



Confluence Sociale

Projet de Service

**Service mandataire judiciaire
à la protection des majeurs**

2021-2026

**Association Confluence
Sociale**

32, Boulevard Vincent Gâche
CS 66537
44265 NANTES Cedex 2
Tél. : 02.40.08.01.74



Association gestionnaire :
Association Confluence Sociale
32, Boulevard Vincent Gâche
44200 NANTES

Projet de Service Du Service mandataire judiciaire à la protection des majeurs de l'Association Confluence Sociale Période 2021-2026
--

Pour le Conseil d'Administration,
Le président de l'Association,
Monsieur Jean-François BENOISTE

La Directrice de l'Association
Madame Sophie JULLIEN

PRESENTATION ADMINISTRATIVE DE L'ASSOCIATION



Service Statistique Répertoire SIRENE

Toute modification (changement d'adresse, statut, raison sociale, activité...) concernant votre entreprise doit être déclarée au CFE dont vous dépendez.
Pour plus de précisions, consulter le site internet Insee.fr à l'adresse :
<https://www.insee.fr/fr/information/1972060>

SITUATION AU REPERTOIRE SIRENE A la date du 12 mai 2020

<i>Description de l'entreprise</i>	Entreprise active au répertoire Sirene depuis le 01/07/2000
Identifiant SIREN	432 859 817
Identifiant SIRET du siège	432 859 817 00020
Désignation	CONFLUENCE SOCIALE
Catégorie juridique	9220 - Association déclarée
Activité Principale Exercée (APE)	6910Z - Activités juridiques
Appartenance au champ ESS	Oui

<i>Description de l'établissement</i>	Etablissement actif au répertoire Sirene depuis le 01/07/2006
Identifiant SIRET	432 859 817 00020
Adresse	CONFLUENCE SOCIALE BP 66537 32 BD VINCENT GACHE 44200 NANTES
Activité Principale Exercée (APE)	6910Z - Activités juridiques

Agrément pour le Service PJM reçu le 23 juillet 2010 pour 15 ans par arrêté préfectoral	
N° téléphone : 02 40 08 01 74	N° fax : 02 40 08 01 39
Au 31/12/2021 : 41 salariés CDI	ETP : 38,6
Président : Jean-François BENOISTE	Directrice : Sophie JULLIEN
Adresse mail : direction@confluence-sociale.fr	Site : confluence-sociale.fr
Convention collective : CCN51	Syndicat employeur : FEHAP
Accueil téléphonique : de 9h à 12h et de 14h à 17h sauf le vendredi après-midi.	Accueil physique : de 9h à 12h

Sommaire

I. Introduction	8
II. L'histoire et le projet de l'organisme gestionnaire	9
A - L'histoire	9
B - Le projet associatif	9
III. Les objectifs opérationnels et dispositions d'évaluation	10
A - Les objectifs opérationnels	10
B - Les dispositions d'évaluation	10
C - Les dispositifs de contrôle	12
IV. Les missions du Service MJPM	15
A- Les repères juridiques	15
B- Recommandations des Bonnes Pratiques éditées par l'ANESM et désormais par la HAS	17
C - Le schéma régional	18
D - Les arrêtés d'autorisation, agréments, habilitations	20
E - Les conventions / Charte / les partenaires	21
F- Les adhésions à différents organismes/ fédérations	22
V. Le public des personnes protégées et son entourage	26
A - Statistiques du département de la Loire-Atlantique et projections	26
B - le type de mesures de protection	26
C - Les évolutions du public	27
D - Les relations avec l'entourage	32
E - Les relations avec les partenaires institutionnels	32
F - Participation aux différents colloques et groupes de travail	33
VI. La nature de l'offre du Service MJPM et son organisation	33
A - La nature de l'offre de service	33
B - L'organisation interne de l'offre de service	38
C - L'ancrage des activités dans le territoire	45
VII. Les principes d'intervention	46
A - La gestion des paradoxes	46
B - Les modalités de régulation	46
C - Le soutien aux professionnels	46
VIII. Les professionnels et les compétences mobilisées	47
A - Organigramme	47
B - Les fonctions et les délégations	47
C - Les compétences et les qualifications	49

D - Les modes d'organisation interne du Service	49
E - Les dispositions de gestion des compétences.....	50
F – Formations réalisées depuis 2014	51
IX. Les objectifs d'évolution, de progression et de développement	55
X. Le plan d'actions d'amélioration actualisé	57
A- Bilans rapides des 15 fiches actions de l'Evaluation Interne 2015	57
B- Objectifs d'amélioration du Service et moyens mis en œuvre pour les réaliser : fiches actions de l'Evaluation Interne 2020	58
C- SUIVIS DES ACTIONS ISSUES Du Projet de Service et des EVALUATIONS.	59
XI. Annexe	63
• La charte des droits et libertés de la personne accueillie (Loi du 2 janvier 2002)	63
• La charte des droits et libertés de la personne majeure protégée (Loi du 5 mars 2007).....	63

LEXIQUE DES ACRONYMES

ACR	Actions Collectives Régionales
ANESM	Agence Nationale de L'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et des Services Sociaux et Médico-Sociaux
CdS	Cheffe de Service
CPOM	Contrat Pluriannuel d'objectifs et de moyens
CNC	Certificat National de Compétence
CRG	Compte Rendu de Gestion
DDCS	Direction Départementale de la Cohésion Sociale
DIPM	Document Individuel de Protection des Majeurs
DRDJCS	Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale
DUERP	Document Unique d'Evaluation de Risques Professionnels
DUP	Délégation Unique Du Personnel
HAS	Haute Autorité De Santé
MAGIS	Logiciel métier de gestion électronique des documents
MJPM	Mandataire Judiciaire à La Protection Des Personnes
RGPD	Règlement Général de la Protection des Données
DPO	Délégué à la protection de données, en lien avec la mise en place du RGPD
UNIT	Logiciel métier de gestion des mesures au niveau administratif, juridique et comptable
RQS	Responsable qualité et sécurité des services
SD°RRH	Secrétaire de direction, responsable des ressources humaines

I. Introduction

Après avoir eu à gérer les effets du confinement et de restrictions diverses dues à la pandémie de la COVID-19, notre Association s'est adaptée aux nouvelles conditions de fonctionnement avec un professionnalisme et un engagement personnel remarquables de chacun des acteurs de Confluence Sociale, qu'il convient de relever.

Pour les 5 ans à venir, trois axes d'évolutions ont été identifiés et définis :

- Un rappel régulier des procédures écrites depuis 2014 pour harmoniser le travail entre les différentes fonctions.
- L'actualisation des procédures, en lien avec le logiciel métier UNIT.
- La mise en œuvre d'un plan d'actions continues pour améliorer les réponses aux attentes et besoins des personnes protégées et des juges des tutelles.

Nous ne doutons pas de la réussite de ce projet, compte tenu de la grande implication des acteurs de terrain de notre Association.

Mai 2022

Jean-François BENOISTE
Président

Ce nouveau Projet de Service est le résultat des deux évaluations internes menées en 2015 et 2020 et l'évaluation externe menée en 2016. Il tient compte des différentes actions mises en place et abouties et des changements dans l'organisation du Service depuis 2014. La démarche qualité est en place depuis le premier projet de Service et vient régulièrement interroger les pratiques professionnelles existantes.

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.

- C'est un outil d'harmonisation de pratiques entre les différentes fonctions et les professionnels.
- C'est un outil de stratégie, garant des objectifs concertés par la Direction entre les besoins des suivis des mandats et les bonnes pratiques de l'ensemble des professionnels.
- C'est un outil de connaissances sur les différentes fonctions du Service de protection juridique des majeurs et sur les modalités d'exercices des mandats de protection.

Sophie JULLIEN
Directrice

Validé par le CA du 23/06/22

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 passée de 100 mesures de protection à l'origine, à plus de 1150, actuellement avec une augmentation des personnes en logement autonome et une diminution de l'âge des usagers.

L'évolution des effectifs a progressé de 2 à 24 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 bientraitance. 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

B.1/ 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, ont été rajoutés les indicateurs suite au contrôle à 6 mois des dossiers.

- Suivi date de l'arrivée de l'ordonnance jusqu'au 1^{er} RDV.
- Suivi remise des documents d'ouverture.
- Suivi inventaire et DIPM.
- Suivi des RDV avec le majeur protégé.
- Suivi des rapports faits aux tribunaux...
- Suivi des convocations au tribunal.
- Suivi des personnes de confiance.

B.2/ Le traitement des événements indésirables : (suivi et support créés en 2015)

Définition : Événement 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: **Procédure EVENEMENTS INDESIRABLES**

- 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.3/ Le traitement des réclamations : (suivi et support créés en 2015)

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 :

Procédure RECLAMATIONS

- 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.

B.4/ Mesure de la perception de la qualité des prestations par les bénéficiaires

Enquêtes qualité faites en octobre 2014, 2016 et 2019 auprès des majeurs protégés.
Les résultats de l'Enquête 2019 sont en fin de livret.

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

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2019

De février à fin mars 2019, une partie des personnes protégées ont été interrogées pour connaître leur avis sur le service rendu par Confluence Sociale.

Nombre d'enquêtes retournées : Sur les 190 enquêtes envoyées par les mandataires, 78 ont été retournées. En ajoutant celles administrées en plus on comptabilise au total 106 réponses. Les résultats qui vont suivre seront les pourcentages de ces 106 réponses.

LE SUIVI DES MAJEURS

Nombre d'années de suivi par Confluence Sociale : 29% disent être suivis par Confluence Sociale depuis 6 à 10 ans et 23% disent être suivis depuis 1 à 5 ans.

Nombre de mandataires : 58% affirment avoir été suivis par plusieurs mandataires, deux en moyenne.

Nombre de visites par an : 25% affirment avoir 3 visites par an, 21% affirment avoir 4 visites par an, 12% affirment avoir 2 visites par an et enfin 9% affirment avoir 1 visite par an. Pour 60% cela est suffisant mais 19% estiment que ce ne l'est pas. Les personnes qui aimeraient avoir plus de visites ont répondu avoir un nombre de visites allant de 0 à 12 fois par an, c'est donc très variable.

Relation avec le mandataire : 74% sont très satisfaits de la relation avec leur mandataire. Ils trouvent leur mandataire à l'écoute, se sentent respecté dans leur intimité et apprécient l'accompagnement. 21% sont plutôt satisfaits et 2% sont peu ou pas du tout satisfaits.

Informations budgétaires et financières : 65% sont très satisfaits sur les explications concernant leur budget et relevés de compte, et estiment que leurs demandes sont très bien prises en compte dans la construction de leur budget. 25% sont plutôt satisfaits et 4% sont peu ou pas du tout satisfaits.

LE SUIVI TELEPHONIQUE

Lors des permanences : 79% estiment qu'il est toujours voir souvent facile de joindre sa mandataire et 17% estiment que c'est rarement facile.

En dehors des permanences : 46% estiment qu'il est toujours voir souvent facile de joindre sa mandataire et 46% estiment que c'est rarement voir jamais facile.

Lorsque les personnes laissent un message : 73% affirment être toujours voir souvent rappelé

La communication par mail : 65% affirment ne jamais contacter leur mandataire par mail

Les avis positifs sont légèrement moins unanimes concernant l'accès téléphonique. Souvent les personnes précisent leurs réponses en admettant que leurs tentatives d'appel mettent parfois du temps à aboutir, cependant elles sont pour la plupart compréhensives.

L'ACCUEIL

Visite dans les locaux : Parmi les personnes venant dans les locaux :

- 60% trouvent l'accueil par le personnel très satisfaisant et 32% le trouvent plutôt satisfaisant. Seul 6% sont peu ou pas du tout satisfaits.

- 44% trouvent le délai d'attente très satisfaisant et 40% le trouvent plutôt satisfaisant. Seul 9% sont peu ou pas du tout satisfaits.

Les avis positifs sont légèrement moins unanimes concernant les délais d'attente. Souvent les personnes précisent leur réponse en admettant un certain délai d'attente, cependant elles sont pour la plupart compréhensives.

BILAN GENERAL de L'ENQUETE DE SATISFACTION faite en 2019

Moyenne = 8,5 / 10

Satisfaction générale du service. Satisfaction légèrement moins unanime concernant la fréquence des visites, l'accès téléphonique et le délai d'attente à l'accueil. Les réponses sont subjectives et tiennent aussi compte des besoins de la personne, de son seuil de compréhension et de patience.

B.5/ Une enquête avait été 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).

Le Bilan : ces fiches, mis à part leur côté apaisant, n'ont eu que peu d'utilité pour les professionnels du Service. Il a donc été décidé de ne pas continuer après 2019.

B.6/ Amélioration continue

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

- Les évaluations internes menées en 2015 et 2020 et externe en 2016, ont dégagées des actions à réaliser ainsi que des organisations à consolider ou revoir pour la bonne organisation du Service et répondre aux suivis des mandats de protection et à l'accompagnement des personnes protégées.
- 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 à l'automne.

C – Les dispositifs de contrôle

C.1/ 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. **Depuis 2016 ils sont formalisés dans le suivi social de la PP sur le logiciel UNIT.**

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. **Toutes les fiches de fonctions ont été réécrites.**

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. **Procédure écrite : Outils d'identification des risques de la population suivie.**

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. **Procédure écrite : Contrôle de l'activité dans le service PJM.**

La recommandation n°6 concernant le contrôle de l'effectivité des achats et la réalisation des travaux chez les personnes protégées. **Procédure écrite : Contrôle des travaux et achats.**

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

C.2/ Contrôle interne de l'activité du Service au niveau financier et suivi des mesures

La mise en place d'une procédure de contrôle a pour but de contrôler les aspects pouvant être préjudiciables pour les personnes protégées suivies par 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 révisées régulièrement en fonction des avancées des différents logiciels que nous utilisons : UNIT et MAGIS

Sont contrôlés les items suivants dans les 6 mois après le 1^{er} RDV d'ouverture :

- Les ressources
- Les droits sociaux
- Le compte de fonctionnement
- Le type de carte bancaire
- Le budget
- Les anomalies liées aux cartes bancaires
- Les outils loi 2002-2
- Le nombre de rencontres depuis le RDV d'ouverture
- L'existence d'un notaire
- L'existence d'un contrat obsèques
- La carte d'identité
- Les assurances
- La fiche d'impôts pour établir les frais de gestion

I. CONTRÔLES DE L'ACTIVITE PJM :

1. Suivi DDCS trimestriel de l'activité.
2. Mise en place du RGPD depuis le 25 mai 2018.
3. Consignes de sécurité suite à l'INSTRUCTION N° SG/HFDS/DGCS/2017/219 du 4 juillet 2017 relative aux mesures de sécurisation dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, demandé par la DRDJCS.
4. Traitements des événements indésirables.
5. Suivi des incidents liés à l'incivilité et à la violence
6. Obligation de signalement auprès de la DDCS: Décret n° 2016-1813 du 21 décembre 2016.
7. Projet de service.
8. Evaluations Interne et Externe.
9. Enquête de satisfaction.

II. CONTRÔLES FINANCIERS :

1. Contrôle sur la mise en paiement d'une facture.
2. Contrôle sur les mouvements des comptes bancaires.
3. Création de RIB.
4. Contrôle des frais de gestion.
5. Contrôle des comptes des Personnes Protégées.
6. Contrôle des budgets prévus non réalisés.
7. Compte rendu de gestion annuel.
8. Contrôle aléatoire annuel des situations financières des Personnes Protégées.
(Procédure non finalisée)
9. Contrôle de l'effectivité des dépenses.
10. Contrôle des dépenses de santé.
11. Contrôle sur les comptes de placements.

III. CONTRÔLES SUR LE SUIVI DES DOSSIERS :

1. Ouverture d'une mesure de protection.
2. Suivi social.
3. Livret d'accueil de la personne protégée.
4. DIPM.
5. Inventaire et budget prévisionnel.
6. Remise des documents loi 2002-2.
7. Point de situation sur les nouveaux dossiers.
8. Rapport de diligence et budget réalisé.
9. Echéances des mesures et rapport de révision.
10. Changement de mesure : Renouvellement / Allègement / Aggravation.
11. Demandes des Juges.
12. Enregistrement des requêtes.
13. Visites des personnes protégées.
14. Point de situation sur les dossiers entrant en établissement.
15. Assurances.
16. Outils d'identification des risques de la population suivie.
17. Revues d'effectif : Point dossier et contrôle des visites.
18. Tableau de départs des dossiers.
19. Tableau événements indésirables / réclamations des usagers auprès de la Direction.
20. Tableau de suivis psychiatriques.

21. Suivi immobilier.
22. Droits sociaux.
23. Suivi des curatelles simples.
24. Dossiers clos.
25. Contrôle régulier sur le logiciel UNI-T au niveau administratif.

Procédure **CONTROLE DE L'ACTIVITE DANS LE SERVICE PJM**

IV. Les missions du Service MJPM

A- Les repères juridiques

⇒ **Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 réformant l'action sociale et médico-sociale.**

Cette loi fixe de nouvelles règles relatives aux droits des personnes prises en charge par les Etablissements sociaux et médico sociaux (ESMS).

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

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

La loi s'articule autour de 4 axes :

1er axe : Affirmer et promouvoir les droits des bénéficiaires et de leur entourage, affirmer le droit des usagers sous l'angle d'une meilleure reconnaissance du sujet citoyen, en définissant les droits et libertés individuels des usagers du secteur social et médicosocial.

2e axe : Elargir les missions de l'action sociale et médicosociale et diversifier les interventions des établissements et services concernés ; caractériser les grands principes d'action sociale et médicosociale et mettre l'accent sur les deux principes qui doivent guider l'action : le respect de l'égalité de tous et l'accès équitable sur tout le territoire.

3e axe : Améliorer les procédures techniques de pilotage du dispositif, renforcer la régulation et la coopération des décideurs et des acteurs, et avoir une organisation plus transparente de leurs relations avec les opérateurs.

4e axe : Soumettre à une procédure d'évaluation tous les établissements et services. Ils doivent pratiquer une auto-évaluation tous les 5 ans et une évaluation externe tous les 7 ans.

⇒ **Loi 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.**

Les différentes mesures de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle et tutelle) sont mises en place dans l'intérêt de la personne, en fonction de son degré d'incapacité apprécié par le juge sur la base d'un certificat médical circonstancié établi par un médecin agréé, et à la suite de l'audition de la personne concernée, si son état de santé le permet. Ainsi, les mesures de protection juridique doivent être réservées aux personnes souffrant d'une altération de leurs facultés personnelles, notamment mentales. Les mesures de protection doivent aussi être adaptées à la situation du majeur (individualisation de la mesure). La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs a réformé le droit des régimes de protection juridique, en confortant les principes fondamentaux qui le sous-tendent.

Elle consacre les grands principes de nécessité, de subsidiarité et de proportionnalité des mesures, et met la personne vulnérable au cœur du dispositif de protection :

- **Le principe de nécessité** : c'est la réponse au besoin de protection résultant d'une altération soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté.

- **Le principe de subsidiarité** : c'est le prononcé d'une mesure de protection judiciaire uniquement si les intérêts de la personne ne sont pas suffisamment protégés par d'autres règles telles les droits et devoirs entre époux, les régimes matrimoniaux, le mandat de protection future, la représentation.

- **Le principe de proportionnalité** : c'est la mise en place par le juge d'une mesure de protection, d'une durée définie, en stricte adéquation avec l'état et les besoins du majeur protégé et ce, notamment en s'appuyant sur les constatations du certificat médical.

Les mesures de protection juridique sont confiées par le juge des contentieux de la protection soit à un membre de la famille (priorité), soit à un mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM), service, mandataire individuel ou préposé d'établissement.

⇒ **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.**

⇒ **Décret N°2008-1484 du 22 décembre 2008 relatif aux actes de gestion.**

⇒ **Décret N°2008-1498 du 22 décembre 2008 fixant les listes des prestations sociales pour bénéficier d'une MASP.**

⇒ **Décret N°2008-1500 du 30 décembre 2008 relatif à la réglementation financière est budgétaire des établissements et services sociaux et médico-sociaux.**

⇒ **Décret N°2008-1504 du 30 décembre 2008 relatif à la prestation de serment et à l'autorisation des services mentionnés dans l'art. L.312-1 N°14.**

⇒ **Décret N°2008-1508 du 30 décembre 2008 relatif aux conditions pour exercer le métier de MJPM.**

⇒ **Décret N°2008-1512 du 30 décembre 2008 fixant les modalités d'inscription pour les services mandataires à la protection des majeurs et pour les individuels.**

⇒ **Loi 2015-177 du 16 février 2015 relative à la modernisation et à la simplification du droit et des procédures dans les domaines de la justice et des affaires intérieures.**

Certains articles du Code Civil ont été modifiés :

- le logement art. 426,
- le certificat médical art. 431,
- le recours à un avocat art. 432,
- la durée de la mesure art.441 et son renouvellement art. 442,
- le budget en tutelle art.500

⇒ **Décret N°2016-1385 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée à l'art.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.**

⇒ **Loi 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice.**

Cette loi a simplifié certains droits pour les personnes protégées et renforcer les contrôles à l'égard des mandataires :

- Droit de vote
- Le mariage, le divorce, le PACS
- Déjudiciarisation de certains actes patrimoniaux, de la gestion des comptes bancaires
- Le contrôle des comptes et les inventaires
- La révision de la mesure de protection
- Modification de l'habilitation familiale créée en octobre 2015 par l'ordonnance N°2015-1288 art.494-1 et suivants du code civil.

⇒ **Code de l'Action Sociale et des Familles.**

B- Recommandations des Bonnes Pratiques éditées par l'ANESM et désormais par la HAS

L'article 72 de la loi n°2017-1836 du 30 décembre 2017 de financement de la sécurité sociale (LFSS) avait entériné la disparition de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) au 1er avril 2018. A cette date, l'ensemble des biens, personnels, droits et obligations de l'Agence devaient être transférés à la Haute autorité de santé (HAS).

Une nouvelle commission a dès lors été créée au sein de la HAS, chargée, en vertu des dispositions de l'article L. 312-8 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) tel que modifié par la LFSS, d'établir et de diffuser les procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Programme 1 : les fondamentaux

- Le questionnaire 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 :

- Les recommandations doivent permettre aux établissements et services de promouvoir leur participation sociale et leur citoyenneté en vue d'améliorer leur qualité de vie (mai 2016).

C - Le schéma régional

C.1/ Le schéma régional 2020-2025

Le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales de 2020-2025 est paru le 04/12/2020. Il fait suite au 2^{ème} schéma de 2015-2020 qui était paru le 23/07/2015.

<http://www.pays-de-la-loire.drjcs.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.

Par ailleurs, suite au décret n°2016-1896 du 27 décembre 2016 portant diverses dispositions relatives aux mandataires judiciaires à la protection des majeurs, les modalités de consultation pour l'élaboration des schémas régionaux sont précisées, organisant la représentation des trois catégories d'acteurs suivantes lors de l'élaboration du schéma régional :

- Les conseils départementaux de la citoyenneté et de l'autonomie (CDCA), créés par la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement.
- Les usagers non représentés par les CDCA par un appel à candidature du représentant de l'Etat en région.
- Les MJPM (tous modes d'exercice) par un appel à candidature du représentant de l'Etat en région.

Ce schéma a vocation à être mis en œuvre en liaison étroite avec les services compétents des directions départementales de la cohésion sociale (DDCS) de Loire-Atlantique, Maine-et-Loire, Sarthe et Vendée et de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de la Mayenne. Il vise à éclairer les professionnels concernés, mais aussi les familles, les personnes bénéficiant de mesures de tutelle et toute personne intéressée par ces questions.

Les politiques publiques s'inscrivent dans une volonté de soutenir l'inclusion sociale des personnes en situation de vulnérabilité. Cette démarche de soutien à la société inclusive repose sur :

- La citoyenneté des personnes en situation de vulnérabilité, par la prise en compte de leur projet de vie, la promotion de leur auto-détermination et le respect de leur autonomie de décision
- L'accessibilité universelle, garantissant l'accès à l'ensemble des grands domaines de la vie (santé, emploi, logement, loisirs, vie sociale...) par une graduation de l'offre d'accompagnement au regard des besoins des personnes en situation de vulnérabilité, la coopération des acteurs, qu'ils relèvent du droit commun ou d'accompagnements plus spécialisés, et la coordination des interventions des acteurs de l'accompagnement auprès des personnes.

Ces deux piliers de la société inclusive ont été au cœur des préoccupations et des échanges des réunions de concertation organisées dans chaque département, qui ont mis en lumière les enjeux suivants :

- Garantir la diversité de l'offre d'accompagnement des personnes protégées, au regard des besoins singuliers de chacun et dans la limite de leur capacité appréciée par un médecin.
- Améliorer l'identification et le recueil des besoins afin d'adapter les réponses en fonction du public (jeune majeur relevant de l'ASE, adulte relevant du secteur psychiatrique...), planifier les réponses.
- Mesurer l'activité des services en prenant en compte la diversité de la nature des besoins des personnes accompagnées et la charge de travail due aux démarches d'ouverture et de fermeture des différentes mesures.
- Garantir l'autonomie et promouvoir l'auto-détermination et la capacité d'agir des personnes protégées.
- Faire connaître les rôles, missions et limites des mandataires judiciaires pour renforcer la complémentarité et la coordination des différents acteurs du parcours de la personne.
- Lutter contre la fracture numérique et garantir la continuité des droits des personnes protégées.

Pour répondre à ces enjeux d'autonomie, d'inclusion et de continuité des parcours, les axes stratégiques poursuivis par le Schéma des Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs sont :

Axe 1 : La garantie de la diversité de l'offre sur les territoires et l'adéquation de la réponse aux besoins

- ▶ Objectif stratégique n° 1 : récolte des données et suivi de l'activité (création d'une plateforme numérique)
- ▶ Objectif stratégique n° 2 : adéquation de l'offre aux besoins
- ▶ Objectif stratégique n° 3 : favoriser le déploiement des CPOM
- ▶ Objectif stratégique n° 4 : complémentarité et articulation des mesures

Axe 2 : La continuité du parcours des personnes protégées

- ▶ Objectif stratégique n° 1 : connaissance des rôles et missions des MJPM
- ▶ Objectif stratégique n° 2 : coopération et coordination

Axe 3 : La lutte contre la fracture numérique et la promotion de l'autonomie des personnes

- ▶ Objectif stratégique n° 1 : RGPD
- ▶ Objectif stratégique n° 2 : digitalisation des démarches
- ▶ Objectif stratégique n° 3 : respect et non-rupture des droits des usagers

Axe 4 : la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation du schéma

- ▶ Objectif stratégique n° 1 : bilan à mi-parcours
- ▶ Objectif stratégique n° 2 : groupes de travail, comité de suivi
- ▶ Objectif stratégique n° 3 : rencontres annuelles départemental

C.2/ Le schéma régional 2015-2020

Le schéma de 2015-2020 présentait, un état des lieux actualisé de l'offre régionale existante et identifiait, ensuite, 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.

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

D - Les arrêtés d'autorisation, agréments, habilitations

Depuis le 23 juillet 2010, le service mandataire judiciaire à la protection des majeurs de Confluence Sociale a été autorisé pour une durée de 15 ans par arrêté préfectoral 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 :

Article 1^{er} : l'autorisation visée à l'article L.313-1 du code de l'actions sociale et des familles est accordée à l'association Confluence Sociale pour la création d'un service mandataire judiciaire à la protection des majeurs situé au 32 boulevard Vincent Gâche B.P. 66537 44265 Nantes cedex 2 destiné à exercer des mesures de protection des majeurs dont 738 au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle ou 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.

L'activité exprimée ci-dessus a été évaluée sur la base de l'activité prévisionnelle de l'année 2010 indiquée dans le dossier de demande d'autorisation présentée par l'association Confluence Sociale de Loire-Atlantique. Elle est susceptible d'évoluer (en plus ou moins) car le prononcé des mesures appartient strictement aux juges des tutelles.

Depuis le 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.

E - Les conventions / Charte / les partenaires

E.1/ 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.drjscs.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, EPSYLAN et HEINLEIX.

Cette charte n'est plus utilisée, en revanche les échanges avec les différents services psychiatriques tendent à s'améliorer.

E.2/ 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.drjscs.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.3/ Comité Local de Santé Mentale (CLSM)

Le comité ayant été relancé en 2015, Confluence Sociale y participe et est présent au comité technique ainsi que dans plusieurs commissions :

- ⇒ **ERESC** créé sur l'agglomération nantaise: Espace de Réflexion Ethique de Situations Complexes : c'est un espace ouvert aux professionnels et aux personnes qu'ils accompagnent. Ces situations non urgentes, qui soulèvent des conflits de valeurs peuvent conduire à des impasses d'action. Face à une situation complexe, l'ERESC propose une séance d'échange, de regards croisés pour enrichir la réflexion et la position du professionnel au bénéfice de la personne adulte.
- ⇒ **Groupe Inclusion Sociale**, avec le GEM (groupe d'entraide mutuelle) un regard, une écoute, des échanges pour aider les personnes ayant des problèmes psychiques.
- ⇒ **Création du Guide de la santé mentale.**
- ⇒ **Groupe Le logement** : l'inclusion dans la cité par le logement.
- ⇒ **Les points de secteur santé mentale** : instances du CLSM, collégiales et interdisciplinaires dans champs du social, du médicosocial et du sanitaire. Ils proposent un espace de concertation et de coordination pour les acteurs de proximité autour de problématiques de maintien dans le logement, liées éventuellement à des questions de santé mentale.

E.4/ Projet territorial de Santé Mentale - PTSM 44

Le PTSM répond à une exigence issue de la Loi de modernisation du système de santé. L'objet est l'amélioration continue de l'accès des personnes concernées à des parcours de soins et de vie de qualité et sans rupture.

Nous avons participé aux réunions pour le lancement en 2020 pour le repérage des troubles psychiques et l'accès aux soins. Cependant, nous n'avons pas donné suite aux différents groupes de travail car les problématiques évoquées relevaient du champ spécifiquement sanitaire et de formation des soignants.

F- Les adhésions à différents organismes/ fédérations

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



F.1/ Le S.I.D.O.T :

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

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.



Groupement Interprofessionnel
de
Responsables associations Tutélaires

F.2/ 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.
- ⇒ En 2018 : « Gérer son temps et améliorer son efficacité personnelle »
- ⇒ Création depuis 2018 d'un groupe de codéveloppement entre les directeurs avec une réunion mensuelle qui se passe désormais en visio depuis mars 2019.

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.



F.3/ La F.N.A.T :

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

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.

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, et à la commission communication.
- 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 ? »
- Formation par la Cheffe de Service :
 - ⇒ En 2019 sur la Maîtrise et contrôle de la gestion financière et patrimoniale des personnes protégées
- Formation de la déléguée à la protection des données en 2019 et 2020 pour la mise en place du RGPD.
- La Directrice est membre du Conseil d'administration et membre de la commission Formation depuis 2019. Commission mensuelle pour proposer un éventail de formations intéressant les différentes fonctions dans les Services et les administrateurs des associations.



F.4/ La FEHAP :

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

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.

Innover : 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 Responsable en charge des questions relatives aux ressources humaines vont tous les ans aux différentes journées organisées sur l'actualisation du droit du travail et lié à la CCN 51.

⇒ **Depuis la création du rapport d'activités en 2020, les formations suivies seront désormais indiquées dans ce rapport annuel.**

V. Le public des personnes protégées et son entourage

A - Statistiques du département de la Loire-Atlantique et projections

Source : Schéma Régional MJPM et DPF des Pays de la Loire 2020 -2025

Au 1er janvier 2019

1 429 272 personnes habitent en Loire-Atlantique, ce qui en fait le département le plus peuplé de la région avec 37 % de la population régionale y résidant et le 11ème département de France métropolitaine.

La croissance de la population de ce département est la 3ème plus élevée, 1,3 % en moyenne par an, soit un taux largement supérieur à celui de la moyenne métropolitaine (0,4 % par an).

La croissance de la population est due pour 62 % au mouvement migratoire, alors que sur la période précédente elle était due principalement au solde naturel (60 %).

Projection en 2050

La Loire-Atlantique resterait le département le plus peuplé de la région avec 1 774 000 habitants en 2050 et représenterait une part plus importante de la population ligérienne (39 %).

Au sein des Pays de la Loire, la Loire-Atlantique est le département qui connaîtrait la plus forte augmentation de sa population âgée entre 2016 et 2050 : + 204 000 personnes de 65 ans et plus, dont 101 000 personnes de 80 ans et plus.

Sa croissance serait de 0,8 % par an en moyenne entre 2013 et 2050, soit une augmentation de 12 000 habitants par an environ.

Il s'agirait du 5ème plus fort taux de croissance de France métropolitaine.

Cette croissance serait due principalement à l'excédent des arrivées sur les départs du département (53 %).

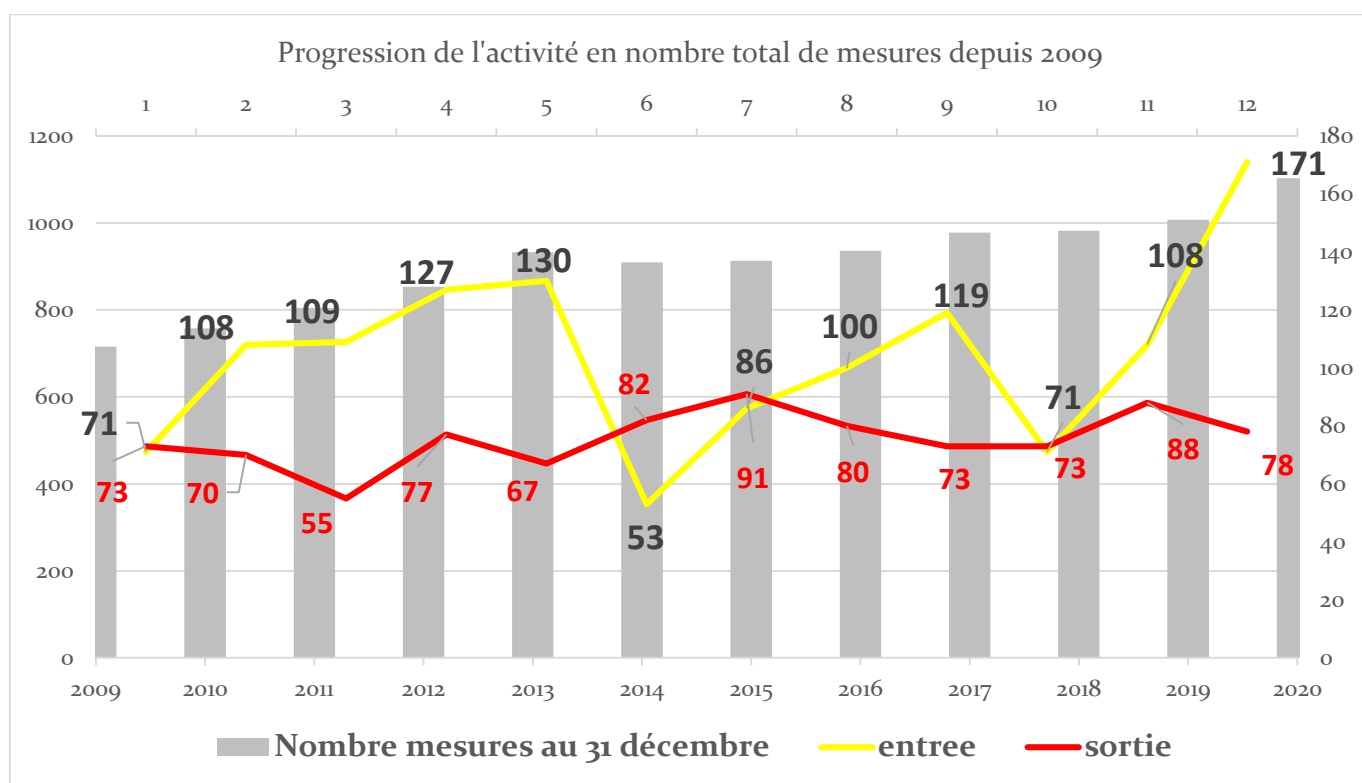
B – le type de mesures de protection

B.1/ Nombre de mesures depuis le 31décembre depuis 2006

Années	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre mesures	665	697	716	716	758	805	853	933	909	913	936	978	982	1007	1103	1128

B.2/ Evolution du nombre de mesures par tribunal depuis 2010

TRIBUNAL / ANNEE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nantes	524	544	577	642	627	634	660	683	660	697	769	775
Saint-Nazaire	237	270	288	291	282	279	276	295	297	297	327	342



C - Les évolutions du public

C.1/ Répartition des mesures entre établissement et domicile depuis 2013

En pourcentage du nombre de mesure

Lieu de vie / Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ETABLISSEMENT	22,2%	23,1%	24,4%	24,5%	22,3%	22,7%	22,7%	21,7%	20,3%
DOMICILE	77,8%	76,9%	75,6%	75,5%	77,7%	77,3%	77,3%	78,3%	79,7%

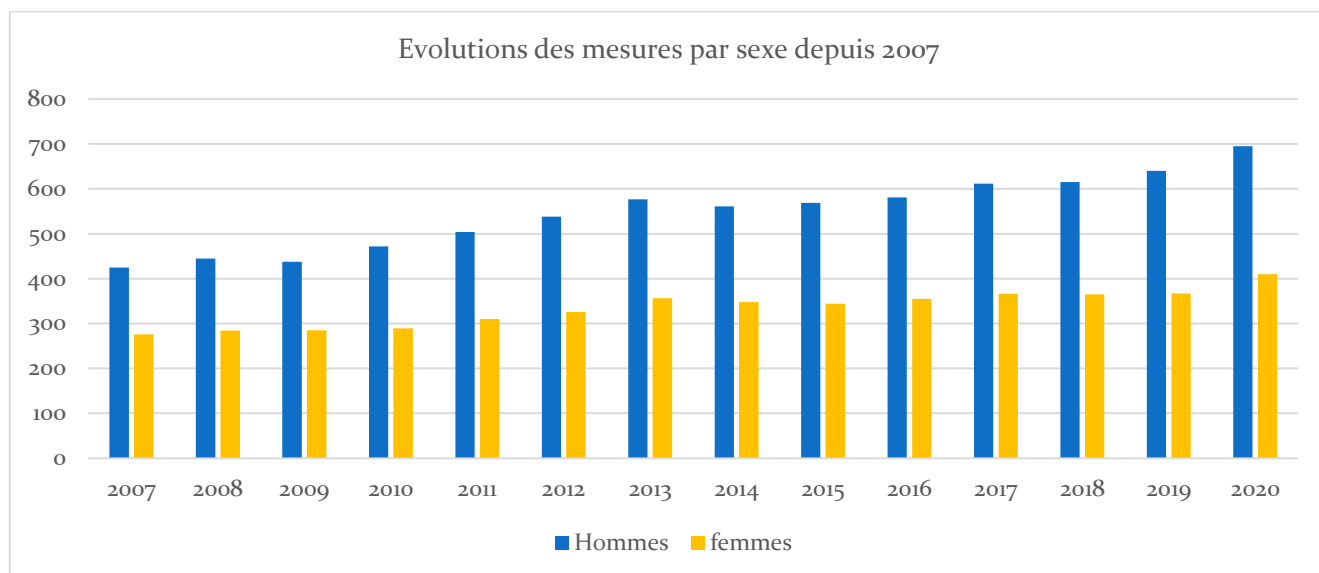
C.2/ Evolution des différents types de mesures judiciaires depuis 2008 AU 31/12

Mesures / Année	2008	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Curatelle renforcée	505	517	590	628	666	649	656	675	718	702	751	837	850
Curatelle simple	33	31	33	35	38	32	31	29	15	10	22	29	13
Tutelle	166	169	179	188	221	220	209	216	225	214	206	216	245
TPSA	13	0	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Sauvegarde	12	6	10	11	5	6	15	15	18	16	27	22	20
MAJ	0	0	2	1	1	1	1	0	1	0	0		0
Subroge tuteur	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
Total	729	723	814	864	933	909	913	936	978	980	1007	1105	1128

Nous suivons depuis 2018, un mandat de protection future et avons signé 5 mandats devant Notaire.

C.3/ Evolution des mesures par sexe depuis 2008

SEXE/ANNEE	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Hommes	445	438	472	504	538	577	561	569	581	612	615	640	695	715
femmes	284	285	289	310	326	356	348	344	355	366	365	367	410	413
Total	729	723	761	814	864	933	909	913	936	978	980	1007	1105	1128



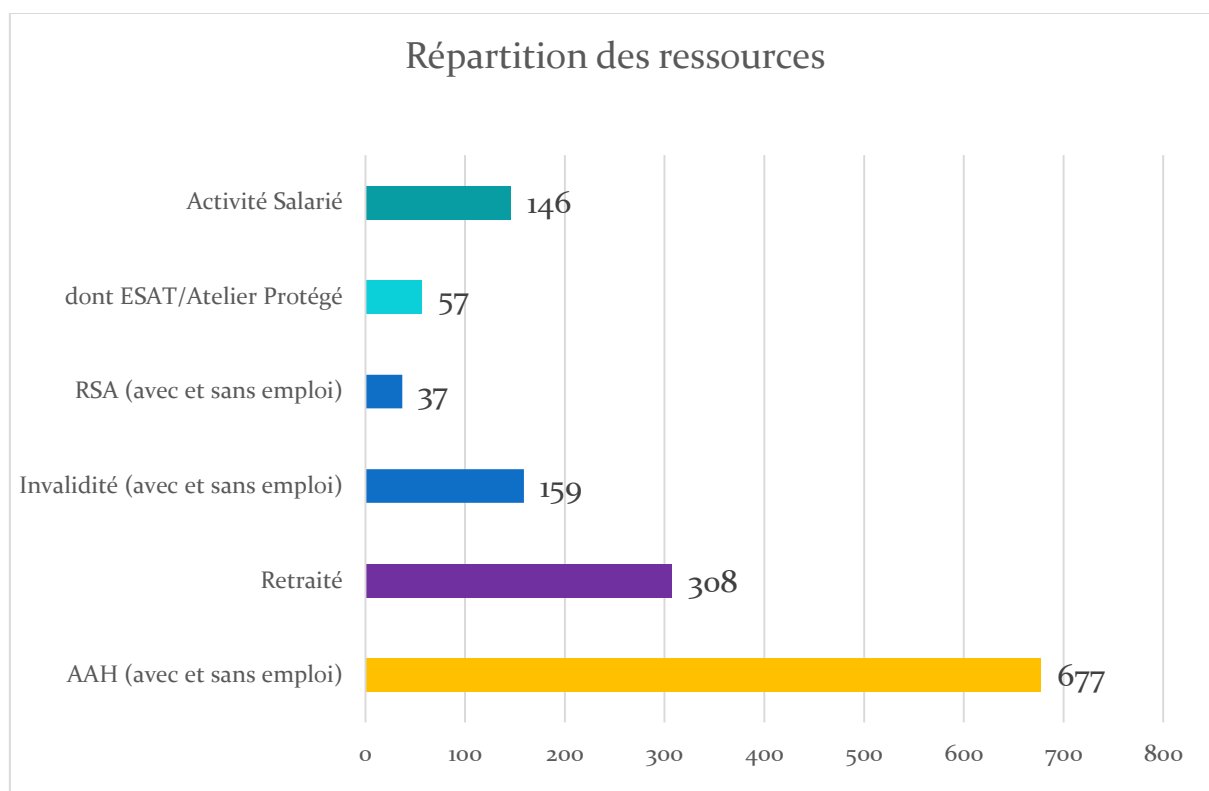
C.4/ Répartition des adultes par tranche d'âge au 31 décembre 2021

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
Hommes	8	78	113	158	156	117	59	18	5	715
Femmes	2	18	62	68	78	85	66	23	11	413
Total	10	86	175	226	234	202	125	41	16	1128

C.5/ Situation familiale au 31 décembre 2021

Situation Familiale	Nb dossier	%
1 Celibataire	739	63,38
10 Séparé(e) de fait	23	1,97
2 Marié(e)	51	4,37
3 Pacsé(e)	4	0,34
4 Concubinage/ Vie maritale/ U	32	2,74
5 Dépacsé(e)	2	0,17
6 Veuf(ve)	61	5,23
7 Instance de divorce	2	0,17
8 Divorcé(e)	165	14,15
9 Séparé(e) de corps	19	1,63
99 A DEFINIR	68	5,83

C.6/ Répartition des ressources au 31/12/2021



Nous continuons à suivre majoritairement des personnes bénéficiaires de l'AAH : 553 en 2018 et 636 en 2020, 677 en 2021 soit 61% des personnes suivies.

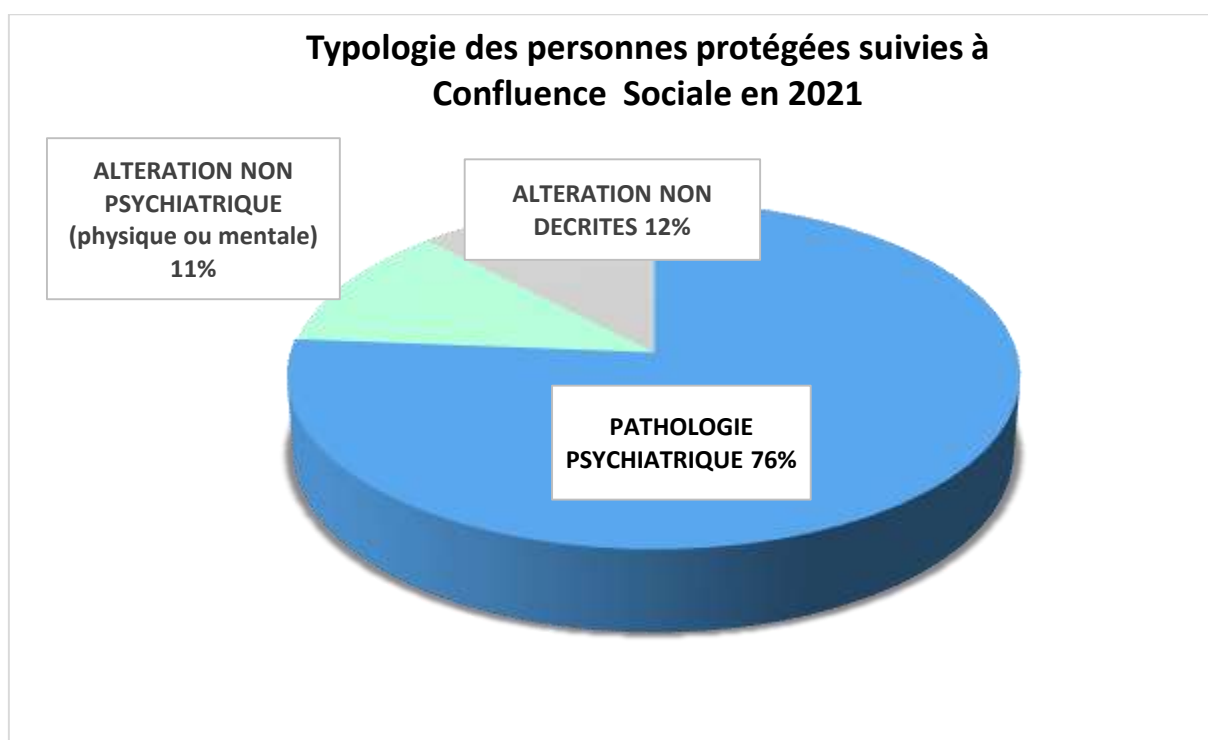
En 2021, 65% des personnes suivies par Confluence Sociale sont sans emploi.

C.7/ Suivi psychiatrique des personnes protégées : spécificité de Confluence Sociale

Le Service ne possédait pas de données factuelles concernant l'évolution des publics accueillis lors du dernier projet de Service 2014-2019, depuis nous avons recherché dans les certificats médicaux lors de la mise en place de la mesure de protection les spécificités des altérations décrites par les médecins, des personnes protégées suivies par Confluence Sociale.

1099 (moyenne des personnes suivies en 2021)	nombre dans l'année	pourcentage
PATHOLOGIE PSYCHIATRIQUE	838	76,25%
ALTERATION NON PSYCHIATRIQUE (physique ou mentale)	128	11,65%
ALTERATION NON DECRITES	133	12,10%

Les altérations non décrites correspondent aux dossiers anciens ou des transferts pour lesquels nous n'avons pas connaissance du certificat médical ayant entraîné la mise sous protection.



Vous trouverez ci-joint l'analyse du suivi des personnes protégées par la Psychiatrie concernant la typologie spécifique de Confluence Sociale (le suivi des malades psychiques).

Les Tribunaux avec lesquels nous travaillons reconnaissent la spécificité de l'Association pour suivre les mesures de majeurs en souffrance psychique et nous attribuent en priorité les majeurs concernés par ces pathologies.

971 personnes protégées ayant des pathologies psychiatriques.

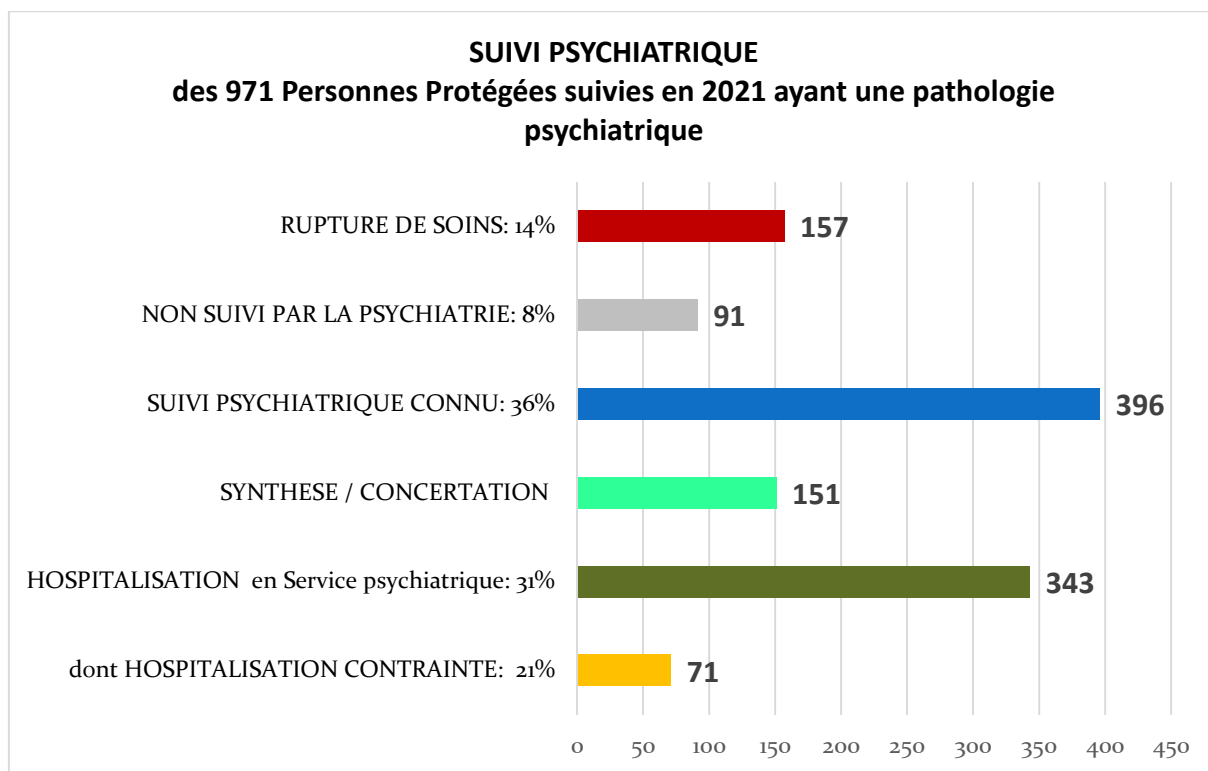
Sur 1099 personnes protégées suivies en moyennes sur l'année.

128 personnes ayant des altérations ou déficiences mentales et/ou physiques.

971 PP avec pathologies psychiatriques	nombre dans l'année	pourcentage	commentaires
dont HOSPITALISATION CONTRAINTE	71	21%	Pourcentage sur le nombre d'hospitalisation totale
HOSPITALISATION en Service psychiatrique	343	35%	Hospitalisation libre et/ou hospitalisations séquentielles
SYNTHESE / CONCERTATION	151	38%	Pourcentage de concertation sur le nombre de suivi psychiatrique connu
SUIVI PSYCHIATRIQUE CONNU par le MJPM	396	41%	Suivi par un CMP ou suivi par un psychiatre en libéral
NON SUIVI PAR LA PSYCHIATRIE	91	8%	
RUPTURE DE SOINS	157	16%	

25 personnes protégées sont résidents en structures hospitalières psychiatriques.

Sont désormais considérées comme des synthèses ou des concertations tous les échanges avec l'équipe médicale même par le lien des travailleurs sociaux faisant partie de l'équipe médicale.



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 » (rupture, divorce, chômage..).

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, ...).

D - 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.

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.

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.

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 crise sanitaire a retardé le projet ainsi que le constat que la majorité des personnes protégées suivies à Confluence Sociale sont peu accompagnées par leurs familles

E - 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 signée 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 *Maisonning* devenu Car GLASS (pour tous travaux et réparations) signée le 13 décembre 2017

F – Participation aux différents colloques et groupes de travail

En fonction des propositions et des échanges avec les partenaires institutionnels ou associatifs, les mandataires ou la Direction participe à chaque fois à un colloque ou un échange sur les missions et les différents thèmes concernant les mandats de protection :

- Prendre en compte l'interculturalité dans l'accompagnement des personnes.
- Comment garantir la qualité et la continuité de la prise en charge d'une personne. Comprendre et gérer les problématiques de violence et d'agressivité dans les établissements (pour les professionnels en charge de l'accompagnement).
- Comprendre les conduites addictives pour adapter l'accompagnement.
- Fonction de référent de parcours : favoriser la continuité des parcours de vie des personnes accompagnées.

VI. La nature de l'offre du Service MJPM 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) – Art. 433 Code Civil

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 sauvegarde de justice est une mesure souple. Elle s'adresse aux personnes ayant besoin d'une protection temporaire, ou d'être représentée pour certains actes déterminés. La sauvegarde de justice permet de protéger la personne contre des actes qu'elle aurait accomplis ou au contraire négligé d'accomplir. Cependant la personne protégée garde sa capacité juridique et la possibilité d'organiser la gestion de ses intérêts.

Dans la majorité des cas la sauvegarde de justice est utilisée comme une mesure « d'urgence » précédant la mise en place (qui peut être longue) d'une tutelle ou curatelle, d'où l'intérêt de prévoir une mesure qui protège tout de suite la personne vulnérable.

La sauvegarde de justice concerne les personnes suivantes :

- Les personnes majeures souffrant temporairement d'une incapacité (ex: coma, traumatismes crâniens) ;
- Les personnes majeures dont les facultés sont durablement atteintes (facultés mentales, ou facultés corporelles empêchant l'expression de leur volonté) et qui ont besoin d'une protection immédiate pendant l'instruction de la demande aux fins de mise en place d'une mesure plus protectrice (tutelle ou curatelle) ;
- Les personnes majeures dont les facultés sont altérées et pour lesquelles une solution moins contraignante suffit en temps normal (par exemple : une procuration), mais qui ont besoin ponctuellement d'être représentées pour certains actes déterminés (par exemple : une vente immobilière).

La sauvegarde de justice ne peut dépasser 1 an, elle est renouvelable une fois par le juge des contentieux de la protection. La durée totale ne peut donc excéder 2 ans.

La curatelle – Art. 440 Code Civil

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 – Art. 454 Code Civil

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.

Sauf décision contraire du juge, la personne sous tutelle prend seule les décisions concernant sa personne, dans la mesure où son état le permet. Pour ce qui est de la protection de ses biens, le tuteur pourra effectuer seul les actes conservatoires (voir page suivante) et les actes d'administration. Les actes de disposition devront être autorisés par le conseil de famille ou à défaut le juge.

La durée ne peut excéder 5 ans ou une durée supérieure (maximum 10 ans) si l'altération des facultés du majeur protégé n'apparaît manifestement pas susceptible de s'améliorer selon les données acquises de la science sur avis conforme du médecin inscrit sur la liste établie par le procureur de la République. La mesure peut être allégée à tout moment. Elle peut prendre fin si le juge décide qu'elle n'est plus nécessaire (à la demande du majeur ou de toute personne habilitée), à son expiration en l'absence de renouvellement, ou encore si une mesure de curatelle est prononcée en remplacement.

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 » - Art. 455 Code Civil

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 – Art. 454 Code Civil

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 – Art. 477 Code Civil

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 – Art. L271-1 Code de l'action sociale et des familles

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 - Art. 495 Code civil

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.

La spécificité de L'habilitation familiale

L'habilitation familiale est un nouveau dispositif créé en 2016 et modifié en 2019 destiné à protéger une personne majeure dont les facultés mentales ou corporelles sont altérées. Cette altération, qui l'empêche de manifester sa volonté, doit être constatée par un médecin choisi sur une liste établie par le procureur de la République. Plus souple au quotidien que la tutelle ou la curatelle, l'habilitation familiale permet à un proche d'une personne hors d'état de manifester sa volonté, de la représenter pour la réalisation d'actes relatifs à ses biens ou à sa personne. Le dispositif nécessite un accord familial.

L'habilitation familiale peut être délivrée par le juge au conjoint, au partenaire d'un PACS, au concubin, aux ascendants, descendants, frères et sœurs, après une demande de leur part. Les membres de la famille doivent s'accorder sur le choix du proche chargé de l'exercice de la mesure. Celui-ci exerce sa mission à titre gratuit.

En fonction de la situation, le juge peut également désigner plusieurs proches pour représenter la personne. Il détermine dans ce cas les conditions d'exercice pour chacune d'elles.

L'habilitation peut être spéciale, c'est-à-dire limitée à un acte ou plusieurs actes déterminés. Il peut s'agir d'actes relatifs aux biens ou à la personne du majeur protégé

L'habilitation peut également porter sur l'ensemble des actes relatifs à la personne protégée. Elle est alors qualifiée d'habilitation générale et est mentionnée en marge de l'acte de naissance.

La personne habilitée devra solliciter l'autorisation du juge des contentieux de la protection pour accomplir un acte de disposition à titre gratuit (une donation, par exemple). En principe, le juge n'intervient qu'au moment du prononcé de l'habilitation. Les proches du majeur protégé ou le procureur de la République pourront néanmoins saisir le juge des contentieux de la protection en cas de difficultés.

La personne habilitée n'est pas tenue de rendre un compte de gestion.

Cette mesure prend fin :

- en cas de décès (de la personne protégée ou du proche en charge de cette habilitation)
- en cas d'ouverture d'une autre mesure de protection (comme la tutelle par exemple) ;
- en cas de jugement du tribunal remettant en cause cette habilitation ;
- en cas d'absence de renouvellement de la mesure à l'issue de l'expiration ;
- en cas d'habilitation spéciale (après l'accomplissement des actes pour lesquels l'habilitation avait été délivrée).

Si l'habilitation familiale est générale, le juge fixe la durée de la mesure sans que celle-ci ne puisse dépasser 10 ans.

A l'issue de ce délai, la mesure peut être renouvelée pour une durée de 10 ans. Un renouvellement pour 20 ans au maximum est possible lorsque l'altération des facultés personnelles n'apparaît manifestement pas susceptible de connaître une amélioration.

Les prestations et activités du Service PJM :

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 la garantie du plein exercice de ses droits fondamentaux que sont le droit de vote, le droit au mariage, au PACS et au divorce, liberté du choix de lieu de vie, d'aller et venir, - Veiller à l'intégrité physique et psychique du majeur protégé. - Assurer l'accès et le maintien aux soins. - La promotion des capacités de la personne majeure et de son « pouvoir de décider » et de faire des choix de vie personnels, - La recherche de son consentement, tout au long de la mission de protection, - La garantie au droit à l'autonomie, par un accompagnement juridique adapté et un soutien individualisé, la considération de la personne sans stigmatisation.

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 ».

Définitions des différents actes effectués par la mandataire avec ou sans le concours de la personne protégée et avec ou sans accord du juge, selon le type de mesure de protection:
Décret n°2008-1484 du 22 décembre 2008 relatif aux actes de gestion du patrimoine.

Actes conservatoires : ce sont les actes qui visent à sauvegarder un droit ou un bien matériel, soit en raison de l'urgence, soit en raison d'une nécessité prioritaire (Ex : procéder à la réparation urgente d'une toiture, rétablir un contrat d'assurance résilié pour cause d'impayé).

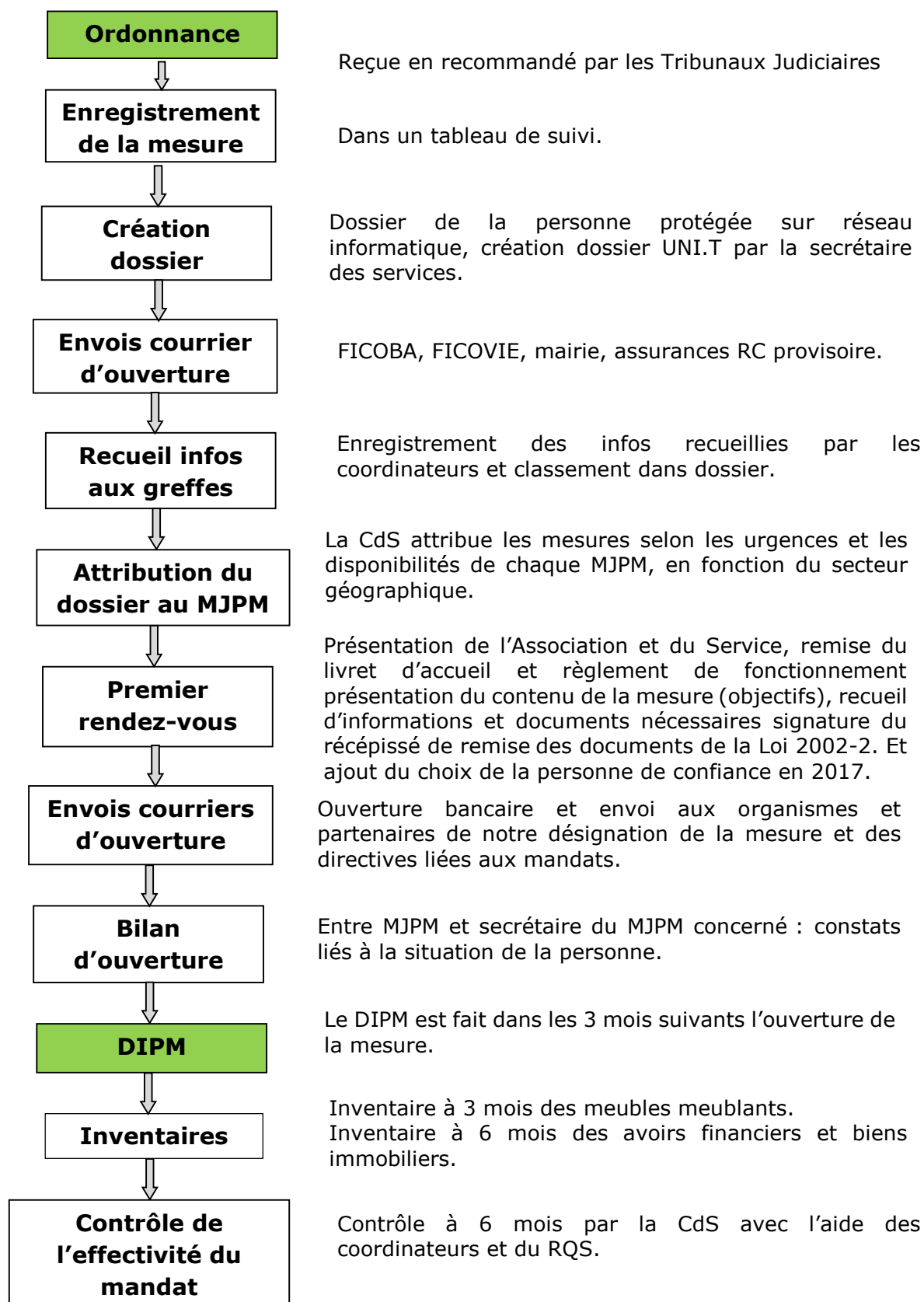
Actes d'administration : ce sont des actes de gestion courante, tant au niveau des droits et des obligations de la personne protégée que de la gestion courante de son patrimoine (ex : régler ses factures, remplir une déclaration fiscale)

Actes de disposition : ce sont les actes engageant le patrimoine et pouvant avoir pour effet d'en diminuer ou d'en augmenter sa valeur (ex : réaliser un placement bancaire, effectuer un retrait sur un compte d'épargne, vendre un bien immobilier)

Conseil de famille : en cas de tutelle, le conseil de famille a pour objectif d'autoriser et de contrôler certains actes accomplis au nom d'une personne sous tutelle. Placé sous la présidence du juge qui en désigne ses membres, le conseil de famille réunit certains proches de la personne protégée.

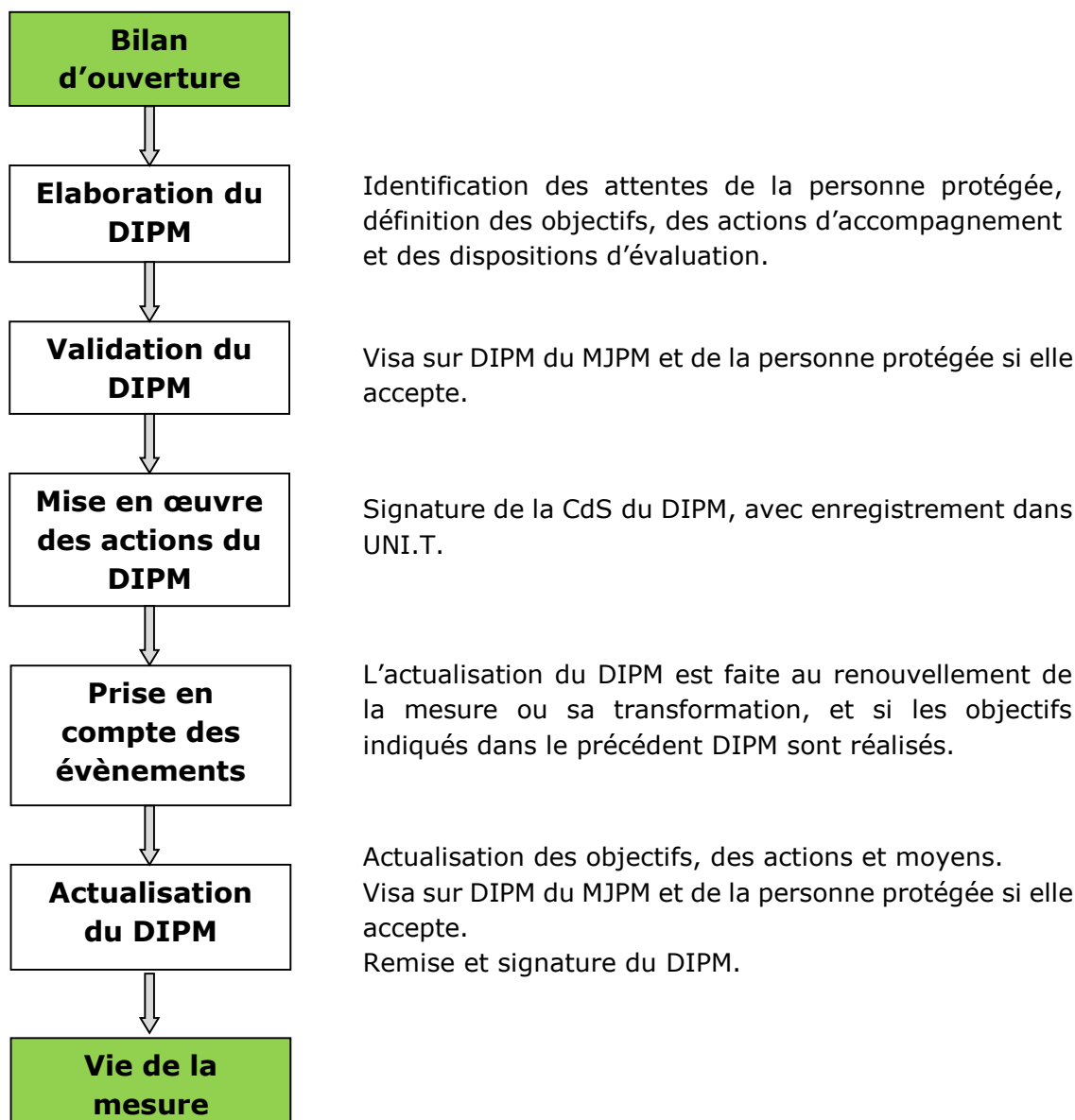
B - L'organisation interne de l'offre de service

B.1/ Les modalités d'ouverture de la mesure



Cf. Procédures: Enregistrement de la mesure et Ouverture de la mesure
Contrôle effectivité du mandat

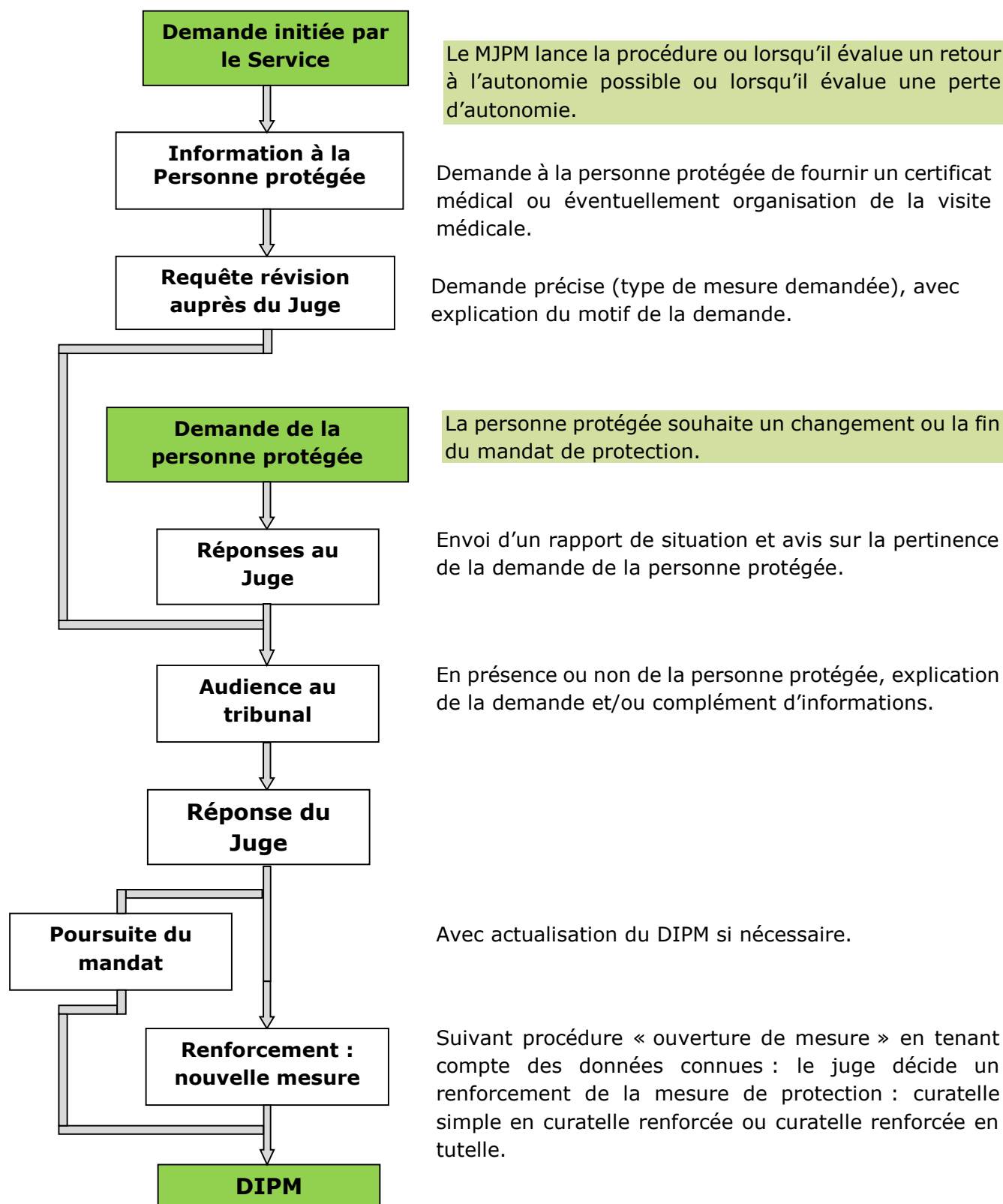
B.2/ Les modalités d'élaboration, de mise en œuvre et d'évaluation du DIPM



Elaborer un projet individualisé adapté	- Faire participer la personne protégée à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de la mesure de protection. - Informer la personne protégée sur la mesure de protection et sa mise en œuvre. - Recueillir les attentes de la personne protégée dans la mise en place de la mesure. - Associer la personne protégée dans les actions liées à la mesure de protection (DIPM). - Transmettre à la personne protégée les informations la concernant.
---	--

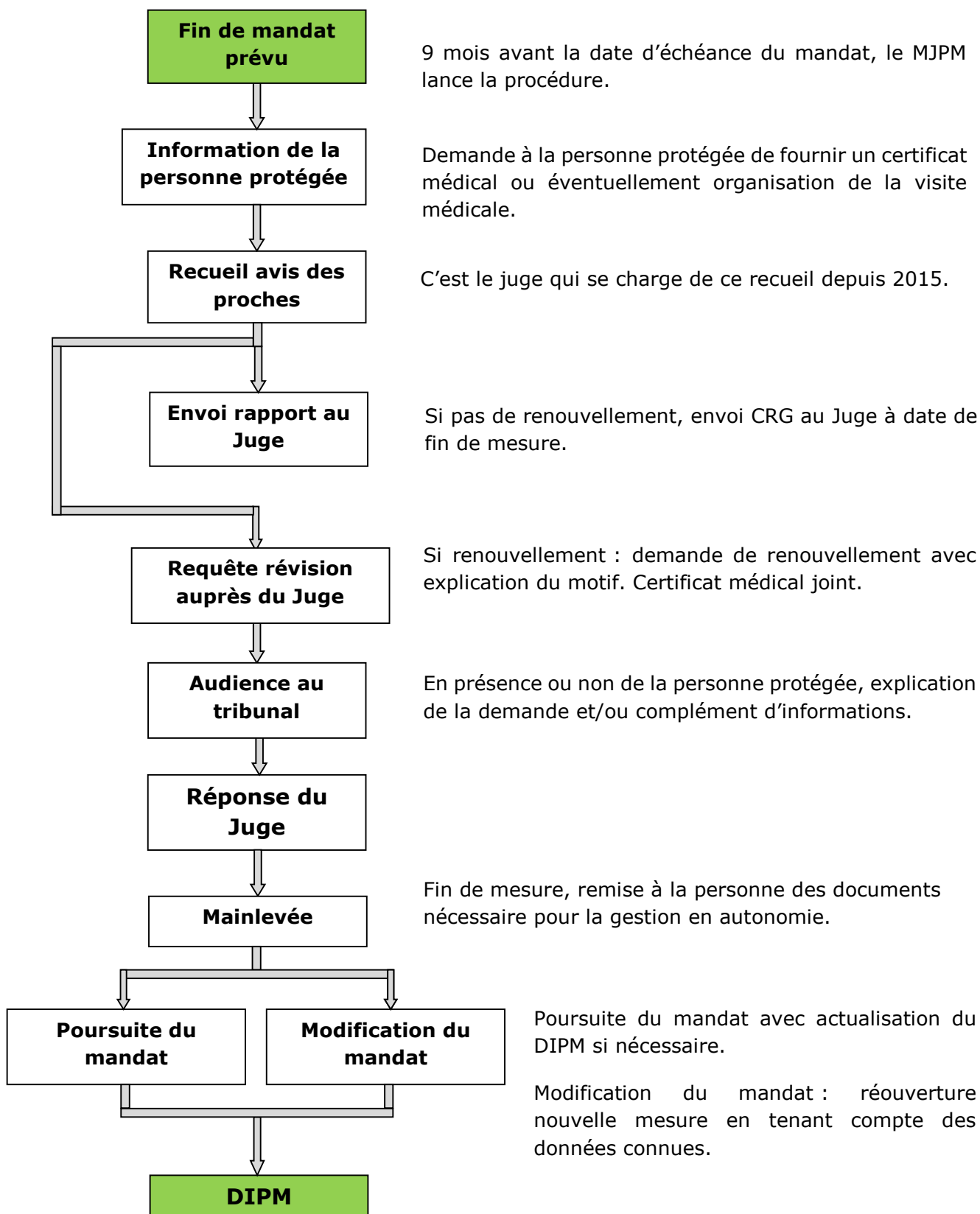
Le DIPM a été revu, ainsi que tous les documents remis à l'ouverture de la mesure. L'évolution du DIPM pour une meilleure adéquation à la réalité est une préoccupation continue.

B.3/ Les modalités de révision de la mesure



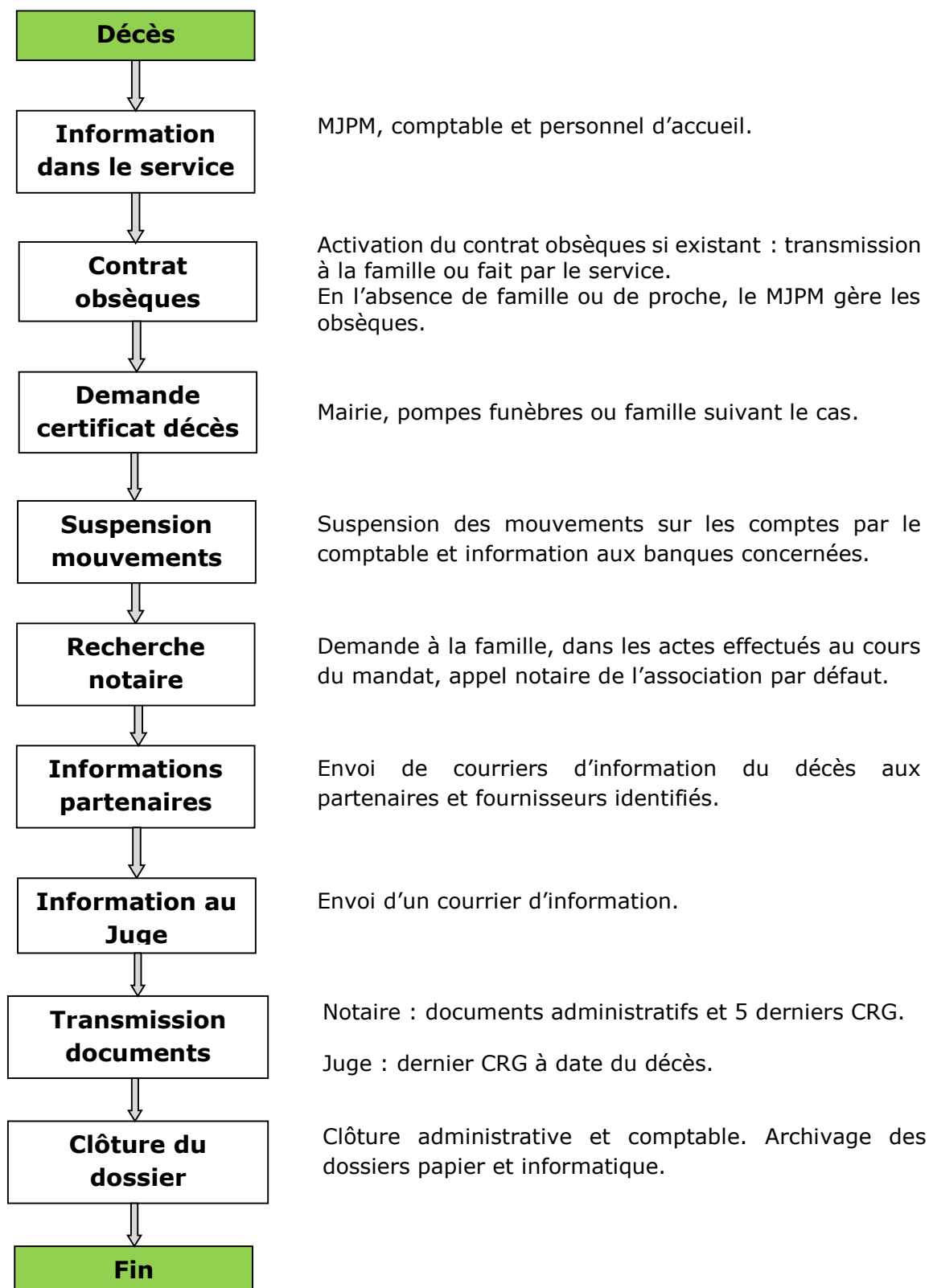
Procédures : la révision pendant la vie de la mesure : en cas d'allègement ou d'aggravation.

B.4/ Les modalités de renouvellement de la mesure

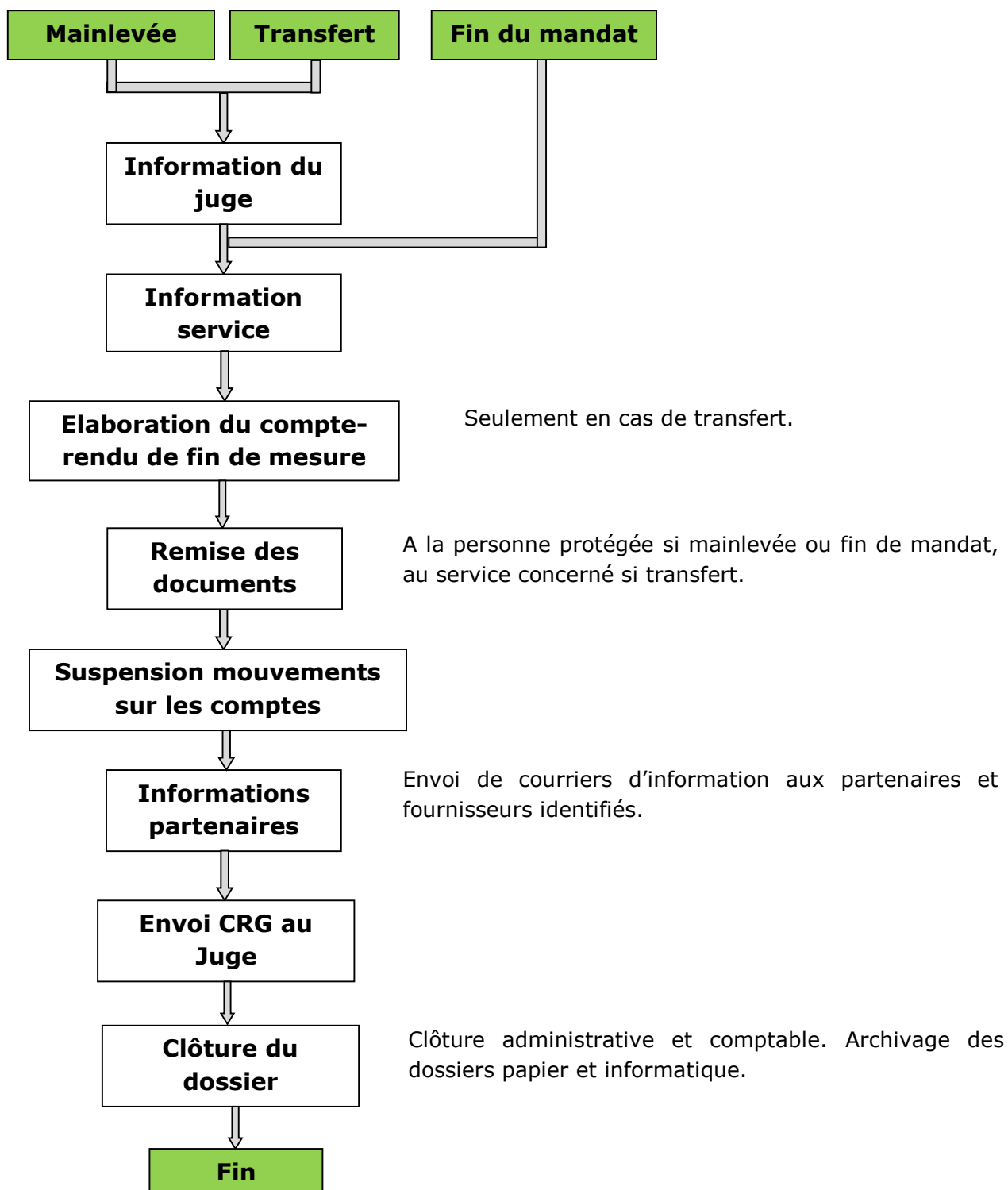


Procédures : la révision de la mesure à l'échéance.

B.5/ Les modalités de fermeture de la mesure



► **B.6/ Les modalités de fermeture de la mesure (suite)**



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

B.7/ 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 (UNIT et MAGIS).

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.

L'ensemble des mandataires est équipé d'un PC portable pour une utilisation en outil nomade, afin de favoriser l'information auprès des personnes protégées.

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.

La disposition de gestion des documents informatiques sur le serveur a été revue pour être en conformité avec les onglets sur le logiciel et pour une harmonisation de tous les dossiers.

Téléphonie

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

Une ligne 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 et ordinateur portable.

Les administratifs ont un téléphone et un ordinateur portable à disposition pour faire du télétravail.

Un fax est à disposition dans les locaux.

Procédure : accueil, standard et permanence téléphonique.

Véhicule

Le service met à disposition un parc de huit 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 :

Partenaires	Informations échangées	Intervenant du service	Modes d'échanges	Fréquence
Juge des tutelles	Echanges, bilans, perspectives, ...	Directrice et Cheffe de Service	Réunions	Sur invitation
Juge des tutelles, greffiers	Situations de majeurs protégés Rapports de situation, requêtes, notes d'information	MJPM Directrice Cheffe de Service Juriste Sec. de service Secrétaire	Auditions Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin
Juge des tutelles	Rapports / CRG	MJPM Directrice Cheffe de Service Juriste Comptable Sec. de Service	Courriers	Annuelle
Professionnels du droit : Juges, procureurs, notaires, avocats, huissiers, associations de conseil et de protection, ...	Situations de majeurs protégés	MJPM Juriste Directrice	Rendez-vous Auditions Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin
Acteurs financiers : banques, assureurs, organismes de crédit et de recouvrement, ...	Situations de majeurs protégés	Directrice Resp. Qualité Juriste MJPM Comptable	Rendez-vous Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin
Acteurs de santé : établissements hospitaliers, CMP, médecins, spécialistes...	Situations de majeurs protégés	MJPM Secrétaire	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 Secrétaire Comptable	Synthèse Rendez-vous Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin
Employeurs	Situations de majeurs protégés	MJPM Secrétaire	Rendez-vous Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin
Salariés : famille d'accueil, assistante maternelle, ...	Contrats Contreparties financières Situations de majeurs protégés	MJPM Comptable Secrétaire	Rencontres Courriers, mail Téléphone	Suivant besoin
Prestataires et fournisseurs	Contrats Paiements	MJPM Comptable Secrétaire	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.

Procédures : livret d'accueil et règlement de fonctionnement.
--

Une procédure concernant les questions sur l'éthique a été mise en place. Une présence régulière au groupe inter-disciplinaire et inter-institutionnel de l'ERESC.

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 Cheffe de Service ou la directrice pour un conseil ou une aide technique ponctuelle sur les dossiers qui lui posent problème ou questionnement. Les coordinateurs sont également présents pour aider à la réflexion.

La juriste et le Responsable qualité en charge du suivi financier et patrimonial des dossiers sont également présents pour apporter son soutien.

L'importance du travail de chacune des fonctions présentes au sein du Service PJM concourent à la qualité du travail. Il appartient à chacun de veiller à une bonne communication pour une fluidité de l'information. L'amélioration de la qualité de vie au travail doit être prise en compte pour le bien-être des professionnels et assurer un service optimal.

C - Le soutien aux professionnels

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.

Analyse de la pratique :

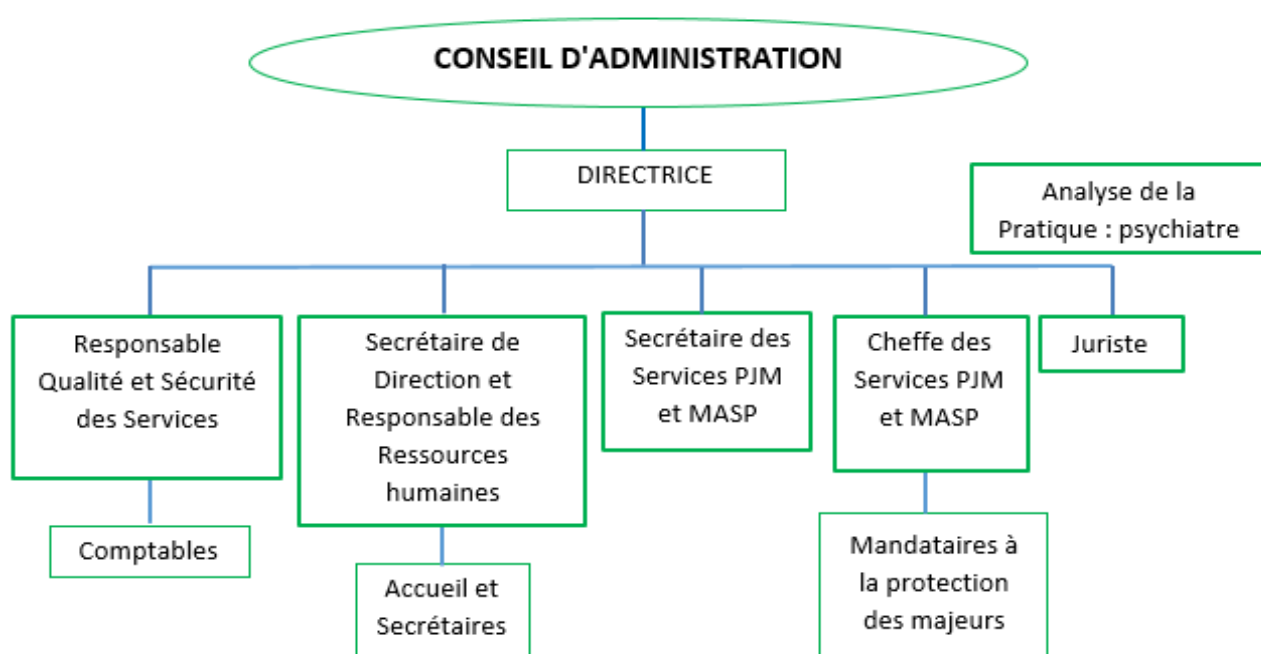
Deux groupes d'analyse de la pratique sont mis en place pour les mandataires avec une réunion mensuelle de 2 heures.

- Espace de confidentialité, sans lien avec l'institution.

- 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.
- 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).

VIII. Les professionnels et les compétences mobilisées

A – Organigramme



B - Les fonctions et les délégations

Missions de la Directrice :

- Assure la liaison avec le Conseil d'Administration
- 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 et Responsable des ressources Humaines :

- Assister la Direction dans la gestion des ressources humaines,
- Assurer les tâches administratives de la Direction,
- Assurer la qualité de l'Accueil et la coordination du secrétariat des mandataires
- Assurer la protection des données personnelles.(DPO)

Missions du Responsable qualité et Sécurité des Services :

- Assurer la coordination de la comptabilité avec les mandataires
- 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 Juriste :

- Assurer une veille juridique de l'association en appui à la Direction,
- Assurer une information et assister les mandataires dans les procédures juridiques,
- Assurer un soutien technique aux MJPM dans l'exercice des mesures au niveau financier et patrimonial.

Missions de la Cheffe 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 l'accueil et l'intégration des nouveaux MJPM dans le Service.

Missions de la Secrétaire des Services :

- Assurer les tâches administratives liées à la fonction de Chef de Service,
- Assurer les tâches administratives dans la phase d'ouverture des mesures,
- Assurer le suivi qualité des logiciels métier des Services et des procédures
- Assurer les tâches administratives liées aux MASP.

Missions des Coordinateurs MJPM :

- Assurer la suppléance des collègues MJPM en cas d'absence lorsque le remplacement n'a pas été organisé.
- Prendre les notes des dossiers au Tribunal et accompagner les collègues MJPM lors de l'ouverture des mesures.
- Accompagnement des nouveaux mandataires dans le service
- Effectuer des missions de contrôle et de vérification dans les dossiers sur consignes de la Cheffe de Service.

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 l'Agent d'accueil :

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

Missions de la Secrétaire sociale:

- Assurer la réception et le traitement du courrier (GED),
- Assurer les tâches administratives liées à l'exercice des mesures,
- Alerter le MJPM de tout événement 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 événement dans la vie de la mesure dont il a connaissance,
- Etablir les comptes rendus de gestion en partenariat avec les MJPM.

Missions de l'intervenant en analyse de la pratique : Psychiatre

- Assurer un soutien et une analyse des pratiques des mandataires dans leurs missions en liens avec les pathologies psychiatriques.

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.

**Un livret d'accueil existe pour les nouveaux professionnels accueillis dans le Service.
Une procédure de suivi des nouveaux mandataires existe.**

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,
- Les MJPM en CDI doivent avoir obtenu le Certificat National de Compétence à l'exercice de mesures de protection,
- Les MJPM exerçant des MASP doivent avoir obtenu 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 modes d'organisation interne du Service

L'équipe de Direction est composée de la directrice, la cheffe de service, le responsable qualité et sécurité des services (RQS), la secrétaire de direction et responsable des ressources humaines (SD°RRH), la juriste, la secrétaire des services.

Le Service de protection des majeurs s'appuie sur trois axes : le suivi social par la cheffe de service, le suivi financier et contrôle des comptes par le responsable qualité et sécurité des services et le suivi juridique par la juriste.

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.	Sec. des Services, transmis par mail à l'ensemble du personnel	Biannuelle,
Réunion de Service devenue Actualités des services	Directrice,	Tout le personnel du Service Intervenants extérieurs	Organisation générale du Service Transmission des informations des partenaires et actions résultantes	Depuis la crise sanitaire (mars 2020), c'est une revue d'actualités des services qui est envoyé par mail par la directrice	Mensuelle
Réunion de dossiers	Cheffe de Service	Les MJPM	Concertation sur des situations particulières Questions diverses techniques	Les points importants sont repris dans les actualités	Bimensuelle
Réunion administrative	Sec D° RRH	Personnel administratif	Information et réponses aux questions techniques	Secrétaire des Services, transmis par mail à l'ensemble du personnel	Mensuelle
Réunion comptable	RQS	Personnel comptable	Information et réponses aux questions techniques	RQS, transmis par mail à l'ensemble du personnel	Mensuelle

Type de réunion	Animateur	Participants	Ordre du jour	Compte-rendu	Fréquence
Réunion MASP	Cheffe de Service	Intervenants sociaux en MASP Sec. des services.	Attribution Bilan des situations	Secrétaire des Services transmis par mail à l'ensemble du personnel concerné	Tous les 2 mois
Comité de Direction	Directrice	Cheffe de Service RQS Sec D°, RRH Juriste Sec des services	Gestion des ressources humaines et matérielles	Secrétaire de Direction transmis aux participants	Hebdomadaire
Points activités des services	Directrice	Cheffe de Service	Activités du Service Actualités	Pas de compte-rendu	Hebdomadaire
Points activités SPJM	Cheffe de Service	Coordinateurs Sec des Services	Activités du Service Contrôles à effectuer Actualités	Pas de compte-rendu	Hebdomadaire

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.

E - Les dispositions de gestion des compétences

E.1/ Accompagnement continue interne

Le service accueille régulièrement des stagiaires, principalement :

Les MJPM accompagnent :

- Des stagiaires en 2ème année de BTS Conseiller en économie sociale et familiale.
- Des stagiaires en DE de Conseiller en économie sociale et familiale.
- Des stagiaires en certificat national de compétence à la fonction de mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

Les secrétaires accompagnent :

- Des stagiaires en 2^{ème} année de BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social.

La Direction a mis en place une procédure spécifique d'accueil et de suivi des nouveaux professionnels, très nombreux ces deux dernières années :

- Existence d'un suivi entre les secrétaires.
- Un suivi par les coordinateurs, la cheffe de Service et la directrice pour les mandataires.

Procédures : accueil et accompagnement des nouveaux salariés, accueil des stagiaires, accompagnement d'un nouveau mandataire

E.2/ 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.

Depuis 2016, l'orientation prioritaire de la formation professionnelle porte 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.

Les entretiens de formation sont faits tous les 2 ans. A été également réalisé l'entretien des 6 ans pour les professionnels concernés

E.3/ Entretien professionnel d'évaluation :

Chaque salarié bénéficie d'un entretien professionnel d'évaluation avec son supérieur hiérarchique direct ; à cette occasion les sujets suivants sont analysés collégialement :

- ✓ Atteinte des objectifs précédents,
- ✓ 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 professionnels sont faits tous les 2 ans depuis 2019 (ils étaient annuels auparavant).

F – Formations réalisées depuis 2014

Désormais le rapport d'activité reprendra tous les ans les formations faites pendant l'année.

Tous les ans une formation sur les évolutions du droit du travail est suivie par la directrice et le cadre en charge des RH.

F.1/ Formations individuelles

Formation sur l'actualité du droit du travail : tous les ans pour la directrice et le cadre administratif et de gestion.

En 2014 :

- Un comptable est formé à sa demande sur « Paie et charges sociales niveau 1 »,
- Une cheffe 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).

En 2017 :

- Une cheffe 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 »
- 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.

En 2018 :

- Une cheffe de Service a suivi une formation sur le Management bien traitant.
- Le CNC pour une mandataire.
- La Prévention des risques psycho sociaux formation suivie par la directrice.

En 2019 :

- Maîtrise et contrôle de la gestion financière et patrimoniale des personnes protégées dans un service MJPM.

En 2020 :

- Premiers secours en santé mentale (directrice-cheffe de service).
- Groupe logement du CLSM (toute l'année).
- Groupe de travail : élaboration d'un guide annuaire PSY du CLSM par la cheffe de service.

En 2021 :

- Le CNC pour une mandataire.
- Réussir la mise en place du télétravail dans un service MJPM (directrice).
- Manager à distance dans un service MJPM (directrice).
- Tutorat (Resp. qualité).
- Premiers secours en santé mentale (1 MJPM).

Formations individuelles utilisées sur Compte Personnel de Formation

En 2018 : formation bureautique (Word et Excel) : les 2 cheffes de service.

F.2/ 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).
- « Prendre en compte l'interculturalité dans l'accompagnement des personnes » sur 3 j pour l'ensemble des MJPM en 2018.

- Place de l'argent comme métaphore des relations en 2019 (formation de 9 nouveaux mandataires).
- Améliorer son bien-être et sa performance au travail en 2020 (2 groupes de 10 salariés).
- Gestion de l'agressivité en protection juridique des majeurs (mandataires).
- Intervenir auprès d'une personne protégée présentant des conduites addictives en 2021 (l'ensemble des MJPM).
- Bien-être au travail (11 salariés).

F.3/ Des actions collectives régionales

Par les cheffes 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 cheffe de service).
- Fonction de référent de parcours : 2018 (1 Cheffe de service).
- Premiers secours en santé mentale : 2021 (directrice, cheffe de service et MJPM coordinateur).

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 en 2015, 1 en 2016, 2 en 2018.
- 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 et 2 en 2018, 2 en 2019.
- Comment garantir la qualité et la continuité de la prise en charge d'une personne : 2 MJPM en 2018.
- Comprendre les différences culturelles pour mieux accompagner les usagers : 1 MJPM en 2018.
- Les écrits professionnels à l'épreuve des systèmes d'information : 2 MJPM en 2019, 1 MJPM en 2020.

Par les administratifs

- 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, 2 en 2018.

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. Les professionnels peuvent désormais faire un bilan de compétences sans passer par une déclaration auprès de la responsable de la formation.

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.

Un comptable en alternance a été embauché sur l'année 2021-2022, le responsable du service a été formé pour être tuteur.

F.4/ 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 ?
- 1ère 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^{ème} journée d'étude des acteurs de la protection juridique des majeurs : Comment accompagner et prendre soin : les conduites addictives.

En 2016

- 2^{ème} 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.

En 2018

- Produits d'épargne et intérêt des personnes protégées – FNAT – 23/01/2018.
- Journée d'étude « protection du logement et respect de la volonté de la personne : quelles responsabilités pour le MJPM ? – DRDJSCS – 15/11/2018.
- Rétablissement psycho-sociale : une nouvelle façon de penser la santé mentale par le CSLM – 16/11/2018.
- Une journée sur l'Organisation du parcours de soin en psy et une journée sur la communication avec personne délirante : chef de service (sera reconduit en 2019).

En 2019

- Produits d'épargne et intérêt des personnes protégées – FNAT – 23/01/2018.
- Une journée sur l'Organisation du parcours de soin en psy et une journée sur la communication avec personne délirante : chef de service (sera reconduit en 2019).

En 2020

- Colloques annulés en raison de la crise sanitaire.

F.5/ Sauveteur secouriste au travail

Recyclage : 11 personnels formés en 2014 – 4 en 2016.

Formation initiale : 3 personnels formés en 2016.

Il est prévu de former de nouveaux professionnels dans les prochaines années en raison des changements des professionnels présents au sein du Service.

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 :

- L'atteinte des actions non encore réalisés.
- La continuité dans la formation des procédures écrites depuis 2014 qui doivent être régulièrement rappelées pour harmoniser le travail entre les différentes fonctions.
- 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 œuvre effective d'un plan d'actions continues 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.

- LES EVALUATIONS :

Un décret du 12 novembre 2021 est venu confirmer un point important sur le rythme quinquennal à venir des évaluations : Les ESSMS devraient ainsi transmettre les résultats de leurs évaluations aux autorités ayant délivré l'autorisation tous les 5 ans (contre 7 auparavant)

Le nouveau mode d'évaluation pressenti s'appuiera sur la fusion de l'évaluation interne et externe en une procédure d'évaluation unique, élaborée par la HAS, comprenant une auto-évaluation continue de l'ESSMS ainsi qu'une évaluation quinquennale par un organisme évaluateur accrédité par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) et habilité par la HAS

Chaque évaluation ferait l'objet d'un rapport rendu public dont le format est fixé par la HAS. Les axes de progrès feront l'objet d'un plan d'actions à mettre en œuvre par la structure, qui devra en assurer le déploiement.

En préparation depuis deux ans, et après deux reports liés au contexte sanitaire, alors qu'il était attendu pour le 1er janvier 2022, la HAS a enfin publié le 11 mars 2022 son référentiel et manuel d'évaluation de la qualité dans les ESSMS, parmi lesquels les Services MJPM.

- ⇒ Le référentiel de la HAS fixe les exigences sur 9 thématiques communes aux 3 cibles de l'évaluation : la personne accompagnée, les professionnels et la gouvernance du service, chacune de ces cibles constituant un chapitre, auquel est associée une méthode d'évaluation qui permet de croiser les regards sur les activités du service.

Le 1er chapitre est consacré à la personne accompagnée via la méthode de «l'accompagné traceur » qui consiste en un échange avec une personne accompagnée sur sa perception de son accompagnement, puis avec les professionnels afin de recueillir leurs points de vue sur leurs pratiques.

Le 2nd chapitre dédié aux professionnels via la méthode du « traceur-ciblé » qui consiste pour l'évaluateur à mener des entretiens avec les équipes sur la manière dont ils mettent en œuvre des processus de travail pour atteindre les objectifs de qualité posés comme exigences par le référentiel et apprécier leur capacité à développer un questionnement éthique, garantir l'effectivité des droits des personnes, favoriser leur expression et participation.

Le 3ème chapitre vise à interroger la gouvernance de l'ESSMS via la méthode de « l'audit système », afin que le service explique la stratégie choisie pour répondre aux enjeux de qualité et de s'assurer de sa maîtrise par les professionnels de terrain.

Au total, 42 objectifs sont posés. Ils seront évalués à partir de 157 critères d'évaluation dont 18 dits « impératifs ». Ces derniers correspondent à des exigences qui, si elles ne sont pas satisfaites, impliquent la mise en place d'actions spécifiques dans la continuité immédiate de la visite d'évaluation. Ils sont relatifs à la prévention de la maltraitance, la gestion des plaintes et des réclamations, la prise en compte des événements indésirables ou le droit des personnes.

- ⇒ La FNAT étant partie prenante au Comité de concertation de la HAS, nous avons appris que la HAS étudie actuellement des propositions de collaborations à soumettre aux fédérations pour le déploiement du référentiel.

X. Le plan d'actions d'amélioration actualisé

A- Bilans rapides des 15 fiches actions de l'Evaluation Interne 2015

N° fiche action	Année	Objectifs d'amélioration	Réalisée	A poursuivre
1		Améliorer la communication sur les textes en vigueur, et s'assurer de l'adhésion sur la connaissance des textes par les professionnels travaillant dans le Service.		X
2	2016	Création d'un classeur d'information référentiel organisé par thématique selon l'architecture des dossiers des majeurs protégés.	X	X
3	2015	Création d'un tableau synthétique d'informations des actions principales menées par le Service selon le type de mandat.	X	
4	2015 2016	Mise en œuvre d'une approche commune de l'éthique.	X	X
5	2018	Mise en place des outils d'identification des risques de la population accueillie pour permettre une analyse plus fine des réponses apportées aux besoins des majeurs protégés.	X	
6	2015	Actualisation annuelle du Projet de Service à mettre en œuvre, avec intégration des résultats de l'évaluation interne.	X	X
7	2016	Mise en œuvre de la remise de tous les documents en lien avec la loi 2002-2 aux personnes protégées présentes avant la réforme de 2007.	X	
8	2016 2019	Une formation sur la bientraitance pour l'ensemble du Service.	X	
9	2017	Refonte du DIPM pour améliorer l'outil pour un meilleur accompagnement auprès de la personne.	X	
10	2018	Outils d'évaluation de la vulnérabilité à créer.	X	
11	2016	Trouver un logiciel mieux adapté aux exigences de suivi des mesures de protection avec un meilleur outil d'alerte et de rappel des échéances.	X	
12	2018	Création d'une procédure de vigilance sur les conditions de vies des personnes isolées.	X	
13		Réaliser une visite par an sur le lieu de vie de la personne protégée pour les personnes ne souhaitant pas recevoir le Service.		X
14	2016	Exploiter les fiches accueil, actuellement complétées par les personnes protégées.	X	
15	2016	Réaliser les fiches d'évaluation des formations.	X	X

B- Objectifs d'amélioration du Service et moyens mis en œuvre pour les réaliser : fiches actions de l'Évaluation Interne 2020
Objectifs revus juin 2022

N° fiche action	Année	Objectifs d'amélioration	PILOTE	ACTEURS	PLANNING PREVU DE LA FIN DE L'ACTION
1	2021	Création d'une interface documentaire sur la page d'accueil des sessions informatiques	SEC DE SERVICE	DIRECTION SEC SERVICE	FIN 2023
2	2021	Rapport d'activité annuel (2020 et 2021)	DIRECTRICE	DIRECTRICE SEC DE SERVICE	FAIT
3	Continue	Communication externe : poursuite du travail en réseau, sur les limites du mandat, connaissance des missions du MJPM :	DIRECTRICE	TOUS LES PROFESSIONNELS DU SERVICE	CONTINUE
4	2020	Continuer à écrire les thématiques suite à la procédure des outils d'identification des risques de la population accueillie pour permettre une analyse plus fine des réponses apportées aux besoins des majeurs protégés.	DIRECTRICE	DIRECTION MANDATAIRES	FIN 2024
5	2021	Contrôle comptable aléatoire annuel des dossiers	CADRE ADM	DIRECTION COMPTABLE MANDATAIRES	FIN 2022
6	2023	Ecrire des documents facile à lire, facile à comprendre sur les missions des mandataires et les limites du mandat	CHEFFE DE SERVICE	DIRECTION MANDATAIRES SECRETAIRES	FIN 2024
7	2021	Contrôle à 6 mois après l'ouverture du dossier à formaliser	CHEFFE DE SERVICE	DIRECTION MANDATAIRES SECRETAIRES COMPTABLES	CONTINUE
8	2021	Procédure pour le suivi des mandats de Curatelle simple	DIRECTRICE	CHEF DE SERVICE MANDATAIRES COMPTABLES	FIN 2022
9	2021	Expliquer les frais de gestion aux PP et aux partenaires	COMPTABLE EN CHARGE DES FRAIS DE GESTION	DIRECTION MANDATAIRES	FIN 2022
10	2022	Créer une Fiche de visite pour faciliter le suivi et spécifiquement lors de visite annuelle au domicile	CHEFFE DE SERVICE	CHEFFE DE SERVICE MANDATAIRES	FIN 2022
11	2020	Actualiser les fiches de fonction en lien avec les nouveaux logiciels UNIT et MAGIS : nouvelle version UNIT- NG	DIRECTRICE	DIRECTION	2023
12	2020	Procéder aux actions de contrôles en lien avec le RGPD	SEC DE DIRECTION	TOUS LES PROFESSIONNELS DU SERVICE	CONTINUE
13	2020	Rapatrier les archives externalisées et suppression des documents scannés	CADRE ADM.	CADRE ADM. ACCUEIL	FIN 2023

C- SUIVIS DES ACTIONS ISSUES Du Projet de Service et des EVALUATIONS
Reprise des objectifs en cours depuis la réunion du 17/09/2019

La crise sanitaire de la Covid 19 a mis un frein aux actions nécessitant des travaux en équipe durant les années 2020-2021.

N° fiche action	Origine de l'action	Objectifs d'amélioration	PILOTE ACTEURS	PLANNING INITIE	PLANNING DE MISE EN OEUVRE
PERSONNALISATION DE L'ACCUEIL ET DU SUIVI DES MP, ACCOMPAGNEMENT VERS L'AUTONOMIE					
p30	EE	DIPM revoir la date de son élaboration avec la PP: il est décidé de les mettre à jour lors des transformations de mesures, des renouvellements et lorsque les objectifs indiqués dans le DIPM sont atteints	CdeS / mandataire	2017-2018	FAIT
p31	EE	DIPM relecture : un groupe a commencé en 2018 pour revoir les DIPM, suite au référentiel qualité initié par la DRDJCS, avec CdS à continuer. Un avenant a été créé en 2021.	CdeS / mandataire	2017-2018	FAIT
NOUVEAU		Personne de confiance à ajouter dans les docs d'accueil du MP, fait en 2018	Directrice	2017	FAIT
p31	EE	"Rapport de Diligence réalisé sans avoir rencontré la personne", Reprendre la définition d'un rapport de diligence, fait en 2018	Directrice / mandataires	2018	FAIT
NOUVEAU CODIR		Créer les rapports de diligence pour pers en Ets avec grille AGIR, fait en 2018		2018	FAIT
p31	EE	Mise en place de l'accompagnement des personnes vers l'autonomie avec l'aide d'outils et de documents de travail: axer sur le Budget du quotidien	CdeS / mandataire	2017-2019	TRAVAIL EN CONTINU
5	EI	Mise en place des outils d'identification des risques de la population accueillie pour permettre une analyse plus fine des réponses apportées aux besoins des majeurs protégés; Procédure faite en 2018	Directrice / mandataires	2015 2018	FAIT
10	EI	Outils d'évaluation de la vulnérabilité à créer: procédure créée en juillet 2018, poursuite d'action par items	Directrice / mandataires	2016-2019	A CONTINUE R
12	EI	Création d'une procédure de vigilance sur les conditions de vies des personnes isolées: mise en place après identification des critères retenus provenant des actions 5 et 10 : nouveaux modules UNIT-NG		2022	
13	EI	Réaliser une visite par an sur le lieu de vie de la personne protégée pour les personnes ne souhaitant pas recevoir le Service : action commencée lors des points dossiers: proposition de journée VAD avec CdS.	CdeS / mandataires	2016 2017	TRAVAIL EN CONTINU
NOUVEAU CODIR		Créer une procédure immobilière afin de mieux suivre le patrimoine des personnes et répondre aux obligations de l'inventaire: courrier type créé- fait en 2018	CdeS / mandataires	2017-2018	TRAVAIL EN CONTINU

N° fiche action	Origine de l'action	Objectifs d'amélioration	PILOTE ACTEURS	PLANNING INITIE	PLANNING DE MISE EN OEUVRE
CONNAISSANCE ET UTILISATION DES RBPP					
p32	EE	Développement du recours aux RBPP: à reprendre en réunion de groupes travail en continu	CdeS / mandataires	2017	TRAVAIL EN CONTINU
p33	EE	Cosignature des documents avec la PP: LISTER LES DOCUMENTS	CdeS / mandataires	2017	A FAIRE
4	EI	Mise en œuvre d'une approche commune de l'éthique, réflexion également menée au sein du groupe du CLSM dont faisait partie la directrice et désormais l'un des coordinateurs : la charte de l'ERESC construite.	CdeS / mandataires	2015 2016	TRAVAIL EN CONTINU
7	EI	Mise en œuvre de la remise de tous les documents en lien avec la loi 2002-2 aux personnes protégées présentes avant la réforme de 2007. initié depuis 2018, désormais fait à chaque ouverture	CdeS / mandataires	2015 2016	FAIT
NOUVEAU PdS		Spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques RBPP MAI 2016: Suivi trimestriel de la réalité du Service par Les MJPM mis en place.	CdS EN REUNION DE GROUPE	2016	SUIVI FAIT DEPUIS 2018
8	EI	Une formation sur la bientraitance pour l'ensemble du Service. Les différentes formations effectuées depuis 2016 abordent cette thématique.	CODIR TOUS	2016 - 2019	FORMATI NS
RELATION AVEC LES PROCHES					
p34 N°6	EE PdS	Participation des proches : on pourrait commencer par lister les actions possibles?	CdeS / mandataires	2014 2019	A FAIRE
OUVERTURE SUR L'ENVIRONNEMENT ET PARTENARIATS DEVELOPPES					
p39	EE	Répertoire professionnel	CdS	2017	TRAVAIL EN CONTINU
2	EI	Existence d'un classeur d'information référentiel organisé par thématique selon l'architecture des dossiers des majeurs protégés. EN CONTINUITE ET A AMELIORER, à reproduire au niveau informatique dans le "COMMUN", existence d'un dossier "de documentation partagée"	CdS	2015 2018	TRAVAIL EN CONTINU
p40	EE	Renforcer la régularité des échanges avec les partenaires: un nouveau point en réunion de Service "retour avec les partenaires" pour améliorer la communication auprès du Service	CODIR	2017	TRAVAIL EN CONTINU
NOUVEAU CdS		Créer une procédure décès en lien avec le groupe de travail de la DRDJCS: Création du recueil des dernières volontés, il faut créer une procédure sur QUI fait Quoi. FAIT EN NOVEMBRE 2018	CdeS / mandataires	2017-2018	FAIT

N° fiche action	Origine de l'action	Objectifs d'amélioration	PILOTE ACTEURS	PLANNING INITIE	PLANNING DE MISE EN OEUVRE
MANAGEMENT DU SERVICE					
NOUVEAU OCT 2017		Les MJPM n'ayant pas bénéficié de la formation sur le rapport à l'argent souhaitent la faire, formation faite début 2019 pour tous les nouveaux mandataires depuis la dernière formation présente à cette date,	CODIR MJPM	2018 2019 2022	FAIT
	EE	formation des secrétaires: en fonction des ACR proposées	CODIR	FORMATION ACR	
NOUVEAU		répartition des tâches communes et spécifiques des secrétaires en lien avec les logiciels	CODIR / secrétaires	2017	TRAVAIL EN CONTINU
	PdS	Fiche de fonction : secrétaires sociales actualisées en lien avec UNI.T et MAGIS : sera à actualiser si besoin suite au travail en cours, actualisation pendant les réunions administratives.	CODIR / secrétaires,	2016	2022
1	EI	Améliorer la communication sur les textes en vigueur, et s'assurer de l'adhésion sur la connaissance des textes par les professionnels travaillant dans le Service.	CODIR	2015 2018	TRAVAIL EN CONTINU
p23	EE	Mesurer l'avancée des projets en cours sur les professionnels: ce suivi sera fait au cours des réunions et lors des Entretiens Professionnels	CODIR	2017	FAIT
NOUVEAU		fiche de poste des coordinateurs : préciser leur travail en lien avec la Direction et avec les mandataires	CODIR	2019	FAIT
NOUVEAU		fiches de poste de la secrétaire de direction et du cadre administratif / DEVENUES Secrétaire de direction et RRH et Resp qualité et sécurité des services	CODIR	2021	FAIT
NOUVEAU		en lien avec le DUERP et la pratique de CS, Mise en place d'un nouvel intervenant pour l'analyse de la pratique afin que tous les mandataires aillent en réunion d'analyse de la pratique	Directrice / Conseil d'Administration	2019	FAIT
LOCAUX ET ORGANISATION GENERALE					
NOUVEAU CdS		Groupe travail sur l'accueil suite au travail de réaménagement de l'accueil réalisé fin 2016 et la nouvelle organisation administrative du Service en octobre 2017 :	CdS ACCUEIL/ sec / MJPM	2017-2018	FAIT
		1/ Définir l'urgence			
		2/ Comment accueillir au service : téléphone + physique			
		3/ Inventaires des tâches administratives faites et à faire à l'accueil et procédure/notice à créer			
NOUVEAU		4/ Formation du personnel à l'accueil à poursuivre	CODIR Accueil/ secrétaires	2018-2019	FORMATION
NOUVEAU		Mise en conformité des locaux avec les règles sécurité incendie	Directrice	Fin 2021	FAIT

N° fiche action	Origine de l'action	Objectifs d'amélioration	PILOTE ACTEURS	PLANNING INITIE	PLANNING DE MISE EN OEUVRE
LOCAUX ET ORGANISATION GENERALE					
NOUVEAU		FAIT EN 2019 Revoir les classeurs de procédure: il faut créer : un classeur procédure UNIT un classeur ouverture de la mesure un classeur vie de la mesure un classeur clôture un classeur de l'organisation institutionnel : fiche de poste, fiche de tâches, accueil...	CODIR/ SEC SERVICE	2019	FAIT
NOUVEAU		Préparation des documents nécessaires à une VAD/Etablissement. ACTION ELARGIE A L'ENCOIRS DES MJPM. Finalisé début 2019 Reprendre un groupe de travail pour continuer ce qui a été initié	CdS / mandataires	2018-2022	A FAIRE
CONTRÔLE DE L'ACTIVITE DU SERVICE					
	PdS	Procédure Contrôle de l'activité financière des mesures : REPRISE DE LA PROCEDURE EN LIEN AVEC UNI.T/ ÉTÉ 2019 A ACTUALISER AVEC UNIT NG	Comptables	2019	2022-2023
	PdS	procédure Contrôle du suivi des mesures : REPRISE DE LA PROCEDURE EN LIEN AVEC UNI.T A ACTUALISER AVEC UNIT NG	CODIR	2017	2022-2023
	PdS	contrôle du suivi des travaux et factures, cela doit être fait tous les trimestres,	CODIR	2017	TRAVAIL EN CONTINU
NOUVEAU		nettoyage des comptes proposé par la compta : travail repris par le cadre am. Désormais le RQS et CdS, contrôlent régulièrement les dossiers	CODIR / comptable	2017	EN COURS
NOUVEAU		L'arrivée d'une juriste en juin 2021 a permis la mise en place de suivi de fiche juridique pour un meilleur suivi juridique des dossiers	JURISTE	2021-2022	EN COURS

XI. 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)**

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