une absence prolongée (obligation au-delà de 3 mois), un entretien professionnel est	Note de service Grille d'entretien Guides du salarié et manageur Courriers type Tableau de suivi

	également mené. Ces documents seront consignés par le logiciel EIG.	
▪ **Plan de formation**	Un plan de formation est établi de manière pluriannuelle au niveau associatif. Il est élaboré à partir du recueil permanent des demandes et besoins des formations.	Dossier de demande de formation ; Procédure SA2P, référente Assist. Direction
▪ **Risques professionnels**	Un DUERP est élaboré et piloté par le RH de la direction générale de l'association, les directeurs et les IRP. Il est actualisé chaque année et doit être mis à disposition des professionnels.	DUERP
▪ **Emploi du temps et congés**	Les congés annuels sont planifiés du 1er mai au 31 octobre en tenant compte de la nécessité de continuité de l'activité. Pour faciliter ce travail, le service dispose d'un logiciel de gestion du temps et des congés en cours de déploiement OCTIME. Le principe de suppléance demeure pour les périodes de congés et certains arrêts maladie.	Note de service

Nos objectifs :

Clarifier et formaliser le fonctionnement du service.

- ➔ Clarifier les rôles de chacun et renforcer l'harmonisation et l'articulation dans le binôme assistante/mandataire (fiches de poste) en lien avec la démarche GPEC.
- ➔ Préciser et formaliser les modalités de suppléance et de remplacement des professionnels du service pendant les absences non-programmées.
- ➔ Formaliser, diffuser, mettre en œuvre et évaluer la procédure d'accueil des stagiaires.

7.1.4 La communication interne

	Réunions	Champs	Fréquence	Organisation	Participants
IRP	D.P.	Questions concernant les salariés	1 fois par mois	SA2P[6]	Directeur, DP
	C.E. (Central)	Organisation des établissements	1 fois par mois	DG	DG, R.R.H., élus C.E.
	C.H.S.C.T.	Sécurité et conditions de travail	1 /trimestre	DG	DG, RRH, élus C.H.S.C.T.
	Groupes de travail	Sujets R.H.	Ponctuels	Etablissements	IRP, R.R.H., personnes qualifiées
AOGPE	Réunion des Directeurs	Transversal AOGPE	1 fois par mois	DG	Directeurs d'établissement, DG, DAF, RRH
	Conseil des Directions	Politique DG	1 fois par mois	DG	Cadres hiérarchiques AOGPE
SA2P	Institutionnelle	Point général établissements	2 fois par an	SA2P	Ensemble du personnel
	Comité de Suivi de l'Evaluation (CSE)	Suivi de la démarche d'évaluation	1 fois tous les 2 mois	SA2P	Membres du CSE (1 représentant pour chaque métier)
	Groupes de travail CSE	Opérationnel sur un sujet de la démarche d'amélioration de la qualité du service	Ponctuels	SA2P	Membres du CSZ volontaires
	Equipe de Direction	Transversal au SA2P (R.H., stratégie, projets,…).	1 fois par semaine	SA2P	Cadres hiérarchiques (invités ponctuels : psychologues, RAC, partenaires,…).
	Réunion technique	Problèmes techniques par service	1 fois par semaine	SA2P	Direction, chefs de service PEAF ou chefs de service MJPM
	Séminaires cadres	Plan de direction, sujets transversaux	1 fois par an	SA2P	Cadres hiérarchiques SA2P
	Réunion de Direction	Pilotage de l'établissement	1 fois par semaine	SA2P	Directeur, Directrice Adjointe
	Réunion de fonctionnement	Organisation de chaque unité de travail	Tous les 15 jours	Unités de travail	Ensemble des membres de l'unité (assistantes, mandataires, comptables…)
	Réunion de situation	Analyse des situations des	Tous les 15 jours	Unités de travail	Mandataires, Psychologue, agents

[6] Alternativement sur les sites de Lormont et Mazères

		personnes et familles			d'accueil ponctuellement
	Analyse des Pratiques Professionnelles	Analyse de l'impact des situations sur les professionnels	1 fois par mois	SA2P, inter-unités	Mandataires, Intervenante extérieure
	Groupes de travail Ponctuels	Sujets organisationnels	Ponctuels	SA2P	Participants volontaires

La communication interne, en plus des temps de réunion institutionnels, est complétée par la transmission d'écrits (affichages, comptes rendus, notes de service et d'information, newsletter tous les deux mois, mails…).

7.1.5 La qualité de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux

A) Une qualité de vie au travail prise en compte

Un travail préalable a été impulsé en 2012 par la Direction Générale de l'AOGPE sur la prévention des Risques Psycho-Sociaux.

En 2014, à l'occasion de l'évaluation interne, la qualité de vie au travail a été abordée au travers des questions organisationnelles du service. Un plan d'action a été élaboré.

En 2015, suite à l'expression d'un malaise des professionnels du service SA2P, le directeur général a rencontré individuellement chacun des professionnels. A l'issue de ces échanges, une Démarche Pour l'Amélioration du Service (DPAS) a été initiée. Ainsi, des groupes de travail ont été organisés, recouvrant 3 domaines distincts mais étroitement liés :

- ✓ La territorialisation des équipes ;
- ✓ L'accueil (téléphonique et physique) ;
- ✓ Les fiches de poste.

En 2017, une enquête portant sur la qualité de vie au travail a été diffusée à l'ensemble des professionnels de l'association. Les conclusions ont été diffusées à l'ensemble des salariés.

A l'issue de ce travail, différents axes de progrès sont observés :

- ✓ Des effectifs supplémentaires par des recrutements (4,5 ETP supplémentaires) et le déploiement de renforts en période estivale ;
- ✓ Les demandes d'organisation de travail individuelles sont prises en compte (ATT et aménagement des horaires) tout en assurant une continuité de service.

B) Un métier qui reste complexe

Le métier de mandataire suppose un engagement fort des professionnels. Ce métier est soumis à une complexité et une charge de travail importante :

- Nombre élevé de personnes accompagnées ;
- Pathologies complexes et multiples ;
- Champ d'intervention vaste et nécessitant une expertise importante (financier, droit social, patrimonial, budgétaire…) ;
- Interactions parfois conflictuelles avec les acteurs de l'environnement de vie (familles, amis…).

La complexité et les responsabilités associées sont des facteurs de charge émotionnelle et de stress.

C) Des dispositifs de prévention de l'usure professionnelle et des risques psychosociaux (RPS)

Le service MJPM du SA2P a mis en place plusieurs dispositifs concourants à la prévention de l'usure professionnelle et aux risques psychosociaux :

- Les réunions de situations bimensuelles (voir 6.1.4) ;
- Analyse de pratique professionnelle mensuelle (voir 6.1.4) ;
- Présence de la psychologue (0.75 ETP) à disposition des équipes ;
- Entretiens professionnels menés tous les deux ans ;
- Mobilité en interne au sein de l'Association et entre les unités est favorisée ;
- Intervention d'une psychologue du travail pour la révision du DUERP avec une attention particulière aux RPS.

Nos objectifs :

Prévenir les risques professionnels

- ➔ Equiper les mandataires de postes mobiles (tablettes, smartphone, connexion mobile et logiciels adaptés).
- ➔ Formaliser, diffuser, mettre en place, évaluer et réajuster si besoin les modalités de gestion des situations complexes et à risque pour les professionnels (agressivité, violence…).

7.2 La démarche qualité et la gestion des risques

7.2.1 Démarches d'évaluation

A) L'évaluation interne et l'évaluation externe

Au cours de l'année 2014, le SA2P a engagé une démarche d'évaluation interne[7], dans le cadre de sa mise en conformité avec la règlementation. Intégrée dans la grande Loi du 2 Janvier 2002 rénovant le secteur social et médico-social depuis la réforme du 5 Mars 2007, le service tutélaire de l'AOGPE a conduit cette démarche avec l'appui d'un consultant et l'utilisation du référentiel d'évaluation « Olive », proposé par la FNAT, fédération dont le service est adhérent.

L'ensemble des salariés a ainsi pu participer à la réalisation de cette démarche, par le biais de groupe de travail. Deux journées ont été consacrées en janvier 2015 au travail de cotation du référentiel.

Après un travail mené dans une dynamique collective et participative, l'évaluation interne a pu être finalisée.

Au 1er trimestre 2018, le SA2P a conduit son évaluation externe conformément au décret du 15 mai 2007[8]. L'évaluation externe du service MJPM du SA2P s'est déroulée entre les mois de décembre 2017 et mars 2018. Le pré-rapport a été restitué au cours du Comité de Suivi du 1er mars 2018 et le rapport final, après une phase contradictoire, a été livré en mars 2018.

Les conclusions de ces deux évaluations ont alimenté nos réflexions pour l'élaboration du projet de service et ont permis de construire un Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ).

B) Les fiches d'événements indésirables

Un système de gestion des événements indésirables est en place permettant d'identifier les incidents, de les analyser en équipe de direction et d'apporter des réponses. Le formulaire intitulé aujourd'hui « fiches d'incident », devient la fiche d'événements indésirable (FEI) dans le cadre de ce projet.

C) Le système de gestion des plaintes et réclamations

Les plaintes sont inhérentes à la mise en œuvre d'une mesure, celle-ci représentant une privation de liberté, toutefois toute plainte ou doléance est légitime et doit être prise en compte.

Les plaintes et réclamations sont ainsi recueillies par les différents professionnels et traitées au cas par cas. Cette démarche nécessiterait d'être formalisée et que les plaintes et réclamations fassent l'objet d'une analyse globale dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité.

[7] ANESM, La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-social, avril 2009

[8] Décret no 2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Article 6 de la charte des droits et libertés du majeur protégé : « la personne est informée des voies de réclamatio n amiables et judiciaires ».

7.2.2 Pilotage de la démarche d'amélioration continue

Les évaluations concourent au développement de l'organisation, du fonctionnement et du management d'un ESSMS car elles interrogent les procédures, les moyens et les actions mises en œuvre. Elles mobilisent des équipes autour d'un même projet (dynamique collective et participative). Elles fournissent des éléments pour définir une stratégie et des priorités. L'intérêt des évaluations réside dans le fait d'utiliser au mieux les constats et de les convertir en actions concrètes. L'interface entre les phases réflexives et opérationnelles se traduit dans la formalisation du plan d'actions[9]..

- Un Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ)

Le PACQ est un outil de pilotage permettant d'assurer le suivi des actions d'amélioration engagées et d'intégrer la démarche qualité dans la réalité quotidienne du service. Ainsi, pour chaque action d'amélioration un calendrier de mise en œuvre est défini et les responsabilités sont identifiées.

- Un comité de suivi des évaluations

Un Comité de Démarche d'Amélioration de la Qualité (C-DAQ) se réunit chaque trimestre pour faire un bilan de la démarche engagée. Il est garant de la dynamique d'amélioration continue du service.
Il s'appuie sur des groupes de travail thématiques qui se réunissent autour d'une fiche-action.

- Une communication de la démarche

Au travers des réunions institutionnelles et des newsletters mensuelles, diffusées depuis novembre 2017, l'ensemble du personnel est informé de la mise en œuvre progressive des actions d'amélioration. Notre communication sur cette thématique nécessite toutefois d'être développée.

- La mise en place d'une personne référente C-DAQ

Par son expérience dans le pilotage de la démarche qualité, Nadège Sabiron, chef de service de l'unité Lormont Terre est la personne référente au sein du service MJPM.

[9] ANESM, Guide. ESSMS : valorisez les résultats de vos évaluations, Novembre 2016

Nos objectifs :

Structurer la démarche d'amélioration continue de la qualité

- Formaliser la procédure de déclaration des événements indésirables graves conformément aux circulaires du 20 février 2014 et du 12 juillet 2011.
- Formaliser dans une procédure le système de gestion des plaintes et réclamations.
- Réaliser une analyse globale des plaintes et réclamations et préciser les résultats dans le rapport d'activité annuel.
- Développer la communication de l'avancement du plan d'action auprès de l'ensemble des parties prenantes.

7.3 Le système d'information

7.3.1 Le logiciel métier

Le SA2P est impliqué dans le Groupement inter-établissements « Synergie » qui est porté par un collectif de services mandataires pour développer et faire évoluer leur propre logiciel métier. En effet, face aux évolutions technologiques et afin d'optimiser le travail des utilisateurs du logiciel, des améliorations y sont régulièrement apportées.

7.3.2 Le dossier informatisé

L'ensemble des évènements autour de la mesure est consigné dans le logiciel métier « Evolution». Les majeurs protégés sont informés de l'existence du dossier du majeur protégé dans la notice d'information, avec une entrée de lecture faisant valoir la déclaration CNIL.

7.3.3 La messagerie interne

Une messagerie interne intégrée dans le logiciel permet de communiquer entre les professionnels.

7.3.4 La *newsletter* « Le SA2P et Vous »

Mise en circulation pour la 1ère fois en septembre 2017, la création de la *newsletter* « Le SA2p et Vous » correspond à la volonté de la direction de développer des supports de communication en interne afin de relayer des informations concernant l'actualité de l'établissement aux salariés. Dans un premier temps diffusée mensuellement, la *newsletter* est devenue en juillet 2018 une publication bimensuelle.
Son comité de rédaction est constitué de l'ensemble de l'équipe encadrante de l'établissement et le contenu est proposé et validé en réunion de direction. Cette publication est diffusée uniquement par messagerie professionnelle, une copie imprimée est mise à disposition des salariés par voie d'affichage.

Nos objectifs :

Améliorer le SI et la gestion documentaire

- Revoir l'arborescence et sécuriser les classements informatiques.
- Mettre en conformité la gestion des archives.

7.4 Les ressources matérielles

7.4.1 Des locaux

Le service MJPM est organisé autour de trois antennes situées à Lormont, Libourne et Mazères, dans la région de Langon. Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et sécurisés. Les bureaux sont aménagés en respectant les consignes de la médecine du travail en ce qui concerne l'ergonomie et afin de prévenir les troubles musculo-squelettiques (TMS). Une attention particulière est portée à l'ensemble du mobilier afin que chaque salarié dispose d'un bureau et d'un poste de travail individuel.

7.4.2 Un parc automobile

Le service dispose de 26 véhicules en Location Longue Durée (LLD) de deux ans. Cette démarche a été engagée afin que ce système permette de réduire les risques routiers, d'améliorer le confort des utilisateurs et de réduire l'impact environnemental.

7.4.3 Un parc informatique

Le service MJPM du SA2P dispose d'un parc informatique neuf et renouvelé tous les 3 ans. Ces outils sont performants et sécurisés pour permettre de mener à bien nos missions. Ce parc est en perpétuelle évolution et intégrera dès 2020 de nouveaux outils pour répondre aux enjeux de la mobilité et de la nécessaire présence auprès des personnes protégées en lien avec les évolutions technologiques.

8 LES PROJETS D'AVENIR

L'ensemble des objectifs et actions d'amélioration ou de développement ont été consolidées dans un PACQ :

Objectif	Action	Pilote	Acteur(s)	Échéance	
Harmoniser les pratiques professionnelles dans la gestion budgétaire.	➔ Mettre en place un groupe de travail pour préciser les définitions et les modalités de gestion budgétaire (excédent, épargne, provisions…).	Direction	Chef de service Mandataire Assistante Comptable Agent d'accueil	2020	T1
Harmoniser les pratiques professionnelles dans la gestion budgétaire.	➔ Communiquer et expliquer aux personnes protégées, magistrats, familles et partenaires les principes de reversement des excédents.	Direction	Direction Chef de service Mandataire Assistante	2020	T2
Améliorer l'inventaire et l'enregistrement du patrimoine.	➔ Renseigner le module « patrimoine » (logiciel informatique).	Chef de service	Responsable administrative et comptable Chef de service Juriste Mandataire Assistante	2019	T1
Améliorer l'inventaire et l'enregistrement du patrimoine.	➔ Harmoniser le suivi des tableaux de gestion des différentes obligations (DIPM, révisions, CRG…).	Direction	Chef de service Mandataire Assistante	2019	T1
Préciser les modalités de gestion patrimoniale et budgétaire.	➔ Communiquer sur la procédure de gestion des placements.	Direction	Chef de service	2018	T4
Préciser les modalités de gestion patrimoniale et budgétaire.	➔ Mettre en place une commission d'aide sociale et la procédure associée pour décider de la constitution des dossiers d'aide sociale au regard du patrimoine de la personne.	Direction	Chef de service Mandataire Juriste	2019	T1
Préciser les modalités de	➔ Réfléchir en lien avec la FNAT aux	Direction	Direction FNAT	2019	T1

Objectif	Action	Pilote	Acteur(s)	Échéance	
gestion patrimoniale et budgétaire.	possibilités que les MJPM aient accès à une base de données centralisées et accessibles aux MJPM. Cela faciliterait l'inventaire complet du patrimoine immobilier de la personne protégée.				
Préciser les modalités de gestion patrimoniale et budgétaire.	➔ Finaliser et promouvoir les principes sur la gestion des coffres du service et individuels ainsi que des clés.	Direction	Chef de service Responsable administrative et comptable Assistante de direction	2019	T2
Anticiper et intégrer les évolutions législatives	➔ Clarifier et formaliser les impacts de la loi de janvier 2016 et notre inscription dans le parcours de soins.	Direction	Psychologue	2019	T4
Harmoniser les pratiques professionnelles pour la protection à la personne.	➔ Définir en équipe un référentiel commun, des principes d'intervention du service sur le champ de la protection de la personne.	Direction	Chef de service Mandataire Juriste	2020	T2
Renforcer la participation de la personne à la mesure et au fonctionnement du service.	➔ Elaborer avec la personne le rapport de révision des mesures.	Direction	Chef de service Mandataire Assistante Personne protégée	2020	T2
Renforcer la participation de la personne à la mesure et au fonctionnement du service	➔ Déployer le logiciel permettant aux majeurs protégés d'accéder aux documents qui les concernent notamment le CRG.	Direction	Synergie Chef de service Responsable administrative et comptable Mandataire Assistante	2021	T1
Renforcer la participation de la personne à la mesure et au	➔ Accompagner les personnes protégées pour faciliter l'accès et la compréhension des	Direction	Chef de service Responsable administrative et comptable Mandataire	2021	T1

Objectif	Action	Pilote	Acteur(s)	Échéance	
fonctionnement du service	documents qui les concernent.		Assistante		
Impliquer la personne sous mesure de curatelle dans l'ensemble des démarches qui la concerne.	➔ Etablir les dossiers administratifs et faire signer l'ensemble des documents.	Chef de service	Mandataire Assistante Personne protégée	2020	T2
Renforcer la participation de la personne à la mesure et au fonctionnement du service.	➔ Demander l'autorisation des majeurs protégés pour la domiciliation de leur courrier.	Direction	Direction Chef de service Personne protégée	2020	T2
Renforcer la participation des personnes protégées au fonctionnement du service.	➔ Définir les modalités de participation des personnes protégées au fonctionnement du service (groupes d'expression…).	Direction	Chef de service Mandataire Assistante Personne protégée	2020	T2
Renforcer la participation de la personne à la mesure et au fonctionnement du service	➔ Compléter la notice d'information pour informer la personne protégée de la possibilité d'accès à ses données personnelles.	Direction	Responsable administrative et comptable Chef de service Psychologue Assistante Mandataire	2020	T2
Suivre l'activité et l'évolution du public accueilli.	➔ Intégrer aux rapports d'activité les lieux de résidence et les mesures mises en œuvre conjointement avec nos partenaires.	Direction	Direction Responsable administrative et comptable Synergie	2019	T2
Suivre l'activité et l'évolution du public accueilli.	➔ Solliciter l'éditeur du logiciel pour faire évoluer les tableaux de bord afin de suivre l'activité en fonction d'indicateurs préalablement sélectionnés.	Direction	Direction Responsable administrative et comptable Synergie	2019	T2
Investir le DIPM comme un outil dans l'exercice de la mesure / donner du sens à la démarche	➔ Organiser des formations sur la démarche d'élaboration des projets personnalisés	Direction	Chef de service Mandataire Assistante Assistante de direction	2019	T4

Objectif	Action	Pilote	Acteur(s)	Échéance	
	et la formalisation des DIPM/avenants.				
Investir le DIPM comme un outil dans l'exercice de la mesure / donner du sens à la démarche	➔ Questionner le contenu et les modalités d'élaboration DIPM vs Projet Personnalisé (PP).	Direction	Chef de service Mandataire Assistante	2020	T1
Systématiser la transmission du DIPM signé par les différentes parties à la personne protégée.	➔ A l'issue de la signature du DIPM par le Chef de service, s'assurer de la transmission en main propre, par courrier ou par voie électronique à la personne protégée.	Direction	Chef de service Mandataire Assistante	2021	T1
Harmoniser les pratiques au regard des positionnements institutionnels définis à l'issue des réflexions collectives	➔ Formaliser les modalités d'organisation et d'animation des commissions de décision (événements indésirables, aides sociales, décharge-mainlevée).	Direction	Direction Chef de service	2019	T1
Renforcer les échanges professionnels pour une harmonisation et une continuité de l'accompagnement des personnes.	➔ Formaliser et favoriser la présence des assistantes ainsi que les agents d'accueil aux réunions de situation sur les situations les concernant et prévues à l'ordre du jour.	Direction	Direction Chef de service	2019	T2
Améliorer la continuité de l'accompagnement .	➔ Etudier les possibilités d'organiser les premières visites chez la personne protégées en binôme (mandataire, assistante).	Direction	Chef de service Mandataire Assistante	2022	T4
Développer et structurer les démarches éthiques.	➔ Former les professionnels à la posture éthique du MJPM.	Direction	Direction Assistante de direction	2020	T4

Objectif	Action	Pilote	Acteur(s)	Échéance	
Développer et structurer les démarches éthiques.	➔ Mettre en place un comité éthique au sein du service ou au niveau associatif avec la possibilité d'interventions extérieures sur des thématiques ciblées (inter culturalité, décès du majeur, le placement…)	Direction	Direction générale Direction	2021	T2
Etre repéré dans nos missions.	➔ Elaborer des supports de présentation sur les services MJPM.	Direction	Direction Groupe Gironde	2019	T4
Etre repéré dans nos missions.	➔ Organiser une communication spécifique auprès des organismes administratifs (CAF, MDPH, CPAM, CARSAT, Conseil Départemental) au travers d'une communication institutionnelle et centralisée.	Direction	Direction Groupe Gironde	2021	T4
Etre repéré dans nos missions.	➔ Elaborer des supports de présentation du service et de ses missions, de son organisation…	Direction	Assistante de direction Direction Chef de service	2019	T2
Etre repéré dans nos missions.	➔ Organiser une communication spécifique auprès des partenaires de proximité (CCAS, MDSI, etc.) au travers de rencontres et de la formalisation du partenariat.	Direction	Chef de service Direction	2021	T4
Renforcer la coordination et la fluidité des échanges.	➔ Identifier nos partenaires sur le territoire, connaître leurs missions et constituer un annuaire des partenaires.	Direction	Assistante de direction Chef de service Responsable administrative et comptable	2020	T4
Renforcer la coordination et la	➔ Formaliser les partenariats.	Direction	Direction générale Direction	2022	T4

Objectif	Action	Pilote	Acteur(s)	Échéance	
fluidité des échanges.					
Renforcer la coordination et la fluidité des échanges.	➔ Favoriser l'organisation de réunions de concertation centrées sur la situation de la personne protégée avec les partenaires (courrier officiel, systématiser l'invitation à l'ouverture de la mesure, présence d'un cadre de service si besoin…).	Direction	Chef de service Mandataire Assistante Juriste	2019	T2
Renforcer la coordination et la fluidité des échanges.	➔ Intégrer le logiciel GLOBUL ou PACCO pour faciliter l'échange de données personnelles dans le respect de la règlementation.	Direction	Direction Chef de service Assistante de direction	2019	T2
Renforcer la coordination et la fluidité des échanges.	➔ Mettre en place des permanences sur les secteurs éloignés (Blaye, Médoc, Sud Gironde).	Direction	Direction	2019	T2
Clarifier et formaliser le fonctionnement du service.	➔ Clarifier les rôles de chacun et renforcer l'harmonisation et l'articulation dans le binôme assistante/mandataire (fiches de poste) en lien avec la démarche GPEC.	Direction	Direction générale Direction Chef de service Mandataire Assistante	2020	T2
Adapter les outils informatiques aux possibilités d'évolution technique.	➔ Equiper les mandataires de postes mobiles (tablettes, smartphone, connexion mobile et logiciels adaptés).	Direction	Direction générale Direction Chef de service Mandataire Assistante	2020	T4
Clarifier et formaliser le fonctionnement du service.	➔ Préciser et formaliser les modalités de suppléance et de	Direction	Direction Chef de service Responsable administrative et comptable	2019	T3

Objectif	Action	Pilote	Acteur(s)	Échéance	
	remplacement des professionnels du service pendant les absences non-programmées.				
Anticiper et intégrer les évolutions législatives	➔ Mettre en place et diffuser une veille juridique et documentaire.	Direction	Direction Assistante de direction Juriste	2019	T3
Soutenir les professionnels.	➔ Formaliser, diffuser, mettre en place, évaluer et réajuster si besoin les modalités de gestion des situations complexes et à risque pour les professionnels (agressivité, violence…).	Psychologue	Psychologue Assistante de direction Direction Chef de service	2019	T1
Clarifier et formaliser le fonctionnement du service.	➔ Formaliser, diffuser, mettre en œuvre et évaluer la procédure d'accueil des stagiaires.	Direction	Assistante de direction Comptable service Chef de service Responsable administrative et comptable Direction	2019	T2
Structurer la démarche d'amélioration continue de la qualité	➔ Intégrer à la procédure de gestion des événements indésirables la déclaration des événements indésirables graves conformément aux circulaires du 20 février 2014 et du 12 juillet 2011.	Direction	Assistante de direction Chef de service Responsable administrative et comptable Direction	2019	T3
Structurer la démarche d'amélioration continue de la qualité	➔ Mettre en œuvre la procédure de déclaration des événements indésirables graves.	Groupe Gironde	Direction Groupe Gironde DDCS	2019	T4
Structurer la démarche d'amélioration	➔ Formaliser dans une procédure le système de gestion	Direction	Assistante de direction Agent d'accueil	2019	T2

Objectif	Action	Pilote	Acteur(s)	Échéance	
continue de la qualité	des plaintes et réclamations / soit transmis.		Psychologue Mandataire Assistante		
Structurer la démarche d'amélioration continue de la qualité	➔ Réaliser une analyse globale des plaintes et réclamations dans la perspective d'amélioration continue de la qualité (PACQ, projet de service) et préciser les résultats dans le rapport d'activité annuel.	Direction	Direction Chef de service C-DAQ	2020	T4
Structurer la démarche d'amélioration continue de la qualité	➔ Communiquer sur la démarche qualité et l'avancement du plan d'action auprès de l'ensemble des professionnels (réunions institutionnelles, newsletters).	Direction	Direction Assistante de direction C-DAQ	2019	T4
Améliorer le SI et la gestion documentaire	➔ Revoir l'arborescence et sécuriser les classements informatiques.	Direction	Direction générale Synergie Responsable administrative et comptable	2021	T4
Améliorer le SI et la gestion documentaire	➔ Mettre en conformité la gestion des archives.	Direction	Responsable administrative et comptable Direction générale Direction	2019	T3

9 Le Pilotage stratégique et opérationnel du SA2P

Le pilotage du SA2P s'inscrit dans une démarche de pilotage global et coordonné, construit collectivement par l'équipe de direction, et validé par la direction.

9.1 Le PAGC

Le Plan d'Amélioration Générale de la Qualité traduit, pour l'ensemble des champs qui concernent le SA2P, des objectifs stratégiques en actions opérationnelles, coordonnées, temporalisées et référencées à une personne ressource. Ce plan est régulièrement révisé et amendé par l'équipe de direction ou tout autre instance qui concoure à sa réalisation. Il intègre également l'ensemble des éléments du DUERP, des rapports d'évaluation interne et externe, des procédures de fonctionnement et des contrôle interne, ….

9.2 Le C-DAQ

Le comité de pilotage de la démarche pour l'amélioration de la qualité, présidé par le Directeur, se réunit régulièrement, afin d'appréhender l'évolution de la mise en œuvre du PAGC et en assurer le suivi. Il est composé de membres volontaires, nommés par la direction, issus de l'ensemble des métiers qui constituent le SA2P. le comité peut également constituer un ou plusieurs groupes de travail sur une thématique préalablement validé en instance plénière, et se faire assister par une personne qualifiée, le cas échéant. Ses décisions sont souveraines et ne font pas l'objet d'une autre validation.

9.3 La référente qualité

Mme Sabiron, chef de service sur l'Unité de Lormont Terre, est nommée référente qualité.
Ses missions sont définies dans une lettre de mission (annexe). Son rôle est d'assurer le pilotage de la démarche. Elle est membre de droit du C-DAC.

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE N° 1 **:** PROJET ASSOCIATIF

ANNEXE N° 2 **:** CHARTE DE LA FNAT