



# Association MAEVAT

## Rapport de l'évaluation interne

Réalisée d'avril à juin 2015



## TABLE DES MATIERES

<b>Chapitre 1 : L'association MAEVAT</b> .....	<b>3</b>
1. Signalétique.....	3
2. Historique.....	4
3. Le projet associatif.....	4
4. Les missions du service mandataire judiciaire à la protection des majeurs .....	4
5. Les locaux .....	5
6. Les ressources humaines.....	5
7. La population accompagnée : .....	5
<b>Chapitre 2 – Méthodologie de l'évaluation interne</b> .....	<b>7</b>
2.1. Le référentiel OLIVE.....	7
2.1.1. Le contenu .....	7
2.1.2. La cotation .....	7
2.2. L'organisation de la démarche.....	8
<b>Chapitre 3 – Les résultats de l'évaluation interne</b> .....	<b>10</b>
3.1 La stratégie de l'Association .....	10
3.2 L'effectivité du droit des usagers .....	11
3.3 Le parcours de la personne protégée au sein du service .....	12
3.4 Organisation, management et fonctionnement du service .....	14
3.5 L'avis des personnes protégées .....	16
3.6. L'avis des partenaires .....	16
3.6. Conclusion .....	17
<b>Chapitre 4 : Plan d'actions qualité pluriannuel</b> .....	Erreur ! Signet non défini.
4.1. Synthèse du plan d'amélioration année par année.....	Erreur ! Signet non défini.
4.2. Plan d'actions qualité pluriannuel .....	Erreur ! Signet non défini.

# CHAPITRE 1 : L'ASSOCIATION MAEVAT

## 1. SIGNALÉTIQUE

Nom	Mouvement Associatif pour l'Evolution et la Valorisation des Adultes sous Tutelle - MAEVAT
Forme juridique	Association Loi 1901
Adresse	64, Place du 11 novembre 84380 MAZAN
téléphone	04 90 60 48 92
Président du Conseil d'Administration	Monsieur Guy Bardet
Directrice	Madame Pascale Dubois
Autorisation de création	31 mai 1994
Numéro SIRET	398058354 00042
Nombre de mesures autorisées	700
Population	Personnes protégées majeures du Nord Vaucluse
Personnel (en ETP)	23.5
Autorisation et contrôle	Direction Départementale de la cohésion sociale du Vaucluse

<b>Les principaux textes de références</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Loi 2002-2 du 2 janvier 2002</li> <li>▪ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées</li> <li>▪ Loi 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs et l'ensemble de ses décrets</li> <li>▪ Loi 2008-737 du 28 juillet 2008 autorisant la ratification de la convention de La Haye du 13 janvier 2000 sur la protection des adultes</li> </ul>
<b>Les recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'accompagnement à la santé de la personne handicapée ;</li> <li>▪ Participation de la personne protégée dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique</li> <li>▪ Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux ;</li> <li>▪ Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service ;</li> <li>▪ Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement ;</li> <li>▪ Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance ;</li> <li>▪ La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services ;</li> <li>▪ Ouverture de l'établissement à et sur son environnement ;</li> <li>▪ Les attentes de la personne et le projet personnalisé ;</li> <li>▪ La Bientraitance, définition et repères pour la mise en œuvre ;</li> <li>▪ Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées.</li> </ul>

## 2. HISTORIQUE

Dans les années 1990, le tribunal d'Orange se trouve face à un problème de gestion de mesures de protection de majeurs protégés.. Afin de répondre à l'urgence, Monsieur B. Dubois accepte de suivre 80 mesures à titre personnel pour l'année 1994. La situation va évoluer vers la création de l'Association Maevat pour le suivi de tutelles. La création est effective le 31 mai 1994. Dans les suites, celui-ci est nommé directeur du service mandataire. **Le service a été autorisé en date du 8 septembre 2010 en tant que service mandataire judiciaire à la protection des majeurs.**

L'Association est adhérente à la Fédération Nationale des Associations Tutélaires (FNAT).

De par la loi n°2007-308 du 5 mars 2007, les services mandataires sont des établissements médico-sociaux et à ce titre en ont toutes les obligations : notice d'information (livret d'accueil), D.I.P.M. (contrat de séjour), charte de la personne protégée, conseil de la vie sociale ou autre forme de représentation, évaluation interne et évaluation externe.

## 3. LE PROJET ASSOCIATIF

Un projet associatif précise les buts et le cadre déontologique de l'Association MAEVAT :

- *La volonté de s'engager au côté d'une population fragilisée par la maladie, les handicaps ou l'affaiblissement dû à l'âge.*
- *La volonté de combattre la solitude, l'exclusion, de réduire les effets de l'éloignement, de l'éclatement ou de la disparition de la famille de la personne protégée en s'inscrivant dans le cadre d'une politique de solidarité substitutive.*
- *La volonté de garantir pour toute personne protégée :*
  - *Le respect de ses convictions philosophiques, religieuses et politiques.*
  - *Le respect de sa vie privée, de ses choix de vie, de sa liberté d'aller et venir.*
- *La volonté d'exercer la mission tutélaire dans une totale transparence financière vis à vis aussi bien de la personne protégée que des autorités de contrôle.*

Il indique par ailleurs le fonctionnement associatif, les ressources financières et humaines ainsi que les missions que se donne l'Association :

- *d'assurer la protection de la personne et la préservation des biens des majeurs bénéficiant d'une mesure de protection juridique, placés par les tribunaux sous curatelle, tutelle, sauvegarde de justice*
- *de créer, organiser ou participer au fonctionnement de services au profit des majeurs protégés.*
- *de développer l'accueil, le soutien et/ou le conseil auprès des familles et des tuteurs familiaux.*
- *d'assurer le plus large épanouissement des personnes.*
- *d'offrir de nouvelles prestations selon les besoins du service et/ou des différents partenaires institutionnels, ou du Département de Vaucluse.*
- 

## 4. LES MISSIONS DU SERVICE MANDATAIRE JUDICIAIRE A LA PROTECTION DES MAJEURS

L'Association MAEVAT est mandatée par les tribunaux d'instance d'Orange, Carpentras et Pertuis pour la mise en œuvre et le suivi des mesures de protection concernant les personnes majeures protégées : tutelles, curatelles, sauvegardes de justice. Elle ne gère pas actuellement de mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP) ou de mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ) pour lesquelles elle reste ouverte.

La mise en œuvre de ses missions est encadrée par la Loi 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs et les décrets qui en découlent.

## 5. LES LOCAUX

Le service dispose de deux sites : Mazan pour le siège social et une antenne à Vaison-La-Romaine. Il ne dispose pas d'antenne sur le reste du territoire mais peu autant que nécessaire et s'appuyant sur des partenaires, proposer des lieux de rencontres aux personnes protégées en dehors de ses sites.

Les locaux du service, sur les deux sites sont loués.

Sur le site de Mazan, les bureaux sont installés dans une maison bourgeoise ancienne tout près de la Mairie et du centre de la commune. Ceux de Vaison-la-Romaine sont également situés en centre-ville, dans un immeuble au 1<sup>er</sup> étage.

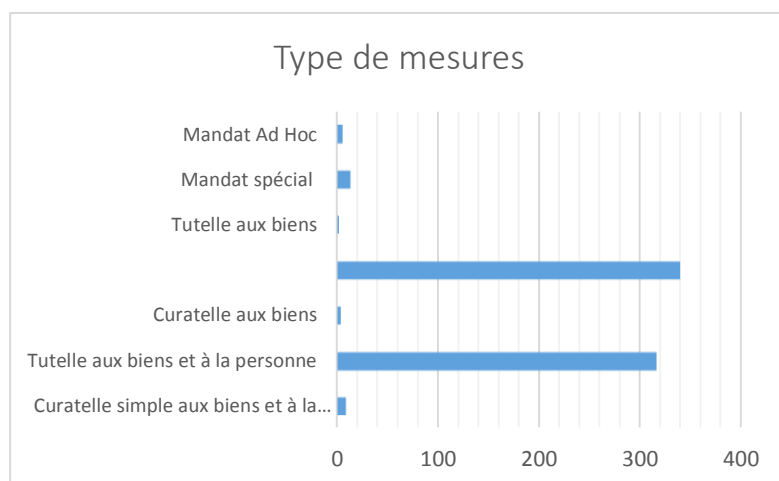
## 6. LES RESSOURCES HUMAINES

Afin de mener sa mission, le service dispose de 25 salariés qui se déclinent ainsi :

- une directrice ;
- un directeur adjoint ;
- une comptable ;
- une mandataire juridique
- 13 mandataires judiciaires ;
- 7 agents administratifs ;
- un agent d'entretien.

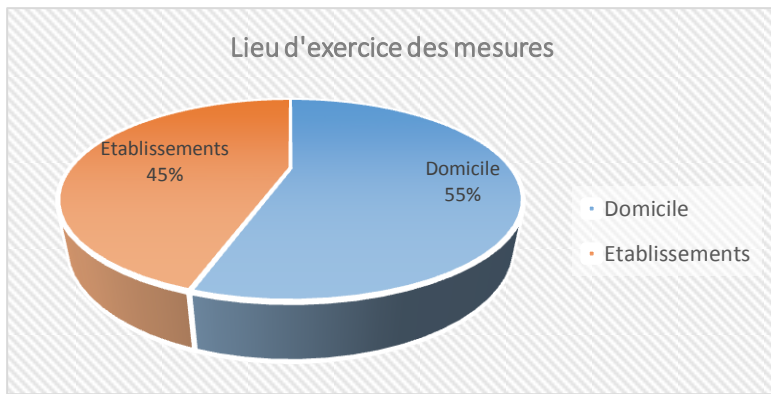
En l'absence de la directrice depuis plusieurs mois, le directeur adjoint a par délégation du Président, la responsabilité du service. Celui-ci a recruté une chef de service qui encadre les professionnels des deux sites sur le plan technique et organisationnel.

## 7. LA POPULATION ACCOMPAGNEE<sup>1</sup> :

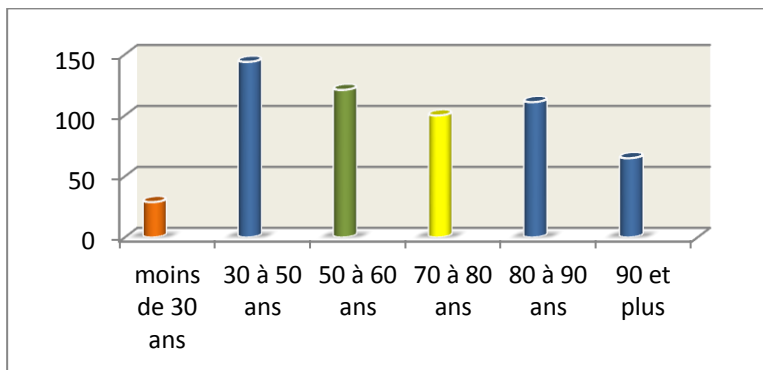


A la date du 31 décembre 2014, le service accompagne 683 mesures. Les tutelles et curatelle renforcée sont largement majoritaires, respectivement 315 et 338.

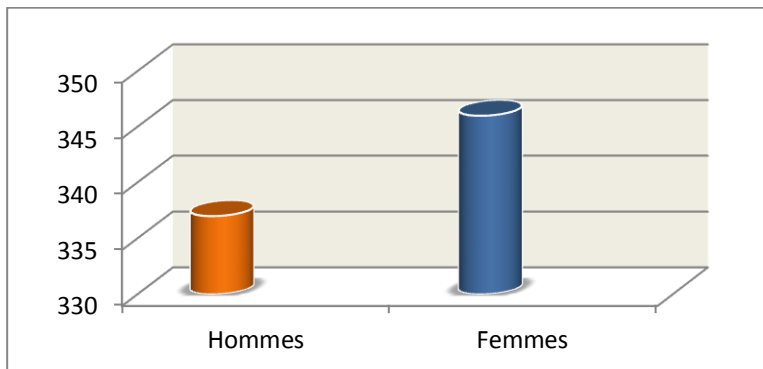
<sup>1</sup> Chiffres au 21 janvier 2015



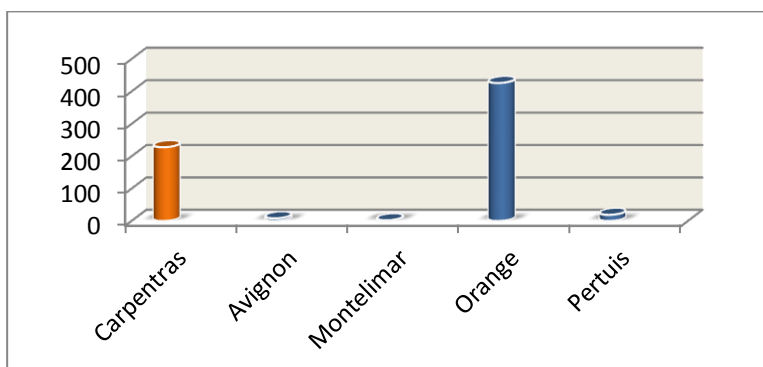
Le service intervient de manière plus importante à domicile. Pour les interventions en établissement, les Ehpad sont majoritairement représentés (175 sur les 306 personnes accompagnées en établissement)



Le service accompagne une population relativement âgée. 388 personnes sont âgées de plus de 60 ans, ce qui représente 57 % des mesures accompagnées.



Le nombre de femmes et d'hommes est équivalent : 337 hommes pour 346 femmes.



Une majorité de mesures provient de deux tribunaux : Orange pour 426 mesures et Carpentras pour 228.

# CHAPITRE 2 – METHODOLOGIE DE L'EVALUATION INTERNE

## 2.1. LE REFERENTIEL OLIVE

Pour effectuer son évaluation interne, l'association MAEVAT s'est appuyée sur le référentiel OLIVE proposé par la Fédération Nationale des Associations Tutélaires (FNAT) à laquelle elle adhère. Ce référentiel a été élaboré par un groupe de professionnels du secteur de la protection des majeurs.

### 2.1.1. LE CONTENU

La stratégie			
Insertion du service dans l'environnement territorial	Ouverture du service à et sur son environnement	Le projet de service et ses modalités de mise en œuvre	Projet qualité et dynamique d'évaluation

L'effectivité des droits des personnes protégées	
Respect des droits des personnes protégées, de leurs représentants et de leurs proches (L311-2 à L311-9 CASF)	La prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance

Le parcours de la personne protégée au sein du service		
L'ouverture de la mesure (dans les 3 mois)	La vie de la mesure : personnalisation de l'intervention	La clôture de la mesure

Organisation, management et fonctionnement du service				
Accueil/ accessibilité/sécurité	Le management et les ressources humaines mobilisées	Les ressources financières	Logistique	Le système d'information et de communication

### 2.1.2. LA COTATION

	Tous les éléments d'appréciation	La plupart des éléments d'appréciation	Quelques éléments d'appréciation	Trop peu d'éléments d'appréciation
Dans tous les services, antennes, tout le temps et par tout le monde	A	B	C	D
Dans la plupart des services, antennes, la plupart du temps, par la plupart des professionnels	B	B	C	D
Dans quelques services, antennes, quelques fois et par quelques personnes	C	C	C	D
Nulle part, jamais, personne	D	D	D	D

## 2.2. L'ORGANISATION DE LA DEMARCHE

L'évaluation interne s'est déroulée du 13 avril 2015 au 23 juin 2015. Elle s'est déroulée alternativement sur le site de Mazan et celui de Vaison la Romaine de manière participative. Elle a concerné l'ensemble des professionnels.

Réunion de cadrage et présentation au personnel : 13 avril 2015	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cadrage de la démarche :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Organisation des groupes de travail : participants, dates, lieux...</li> <li>○ Modalités de participation des personnes protégées</li> <li>○ contact avec les partenaires</li> <li>○ ...</li> </ul> </li> </ul>	Directeur et chef de service
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation de la démarche</li> </ul>	Ensemble des salariés de l'Association – une réunion par site Animées par le Cabinet EQR Conseil

Formation du groupe de pilotage : 14 avril 2015	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formation de groupe de pilotage à l'évaluation interne</li> <li>▪ Enjeux et missions</li> <li>▪ Rôle du comité de pilotage</li> </ul>	Membres du comité de pilotage : Directeur, Chef de service, une mandataire, agent administratif de chaque site

Thèmes*	
Stratégie	Directeur, chef de service, une mandataire, agent administratif
L'effectivité du droit des usagers	Chef de service, mandataires, agents administratifs des deux sites, un membre du CA
Le parcours de la personne protégée au sein du service	3 groupes de travail : Mandataires, agents administratifs des deux sites,
Organisation, management et fonctionnement du service	2 groupes de travail : Président du CA, directeur, Chef de service, mandataires et agents administratifs des deux sites, comptable
Groupe d'expression des majeurs protégés	Deux groupes : Mazan (11 personnes) – Vaison la Romaine (12 personnes)

Restitution de l'évaluation :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Restitution globale des travaux menés et présentation du rapport de l'évaluation interne</li> </ul>	Ensemble des salariés de l'Association Animée par le Cabinet EQR Conseil

### Le comité de pilotage

Au démarrage de la démarche, un comité de pilotage a été mis en place se composant de :

- du directeur ;
- de la chef de service ;
- de deux mandataires (une de Mazan, une de Vaison la Romaine) ;
- de deux administratives (une de Mazan, une de Vaison la Romaine).

Il a eu pour rôle de :



- valider la démarche dans ses différentes étapes ;
  - participer aux différentes thématiques ;
  - valider les travaux au fil des réunions ;
  - valider avec la Direction, le rapport d'évaluation interne
- **Les acteurs de la démarche :**
- **le conseil d'administration** est représenté dans deux groupes : l'effectivité du droit des usagers, organisation, management et fonctionnement du service ;
  - **les salariés** : sur chaque thème, des salariés des deux sites ont été présents, de manière pluridisciplinaire ;
  - **les personnes protégées** : un groupe a été réuni à Mazan ainsi qu'un groupe à Vaison-La-Romaine. Une mandataire et une administrative ont été présentes en croisant les sites. Mme Poirier du Cabinet a animé ;
  - **les partenaires** : un panel sur Mazan et Vaison-La-Romaine a été mis à disposition du Cabinet EQR Conseil. 5 partenaires par site ont été contactés pour chaque site.
- **Mise en œuvre de l'évaluation**

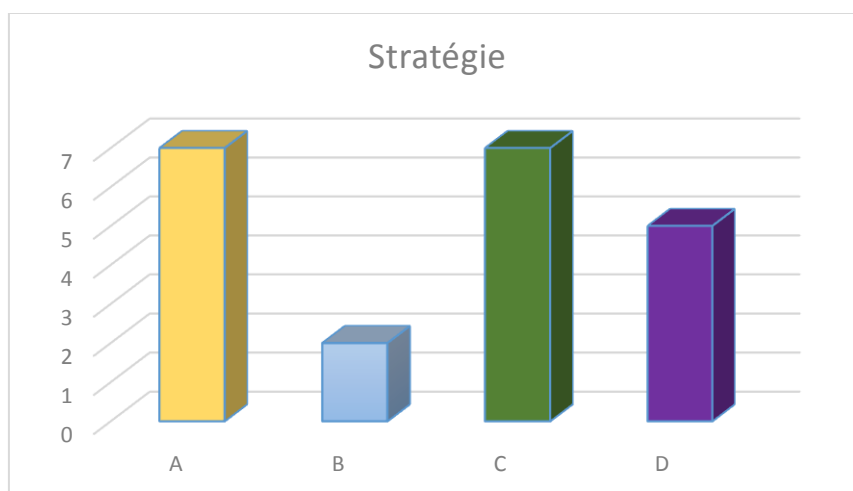
L'évaluation s'est déroulée de manière participative avec l'ensemble des fonctions représentées dans le service.

L'Association a souhaité se faire accompagner dans la démarche par le Cabinet EQR Conseil qui a été présent tout au long de celle-ci.

- **Communication sur la démarche**
- un courrier est adressé avant le démarrage de la démarche par mail à l'ensemble des salariés indiquant le but de l'évaluation, le choix méthodologique et l'organisation ;
  - une réunion d'information à l'ensemble des salariés a été organisée à Mazan le 13 avril 2015 ;
  - le référentiel renseigné a été mis à disposition sur le serveur informatique (Partage) à la fin des sessions de mai et juin 2015 ;
  - une réunion de restitution s'est déroulée le 23 juin 2015 animée par le Cabinet EQR Conseil auprès de l'ensemble des salariés.

# CHAPITRE 3 – LES RESULTATS DE L’EVALUATION INTERNE

## 3.1 LA STRATEGIE DE L’ASSOCIATION



A partir de 21 questions (et 1 non concernée), le service évalue son insertion dans le territoire, l’ouverture à et sur son environnement, l’élaboration et la compréhension du projet associatif, l’élaboration, la mise en œuvre du projet de service ainsi que la démarche qualité et sa structuration.

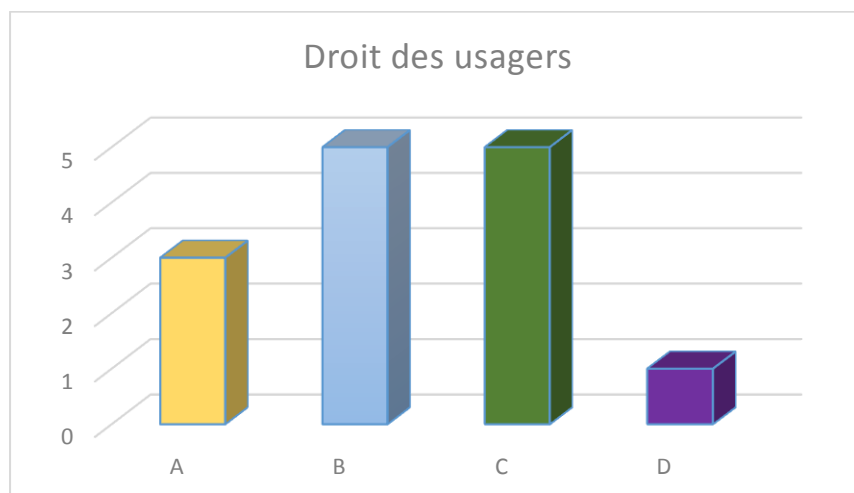
### Points forts

- Une adhésion à la FNAT
- L’existence d’un projet associatif et d’un projet de service
- une information sur l’environnement réglementaire est à disposition dans Partage
- Le service a bien identifié son territoire d’action (projet associatif, projet de service)
- Un bon niveau de communication sur les missions du service : site internet, réunions avec les partenaires, portes ouvertes, notices d’information mise à disposition dans les établissements
- Une ouverture sur l’environnement qualitative : interventions pour les formations CNC, partage de compétences avec des partenaires ; réunions d’informations avec les services des impôts, Conseil Général, Banque de France, Carsat...
- La dimension éthique est prise en compte : dans le projet associatif, lors des réunions de service, sur le site internet, dans le règlement de fonctionnement...
- Des outils de recueil des besoins généraux et spécifiques des personnes sont en place : enquête de satisfaction, portes ouvertes, groupes d’expression pour l’évaluation interne, DIPM, statistiques sur les populations accompagnées
- La Gestion Electronique des Documents (GED) est en place et plusieurs procédures sont élaborées
- Le tableau de bord de suivi des mesures est sur Partage et le logiciel Twin permet des alarmes

### Axes d’amélioration

- Actualiser le projet associatif
- Actualiser le projet de service
- Structurer la démarche qualité : comité, formalisation guide de procédures qualité, organisation du circuit des réclamations...
- Créer un annuaire partagé et l’actualiser régulièrement
- Renforcer les informations autour de la dynamique fédérale auprès de l’ensemble des salariés
- Mieux faire connaître les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l’Anesm et notamment celle concernant le champ des mandataires judiciaires à la protection des majeurs

### 3.2 L'EFFECTIVITE DU DROIT DES USAGERS



Autour de 14 questions, le service évalue la mise en œuvre des outils de la loi 2002-2 (notice d'information, charte de la personne protégée, DIPM...), le respect des droits des personnes protégées et de leurs proches, ainsi que la promotion de la bientraitance et la prévention du risque de maltraitance.

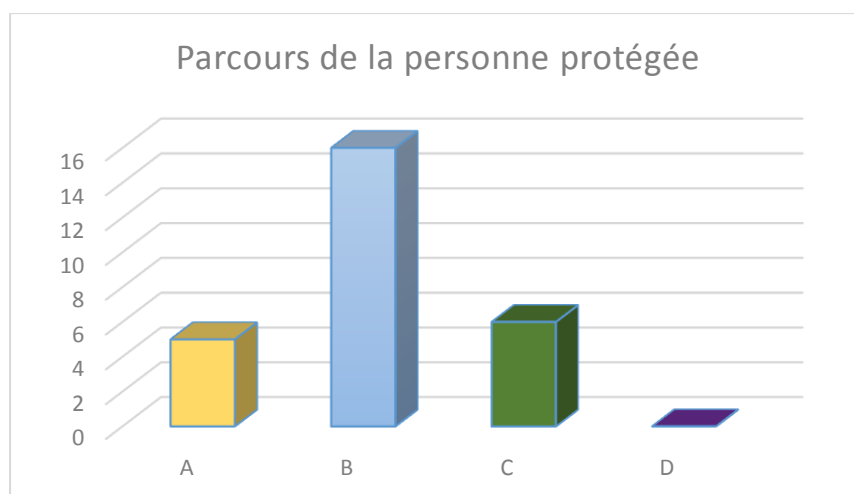
#### Points forts

- Les outils de la loi 2002-2 sont remis lors de l'ouverture à l'ensemble des personnes protégées
- Un Document Individuel de Protection des Majeurs est réalisé dans les 6 mois
- La vie privée des personnes fait l'objet d'une attention
- Une bonne dynamique de recueil de la satisfaction : enquête de satisfaction, portes ouvertes, DIPM
- Le service prend en compte l'entourage de la personne : à l'ouverture dans Twin, vérification au moment du bilan d'ouverture
- Une formation à la prévention de la maltraitance a été réalisée pour l'ensemble des professionnels
- Une dynamique autour de la bientraitance qualitative : formations aux pathologies psychiatriques, à l'accueil, l'ensemble du personnel a le CNC, les personnes sont reçues même quand elles viennent sans rendez-vous...
- Les situations de violence sont bien prises en compte : formation aux pathologies psychiatriques, réunions d'équipe, analyse des pratiques, réception des personnes difficiles dans des lieux partenaires...

#### Axes d'amélioration

- Renforcer la place des outils de la loi 2002-2 : affichage, échanges, adaptation...
- Revisiter la procédure du DIPM : amélioration du délai, avenant...
- Actualiser le règlement de fonctionnement
- Actualiser la notice d'information
- Mener un travail sur la notion de confidentialité
- Renforcer la formalisation du recueil de la satisfaction
- Enclencher les suites de la formation à la prévention de la maltraitance : procédure de signalement, comité, référents, évaluation du risque...

### 3.3 LE PARCOURS DE LA PERSONNE PROTÉGÉE AU SEIN DU SERVICE



Autour de 26 questions, le service étudie l'ensemble du parcours de la personne protégée à partir du moment où le service est nommé jusqu'à la fin de la mesure : ouverture, vie de la mesure, clôture sur l'ensemble des dimensions du mandat.

#### Points forts

##### L'ouverture de la mesure

- Les différentes étapes de la mesure sont identifiées et une personne dédiée est en charge du processus d'ouverture
- Des alarmes dans Twin pour la collecte des documents clés et un bilan d'ouverture
- Un rendez-vous à domicile est mis en œuvre avec la mandataire et la chef de service
- Les modalités pour joindre le service sont expliquées
- Les données administratives sont photographiées avec les tablettes
- Le réseau de proximité de la personne est identifié et les éléments intégrés dans Twin
- Une vigilance est portée aux actes prioritaires : couverture santé, assurances...
- Il existe une bonne complémentarité entre les mandataires et les administratives
- Le DIPM est initié

##### La vie de la mesure

- Les différents types de mesures sont identifiés et les accompagnements ajustés
- Des visites régulières sont mises en œuvre au domicile et des rencontres au service se réalisent. L'encadrement dispose d'un tableau de suivi pour le contrôle
- Des agents administratifs travaillent en lien avec les mandataires et effectuent le suivi du dossier de la personne protégée. La GED permet la visualisation des situations.
- L'accès aux soins des personnes est favorisé : ouverture de droits, moyens de transport, coordination avec les acteurs du soin
- La gestion budgétaire tient compte des souhaits de la personne, de l'évaluation des besoins, des possibilités existantes : recherche d'aides financières, négociation sur les moyens financiers...
- Une mandataire juridique et patrimoniale assure en collaboration avec les mandataires, l'administrative, la personne protégée et éventuellement l'avocat l'ensemble des étapes en matière de justice, de succession de suivi patrimonial, les liens avec les mandataires ad hoc
- Il existe une volonté d'inscrire la personne dans un réseau social
- Le service répond de manière réactive aux urgences : connaissance des lieux d'accueil, organisation interne...
- La participation de la personne à la mesure est recherchée tout au long du mandat : visites à domicile, rencontres au service, travail sur le budget, association pour les choix administratifs...

▪

#### **La clôture de la mesure**

- Les différentes étapes sont identifiées, une personne dédiée est en charge des clôtures de mesure
- Les liens avec le service juridique sont en place chaque fois que nécessaire
- Les archives sont dans des lieux sécurisés

### **Axes d'amélioration**

#### **L'ouverture de la mesure**

- Elaborer la procédure d'ouverture
- Créer une check-list afin de valider les différentes étapes du suivi de la mesure
- Elaborer la procédure des mesures conservatoires
- Revisiter la procédure d'inventaire en lien avec les obligations réglementaires
- Co-construire le 1<sup>er</sup> budget avec la personne protégée chaque fois que possible

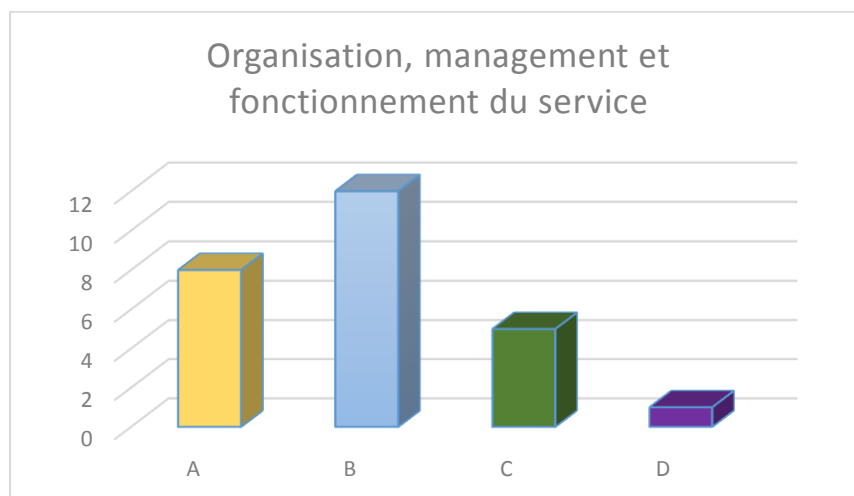
#### **La vie de la mesure**

- Elaborer une check-list des points clés à vérifier pour les risques sanitaires et l'état des lieux en entrant dans un logement
- Elaborer la procédure concernant les soins : périmètre et limites. Intégrer cette réflexion au projet de service
- Poursuivre le travail entrepris sur le patrimoine : recherche d'un patrimoine existant, mise à jour de l'inventaire pour les mesures anciennes
- Elaborer la procédure concernant le fonctionnement commun avec les mandataires extérieurs (mandataires ad hoc, subrogé tuteur...)
- Mettre à disposition des mandataires les possibles ressources du territoire pour favoriser l'inclusion de la personne protégée dans la cité : réseaux d'aide et d'assistance, lieu de soutien, espaces culturels, de loisirs...
- Elaborer la procédure concernant les hospitalisations sous contrainte
- Ecrire le rythme des visites à domicile souhaité en fonction des mesures, du domicile ou en établissement
- Les lieux de rencontre sont choisis en concertation avec la personne protégée, inscrites au DIPM
- Faire un rapport annuel type via la bureautique gérée pour le juge, pour tout le service.

#### **La clôture de la mesure**

- Elaborer la procédure de fin de mesure intégrant la check-list de remise des documents, transmission de l'inventaire...
- Elaborer la procédure d'archivage

### 3.4 ORGANISATION, MANAGEMENT ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE



Au travers des 27 questions, le service évalue son organisation, ses modalités de management et de fonctionnement du service.

#### Points forts

##### L'accueil

- Un accueil téléphonique de qualité est organisé et assuré sur les deux sites
- Une formation à l'accueil a été mise en œuvre

##### sécurité des personnes et des biens dans ses locaux

- La sécurité dans les véhicules est effective : entretien, gilets, vérification des permis de conduire
- Les maintenances et contrôles obligatoires sont mis en œuvre

##### Ressources humaines

- Une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est en place
- La majorité des fiches de poste est rédigée
- Un plan de formation est réalisé annuellement
- Les pratiques de recrutement respectent les obligations réglementaires
- L'organisation est structurée : délégations du Président, organigramme, fiches de poste...
- Les salariés sont associés à la vie du service : groupes de travail, réunion de service, élaboration des outils de la loi 2002-2
- L'organisation du service est vigilante à la continuité de service : absence pour congés, répondeur, planning...
- La veille technique et professionnelle est effective : messages du service juridique, Actualités Sociales Hebdomadaires, réunions d'information (Banque de France, Impôts, Fnac...)
- Des temps de réflexion sont organisés : réunion d'équipe et analyse des pratiques pour les mandataires
- Le service est attentif à l'amélioration des conditions de travail : le Président s'inquiète du climat social, les DP sont régulièrement reçus, la médecine du travail est venue et des matériels ergonomiques ont été achetés, les indicateurs sociaux sont suivis

##### Gestion/finances/mobilier

- La stratégie financière est réfléchie : PPI, comptes (prévisionnels et administratifs) sont soumis au CA
- Une recherche d'efficacité financière est effective : tableaux de bord sur les coûts, suivi trimestriel des dépenses, renégociation de contrats si nécessaire...
- La gestion de l'argent des personnes protégées est sécurisée : séparation ordonnateur/payeur, mots de passe sur le logiciel, certification des comptes, validation du Président...
- La gestion du parc automobile est assurée

### **Communication/informatique**

- Les modalités de communication externe sont en place : site internet, notice d'information, mise à disposition des partenaires, interventions chez des partenaires...
- Les moyens de la communication interne sont en place : réunions de service, réunions générales, mail, notes de service...
- Le système d'information est pertinent et sécurisé : adapté aux MJPM, mots de passe, évolutif, sauvegardes...

## **Axes d'amélioration**

### **L'accueil**

- Travailler la personnalisation des répondeurs
- Elaborer la procédure de réponse au standard
- Travailler l'aménagement de l'accueil sur les deux sites afin d'améliorer la convivialité, la confidentialité
- Améliorer l'accessibilité des personnes à mobilité réduite
- Réfléchir à l'organisation de possibilité d'accueil sur certaines parties du territoire

### **sécurité des personnes et des biens dans ses locaux**

- Structurer une politique de gestion des risques : rédiger le règlement intérieur, actualiser le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels, mettre en œuvre les formations sécurité, assurer le suivi de la trousse à pharmacie...

### **Ressources Humaines**

- Mettre en place les entretiens professionnels : procédure, outils, entretien salariés
- Actualiser les fiches de poste
- Elaborer le livret d'accueil salarié
- Actualiser l'organigramme en l'absence de la Directrice
- Harmoniser les pratiques entre les deux sites
- Renforcer les connaissances du Conseil d'Administration par les salariés
- Maintenir le travail engagé sur la continuité de service : améliorer le transfert des mails en absence, envisager un portable téléphonique pour les mandataires, élaborer la procédure de prise de service harmonisée sur les deux sites, élaborer la procédure en cas d'absence imprévue d'une mandataire
- Elaborer la procédure pour les formations : fiche de demande, critères d'attribution, fiche d'évaluation...
- Elaborer la procédure du Compte personnel de Formation (ancien DIF)
- Améliorer le travail de réflexion entre professionnels : espace de paroles pour les administratives, liens entre les deux sites pour l'analyse des pratiques, participation des administratives à une partie de la réunion mandataires...

### **Gestion/finances/mobilier**

- Créer les procédures financières : paiement, carte bancaires...

### **Communication**

- Elaborer une plaquette d'information à destination des partenaires relevant les missions en fonction des types de mandat
- Renforcer la communication entre les deux sites et entre mandataires et administratives

### 3.5 L'AVIS DES PERSONNES PROTEGEES

Deux groupes d'expression ont été animés par le Cabinet EQR Conseil :

- un groupe à Mazan a réuni 11 personnes dans des locaux prêtés par la Mairie ;
- un groupe à Vaison la Romaine de 12 personnes à la Mairie.

Les personnes se sont dites unanimement satisfaites d'avoir été conviées à ce type de temps d'échanges et elles souhaitent que cela puisse se reproduire.

#### Les points forts relevés

- Les professionnels sont bienveillants, à l'écoute
- Ils ont le souci de l'autonomie et de solliciter les compétences des personnes protégées
- Les documents de la loi 2002-2 sont remis et expliqués
- La réception des comptes de gestion et du relevé de compte annuel
- L'accueil téléphonique
- La qualité lors des rendez-vous

#### Les points à prendre en compte

- La réponse téléphonique : mise à jour des messages des répondeurs
- L'information sur les départs en congés des mandataires en amont
- L'information et l'accompagnement lors d'un changement de mandataire
- La mise à disposition des relevés de banque (même s'ils sont moins parlant que les comptes de gestion)
- L'information sur les voies de recours en cas de désaccord (hors le juge) : chef de service, directeur, personnes qualifiées
- Le renforcement de la confidentialité des échanges du fait des locaux sonores plus spécialement sur Vaison la Romaine
- Une information plus précise sur le fonctionnement des différentes mesures : qui fait quoi ? comment ?

### 3.6. L'AVIS DES PARTENAIRES

Le Cabinet EQR Conseil a contacté 5 partenaires pour le site de Vaison la Romaine et 5 partenaires pour le site de Mazan : l'Ehpad l'Oustalet, Le Pied à l'Etrier, Les CMS, la MAS d'Arausio, CSSPA L'Albionnaise, SAVS de l'EPSA, L'Envol, l'Ensoleiada, SAVS de Carpentras, Foyer logement VLC Gargas.

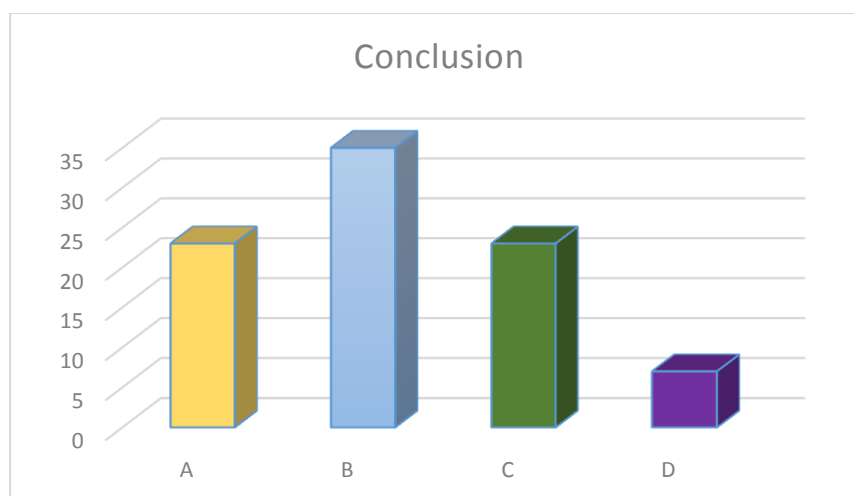
Majoritairement, les partenaires indiquent que les liens administratifs fonctionnent bien ; les mandataires sont joignables soit par téléphone, soit par mail, les délais de réponse sont acceptables dans la majorité des cas. Les retours sur l'accueil téléphonique sur les deux sites sont bons. Il revient une image de professionnels soucieux des personnes qu'ils accompagnent.

#### Les points à prendre en compte

- La communication externe afin de mieux faire connaître les missions des mandataires judiciaires : obligations et limites
- L'amélioration de la circulation de l'information entre les partenaires et les mandataires notamment lors de nouvelles mesures
- L'absence de portable pour les mandataires ne facilite pas la réactivité
- Le souhait de connaître la Direction et la chef de service



### 3.6. CONCLUSION



#### Les points forts du service

- Une déclinaison effective des valeurs et des missions du service sur le terrain : protection des personnes et de leurs biens, recherche de leur participation, respect de leur autonomie
- Des professionnels soucieux des personnes accompagnées, dans une démarche bienveillante
- Une adaptation régulière aux spécificités de la population accompagnée par les formations, l'organisation interne, les partenariats
- Une gestion budgétaire du service organisée et transparente
- Les personnes protégées entendues ont un avis positif sur le service
- Une communication externe satisfaisante

#### Les axes clés d'amélioration

- L'actualisation du projet associatif et du projet de service
- La structuration de la démarche qualité
- Le renforcement de la formalisation de la gestion des ressources humaines
- La formalisation d'une politique de gestion des risques
- Une démarche procédurale débutée qui doit être poursuivie