

Projet de service

MJPM

2021-2025

Sommaire

Sommaire	1
Préambule	1
I . L'ADSEA de l'Aisne	2
1. Son histoire, ses éléments fondateurs	2
2. Ses valeurs	3
3. Son projet associatif	3
4. Son cadre juridique	5
5. L'organisation de l'institution.....	6
II . L'organisation du service MJPM.....	8
1 Eléments d'histoire.....	8
2 Habilitation et cadre juridique	8
3. Implantation du service et présentation des équipes MJPM.....	9
4. L'organisation du service.....	13
III. Principe et modalités d'interventions	16
1. L'ouverture de la mesure	16
2. Le déroulement de la mesure	18
3. La fin de mesure	23
IV : Population accueillie	24
1. Pyramide des âges.....	24
2. Situations familiales.....	25
3. Lieu de vie.....	25
Démarche qualité	26
1. Modalités d'évaluation.....	26
2. Objectifs d'amélioration : horizon 2020-2024	27
Annexes	34
1. Modèle DIPM et PI	34
2. Règlement de fonctionnement,	34
3. Notice d'information,	34
4. Charte des droits et libertés de la personne protégée	34
5. Procédure d'ouverture	34
6. Procédure inventaire.....	34
7. Charte ADSEA Bienveillance.....	34
8. Fiche de fonctions	34

Préambule

L'article L 311-8 du code de l'action sociale et des familles dispose que *« pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement (...). Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du Conseil d'Administration ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation »*.

L'obligation du projet de service se situe dans la section « droits des usagers » de la loi du 2 janvier 2002, dans laquelle figure l'ensemble des outils au service de ces droits (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, document individuel de prise en charge, CVS ou autre forme de participation, charte des droits et libertés.). Le projet de service est donc un outil qui garantit les droits des usagers en ce sens qu'il définit des objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure.

Si le terme de projet de service est devenu familier pour les professionnels du secteur social et médico-social, l'élaboration du projet de service pour le service mandataire judiciaire à la protection des majeurs de l'ADSEA de l'Aisne est d'une toute autre réalité. Resté à l'état d'avant-projet de 2010 à 2015, sa formalisation n'a cessé d'être reportée de 2015 à 2019 au gré des travaux jugés probablement à tort plus prioritaires. A défaut de formalisation, l'esquisse d'un projet de service s'est dessinée depuis plusieurs années grâce notamment aux productions de groupes de travail thématique (groupe de travail sur les outils de la loi de 2002, groupe de travail sur la procédure ouverture de mesure, groupe de travail inter-service sur la bientraitance etc...). Dès 2015, plusieurs professionnels du service se sont inscrits dans une dynamique de production de ce projet de service notamment autour des thèmes suivants : le cadre juridique et réglementaire, les principes et fondements de l'intervention ou encore sur les modalités d'intervention.

La démarche d'élaboration s'est donc voulue participative et collective afin que tous les savoirs soient pris en compte, que l'équipe soit rassemblée autour d'objectifs communs et en mesure de mieux appréhender ses missions, ses responsabilités et le sens de son action.

Ce projet de service est donc le 1^{er} projet abouti du service MJPM de l'association, 10 ans après l'intégration des services tutélaires dans le secteur social et médico-social. Nul doute qu'il constituera pour les équipes, les personnes accompagnées et les destinataires de ce projet (partenaires notamment) un document de référence de notre intervention. Il s'agit d'un outil qui montre ce qui constitue notre engagement et ce autour de quoi l'équipe est fédérée.

Ce projet de service met également en exergue les grandes orientations qui seront déclinées pour les années 2020-2024 à savoir l'autonomie de la personne protégée, la bientraitance et l'éthique dans l'exercice des mesures de protection ainsi que la disponibilité des délégués à la protection des majeurs auprès des usagers. Ce projet de service se veut évolutif c'est-à-dire qu'il fera l'objet d'un suivi régulier et pourra être révisé le cas échéant.

I . L'ADSEA de l'Aisne

1. Son histoire, ses éléments fondateurs

En 1954, le juge pour enfant alors installé à Soissons, recherche le soutien d'une association pour la protection de l'enfance. Il fait alors appel à l'Association Régionale de Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence du Nord (A.R.S.E.A) qui lui délègue une assistante sociale : Madame TELLIER.

Elle sera à l'initiative de la création d'une association de loi 1901 :

« Le Service Social de l'Enfance et de l'Adolescence en Danger du Département de l'Aisne ».

Au fil des années, on a pu observer plusieurs changements dans les titres de l'association. C'est en 2004 que l'association fut baptisée :

« L'Association Départementale de Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adulte »

Le secteur de l'ADSEA s'étend sur l'ensemble du département de l'Aisne, une amplitude qui permet aux travailleurs sociaux d'exercer un travail de proximité avec les enfants. La première antenne fut créée à Saint Quentin en 1964, suivie de Château-Thierry, Soissons, Chauny et Hirson.

L'association a pour but :

- ⌘ D'assurer des actions à caractère social, médico-social et judiciaire au profit des mineurs et des majeurs en difficulté : actions d'information, d'investigation, de dépistage, de médiation, de tutelle etc.
- ⌘ L'application des mesures de protection sociale et judiciaire en coordination avec les instances nationales, régionales et départementales.
- ⌘ De faire connaître les problèmes posés par l'inadaptation de la jeunesse, puis de proposer et promouvoir toutes mesures utiles pour y faire face.

Pour l'ADSEA, il est essentiel de réfléchir l'organisation avec l'usager au centre et non comme un instrument de l'organisation.

2. Ses valeurs



3. Son projet associatif

Le projet associatif de l'ADSEA repose sur plusieurs fondements :

- ⌘ La protection des mineurs et des majeurs, l'accompagnement des adultes dans la parentalité.
- ⌘ L'écoute des difficultés des populations. Le but est de développer des actions pour répondre aux besoins non pris en compte par le service public.
- ⌘ Une capacité de veille sociale par une proximité relationnelle et une distance professionnelle.

Les défis de l'association :

- ⌘ Assurer une cohérence entre les différents services pour une reconnaissance de leur professionnalisme.
- ⌘ Une pluridisciplinarité des équipes.
- ⌘ L'utilisation de questionnaires de satisfaction des usagers pour promouvoir les conseils et interventions éducatives.

Le projet associatif, adopté le 26 Octobre 2014 par le Conseil d'Administration de l'ADSEA 02, s'appuie sur les directives suivantes :

Usager acteur de l'intervention sociale

- Fédérer les énergies dans leurs intérêts par une meilleure connaissance des pratiques et des actions

Usager au centre du projet

- L'organisation doit être réfléchie autour de l'utilisateur

Professionalisme et regard aguerri

- L'évaluation utilisée comme un outil d'identification des contenus d'accompagnement des personnes selon les orientations de l'aide sociale à l'enfance et du département de l'Aisne

Référentiel de compétence

- Présenter le service avec un référentiel prenant en compte la protection de l'enfance, de l'adolescence et de l'adulte

Prestation de service de qualité

- Technicité professionnelle enrichie par la formation et une régulation par l'équipe de la prise en charge individualisée.

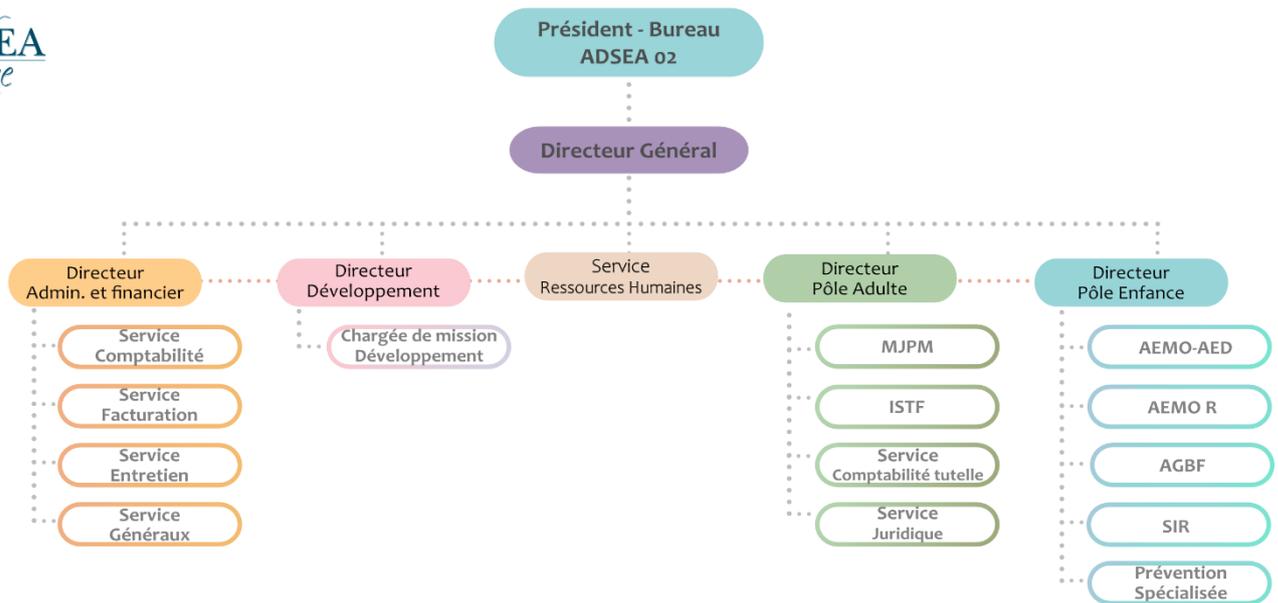
4. Son cadre juridique

L'ADSEA de l'Aisne est une association dite Loi de 1901 c'est-à-dire une association à but non lucratif (art 1er de la loi du 1er juillet 1901). L'association alors dénommée service social de l'enfance et de l'adolescence en danger a été rendue publique le 21 décembre 1954 (parution au Journal officiel du 8 janvier 1955) lui conférant ainsi la pleine capacité juridique (personne morale).

L'association intervient dans le champ social, son action repose sur l'article L 116-1 CASF : L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L.311-1 ».

Ses services sont par conséquent des services sociaux au sens de l'article L. 312-1 du Code de l'action sociale et des familles lequel stipule que : « *Sont des établissements et services sociaux et médico-sociaux, au sens du présent code, les établissements et les services, dotés ou non d'une personnalité morale propre, énumérés ci-après : (...): 1° Les établissements ou services prenant en charge habituellement, y compris au titre de la prévention, des mineurs et des majeurs de moins de vingt et un ans relevant des articles L. 221-1, L. 222-3 et L. 222-5, (...) 4° Les établissements ou services mettant en œuvre les mesures éducatives ordonnées par l'autorité judiciaire en application de l'ordonnance n° 45-174 du 2 février 1945 relative à l'enfance délinquante ou des articles 375 à 375-8 du code civil ou concernant des majeurs de moins de vingt et un ans ou les mesures d'investigation préalables aux mesures d'assistance éducative prévues au code de procédure civile et par l'ordonnance n° 45-174 du 2 février 1945 relative à l'enfance délinquante ; (...)14° Les services mettant en œuvre les mesures de protection des majeurs ordonnées par l'autorité judiciaire au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle ou de la mesure d'accompagnement judiciaire ; 15° Les services mettant en œuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial (...)*

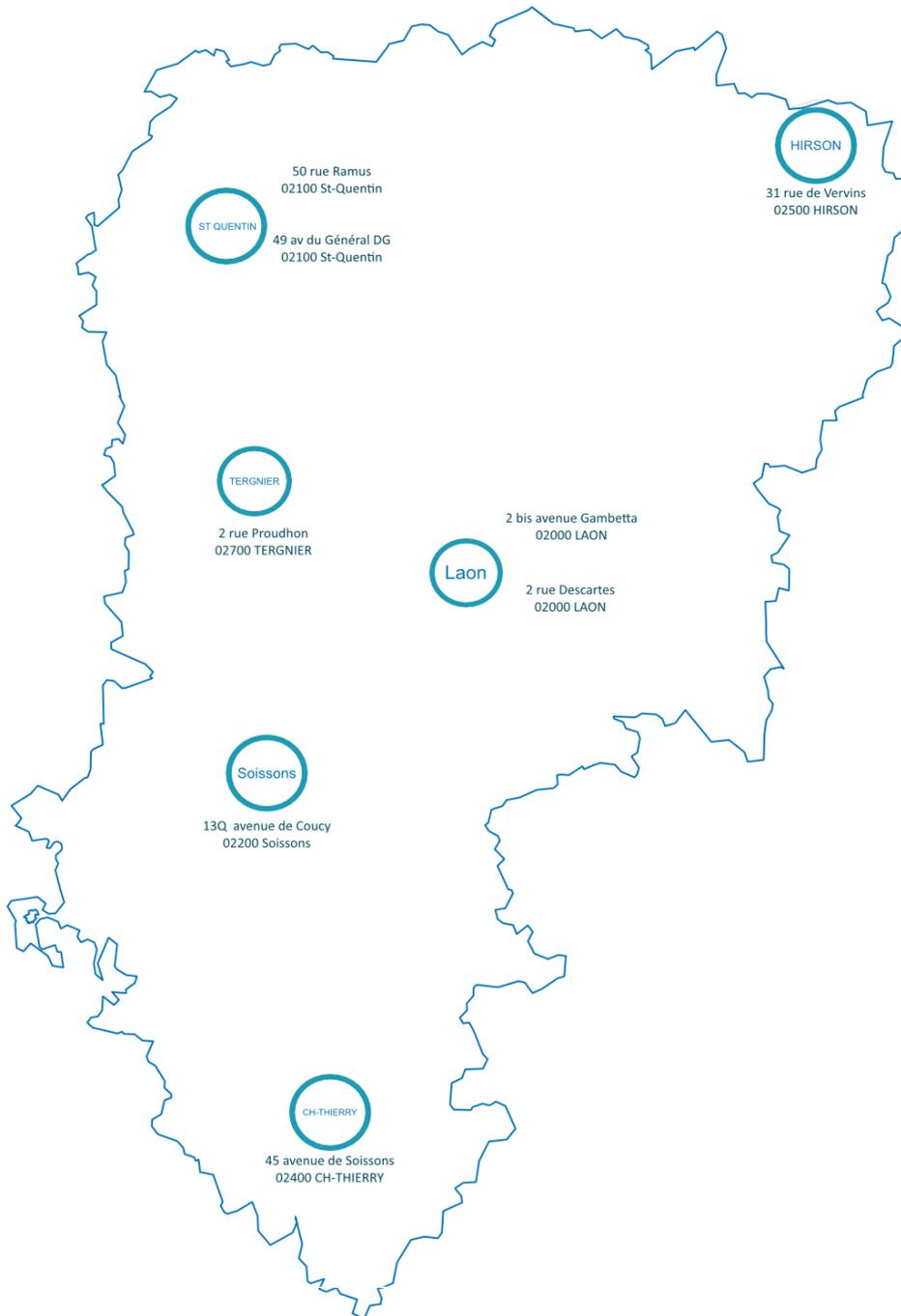
5. Organisation de l'institution



..... Liens fonctionnels
 Liens hiérarchiques

MJPM : Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs
ISTF : Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux
AGBF : Aide à la Gestion du Budget Familial
AED : Assistance éducative à domicile
AEMO J : Assistance Éducative en Milieu Ouvert Judiciaire
SIR : Service d'Investigation et Réparation
AEMO R : Assistance Éducative en Milieu Ouvert Renforcée

ADSEA 02 : 2 bis Avenue Gambetta 02000 LAON —Tél: 03 23 23 24 66 – Fax: 03 23 23 60 89



II . L'organisation du service MJPM

1 Eléments d'histoire

En 1981, le Préfet de l'Aisne sollicitait le Conseil d'Administration du « secteur social et de sauvegarde du département de l'Aisne », dénomination de l'association à cette époque, pour que cette dernière puisse répondre aux besoins croissants d'une population adulte en difficulté dans la gestion de son patrimoine. Ainsi, le service « tutelle aux prestations sociales pour les adultes » puis le service tutelle adulte (dénommé successivement « service de protection de l'adulte » puis « mandataire judiciaire à la protection des majeurs) ont été créés en 1983.

2 Habilitation et cadre juridique

La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2009, a rénové l'ensemble du dispositif de protection des personnes vulnérables et a fait entrer les services tutélaires dans le champ des établissements et services sociaux et médico-sociaux (art L.312-1 14° CASF).

Par conséquent, le fonctionnement du service mandataire judiciaire à la protection des majeurs est soumis aux dispositions de la loi n° 2002-02 du 2 janvier 2002 portant rénovation de l'action sociale et médico-sociale et aux dispositions du code de l'action sociale et des familles notamment l'article L. 116-1 CASF précité.

En qualité de service social et médico-social, le service s'appuie sur les recommandations de l'ANESM (désormais reprises par l'HAS) pour garantir une prise en charge de qualité des personnes protégées.

L'ouverture et/ou l'extension des services MJPM sont soumis à appel à projet et à autorisation (art L.313-1-1 CASF). Cette autorisation a été accordée à l'ADSEA par le Préfet de l'Aisne le 19 octobre 2010 pour une durée de 15 ans et le service a été inscrit sur la liste des personnes habilitées pour être désignée en qualité de MJPM par arrêté préfectoral du 20 février 2012.

À la suite d'un appel à projet de la DRJSCS en 2017 pour lequel l'association a été retenue, l'ADSEA de l'Aisne, dans la continuité de l'activité de protection juridique des majeurs, est désormais habilitée à fournir information et soutien aux personnes appelées à exercer ou exerçant une mesure de protection juridique des majeurs (habilitation en 2018 puis les tribunaux de St Quentin et Soissons et en 2019 pour le Tribunal Judiciaire de Laon).

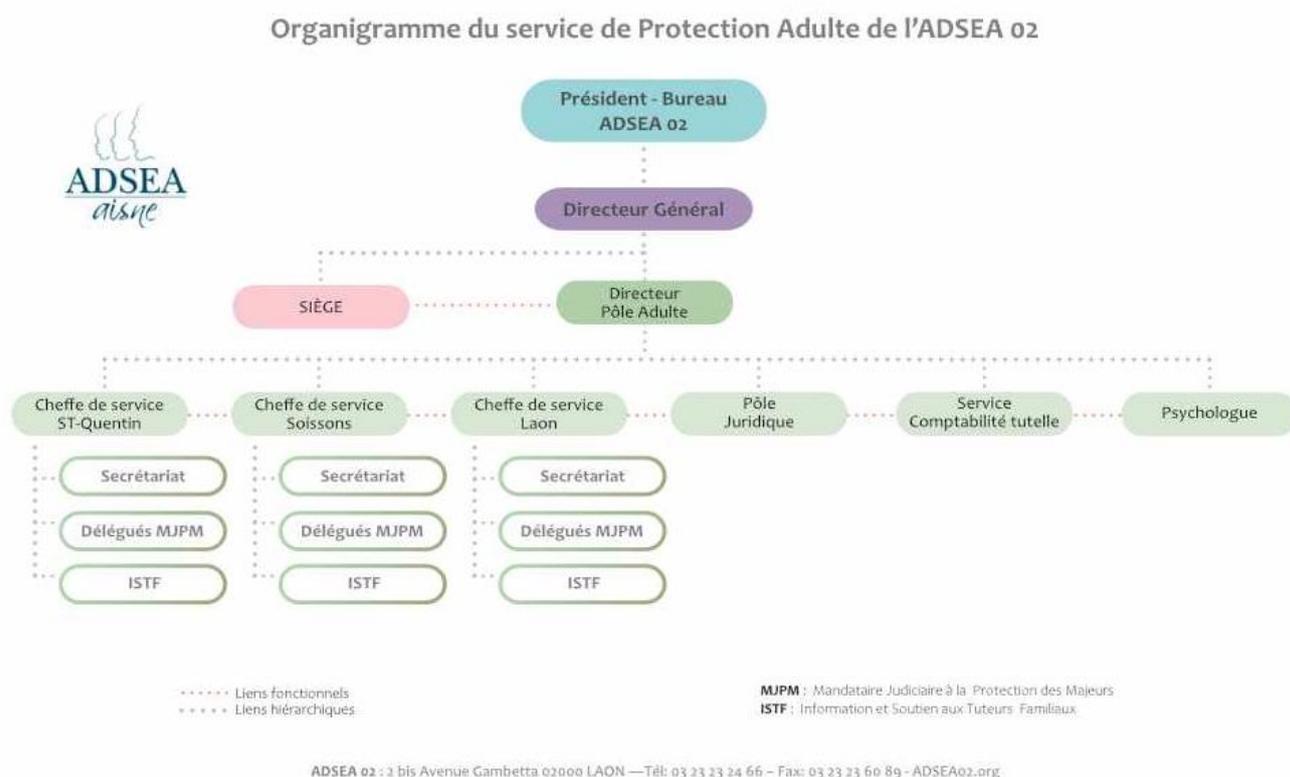
Le service est soumis à une évaluation interne tous les 5 ans (fait en 2012 et 2017) et à évaluation externe tous les 7 ans (fait en 2015).

Un schéma régional élaboré entre les autorités de tutelle et les acteurs de terrain et arrêté par le préfet permet de mieux encadrer l'activité tutélaire, de réguler et structurer l'offre en fonction des besoins territoriaux et d'accompagner au mieux les évolutions nécessaires. (Art L.312-4 CASF).

Le schéma régional des MJPM et des DPF 2015-2019 ne prévoit toutefois pas de seuil maximal d'activité pour les services picards.

Si le fonctionnement du service est soumis au code de l'action sociale et des familles (professionnalisation, habilitation, planification, financement, contrôle), l'exercice des mandats est régi par le code civil. Les articles 415 à 515 du code civil reprennent les principales dispositions relatives à la protection juridique des majeurs. Les délégués, dans l'exercice de leurs mandats doivent également se référer à des dispositions éparpillées dans différents codes (code de la santé publique, code de procédure civile, code de procédure pénale, code électoral, code rural etc...). Ces dispositions issues de la loi de 2007 ont déjà fait l'objet de plusieurs révisions notamment avec la loi n°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 ou encore la loi n°2019-22 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme de la justice.

3. Implantation du service et présentation des équipes MJPM



Le service est composé d'une équipe pluridisciplinaire à savoir :

- ✓ d'un directeur de pôle, référent départemental de l'activité. Il a un rôle d'encadrement et de pilotage de l'activité. Il contribue à la gestion des ressources humaines et est garant de la mise en œuvre du projet de service dans le respect du projet associatif. Il contribue à l'harmonisation des pratiques et veille à l'instauration de relais interservices.
- ✓ de 3 chefs de service (3 ETP). Le chef de service a un rôle d'encadrement technique et hiérarchique vis à vis des délégués à la protection des majeurs et des agents administratifs principaux. En lien avec la direction de pôle, et de la direction générale, il est garant du bon fonctionnement du service, et de la cohérence des interventions en fonction du projet de service. Les chefs de service de St Quentin et de Soissons assurent également les fonctions de « conseiller juridique et patrimonial ».
- ✓ de 28 mandataires judiciaires à la protection des majeurs (27,7 ETP). Les mandataires judiciaires à la protection des majeurs sont soit travailleur social (éducatrice spécialisée, conseillère en économie sociale et familiale, assistante sociale) soit juriste. Les mandataires doivent suivre une formation dans les 2 ans de leur prise de fonction et obtenir le certificat national de compétence « MJPM » (article L.471-4 et D.471-3 CASF). Cette professionnalisation des mandataires est gage de rigueur et de sécurité dans l'exercice des mandats. Le mandataire exerce des mesures de protection juridique à l'égard de majeurs protégés confiées par le Juge des Tutelle. Il organise après évaluation de la situation sociale, administrative, budgétaire et patrimoniale, l'accompagnement du majeur protégé dans les actes de la vie courante. Les délégués prêtent serment auprès du Tribunal Judiciaire de Laon dans les 6 mois après l'obtention de leur CNC (art. R471-2 CASF).
- ✓ de 10 secrétaires (8,92 ETP). L'agent administratif principal contribue au fonctionnement du service et à la continuité des interventions. Il traite les aspects administratifs des mandats et/ou des missions confiés au service. Il est garant de la qualité et de la continuité de l'accueil physique et téléphonique des personnes protégées et des partenaires.
- ✓ d'une secrétaire coordinatrice (1 ETP). Elle coordonne l'intervention des agents administratifs principaux et contribue au fonctionnement, au suivi organisationnel du service et à la continuité des interventions. Elle participe au développement des supports techniques.
- ✓ de 3 opératrices de saisie au service comptabilité tutelle (2,4 ETP). Elles effectuent l'ensemble des opérations bancaires réalisées sur les comptes nécessaires à l'exercice des mesures de protection telles que la saisie des factures, création des comptes bancaires des personnes accompagnées dans le logiciel, l'édition et l'encaissement des chèques, etc.
- ✓ d'une psychologue (0,2 ETP). Elle accompagne et soutient les mandataires judiciaires sur le plan clinique, tout en favorisant la réflexion des professionnels sur leurs propres pratiques et leur permettre de consolider les apports théoriques et méthodologiques.

- ✓ d'une conseillère juridique et patrimonial (1ETP). Elle traite en collaboration avec les mandataires judiciaires, les affaires juridiques et patrimoniales des majeurs protégés. Elle assure un soutien technique auprès des mandataires judiciaires sur les questions juridiques et patrimoniales. Elle exerce également des mesures d'administration ad hoc, d'administration légale sous contrôle judiciaire et des mesures de subrogé-tuteur et subrogé-curateur.

Pour les besoins de son activité, le service bénéficie de l'appui technique des professionnels du siège :

- ✓ du comité exécutif (composé du Directeur Général, du Directeur Administratif et financier et du Directeur Développement) notamment pour l'élaboration du budget, la politique de recrutement, la mise en conformité des procédures et l'amélioration continue
- ✓ du service ressources humaines (suivi des absences, offre d'emploi etc..)
- ✓ du service facturation pour l'enregistrement des nouvelles mesures et pour la facturation de la participation financière des personnes à leur mesure de protection

Les professionnels du service sont répartis sur 3 sites afin de permettre aux mandataires judiciaires d'exercer un travail de proximité avec les personnes accompagnées, faciliter l'accès au service mais également permettre une meilleure relation et coordination avec les partenaires. Les mandataires des antennes de St Quentin et de Soissons suivent des personnes protégées résidant à domicile ou des personnes ayant intégré récemment un établissement personnes âgées ou handicapées (pour ces personnes, le suivi de la mesure est transféré dans les semaines qui suivent l'entrée en établissement à une mandataire du pôle « Institution » situé à Laon).

➤ L'antenne de St Quentin :

Une cheffe de service encadre une équipe de 8 mandataires et 2 secrétaires.

Les mesures de protection gérées par les mandataires de cette antenne sont pour l'essentiel confiées par les Tribunaux Judiciaires de St Quentin et de Laon (pour le secteur de la Thiérache).

➤ L'antenne de Soissons

Une cheffe de service encadre une équipe de 6 mandataires et 2 secrétaires.

Les mesures de protection gérées par les mandataires de cette antenne sont confiées par le Tribunal Judiciaire de Soissons et de Laon.

➤ L'antenne de Laon :

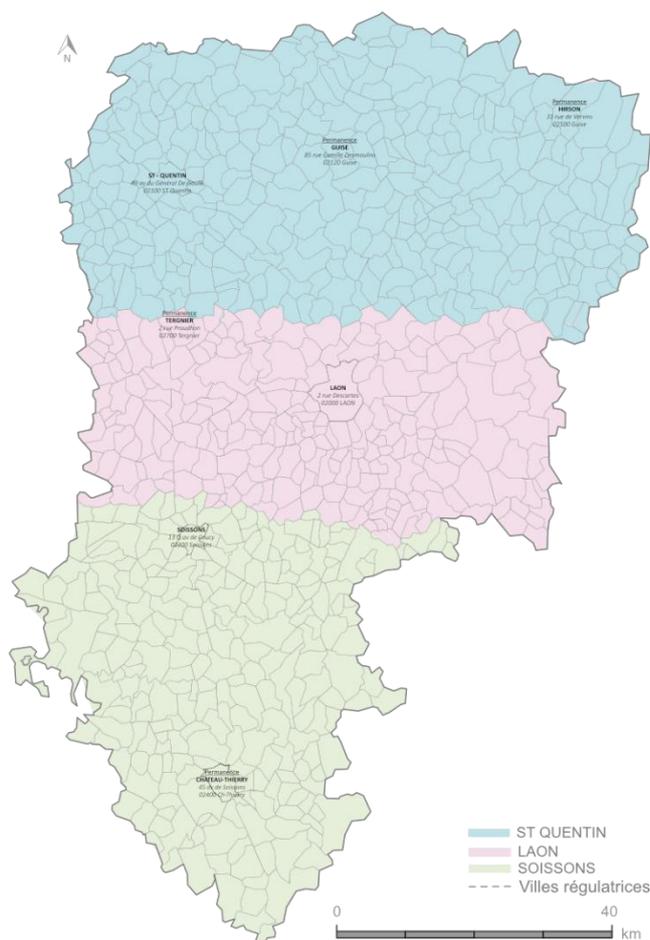
Un chef de service encadre une équipe de 14 mandataires, 1 conseillère juridique et financière et 7 secrétaires. Les 14 mandataires sont répartis en 2 pôles d'intervention : le secteur domicile (6,7 ETP) et le pôle institution (7,2 ETP).

Les mesures de protection gérées par les mandataires du pôle « domicile » de Laon sont confiées par le Tribunal Judiciaire de Laon.

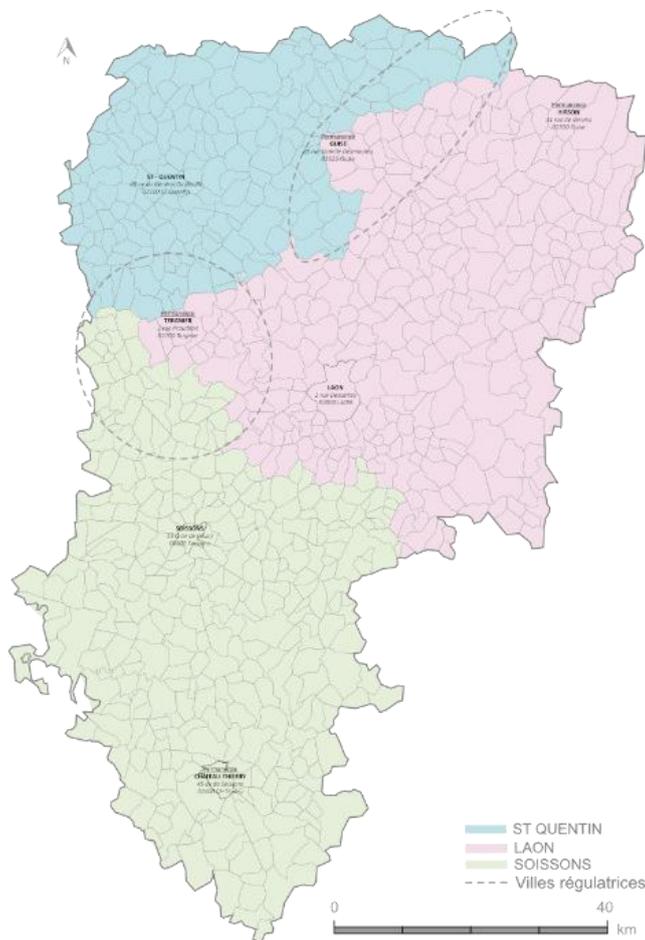
Les mandataires du pôle Institution interviennent sur l'ensemble des institutions accueillant des personnes âgées (EHPAD, USLD, MARPA ...) et des personnes handicapées (foyer d'hébergement, foyer d'accueil médicalisé, maison d'accueil spécialisée, hôpital psychiatrique...). Les mesures de protection gérées par les mandataires du pôle « Institution » sont confiées par les 3 tribunaux judiciaires du département.

Les antennes de Soissons et de St Quentin sont ouvertes du lundi au vendredi de 10 h à 12 h et de 13h30 à 16h30. Pendant les vacances scolaires, l'accueil physique et téléphonique du public est réduit aux après-midis. L'antenne de Laon est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h. Dans le cadre de la mutualisation des services, l'accueil physique du public est partagé avec les services de la protection de l'enfance.

Secteur institution



Secteur domicile



4. L'organisation du service

a. Le Binômat

Afin d'assurer la continuité de service nécessaire à l'exercice du mandat, les Délégués à la Protection des Majeurs travaillent en binôme ou en trinôme. Ces derniers partagent le même bureau afin d'avoir une connaissance suffisante des mesures exercées par son ou ses collègue(s) pour intervenir, sur des situations urgentes, lorsqu'un des membres du binôme ou du trinôme est absent. Des consignes sont laissées à la disposition du binôme par le délégué avant son absence.

b. Le secrétariat

Chaque agent administratif principal traite des aspects administratifs des mandats de protection confiés à 3 délégués et assure l'accueil téléphonique et ainsi que l'accueil physique pour les antennes de Saint-Quentin et de Soissons. Une secrétaire (½ ETP) assure l'accueil physique sur l'antenne de Laon ainsi que la réception et la ventilation du courrier.

Pour assurer la continuité de ces accueils, le secrétariat est également organisé en binômat.

Une secrétaire coordinatrice coordonne l'ensemble des secrétariats, développe les outils techniques et/ou informatiques et veille à l'harmonisation des pratiques. Elle gère également les archives.

Des réunions secrétariat organisées 2 fois par an permettent d'échanger sur les difficultés rencontrées, d'ajuster les outils et procédures en cours si nécessaire.

c. Le service de comptabilité tutelle

Le service de la comptabilité constitue un maillon primordial dans la gestion budgétaire des mesures de protection puisqu'il participe à la séparation ordonnateur/payeur. En effet, les agents administratifs de ce service saisissent l'ensemble des factures reçues pour les comptes des majeurs protégés lesquelles sont ordonnancées (validées) par les délégués. Cette distinction ordonnateur/payeur permet de garantir un contrôle a priori des règlements. Dans le cadre de ce contrôle, un système de double ordonnancement c'est-à-dire une validation du délégué puis du chef de service est mis en place pour les factures supérieure à 3000€.

d. Les réunions direction de pôle/comité exécutif

Ces réunions mensuelles ont pour vocation de faire le point sur l'activité du service et de faire les ajustements nécessaires notamment en termes de moyen humain. Elle est aussi l'occasion d'informer les membres du comité exécutif du travail partenarial mis en place, des situations complexes rencontrées dans l'exercice des mandats, et d'échanger sur les besoins logistiques du service et des orientations budgétaires à envisager pour le prochain exercice.

e. Les réunions de cadres MJPM

Les chefs de service et le directeur de pôle se rencontrent ½ journée par semaine pour procéder aux régulations de l'activité entre les antennes, travailler sur les procédures et notes techniques, valider les propositions et travaux des groupes de travail (lettre-type, outils loi de 2002), veiller à l'harmonisation des pratiques ou encore faire un état des mesures à attribuer.

f. Les réunions de service

Les réunions de service qui se tiennent tous les mois sur chaque antenne sont animées par le chef de service. L'ordre du jour est déterminé en réunion cadre MJPM et est commun aux 3 sites. Elles sont l'occasion d'évoquer l'actualité de l'association, du service mais aussi des évolutions de la protection juridique des majeurs, et d'informer sur l'évolution de l'activité, les ressources humaines, les procédures ou leur actualisation, de déterminer les délais de traitement des démarches imposées par le mandat judiciaire (inventaire, renouvellement de mesure). Des partenaires interviennent également lors de ces réunions afin de présenter leur service/prestation et d'échanger sur l'organisation du partenariat.

g. Les groupes de travail

Dans le cadre d'une démarche participative, les délégués et secrétaires sont régulièrement sollicités pour participer à des travaux de réflexion et/ou de production autour des procédures.

Suite à ces groupes de travail, 2 comités de suivis permanents ont été créés :

- le premier relatif aux outils de la loi de 2002 dont l'objectif est de faire évoluer les outils eu égard aux évolutions législatives ou réglementaire,
- le second concernant les lettres-types dont le rôle est de faire des propositions de modification des courriers existant, de création ou de suppression de lettres-types.

Ces comités se réunissent 1 à 2 fois par an selon les besoins.

h. Les commissions juridiques et cas complexes

Ces commissions sont un temps d'échanges entre le délégué en charge de la situation, le chef de service, le directeur de pôle et le cas échéant (commissions juridiques), la conseillère juridique et patrimonial concernant des situations particulièrement complexes sur le plan social, administratif, budgétaire, patrimonial ou juridique. Sans périodicité définie, elles sont organisées en fonction des besoins.

i. Le soutien technique

Chaque délégué dispose de temps de soutien technique avec le chef de service. Sans périodicité définie, ces temps sont sollicités par le délégué selon ses besoins d'accompagnement technique ou par le chef de service ayant repéré des difficultés dans certaines démarches menées par le délégué. Ces temps d'échange sont également l'occasion pour le chef de service de faire un point sur l'état d'avancement des ouvertures de mesures, des mesures à transférer en interne, des renouvellements de mesures à effectuer ou encore sur les orientations financière ou patrimoniale à envisager.

j. L'analyse des pratiques et les réunions d'équipe pluridisciplinaire

Afin de pallier les risques d'usure professionnelle, l'association a mis en place des espaces de réflexion collective permettant aux professionnels d'aborder des thématiques diverses telle que l'éthique de l'intervention ou la conception/les techniques de l'intervention. Ce sont des espaces permettant aux professionnels d'interroger leurs pratiques quotidiennes, de partager leurs expériences et de ne pas se sentir seul face à des situations complexes.

Ainsi, cinq journées d'Analyse des Pratiques Professionnelles sont organisées par an pour les chefs de service (en groupe avec les chefs de service de la protection enfance) et les délégués à la protection des majeurs (3 groupes composés uniquement de délégués). Ce dispositif n'est pas étendu aux autres corps de métier du service (direction, agents administratifs) malgré les besoins exprimés.

Des réunions d'équipes pluridisciplinaires, animées par le chef de service, permettent aux délégués à la protection des majeurs d'exposer des situations complexes nécessitant d'une part, un éclairage clinique de la part de la psychologue et d'autre part, un regard croisé avec les autres professionnels du service (confrontation de point de vue). Les délégués sont répartis en 4 groupes compte tenu du faible temps de travail de la psychologue.

III. Principe et modalités d'interventions

L'intervention du service s'articule autour du respect de la personne protégée dans son intimité, sa complexité, et son individualité. Chaque mandat exercé s'appuie sur un savoir être et un savoir faire des équipes. L'engagement auprès de chaque personne protégée contribue à respecter leurs droits fondamentaux (non-discrimination, respect des liens familiaux, vie privée...) et les valeurs humanistes portées par l'Association.

Le majeur protégé bénéficie d'un accompagnement personnalisé conformément au cadre législatif et notamment à la charte des droits et libertés. La personne protégée est placée au centre de la mesure de protection et en est l'acteur principal. Pour ce faire, le mandataire s'appuie sur les capacités de la personne et tend à la rendre la plus autonome possible en favorisant une participation active de l'intéressé. Cet accompagnement individualisé est concrétisé par la signature du Document Individuel de Protection des Majeurs et Projet Individuel.

L'accompagnement se fonde sur une écoute attentive et active et sur une « information » (transmise) claire et adaptée. Dans le cadre du mandat, le majeur protégé garde ainsi sa liberté de choisir et son consentement est activement recherché. Il prend seul les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet.

1. *L'ouverture de la mesure*

a. Arrivée de la mesure

La mesure de protection (jugement en cas d'une tutelle ou curatelle, ordonnance en cas de sauvegarde) est notifiée au service soit par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège de l'association soit remise en main propre contre récépissé (notamment pour le Tribunal Judiciaire de St Quentin). Ce jugement ou cette ordonnance est notifié également à la personne protégée ainsi qu'au requérant et aux personnes qui auraient été auditionnées. Parfois, eu égard à l'état de santé de la personne protégée, le Juge des Contentieux de la Protection peut solliciter le service pour porter à sa connaissance la mesure de tutelle dont elle bénéficie dans une forme adaptée. Les différentes parties ont alors 15 jours pour faire appel de la décision.

Dès cette notification du jugement, le service facturation enregistre la mesure dans le progiciel UNI-T en créant un dossier numérique au nom de la personne. Le jugement ou l'ordonnance est scanné et intégré directement dans les documents du dossier. Les cadres du service sont avertis de la nouvelle mesure grâce à une alerte dans l'agenda partagé du logiciel.

b. Attribution de la mesure

Un cadre du service consulte, dans les 7 jours, le dossier de la personne au Tribunal Judiciaire compétent pour y recueillir les informations utiles à l'ouverture. Il désigne un délégué à la protection des majeurs qui sera chargé du suivi de la mesure de protection, selon des critères définis tels que :

- du lieu d'habitation (sectorisation). Toutefois, afin d'assurer un accompagnement personnalisé, un même délégué ne peut pas suivre les personnes d'un même couple. Dans cette situation, un délégué pourra être amené à suivre des situations sur un secteur jouxtant le sien.
- du type d'hébergement (domicile/institution).

c. L'entretien initial

Dès la désignation d'un délégué à la protection des majeurs, un premier entretien est proposé à la personne protégée en principe sur son lieu de vie.

Lors de cette 1^{ère} rencontre, le délégué est accompagné d'un chef de service et a l'occasion de présenter l'association, le service, la mesure de protection dont bénéficie la personne et de recueillir les informations sociales, administratives, budgétaires, financières et patrimoniales nécessaires à l'exercice du mandat.

Lors de l'entretien initial, sont remis à la personne protégée, conformément aux articles L.311-7 et L471-6 CASF :

- le règlement de fonctionnement ;
- La notice d'information à laquelle est annexée la charte des droits et libertés de la personne protégée ;
- le Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPM).

d. Démarche liée au premier entretien

À la suite des informations recueillies lors de cette rencontre, le délégué renseigne le dossier de la personne dans le progiciel UNI-T. Ces renseignements permettent à la secrétaire du délégué d'informer de la mesure de protection les organismes bancaires, les administrations, les créanciers et débiteurs.

Un dossier papier regroupant l'ensemble de ces informations est créé dans l'attente du passage à une gestion électronique de documents.

De nombreuses démarches administratives s'effectuant désormais sur des sites internet, une adresse mail au nom de la personne (composé du n°dossier + nom de famille + prénom @adsea02.org) est créée. Les personnes bénéficiant d'une curatelle doivent autoriser la création de cette adresse. Elle est unique et personnelle et ne peut être utilisée que par le service, en respect du RGPD.

Un compte de fonctionnement (appelé compte ressources) est ouvert dans l'une des banques partenaires (Caisse d'Épargne, Crédit Mutuel ou Crédit Agricole). Dans le jugement instaurant la

mesure, le juge des contentieux de la protection autorise le service à ouvrir ce compte courant (à défaut, une requête en autorisation est transmise au juge). Si la personne protégée possède déjà un compte courant ouvert dans l'une de ces banques, ce compte peut être repris par le service en compte ressources. Un nouveau compte de « mise à disposition » est alors ouvert.

e. Utilisation du progiciel UNI-T

Dès la notification d'un jugement de protection, un dossier informatique est créé au nom de la personne protégée dans le progiciel UNI-T. Mis en place en février 2014, ce logiciel à travers ses différents volets – gestion des évènements, suivi de dossier, comptabilité, facturier et budget délégué - est un outil qui sécurise l'exercice des mesures de protections.

Il permet une traçabilité de l'exercice des mesures de protection. Les informations nécessaires à l'exercice de la mesure sont indiquées dans le logiciel (comptes rendus de visites, ...). Il a également permis de simplifier et automatiser les opérations de contrôles (échéances des mesures, échéances des droits sociaux, alertes des tâches à faire).

L'intégration par le biais du logiciel de lettre type a conduit à l'harmonisation et la cohérence des écrits professionnels produits dans le cadre de la mesure.

Le logiciel permet également de scanner rapidement des documents et de les intégrer dans le suivi des dossiers. Un lien avec des banques partenaires permet notamment de recevoir mensuellement sur un fichier unique les relevés de comptes bancaires et de les intégrer dans le dossier des personnes concernées. L'objectif de l'Etat du zéro papier en 2022 est un enjeu conséquent pour le service car la gestion des documents papiers est chronophage, génère une procédure d'archivage considérable et source de mise en œuvre de la responsabilité du service en cas de perte d'un document en « version papier ».

2. Le déroulement de la mesure

Selon la mesure et la nature de la protection (biens/personne), le délégué adapte ses actions.

a. L'accueil physique et téléphonique des personnes protégées

L'accueil téléphonique est assuré pendant les horaires d'ouverture du service, par la secrétaire de rattachement du délégué mandataire (le numéro de ligne directe de la secrétaire est indiqué dans les modalités d'accueil du Document Individuel de Protection remis lors de la 1^{ère} rencontre).

Les personnes protégées n'étant pas hébergées dans les services de tutelle, il n'y a pas d'astreinte financée. Les personnes protégées ou partenaires sont donc invités à laisser un message téléphonique en dehors des horaires d'ouverture du service.

b. L'accompagnement des majeurs protégés

Le majeur protégé bénéficie d'un accompagnement individualisé conformément au cadre législatif et notamment à la charte des droits et libertés. Son consentement est donc activement recherché et il garde ainsi sa liberté de choisir.

Les rencontres avec les personnes protégées sont donc fondamentales pour assurer un accompagnement de qualité et instaurer une relation de confiance avec le majeur protégé. Le nombre d'entrevue est une préoccupation tant des personnes protégées elle-même que des magistrats. Aucune disposition législative ou réglementaire ne fixe d'objectif en la matière. Néanmoins, le schéma régional préconise 8 à 10 rencontres par an.

Il n'existe aucun référentiel de ce qui est attendu dans le cadre de ces rencontres. Toutefois, ces rencontres doivent être propices à l'expression et la participation de la personne à sa mesure de protection, le délégué doit donc être à son écoute (éventuellement mettre à jour le projet individuel). Elles sont l'occasion pour le délégué, en vertu du droit à l'information, de transmettre à la personne de manière adaptée à son degré de compréhension toute information sur la gestion de la mesure (transmission des comptes, état d'avancement des démarches effectuées à son profit). Ces rencontres sont plus fréquentes en début d'exercice de la mesure en raison des exigences du mandat (inventaire, budget à élaborer, projet individuel...).

Les personnes protégées sont rencontrées lors de :

- ✓ visites sur le lieu de vie (à domicile ou en établissement), notamment pour s'assurer que la personne vit dans de bonnes conditions ;
- ✓ rendez-vous dans le service pour favoriser l'autonomie des personnes en les invitant à se déplacer ;
- ✓ entretiens au sein de permanences décentralisées ;
- ✓ synthèses avec les proches ou les partenaires institutionnels ;
- ✓ audience au Tribunal Judiciaire.

Par principe, les personnes protégées sont avisées soit par courrier ou par téléphone des rencontres programmées. Les mandataires sont attentifs à la situation des personnes pour l'organisation des rendez-vous (respect des habitudes de vie, des disponibilités et contraintes spécifiques des personnes).

Le délégué à la Protection des Majeurs rencontre généralement seul les personnes protégées. Il pourra toutefois selon l'objet du rendez-vous être accompagné du chef de service, de la psychologue ou de la conseillère juridique et patrimonial.

En raison de comportements violents et afin de garantir la sécurité des mandataires, une personne accompagnée peut ne pas bénéficier de visite à domicile. Dans cette hypothèse, le majeur protégé est reçu en rendez-vous au service. Les rencontres sont alors menées par le délégué accompagné d'un chef de service. En cas de violence persistante, le suivi de la mesure est attribué à un délégué d'une autre antenne pour une gestion administrative du mandat. Le Juge des contentieux de protection est informé de ces dispositions particulières de l'exercice du mandat. Enfin, si cela s'avère inefficace, une demande de décharge est transmise au magistrat.

c. Dresser l'inventaire

Un inventaire des biens meubles corporels de la personne protégée est dressé par un professionnel à titre payant, dans les trois mois qui suivent l'ouverture de la mesure (sauf pour mesure de curatelle simple et la mesure d'accompagnement judiciaire). Les autres biens (biens immobiliers, biens mobiliers incorporels) font l'objet d'un inventaire transmis au Juge des contentieux de la protection dans les 6 mois. L'inventaire est actualisé au cours de la mesure. Le subrogé tuteur ou curateur est associé, le cas échéant aux opérations d'inventaire.

d. Réaliser les démarches administratives

Le délégué à la protection des majeurs réalise l'ensemble des démarches administratives au nom et pour le compte de la personne bénéficiant d'une tutelle. Ainsi, il procède à la constitution des dossiers administratifs permettant l'ouverture des droits des personnes (droits MDPH, aide sociale, APA, CSS, déclaration de revenus, etc...). Le délégué à la protection des majeurs assiste et conseille en la matière les personnes bénéficiaires d'une mesure de curatelle (simple ou renforcée).

e. Etablir le budget

Un budget mensuel prévisionnel est établi avec la personne protégée en fonction de sa situation financière (dépenses/recettes) et des besoins exprimés. Ce budget prévisionnel est transmis au magistrat avec l'inventaire. Le délégué veille à ce que le budget soit équilibré.

f. Co-Construire un projet individuel

Le délégué construit le projet individuel de la personne protégée avec elle dans la mesure où son état de santé le permet en fonction des besoins exprimés et/ou constatés. Dans ce projet, est exposée la situation de la personne ainsi que les axes qui seront travaillés pour et avec cette dernière. Chaque axe est détaillé par les actions à mener et par qui elles le sont. Enfin, les indicateurs d'accompagnement permettent à la personne protégée d'identifier la concrétisation de l'axe de travail. Le budget et les moyens de paiement mis à disposition de la personne sont un axe de travail obligatoire du projet. De même, les échéances des deux années à venir font l'objet d'un axe (renouvellement de droits ACS, AAH, APA etc...).

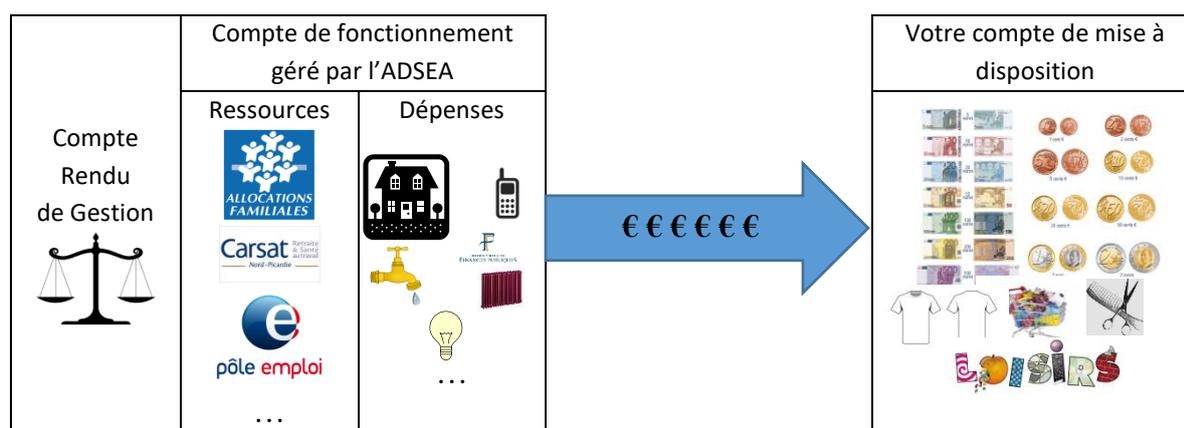
Ce projet individuel est annexé au DIPM de la personne et est actualisé autant de fois que nécessaire en fonction des évolutions de la situation et des projets de la personne et a minima une fois tous les 2 ans.

g. Faire fonctionner les comptes courants

Les personnes bénéficiant d'une curatelle simple gèrent en autonomie leurs comptes courants. Pour les personnes en curatelle renforcée ou en tutelle, la gestion des comptes courants est assurée par le délégué.

Par principe, les comptes bancaires existants sont conservés. Les ressources de la personne sont perçues sur le compte de fonctionnement ouvert en début de mesure. Les dépenses sont réglées soit par prélèvement (obligatoire pour toutes les dépenses qui peuvent faire l'objet de ce mode de paiement) soit par virement bancaire. Le service ne manipule ni argent liquide ni chéquier ni carte de paiement.

La personne protégée dispose d'un compte courant de mise à disposition appelé compte « alimentation ». Les personnes protégées sont munies d'une carte de retrait. Certaines personnes bénéficiant d'une curatelle renforcée peuvent être titulaire d'une carte de paiement avec interrogation de solde immédiat. Pour les personnes en tutelle, et sous certaines conditions pour les personnes en curatelle, des bons d'engagement peuvent être utilisés.



h. Gérer les comptes de placement

Le service veille à la protection des intérêts patrimoniaux des personnes qui lui sont confiées. Des opérations financières pourront être réalisées avec son accord et/ou l'autorisation du Juge des contentieux de la protection.

L'exercice du mandat est réalisé dans l'intérêt exclusif de la personne et en toute transparence. L'intervention du service se veut prévoyante, active mais prudente en lien avec la volonté de la personne. Le mandataire est tenu d'apporter « des soins prudents, diligents et avisés » (article 496 alinéa 2 du Code Civil) sur le plan de la gestion patrimoniale.

i. Rendre compte de l'exécution du mandat

Un compte-rendu annuel de gestion (année N-1) est élaboré par le délégué à la protection des majeurs entre le 1^{er} janvier et le 31 mai de l'année suivante pour toutes les personnes bénéficiant d'une mesure de tutelle ou de curatelle renforcée. Il comprend un historique de tous les mouvements bancaires réalisés sur le compte ressources ainsi que les relevés au 31 décembre des comptes courants et d'épargne et les situations annuelles des contrats d'assurance vie et des contrats obsèques. Après signature par le majeur protégé (si son état de santé le permet), ce compte rendu annuel de gestion lui est remis et est adressé au magistrat ainsi qu'au subrogé curateur/tuteur le cas échéant.

Un compte rendu de diligences est adressé annuellement au magistrat pour tous les majeurs protégés dont la protection à la personne est confiée au service. Il expose les modalités d'exécution et les démarches effectuées dans le cadre de cette protection. Il est réalisé à la date anniversaire du jugement. Il est porté, dans la mesure où son état de santé le permet, à la connaissance de la personne protégée.

j. Dimension partenariale

Chaque délégué intervient sur un ou plusieurs secteurs géographiques. De ce fait, il est indispensable que le délégué ait une bonne connaissance des différents services sociaux et médico-sociaux présents sur son secteur et sache faire appel aux services de droit commun existants. Le service veille à une cohérence d'intervention auprès des personnes protégées permettant ainsi une complémentarité des actions menées.

L'environnement proche (familles, amis, voisins...) reste associé aux actions (sauf opposition de la personne protégée) quand la situation le nécessite et que cela s'avère pertinent.

Le délégué à la protection des majeurs s'appuie sur différents partenaires tels que les professionnels du secteur judiciaire/juridique (avocat, notaire, commissaire-priseur, huissier de justice ...), les professionnels du secteur de la banque et l'assurance (cabinet, courtier, mutuelle ...) ou encore les prestataires de service/professionnels du bâtiment.

Cette intervention est guidée par le principe de confidentialité et de l'information partagée auprès des partenaires reconnus.

k. La révision de la mesure

Chaque mesure de protection est prononcée par le Juge des contentieux de la protection pour une durée déterminée. Six mois avant son échéance, une requête en révision sera déposée auprès du Tribunal accompagnée d'un certificat médical (du médecin traitant pour un maintien ou allègement, d'un médecin expert pour une aggravation ou une prolongation supérieure à 5 ans).

Sans attendre l'échéance de la mesure, le délégué veille à faire évoluer la mesure de protection en fonction de l'état de santé de la personne et des capacités de cette dernière. Par conséquent, il peut être amené à solliciter le magistrat pour un allègement ou une aggravation de la mesure voire une mainlevée.

3. La fin de mesure

L'intervention du service prend fin dans les cas suivants :

- Mainlevée par décision du Juge des contentieux de la protection ;
- Caducité de la mesure (non renouvelée à son échéance) ;
- Décharge du service en raison soit d'un transfert vers un membre de la famille soit d'un transfert vers un autre organisme tutélaire (éloignement géographique, ou à la demande de la personne protégée ou du service en cas de difficulté dans l'accompagnement) ;
- Décès de la personne protégée.

Quel que soit le motif de la fin du mandat, le service informe tous les organismes ayant connaissance de la mesure de la fin de cette dernière et remet le dossier administratif à la personne protégée (en cas de mainlevée), au notaire ou à la famille (en cas de décès) ou au nouveau tuteur/curateur (en cas de décharge). L'adresse mail créée en début de mesure sera supprimée à l'issue du 3^{ème} mois suivant la fin de mesure.

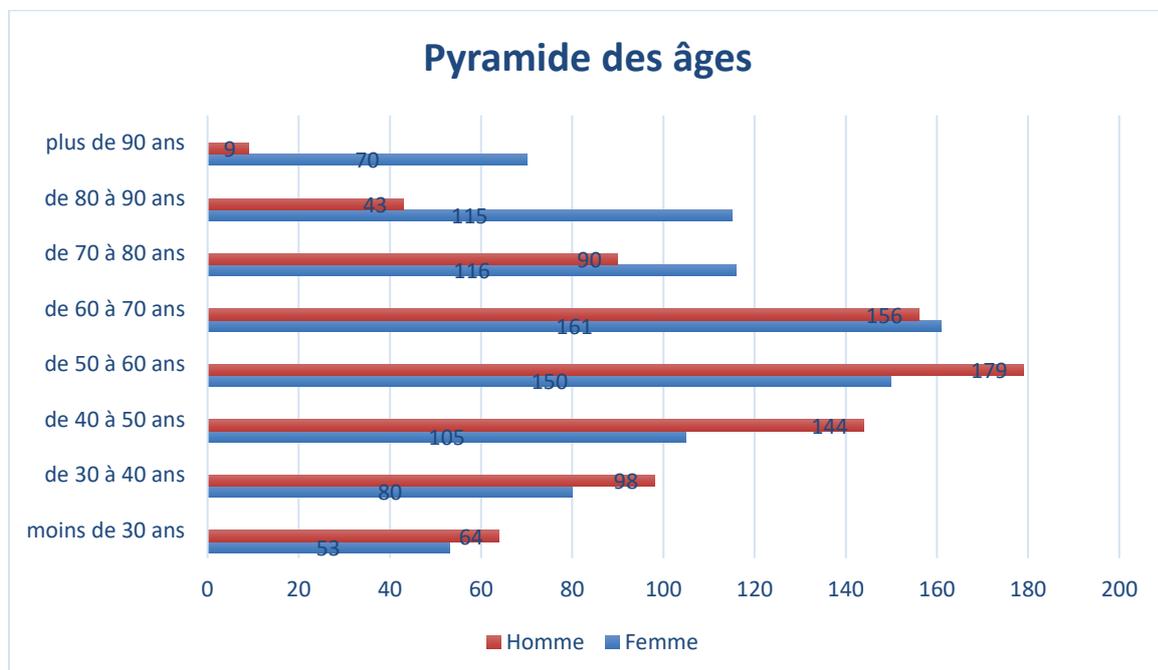
IV : Population accueillie

Peuvent bénéficier d'une mesure de protection « toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté » (Art 425 C.C).

Par conséquent, les personnes suivies par le service de protection de l'Adulte ont des profils très hétéroclites : personnes déficientes, personnes atteintes de troubles psychiatriques, de troubles cognitifs ou neurodégénératifs (maladie d'Alzheimer, maladie de Parkinson, maladie de Huntington etc..), personnes handicapées etc...

1. Pyramide des âges

La population suivie par notre service se répartit en 52 % de femmes contre 48 % d'hommes. C'est la tranche d'âge 50-60 ans qui est la plus représentée chez les hommes, alors que chez les femmes la tranche d'âge moyenne la plus représentée se situe entre 60 et 70 ans. Nous pouvons même constater que la tranche d'âge 80-90 ans chez les femmes est en pleine évolution puisqu'elle représente aujourd'hui plus de 8 % de la population suivie.



2. Situations familiales

Les personnes protégées suivies par notre service sont majoritairement célibataires (57 %). L'autre petite moitié se décompose en environ 6% de personnes mariées, 8% de personnes vivant maritalement (PACS, union libre ou concubinage), 15 % divorcées, en cours de divorce ou séparées et 14% en situation de veuvage.

3. Lieu de vie

65% des personnes accompagnées (1062 personnes) vivent « à domicile », 11% d'entre elles bénéficient d'un service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS), d'un service d'accompagnement médico-social pour adulte handicapé (SAMSAH) ou d'un service de jour. 44 personnes protégées vivent en famille d'accueil.

Un peu plus de 22% des mesures concernent des personnes hébergées en institution pour personnes âgées dépendantes (367 personnes), contre un peu moins de 12% (soit 192 personnes protégées) en institution pour personnes handicapées (Maison d'accueil spécialisée, Foyer d'Accueil Médicalisé, foyer d'hébergement annexé à un ESAT, foyer de vie...). Par ailleurs, 36 personnes suivies par notre service sont hébergées par le secteur psychiatrique au sein de l'EPSM du département.

La population suivie vit principalement en milieu rural puisqu'un peu plus d'un tiers (37%) des personnes suivies résident dans une des 3 grandes villes du département : St Quentin (301 personnes accompagnées), Soissons (173) et Laon (132) et 12% dans des villes de 10 à 15000 habitants comme Tergnier, Château Thierry, Chauny, Hirson ou Villers-Cotterêts. Il en résulte donc que 51% des personnes accompagnées se répartissent dans les communes rurales du département.

Démarche qualité

1. Modalités d'évaluation

Une enquête de satisfaction a été mise en place en 2018. Le questionnaire est adressé à toutes les personnes bénéficiant d'une curatelle et aux personnes bénéficiant d'une mesure de tutelle lorsque leur état de santé leur permet de répondre à cette question, à l'issue de la 1^{ère} année d'exercice et lors du renouvellement de la mesure de protection.

a. Évaluation annuelle

Le rapport d'activité permet de mettre en exergue :

- l'évolution de l'activité (nouvelles mesures, fins de mesure, origine et cause des nouvelles mesures, etc...)
- le travail réalisé par le service (nombre de renouvellements de mesures sollicités, nombre de requêtes adressées au juge des tutelles, nombres de rencontres avec les personnes protégées.

Ce rapport d'activité est également l'occasion de faire un point sur l'état d'avancement des plans d'actions décidés à l'issue des évaluations interne et externe.

Par ailleurs, une enquête statistique est transmise annuellement à la DRJSCS (nombre de mesures et flux des mesures, révisions de mesure, fins de mesure, nature des mesures, informations relatives aux personnels (formation initiale, CNC etc..), populations suivies.)

b. Evaluation interne / externe

Les évaluations internes et externes tissent le chemin de la démarche qualité. A l'instar des autres services de l'association, deux évaluations internes ont été menées au sein du service respectivement en 2013 et 2018. Si lors de la 1^{ère} évaluation, l'association, alors accompagnée par un cabinet de conseil, avait fait le choix d'avoir un référentiel par activité, l'ADSEA 02 a souhaité en 2017 élaborer une nouvelle démarche associative en créant un référentiel unique pour l'ensemble des services.

Une évaluation externe a été réalisée par le cabinet EQR en 2015.

A l'issue de ces évaluations, des plans d'actions ont été élaborés en concertation avec les professionnels du service.

La prochaine évaluation interne est prévue 2023.

2. Objectifs d'amélioration : horizon 2020-2024

a. La promotion de l'autonomie de la personne protégée

L'article 415 du code civil stipule que « Elle (la mesure de protection) a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci ».

A ce titre, la carte de paiement à interrogation de solde immédiat sera le moyen de paiement privilégié mis à disposition des personnes bénéficiant d'une mesure de curatelle renforcée, la carte de retrait doit donc être une exception et se justifier par la situation particulière de la personne (capacité de la personne à utiliser une carte de paiement, impossibilité de la personne de se déplacer...). Pour les mesures de curatelle renforcée en cours, le délégué à la protection des majeurs veillera à remplacer les cartes de retrait par ce nouveau moyen de paiement (ce changement fera l'objet d'un axe de travail lors d'un avenant au projet individuel).

La promotion de l'autonomie passera également par une baisse du recours à l'utilisation des bons d'achat ; moyen de paiement stigmatisant et infantilisant. Malgré un recours aux bons d'achat déjà encadré pour les personnes en curatelle renforcée, le nombre de bons reste important en 2019 (4539 bons). Le délégué pourra recourir aux bons d'achat pour les personnes en tutelle uniquement lorsqu'aucun autre moyen de paiement ne peut être mis en place. L'objectif est de réduire les bons à moins de 3000 par an.

Enfin, l'autonomie de la personne sera associée aux démarches et projets réalisés dans le cadre de la mesure de protection dès lors que les capacités de la personne lui permettent d'y participer. Cette participation de la personne sera mise en exergue dans son projet individuel annexé au DIPM, pierre angulaire de la pratique professionnelle.

b. La bientraitance et l'éthique

La bientraitance est un enjeu primordial pour l'ADSEA de l'Aisne. Depuis plusieurs années, des temps institutionnels (colloque organisé par l'association, REP, ADP etc..) contribuent à penser la bientraitance au sein de l'association. Une charte institutionnelle a été élaborée suite à des temps d'échanges de l'ensemble des salariés de l'ADSEA. Cette charte doit désormais être déclinée de manière opérationnelle sur chaque site et dans chaque service.

La question de l'éthique dans l'exercice des mesures de protection a une place importante pour les professionnels du service, la mesure de protection ne devant pas devenir une mesure restrictive de liberté. Le service devra réfléchir comment aborder ces questions éthiques et à quelle fréquence (mise en place d'espaces dédié aux échanges, participation à des colloques, participation aux groupes éthiques de la FNAT (Fédération Nationale des Associations Tutélaires) ou du CREA Hauts de France, diffusion des travaux de ces groupes éthiques...).

c. Les temps collectifs d'échanges

Outre l'instauration d'un comité d'usagers, il est envisagé de mettre en place des temps collectifs d'échanges à destination des majeurs.

Il s'agit de permettre pour les personnes accompagnées, dans un cadre collectif :

- L'expression et le partage à partir de situations concrètes issues d'expériences individuelles dans le cadre de l'accompagnement ;
- L'échange autour de la relation au service (accueil, suivi, disponibilité...);
- Faire émerger des thèmes pour alimenter les groupes de parole.

Il s'agit de permettre pour les professionnels, dans un cadre prédéfini :

- De recueillir les questions et les commentaires des personnes accompagnées et leur donner un espace de parole et de débats.
- De repérer les besoins pour adapter l'accompagnement.

d. La disponibilité des délégués à la protection des majeurs

Le nombre de rencontres reste jusqu'en 2019 insuffisant au regard des préconisations du schéma régional 2015-2019. Cette insuffisance des temps de rencontre est source de mécontentement des personnes accompagnées et d'insatisfaction chez les professionnels. La disponibilité des délégués est primordiale afin de garantir les droits et l'autonomie des personnes.

Afin de favoriser cette disponibilité, les actions suivantes seront mises en place :

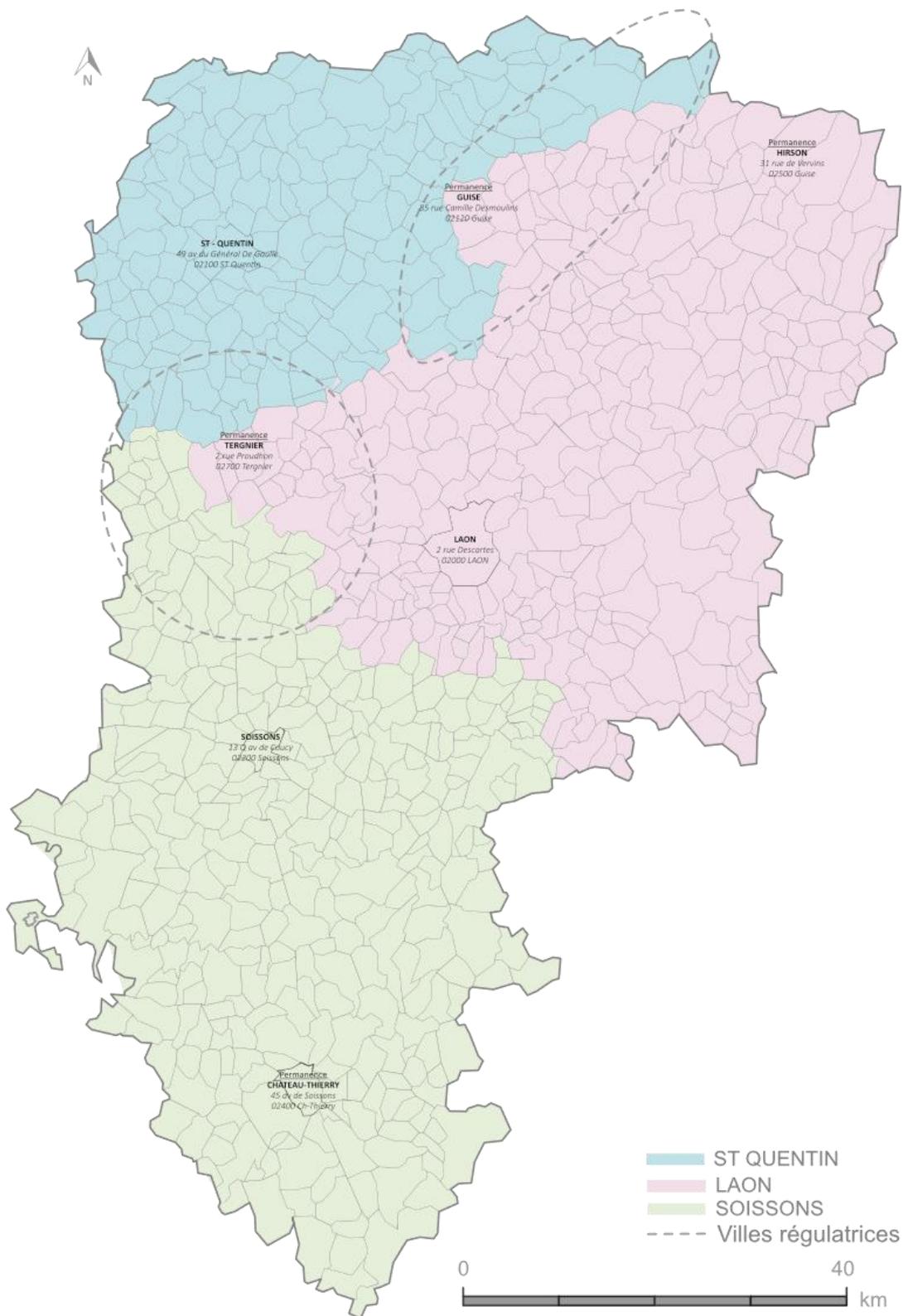
- **Réorganisation du service** : La centralisation du pôle institution sur Laon depuis 2010 n'est pas sans poser difficulté notamment en termes de sectorisation et de temps de déplacement. Par ailleurs, la spécialisation a pour conséquence de nombreux transferts de mesures entre les délégués dès lors qu'une personne vivant à domicile intègre une institution personnes âgées ou handicapées.

Cette centralisation génère un déséquilibre de moyens humains entre les antennes, le chef de service de Laon devant encadrer une équipe de 14 délégués et 7 secrétaires.

A compter de 2020, les délégués se verront confier des mesures domicile et établissement. Le nombre de prise en charge estimé est de 59 à 61 mesures (ce quota est susceptible d'évoluer en cas d'augmentation des mesures confiées à l'ADSEA sans augmentation des budgets). Les mesures établissement seront cotées 0,8 et celles domicile à 1. Cette cotation permettra une certaine équité entre les délégués et la proportion des mesures institution/domicile qui leur sont confiées.

Afin de réduire les temps de **déplacement, les mesures établissement gérées actuellement sur Laon seront affectées à l'antenne de rattachement de l'établissement. Cette relocalisation dans les antennes conduira à revoir leurs compositions** qui devraient être constituées de 9 délégués et 3 secrétaires.

Chaque délégué sera en charge d'un à deux secteurs ruraux, la ville dans laquelle se situe l'antenne permettant une régulation des mesures prises en charge par les délégués.



- **Instauration des zones tampons** : Afin d'assurer un équilibre dans les mesures entre antennes, des zones « tampons » seront identifiées (cf carte ci-dessus). La zone CHAUNY/TERGNIER/LA FERRE sera une zone d'intervention de l'ensemble des antennes puisqu'à équidistance des 3 sites.
- **Mise en place de permanences externes** : L'étude des rencontres effectuées en 2018 a mis en exergue que les personnes accompagnées pouvant se rendre dans une permanence au sein du service ont été rencontrées près de 2 fois plus souvent que ceux ne pouvant s'y rendre. Une réflexion avec les délégués devra être menée pour mettre en place des permanences dans les petites villes du département que ce soit dans les locaux de la protection enfance de l'ADSEA de l'Aisne (Guise, Château-Thierry, Tergnier ou Hirson) ou au sein des établissements et services partenaires (CCAS, PAD ...). La mise en place de rendez-vous au sein de ces permanences contribuerait à favoriser l'autonomie des personnes en les invitant à se déplacer.
- **Développement de l'outil informatique et transformation numérique** : L'évolution des solutions informatiques dédiées au secteur tuteur permet d'automatiser une grande partie de tâches, souvent récurrentes et chronophages, dont le traitement manuel par l'agent administratif ou le délégué n'apporte aucune plus-value.

Ainsi, l'ADSEA de l'Aisne a fait le choix de poursuivre l'informatisation du service MJPM. Dès 2021, le logiciel MAGIS, programme de gestion électronique de documents en lien avec UNI-T sera déployé. Ce progiciel a pour vocation de dématérialiser les courriers entrants en associant une lecture et une reconnaissance automatique de documents facilitant ainsi l'identification et la distribution du courrier. Cette GED permettra de gagner du temps dans le pré classement/classement des courriers et recherche de documents dans les dossiers. MAGIS permet également de traiter les courriers sortants de manière électronique permettant la signature immédiate de courriers et donc une meilleure efficacité opérationnelle.

La mise en place d'autres outils informatiques telle qu'un collecteur de données (permettant de télécharger de manière automatique tous les documents concernant les personnes protégées mis à dispositions sur les espaces privés des sites internet tel que AMELI, la CARSAT etc..) ou un logiciel de dématérialisation des échanges telle MAILEVA permettra de gagner encore en efficacité.

Enfin, la portabilité des logiciels sera nécessaire dans le cadre de la mise en place des permanences extérieures.

- **Redéfinition des missions des différents professionnels du service** : L'automatisation des tâches chronophages aura notamment pour conséquence de libérer du temps de travail des agents administratifs principaux. L'objectif n'étant pas de réduire le nombre de poste au sein du service, il conviendra de redéfinir les fonctions de ces secrétaires et de les faire évoluer vers des fonctions d'assistante tuteur. Elles prendraient alors en charge la constitution de dossiers administratifs jusqu'à maintenant effectuée par les délégués à la protection des majeurs.

De même, la mise en place de la GED permettra d'automatiser une partie des tâches réalisées par les agents de la comptabilité tuteur lesquels prendront la responsabilité de l'élaboration des comptes rendus annuels de gestion transmis au tribunal judiciaire et du contrôle mensuel des comptes.

Le glissement de tâches au profit de professionnels « supports » à la fonction de délégués permettra nécessairement de recentrer les délégués à la protection des majeurs sur le cœur de leur mission.

- **Création d'un service juridique** composé d'une conseillère juridique et patrimonial (poste actuellement existant) et d'une assistante juridique (redéploiement d'un poste de délégué). L'objectif est de décharger les chefs de service des antennes de Saint-Quentin et de Soissons de leur fonctions juridiques mais aussi de décharger les délégués de certaines missions en sécurisant les zones de responsabilité potentielle du service.

Les missions envisagées sont les suivantes :

- La gestion de l'ensemble des procédures juridiques,
 - La responsabilité de l'organisation et du suivi écrêtement,
 - La gestion du patrimoine mobilier (hors épargne disponible),
 - La responsabilité de l'organisation et du suivi des inventaires de patrimoine,
 - L'organisation des rendez-vous d'estimation immobilière
 - La responsabilité de l'organisation et du suivi des biens immobiliers vacants,
 - La validation des dossiers Aide Sociale à l'Hébergement,
 - Le suivi des procédures « Obligations Alimentaires »,
 - La co-élaboration des CRG les plus complexes,
 - La validation des dossiers de surendettement, et suivi des procédures juridiques,
-
- **Renforcement de service de comptabilité tutelle** : ce service doit être un véritable support à l'action du délégué à la protection des majeurs. Un transfert des tâches doit être envisagé à cet fin notamment avec la réalisation de tout ou partie des compte rendus annuels de gestion, la gestion des placement financiers etc.. Ce transfert des tâches sera possible avec la mise en place de MAGIS mais également avec un renforcement en termes de moyens humains.
-
- **Actualisation des fiches de fonction et procédures internes** : La réorganisation du service et le transfert de missions/responsabilité des délégués vers les fonctions supports nécessiteront de mettre à jour l'ensemble des fiches de poste et des procédures internes.

Outre l'amélioration de la disponibilité des délégués auprès des personnes protégées, ces axes de travail permettront :

- d'améliorer la qualité du service rendu notamment en termes de respect des délais ;
- d'améliorer l'articulation des missions de secrétaire/assistantes et des délégués ;
- de faciliter l'exercice des missions confiées aux salariés du service ;
- de sécuriser les pratiques notamment sur des zones identifiées à risque.

e. L'accueil des nouveaux salariés

Ce thème est un axe d'amélioration pour les prochaines années. En effet, le service rencontre des difficultés à recruter des délégués à la protection des majeurs notamment en raison de l'absence de formation initiale spécifique au métier de délégué, du manque de reconnaissance de la profession, et d'un métier exigeant des compétences multiples (juridique, budgétaire, patrimoniale, accompagnement social). Peu de candidats postulant sur un poste vacant sont titulaires du CNC MJPM. Chaque nouveau salarié doit donc bénéficier d'un accompagnement spécifique et d'une formation en interne centrée sur l'appréhension des dispositions législative et réglementaire de la protection juridique des majeurs, sur les modalités d'intervention, sur les procédures en interne et sur le progiciel utilisé.

Chaque salarié du service doit contribuer à l'accueil des nouveaux embauchés par la transmission des savoir-faire et savoir-être. Il existe une procédure institutionnelle d'accueil des nouveaux salariés (présentation des services, création d'adresse mails professionnelle, remise des badges et clés etc...) qui néanmoins ne prévoit pas les modalités d'accueil spécifique à chaque service. Une normalisation de cet accueil au sein du service MJPM permettrait de garantir une meilleure prise de fonctions du salarié, une plus rapide opérationnalité et a fortiori une meilleure prise en charge des personnes dont les mesures lui sont confiées.

Annexes

1. *Modèle DIPM et PI*
2. *Règlement de fonctionnement,*
3. *Notice d'information,*
4. *Charte des droits et libertés de la personne protégée*
5. *Procédure d'ouverture*
6. *Procédure inventaire*
7. *Charte ADSEA Bientraitance*
8. *Fiche de fonctions*