



# Confluence Sociale

## Projet de Service

Service mandataire judiciaire  
à la protection des majeurs

2014-2019

Actualisé en décembre 2017

**Association Confluence  
Sociale**

32, Boulevard Vincent Gâche  
CS 66537  
44265 NANTES Cedex 2

Tél. : 02.40.08.01.74



# Sommaire

---

<b>I. Introduction .....</b>	<b>4</b>
<b>II. L'histoire et le projet de l'organisme gestionnaire.....</b>	<b>5</b>
A - L'histoire :.....	5
B - Le projet associatif.....	5
<b>III. Les objectifs opérationnels et dispositions d'évaluation .....</b>	<b>6</b>
A - Les objectifs opérationnels .....	6
B - Les dispositions d'évaluation .....	6
C - Les dispositifs de contrôle .....	9
<b>IV. Les missions .....</b>	<b>10</b>
A - Les repères juridiques.....	10
B - Les schémas régionaux ou départementaux .....	11
C - Les arrêtés d'autorisation, agréments, habilitations .....	13
D - Les conventions / Charte / les partenaires .....	13
E - Les adhésions à différents organismes/ fédérations .....	14
<b>V. Le public et son entourage.....</b>	<b>17</b>
A - le type de mesures de protection .....	17
B - Les évolutions du public.....	18
C - Les relations avec l'entourage.....	22
D - Les relations avec les partenaires institutionnels .....	23
E - Participation aux différents colloques et groupes de travail .....	23
<b>VI. La nature de l'offre de service et son organisation .....</b>	<b>24</b>
A - La nature de l'offre de service.....	24
B - L'organisation interne de l'offre de service .....	27
C - L'ancrage des activités dans le territoire.....	35
<b>VII. Les principes d'intervention .....</b>	<b>36</b>
A - La gestion des paradoxes.....	36
B - Les modalités de régulation .....	36
<b>VIII. Les professionnels et les compétences mobilisées .....</b>	<b>37</b>
A - Organigramme projeté pour l'année 2018 .....	37
B - Les fonctions et les délégations .....	37
C - Les compétences et les qualifications .....	38
D - Les dispositions de gestion des compétences .....	39
E - Formations réalisées depuis 2014 .....	40
F - Le soutien aux professionnels .....	42

<b>IX. Les objectifs d'évolution, de progression et de développement .....</b>	<b>42</b>
<b>X. Annexe .....</b>	<b>43</b>
• La charte des droits et libertés de la personne accueillie (Loi du 2 janvier 2002). .....	43
• La charte des droits et libertés de la personne majeure protégée (Loi du 5 mars 2007).....	43
• Le plan d'actions d'amélioration actualisé.	
• Enquête de satisfaction réalisée en 2016 auprès des personnes protégées.	

## I. Introduction

L'Ambition de Confluence Sociale, réaffirmée avec force par son conseil d'administration et sa direction est d'une part de conforter et de développer l'entreprise associative afin d'en faire durablement un acteur majeur et incontournable de l'accompagnement, de la protection et de la promotion de personnes vulnérables et fragilisées, et, d'autre part de mettre la personne aidée au centre de son action.

Le projet de service en phase avec le projet associatif est l'outil adéquat pour déterminer le positionnement et les prestations proposées par Confluence Sociale, pour prendre en compte les mutations externes et internes ainsi que l'évolution du cadre légal et réglementaire depuis la création de l'association.

Ce projet est l'aboutissement d'une participation et d'une collaboration exemplaire entre les acteurs du terrain, l'encadrement et les administrateurs, qu'ils en soient remerciés.

Décembre 2013

Jean-François Benoiste  
Président

Ce projet de Service marque le début de la démarche qualité interne, ce projet n'est pas une fin en soi mais la mise en route d'une dynamique de partages d'expériences, de mises en place d'instances de réflexions transversales pour mobiliser et faire participer le personnel à des objectifs et alimenter une culture institutionnelle qui doit être régulièrement revisitée et interrogée.

Ce projet de Service va désormais se décliner en actions et procédures qui vont jaloner la période des 5 années de son existence pour permettre un travail efficient, de qualité et une réponse adaptée aux personnes protégées.

Bonne lecture à tous et je vous remercie de votre implication.

Le changement de logiciel métier en février 2016 a obligé une réorganisation des manières de travailler, les procédures mises en place doivent être revues pour être en adéquation avec le nouveau logiciel métier UNI.T.

Tous les professionnels du Service ont été impliqués dans ce changement qui demande une adaptabilité dont chacun a su faire preuve.

Ce dynamisme implique une actualisation du projet de Service ce qui a été fait en décembre 2017.

Sophie Jullien  
Directrice

Validé par le Conseil d'Administration le 12 décembre 2013.

Projet de Service actualisé en décembre 2017.

Ce présent projet de service comporte l'actualisation du projet de service 2014-2019. Les encadrés présentent les actions d'amélioration qui ont été mises en œuvre, ainsi que la correspondance avec les fiches actions qui avaient été préconisées.

On trouvera également la liste des actions et procédures supplémentaires qui ont été créées depuis 2014 suite à des besoins identifiés par la Direction ainsi que par les évaluations internes et externes.

## II. L'histoire et le projet de l'organisme gestionnaire

### **A - L'histoire :**

**CONFLUENCE SOCIALE** est une Association loi 1901, créée le 27 janvier 2000, anciennement dénommée « CONTADOUR » créée le 7/06/1979 à l'initiative d'un médecin psychiatre dont les buts étaient de répondre aux besoins d'accueil de majeurs vulnérables, fragilisés psychiquement, solution alternative à la prise en charge hospitalière.

Le service mandataire a été créé en 1993 suite au désengagement de la DDASS qui assurait les mesures de protection.

En raison de son origine à orientation psychiatrique, le service, dès sa création, a pris en charge des usagers ayant une problématique psychiatrique.

L'association est passé de 100 mesures à l'origine à près de 1000 à ce jour avec une augmentation des personnes en logement autonome, diminution de l'âge des usagers.

L'évolution des effectifs a progressé de 2 à 19 mandataires judiciaires à la protection des majeurs actuellement.

### **B - Le projet associatif**

#### Missions d'aides et d'accompagnement des familles :

- ✓ Promouvoir toutes actions de prévention d'éducation, de rééducation, d'insertion professionnelle, d'hébergement et de protection en faveur des personnes confiées,
- ✓ Contribuer à la valorisation des rôles sociaux sur la base de la reconnaissance des droits et libertés de la personne accueillie,
- ✓ Assurer la personnalisation des prestations, la participation effective des jeunes adolescents et adultes dans tous les actes de la vie les concernant,
- ✓ Garantir la qualité des prestations de service rendu par l'évaluation des actions (à mettre en place).

#### Missions politiques :

- ✓ Concourir à l'évolution des politiques sociales et médico-sociales,
- ✓ Relayer auprès des administrations publiques les besoins des usagers,
- ✓ Concourir au mieux-être et à l'intégration des personnes en situation d'exclusion sociale et professionnelle,
- ✓ Apporter son expertise et son concours aux orientations définies par le département.

#### Missions prospectives :

- ✓ Œuvrer en partenariat auprès de l'ensemble des partenaires et acteurs du département agissant dans l'intérêt commun et solidaire,
- ✓ Tendre à une meilleure offre de service.

#### Les valeurs sont fondées sur une conception citoyenne intégrant :

- ✓ Le respect des personnes et l'inviolabilité de la dignité humaine,
- ✓ Le respect de la vie privée et de la liberté d'expression,
- ✓ La reconnaissance des droits de la personne à l'autonomie sociale, la scolarité, la formation professionnelle, le travail, l'éducation et les soins.
- ✓ La protection des personnes, enfants, adolescents, adultes, personnes vieillissantes, reconnues fragiles et vulnérables au regard des mauvais traitements (ou pratiques dégradantes).
- ✓ L'affirmation de la citoyenneté en dehors de toute discrimination.

### **III. Les objectifs opérationnels et dispositions d'évaluation**

#### **A - Les objectifs opérationnels**

Le service s'est fixé comme objectif général la mise en œuvre de mesures de protection judiciaire adaptées aux besoins et attentes des majeurs dans un esprit de transparence, d'équité, de bienveillance. Cet objectif général se décline suivant les objectifs opérationnels suivants :

- Qualité de l'accueil,
- Qualité de l'information,
- Disponibilité des interlocuteurs,
- Pertinence des réponses apportées (qualité et délai),
- Cohérence et continuité des prestations,
- Participation et adhésion à la mise en œuvre de la mesure de protection,
- Gestion du patrimoine dans l'intérêt et les souhaits de la personne,
- Maintien ou amélioration de l'autonomie des personnes,
- Maintien ou restauration des liens sociaux et/ou familiaux,
- Veille des conditions de vie satisfaisantes,
- Discrétion, confidentialité.

#### **B - Les dispositions d'évaluation**

**Indicateurs de performance** : sont désormais suivis depuis 2017 sur le logiciel UNI.T

Tableaux de suivis créés pour les indicateurs qualité liés aux objectifs opérationnels en 2014-2015 : (cf. : Fiche Action N°1)

- Suivi date de l'arrivée de l'ordonnance jusqu'au 1<sup>er</sup> RDV.
- Suivi remise des documents d'ouverture.
- Suivi inventaire et DIPM.
- Suivi des RDV avec le majeur protégé.
- Suivi des courriers de réponses aux juges des tutelles et certains partenaires lorsque l'objet de la demande nécessite un suivi par la direction.
- Suivi des rapports faits aux tribunaux.
- Suivi des convocations au tribunal...

#### **Le traitement des événements indésirables :**

**Définition** : Evénement qui survient dans la mise en œuvre de la mesure, et qui doit être pris en compte et traité par le service, qu'il en soit à l'origine ou non.

Dispositions existantes:

- Enregistrement dans le dossier du majeur protégé,
- Tableau de suivi au niveau de la Direction,
- Traitement par les fonctions concernées avec la Direction,
- Gestion des risques de violence dans les locaux avec procédure associée.

<b>Procédure relative au traitement des événements indésirables et supports d'enregistrement associés créée en 2015.</b> (cf. : Fiche Action N°2)
---

## Le traitement des réclamations :

**Définition :** Insatisfaction justifiée, au regard du service qu'on doit au majeur protégé, émise (oralement ou par une autre forme de communication) par le majeur protégé, par la famille, par les partenaires et par le prescripteur.

Certaines règles sont définies pour le traitement des réclamations, en particulier :

- Traitement des réclamations écrites reçues par le service,
- Traitement par le MJPM des réclamations orales émises par les majeurs protégés,
- Traitement des réclamations émises par les partenaires et prescripteurs.

Le traitement des réclamations orales ne fait pas l'objet d'un enregistrement systématique de prise en compte et de suivi.

**Procédure relative au traitement des réclamations et supports d'enregistrement associés créée en 2015 concernant les réclamations écrites adressées à la Direction.** (cf. : Fiche Action N°3)

## Mesure de la perception de la qualité des prestations par les bénéficiaires :

**Définition :** dispositions de recueil et d'analyse par le service des informations relatives à la perception de la qualité des prestations.

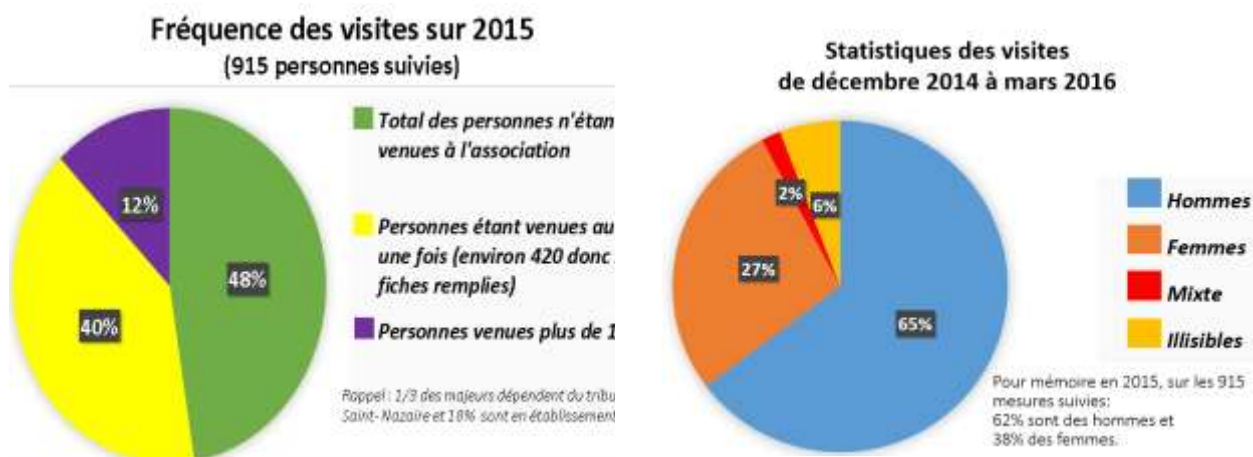
**Enquêtes qualité faites en octobre 2014 et 2016 auprès des majeurs protégés.**

Les résultats de l'Enquête 2016 sont en fin de livret. (cf. : Fiche Action N°4)

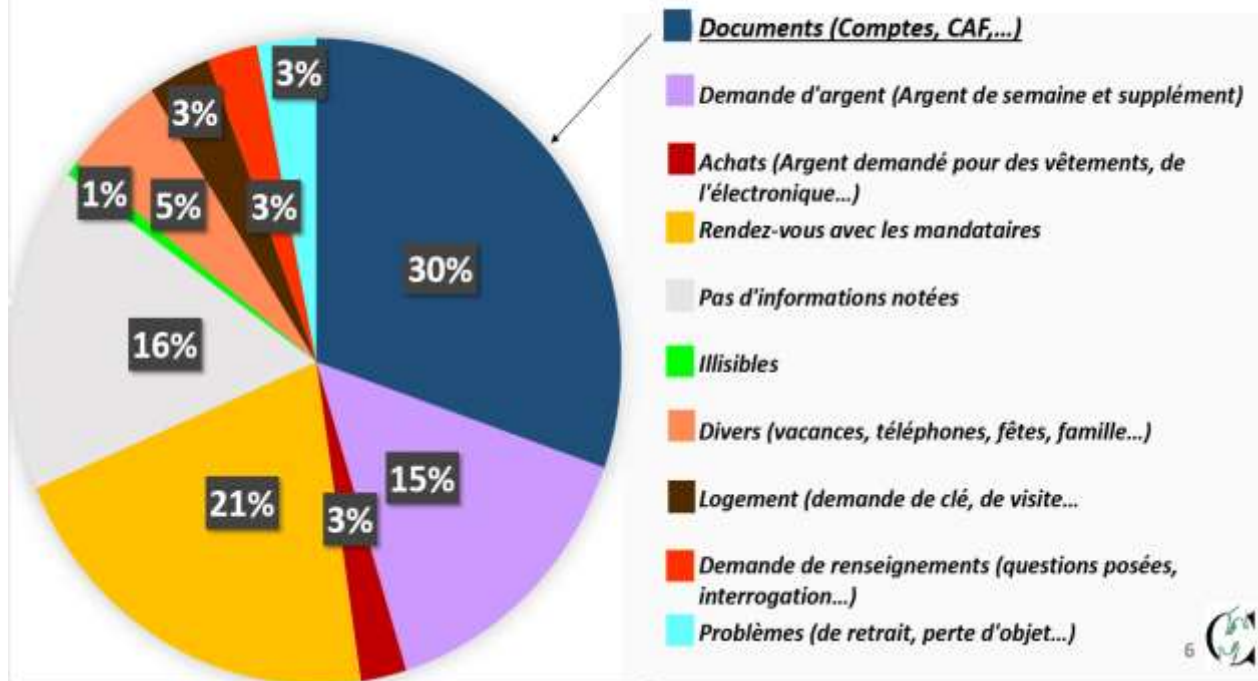
## Résultat d'une enquête menée en 2016 suite à la création de fiche de recueil d'information à l'accueil :

Une fiche de recueil d'information a été créée à l'accueil pour que les personnes protégées puissent indiquer leurs questions et la nature de leur venue sans rendez-vous. Ces fiches ont été analysées pendant l'été 2016 pour évaluer l'intérêt de cette démarche à l'accueil et décider de la poursuite de cette action.

- Ces documents ont été créés suite à la visite de contrôle de la DDCS en novembre 2014 demandant, au service MJPM de Confluence Sociale, l'objet des visites des personnes protégées ainsi que la fréquence de ces venues dans les locaux.
- Les fiches d'accueil contiennent comme informations : la date, le nom/prénom des personnes, l'objet de visite et leur signature.
- Jours d'ouverture de la structure : Lundi, Mardi après-midi, Mercredi matin (après-midi uniquement sur rendez-vous), Jeudi, Vendredi matin (après-midi uniquement sur rendez-vous).
- Nombre de documents analysés : environ 3642 (certains non comptabilisés car pas utiles ou non utilisables).
- Sur une Période de 15 mois (de décembre 2014 à mars 2016).



## Objet des visites de décembre 2014 à mars 2016



**Le Bilan :** Les fiches, mis à part leur côté apaisant, n'ont que peu d'utilité pour les professionnels du Service.

Il a donc été décidé de les maintenir pour les personnes qui souhaitent remplir le document.

### Amélioration continue :

**Définition :** Ensemble des actions participant de l'amélioration de la qualité des prestations (organisation, compétences, procédures opérationnelles, ...).

Une réflexion a été menée afin de mettre en place des données relatives à la qualité (indicateurs, événements indésirables, réclamations, données de perception de la qualité par les bénéficiaires, formations professionnelles continues) pour l'identification et la mise en place d'actions d'amélioration.

L'Évaluation Interne menée durant le 1<sup>er</sup> semestre 2015 a permis de faire un inventaire et un bilan du fonctionnement du Service :

- Analyse des bilans des données relatives à la qualité,
- Identification et mise en place d'actions d'amélioration,
- Actualisation du projet de service : en décembre de chaque année.

L'Évaluation externe a été menée pendant L'année 2016 avec une restitution au dernier trimestre aux autorités et au personnel.

- Présentation des points forts et des préconisations,
- Poursuite des améliorations engagées suite à l'Évaluation Interne.

**La mise en œuvre des actions découlant du projet de service et des évaluations est désormais suivie par le Comité de Direction avec une présentation en réunion institutionnelle annuelle en septembre/octobre. (cf. : auparavant Fiche Action N°5)**



## **C – Les dispositifs de contrôle**

### **Contrôle de la DDCS**

Suite à l'inspection de la DDCS du 19 au 21 novembre 2014, des recommandations ont été formulées. Elles ont données lieu à la création de procédures qui ont renforcé les dispositions existantes dans le contrôle de l'activité financière ainsi que le suivi des dossiers.

#### ***Courrier de réponse du 26/02/15 de Confluence Sociale:***

***La recommandation n°1 concernant les visites : Un tableau de suivi est mis en place et contrôlé par les chefs de service.***

*La recommandation n°1.2 concernant les comptes rendus de visite : La majorité des mandataires formalisent déjà dans le logiciel ASTEL.*

***La recommandation n°2 concernant la poursuite des réactualisations des procédures suite au projet de service 2014-2019 : Nous avons pratiquement terminé cette phase et la vingtaine de procédures prévue dans le projet de service sera finie d'être formalisée dans les 6 mois.***

***La recommandation n°3 concernant un nouveau mode d'organisation permettant de faciliter le travail des secrétaires : la fiche de poste est en réécriture, les procédures sont en cours d'écriture mais le constat d'un manque de personnel administratif existe, créant une véritable difficulté dans l'organisation et la répartition du travail.***

***La recommandation n°4 concernant la mise en place d'une politique d'analyse des risques : Nous allons prendre en compte cette recommandation et mettre en place des outils pour cette analyse.(les risques devront être définis)***

***La recommandation n°5 concernant la formalisation du contrôle interne de l'activité : Nous sommes en cours de rédaction d'une vingtaine de contrôle sur l'activité du service PJM qui porte sur le suivi financier qui n'avait pas fait l'objet d'une formalisation écrite au préalable et sur le suivi des dossiers avec les outils pour procéder à ces contrôles.***

***La recommandation n°6 concernant le contrôle de l'effectivité des achats et la réalisation des travaux chez les personnes protégées. Cette procédure est en cours d'écriture.***

Une visite de contrôle sur l'effectivité de ce qui a été mis en œuvre a eu lieu le 19/11/15.

### **Contrôle interne de l'activité du Service au niveau financier et suivi des mesures**

Mise en place d'une procédure de contrôle dont le but est de contrôler les aspects pouvant être préjudiciables pour les majeurs protégés et l'association. Cette procédure porte sur l'activité financière qui a permis de formaliser les contrôles déjà existants et de créer une procédure sur le suivi des dossiers principalement contrôlés par les chefs de service. **Les procédures de contrôles sont en cours de révision depuis la mise en place du logiciel UNI.T.**

#### **I. CONTRÔLES FINANCIERS :**

- Contrôle sur les mouvements des comptes bancaires et des comptes des MP
- Contrôle de l'effectivité des dépenses engagées pour certaines factures de travaux et d'achats de biens mobiliers.
- Compte rendu de gestion
- Contrôle AMARRIS
- Suivi spécifique des dépenses de santé
- Contrôle aléatoire annuel des situations financières des MP

## II. CONTRÔLES SUR LE SUIVI DES DOSSIERS :

- Point de situation sur les nouveaux dossiers
- Remises des documents loi 2002-2
- DIPM, Inventaire
- Echéances des mesures et rapports
- Changements de mesure : Allègement / renforcement / clôture
- Demandes des Juges
- Point de situation sur les dossiers entrant en établissement
- Assurances, les droits sociaux
- Revues d'effectif : Point dossier et contrôle des visites
- ...

## IV. Les missions

### **A - Les repères juridiques**

- ✓ **Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 réformant l'action sociale et médico-sociale.**
- ✓ **Loi 2007/308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.**
- ✓ **Décret N°2008/1276 du 5 décembre 2007 relatif à la protection juridique des mineurs et des majeurs et modifiant le code de procédure civile.**
- ✓ **Code de l'Action Sociale et des Familles.**

### **Recommandations des Bonnes Pratiques éditées par l'ANESM :**

#### Programme 1 : les fondamentaux

Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux (octobre 2010).

La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (juillet 2008).

#### Programme 2 : l'expression et la participation

Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique (juillet 2012).

#### Programme 3 : les points de vigilance et la prévention des risques

Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile (septembre 2009).

Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance (décembre 2008).

#### Programme 4 : le soutien aux professionnels

Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles (mai 2012).

L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes (avril 2012).

L'évaluation interne : repères pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (février 2012).

Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service (mai 2010).

Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement (janvier 2010).

La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles (juillet 2009).

Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées (juillet 2008).

Programme 7 : la qualité de vie

Les attentes de la personne et le projet personnalisé (décembre 2008).

**Les spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques :**  
(mai 2016)

Les recommandations doivent permettre aux établissements et services de promouvoir leur participation sociale et leur citoyenneté en vue d'améliorer leur qualité de vie. **Cet axe de travail est désormais à mettre en œuvre au sein du Service.**

**B - Les schémas régionaux ou départementaux**

Le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales de 2015/2020 est paru le 23/07/2015.

<http://www.pays-de-la-loire.drjscs.gouv.fr>

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 et des délégués aux prestations familiales.

Le premier schéma régional des mandataires judiciaires avait été arrêté par le préfet de la région des Pays de la Loire, le 11 juin 2010, pour une période de cinq ans. Il avait notamment permis à l'époque, conformément à la réglementation, l'autorisation des services mandataires à la protection des majeurs ainsi que les agréments des mandataires exerçant à titre individuel.

Le schéma régional étant opposable, il peut constituer un outil important d'aide à la décision en vue d'adapter l'offre de service à la diversité et à l'évolution des besoins au niveau régional. Il définit le cadre dans lequel va s'inscrire l'action des différents opérateurs : associations tutélaires, personnes physiques, préposés d'établissement et délégués aux prestations familiales.

Ce sujet relevant de la compétence de la DRJSCS, le pilotage et la coordination de la révision du schéma ont été menés de façon active et concertée au travers, d'une part, de la mise en place dès juin 2014 d'un groupe d'experts chargé du suivi du schéma et, d'autre part, de l'instauration à compter de septembre 2014 de réunions départementales avec l'ensemble des acteurs. Par ailleurs, il a fait l'objet d'une présentation, le 26 mai 2015, devant le comité régional de suivi du schéma (CORESS).

Ce schéma présente, tout d'abord, un état des lieux actualisé de l'offre régionale existante et identifie, dans un second temps, des perspectives d'évolution et enjeux à horizon 2020, à savoir :

- ▶ Maintenir le volume et la diversité des différents opérateurs
- ▶ Veiller à une répartition géographique équitable afin d'assurer une égalité de traitement sur l'ensemble du territoire
- ▶ Veiller à la continuité de la prise en charge des majeurs protégés.

Le schéma pourra faire l'objet d'avenants à tout moment, en fonction de l'évolution de la réglementation et/ou de notre dispositif régional tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif.

Le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales 2015-2020 a été arrêté par M. le Préfet le 15 juillet 2015.

La démarche de concertation délocalisée a mis en lumière les enjeux fondamentaux suivants :

- ▶ La nécessité de maintenir des réponses de proximité pour la prise en charge des usagers.
- ▶ Le besoin de complémentarité des prises en charge entre les services mandataires, les mandataires individuels et les préposés d'établissement.
- ▶ La possibilité pour les juges et toute personne protégée d'avoir accès à une offre diversifiée.
- ▶ L'exigence de la qualité de la prise en charge.
- ▶ L'obligation de s'assurer de la continuité de la prise en charge.

Les orientations du présent schéma ont été établies à partir des réunions de concertation organisées, dans chaque département, par les DDCS.

Pour répondre à ces enjeux, les orientations du schéma 2015-2020 s'organisent autour de 3 axes principaux, déclinés en objectifs opérationnels avec des indicateurs de suivi :

### **Axe 1 : La répartition géographique, le volume et la diversité de l'offre de service et la continuité de la prise en charge :**

Dans le cadre des réunions départementales, l'offre actuelle de mandataires a été jugée suffisante au niveau de la région. En revanche, les études prospectives montrent un accroissement de la population âgée dépendante, qui, s'il se confirme pendant la durée du schéma, nécessitera des mesures de protection complémentaires. Cet axe se décompose en trois objectifs :

- ✓ Objectif 1 : maintenir le volume et la diversité de l'offre de services
- ✓ Objectif 2 : veiller à une répartition géographique équitable afin d'assurer une égalité de traitement des personnes sur l'ensemble du territoire
- ✓ Objectif 3 : veiller à la continuité de la prise en charge des majeurs protégés.

### **Axe 2 : La qualité de la prise en charge :**

Lors du précédent schéma, plusieurs sous-commissions du groupe d'expert ont été mises en place sur la prise en charge des personnes souffrant de troubles psychiques et sur le dispositif de soutien aux tuteurs familiaux qui ont donné lieu à l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques et à l'adoption d'une charte partenariale qui préconise un socle commun de prestations.

C'est pourquoi le présent schéma propose de poursuivre les travaux déjà initiés précédemment et intègre deux objectifs :

- ✓ Objectif 1 : Qualifier ce qui concourt à une prise en charge de qualité dans le secteur de la protection juridique des majeurs
- ✓ Objectif 2 : Améliorer la prise en charge partenariale des personnes présentant des difficultés multiples et/ou complexes

### **Axe 3 : La mise en œuvre, le suivi et l'évaluation du schéma :**

- ✓ Objectif n°1 : assurer le suivi, la mise en œuvre et l'évaluation du schéma
- ✓ Objectif n° 2 : réaliser une observation régulière de l'activité pour ajuster l'offre

Le projet de service 2014-2019 a été élaboré en prenant en compte les données du schéma régional 2010/2014, et en particulier celles relatives aux perspectives et évolutions identifiées. Dans son chapitre « Les perspectives et orientations », le Schéma départemental définissait les enjeux fondamentaux suivants :

- ✓ La nécessité de maintenir des réponses de proximité pour la prise en charge des usagers,
- ✓ Le besoin de complémentarité des prises en charge entre les services mandataires, les mandataires privés et les préposés d'établissement,
- ✓ L'obligation de s'assurer de la continuité de la prise en charge,
- ✓ La possibilité pour les juges et toute personne protégée d'avoir accès à une offre diversifiée,
- ✓ L'exigence de la qualité de la prise en charge.

Pour mémoire, le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs pour la période 2010/2014 fait ressortir les données suivantes :

- ✓ Forte croissance de la population en général, des personnes âgées dépendantes, donc des bénéficiaires,
- ✓ Une certaine stabilité de l'activité, mais une augmentation prévue lorsque l'ensemble des mesures auront été révisées, en particulier en raison de l'allongement de la durée de vie.

Pour répondre à ces enjeux, les orientations du schéma s'organisent autour de 6 axes principaux, déclinés en objectif opérationnels avec des indicateurs de suivi.

Axe 1 : La répartition géographique, le volume et la diversité de l'offre de service, avec pour objectifs opérationnels :

- ✓ Maintenir le volume et la diversité de l'offre de services ;
- ✓ Maintenir une répartition géographique de l'offre pour assurer une équité de traitement des personnes sur l'ensemble du territoire.

Axe 2 : La qualité de la prise en charge, avec pour objectifs opérationnels :

- ✓ Mettre en place une continuité des parcours ;
- ✓ S'assurer de la qualité de la relation à l'utilisateur.

Axe 3 : La prise en charge des personnes atteintes de troubles psychiatriques – continuité des parcours, avec pour objectif opérationnel :

- ✓ Travailler en partenariat sur la prise en charge des personnes ayant des troubles psychiques.

Axe 4 : La programmation de formation, avec pour objectif opérationnel :

- ✓ Observer et analyser les besoins de formation complémentaire des mandataires et des délégués.

Axe 5 : Le soutien aux tuteurs familiaux, avec objectif opérationnel :

- ✓ Organiser le soutien aux tuteurs familiaux en lien avec la justice.

Axe 6 : La mise en œuvre, le suivi et l'évaluation du schéma, avec pour objectifs opérationnels :

- ✓ Assurer le suivi et la mise en œuvre du schéma régional ;
- ✓ Etablir une observation de l'évolution de l'activité ;
- ✓ Etablir une observation de l'évolution de l'offre ;
- ✓ Evaluer et suivre le secteur des mandataires judiciaires.

Le prochain projet de Service 2020-2025 prendra en compte les nouveaux axes préconisés. Cependant les évaluations tiennent compte du schéma régional actuel.

### **C - Les arrêtés d'autorisation, agréments, habilitations**

En date du 23 juillet 2010, le service mandataire judiciaire à la protection des majeurs a été autorisé à exercer des mesures de protection des majeurs au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre d'une sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle ou de la tutelle ou au titre de la mesure d'accompagnement judiciaire ou de la tutelle aux prestations sociales versées aux adultes, de l'ensemble du département.

En date du 20 décembre 2010, le service a reçu délégation du Conseil Général pour la mise en œuvre de mesures d'accompagnement social personnalisé (MASP).

En 2015, le service a repris une activité conforme à ses capacités pour la prise en charge du suivi de cette mesure.

### **D - Les conventions / Charte / les partenaires**

Le 27 mai 2008, une charte de coopération des associations tutélaires et des services psychiatriques de Loire Atlantique a été adoptée, son contenu a pour objectif de définir les bonnes pratiques entre les services.

#### **Création d'un guide de bonnes pratiques issu du schéma régional en mars 2014:**

Sur le site de la DDCS : <http://www.pays-de-la-loire.drjcs.gouv.fr> :

Suite au schéma régional 2010-2014, a été lancé un groupe de travail sur la mise en place d'un guide de bonnes pratiques sur l'accompagnement des majeurs protégés atteints de troubles psychiques.

Ce guide a été présenté, avec les autres associations tutélaires du département, à l'ensemble des hôpitaux psychiatriques avec lesquels le Service travaille : ST JACQUES, DAUMEZON, BLAIN et HEINLEIX.

Nous avons mis en place, dans l'attente de la généralisation de cette nouvelle pratique avec les hôpitaux psychiatriques, un tableau de suivi en interne des hospitalisations contraintes :

- Pour l'année 2015, nous avons été avertis de 39 personnes protégées hospitalisées sous contrainte.
- Pour l'année 2016, nous avons été avertis de 43 hospitalisations sous contrainte.
- Pour l'année 2017, nous avons été avertis de 33 hospitalisations sous contrainte.

### **Création d'un guide de la qualité de la prise en charge des personnes protégées issu du schéma régional en avril 2017:**

Sur le site de la DDCS : <http://www.pays-de-la-loire.drjcs.gouv.fr> :

Suite au schéma régional 2015-2020, a été lancé un groupe de travail sur un guide de bonnes pratiques dans le cadre d'une action coordonnée entre la DRDJCS, les DDCS, les juges et les MJPM pour améliorer l'accompagnement des personnes protégées.

### **E- Les adhésions à différents organismes/ fédérations**

Confluence Sociale adhère à différentes organisations liées à l'activité de son Service :

**Le S.I.D.O.T** : Le Soutien Informatique Des Organismes Tutélaires. Le S.I.D.O.T. a pour objet principal d'être un groupement d'organismes utilisateurs du logiciel métier Uni-T. (mis en place en 2016).

Il assure une dynamique interne entre les adhérents et l'interface entre les adhérents et les prestataires.

Il se fonde sur une mutualisation de moyens humains et financiers de ses adhérents.

Il est force de propositions :

- Pour le développement spécifique et l'adaptation d'Uni-T,
- Pour le développement d'outils et de prestations informatiques,
- Sur la compatibilité du logiciel métier avec d'autres logiciels de l'environnement des activités de ses adhérents,
- Pour l'adéquation avec les obligations légales qui s'imposent aux adhérents.

Une réunion annuelle a lieu pour les échanges sur le logiciel et pour fixer les thématiques régionales de réunion. Des groupes de travail régional sont organisés tous les trimestres, des échanges entre les membres sont réguliers pour demande de conseils.

**Le G.I.R.T** : Le Groupement Inter Régional des associations Tutélaires du grand-ouest a été créé en 1994 à l'initiative de Présidents et Directeurs d'Associations Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs (MJPM) des régions Bretagne, Normandie et Pays de Loire afin d'offrir aux organismes qui assurent la protection juridique des majeurs, un lieu de réflexion et d'échange sur la mise en œuvre et le développement des mandats confiés aux associations dans le cadre de la loi du 5 mars 2007.

Le G.I.R.T. regroupe aujourd'hui 18 associations qui ont en charge plus de 28 000 majeurs protégés et qui emploient plus de 1 000 salariés.

Les membres du G.I.R.T. se réunissent quatre fois par an, selon un programme établi sur un thème central, comme par exemple :

- ✓ Les responsabilités civiles et pénales des associations Mandataires,
- ✓ Accompagner la réforme,
- ✓ La législation d'aide sociale et les règlements départementaux,
- ✓ Le financement et le fonctionnement des associations Mandataires,
- ✓ Les projets de service et la démarche qualité.

Des groupes de travail sont constitués, et chaque année, une journée-débat est organisée autour d'une conférence avec un ou plusieurs intervenants invités, spécialistes du thème abordé.

- ⇒ En 2014 : « La protection des données personnelles » à l'intention des services.
- ⇒ En 2015 : « La relation à l'argent » à l'intention des services.
- ⇒ En 2016 : - « le codéveloppement managérial et professionnel » à l'intention des directeurs. - les Lois « MACRON, REBSAMEN, EL KHOMRI ».
- ⇒ En 2017 : - « nous avons appris à parler mais pas à communiquer » à l'intention des cadres. - « la protection des données à caractère personnel » à l'intention des services.

Le chapitre « L'ancrage des activités dans le territoire » de ce présent projet de service précise les partenariats existants, à mettre en place ou à développer avec établissements et services dans la prise en charge des majeurs protégés.

### **Confluence Sociale a adhéré à la FNAT le 14 mars 2014 :**

**La F.N.A.T :** La Fédération Nationale des Associations Tutélaires a été fondée en 1982 dans le but exclusif de fédérer les services des associations qui exercent la protection des majeurs protégés au moyen d'un budget autonome. A ce jour elle regroupe 82 associations.

Face à la diversité des besoins, l'action de la FNAT se situe à plusieurs niveaux :

- ✓ Représentation et défense collective des adhérents auprès des pouvoirs publics.
- ✓ Contacts réguliers avec les ministères.
- ✓ Demande d'ouverture et participation aux Tables Rondes concernant la profession. La FNAT a participé à tous les groupes de travail pour la mise en place de la réforme : formation, financement, droits des usagers etc.
- ✓ Démarches ponctuelles auprès de l'ensemble ou de certains parlementaires, en fonction de l'actualité. (Propositions d'amendements dans le cadre des travaux parlementaires relatifs à la loi du 5 mars 2007).
- ✓ Assistance individuelle aux associations membres (audit à la demande, intervention auprès des pouvoirs publics sur une question particulière).
- ✓ Assistance et information dans le domaine juridique.
- ✓ Intervention auprès des ministères ou des instances administratives compétentes.
- ✓ Elaboration de notes d'information ou de fiches techniques.

Enfin la FNAT comprend également :

- Un service d'information et d'assistance juridique, chargé d'étudier et d'assurer une veille sur les questions juridiques
- Un service documentation et information en charge de réaliser une veille ainsi qu'un archivage documentaire (documents et outils professionnels, modèles mis à disposition des membres, etc.) par le biais du site [www.fnat.fr](http://www.fnat.fr).

Le Service ainsi que les administrateurs assistent aux différents colloques ou formations proposées depuis cette adhésion :

- Le Président participe à l'Assemblée Générale et est désormais depuis 2016 l'un des administrateurs, participant à la mise en place d'une commission Ethique depuis 2017.
- La Directrice et le comptable s'occupant de la comptabilité de l'Association ont participé à différentes formations sur le budget depuis 2014 jusqu'en 2016 :
  - ⇒ Les indicateurs.
  - ⇒ Les comptes administratifs.
  - ⇒ Le budget prévisionnel.

- ⇒ Le plan pluri annuel d'investissement et le plan pluriannuel de financement (PPI/PPF).
- ⇒ Les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM).
- Le Président, le Secrétaire et la Directrice ont assisté aux colloques:
  - ⇒ En 2014 sur « La place et enjeu du rôle politique des administrateurs dans les services MPJM » et « le Pilotage des organisations privées non lucratives ».
  - ⇒ En 2015 sur « la gouvernance : les outils d'un pouvoir partagé » et « Faire vivre l'éthique dans nos organisations privées non lucratives » : le président.
- La Directrice et une Chef de Service ont participé aux colloques :
  - ⇒ En 2015 sur « Les services MJPM : responsables des majeurs : responsables jusqu'où ? »
  - ⇒ En 2016 sur « La protection des majeurs protégés : le défi éthique ». cette journée a été organisée suite à une enquête réalisée auprès des mandataires sur leur positionnement dans certaines situations.
  - ⇒ En 2017 avec le Président sur les Assises Nationales de la protection juridique des majeurs « les 10 ans de la loi et demain ? »

**Confluence Sociale adhère depuis de nombreuses années au syndicat de la FEHAP du fait de son appartenance à la Convention Collective Nationale 51.**

**La FEHAP** : Née en 1936, la Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne Privés Non Lucratifs est la Fédération de référence du secteur Privé Non Lucratif.

La FEHAP réunit ses adhérents autour de valeurs et missions communes s'inscrivant dans la diversité des champs d'action des établissements qu'elle représente à la fois dans le secteur sanitaire, social et médico-social, elle fédère plus de 1 600 organismes gestionnaires regroupant près de 4 000 établissements et services Privés Non Lucratifs, ayant choisi d'appliquer la Convention Collective Nationale du 31 octobre 1951.

**Défendre** : La FEHAP intervient auprès des pouvoirs publics nationaux et locaux pour défendre les intérêts et les valeurs du secteur privé non lucratif, en prenant part aux travaux pilotés par les pouvoirs publics, en étant force de proposition, en émettant des avis ou en proposant des amendements sur les projets de loi ainsi qu'en conduisant une action permanente de lobbying nationale et régionale.

**Conseiller** : La FEHAP conseille ses adhérents dans les secteurs des Relations du Travail, des Ressources Humaines, en Santé-Social et en Communication. Le pôle Santé- Social conseille sur le Droit sanitaire et social et la Direction de Relation du Travail renseigne sur l'application de la réglementation du travail et la CCN 1951.

**Informier** : La FEHAP informe ses adhérents sur l'évolution de la législation et la réglementation. Elle réalise divers supports d'information et de communication : la Convention Collective Nationale du 31 octobre 1951, la Lettre du Président aux Présidents, des circulaires, la Lettre de l'Observatoire Economique, Social et Financier, des Guides pratiques, la diffusion Newsletter bimensuelle.

La FEHAP informe aussi en externe par une revue bimestrielle « Perspectives, Sanitaires et Sociales », le site internet et la Lettre aux Parlementaires.

**Innovier** : La FEHAP s'attache à promouvoir le secteur Privé Non Lucratif auprès des pouvoirs publics, des usagers et du grand public. Pour la seconde fois cette année, la FEHAP organise « la cérémonie de remise des Trophées de l'Innovation » lors du congrès annuel de la Fédération.



L'objectif est d'encourager l'innovation afin d'élaborer des propositions de réponses face à l'émergence des nouveaux besoins sanitaires et sociaux et d'anticiper les demandes non satisfaites.

**Former** : La FEHAP accueille près de 3000 stagiaires par an au sein de ses formations destinées tant aux professionnels « cœurs de métiers » qu'à ceux exerçant des fonctions-supports, ainsi qu'aux administrateurs. Rester en prise avec l'actualité, appréhender les enjeux du secteur, anticiper les évolutions, telles sont les finalités des formations nationales ou régionales conçues selon les besoins des adhérents. En outre, à travers son Institut de Formation Supérieure des Cadres Dirigeants, la FEHAP a noué des partenariats avec des universités afin de proposer aux directeurs des cursus de formation supérieure adaptés à chacun.

Le Président participe tous les ans à l'Assemblée Générale et à différents colloques, en 2016 : « Rapprochements et regroupements dans notre secteur privé non lucratif, l'implication stratégique des conseils d'administration ».

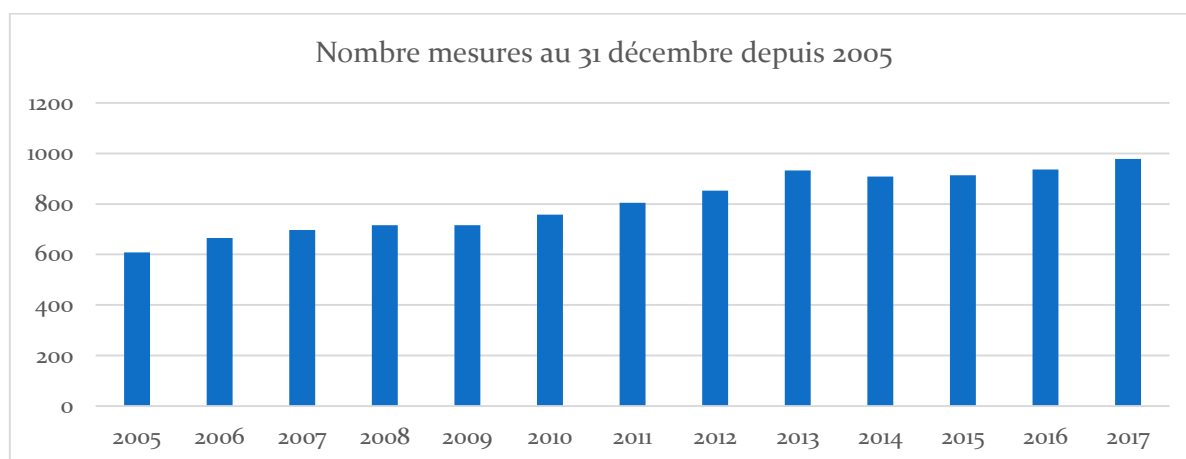
La Directrice et le CAG vont tous les ans aux différentes journées organisées sur l'actualisation du droit du travail et lié à la CCN 51.

## V. Le public et son entourage

### A – le type de mesures de protection

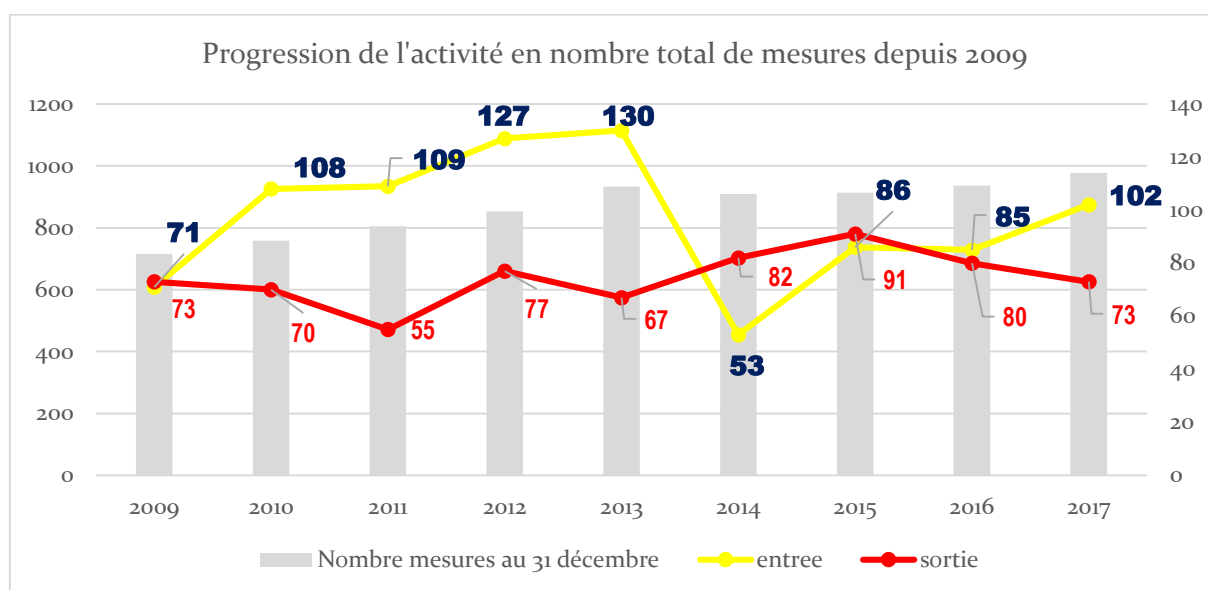
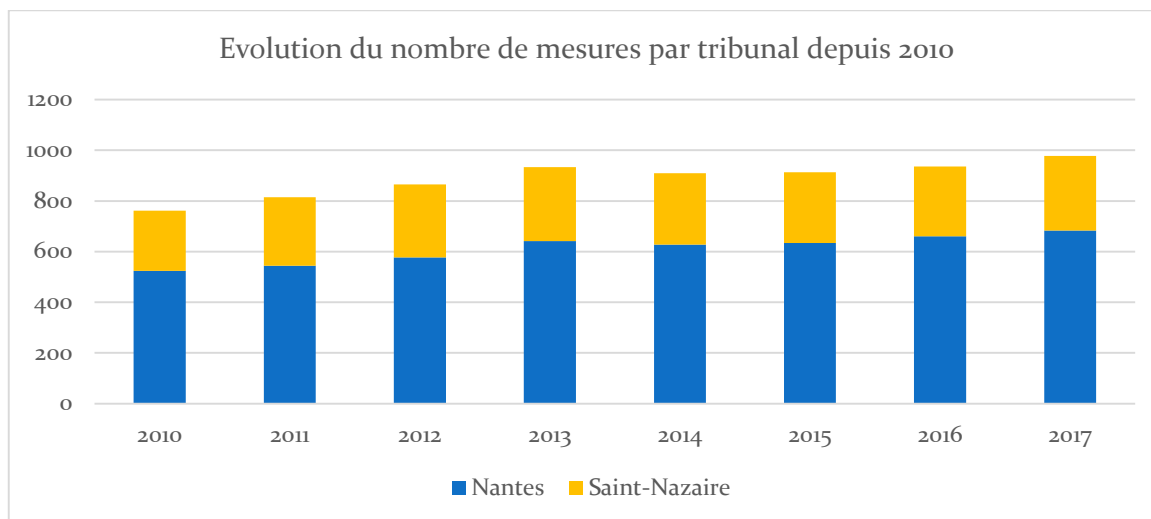
#### *Nombre de mesures au 31 décembre depuis 2005*

Années	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre mesures	608	665	697	716	716	758	805	853	933	909	913	936	978



### Evolution du nombre de mesures par tribunal depuis 2010

TRIBUNAL / ANNEE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nantes	524	544	577	642	627	634	660	683
Saint-Nazaire	237	270	288	291	282	279	276	295



## B - Les évolutions du public

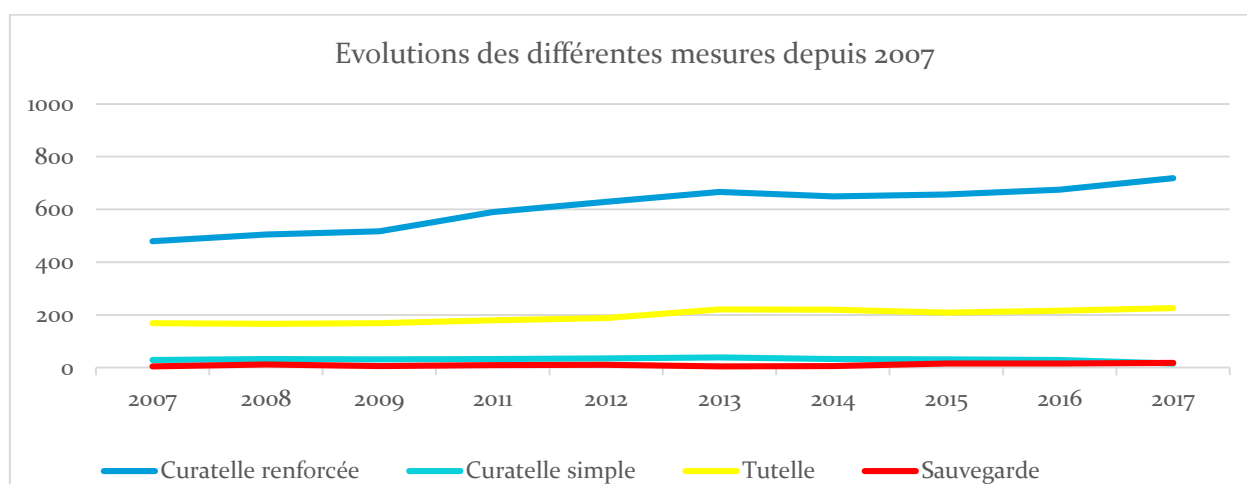
### Répartition des mesures entre établissement et domicile depuis 2013

En pourcentage du nombre de mesure

Lieu de vie / Année	2013	2014	2015	2016	2017
ETABLISSEMENT	22,2%	23,1%	24,4%	24,5%	22,3%
DOMICILE	77,8%	76,9%	75,6%	75,5%	77,7%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

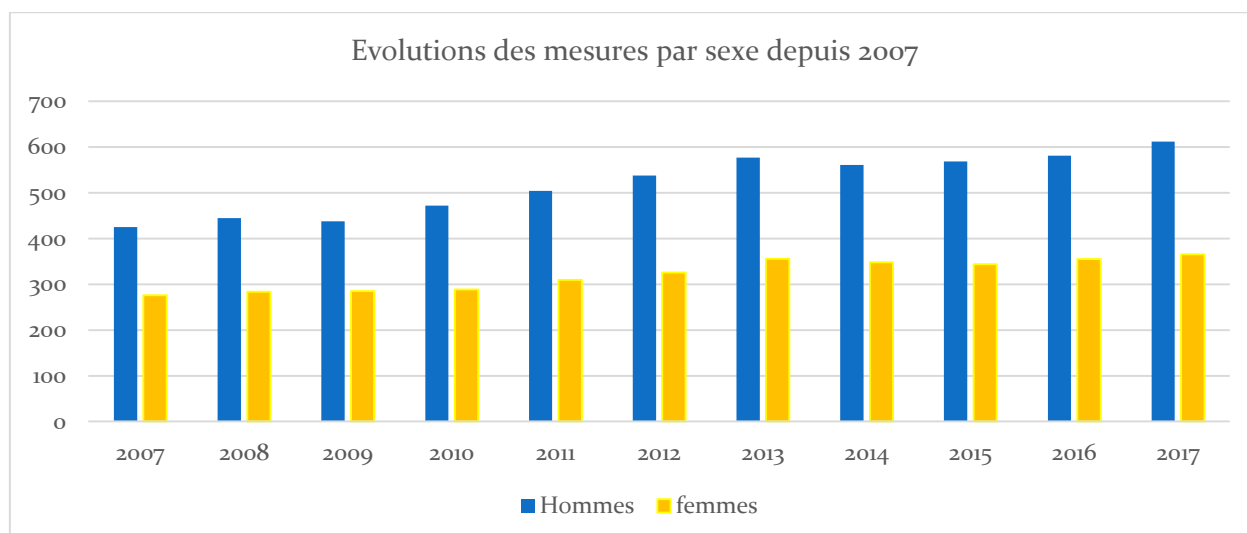
### Evolution des différents types de mesures judiciaires depuis 2007

Mesures / Année	2007	2008	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Curatelle renforcée	479	505	517	590	628	666	649	656	675	718
Curatelle simple	29	33	31	33	35	38	32	31	29	15
Tutelle	169	166	169	179	188	221	220	209	216	225
TPSA	19	13	0	/	/	/	/	/	/	/
Sauvegarde	5	12	6	10	11	5	6	15	15	18
MAJ	0	0	0	2	1	1	1	1	0	1
Subroge tuteur	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1
<b>Total</b>	<b>701</b>	<b>729</b>	<b>723</b>	<b>814</b>	<b>864</b>	<b>933</b>	<b>909</b>	<b>913</b>	<b>936</b>	<b>978</b>



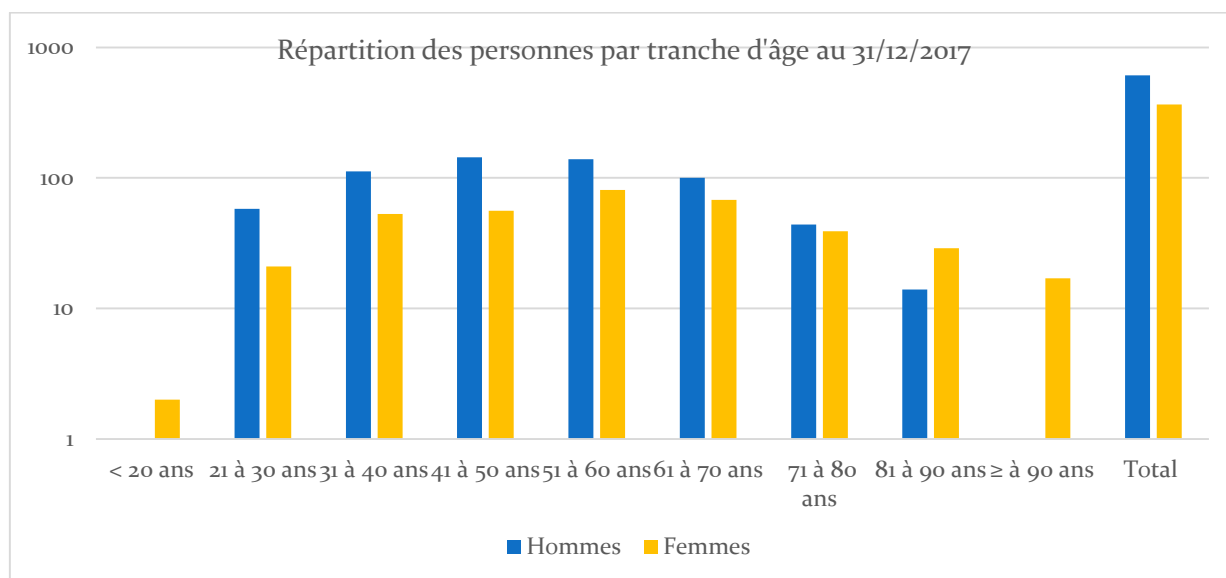
### Evolution des mesures par sexe depuis 2007

SEXE/ANNEE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Hommes	425	445	438	472	504	538	577	561	569	581	612
femmes	276	284	285	289	310	326	356	348	344	355	366
<b>Total</b>	<b>701</b>	<b>729</b>	<b>723</b>	<b>761</b>	<b>814</b>	<b>864</b>	<b>933</b>	<b>909</b>	<b>913</b>	<b>936</b>	<b>978</b>



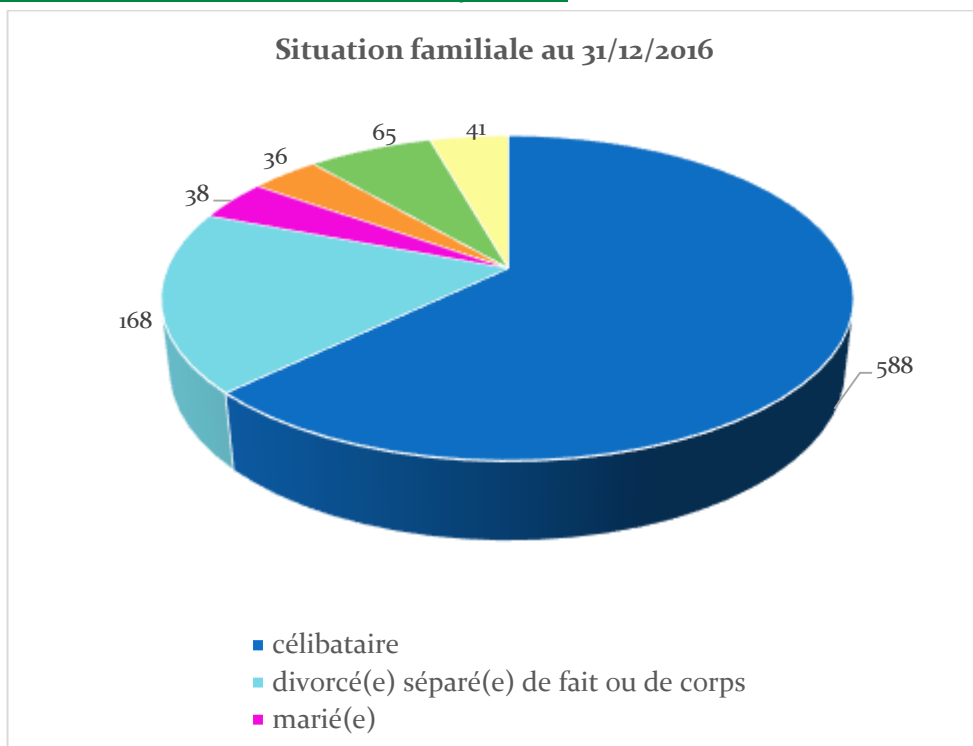
*Répartition des adultes par tranche d'âge au 31 décembre 2017*

AGE/SEXE	< 20 ans	21 à 30	31 à 40	41 à 50	51 à 60	61 à 70	71 à 80	81 à 90	≥ à 90	Total
<b>Hommes</b>		58	112	144	139	100	44	14	1	612
<b>Femmes</b>	2	21	53	56	81	68	39	29	17	366
<b>Total</b>	2	79	165	200	120	168	83	43	18	978



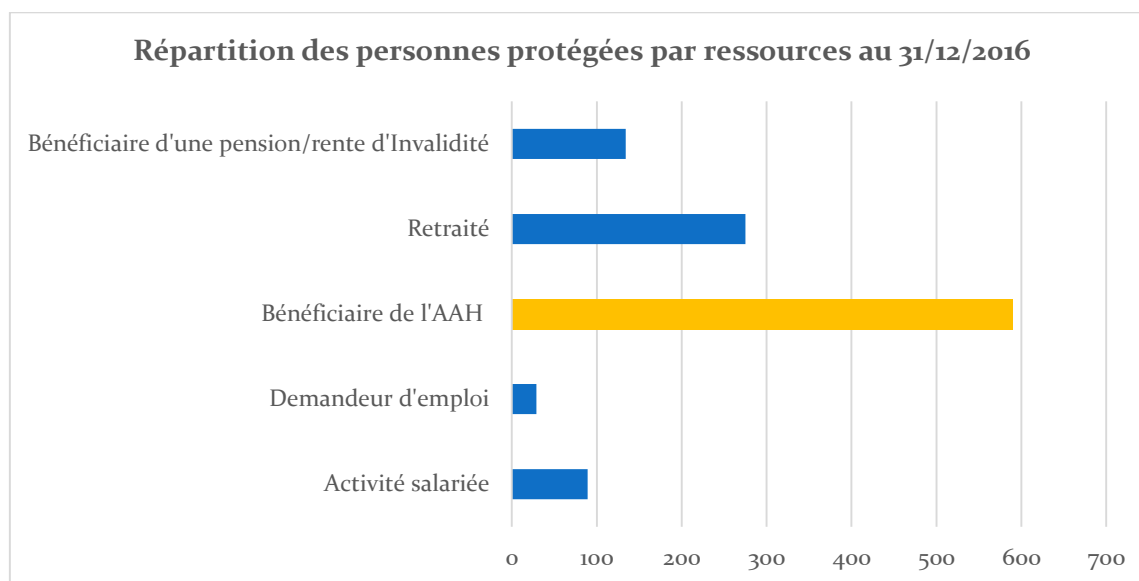
*Situation familiale au 31 décembre 2016 (situation très semblable à fin 2017)*

SITUATION FAMILIALE	Nombre de dossiers
célibataire	588
divorcé(e) séparé(e) de fait ou de corps	168
marié(e)	38
concubinage/vie maritale/ union libre	36
veuf (ve)	65
A Définir	41
<b>TOTAL</b>	<b>936</b>



### Répartition des adultes par activité au 31 décembre 2016

Activité salariée	89
Dont Esat/Atelier protégé	53
Demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi	29
Bénéficiaire de l'AAH	590
Retraité	275
Bénéficiaire d'une pension/rente d'Invalidité	134
<b>Total (pouvant être supérieur au nombre de personnes suivies)</b>	<b>1170</b>



### Constat sur les dernières années :

- ✓ Augmentation du nombre de majeurs protégés en rupture de soins,
- ✓ Rajeunissement du public,
- ✓ Augmentation des majeurs protégés présentant des problèmes d'addiction (alcool, drogue),
- ✓ Augmentation du nombre de personnes isolées, en rupture de lien familial et social,
- ✓ Augmentation du nombre de majeurs protégés n'acceptant pas la mise en place de la mesure,
- ✓ Mise en place de mesures de protection après « accident de la vie ».

Le Service ne possède pas de données factuelles concernant l'évolution des publics accueillis (voir schéma départemental), cependant, nous pensons que le pourcentage de personnes confrontées à des problématiques cumulées (handicap, pathologie psychiatrique, rupture de soins, ...), en particulier par manque de places dans des structures adaptées, demeure important.

### Les constats d'évolution :

- ✓ Augmentation du nombre de demandes des majeurs protégés en dehors du mandat,
- ✓ Exigence d'une disponibilité du service, immédiateté de la réponse réclamée,
- ✓ Demande de plus de lien social (plus de contacts physiques et téléphoniques),

- ✓ Augmentation du besoin d'information concernant la mesure de protection et sa mise en œuvre,
- ✓ Accès à la société de consommation, y compris au-delà des possibilités financières des majeurs protégés réclamé,
- ✓ Un plus grand respect des règles de confidentialité (entretiens),
- ✓ Aspiration à la « normalité » (vacances, vie familiale, ...).

### **C - Les relations avec l'entourage**

#### Participation des proches au fonctionnement du service :

Le service n'a pas à ce jour mis en place de dispositions particulières relatives à la participation de l'entourage des majeurs protégés au fonctionnement du service.

**Action D'amélioration envisagée : définir et mettre en place des dispositions de participation des proches dans le fonctionnement du service.** Cette action n'a pas été finalisée : la participation des proches se fait à l'ouverture de la mesure, pour le moment. (cf. : Fiche Action N°6)

#### Association des proches à l'accompagnement des majeurs protégés :

Identification des membres de la famille, des amis et proches à la lecture de l'ordonnance, dans le dossier consulté au tribunal, auprès des services sociaux ou médicaux ou autres organismes et au cours du premier rendez-vous avec le majeur protégé. Ces informations sont enregistrées dans le dossier de chaque majeur protégé. En fonction de la connaissance de la situation de la personne, de ses relations avec son entourage, de sa volonté et de sa capacité de compréhension, l'entourage peut être convié à participer au premier rendez-vous. Le Récépissé, garantissant la remise et l'explication des documents remis, est visé par la personne ou à défaut la personne de son entourage présente.

Le Document Individuel de Protection des Majeurs est présenté au majeur protégé en présence d'un membre de son entourage si la situation de la personne le nécessite ou s'il le souhaite. Le Récépissé de remise du DIPM est visé par la personne ou à défaut la personne de son entourage présente.

Dans le respect des souhaits de la personne, des attendus du Jugement, selon la situation et les besoins identifiés, la famille et/ou l'entourage peut être associé tout au long de l'exercice du mandat.

**Action D'amélioration envisagée : définir et mettre en place des dispositions de recueil de satisfaction des proches concernant leur participation à l'exercice de la mesure de protection.** Action reportée. (cf. : Fiche Action N°6)

#### Accompagnement du majeur protégé avec objectif de maintenir ou renouer un lien familial ou amical :

Différentes actions d'accompagnement peuvent être mises en place auprès des majeurs protégés en vue de favoriser le maintien ou de renouer des liens familiaux ou amicaux.

Ces actions d'accompagnement sont formalisées dans le DIPM de chaque majeur concerné.

## **D - Les relations avec les partenaires institutionnels**

L'ensemble des partenaires sont identifiés pour chaque majeur protégé au moment de l'ouverture de la mesure de protection (établissement ou service sanitaire, social ou médico-social contribuant à la prise en charge du majeur protégé).

Dans l'exercice de la mesure de protection, chaque mandataire entretient des liens de partenariat avec les services et établissements assurant une prise en charge des majeurs protégés.

### **Action D'amélioration envisagée : définir et mettre en place les dispositions de contractualisation du partenariat avec les services et établissements concernés :**

- Convention de partenariat avec la CPAM compte AMELI signée le 2 octobre 2013
- Convention de micro-crédit avec la Caisse d'Épargne signé le 10 septembre 2014.
- Convention de partenariat avec la CARSAT signée le 18 novembre 2014.
- Convention d'honoraires SCP Eric Sanson Commissaire-Priseur Judiciaire signée le 13 février 2015.
- Convention de partenariat avec la MSA pour consultation des comptes des MP signée le 22 avril 2016
- **Convention de partenariat avec Maisinning (pour tous travaux et réparations) signée le 13 décembre 2017** (cf. : Fiche Action N°7)

Création d'un classeur d'information référentiel organisé par thématique selon l'architecture des dossiers des majeurs protégés en 2015.

**Un site internet a été créé l'été 2014 : [confluence-sociale.fr](http://confluence-sociale.fr).** (cf. : Fiche Action N°8)

## **E – Participation aux différents colloques et groupes de travail**

Participations à différents groupes de travail en 2016 et suivis en 2017 :

- ▶ Groupes de travail organisés par le Conseil Local de la Santé Mentale :
  - ⇒ L'éthique : Directrice
  - ⇒ Inclusion sociale : Chef de Service
  - ⇒ Le logement : Chef de Service
  
- ▶ Groupes de travail organisés par la DRJCS :
  - ⇒ Qualité de la prise en charge du suivi des Majeurs Protégés : Chef de Service
  - ⇒ Continuité de la prise en charge : Chef de Service

Participations à différents colloques en 2016 :

- ⇒ Santé mentale et Loi santé: Quels outils ? Quels objectifs? Organisé par le CREHPSY : Directrice - 29/04/2016
- ⇒ Le risque dans la relation de soins : quels enjeux éthiques ? organisé par le Centre Form Prof Santé : Directrice - 13/06/2016

Participations à différents colloques en 2017 :

- ⇒ « De la motivation à l'alliance » organisé par le CSLM sur les outils des travailleurs sociaux pour accompagner les personnes vulnérables - 02/02/2017
- ⇒ « Alcool, Précarité et soins » organisé en association avec l'ANREAPP (Association Nantaise Recherche Echanges Actions en Psychiatrie Précarité) – matinée débat du groupe de travail le 12/12/2017

## **VI. La nature de l'offre de service et son organisation**

### **A - La nature de l'offre de service**

Les mesures exercées :

L'offre de service découle des attendus du Juge des Tutelles ou du Conseil Général, elle peut être de plusieurs ordres en fonction du type de mesure :

- Sauvegarde de justice,
- Curatelle,
- Tutelle,
- Mesure ad hoc,
- Subrogé tuteur curateur,
- Mandat de protection future,
- Mesure d'accompagnement social personnalisé,
- Mesure d'accompagnement judiciaire,

### **La sauvegarde de justice (avec mandat spécial)**

La sauvegarde de justice est une mesure de protection juridique provisoire et de courte durée qui peut permettre la représentation d'un majeur pour accomplir certains actes précis. La personne placée en sauvegarde de justice conserve l'exercice de ses droits, à l'exception du divorce par consentement mutuel ou accepté ou d'actes spéciaux pour lesquels un mandataire spécial a été désigné dans la décision du juge.

### **La curatelle**

La curatelle est une mesure judiciaire destinée à protéger une personne majeure qui, sans être hors d'état d'agir elle-même, a besoin d'être conseillée ou contrôlée d'une manière continue dans les actes importants de la vie civile. La curatelle n'est prononcée que s'il est établi que la mesure de sauvegarde de justice serait une protection insuffisante pour la personne.

#### Curatelle simple :

La personne accomplit seule les actes de gestion courante (dits actes d'administration ou actes conservatoires), comme la gestion du compte bancaire ou la souscription d'une assurance.

En revanche, elle doit être assistée de son curateur pour des actes plus importants (dits actes de disposition ). Par exemple, le curateur doit consentir à un emprunt.

#### Curatelle renforcée :

Le curateur perçoit les ressources de la personne et règle ses dépenses sur un compte ouvert au nom de celle-ci.

#### Curatelle aménagée :

Le juge peut énumérer, à tout moment, les actes que la personne peut faire seule ou non, au cas par cas.

### **La tutelle**

La tutelle est une mesure judiciaire destinée à protéger une personne majeure et/ou tout ou partie de son patrimoine si elle n'est plus en état de veiller sur ses propres intérêts. Un tuteur la représente dans les actes de la vie civile. Le juge peut énumérer, à tout moment, les actes que la personne peut faire seule ou non, au cas par cas.

De plus, pour les mesures de tutelle et curatelle renforcée, le Juge peut définir deux types de protection :

- Protection des biens,



- Protection des biens et de la personne.

Les ordonnances peuvent comporter des objectifs spécifiques liés à la situation de la personne protégée.

### **La mesure « Ad hoc »**

Lorsque les intérêts du tuteur ou du curateur sont, à l'occasion d'une série d'actes, en opposition avec ceux de la personne protégée ou qu'il ne peut lui apporter son assistance ou agir pour son compte en raison des limitations de sa mission, il sollicite auprès du juge des tutelles la nomination d'un curateur ou tuteur « ad hoc ». Ainsi, le tuteur ou le curateur « ad hoc » est nommé pour une action précise et sa nomination prend fin lorsque sa mission est réalisée ou lorsque le conflit d'intérêt a disparu.

### **Le subrogé curateur ou tuteur**

Le subrogé curateur ou le subrogé tuteur assiste ou représente, selon le cas, la personne protégée lorsque les intérêts de celle-ci sont en opposition avec ceux du curateur ou du tuteur ou lorsque l'un ou l'autre ne peut lui apporter son assistance ou agir pour son compte en raison des limitations de sa mission.

Il est informé et consulté par le curateur ou le tuteur avant tout acte grave accompli par celui-ci.

La charge du subrogé curateur ou du subrogé tuteur cesse en même temps que celle du curateur ou du tuteur. Le subrogé curateur ou le subrogé tuteur est toutefois tenu de provoquer le remplacement du curateur ou du tuteur en cas de cessation des fonctions de celui-ci sous peine d'engager sa responsabilité à l'égard de la personne protégée.

### **Le mandat de protection future**

Le mandat de protection future permet à une personne (mandant) de désigner à l'avance la ou les personnes (mandataires) qu'elle souhaite voir être chargées de veiller sur sa personne et/ou sur tout ou partie de son patrimoine, pour le jour où elle ne serait plus en état, physique ou mental, de le faire seule.

Un mandat de protection future peut être confié à une personne de sa famille ou à un ami proche. Il peut aussi être confié à un mandataire judiciaire à la protection des majeurs (personne physique ou morale) inscrit sur une liste de professionnels assermentés dressée et tenue à jour par le préfet.

Les mesures d'accompagnement sont destinées à aider des personnes majeures dont les facultés ne sont pas altérées, mais qui sont en grande difficulté sociale et perçoivent des prestations sociales.

Il existe deux types de mesure : la mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP) et la mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ).

### **La mesure d'accompagnement social personnalisé**

La mesure d'accompagnement social personnalisé est une mesure administrative (c'est-à-dire non judiciaire) dont le but est de permettre au majeur concerné de gérer à nouveau ses prestations sociales de manière autonome. Le majeur bénéficie pour ceci d'une aide à la gestion de ses prestations sociales et d'un accompagnement social individualisé mis en œuvre par les services sociaux du département. À la différence de la mesure d'accompagnement judiciaire, elle fait l'objet d'un contrat d'accompagnement social personnalisé. Ce contrat, susceptible d'être modifié, contient des engagements réciproques entre le département, le service mandataire et la personne concernée.

### **La mesure d'accompagnement judiciaire**

La mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ) est une mesure judiciaire par laquelle un mandataire judiciaire à la protection des majeurs perçoit et gère tout ou partie des prestations sociales d'une personne majeure, en vue de rétablir son autonomie dans la gestion de ses ressources. À la différence de la MASP, elle est contraignante : elle n'est pas accompagnée d'un contrat et s'impose au majeur.

Les prestations et activités :

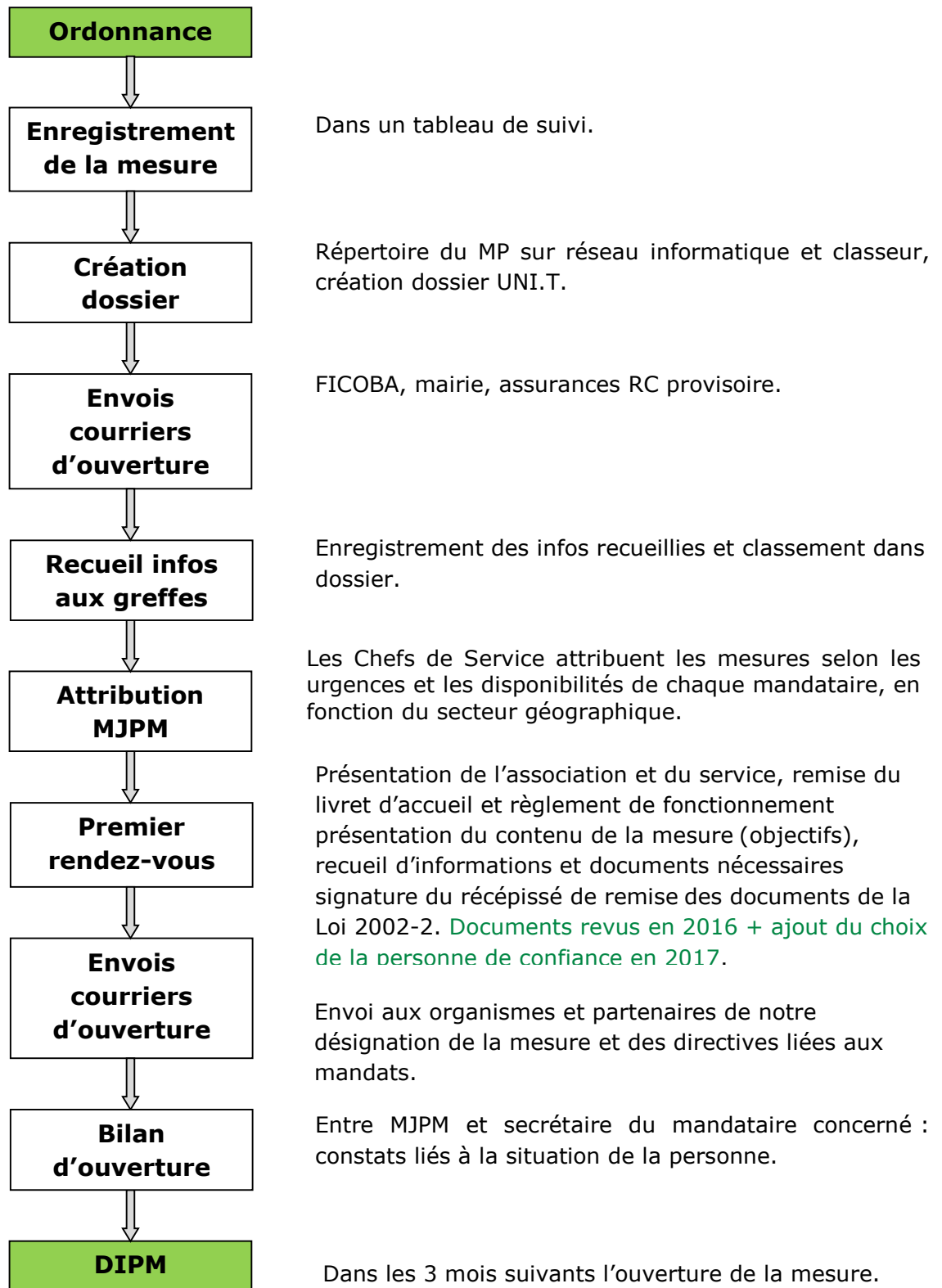
Prestations	Activités associées
Protection des biens mobiliers et immobiliers	Réaliser l'inventaire initial du patrimoine financier et immobilier Percevoir les revenus Régler les dépenses Assurer la préservation et/ou l'amélioration de l'état des biens
Protection de la personne	Faire valoir les droits fondamentaux et civiques Veiller à l'intégrité physique et psychique du majeur protégé Assurer l'accès et le maintien aux soins

Les activités mises en œuvre pour chaque majeur protégé sont identifiées dans le projet individualisé (DIPM) au regard des objectifs contenus dans le jugement, des besoins et attentes identifiés.

Les dispositions de mise en place des projets individualisés sont présentées dans le paragraphe « les modalités d'élaboration de mise en œuvre et d'évaluation du DIPM ».

## **B - L'organisation interne de l'offre de service**

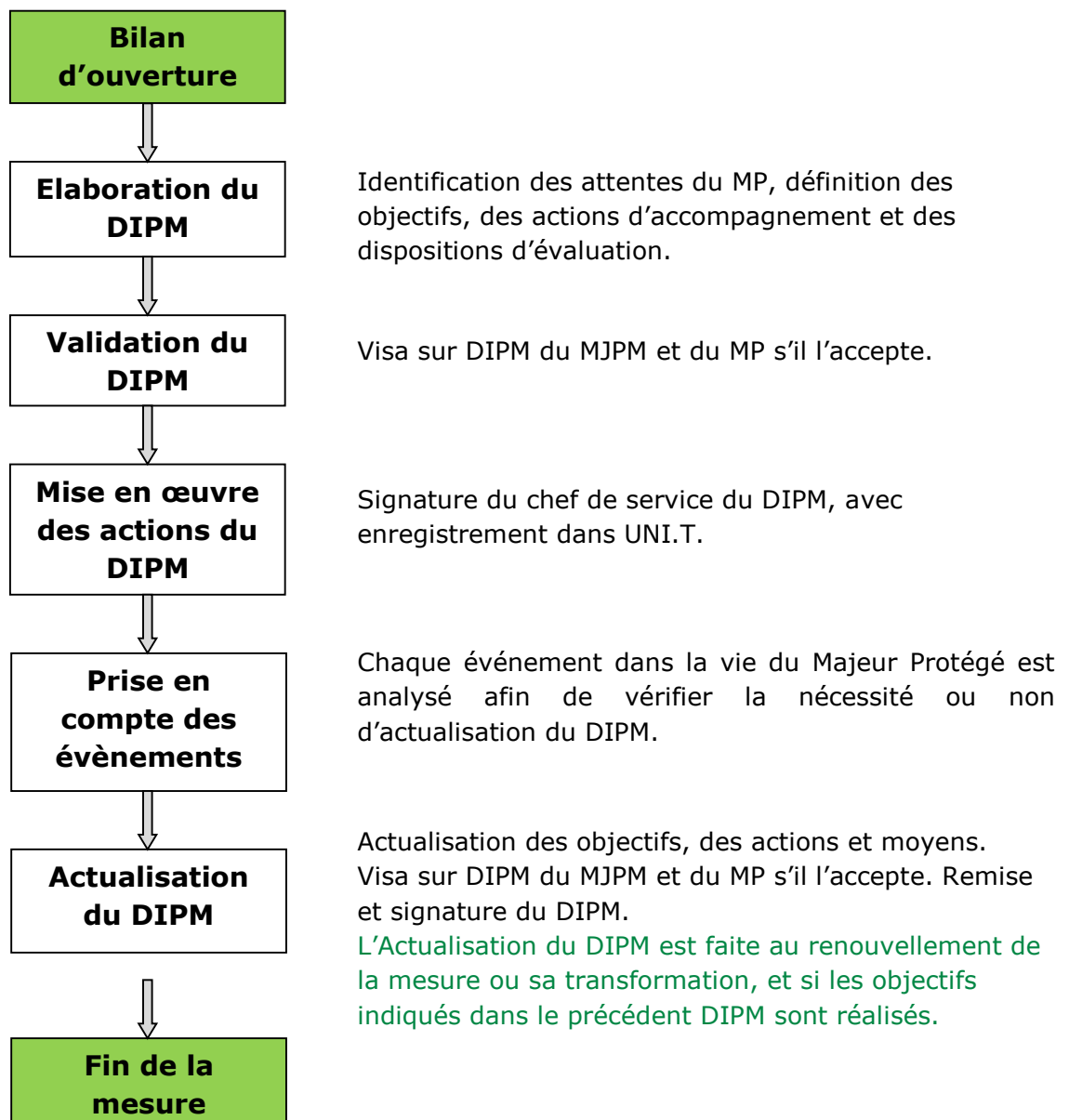
### ► **Les modalités d'ouverture de la mesure :**



**Procédures créées : Enregistrement de la mesure et Ouverture de la mesure**

(cf. : Fiche Action N°9)

► **Les modalités d'élaboration, de mise en œuvre et d'évaluation du DIPM :**



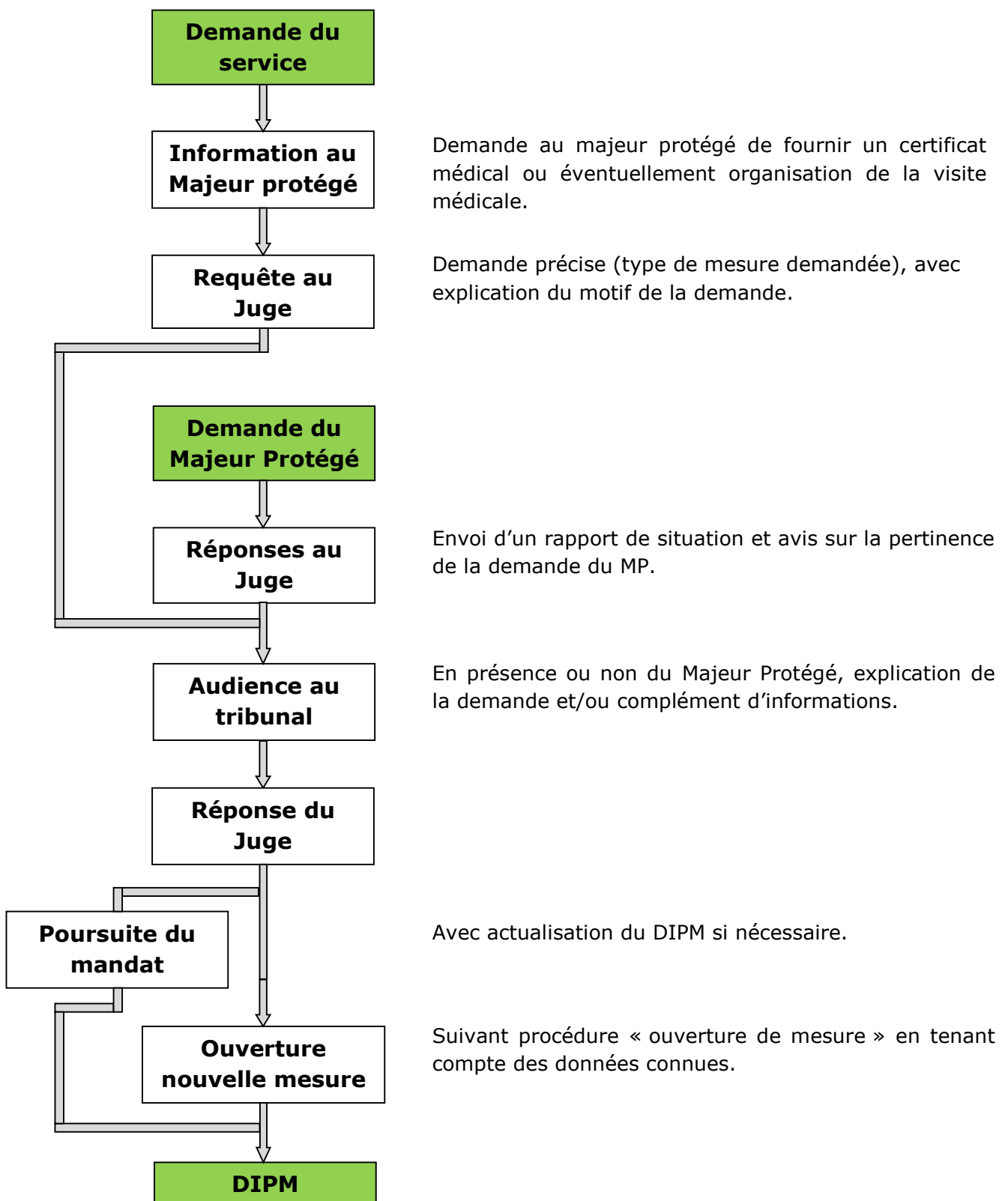
Elaborer un projet individualisé adapté	<p>Faire participer le Majeur protégé à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de la mesure de protection.</p> <p>Informé le majeur protégé sur la mesure de protection et sa mise en œuvre.</p> <p>Recueillir les attentes du majeur protégé dans la mise en place de la mesure.</p> <p>Associer le majeur protégé dans les actions liées à la mesure de protection (DIPM).</p> <p>Transmettre au majeur protégé les informations le concernant.</p>
---	--

**Le DIPM a été revu, ainsi que tous les documents remis à l'ouverture de la mesure. L'évolution du DIPM pour une meilleure adéquation à la réalité est une préoccupation continue.**

**Un Plan d'action est prévu pour que tous les Majeurs Protégés dont l'ouverture de la mesure est antérieure à 2013 reçoivent ces documents.**

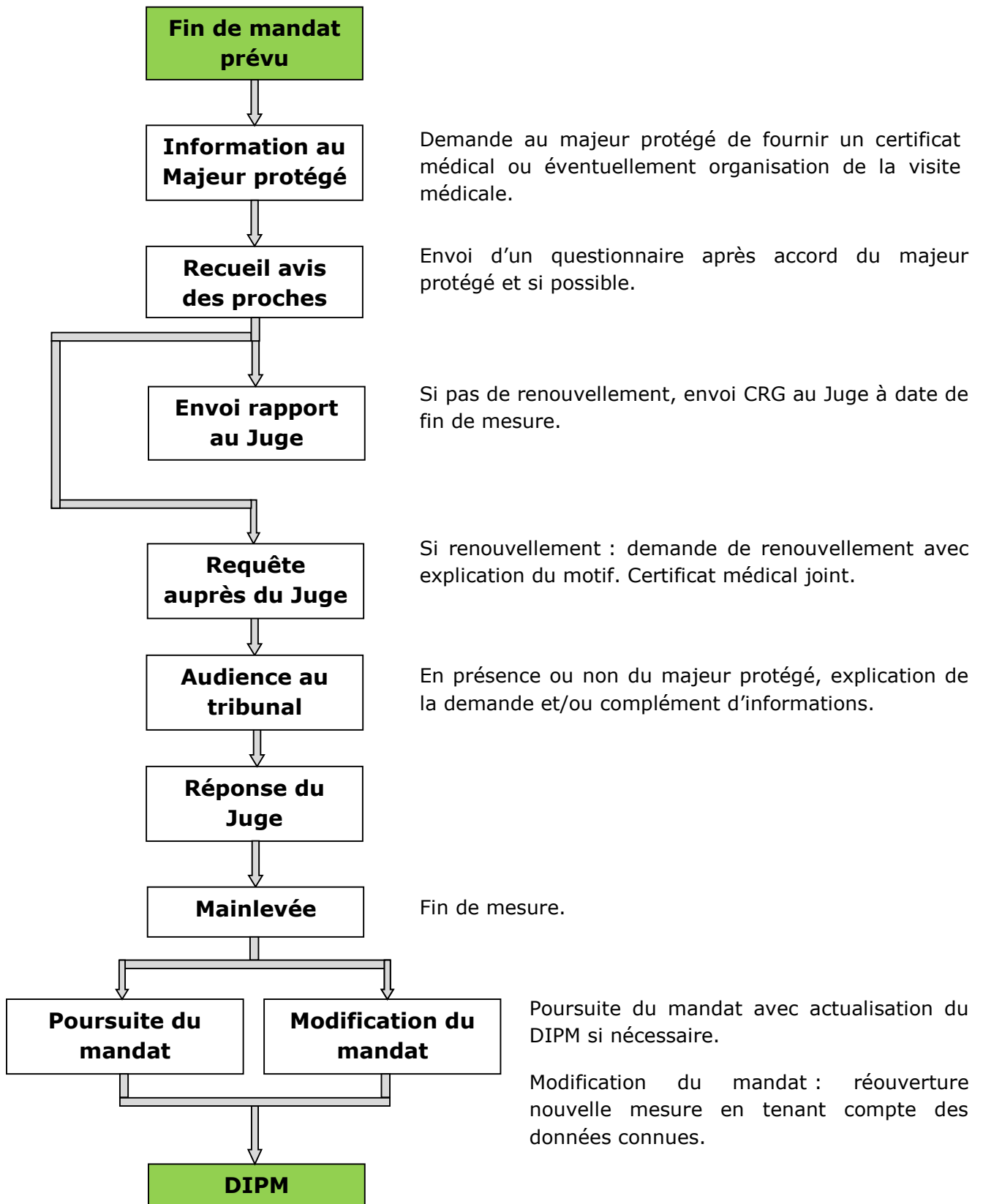
(cf. : Fiche Action N°10)

► **Les modalités de révision de la mesure :**



**Procédures créées pour la révision pendant la vie de la mesure : en cas d'allègement ou d'aggravation.**  
(cf. : Fiche Action N°11)

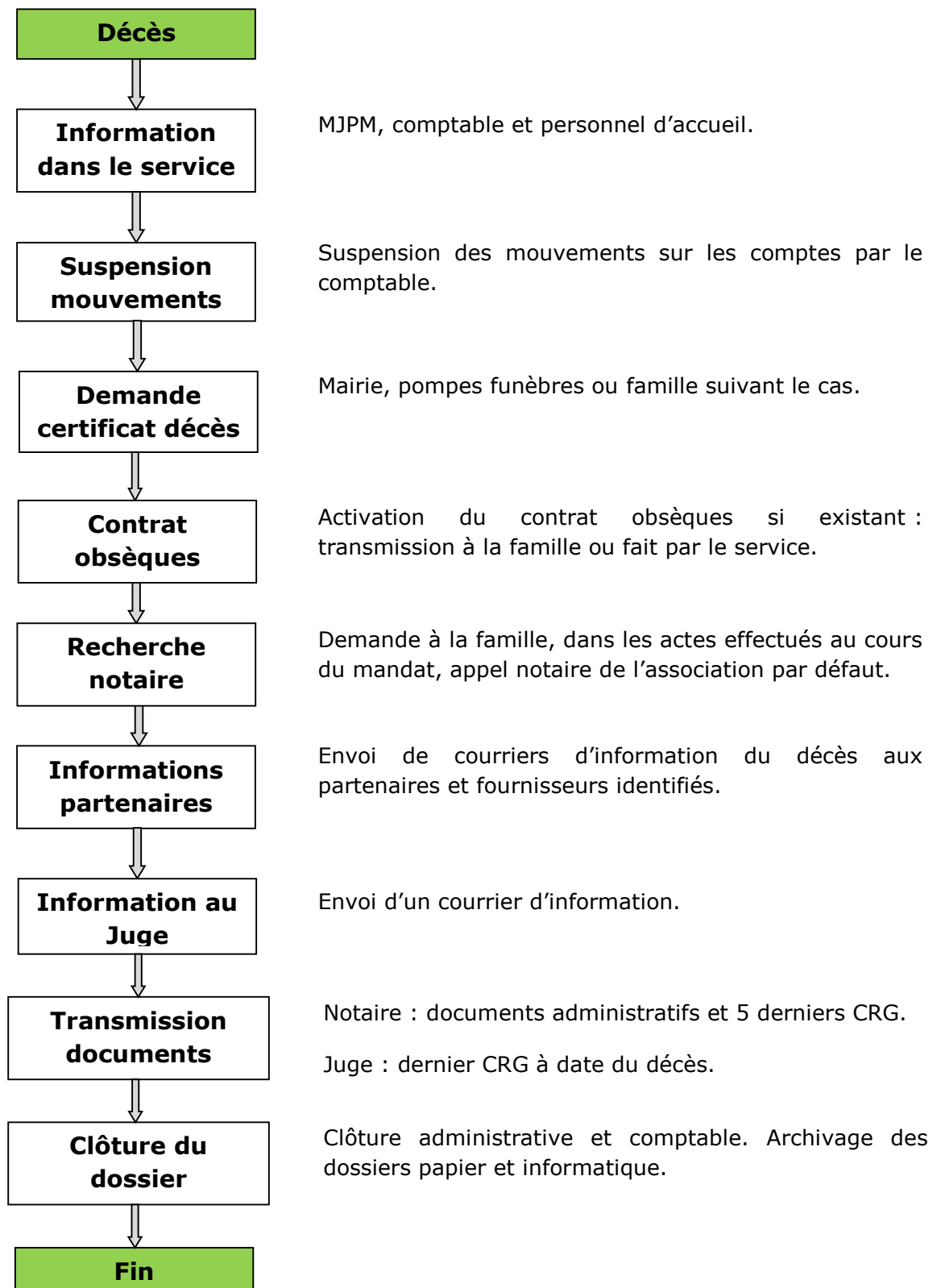
► **Les modalités de renouvellement de la mesure :**



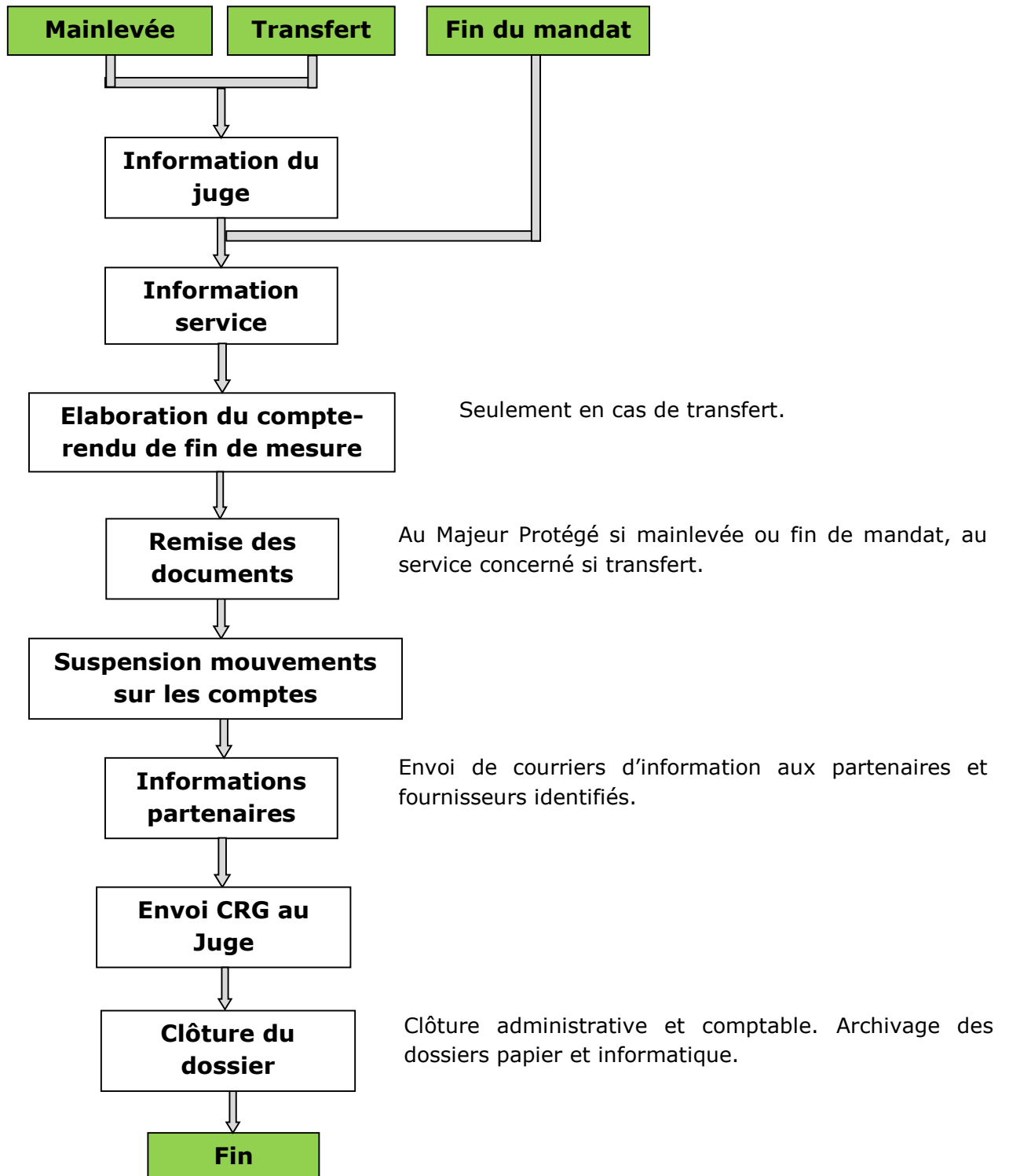
**Procédures créées pour la révision de la mesure à l'échéance.**

(cf. : Fiche Action N°12)

► **Les modalités de fermeture de la mesure :**



► **Les modalités de fermeture de la mesure (suite) :**



**Procédures créées pour la fin de la mesure en cas de mainlevée, transfert vers un autre mandataire et décès.**

(cf. : Fiche Action N°13)



► **Les modes d'organisation interne :**

Organisation des réunions :

Type de réunion	Animateur	Participants	Ordre du jour	Compte-rendu	Fréquence
Réunion de Service organisationnelle	Directrice,	Tout le personnel du Service	Bilan en septembre: suite aux entretiens annuels et actions engagées dans l'année. En janvier : perspectives et objectifs annuels.	Secrétaire de direction, transmis par mail à l'ensemble du personnel	Biannuelle, à partir de 2017
Réunion de Service	Directrice, A partir de 2017, les Chefs de Service	Tout le personnel du Service  Intervenants extérieurs	Organisation générale du Service Transmission des informations des partenaires et actions résultantes	Secrétaire du Service, transmis par mail à l'ensemble du personnel	Mensuelle
Réunion de groupe / de dossiers	Chefs de Service	Les MJPM et une secrétaire (si elle le souhaite)	Concertation sur des situations particulières Questions diverses techniques	Chef de service transmis par mail à l'ensemble du personnel du groupe	Bimensuelle
Réunion administrative	Chefs de Service	Personnel administratif	Information et réponses aux questions techniques	Secrétaire de Service transmis par mail à l'ensemble du personnel	Mensuelle
Réunion comptable	Cadre Administratif et Gestion	Personnel comptable	Information et réponses aux questions techniques	CAG transmis par mail à l'ensemble du personnel	Mensuelle
Réunion MASP	Chef de Service	Intervenants sociaux en MASP et secrétaire MASP	Attribution Bilan des situations	Secrétaire MASP transmis par mail à l'ensemble du personnel concerné	Tous les 2 mois
Comité de Direction	Directrice	Chefs de Service Cadre administratif de gestion Secrétaire de Direction	Gestion des ressources humaines et matérielles	Secrétaire de Direction transmis aux participants	Hebdomadaire
Points activités	Directrice	Chefs de Service	Activités du Service Actualités	Pas de compte-rendu	Hebdomadaire

**Les modalités des réunions ont été revues dès la nomination des chefs de Service en janvier 2014.** (cf. : Fiche Action N°14)

Notes de service :

L'organisation est également formalisée par différentes notes de service transmises par mail à l'ensemble des personnels et affichées dans le service.

## ► **Les moyens matériels :**

### Système informatique :

Chaque professionnel dispose d'un matériel informatique. Chaque poste est équipé des logiciels nécessaires à la fonction concernée suivant un profil défini, le service dispose d'un logiciel spécifique de gestion des mesures de protection ayant fait l'objet d'une formation auprès des utilisateurs (ASTEL). La décision de changer de logiciel métier dans l'année s'est effectuée en mars 2016, tout le personnel a été formé sur ce nouveau logiciel UNI.T, durant toute l'année 2016.

Chaque poste informatique est protégé en accès par un code personnel.

Chaque membre du personnel dispose d'une adresse électronique.

Le service est équipé d'imprimantes/scanner et photocopieurs.

Les données informatiques du logiciel de gestion des mesures sont stockées sur un serveur externalisé. Un serveur dans le service est à disposition pour le stockage des autres données informatiques.

Le système est protégé par des logiciels antivirus, firewall.

Le service a signé un contrat de maintenance avec une société extérieure pour l'ensemble du parc informatique.

Une charte de l'utilisation du système informatique définit les règles applicables à l'ensemble du personnel.

### **Uniformisation des logiciels installés sur les postes informatiques faite.**

(cf. : Fiche Action N°15)

### **La disposition de gestion des répertoires informatiques sur le serveur a été revue pour être en conformité avec les classeurs des majeurs protégés et pour une harmonisation de tous les dossiers.**

(cf. : Fiche Action N°16)

### Téléphonie :

Chaque poste est équipé d'un poste téléphonique, ligne directe pour les MJPM, un standard est installé au service accueil avec répondeur.

Une directe lors des permanences téléphoniques des MJPM a été mise en place pour faciliter la mise en relation directe sans passer par le standard pour les personnes protégées en 2015.

Chaque MJPM dispose d'un téléphone portable.

Un fax est à disposition dans les locaux.

### **Action D'amélioration envisagée : Harmoniser les pratiques d'organisation de l'accueil téléphonique au cours des permanences et hors permanence. Procédure créée en novembre 2016** (cf. : Fiche Action N°17)

### Véhicules :

Le service met à disposition un parc de six véhicules automobiles munis de GPS pour les personnels devant effectuer des déplacements. Les règles d'utilisation sont définies dans une charte, un planning de réservation est en place.

L'entretien des véhicules est assuré par un prestataire extérieur.

## **C - L'ancrage des activités dans le territoire**

### ► **Les partenariats liés à l'exercice des mesures :**

<b>Partenaires</b>	<b>Informations échangées</b>	<b>Intervenant du service</b>	<b>Modes d'échanges</b>	<b>Fréquence</b>
Juge des tutelles	Echanges, bilans, perspectives, ...	Directrice	Réunions	Sur invitation
Juge des tutelles, greffiers	Situations de majeurs protégés Rapports de situation, requêtes, notes d'information	MJPM Directrice	Auditions Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin
Juge des tutelles	Rapports / CRG	MJPM Directrice	Courriers	Annuelle
Professionnels du droit : Juges, procureurs, notaires, avocats, huissiers, associations de conseil et de protection, ...	Situations de majeurs protégés	MJPM Directrice	Rendez-vous Auditions Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin
Acteurs financiers : banques, assureurs, organismes de crédit et de recouvrement, ...	Situations de majeurs protégés	Directrice MJPM Comptable	Rendez-vous Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin
Acteurs de santé : établissements hospitaliers, CMP, médecins, spécialistes, ...	Situations de majeurs protégés	MJPM	Synthèse Rendez-vous Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin
Administrations : CPAM, Pôle emploi, CAF, CARSAT, URSSAF, ...	Situations de majeurs protégés	MJPM Secrétaire Comptable	Rendez-vous Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin
Etablissements et services médico-sociaux : Foyer de Vie, EHPAD, ESAT, ...	Situations de majeurs protégés Paiements	MJPM Comptable	Synthèse Rendez-vous Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin
Employeurs	Situations de majeurs protégés	MJPM	Rendez-vous Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin
Salariés : famille d'accueil, assistante maternelle, ...	Contrats Bulletins de salaire Situations de majeurs protégés	MJPM Comptable	Rencontres Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin
Prestataires et fournisseurs	Contrats Paiements	MJPM Comptable	Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin

## **VII. Les principes d'intervention**

### **A - La gestion des paradoxes**

L'ordonnance ou le jugement précise les droits et contraintes qui devront être pris en compte dans l'exercice de la mesure.

Le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement, remis et explicité à chaque majeur protégé à son arrivée, précisent les droits, libertés individuelles et contraintes liées à la prise en charge, tels que :

- Droit à l'information adaptée,
- Droit au respect et à la dignité,
- Droit à la confidentialité et à l'accès des données le concernant,
- Droit à disposer de ses biens,
- Droit à l'expression,
- Droit à son choix de vie,
- Respect des exigences liées à l'exercice de la mesure,
- Respect des contraintes liées au fonctionnement du service,
- ...

Le DIPM peut fixer en complément des droits et contraintes spécifiques au projet de chaque majeur protégé.

**Le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement ont été revus.**

(cf. : Fiche Action N°18)

**Une procédure concernant les questions sur l'éthique a été mise en place.**

(cf. : Fiche Action N°19)

Prendre le temps d'une réflexion partagée sur des questions ou des actions relevant d'un positionnement éthique.

A chaque fois qu'un professionnel se posera une question relevant de l'éthique, il demandera un entretien avec son Chef de Service et/ou la Directrice, et/ou le psychiatre (Docteur RETHY) lors d'une analyse de la pratique ou d'un entretien individuel.

Les réunions de dossiers qui sont des réunions pour évoquer les problèmes rencontrés dans les suivis des situations peuvent également être un lieu d'échange sur ces questions.

Un guide pour la prévention de la violence dans le Service a été réécrit inspiré par ce qui avait été fait dans une autre association et a été remis aux salariés en octobre 2016.

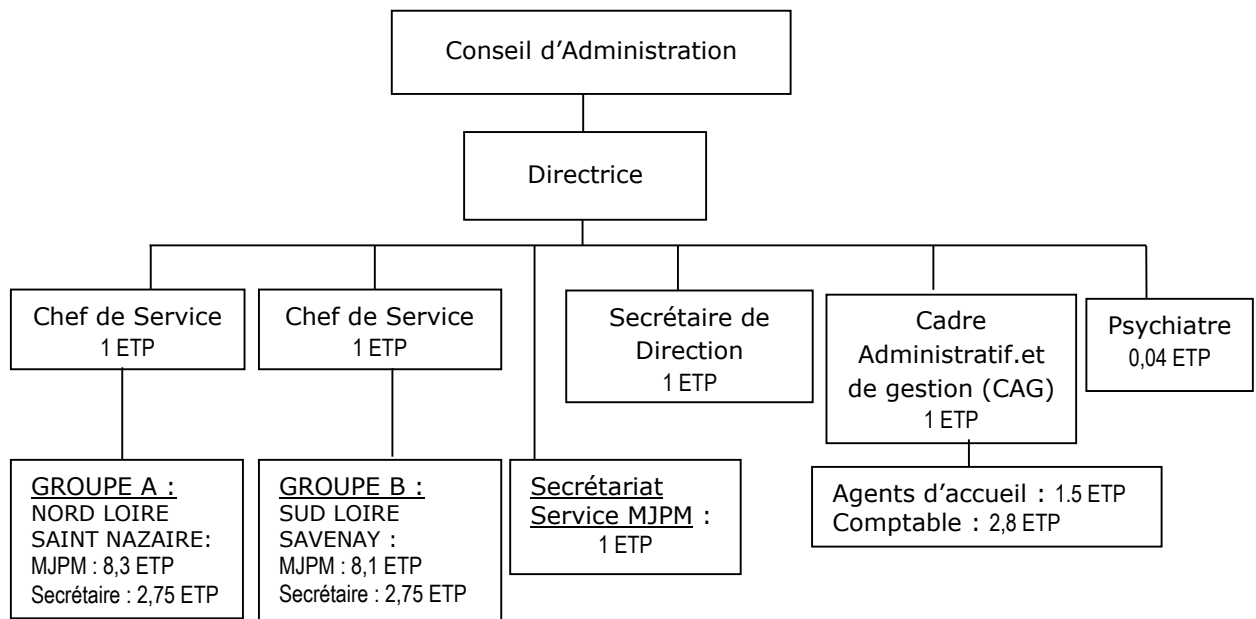
### **B - Les modalités de régulation**

Les situations complexes identifiées par chaque MJPM sont abordées au cours des réunions de dossiers. Le MJPM concerné présente la situation et les difficultés rencontrées dans l'exercice de la mesure. L'analyse collégiale permet de rechercher et proposer des réponses à la problématique énoncée.

Chaque MJPM peut s'adresser à la Chef de Service de son groupe pour un conseil ou une aide technique ponctuelle sur les dossiers qui lui posent problème ou questionnement.

## VIII. Les professionnels et les compétences mobilisées

### A – Organigramme projeté pour l’année 2018



- ▶ Les Chefs de Service ont un lien hiérarchique avec la secrétaire du service tutelles.
- ▶ Le CAG a un lien hiérarchique avec l'ensemble des administratifs et des comptables.
- ▶ L'ensemble des salariés du service ont un lien fonctionnel entre eux.

### B - Les fonctions et les délégations

#### Missions de la directrice :

- Assurer la gestion animation des ressources humaines,
- Assurer la gestion budgétaire et comptable
- Assurer la coordination avec les institutions et intervenants extérieurs

#### Missions de la secrétaire de Direction :

- Assurer les tâches administratives de la Direction,

#### Missions du Cadre Administratif de Gestion :

- Assister la Direction dans la gestion des ressources humaines,
- Assurer les relations avec les prestataires extérieurs,
- Assurer l'organisation et la gestion du système d'information,
- Assurer la bonne gestion des ressources matérielles.

#### Missions de la Chef de Service :

- Assurer la mise en place et le contrôle de l'exécution des mesures de protection,
- Assurer un soutien technique aux MJPM dans l'exercice des mesures,
- Assurer la coordination des équipes dans son unité,
- Assurer l'accueil et l'intégration des nouveaux MJPM dans son unité.

#### Missions du MJPM :

- Assurer l'exercice des mesures qui lui sont confiées dans l'intérêt des bénéficiaires,
- Rendre compte de l'exécution et des effets des mesures.

#### Missions de la secrétaire:

- Assurer les tâches administratives liées à l'exercice des mesures,
- Alerter le MJPM de tout évènement dans la vie de la mesure dont il a connaissance.

#### Missions du comptable :

- Exécuter toutes les opérations comptables liées à l'exercice des mesures,
- Alerter le MJPM de tout évènement dans la vie de la mesure dont il a connaissance,
- Etablir les comptes rendus de gestion en partenariat avec les MJPM.

#### Missions de l'agent d'accueil :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique,
- Assurer la réception, l'ouverture et l'expédition du courrier,
- Assurer certaines tâches administratives dans le service,
- Assurer la transmission des messages vers l'ensemble des professionnels,
- Alerter le service de tout évènement dont il a connaissance.

#### Missions de la secrétaire du Service Tutelles :

- Assurer les tâches administratives liées à la fonction de Chef de Service,
- Assurer les tâches administratives dans la phase d'ouverture des mesures,
- Assurer les tâches administratives liées aux MASP.
- Actualiser les procédures créées,
- Renseigner les tableaux de suivis avec les chefs de Service.

#### Missions du Psychiatre :

- Assurer un soutien auprès de l'ensemble des personnels du service.

#### Des fiches de fonctions définissent :

- Le descriptif de la fonction,
- Les missions et attributions,
- Les compétences et aptitudes requises,
- Les liens hiérarchiques et fonctionnels,
- Les suppléances et délégations.

**La dernière fiche de fonction actualisée en 2016 est celle des mandataires.**

(cf. : Fiche Action N°20)

Un livret d'accueil a été créé pour les nouveaux professionnels accueillis dans le Service le 1<sup>er</sup> mars 2016.

### **C - Les compétences et les qualifications**

Les fiches de fonction présentent les compétences requises à l'exercice de chacune d'entre elle, et réglementairement en particulier :

- La directrice doit avoir obtenu un diplôme de niveau I,
- Le psychiatre doit être médecin diplômé en psychiatrie,
- Les MJPM doivent avoir obtenu le Certificat National de Compétence à l'exercice de mesures de protection,
- Les MJPM exerçant des MASP doivent avoir obtenu en plus un diplôme de travailleur social,
- Les MJPM exerçant des MAJ doivent avoir obtenu le Certificat National de Compétence à l'exercice de mesures de protection,

## **D - Les dispositions de gestion des compétences**

### Formation :

Chaque année, chaque membre du personnel renseigne une fiche individuelle de souhait de formation et la remet à la Direction.

La Direction définit les orientations et priorités annuelles, en particulier pour les formations obligatoires (Ex : CNC, sécurité incendie, ...).

Un Plan Prévisionnel de Formation est établi et présenté aux représentants du personnel.

La priorité pour l'année 2015 était sur la finalisation de la formation « le rapport à l'argent comme métaphore des relations » pour l'ensemble des MJPM.

L'autre orientation allait vers un développement des compétences au profit de l'ensemble des salariés.

Comme en 2016, en 2017 l'orientation prioritaire de la formation professionnelle portait sur la relation avec les personnes suivies (majeurs protégés et enfant accueillis), la seconde orientation allait vers un développement des compétences au profit de l'ensemble des salariés.

Le plan de formation est mis en œuvre et suivi par la secrétaire de direction, les documents relatifs aux formations suivies sont classés dans les dossiers des salariés.

Les Actions Prioritaires Régionales font l'objet d'une préinscription auprès de l'organisme financeur de formation en fonction des thèmes retenus et proposées aux personnels après accord.

Les professionnels peuvent également être amenés à participer à différentes manifestations telles que colloques ou réunions de réflexion proposés par des partenaires institutionnels.

Une fiche d'évaluation des formations a été mise en place pour évaluer la pertinence et l'impact des formations suivies. Cela peut permettre d'envisager la poursuite de certaines formations en formation collective pour l'ensemble d'une fonction ou du service.

Le personnel peut faire valoir ses droits en matière de formation en utilisant son compte personnel de formation ou sous forme de CIF. Il peut faire le point sur sa situation professionnelle s'il le souhaite en sollicitant un conseiller de l'organisme financeur de formation (UNIFAF).

Un entretien professionnel de formation a lieu tous les deux ans, au cours duquel les perspectives d'évolution professionnel du salarié et les formations qui peuvent y contribuer, sont évoquées.

### Entretien annuel d'évaluation :

Chaque salarié a bénéficié d'un entretien annuel d'évaluation avec son supérieur hiérarchique direct ; à cette occasion les sujets suivants sont analysés collégalement :

- ✓ Atteinte des objectifs de l'année précédente,
- ✓ Bilan d'activités de l'année, place dans l'équipe,
- ✓ Difficultés rencontrées dans l'exercice de sa fonction,
- ✓ Identification des objectifs de l'année à venir,
- ✓ Identification des moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs, dont formation,
- ✓ Perspectives d'évolution de carrière (interne ou externe).

Le compte-rendu de l'entretien individuel d'évaluation est remis à chaque salarié et un double est classé dans le dossier du personnel.

Les entretiens annuels ont été faits en 2014 par la directrice de manière informelle avec l'ensemble des salariés du service.

Ils ont été mis en place formellement en 2015 avec les responsables hiérarchiques désignés dans l'organigramme. (cf. : Fiche Action N°21)

## **E – Formations réalisées depuis 2014**

### **Formations individuelles**

En 2014 :

- Un comptable est formé à sa demande sur « Paie et charges sociales niveau 1 »,
- Une chef de service sur le management systémique.

En 2016 :

- Un mandataire judiciaire à la protection des majeurs est formé pour l'option du CNC MJPM (obligatoire pour l'exercice de la fonction).
- Le cadre administratif et de gestion formé sur les fondamentaux d'une relation de travail soumise au droit du travail et à la CCN51.

A savoir que trois autres demandes de formation individuelle ont été annulées par l'organisme de formation faute de participants.

En 2017 :

- Une chef de service a eu une formation personnalisée au management
- Un mandataire judiciaire à la protection des majeurs a été formé à « Bien traiter dans la relation d'aide »
- Le cadre administratif sur l'évolution du droit du travail et la réforme du droit du travail par ordonnances
- La directrice sur la réforme du droit du travail par ordonnances.
- La directrice, une chef de service et le président de l'association ont participé aux assises nationales de la protection juridique des majeurs.

Une demande de formation sur la « bientraitance et l'usure professionnelle » a été refusée par l'organisme de formation en raison du manque de participants.

### **Formations collectives**

- Formation des personnels administratifs des associations tutélaires de Loire Atlantique (adaptation à la loi du 5 mars 2007) : L'ensemble des administratifs ont été formés sur 2013 et 2014.
- Le rapport à l'argent comme métaphore des relations : L'ensemble des MJPM ont été formés sur 2014 et 2015.
- Formation sur le logiciel UNI-T pour l'ensemble du personnel en 2016.
- Formation d'une journée sur la psychopathologie psychiatrie orientée sur l'activité professionnelle des MJPM (formation inter collective avec les autres associations tutélaires du département)

### **Des actions collectives régionales**

#### Par les chefs de service

- Place et rôle du cadre de proximité : du management d'équipe à la conduite du changement : en 2014 (deux chefs de service).
- Droits et libertés des personnes accompagnées : de la bientraitance à la qualité de vie Formations suivies : 2014 (deux chefs de service).
- Prendre soin des usagers, prendre soin des professionnels : les clés de la bientraitance : 2015 (1 chef de service).

#### Par les MJPM

- Comprendre et gérer les problématiques de violence et d'agressivité dans les établissements pour les professionnels en charge de l'accompagnement : 1 MJPM 2015 – 1 en 2016.
- Droits et libertés des personnes accompagnées : de la bientraitance à la qualité de la vie – 1 MJPM en 2015.



- Comprendre les conduites addictives pour adapter l'accompagnement – 1 MJPM en 2017.

Par le personnel de l'accueil

- Comprendre et gérer les problématiques de violence et d'agressivité dans les établissements pour les professionnels en charge de l'accueil :  
2 administratifs de l'accueil en 2015 – 1 en 2016.

Par la secrétaire de direction

- Réforme de la formation professionnelle en 2015.

**Un bilan de compétences** a été réalisé par une secrétaire dans le cadre d'un CIF en 2014.

Par ailleurs, un stagiaire en informatique présent dans les locaux de Confluence Sociale, durant un mois et demi fin 2014, a répondu aux différentes interrogations des salariés sur l'utilisation d'internet et de logiciel.

Une secrétaire assistante a été embauchée en contrat de professionnalisation en 2016 pour une formation de 18 mois. Ce type de contrat oblige la présence d'un tuteur formé pour l'accompagnement.

En 2016 la secrétaire de direction a été formée en ce sens.

### **Participation aux différentes journées ou colloques**

#### En lien avec l'activité de mandataire judiciaire à la protection des majeurs

En 2014 :

- ▶ Idées suicidaires et pathologie mentale chez l'adulte
- ▶ Les professionnels face au refus de soins
- ▶ Personnes délirantes et santé mentale, quelles représentations ?
- ▶ 1ere journée régionale des MJPM
- ▶ Echanges autour de situations rencontrées dans votre pratique

En 2015

- ▶ Journée d'étude « relation à l'argent »
- ▶ Comment accompagner et prendre soin
- ▶ Rencontre précarité santé insertion
- ▶ 5<sup>ème</sup> journée d'étude des acteurs de la protection juridique des majeurs :  
Comment accompagner et prendre soin : les conduites addictives

En 2016

- ▶ 2<sup>ème</sup> journée régionale des MJPM : impact pour les MJPM dans l'accompagnement
- ▶ Santé mentale et Loi santé: Quels outils ? Quels objectifs? Organisé par le CREHPSY : Directrice - 29/04/2016
- ▶ Le risque dans la relation de soins : quels enjeux éthiques ? organisé par le Centre Form Prof Santé : Directrice : - 13/06/2016

En 2017

- ▶ « De la motivation à l'alliance » organisé par le CSLM sur les outils des travailleurs sociaux pour accompagner les personnes vulnérables - 02/02/2017
- ▶ « Alcool, Précarité et soins » organisé en association avec l'ANREAPP (Association Nantaise Recherche Echanges Actions en Psychiatrie Précarité) – matinée débat du groupe de travail le 12/12/2017

## **Sauveteur secouriste au travail**

Recyclage : 11 personnels formés en 2014 – 4 en 2016  
Formation initiale : 3 personnels formés en 2016

### **F - Le soutien aux professionnels**

Analyse de la pratique :

Deux propositions s'adressent à tous les salariés du service.

#### **1 – Groupes d'analyse de La pratique**

- Démarche personnelle et volontaire
- Espace de confidentialité, sans lien avec l'institution
- Groupe stable avec engagement des participants à l'année

L'objectif est l'élaboration du vécu relationnel avec les majeurs et de mieux comprendre les implications psychopathologiques et éventuellement médico-légales, et l'élaboration des stratégies.

Le fonctionnement s'inspire des groupes Balint adapté au contexte de l'association, avec une fréquence mensuelle.

Fonction Balint : « travail sur la relation entre un soignant, travailleur social, médecin et son client, sans que celui qui propose la fonction Balint ait à rencontrer le client en question » avec pour objectif de « faire émerger chez le professionnel l'entièreté de ses compétences dans la durée de la relation, plutôt que de l'engager à demander son avis à un expert ».

- L'animateur assure le cadre préservant la sphère privée de chacun, la définition des limites entre la zone personnelle et professionnelle et la bienveillance.
- Bilan à la fin de chaque session (10 mois).

#### **2 – Entretiens individuels sur rendez-vous**

- Lieu de parole hors contexte constitutionnel, sous secret médical
- Démarche personnelle et volontaire
- Instauration d'une relation de confiance, mais il ne s'agit pas d'une fonction de « psychothérapie », ni « médecine du travail »
- L'objectif est là aussi l'élaboration du vécu relationnel avec les majeurs, la recherche de solutions et l'aide au développement de nouvelles compétences, tout en préservant la sphère privée.

## **IX. Les objectifs d'évolution, de progression et de développement**

Pour la période des cinq années à venir, le service a défini comme principaux axes d'évolution :

- La mise en place d'un système d'organisation « qualité » en vue de mieux définir nos pratiques et de les harmoniser :
  - ▶ La majorité des procédures issues des actions préconisées dans ce projet de service ont été écrites en 2014 et 2015.
  - ▶ Un système de diffusion a été mis en place avec une information faite lors des réunions de service pour toute procédure adoptée.

- L'actualisation et la conformité de procédures créées dans le Service doivent désormais se faire en lien avec le nouveau logiciel métier UNI.T.
- La mise en place des différents modules proposés et leur maîtrise par l'ensemble des fonctions du Service deviennent une priorité.
- La préparation des échéances liées aux dispositions de la loi 2002-2, à savoir les évaluations internes et externes :
  - ▶ l'Evaluation Interne a eu lieu durant le 1<sup>er</sup> semestre 2015 entraînant de nouvelles actions supplémentaires à mener.
  - ▶ l'Evaluation Externe a eu lieu durant le 1<sup>er</sup> semestre 2016.
- L'axe concernant la création d'une antenne à Saint-Nazaire afin d'améliorer la qualité de service pour les majeurs protégés et en réponse aux attentes des juges de ce secteur a été abandonné car le TI de Saint Nazaire attribue à l'Association, des mesures dont le suivi est problématique pour les associations ayant une antenne sur Saint Nazaire. L'éloignement géographique avec le mandataire est recherché par les juges.
- L'agrandissement des locaux est une préoccupation pour améliorer les conditions d'accueil des personnes protégées. L'année 2016 a permis d'agrandir nos locaux permettant d'augmenter le nombre des bureaux d'entretiens et de faire des travaux améliorant l'espace de l'accueil.

La mise en œuvre effective de ce plan d'actions permet d'améliorer, dans le cadre des mandats qui nous sont confiés, les réponses apportées aux attentes et besoins des majeurs protégés et des juges des tutelles.

## **X. Annexe**

- **La charte des droits et libertés de la personne accueillie (Loi du 2 janvier 2002).**
- **La charte des droits et libertés de la personne majeure protégée (Loi du 5 mars 2007).**
- **Le plan d'actions d'amélioration actualisé. (CI-JOINT)**
- **Enquête de satisfaction réalisée en 2016 auprès des personnes protégées. (CI-JOINTE)**

**PS : les procédures, instructions et formulaires issus de ce Projet de Service se trouvent dans des classeurs à la disposition du personnel du Service.**