ASSOCIATION DES OEUVRES GIRONDINES
DE PROTECTION DE L'ENFANCE

PROJET DE SERVICE

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE PROTECTION AUX PERSONNES : SA2P

SERVICE MANDATAIRE JUDICIAIRE A LA PROTECTION DES MAJEURS

2025 - 2030

SOMMAIRE :

SOMMAIRE : 1
Préambule 4
1. Présentation de l'association 6
1.1 Valeurs et principes associatifs 6
1.2 Organigramme associatif 7
2. Présentation de l'établissement 7
2.1 Présentation générale 7
2.1.1 Valeurs du SA2P 8
2.1.2 Fiche signalétique 8
2.2 Principales évolutions depuis 5 ans 9
2.2.1 Évolutions à l'AOGPE 9
2.2.2 Évolutions au SA2P 10
2.2.3 Renforcement de la coopération et des dispositifs mutualisés 11
2.2.4 Constat général 11
2.3 Les missions 11
2.3.1 Une protection à la personne 12
2.3.2 Une protection aux biens 12
2.3.3 Un accompagnement réalisé par des professionnels qualifiés 13
2.3.4 Une restitution de l'exercice du mandat 13
2.4 Cadre juridique et politiques publiques 14
2.4.1 Textes juridiques 14
2.4.2 Orientations politiques régionales et départementales 15
2.4.3 Arrêtés d'autorisation/agréments/habilitation 15
2.5 Documents de référence 15
2.6 Références théoriques-Principes d'actions 16
3. Les personnes accompagnées 16
3.1 Caractéristiques 17
3.2 Place de l'entourage 19
4. Droits de la personne protégée 20
4.1 Respect des libertés individuelles et des droits civiques 20
4.2 Non-discrimination 20
4.3 Respect de la dignité de la personne et de son intégrité 21
4.4 Liberté des relations personnelles 21
4.5 Droit au respect des liens familiaux 21

4.6 Droit à l'information 22
4.7 Droit à l'autonomie 22
4.8 Droit à la protection du logement et des objets personnels 23
4.9 Consentement éclairé et participation de la personne 23
4.10 Droit à une intervention personnalisée 24
4.11 Droit à l'accès aux soins 24
4.12 Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne 24
4.13 Confidentialité des informations 25
4.14 Respect de la liberté d'aller et de venir 25
4.15 Droit à l'image 25
4.16 Droit à la renonciation 26
5. Organisation de l'ESSMS 26
5.1 Organisation interne 26
5.1.1 L'organisation 26
5.1.2 L'accueil du public 27
5.1.3 Les espaces de réflexions pluridisciplinaires 28
5.1.4 Les stages 28
5.2 L'offre de service MJPM 28
5.3 La vie de la mesure 30
5.2.1 L'ouverture de la mesure 30
5.2.2 Le déroulement de la mesure 31
5.2.3 La fin de la mesure 32
5.4 Territoire et inclusion 32
5.4.1 Les partenaires 32
5.4.2 La Main des 5 34
5.4.3 ISTF – PIST 33 34
5.5 Bientraitance et éthique 34
5.5.1 La bientraitance 34
5.5.1.1 Définition 34
5.5.1.2 La bientraitance au sein du SA2P 35
5.5.2 La démarche éthique au cœur de nos pratiques 36
5.6 Accompagnement à la santé 38
5.6.1 Garantir les droits en matière de santé 38
5.6.2 Faciliter et coordonner le parcours de santé 39
5.6.3 Assurer la continuité et prévenir les ruptures 39
5.6.4 Intervenir dans le respect du mandat judiciaire et des limites du rôle du MJPM 40

5.6.5 Evaluer, tracer et améliorer l'accompagnement 40
6. Ressources humaines 41
6.1 Politique ressources humaines 41
6.1.1 Organigramme 41
6.1.2 Accueil des nouveaux salariés 41
6.1.3 Politique de formation 42
6.1.4 Entretien de Parcours Professionnel 43
6.2 Organisation de la continuité et de la qualité des accompagnements 44
6.2.1 Politique de continuité de service 44
6.2.2 Diffusion des Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles 44
6.3 Qualité de l'environnement de travail 45
6.3.1 Démarche et actions QVCT (diagnostic et plan d'action). 45
6.3.2 Prévention des risques professionnels (DUERP : évaluation et plan d'actions) 45
7. Démarche qualité et gestion des risques 46
7.1 Politique qualité et gestion des risques 46
7.1.1 Mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité 46
7.1.2 Plan d'amélioration de la qualité 47
7.2 Prévention et lutte contre la maltraitance 48
7.3 Stratégie d'optimisation des achats et de développement durable 49
7.4 Stratégie numérique 49
7.4.1 Dossier Unique de l'Usager Informatisé (DUI) 49
7.4.2 Protection des données et utilisation des outils numériques 50
8. Perspectives d'évolution et de développement 50
Bibliographie 53
Annexes 56
Charte de la bientraitance 56
Fiches actions 56

Préambule

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

- Constituer l'identité du service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM) du Service d'Accompagnement et de Protection aux Personnes ;
- 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 la qualité du service proposé ;
- Fédérer l'ensemble des professionnels ;
- Orienter les choix stratégiques du service.

Il répond également à des obligations légales et réglementaires :

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. »

Décret n°2024-166 du 24 février 2024

« Le projet est élaboré avec la participation du personnel et des personnes accueillies ou accompagnés selon des modalités adaptées à chaque établissement ou service ainsi qu'au public accueilli ou accompagné et qui sont précisées dans le projet »

Le projet associatif (révisé en 2014) a pour vocation de décliner les grandes orientations voulues par les membres de l'Association des Œuvres Girondines de 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 aux Personnes (SA2P) constitue, quant à lui, le support technique pour mettre en œuvre ces orientations.

La méthode d'élaboration du projet de service s'est faite en 2 parties :

1. Modalités générales de réalisation du document

La Direction Générale de l'AOGPE a mis à la disposition de ses établissements une trame répondant aux exigences de la Haute Autorité de Santé (HAS).

En effet, le référentiel d'évaluation de la qualité des Etablissements ou Services Sociaux ou Médico-Sociaux (ESSMS), élaboré par la HAS, est construit autour de thématiques qu'il revient aux établissements de prendre en compte dans l'élaboration ou l'actualisation de leur projet d'établissement ou de service.

La trame vise 3 objectifs :

- Faciliter sa rédaction,
- Être en concordance avec les attendus de présentation, (décret du 29/02/2024, Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles, Agence Nationale de l'Evaluation de la qualité des établissements ou Services sociaux et Médico-sociaux)
- Intégrer les thématiques du référentiel d'évaluation HAS.

2. 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'ensemble des fonctions de février 2026 à septembre 2026 sur 5 réunions.

Les salariés ont été associés à différentes séances de travail, sur la base du volontariat, selon les thématiques suivantes:

- ✓ Présentation de l'association (valeurs, principes associatifs, organigramme) et présentation de l'établissement (valeurs de l'établissement, fiche signalétique et principales évolutions depuis 5 ans)
- ✓ Les missions de l'établissement, le cadre juridique et politiques publiques, les documents de référence et la thématique des personnes accompagnées (caractéristique et place de l'entourage)
- ✓ Droits de la personne majeure protégée
- ✓ Organisation de l'établissement (organisation interne, offre de service, la vie de la mesure, territoire et inclusion)
- ✓ Bientraitance et éthique, accompagnement à la santé
- ✓ Ressources humaines
- ✓ Perspectives d'évolution et de développement

Suite à ces temps de travail, une réunion de relecture a été organisée le 23 septembre 2026.

La présentation au Bureau du Conseil d'Administration de l'AOGPE s'est faite le 22 octobre 2026 pour validation.

1. Présentation de l'association

L'Association des Œuvres Girondines de Protection de l'Enfance, fondée en 1918, a pour but de créer et de faire fonctionner, tout établissement ou service destiné 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)
Les buts de l'Association sont définis par l'article premier de ses statuts, révisés à plusieurs reprises au fil de l'histoire.

1.1 Valeurs et principes associatifs

L'AOGPE affirme et développe des valeurs humanistes, s'appuyant sur le principe fondamental du respect de la personne dans son intégrité physique et morale, dans la tolérance, la laïcité et le respect des lois françaises. Dans son **Projet associatif de 2014**, les principes et valeurs fondamentales se déclinent autour **de 5 piliers.**

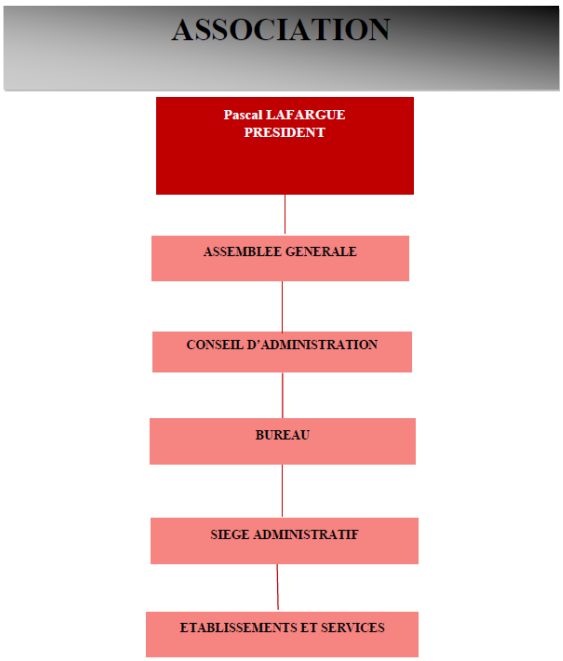
Il rappelle la spécificité de la vie associative autour de la promotion de la communication et du dialogue, l'élaboration d'objectifs et de moyens avec les usagers, les partenaires de l'action sociale, médico-sociale et éducative. La notion de coopération est fondée sur la confiance et le respect des compétences de chacun.

L'AOGPE affirme les valeurs humanistes fondamentales qui sous-tendent sa mission associative :

- Inaliénable dignité des personnes
- Respect de l'autre dans sa différence, ses complémentarités et ses capacités.
- Épanouissement 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'Égalité, de Fraternité / Défense de la laïcité

L'Association apporte sa contribution aux politiques publiques en étant un interlocuteur des services publics et des élus des collectivités territoriales, en valorisant son expérience auprès des personnes accompagnées dans un souci de contribution d'éducation et de santé au sein de la société.

1.2 Organigramme associatif



2. Présentation de l'établissement

2.1 Présentation générale

Le service Tutelles de l'AOGPE est créé en février 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.

Le Service Tutelles devient alors le SA2P (Service d'Accompagnement et 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 service devient un Etablissement Social et Médico-social Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs.

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 Protection des Majeurs est désigné par le juge mais l'exercice effectif des mesures est assuré par des délégués mandataires judiciaires à la protection des majeurs.

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), conventionné à 92 mesures ASE.

2.1.1 Valeurs du SA2P

Le service MJPM 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 :

- 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.

2.1.2 Fiche signalétique

Fiche signalétique	
Date de création	Février 1992
N° FINESS :	330053869
Adresse postale	8 Allée René Cassagne BP 130 33 305 Lormont Cedex
Coordonnées	Tél : 05.57.77.82.92 Mail : contact@sa2p.aogpe.com
Type de service	Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs
Entité juridique **N° SIRET**	Associatif 78201926900177
Autorités de contrôle et de financement	Direction Départementale de l'Emploi, du travail et des solidarités
Direction	Nadège Maitre
Convention Collective	CCNT 66

Capacité autorisée	1 800 mesures
Ouverture	261 jours par an maximum – Déduction à faire des jours fériés en fonction des années
Activité principale	Protection des majeurs
Nombre de sites	3 sites
Secteurs d'intervention	Le service intervient sur le département de la Gironde. Il est organisé autour de 3 antennes situées à Lormont, Libourne et Mazères. ➢ L'antenne principale est située à Lormont, elle regroupe les fonctions supports et 2 équipes de travail (Lormont Mer et Lormont Terre) qui interviennent de la pointe du Médoc au Bassin d'Arcachon, et se partagent l'intervention sur Bordeaux Métropole, ➢ L'antenne de Libourne exerce les mesures du Libournais et du Blayais qui intervient de Saint André de Cubzac jusqu'à Blaye, ➢ L'antenne de Mazères intervient sur les communes du sud de Bordeaux Métropole et le Sud Gironde.
Nombre de salariés et d'Équivalents Temps Plein (ETP)	67.51 ETP

2.2 Principales évolutions depuis 5 ans

2.2.1 Évolutions à l'AOGPE

Au cours des cinq dernières années, l'association a connu des évolutions structurelles et organisationnelles significatives, traduisant une volonté affirmée d'adaptation et de modernisation.

Un changement de direction générale est intervenu en octobre 2023, impulsant une nouvelle dynamique stratégique. Cette évolution s'est accompagnée de la création de deux postes structurants : un responsable qualité et un responsable Hygiène, Sécurité, Environnement (HSE) et une modification du poste de Directrice Administrative et Financière en Directrice Générale Adjointe chargée des affaires financières. Ces postes témoignent d'un engagement renforcé en matière d'amélioration continue, de gestion des risques professionnels et de structuration des pratiques.

Dans cette perspective, une démarche qualité associative a été formalisée et déployée à l'échelle de l'ensemble des établissements. Elle vise à harmoniser les pratiques, sécuriser les parcours des personnes accompagnées et renforcer la culture commune autour de la qualité de service.

Parallèlement, l'association a su s'adapter aux nouvelles attentes sociétales et aux enjeux de Qualité de Vie au Travail (QVT) par la signature et le déploiement d'accords sur le télétravail tout en garantissant la continuité et la qualité du service rendu. Ces attentes se traduisent

également par la mise en place d'une démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) depuis le 5 avril 2023.

Cependant, cette période a également été marquée par des défis budgétaires majeurs. L'AOGPE a dû procéder à la fermeture d'un établissement en charge des mesures d'accompagnement social personnalisé (MASP), en raison d'un arrêt de financements du service alloués par le Conseil départemental de la Gironde.

2.2.2 Évolutions au SA2P

Au niveau de l'établissement, ces cinq dernières années ont été marquées par des transformations importantes, tant sur le plan organisationnel que technologique.

Un travail d'amélioration continue du logiciel métier a été engagé, afin d'optimiser le suivi des mesures, la traçabilité des actions et la sécurisation des données. Le SA2P s'appuie sur un logiciel métier en évolution permanente avec la mise en place de modules facilitant le travail administratif. Il est à noter le développement de modules et d'applications concernant les Comptes Rendu de Gestion, les Comptes Rendu de Diligences, les statistiques, la gestion financière et l'application Ma mesure et moi. Au-delà d'un simple logiciel, cette transition numérique a permis de fluidifier le partage d'informations entre les professionnels et de sécuriser les dossiers. De plus, la dématérialisation totale des documents, couplée à l'usage des outils nomades, inscrit l'établissement dans une démarche écoresponsable tout en optimisant la réactivité des équipes.

Le télétravail a été mis en place de manière progressive suivant les conditions d'éligibilité, accompagné de l'acquisition de matériel informatique adapté et de la souscription de forfaits mobiles professionnels. Cette organisation hybride a permis de maintenir la continuité de service tout en favorisant la souplesse organisationnelle et la qualité de vie au travail.

L'antenne de Libourne a connu un changement de locaux. L'achat des locaux de France Travail, de par leur configuration, nous ont obligés à réfléchir à un réaménagement et une utilisation différente du bâtiment. Ce réaménagement a constitué une véritable innovation organisationnelle, puisqu'il a permis d'accueillir deux services MJPM issus d'association différente au sein d'un même site. Cette cohabitation, inédite dans le secteur, favorise la mutualisation des moyens.

Par ailleurs, le renouvellement de la moitié de l'équipe de direction a conduit à une réorganisation interne. Cette transition managériale a nécessité un temps d'adaptation, mais elle a également constitué une opportunité de redéfinir les priorités et de renforcer la dynamique collective.

Cette dynamique collective s'est inscrite également par la création d'un pôle assistante MJPM depuis décembre 2022. L'objectif de ce pôle est de pouvoir échanger et harmoniser les pratiques entre pairs. Cette nouvelle modalité d'organisation a permis de répartir de façon équitable la formation des nouveaux salariés ainsi que les suppléances d'absences imprévues. Ce pôle a nécessité une réorganisation des bureaux de l'ensemble du personnel de Lormont.

En matière de qualité, le SA2P a d'abord structuré des groupes de travail et un « COPIL Evaluation » dédiés à la préparation de l'évaluation par la Haute Autorité de Santé (HAS), réalisée en septembre 2025. Ce comité de pilotage s'est transformé en « COPIL Qualité » à

l'issue de l'évaluation afin de mettre en place une démarche Qualité pérenne. Cette mobilisation collective a permis d'ancrer la culture qualité au cœur des pratiques professionnelles et de renforcer la participation des équipes.

2.2.3 Renforcement de la coopération et des dispositifs mutualisés

Dans une volonté de coopération et d'innovation, l'association et plus précisément le SA2P a développé des dispositifs mutualisés avec les 4 autres services mandataires judiciaire à la protection des majeurs de la Gironde, notamment à travers la création de « La Main des 5 » et de PIST33, service d'Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux.

Ce premier dispositif inter-associatif permet de décloisonner les pratiques et de garantir un parcours sans rupture pour les situations les plus complexes, en coordonnant les acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux du département.

Le second dispositif a consolidé notre rôle d'expert et d'appui auprès des proches aidants. Face à la complexification des démarches juridiques et administratives, ce service offre un accompagnement personnalisé et des sessions d'information essentielles pour sécuriser l'exercice des mesures de protection juridique. Cette mission de service public renforce notre ancrage social en apportant une réponse concrète aux familles confrontées à la gestion de la vulnérabilité d'un proche.

Ces initiatives renforcent l'offre d'accompagnement.

2.2.4 Constat général

Ces évolutions sont des transformations profondes, tant au niveau associatif qu'au sein de l'établissement. Entre réorganisations structurelles, évolution des équipes de direction, développement de la culture qualité, modernisation des outils et adaptation des modalités de travail, l'ensemble de ces changements traduit une volonté constante d'amélioration et d'adaptation aux enjeux du secteur de la protection juridique des majeurs.

Malgré des évolutions réglementaires exigeantes, l'association et l'établissement ont su faire preuve de résilience, d'innovation et de capacité d'anticipation. Ces dynamiques constituent aujourd'hui un socle solide pour poursuivre le développement du SA2P engagé, structuré et centré sur la qualité de l'accompagnement des personnes protégées. D'ailleurs ce socle s'est mis en place grâce à la réalisation de la majorité des objectifs du plan d'amélioration continue de la qualité du projet de service 2019-2024.

2.3 Les missions

Les missions du service sont étroitement liées aux valeurs portées par l'association et par le SA2P. 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 4 principales missions du service MJPM du SA2P sont les suivantes :

1. Une protection à la personne ;
2. Une protection aux biens ;
3. Un accompagnement réalisé par des professionnels qualifiés ;
4. Une restitution 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.

2.3.1 Une protection à la personne

A) Placer la personne protégée au cœur du dispositif

La personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet (Art 459 du Code civil). Dans son intérêt, le service peut prendre à son égard toutes les mesures strictement nécessaires pour mettre fin au danger qu'elle pourrait courir du fait de son propre comportement.

B) Un devoir général d'information

La personne protégée reçoit de la personne chargée de sa protection, selon des modalités adaptées à son état et sans préjudice des informations que les tiers sont tenus de lui dispenser en vertu de la loi, toutes informations sur sa situation personnelle, les actes concernés, leur utilité, leur degré d'urgence, leurs effets et les conséquences d'un refus de sa part (Art 457-1 du Code civil).

2.3.2 Une protection aux biens

A) Une gestion 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 :

- Construire avec la personne son budget au regard de son projet formalisé dans le Document Individuel de Protection du Majeur (DIPM);
- Percevoir les ressources sur un compte à son nom et les affecter aux dépenses ;
- Reverser l'excédent, sur un compte à sa disposition, en concertation avec elle et selon ses projets personnalisés (DIPM).

B) Une gestion patrimoniale

Conformément à l'article 496 du Code civil, notre gestion du patrimoine de la personne protégée doit être prudente, diligente et avisée au regard des ressources et des besoins.

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 nous rapprochons des partenaires aux compétences adaptées (banque, agence immobilière, conseiller patrimonial, auxiliaires de justice, ...), d'où l'importance de connaître et d'entretenir un réseau de qualité.

C) Une 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 et des dispositifs d'aides sociales.

Cette gestion implique le suivi et la mise à jour continue du dossier de la personne protégée dans le respect du principe de la confidentialité.

Le mandat maintient l'accès aux services de droit commun, un travail collaboratif est effectué.

2.3.3 Un accompagnement réalisé par des professionnels qualifiés

A) Des délégués mandataires judiciaires à la protection des majeurs (DMJPM) et assistantes

Au sein d'une équipe pluridisciplinaire, le DMJPM met en application les mesures de protection confiées par le juge des contentieux de la protection. Il assiste ou représente les personnes protégées. Il forme un binôme avec son assistant(e).

B) Des fonctions supports

L'exercice du mandat est soutenu par un ensemble de fonctions supports transversales internes : une psychologue clinicienne, les services juridique et comptable et les agents d'accueil.

2.3.4 Une restitution 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. Notre service est tenu de rendre compte de sa gestion à différents acteurs.

A) Aux autorités de contrôle

- Le Juge des contentieux de la protection

Le service se doit de rendre compte de sa gestion auprès du tribunal judiciaire : inventaire, Compte Rendu de Gestion (CRG), Compte Rendu de Diligence (CRD), 1er rapport d'ouverture, des notes d'information en lien avec un évènement important, rapport/requête de révision des mesures, réponses aux soit-transmis.

- Le professionnel qualifié / vérificateur

Annoncé par la loi du 23 mars 2019, le décret n°2024-659 du 02 juillet 2024 permet au juge des tutelles de désigner un professionnel qualifié dans le cadre du contrôle des comptes de gestion de la personne protégée.

- Le procureur de la République

Le procureur de la République exerce une surveillance générale sur l'exercice des mesures de protection. En vertu de l'article 416 alinéa 3 du Code civil, les personnes chargées de la protection sont tenues de déférer à sa convocation et de communiquer toute information requise.

- Le représentant de l'Etat dans le département

Pour les services MJPM, le représentant de l'Etat dans le département est compétent au titre de l'autorisation délivrée aux services (Art. L313-13 al 1er CASF), de la protection des personnes (Art. L313-13 alinéa 6 et L331-5 CASF) et du contrôle budgétaire et financier (Article R314-62 CASF).

B) A la personne protégée

Le service communique de manière exclusive et confidentielle avec la personne protégée : DIPM et avenants, inventaire et situation de comptes, CRG.

2.4 Cadre juridique et politiques publiques

2.4.1 Textes juridiques

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. no 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* :
  - 14o (L. no 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 ;*

2.4.2 Orientations politiques régionales et départementales

Le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales actuel est celui de 2025-2029.

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 dernier schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales 2025-2029 :

- L'adéquation de l'offre par rapport aux besoins et la mise en place d'indicateurs de suivi d'activité
- La connaissance des mesures de protection et des conditions de leur mobilisation
- Le parcours de la personne et son accompagnement global (avec des points de vigilances sur l'accès au droit, la santé et l'accès aux soins, le logement, la mise en œuvre d'un accompagnement de qualité et une réflexion sur le sens donné à la mesure de protection)
- Le partenariat, avec les intervenants autour de la personne protégée (bailleur, administration, famille, intervenants du médico-social, etc.)
- La place des familles et le soutien aux tuteurs familiaux
- Formation initiale et continue et gestion des ressources humaines

2.4.3 Arrêtés d'autorisation/agréments/habilitation

L'arrêté d'autorisation (en tacite reconduction) :
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 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 07 octobre 2021.

2.5 Documents de référence

- Le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales 2025-2029
- Recommandation de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé
- Projet associatif de l'AOGPE révisé en 2014 ;
- Rapport d'évaluation externe de septembre 2025.

2.6 Références théoriques-Principes d'actions

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

- Le principe de nécessité : la mise sous protection juridique d'une personne majeure ne peut être réalisée qu'en cas d'altération médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté

- Le principe de subsidiarité : le juge s'assure qu'aucun autre dispositif plus souple et moins privatif de droits ne peut s'appliquer (procuration du conjoint ou de la famille, habilitation familiale, mesure administrative suffisante…). La mesure de protection est confiée en priorité à un membre de la famille ; dans le cas contraire, à un tiers professionnel.

- Le principe de proportionnalité : la mesure doit être adaptée et individualisée en fonction du degré d'altération des facultés personnelles de l'intéressé et à sa situation.

Ils découlent de ces principes trois types de mesures :

3. Les personnes accompagnées

Art 425 al. 1 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 (…) ».

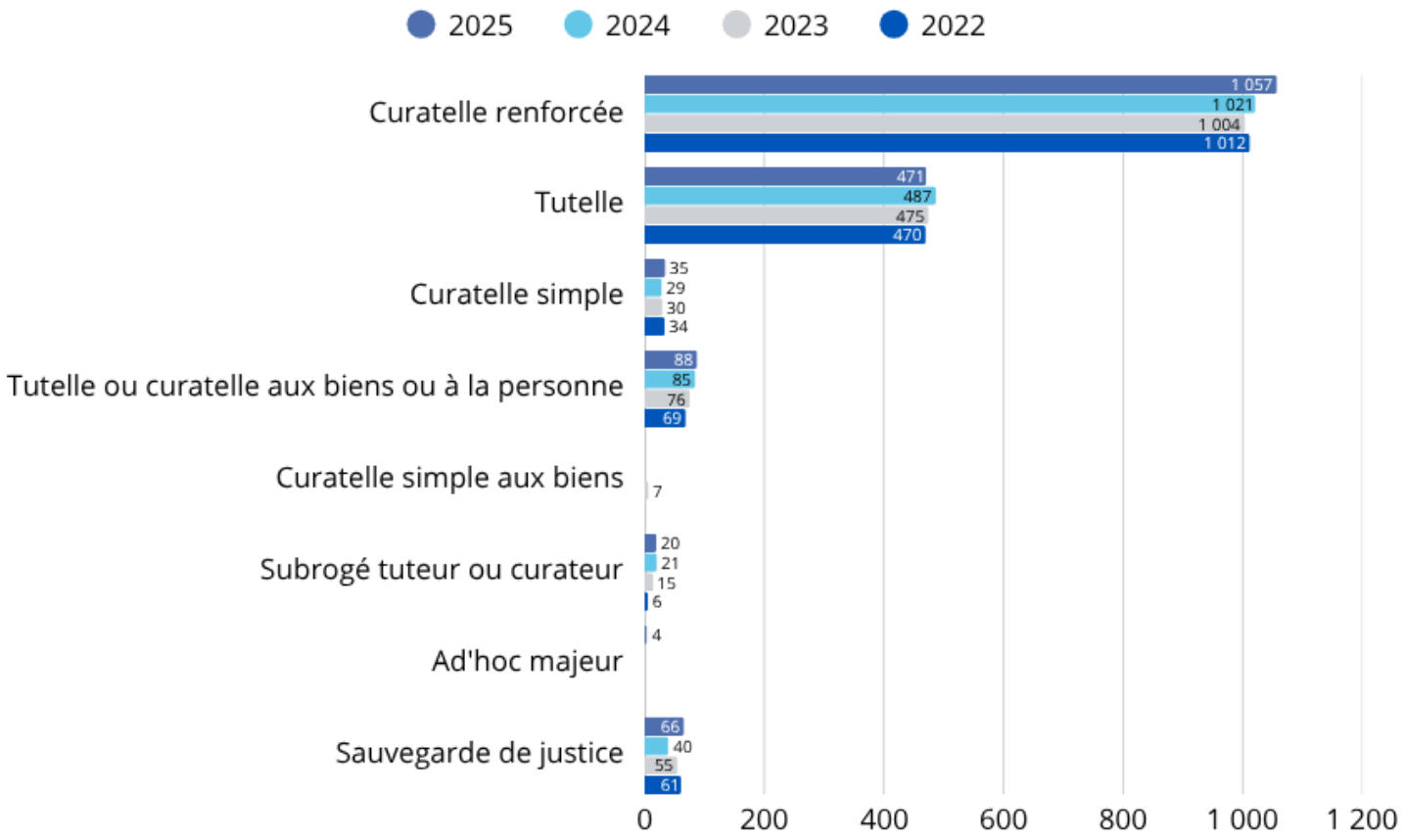
3.1 Caractéristiques

Sur le plan socio-démographique, le public est hétérogène : il comprend des adultes, de tout âge, confrontés à différentes problématiques : le handicap, les pathologies, les difficultés sociales et économiques, l'isolement, le logement…

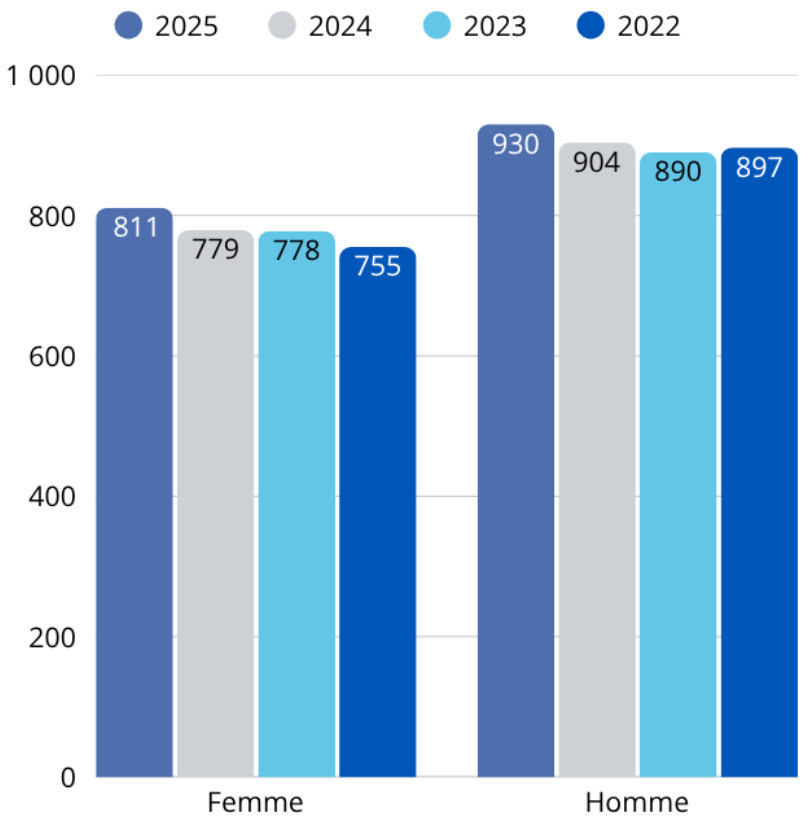
Au 31 décembre 2025, le SA2P est mandaté pour exercer 1 741 mesures.

Les statistiques ci-dessous permettent d'avoir une vision plus précise des personnes suivies par notre service.

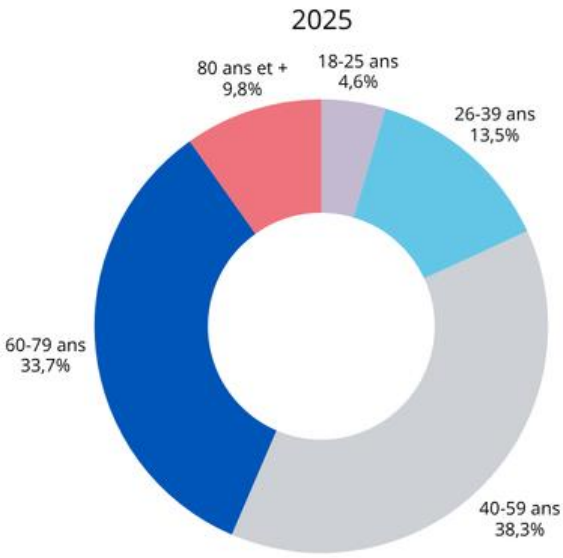
- Evolution des types de mesures depuis 2022

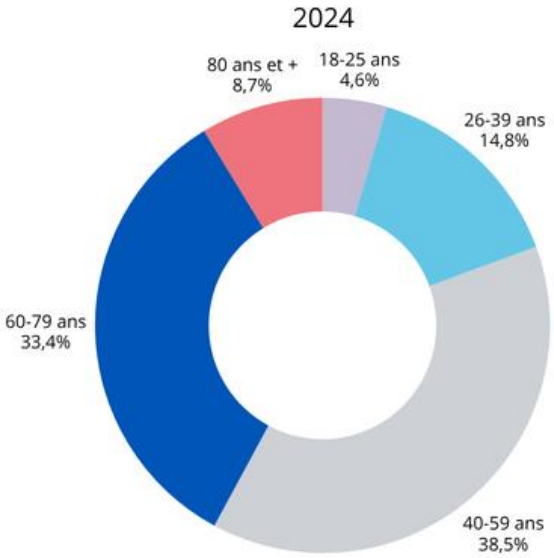


➢ Répartition par sexe depuis 2022

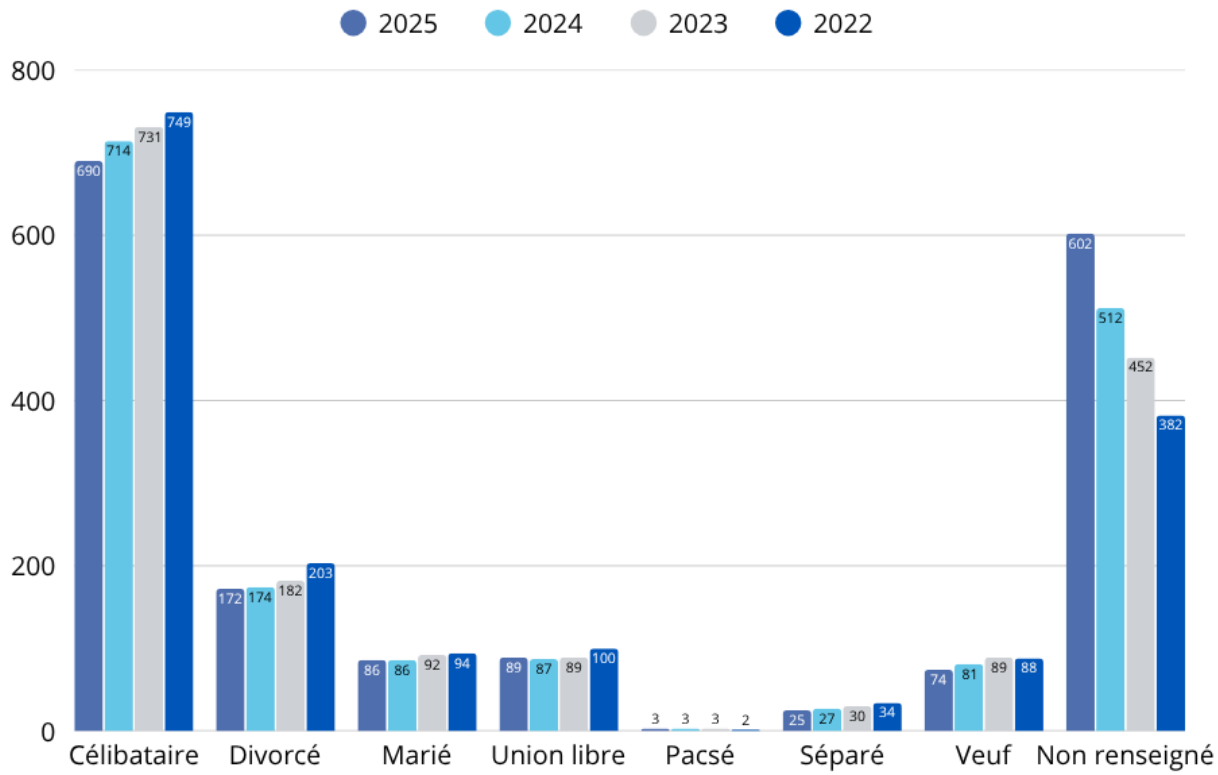


➢ Répartition par âge depuis 2024





➢ Situation matrimoniale depuis 2022



➢ Lieu de vie des personnes protégées

Les personnes en établissement représentent moins d'un tiers des mesures gérées par le SA2P soit 23%.

Les personnes à domicile représentent 77%. A noter que le nombre de Sans Domicile Fixe (SDF) est en croissance depuis les dernières années.

3.2 Place de l'entourage

Notre service est habilité à rendre compte de l'exercice de la mesure uniquement à la personne protégée. Cette dernière décide de la place qu'occupe son entourage dans sa vie. Elle entretient librement des relations personnelles avec tout tiers, parent ou non. En cas de difficultés, le juge statue (Art 459-2 du Code civil).

L'identité et les coordonnées des tiers, nécessaires au bon fonctionnement de la mesure, sont ainsi recueillies et retranscrites dans le dossier de la personne protégée.

4. Droits de la personne protégée

Cf. Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée et référentiel HAS

4.1 Respect des libertés individuelles et des droits civiques

En droit, conformément à l'article 415 du code civil, la mesure de protection juridique est exercée dans le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux et civiques de la personne.

Conformément à l'article L.5 du code électoral, le droit de vote est garanti à la personne sous réserve des décisions de justice.

En l'espèce, quant aux **droits civiques** :

- Rappel de principe du droit de vote lors de l'ouverture de la mesure de protection
- Démarche en ligne et papier quant au recensement
- Validité Carte Nationale d'Identité (CNI) et/ou passeport

En l'espèce, quant aux **libertés individuelles** :

- Droit à la liberté et aux suretés
- Liberté de penser
- Liberté d'expression
- Liberté de réunion, d'association
- Droit au mariage et fonder une famille

Les mesures de protections ne suppriment pas les libertés individuelles. L'autonomie de la personne est maintenue au maximum.

4.2 Non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son sexe, de l'origine, de sa grossesse, de son apparence physique, de son patronyme, de ses caractéristiques génétiques, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions ou croyances, notamment politiques ou religieuses, de ses activités syndicales, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée lors de la mise en œuvre d'une mesure de protection.

La mesure de protection vise à protéger et non à exclure. Le principe de non-discrimination est mis en œuvre par l'adaptabilité à la situation ex : visites, outils et modalités de communication, individualisation de la mesure…

La personne protégée peut être confrontée à des états de discrimination notamment dans son cadre de vie ex : recherche logement / emploi. Le service veille au respect du principe nommé.

4.3 Respect de la dignité de la personne et de son intégrité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité est préservé. Il est garanti à la personne la confidentialité de la correspondance privée reçue à son attention par le délégué mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Cette correspondance lui est remise. La correspondance administrative reçue à son attention par le délégué mandataire est également mise à sa disposition.

Les modalités de garantie de la dignité, de l'intimité et de l'intégrité de la personne sont mises en œuvre par une pratique professionnelle formalisée évaluée et réajustée régulièrement à travers une démarche de bientraitance active. Le respect des règles de politesse (posture non infantilisante), la reconnaissance de la personne comme acteur, l'individualisation de l'accompagnement, la protection et le respect de la vie privée demeurent des essentiels mis en œuvre au quotidien par les équipes.

Par exemple, les Directives Anticipées sont inscrites dans le respect de la garantie de la dignité et de l'intégrité par une sensibilisation à cette information et un accompagnement par le professionnel sans substitution.

4.4 Liberté des relations personnelles

En droit, conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne entretient librement des relations personnelles avec les tiers, parent ou non, et a le droit d'être visitée et, le cas échéant, hébergée par ceux-ci, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge en cas de difficulté.

En l'espèce, le professionnel applique une neutralité quant aux choix de relation interpersonnelle de la personne protégée. Néanmoins, il s'assurera qu'un consentement libre et éclairé soit présent dans la situation. Dans la négative, le service en informera les autorités compétentes et se saisira des moyens de droit à disposition, soit en assistance, soit en représentation. Ces cas d'espèces sont évoqués en équipe pluridisciplinaire.

4.5 Droit au respect des liens familiaux

La mesure de protection juridique s'exerce en préservant les liens familiaux et en tenant compte du rôle de la famille et des proches qui entourent de leurs soins la personne tout en respectant les souhaits de la personne protégée et les décisions du conseil de famille ou du juge.

En l'espèce, le professionnel applique une neutralité. Des membres de la famille peuvent être dits ressources. Néanmoins, il s'assurera qu'un consentement libre et éclairé soit présent dans la situation. Dans la négative, le service en informera les autorités compétentes et se saisira des moyens de droit à disposition, soit en assistance, soit en représentation. Ces cas d'espèces sont évoqués en équipe pluridisciplinaire.

4.6 Droit à l'information

La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur :

- La procédure de mise sous protection ;
- Les motifs et le contenu d'une mesure de protection ;
- Les plaintes et réclamations
- Le contenu et les modalités d'exercice de ses droits durant la mise en œuvre de cette procédure ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, en particulier s'il s'agit d'un service.

La personne est également informée des voies de réclamation et de recours amiables et judiciaires. Elle a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et, le cas échéant, selon des modalités fixées par le juge.

Le service s'assure de l'effectivité de ce droit par la remise du récépissé de l'ordonnance ou jugement, information des voies de recours, transmission des coordonnées du tribunal et des personnes qualifiées, avocat, du Livret d'accueil, récépissé outils loi 2002. Le dossier de la personne peut être consulté au tribunal compétent par cette dernière.

Le service garantit à toute personne protégée un droit à l'information claire, loyale et adaptée concernant sa mesure de protection tout au long de l'exercice du mandat.

4.7 Droit à l'autonomie

Conformément à l'article 458 du code civil, « sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi, l'accomplissement des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation ». Conformément à l'article 459 du code civil, « dans les autres cas, la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet ».

Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne a la possibilité de choisir son lieu de résidence, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge.

Concernant la stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée, le SA2P met en place des actions :

- Actions en faveur de l'autonomie par exemple le SA2P propose également pour la personne protégée un service gratuit, appelé « Ma mesure et moi ». Celui-ci permet d'accéder à leurs documents et de consulter leurs comptes bancaires via un site internet spécifique ou une application pour smartphone. L'un des avantages de ce service est donc l'accès pour la personne à ses informations.
- Actions en faveur de la préservation de l'autonomie à savoir une co-construction du budget, le DIPM, travail sur la responsabilisation progressive
- Actions en faveur de la prévention du risque d'isolement par la favorisation du maintien du lien social et familial, orientation vers des dispositifs de droit commun et soutien à la participation citoyenne.
- Sensibilisations/formations des équipes sur la Bientraitance ou autres thématiques,

Le professionnel intervient uniquement dans le périmètre fixé par le jugement et selon les principes de nécessité, subsidiarité et proportionnalité. La personne est systématiquement associée aux décisions la concernant. Le professionnel privilégie le soutien à la décision et à la pédagogie sauf situation de danger avérée ou impossibilité manifeste d'expression de la volonté.

Des instances de régulation sont organisées en intra et extra pour prévenir toute forme de surprotection ou de substitution injustifiée.

4.8 Droit à la protection du logement et des objets personnels

Conformément à l'article 426 du code civil, « le logement de la personne et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible. Les objets à caractère personnel indispensables à la personne handicapée ou destinés aux soins de la personne malade sont gardés à sa disposition, le cas échéant par l'établissement dans lequel elle est hébergée ».

Le professionnel agit pour sécuriser, non pour s'approprier, le logement est reconnu comme espace privé inviolable (exemple : réalisation d'un inventaire des meubles meublants, ouverture de coffre bancaire si nécessaire, favorisation de l'autonomie et du maintien du domicile avec saisie d'un étayage adéquat, veille au respect des critères de salubrité…).

Une autorisation systématique devra être récoltée sous la forme sous seing privé ou judiciaire.

Le service garantit le maintien prioritaire dans le logement lorsque cela est possible et préserve les repères. Il assure la protection juridique, matérielle et financière du logement en préservant les biens mobiliers et objets personnels.

Les situations de pertes, de spoliation, de dégradation ou de litige font l'objet d'une prévention particulière.

La protection du logement sera également effective face aux droits des tiers en collaboration avec le magistrat (expulsion, expropriation, saisie…).

4.9 Consentement éclairé et participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales et règlementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge :

- Le consentement éclairé de la personne est recherché en l'informant, par tous moyens adaptés à sa situation et en veillant à sa compréhension, des conditions d'exercice et des conséquences de la mesure de protection juridique ;
- Le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection est garanti.

Le service place la personne protégée au centre du dispositif en garantissant le respect de son consentement éclairé et en favorisant sa participation active aux décisions qui la concernent tant sur le plan personnel que collectif (participation des usagers) :

- DIPM, contrat obsèques, dernières volontés, actes médicaux
- Enquête de satisfaction, journée portes ouvertes, semaine de la Protection Juridique des Majeurs,

Non exhaustif.

4.10 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 l'intervention à ses besoins.

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la mise en œuvre de la mesure de protection sont prises en considération.

- Prise en considération des conséquences affectives et sociales résultant de l'accompagnement tel qu'utiliser les moyens de communication adaptée en fonction de la personne et son altération
- Projet d'accompagnement personnalisé : DIPM (Document Individuel de Protection du Majeur)
- Lien avec entourage et actions (groupe d'expression, entretiens individuels et/ou collectifs) : saisie des partenaires singuliers, lieux de rencontre personnalisés, respect de la temporalité, adaptabilité au présent en fonction des besoins

4.11 Droit à l'accès aux soins

Il est garanti à la personne l'accès à des soins adaptés à son état de santé.

Le service veille à faciliter l'accès effectif aux dispositifs de prévention, de diagnostic, de soins et d'accompagnement médico-social, en coordination avec les professionnels de santé et les partenaires concernés (saisie du Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) ou des partenaires).

Il s'assure de la continuité des parcours de soins et de l'ouverture des droits sociaux et médicaux (un accès individuel à « *mon espace santé* », prise de rendez-vous médicaux de manière autonome).

La personne protégée est systématiquement informée des décisions relatives à sa santé, afin de favoriser l'expression de son consentement libre et éclairé.

4.12 Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne

La protection des biens est exercée en fonction de la situation ou de l'état de la personne et, conformément à l'article 496 du code civil, dans son seul intérêt.

Conformément au même article du code civil, les actes relatifs à la protection des biens de la personne font l'objet de soins prudents, diligents et avisés.

La protection des biens meubles et immeubles s'opère par la réalisation d'un inventaire, la sollicitation de partenaires quant à la gestion patrimoniale, la collaboration avec les établissements bancaires et la consultation des fichiers FICOBA (Fichiers des comptes bancaires et assimilés), FICOVIE (Fichiers des contrats d'assurance-vie et de capitalisation), AGIRA (Association de Gestion des Informations sur le Risque en Assurance).

Des formations en intra sont proposées aux professionnels par nos partenaires.

4.13 Confidentialité des informations

Il est garanti à la personne et à sa famille le respect de la confidentialité des informations les concernant dans le cadre des lois existantes et sous réserve des décisions du juge.

Le logiciel métier spécifique à la Protection Juridique des Majeurs (PJM) vient favoriser l'application desdites lois et règlements tel que la confidentialité du dossier, RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), non indexation des documents médicaux, accès encadré en interne au dossier de la personne, (dichotomie des fonctions et accès) règles déontologiques, confidentialité des rendez-vous ou temps d'échange, courrier d'autorisation tacite d'accès pour les différents espaces en ligne présentant des données sensibles.

4.14 Respect de la liberté d'aller et de venir

Le service garantit le respect de la liberté d'aller et venir de toute personne protégée, droit fondamental inhérent à la dignité humaine et aux libertés individuelles, dans le respect du cadre légal de la mesure de protection.

Toute restriction à cette liberté ne peut être envisagée qu'à titre exceptionnel, lorsqu'elle est strictement nécessaire à la protection de la personne, proportionnée aux risques identifiés et dûment justifiée. Elle fait alors l'objet d'une évaluation pluridisciplinaire, d'une concertation avec la personne protégée, et, le cas échéant, d'une autorisation judiciaire.

Le service veille à favoriser l'autonomie, la mobilité et la participation sociale, en soutenant les projets de déplacement, de loisirs, de maintien du lien social et de participation à la vie citoyenne.

4.15 Droit à l'image

Toute captation, utilisation, conservation ou diffusion de l'image de la personne protégée (photographie, vidéo, support numérique ou papier) est strictement encadrée et subordonnée au recueil préalable de son consentement libre, éclairé et exprès, adapté à ses capacités de compréhension.

Un courrier a été établi pour une utilisation collective en externe.

4.16 Droit à la renonciation

Le service PJM reconnaît et garantit le droit à la renonciation de la personne protégée, entendu comme la possibilité de refuser, interrompre ou ne pas engager une démarche, un accompagnement, une action ou un projet, dans le respect du cadre légal et des impératifs de protection.

Toute renonciation fait l'objet d'une information préalable claire, loyale et adaptée, permettant à la personne d'exprimer un choix libre et éclairé. Le service veille à s'assurer de la bonne compréhension des enjeux, des conséquences et des alternatives possibles, dans une démarche de dialogue, d'écoute et de respect de l'autonomie.

La volonté exprimée par la personne est prise en compte et respectée, dès lors qu'elle ne met pas gravement en danger sa sécurité, sa santé, ses droits fondamentaux ou ses intérêts patrimoniaux. En cas de risque avéré, le service recherche des solutions proportionnées, concertées et individualisées, dans le respect du cadre juridique de la mesure.

Le droit à la renonciation s'exerce dans une dynamique de co-construction du parcours d'accompagnement, favorisant la responsabilisation, l'autodétermination et la participation active de la personne protégée.

5. Organisation de l'ESSMS

5.1 Organisation interne

5.1.1 L'organisation

Le SA2P est composé d'un pôle Protection des Majeurs avec une gestion autorisée de 1 800 mesures et du pôle Protection de l'Enfance et Accompagnement des Familles (PEAF). Ce dernier comprend le service des Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial (autorisé à 150 mesures), ainsi que le service AD'HOC mineurs. (Conventionné à 92 mineurs Aide Sociale à l'Enfance)

Le Pôle M.J.P.M. exerce les mesures de protection judiciaire des personnes vulnérables ordonnées par le Tribunal du ressort :

- Sauvegardes de Justice avec mandat spécial
- Curatelles
- Tutelles
- Mesures d'Accompagnement Judiciaire

Quatre secteurs géographiques ont été définis afin d'apporter un accompagnement de proximité et de rationaliser les déplacements :

- Lormont Mer : du Bassin d'Arcachon à la pointe du Médoc et Bordeaux Métropole
- Lormont Terre : Rive Droite et Bordeaux Métropole
- Libourne : Libourne et Nord Gironde
- Mazères : Sud Gironde

Ce travail de sectorisation est réalisé de manière permanente.

Ce pôle bénéficie des fonctions supports suivantes :

- **Le Service Juridique** ;
- **Le Service Administratif et comptable** ;
  - Le service Accueil / Courrier
  - Le service Comptabilité Majeurs & Familles
- **La psychologue clinicienne** ;
- **L'assistante de direction** ;
- **L'assistante administrative et comptable** ;
- **La comptable du service**.
- **La direction générale** :
  - Le service informatique,
  - Le service ressources humaines,
  - Le service entretien,
  - Le service comptabilité,
  - Le service paie.

L'organisation s'inscrit pleinement dans l'histoire de l'AOGPE, qui confère historiquement à chaque établissement, une grande autonomie, encadrée par un siège soutenant et guidant.

Ainsi, la Direction du SA2P est une direction de « plein exercice », déclinée par le biais de délégations claires et formalisées auprès des cadres hiérarchiques.

L'organisation ainsi formalisée, permet à chaque salarié de s'inscrire pleinement, dans les missions et les tâches qui lui sont attribuées, conformes à un cadre d'emploi juste, bénéficiant d'un niveau de qualifications et de compétences adaptées, d'une formation adéquate, d'une autonomie indispensable à ses attributions, et d'un encadrement bienveillant, soutenant et guidant.

5.1.2 L'accueil du public

Premier contact des personnes protégées avec nos services, la qualité et la bienveillance portées à l'accueil 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, il est exercé par des professionnels compétents et engagés, bénéficiant de formations adaptées aux contraintes du poste.

Un accueil téléphonique est assuré du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h et le vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h.

L'accueil physique se fait du lundi au vendredi sur des modalités différentes en fonction de nos trois sites.

5.1.3 Les espaces de réflexions pluridisciplinaires

Le service propose plusieurs espaces :

- Les réunions de situations
- Les analyses de la pratique professionnelles
- Le COPIL Qualité associatif et établissement
- L'équipe de direction
- Les réunions assistantes mandataires
- Les réunions des comptables associatives et établissement

5.1.4 Les stages

Notre service participe activement à la formation des futurs professionnels ou partenaires en accueillant des stagiaires.

Chaque année, le SA2P est disposé à accueillir :

- 1 stagiaire Certificat National de Compétences de MJPM
- 1 stagiaire élève avocat
- 1 stagiaire Master 2 Droit des personnes et des familles
- 1 stagiaire immersion MJPM
- 2 groupes d'étudiants CAFERUIS en « étude de terrain ». (Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale)

5.2 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

5.3 La vie de la mesure

5.2.1 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 lien de confiance.

L'ouverture se fait selon les étapes suivantes :

Etapes	Principes	Document qualité
1. Consultation du dossier	Dès réception de la notification, un cadre se rend au tribunal judiciaire 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. Veillant à l'équilibre de la charge de travail de son équipe et respectant le secteur d'intervention, le chef de service désigne le mandataire.	Sectorisation
3. Ouverture	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, l'assistante MJPM et/ou le chef de service accompagnent le mandataire au domicile. Au cours des 3 mois qui suivent la notification, l'inventaire, le DIPM et le 1er rapport sont formalisés. Ces obligations sont assujetties aux délais de traitement de nos partenaires (banques, caisses de retraite, organismes de Santé, …) 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 d'ouverture est mené au bout de 3 mois par le chef de service avec le mandataire et l'assistante.	Grille d'audit

5.2.2 Le 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 situations	Ce sont des temps d'échanges sur les situations complexes 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 judiciaire ou au vérificateur	Procédure Modèles type (logiciel Evolution)
Renouvellement de la mesure	A cette occasion, le MJPM rédige une requête et/ou rapport et demande un certificat médical. Dès que l'audition est fixée, le SA2P garantit la présence d'un représentant du service. Le MJPM met tout en œuvre afin de permettre la présence de la personne protégée au tribunal.	Modèles

5.2.3 La fin de la 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	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	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	Les informations sont transmises au notaire de la famille ou désigné et les formalités adéquates sont effectuées par le service en cas de carence ou d'absence de la famille.	Modèles de courrier Procédure « en cas de décès »

5.4 Territoire et inclusion

5.4.1 Les partenaires

Les partenaires sont des alliés indispensables dans l'exercice de la mesure d'accompagnement des personnes protégées.

La qualité du travail partenarial repose sur une coopération fondée sur la complémentarité des interventions. Cette collaboration implique néanmoins une clarification régulière des champs de compétences et des limites d'intervention de chacun, dans le respect des mandats, des responsabilités et des rôles respectifs.

Des rencontres sont organisées afin d'échanger sur les modes de fonctionnement et les améliorer si nécessaire.

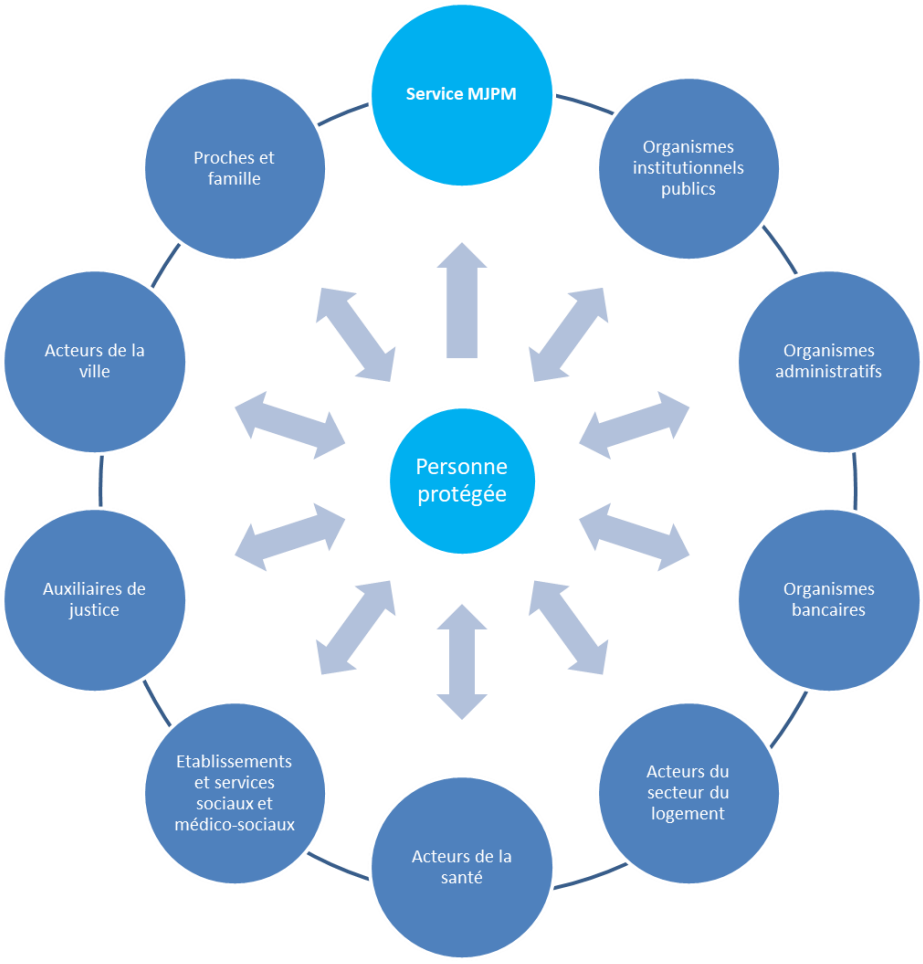
Ces partenariats reposent sur une collaboration efficace, tout en respectant strictement le secret professionnel afin de garantir la confidentialité des informations partagées.

Le SA2P 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 ;
- Espaces Partenaire avec : la CAF, la MSA, PASS EDF, la CPAM de la Gironde
- Contrats d'échanges bancaires avec 6 banques partenaires ;
- Coordination avec les partenaires sociaux, médico-sociaux et sanitaires lors des synthèses ;
- Accès à la plateforme VIATRAJECTOIRE (recherche EHPAD, RPA).
- Groupe de travail avec la CALI sur les violences faites aux femmes

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



5.4.2 La Main des 5

Les équipes du SA2P peuvent solliciter La Main des 5 selon une grille de critères prédéfinis.

La Main Des 5 est une cellule d'appui des situations complexes. C'est un dispositif porté par les 5 associations de services mandataires judiciaires à la protection des majeurs de la Gironde. Celui-ci s'inscrit pleinement dans les orientations du schéma régional des MJPM 2025-2029. Sur la base du constat que les mandataires font face à l'augmentation des situations impliquant des personnes avec des troubles psychiques et/ou addictions, du surendettement, des situations de précarité extrême/SDF et une forte instabilité, il vise à renforcer la qualité des accompagnements, au travers notamment de l'expérimentation d'une cellule départementale des cas complexes.

5.4.3 ISTF – PIST 33

Le SA2P fait partie du dispositif ISTF, nommé PIST 33, Plateforme d'Information et de Soutien aux Tuteurs familiaux. Celui-ci implique des permanences téléphoniques et physiques pour les Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs. Les agents d'accueil ont assuré le standard de PIST 33 toute l'année 2025.

Ce dispositif est également porté par les 5 associations de services mandataires judiciaires à la protection des majeurs de la Gironde.

A compter du second trimestre 2026, l'ATINA, une des associations MJPM de la Gironde sera cheffe de file pour gérer la mutualisation d'un poste d'intervenant ISTF.

5.5 Bientraitance et éthique

5.5.1 La bientraitance

5.5.1.1 Définition

« La bientraitance est une notion large qui n'est pas strictement l'absence de maltraitance. Elle correspond à une prise en charge globale de l'usager et de son entourage qui répondent à leurs attentes et à leurs besoins et permettent le respect de leurs droits et de leurs libertés.

Elle est à distinguer de la bienveillance. La bienveillance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service ». *HAS.*

La bientraitance vise donc à promouvoir le bien-être de l'usager sans éluder le risque de maltraitance ; prévention des risques de maltraitance.

Elle passe par :

- Le respect des droits de la personne accompagnée
- Un projet personnalisé défini, co-construit, ajusté et évalué
- La qualité du lien entre personnels et personnes accompagnées
- La qualité du cadre de vie et du cadre institutionnel
- L'ouverture à l'extérieur et l'articulation avec les ressources existantes
- Le soutien des professionnels dans leurs pratiques

C'est une démarche dynamique, en constante réflexion.

L'AOGPE a établi une charte sur la bientraitance et met en place des formations pour l'ensemble des salariés depuis 2024. Cf Annexe

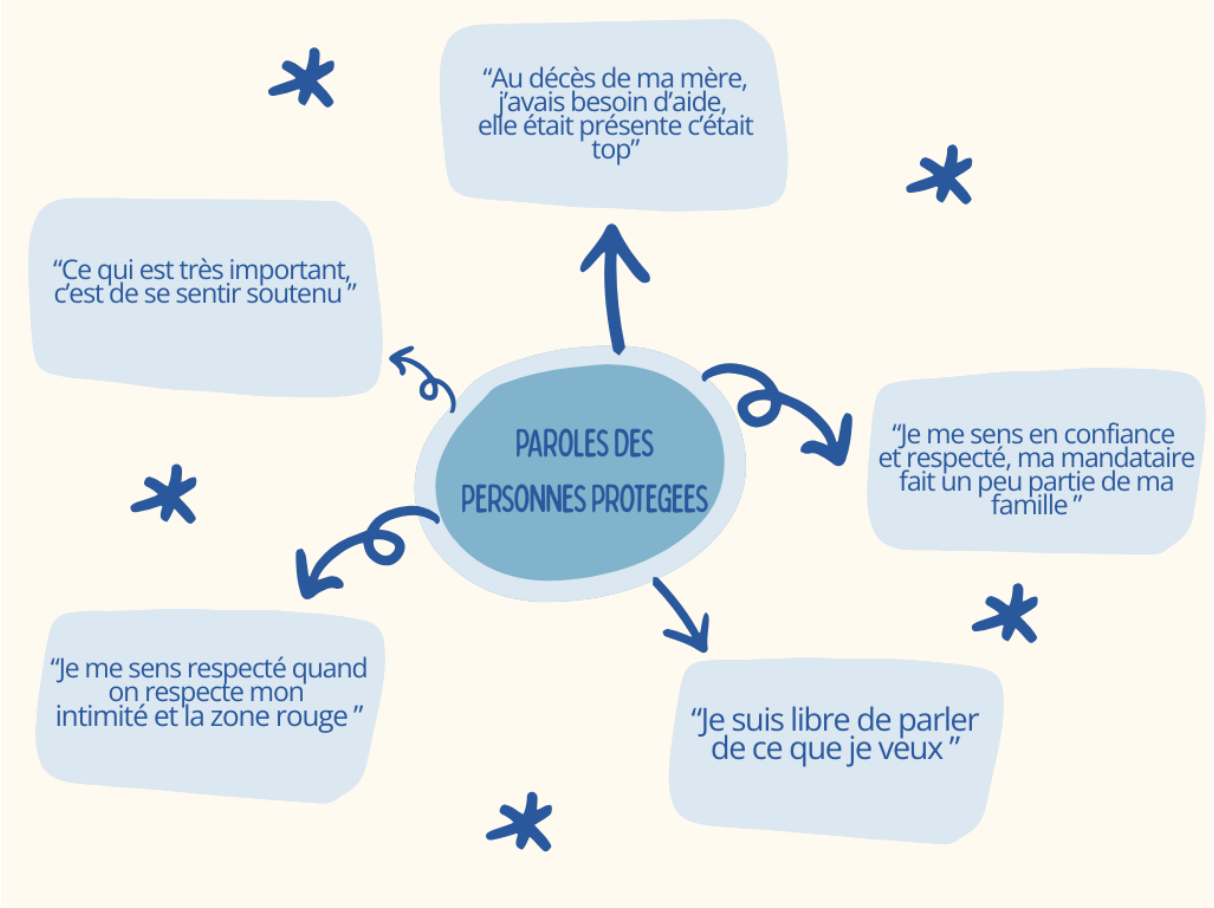
5.5.1.2 La bientraitance au sein du SA2P

- Participation des usagers pour l'élaboration du projet de service

Dans le cadre de l'élaboration du présent projet de service, le SA2P a directement associé les personnes protégées à la réflexion menée sur la notion de bientraitance. Une invitation a ainsi été faite aux personnes intéressées afin qu'elles puissent participer à une rencontre consacrée à cette thématique. Les quatre unités du service MJPM ont accueilli des personnes protégées volontaires.

A la faveur de cette rencontre, les usagers ont pu nous partager une conception largement convergente de la bientraitance : être accueilli avec respect, être écouté, pouvoir s'exprimer librement, obtenir une réponse, comprendre les décisions et être informé des changements. Ce temps a permis de relever que les personnes protégées attachent également une importance particulière à la confidentialité, au respect de leur intimité et de leurs choix, à la préservation de leurs intérêts et au sentiment d'être protégées et en sécurité. Elles soulignent enfin que le désaccord peut être vécu comme bientraitant lorsqu'il est expliqué, entendu et inscrit dans un véritable dialogue.

Les usagers se sont montrés satisfaits de cette expérience et ont exprimé leur intérêt pour renouveler ce type de rencontres. Cette démarche permet ainsi d'intégrer leur parole à la réflexion institutionnelle et de permettre qu'ils se sentent considérés.
Ces échanges conduisent le service à poursuivre l'amélioration de la qualité de l'accompagnement, notamment en renforçant l'accessibilité de l'information, la régularité des réponses et la continuité du suivi lors des absences ou changements de professionnels référents.



- Les outils pour la mise en œuvre de la bientraitance

1. Le livret d'accueil
2. La charte des droits et des libertés des personnes majeures protégées
3. Le règlement de fonctionnement
4. La personne qualifiée
5. Le projet de service
6. Le DIPM
7. Les Questionnaires de satisfaction
8. Les ateliers participatifs
9. L'accès à l'application « Ma mesure et Moi »
10. Un guide explicatif simplifié sur la mesure de protection

5.5.2 La démarche éthique au cœur de nos pratiques

Le questionnement permanent constitue l'essence même de l'éthique. Elle vise à éclairer la démarche des professionnels au carrefour entre morale, droit et éthique.

La réflexion éthique émerge d'un questionnement pouvant venir des professionnels, des personnes accompagnées et de leur entourage.

Il s'agit d'une réflexion collective associant une pluralité de points déclenchée par des situations concrètes singulières où entrent en contradiction des valeurs ou des principes d'intervention.

Les acteurs participant à l'accompagnement des personnes protégées (mandataires judiciaires, magistrats, familles, professionnels des secteurs social, médico-social ou sanitaire) témoignent tous d'une tension éthique constante entre : « sécurité et liberté », « respect des choix de la personne et intérêt de celle-ci », « autonomie et prise de risque ».

<u>Les questionnements éthiques du MJPM</u>

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

- Le positionnement professionnel
- Les limites de l'accompagnement
- Les volontés de la personne
- La sécurité de la personne
- Le refus d'aides et de soins
- La place de l'entourage
- La temporalité dans l'accompagnement
- Le choix du lieu de vie
- La protection du patrimoine
- La libre disposition de l'argent
- La recherche de l'adhésion de la personne
- L'adhésion à la mesure
- La fin de vie et le décès de la personne protégée

Les dispositifs favorisant le questionnement éthique

A) Les réunions de situations

Co-animées par le chef(fe) de service et par la psychologue, les réunions de situations sont un temps de réflexions entre professionnels d'une même équipe.

Organisées tous les 15 jours, elles permettent aux professionnels de prendre du recul et de mener une réflexion éthique. Elles donnent lieu à un éclairage clinique, à des propositions d'axes de travail, et un positionnement de service émis par le cadre référent.

B) Les Analyses de la Pratique Professionnelle

Les analyses de la pratique professionnelle sont un lieu d'échanges privilégié entre les professionnels et une psychologue extérieure au service. Les professionnels répartis en groupes se retrouvent afin de partager leurs résonances, permettre la prise de recul et leurs questionnements éthiques.

C) Les réunions techniques

Cette réunion regroupe les chef(fe)s de service des différentes unités. Elle est animée par le directeur adjoint chaque semaine. Il y est évoqué l'encadrement de l'activité, les situations complexes nécessitant une réflexion éthique collective et une position de service par le directeur adjoint.

D) La formation générale et spécifique

Des temps de formation concernant l'éthique professionnelle sont proposés et organisés 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.

5.6 Accompagnement à la santé

L'accompagnement à la santé constitue une dimension essentielle de la protection à la personne. Elle participe directement au respect de leur dignité, de leur autonomie et de leurs droits fondamentaux.

Dans le cadre du mandat judiciaire qui lui est confié, le service veille à favoriser l'accès effectif aux soins, à soutenir l'expression de la volonté de la personne et à assurer la cohérence des interventions des différents acteurs, sans se substituer aux professionnels de santé ni intervenir dans les décisions médicales qui relèvent de leur compétence.

5.6.1 Garantir les droits en matière de santé

Le service s'assure que la personne reçoit l'information médicale du professionnel de santé, en fonction de son degré de compréhension, et que son consentement soit recherché (Articles L1111-2 et L111-4 du Code de la Santé Publique).

La personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet (Article 459 du Code Civil).
Un courrier est systématiquement adressé au corps médical pour rappeler le cadre légal et préserver les droits de l'usager en matière de santé.

Le MJPM intervient uniquement dans le cadre des missions qui lui sont conférées par la décision judiciaire. Il n'émet aucune appréciation sur les choix thérapeutiques et ne se substitue jamais aux professionnels de santé dans leurs décisions médicales.

5.6.2 Faciliter et coordonner le parcours de santé

Faciliter le parcours de santé peut être une prérogative du service lorsque le juge nous désigne pour des actes relatifs à la personne.

L'accès aux soins constitue un objectif permanent de l'accompagnement. Le service veille à l'ouverture et au maintien des droits sociaux permettant la prise en charge des frais de santé (assurance maladie, complémentaire santé solidaire, mutuelle complémentaire).

Le service contribue, en subsidiarité, à tout autre dispositif intervenant autour de la personne protégée afin de favoriser la continuité du parcours de soins.

Dans le respect du secret professionnel partagé et des règles de confidentialité, le service facilite les échanges entre les professionnels des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux.

- La sécurisation du circuit du médicament

La préparation, l'administration et le contrôle des traitements relèvent exclusivement des professionnels de santé dûment habilités.

- Le risque médicamenteux

Sans intervenir dans la prescription ou l'administration des traitements, le service reste vigilant face aux situations pouvant compromettre leur bonne réalisation : difficultés de compréhension, isolement, perte d'autonomie, refus répétés de traitement, difficultés d'approvisionnement ou dysfonctionnements organisationnels.

Lorsqu'un risque est identifié, le MJPM alerte les professionnels de santé (médecin et IDE) afin que des mesures adaptées puissent être mises en œuvre.

5.6.3 Assurer la continuité et prévenir les ruptures

Le service veille à anticiper les situations susceptibles d'interrompre les soins ou de fragiliser la prise en charge.
Une vigilance particulière est portée aux périodes de transition : hospitalisations, sorties d'établissement, changements de lieu de vie, absence d'un intervenant ou modification importante de l'état de santé.

- La continuité de la prise en charge médicamenteuse

Le MJPM s'assure que la personne protégée dispose de l'étayage médical adapté et suffisant avec l'appui des partenaires spécialisés.

- Le risque infectieux et sa prévention

Le service participe à la prévention du risque infectieux par la transmission à l'usager de ses correspondances liées aux campagnes de santé publique.

Lorsque des situations à risque infectieux sont identifiées, le service :
- Oriente l'usager vers les partenaires compétents ;
- Alerte, si nécessaire, les pouvoirs publics ;
- Déclenche la procédure interne afférente.

- Le repérage de la douleur et la rupture de soins

Le mandataire judiciaire n'a pas vocation à évaluer médicalement la douleur.

En revanche, au regard de la connaissance qu'il acquiert de la personne au fil de l'exercice de la mesure, il demeure attentif aux manifestations inhabituelles pouvant traduire une souffrance physique ou psychique : dégradation de la santé mentale, modification du comportement, repli sur soi, plaintes répétées, perte d'autonomie ou changement brutal des habitudes de vie etc.

Le service contribue à la préservation des intérêts de l'usager et transmet ces observations aux professionnels de santé afin d'ajuster la prise en soins.

5.6.4 Intervenir dans le respect du mandat judiciaire et des limites du rôle du MJPM

L'accompagnement à la santé s'inscrit exclusivement dans le cadre des pouvoirs confiés au service par le juge.

Le MJPM n'effectue aucun acte de soins, ni ne réalise aucune évaluation médicale. Son action consiste à garantir les droits de la personne, à favoriser l'accès aux soins, à assurer la bonne articulation des intervenants et à représenter ou assister la personne lorsque la décision judiciaire le prévoit.

Cette distinction garantit le respect du mandat, des compétences et responsabilités de chacun et contribue à un accompagnement sécurisé.

5.6.5 Evaluer, tracer et améliorer l'accompagnement

L'accompagnement à la santé s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

Le service ne conserve aucune donnée de santé, dite sensible, dans ses registres et relaie aux usagers et/ou aux professionnels concernés toute correspondance médicale réceptionnée.

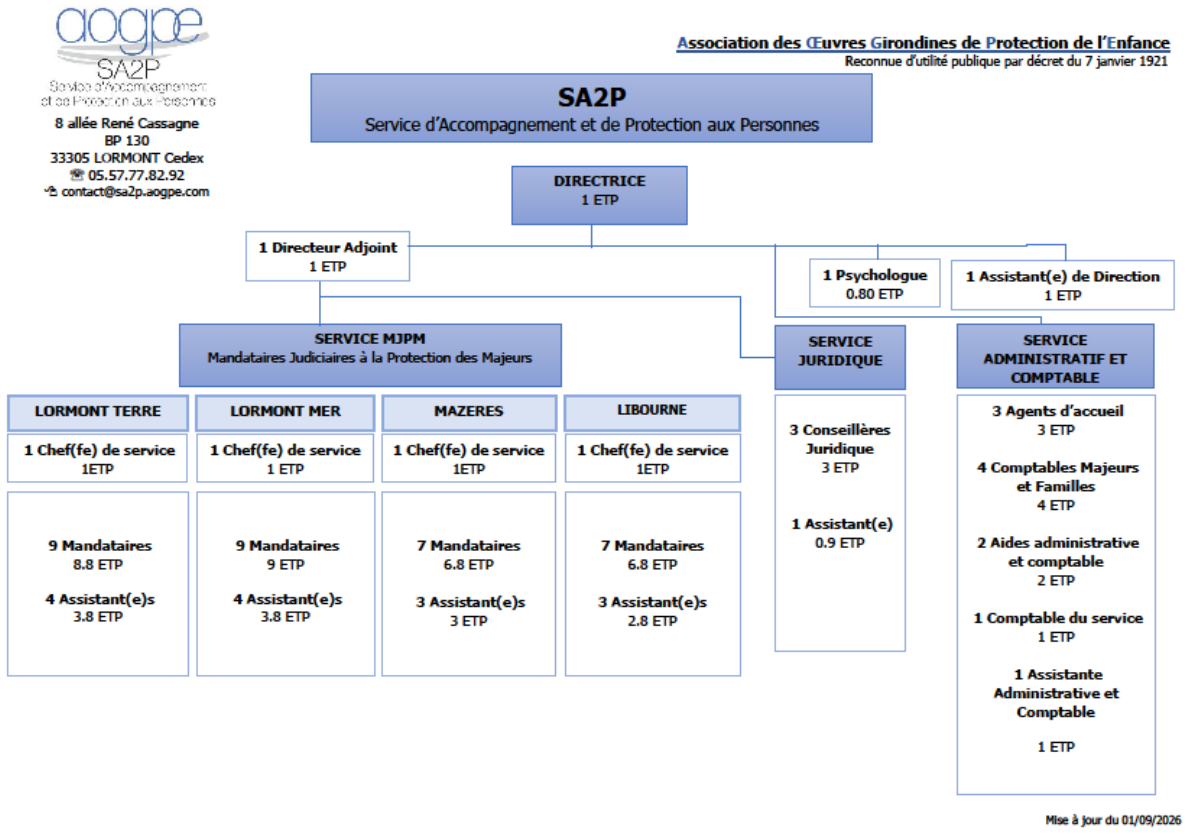
Cette démarche permet d'assurer un accompagnement cohérent, sécurisé et adapté à l'évolution des besoins des personnes protégées.

6. Ressources humaines

6.1 Politique ressources humaines

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.

6.1.1 Organigramme



6.1.2 Accueil des nouveaux salariés

L'accueil des nouveaux professionnels s'inscrit dans une démarche structurée visant à garantir la qualité, la sécurité et la continuité de l'accompagnement des personnes protégées. Il constitue un levier essentiel d'appropriation du cadre institutionnel, des pratiques professionnelles et des valeurs portées par le service et l'association.

Dès leur prise de fonction, les nouveaux salariés bénéficient d'un accueil formalisé, assuré par un cadre de direction, de préférence le cadre référent. Cet entretien initial permet de présenter

l'organisation du service, ses missions, son fonctionnement, ainsi que les attendus liés au poste occupé.

Un ensemble de documents institutionnels est remis au professionnel, sous format dématérialisé et papier, comprenant notamment : le règlement de fonctionnement, le règlement intérieur, les statuts, le livret d'accueil, le projet associatif, ainsi que les informations relatives à la protection sociale (mutuelle et prévoyance). Ces supports visent à favoriser l'appropriation du cadre réglementaire et des repères professionnels.

Une visite des locaux est systématiquement organisée, accompagnée d'une présentation des membres de l'équipe, afin de faciliter l'intégration du professionnel dans son environnement de travail et au sein du collectif.

Le service s'inscrit également dans le dispositif d'intégration institutionnelle porté par la Direction Générale, à travers une journée dédiée permettant de situer l'établissement dans son environnement global, d'en comprendre les orientations stratégiques et de rencontrer les instances dirigeantes.

Un parcours d'intégration individualisé peut être proposé en fonction des missions exercées et de l'expérience du professionnel. Il inclut, le cas échéant, des temps de formation aux outils et logiciels métiers, ainsi qu'un accompagnement à la prise de poste favorisant la montée en compétences progressive.

Enfin, un suivi régulier est organisé, notamment à travers des points hebdomadaires avec le chef de service sur la période initiale. Ces temps d'échange permettent d'évaluer les besoins du professionnel, d'identifier d'éventuelles difficultés et d'ajuster les modalités d'accompagnement, dans une logique d'amélioration continue des pratiques.

6.1.3 Politique de formation

La politique formation au sein du SA2P est co-gérée par la direction de l'établissement et le service formation de l'AOGPE. En effet, l'association bénéficie d'un service formation dont les objectifs sont les suivants :

- Participer à l'élaboration du Plan de Développement des Compétences de l'AOGPE
- Assurer le suivi administratif, logistique et financier
- Gérer le budget formation

Le plan de développement des compétences finance prioritairement les actions de formations obligatoires concernant l'approfondissement des compétences du métier MJPM et le recyclage Sauveteur Secouriste du Travail.

La mutualisation des formations au sein de l'AOGPE et du SA2P est devenue une pratique courante. En effet, ce fonctionnement permet au service de pouvoir faire bénéficier aux salariés de formations adaptées à leur fonction respective et ainsi développer leurs compétences.

Les thématiques de ces formations sont choisies en fonction des sujets qui ont pu être abordés lors de réunions, de la réalisation des entretiens professionnels ou d'un constat de la Direction.

A ce jour, il manque une partie essentielle dans cette politique de formation qui est l'évaluation. En effet, les organismes de formation sollicités ne nous transmettent pas systématiquement les évaluations réalisées par les participants. Il serait opportun de créer un outil en interne afin de recueillir l'avis des participants.

6.1.4 Entretien de Parcours Professionnel

Le premier entretien de parcours professionnel est réalisé dans l'année qui suit l'embauche du salarié. Afin de préparer celui-ci, le cadre hiérarchique envoie une convocation accompagnée d'un Kit complet comprenant un guide salarié, le passeport formation et la grille d'entretien.

Par la suite un entretien a lieu tous les 4 ans et un nouvel état des lieux récapitulatifs tous les 8 ans afin de vérifier que le salarié a bénéficié des formations, validations des acquis de l'expérience et progressions professionnelles attendues pour la fonction occupée.

Les objectifs et le contenu de l'entretien de parcours professionnel sont les suivants :

- Compétences actuelles du salarié et leur adéquation avec le poste.
- Évolution des métiers et opportunités possibles.
- Besoins de formation adaptés à l'évolution du salarié ou de l'entreprise.
- Souhaits d'évolution professionnelle, interne ou externe.
- Activation et abondement du Compte Personnel de Formation (CPF), ainsi que le recours au conseil en évolution professionnelle (CEP).

Il ne porte pas sur l'évaluation du travail ou des performances.

Afin de préparer cet entretien, le salarié peut bénéficier d'un CEP (Conseil en évolution professionnelle).

Les entretiens de parcours professionnels sont réalisés par le supérieur hiérarchique direct de chaque salarié. La synthèse est intégrée dans le dossier R.H. (Ressources Humaines) afin d'appréhender au mieux, les demandes, besoins et projets des salariés, dans le plan de développement des compétences notamment.

6.2 Organisation de la continuité et de la qualité des accompagnements

6.2.1 Politique de continuité de service

La continuité de service constitue un principe essentiel de l'accompagnement des personnes protégées. Afin de garantir la permanence des interventions et la sécurisation des situations suivies, le service met en œuvre une politique de remplacement organisée.

En cas d'absence prévue d'un professionnel ou dans l'attente d'un recrutement sur un poste vacant, un système de suppléance est assuré par les membres de l'équipe selon une organisation prévue par l'encadrement. Les missions dans le cadre de ces suppléances sont définies dans des procédures mises à disposition du personnel.

Les informations nécessaires à la continuité du suivi sont partagées dans le respect des règles de confidentialité et des procédures internes. Les situations urgentes ou sensibles font l'objet d'une vigilance particulière afin de garantir la protection des intérêts des personnes accompagnées, la continuité des démarches administratives et le maintien du lien avec les partenaires et les familles.

Cette organisation vise à assurer aux personnes protégées un accompagnement fiable, réactif et sécurisé en toute circonstance.

6.2.2 Diffusion des Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles

La diffusion des RBPP se fait principalement lors de réunions d'échanges entre les différents professionnels.

Au niveau de l'Association, la direction du SA2P participe aux :

- Ateliers de direction pour les Directeurs ;
- Réunions mensuelles des directeurs ;
- Analyses de la pratique des cadres hiérarchiques;
- Réunions du conseil des directions ;

Au niveau du SA2P, les instances complémentaires sont :

- Réunion institutionnelle (2 fois par an avec l'ensemble des salariés)
- Réunion hebdomadaire de l'équipe de direction (ensemble des cadres hiérarchiques) ;
- Réunion technique MJPM (chefs de service MJPM et directeur adjoint) ;
- Réunion bimensuelle de fonctionnement de chaque unité de travail (chef de service et ensemble des collaborateurs de l'unité) ;
- Réunion bimensuelle d'analyse de situations (chef de service, mandataires et psychologue) ;
- Réunion hebdomadaire de la direction (directeur et directeur adjoint)

Le SA2P met également à la disposition des professionnels des procédures, de la documentation ou des livres en lien avec leur métier et les bonnes pratiques à adopter en fonction des situations.

6.3 Qualité de l'environnement de travail

6.3.1 Démarche et actions QVCT (diagnostic et plan d'action).

La Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) est au cœur de notre projet d'établissement, en tant que levier essentiel de bien-être, de motivation et de performance collective. À l'AOGPE, nous sommes convaincus que prendre soin des professionnels, c'est aussi mieux accompagner les personnes protégées. Dans cette dynamique, des actions concrètes ont déjà été mises en place au niveau associatif, telles que des séances de massage bien-être, visant à favoriser la détente, la prévention des tensions et la reconnaissance du travail accompli. Par ailleurs, des séances de sophrologie sont actuellement à l'étude afin de compléter ce dispositif, en apportant des outils de gestion du stress, de respiration et de recentrage. À travers ces initiatives, l'AOGPE affirme sa volonté de construire un environnement de travail plus serein, attentif aux besoins des équipes et propice à un engagement durable.

6.3.2 Prévention des risques professionnels (DUERP : évaluation et plan d'actions)

Le service accorde une attention particulière à la prévention des risques professionnels afin de garantir la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail des professionnels intervenant auprès des personnes protégées. Cette démarche s'inscrit dans une logique de prévention continue, associant la direction, l'encadrement, les représentants du personnel et l'ensemble des salariés.

Compte tenu des spécificités des missions exercées par les mandataires judiciaires à la protection des majeurs et les personnels administratifs, le service identifie plusieurs facteurs de risques : charge mentale et émotionnelle, exposition aux situations de tension ou d'agressivité, isolement professionnel lors des visites à domicile, risques routiers liés aux déplacements, contraintes organisationnelles, ainsi que les risques psychosociaux.

Le service met en œuvre une politique de prévention reposant notamment sur :

- L'évaluation régulière des risques professionnels dans le cadre du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) ;
- Des actions de sensibilisation et de formation adaptées aux missions exercées ;
- Un accompagnement des professionnels par l'encadrement et des espaces d'échanges sur les pratiques ;
- Une organisation du travail favorisant la coopération, la régulation de la charge de travail et la prévention de l'épuisement professionnel ;
- Des procédures visant à sécuriser les déplacements et interventions extérieures ;
- La promotion de la qualité de vie et des conditions de travail, dans le respect des obligations légales et réglementaires.

Le SA2P veille également à développer une culture de prévention fondée sur l'écoute, le dialogue social et l'amélioration continue des pratiques professionnelles, afin de concilier la protection des personnes accompagnées et celle des professionnels qui les accompagnent.

Le DUERP est réactualisé, au minimum annuellement, avec la direction de l'établissement, la responsable des ressources humaines, le responsable hygiène sécurité environnement et les membres du Comité Social et Economique.

7. Démarche qualité et gestion des risques

7.1 Politique qualité et gestion des risques

7.1.1 Mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité

Au niveau associatif

La démarche qualité constitue un axe structurant de notre projet d'établissement et s'inscrit pleinement dans la dynamique associative portée par l'AOGPE. Elle repose sur une volonté partagée d'amélioration continue des pratiques, de sécurisation des accompagnements et de renforcement de la cohérence institutionnelle. À l'échelle associative, cette démarche est pilotée et soutenue par le CODIR, garant de l'orientation stratégique, du suivi des actions et de l'implication des différents services. Elle se traduit notamment par la formalisation des procédures, l'harmonisation des pratiques professionnelles, l'analyse des retours d'expérience et la valorisation des initiatives de terrain. À travers cette gouvernance participative et structurée, l'AOGPE affirme son engagement en faveur d'une qualité de service durable, au bénéfice des personnes accompagnées comme des professionnels.

Au niveau de l'établissement

Le SA2P déploie une démarche d'amélioration continue de la qualité structurée, visant à garantir l'effectivité des droits des personnes protégées, des mesures exercées et la maîtrise des risques associés aux pratiques professionnelles.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre institutionnel porté par le comité de pilotage qualité (COPIL) pluridisciplinaire, instance de gouvernance chargée de définir la politique qualité, d'en assurer le suivi et d'évaluer l'atteinte des objectifs fixés. Elle s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles, le cadre réglementaire en vigueur ainsi que les référentiels d'évaluation de la Haute Autorité de Santé.

Sous l'égide du COPIL, des groupes de travail thématiques sont constitués. Ils assurent la mise en œuvre opérationnelle de la politique qualité, contribuent à la production des éléments de preuves (procédures, indicateurs, analyses, comptes rendus) et participent à l'évaluation des actions engagées.

Cette dynamique se décline de manière opérationnelle et traçable à travers :

- La formalisation des processus et procédures : élaboration, diffusion, appropriation et réactualisation régulière des protocoles encadrant les pratiques avec identification des responsabilités associées.
- Le déploiement d'indicateurs de suivi et de pilotage : définition d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs en fonction de la thématique.

- La gestion des événements indésirables et des risques : recueil, déclaration, analyse et traitement des événements indésirables selon une méthodologie formalisée, intégrée dans une logique de prévention, de sécurisation des parcours et d'amélioration des pratiques.
- L'exploitation des retours d'expérience : prise en compte des expressions des personnes protégées, de leurs proches et des partenaires, ainsi que des analyses issues des situations complexes, en vue d'ajuster les modalités d'accompagnement.
- La mobilisation des professionnels : implication des équipes dans la démarche qualité à travers des temps institutionnels (réunions, analyses de pratiques, retours d'expérience), favorisant une culture partagée de la bientraitance, de la réflexion éthique et de l'amélioration continue.

La communication interne garantit l'appropriation des orientations, des outils et des pratiques par l'ensemble des professionnels.

Elle repose sur une diffusion structurée et traçable des informations relatives aux travaux du COPIL qualité, des groupes de travail thématiques, des procédures actualisées, des indicateurs de suivi et du plan d'amélioration continue de la qualité (PAQ), via des supports et temps institutionnels adaptés (réunions institutionnelles et d'équipe, newsletter).

Cette organisation participe au développement d'une culture partagée de la qualité, de la gestion des risques et de la bientraitance.

7.1.2 Plan d'amélioration de la qualité

Le service s'inscrit pleinement dans le processus d'évaluation continue, en produisant les éléments de preuve attendus (traçabilité des actions, indicateurs, comptes rendus, plans d'actions) et en s'appuyant sur les résultats des évaluations pour élaborer, suivre et réajuster un plan d'amélioration continue de la qualité (PAQ).

Une attention particulière est portée à l'évaluation de l'effectivité des actions engagées, à la mesure de leur impact sur la qualité de l'accompagnement et à l'adaptation continue des pratiques professionnelles, dans une logique d'amélioration continue centrée sur les besoins et les droits des personnes protégées.

Cette démarche repose sur une évaluation régulière du fonctionnement du service, des pratiques professionnelles et de la satisfaction des personnes accompagnées, des familles et des partenaires. Elle s'appuie notamment sur les obligations réglementaires applicables aux services mandataires judiciaires à la protection des majeurs, les recommandations de bonnes pratiques professionnelles ainsi que les résultats des évaluations internes et externes.

Le plan d'amélioration de la qualité permet d'identifier les axes de progrès prioritaires et de définir des actions concrètes, planifiées et évaluées dans le temps. Ces actions peuvent concerner notamment :

- L'amélioration de l'accueil et de l'information des personnes protégées ;
- Le respect des droits et de la participation des usagers ;
- La qualité du suivi administratif, budgétaire et social ;
- La coordination avec les partenaires institutionnels, sociaux et médico-sociaux ;
- Le développement des compétences professionnelles ;

- L'amélioration des outils et des procédures internes ;
- La prévention des risques professionnels et psychosociaux.

Le suivi du plan d'amélioration fait l'objet d'une démarche participative associant les professionnels du service, l'encadrement et, autant que possible, les personnes accompagnées. Les actions engagées sont régulièrement réévaluées afin de favoriser une dynamique d'amélioration continue, d'adaptation des pratiques et de qualité du service rendu.

7.2 Prévention et lutte contre la maltraitance

L'AOGPE s'est dotée d'une procédure associative de lanceur d'alerte, visant à permettre à tout professionnel de signaler, en toute confidentialité et sans crainte de représailles, des faits contraires à la loi, à l'éthique ou aux valeurs de l'association. Ce dispositif participe à la prévention des risques, à la protection des personnes et au renforcement d'une culture de transparence et de responsabilité au sein de l'établissement.
Le service affirme son engagement dans la prévention et la lutte contre toute forme de maltraitance à l'égard des personnes majeures protégées et du personnel. Cette démarche constitue un principe fondamental de l'accompagnement et s'inscrit dans le respect de la dignité, de l'intégrité, des droits, des libertés et du consentement de chaque personne accompagnée.
Le service veille à promouvoir une culture de bientraitance fondée sur l'écoute, le respect de la parole de la personne, la prise en compte de ses choix et la personnalisation de l'accompagnement.

Les professionnels sont sensibilisés aux différentes formes de maltraitance, qu'elles soient physiques, psychologiques, financières, institutionnelles liées à la négligence ou aux atteintes aux droits fondamentaux.
Afin de prévenir les situations à risque, le service met en œuvre :

- Des actions de sensibilisation et de formation des professionnels ;
- Des espaces d'échanges et d'analyse des pratiques ;
- Des procédures internes de signalement et de traitement des situations préoccupantes ;
- Une vigilance particulière dans la gestion des mesures de protection et des actes patrimoniaux ;
- Un accompagnement favorisant l'expression des personnes protégées et le respect de leurs droits.

Toute situation suspectée ou avérée de maltraitance fait l'objet d'une évaluation attentive et, le cas échéant, d'un signalement aux autorités compétentes dans le respect du cadre légal et réglementaire.

Le service veille également à garantir la protection des personnes accompagnées, la traçabilité des situations signalées et la mise en œuvre des mesures correctives nécessaires.

Par cette démarche, le service entend promouvoir un accompagnement éthique, sécurisant et respectueux des personnes majeures protégées, dans une dynamique permanente de vigilance et d'amélioration des pratiques professionnelles.

7.3 Stratégie d'optimisation des achats et de développement durable

L'AOGPE a engagé une stratégie d'optimisation des achats intégrant pleinement les principes du développement durable. Dans ce cadre, l'association favorise des fournisseurs responsables, de maîtriser les coûts et de réduire l'impact environnemental de ses approvisionnements. Cette orientation contribue à une gestion plus efficiente et éthique des ressources, en cohérence avec les valeurs et les engagements sociétaux de l'association.
La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) constitue un pilier essentiel de notre projet d'établissement. À l'AOGPE, elle s'inscrit naturellement dans notre mission de protection et d'accompagnement des enfants, des adultes et des Mineurs Non Accompagnés, en plaçant l'humain, l'éthique et l'utilité sociale au cœur de nos actions. Concrètement, nous nous engageons à favoriser des pratiques respectueuses de l'environnement, à promouvoir la qualité de vie au travail, à renforcer l'inclusion et l'égalité des chances, et à développer des partenariats responsables avec nos parties prenantes. Cette démarche globale nous permet de conjuguer performance sociale, impact positif sur le territoire et responsabilité environnementale, au service d'un accompagnement toujours plus juste, durable et solidaire.

7.4 Stratégie numérique

7.4.1 Dossier Unique de l'Usager Informatisé (DUI)

Le **Dossier Unique de l'Usager Informatisé (DUI)** est l'outil utilisé au sein des établissements de l'association pour centraliser et organiser l'ensemble des informations relatives aux personnes accompagnées.

Il permet de regrouper dans un dossier numérique unique les données administratives, sociales et médico-sociales, les projets personnalisés d'accompagnement, ainsi que les observations et comptes rendus des professionnels.

Le DUI facilite la **coordination entre les différents intervenants** (travailleurs sociaux, éducateurs, psychologues, personnels encadrants, professionnels de santé) et contribue à assurer la **continuité et la cohérence de l'accompagnement** des usagers.

Il permet également de garantir la **traçabilité des actions et des interventions**, facilitant ainsi le suivi des situations, les évaluations internes et externes et l'amélioration continue des pratiques professionnelles.

L'utilisation du DUI s'inscrit dans le respect du **Règlement général sur la protection des données (RGPD)** et des recommandations de la **Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)**. Les accès aux informations sont strictement encadrés et réservés aux professionnels habilités.

7.4.2 Protection des données et utilisation des outils numériques

Dans le cadre de leurs missions, les professionnels de l'association peuvent être amenés à traiter des **données personnelles concernant les usagers**, dont certaines peuvent constituer des données sensibles, notamment les informations relatives à la santé ou à la situation sociale.

L'association veille à garantir la **confidentialité, la sécurité et la protection de ces données**, conformément au **RGPD** et aux recommandations de la **CNIL**.

Les professionnels sont tenus de :

- Consulter uniquement les informations nécessaires à l'exercice de leurs missions ;
- Respecter la confidentialité des données auxquelles ils ont accès ;
- Utiliser les applications et outils informatiques de manière sécurisée ;
- Signaler tout incident ou risque de violation de données.

Les ressources informatiques mises à disposition par l'association (applications métier, messagerie professionnelle, équipements informatiques et réseau) sont destinées à un **usage strictement professionnel** et doivent être utilisées dans le respect des règles internes et de la législation en vigueur.

8. Perspectives d'évolution et de développement

Les perspectives d'évolution et de développement sont en lien avec le plan d'actions mis en place à la suite de l'évaluation externe de septembre 2025.

Le COPIL qualité du SA2P a défini les actions correctives correspondantes à chaque critère impératif et leurs modalités de mise en œuvre.

Pour ce faire, des fiches actions ont été élaborées pour chaque critère impératif (v. annexes).

Plan d'actions correctives MJPM - Critères impératifs

Critère	Eléments d'évaluation	Cotation obtenue	Actions correctives
2.2.2	Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	3,33	Harmoniser les comptes rendus techniques avec création d'une ligne thématique « Ethique »
	Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	3,33	Créer un tableau récapitulant les thématiques abordées
	Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	3,33	Indiquer le mot "éthique" dans le suivi des évènements des dossiers le cas échéant
2.2.3	Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.	3,33	Créer un comité éthique avec la participation des usagers
	Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	3,33	Améliorer le DIPM
	Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	3,33	Mettre à jour la procédure relative au décès de la personne protégée
2.2.4	Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée.	3,33	
	Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	3,33	Créer une procédure sur la "Fin de vie"
	Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	3,33	
2.2.5	Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.	1	Rédiger une procédure sur la gestion du droit à l'image de l'usager Créer un courrier sur le droit à l'image qui est annexé au contrat de séjour dans les établissements Créer un formulaire sur le droit à l'image
	Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	1	Demander au prestataire informatique de développer dans le logiciel métier une partie sur l'acceptation ou le refus sur le droit à l'image Rajouter dans le livret d'accueil une mention sur le droit à l'image
2.2.6	L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.	3	Rédiger, dans le projet de service, un chapitre sur les droits et libertés Proposer des formations et colloques aux salariés Réactualiser les fiches techniques concernant les mesures de protection
	L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	3	Mettre en place un questionnaire de satisfaction Rédiger un livret d'accueil avec des pictogrammes Rédiger un livret FALC sur la mesure de protection

3.11.1	L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	2	Créer un guide de la prévention de la maltraitance incluant une cartographie des actes de maltraitance
	L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	2	
3.11.2	L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	2	Créer un guide de la prévention de la maltraitance incluant une cartographie des actes de maltraitance Créer les procédures en fonction des actes de maltraitance repérés (usagers et salariés)
	L'ESSMS met en place des actions correctives.	2	Mettre en place un suivi et une analyse collective Créer la chartre de la bientraitance de l'établissement
3.12.1	L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	3,5	Faire une procédure sur les plaintes et les réclamations
	L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	3,5	
3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.	3	Créer un modèle de courrier dans le logiciel métier pour prise en compte des plaintes et réclamations
	L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	3	
	Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale .	3	
3.12.3	Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	2	Mettre en place un tableau de suivi et une ananlyse annuelle
	Les professionnels mettent en place des actions correctives.	2	
3.13.1	L'ESSMS organise le recueil des évènements indésirables.	3	Actualiser la procédure sur les fiches d'évènements indésirables en élargissant le champ des FEI
	L'ESSMS organise le traitement des évènements indésirables.	3	Etablir un protocole spécifique aux 10 catégories d'EIG
3.13.2	L'ESSMS communique sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	2	Présenter les nouveaux protocoles auprès des professionnels en réunion d'équipe et en réunion institutionnelle puis auprès des usagers et de leur famille
	L'ESSMS signale les évènements indésirables graves aux autorités.	2	Déclarer les EIG aux autorités
	Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2	
3.13.3	Les professionnels déclarent les évènements indésirables	2,67	Créer un tableau de suivi permettant une analyse annuelle des évènements indésirables et mettre en place les actions correctives
	Les professionnels les analysent en équipe.	2,67	
	Les professionnels mettent en place des actions correctives.	2,67	
3.14.1	L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2	Réactualiser le plan bleu annuellement et si nécessaire
	L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	2	Mettre en place un tableau de suivi
	Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2	
3.14.2	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	1,5	Présenter le plan bleu en réunion institutionnelle
	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	1,5	Envoyer le plan bleu au financeur

Bibliographie

- Documentation internationale et européenne

Règlement Général de Protection des Données

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

- Actes législatifs

Loi n°68-5 du 3 janvier 1968 portant réforme du droit des incapables majeurs

Loi n°2002-02 du 2 janvier 2002 de rénovation de l'action sociale et médico-sociale

Loi n°2007-293 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection de l'enfance

Loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs

Loi n°2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022

- Actes réglementaires

Décret n°2024-166 du 29 février 2024 relatif au projet d'établissement ou de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Décret n°2024-659 du 2 juillet 2024 relatif au contrôle des comptes de gestion et modifiant le décret n°2021-1625 du 10 décembre 2021 relatif aux compétences des commissaires de justice

- Autres actes réglementaires

Arrêté préfectoral du 21 septembre 2010 portant autorisation du service M.J.P.M. de l'A.O.G.P.E.

Arrêté préfectoral d'habilitation du 7 octobre 2021

Schéma régional des Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs et des Délégués aux Prestations Familiales 2025-2029

- Codes

Code de l'Action Sociale et des Familles

Article L.311-8

Article D.311-38-3

Article D.311-38-4

Article L.312-1

Article L.313-13

Article R.314-62

Article L.331-5

Article L.471-2

Code civil

Article 415

Article 416

Article 425

Article 426

Article 443

Article 457-1

Article 458

Article 459

Article 459-2

Article 496

Code électoral

Article L.5

Code de la santé publique

Article L.1111-2

Article L.1111-4

- Documentation externe

Recommandation de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé

Manuel d'évaluation de la qualité des Etablissements ou Services Sociaux ou Médico-Sociaux de la H.A.S.

Rapport d'évaluation externe de septembre 2025

- Documentation de l'A.O.G.P.E.

Projet associatif de l'A.O.G.P.E. révisé en 2014

Accord collectif sur le télétravail signé le 21 décembre 2020

Charte de la bientraitance A.O.G.P.E.

Démarche RSE du 5 avril 2023

Procédure associative de lanceur d'alerte

Charte de confiance AOGPE pour inciter à signaler les événements indésirables du 17 octobre 2024

- Documentation interne du S.A.2.P.

Charte des droits et libertés de la personne protégée

Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

Annexes

Charte de la bientraitance
Fiches actions