



# Projet de service

2016-2021

*Maev*at

Mouvement Associatif pour l'Evolution et  
la Valorisation des Adultes sous Tutelle

## Table des matières

Le mot du Président.....	4
Introduction : Le projet de service.....	6
PARTIE I – L’Association MAEVAT et le Service Mandataire à la Protection des Majeurs .....	7
1. L’association MAEVAT .....	7
1.1. Les valeurs au service du projet .....	7
1.2. Les missions de l’Association .....	7
2. Le Service Mandataire à la Protection des Majeurs (MJPM).....	7
2.1. Présentation générale .....	7
2.2. Implantation géographique .....	8
2.3. La population accompagnée .....	8
3. Stratégie du service.....	10
3.1. Répondre à la problématique de la cessation d’activité de l’UDAF .....	10
3.2. Mener une réflexion architecturale sur l’immobilier de Mazan .....	11
3.3. Réfléchir à l’intérêt du télétravail.....	11
3.4. Ouvrir la possibilité de nouvelles activités.....	11
3.5. Analyser les besoins en matière de permanence/astreinte de week-end .....	12
3.6. Prendre en compte l’arrivée des tuteurs privés sur le territoire .....	12
4. L’exercice de la mesure .....	12
4.1. Le parcours de la personne protégée au sein du service .....	12
➤ Le rapport d’ouverture au juge .....	14
➤ Les visites à domicile .....	14
➤ La clôture de la mesure.....	14
4.2. Accompagner la personne dans sa globalité.....	15
➤ La défense des droits .....	15
➤ Le logement.....	15
➤ L’accompagnement à la gestion budgétaire .....	16
➤ La gestion patrimoniale .....	16
➤ L’accompagnement à la santé.....	16
➤ L’insertion sociale.....	17
5. L’effectivité du droit des personnes protégées .....	17
5.1. La conformité avec la loi 2007-308 du 5 mars 2007.....	17
5.2. La mise en œuvre des droits .....	18
➤ L’élaboration du document individuel de protection des majeurs (DIPM) .....	19
➤ La mise en œuvre du droit d’expression collectif .....	19
5.3. La promotion de la bientraitance .....	20
6. Les ressources humaines au service du projet .....	20
6.1. L’organigramme .....	20

6.2.	Le management.....	21
6.3.	La gestion du personnel.....	21
6.4.	La formation.....	21
6.5.	Communication et coordination .....	21
7.	Partenariats, collaboration et communication externe .....	21
7.1.	Le développement des partenariats et du travail en réseau .....	21
7.2.	La communication externe .....	22
8.	Gestion des risques.....	23
8.1.	La protection contre les malversations financières.....	23
8.2.	La prévention du risque maltraitance.....	22
8.3.	La sécurité des biens et des personnes .....	23
8.4.	Qualité de vie au travail et prévention des risques professionnels .....	24
8.5.	Responsabilité sociale et environnementale .....	25
9.	La démarche qualité.....	26
9.1.	Les moyens de la démarche qualité .....	26
9.2.	Les outils de la démarche qualité.....	27
PARTIE II - Le plan d'amélioration de la qualité 2015-2020.....		<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
II. 1 – synthèse du plan d'amélioration de la qualité.....		<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
II.2 – Plan d'amélioration de la qualité pluriannuel.....		<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

## Le mot du Président

*Le Conseil d'Administration de l'Association MAEVAT a adopté le 21 Janvier 2016 pour les 5 années à venir, le projet de service mandataire judiciaire à la protection des majeurs 2016 – 2021, qui détermine ses orientations et ses actions en matière d'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité placées sous mesure de protection.*

*Dans un contexte social et économique toujours plus difficile, le Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs MAEVAT affirme et garantit sa solidarité envers tous les bénéficiaires du Vaucluse, notamment situés sur le Nord Vaucluse.*

*La démarche engagée a été initiée à la fois dans un cadre réglementaire et dans un esprit de participation et de contribution de l'ensemble des acteurs du service. De ce fait, le projet de service se veut être dynamique et évolutif. Il est un document de référence qui interpelle l'organisation du travail, son fonctionnement avec et au bénéfice des usagers ; mais aussi chaque professionnel dans sa pratique et son éthique.*

*En lien avec les valeurs associatives, les textes législatifs et suivant les recommandations de l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Etablissements et services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM), l'usager est au centre de la démarche du service.*

*Le projet de service permet de situer les professionnels, en lien avec les prestations rendues à l'usager, autour d'un référentiel commun ; d'enrichir la communication interne et externe, de fédérer les énergies et les compétences autour du projet de service et de structurer la prestation, l'organisation et la mise en cohérence des actions menées en collaboration étroite avec nos autorités de tutelle - DDCS - et nos partenaires.*

Guy BARDET

Président de l'Association MAEVAT

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 Bienveillance, 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>

# Introduction : Le projet de service

## 1. Contexte réglementaire

Issue de l'article 12 de la loi 2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et notifiée dans le Code de l'Action Sociale et des Familles, l'élaboration d'un projet de service est une obligation : « Art. L. 311-8. 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 à la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation ». Actualisé tous les 5 ans, son élaboration est encadrée par une recommandation de l'ANESM : « *Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service* ».

Un premier projet 2010-2015 a été écrit dans le cadre du dossier CROSM qu'il convient aujourd'hui d'actualiser au regard des politiques publiques en vigueur et des pratiques du service.

## 2. Rôle du projet

Si l'élaboration d'un projet de service est une obligation pour tout service mandataire judiciaire à la Protection des Majeurs, l'Association MAEVAT souhaite également s'en emparer afin d'en faire un outil fédérateur de l'action des professionnels, fil rouge de la pratique et saisir l'occasion de s'interroger sur sa stratégie pour les 5 années à venir et son adaptation aux besoins des personnes protégées.

**Le projet de service est un outil de partage** des valeurs, des missions du service en lien avec le projet associatif.

**C'est un outil stratégique** qui interroge aujourd'hui pour mieux préparer demain, s'adapter aux mouvements qui traversent le champ de l'accompagnement de personnes vulnérables.

**C'est aussi un outil de communication** : faire connaître l'action de l'Association et de son service mandataire auprès des financeurs, des personnes protégées ou des partenaires est une de ses fonctions.

## 3. Méthodologie d'élaboration

Afin de mener à bien cette écriture, l'Association a souhaité se faire accompagner par le Cabinet EQR Conseil qui a été présent tout au long de la démarche.

Le projet de service final est le fruit d'un travail collectif réalisé par les membres du Conseil d'Administration ainsi que par l'ensemble des salariés de l'Association qui se sont impliqués dans les groupes de travail thématiques : stratégie du service, les points clés du parcours de la personne protégée, les grands axes de l'accompagnement, le droit des usagers, la gestion des risques, la démarche qualité et les partenariats.

L'avis des personnes protégées ainsi que celui des partenaires a été intégré à partir des groupes d'expression pour les premiers et des entretiens téléphoniques pour les seconds diligentés dans le cadre de l'évaluation interne réalisée 3 mois auparavant.

Un comité de pilotage a été mis en place au début de la démarche. Il a eu pour mission de :

- de suivre et participer aux travaux des groupes de travail thématiques ;
- d'assurer la cohérence de l'ensemble du projet ;
- participer aux choix prioritaires des actions d'amélioration ;
- de valider les écrits présentés par le cabinet EQR.

Il comprenait :

- Vincent Dubois : Directeur (délégation temporaire)
- Anais Boosten : Chef de service
- Sonia Ammari : Agent administratif
- Virginie Cardoso : Mandataire
- Fanny Magrit : Mandataire
- Anne Magrone : Agent administratif

Le présent projet a pris en compte les analyses récentes de l'évaluation interne, les principaux textes réglementaires applicables aux services mandataires judiciaires à la protection des majeurs. Il s'est également intéressé au schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales Provence- Alpes-Côte d'Azur 2010-2014 (prolongé par arrêté du 5 juin 2014), bien que celui-ci n'ait pas encore présenté de perspectives stratégiques pour les 5 années à venir.

## **PARTIE I – L'Association MAEVAT et le Service Mandataire à la Protection des Majeurs**

### **1. L'association MAEVAT**

#### **1.1. Les valeurs au service du projet**

L'association a écrit les valeurs qui soutiennent ses missions dans son projet associatif :

- *assurer la protection, la représentation ou le conseil et l'assistance de la personne protégée.*
- *accompagner, soutenir et assister la personne protégée en tenant compte de ses besoins et de ses aspirations.*
- *défendre le droit de la personne protégée à rester, à redevenir ou à devenir acteur de son projet de vie.*
- *sauvegarder les intérêts matériels de la personne protégée en assurant une saine gestion de son patrimoine et de ses revenus.*

#### **1.2. Les missions de l'Association**

Les missions de l'association MAEVAT s'expriment ainsi :

- *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*
- *créer, organiser ou participer au fonctionnement de services au profit des majeurs protégés.*
- *développer l'accueil, le soutien et/ou le conseil auprès des familles et des tuteurs familiaux.*
- *assurer le plus large épanouissement des personnes.*
- *offrir de nouvelles prestations selon les besoins du service et/ou des différents partenaires institutionnels, ou du Département de Vaucluse.*

### **2. Le Service Mandataire à la Protection des Majeurs (MJPM)**

L'association gère un service mandataire à la protection des majeurs (MJPM).

#### **2.1. Présentation générale**

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. (document individuel de protection du majeur ou contrat de séjour), charte de la personne protégée, conseil de la vie sociale ou autre forme de représentation, évaluation interne et évaluation externe.

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.

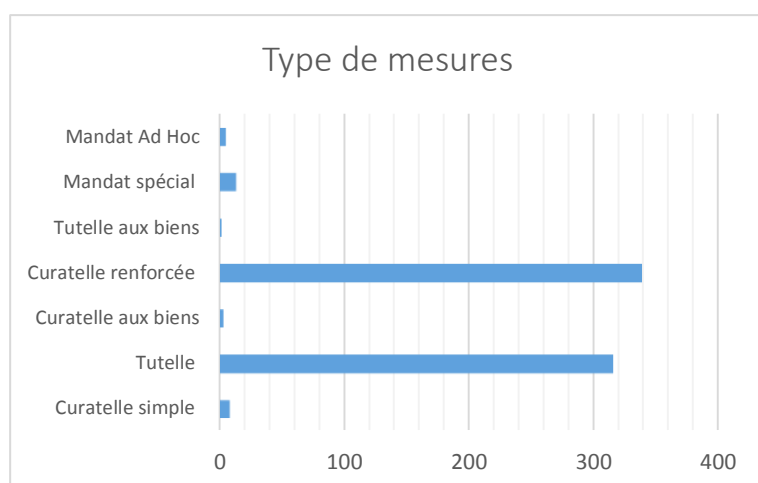
## 2.2. Implantation géographique

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 peut autant que nécessaire et s'appuyant sur des partenaires, proposer des lieux de rencontres aux personnes protégées en dehors de ses sites.

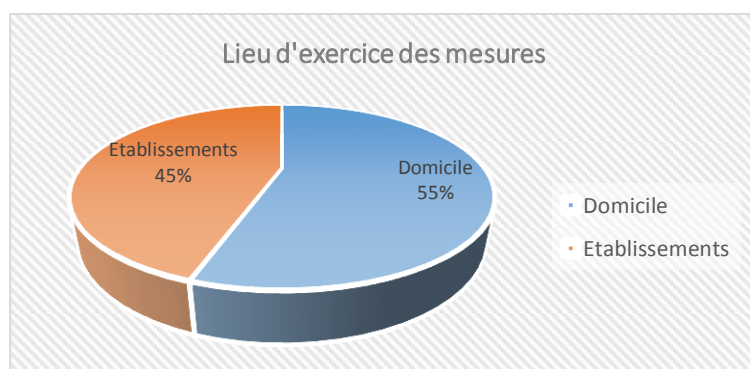
Les locaux sur les deux sites sont loués.

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.

## 2.3. La population accompagnée



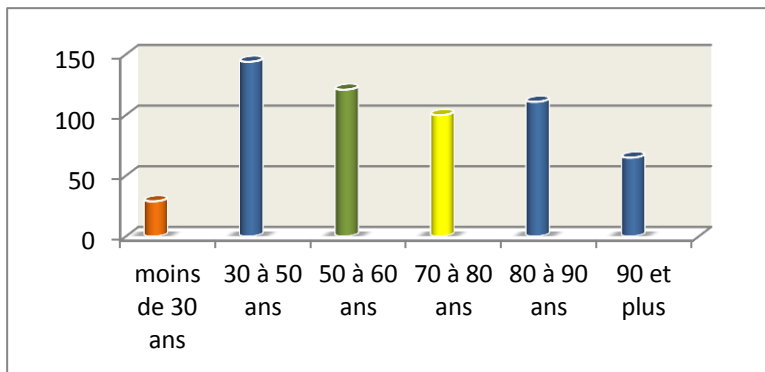
A la date du 31 décembre 2014, le service accompagne 683 mesures. Les tutelles et curatelles renforcées sont largement majoritaires, respectivement 315 et 338.



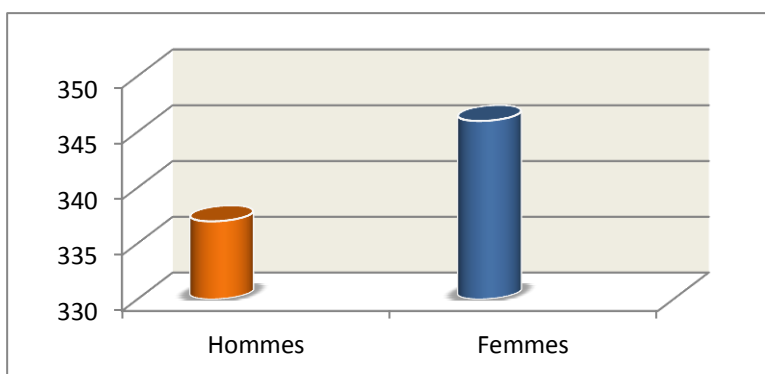
Le service intervient de manière plus importante à domicile.

Pour les interventions en établissement, les EHPAD sont majoritairement représentés (175 sur les 306 personnes accompagnées en établissement)

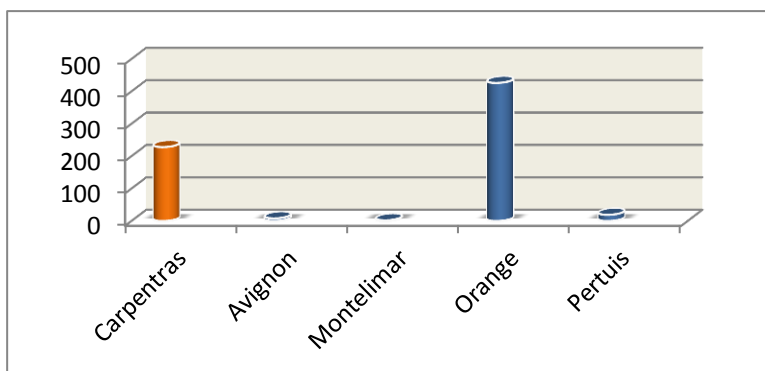




Le service accompagne une population relativement âgée. 388 personnes sont âgées de plus de 60 ans, ce qui représente 57 % des mesures accompagnées.



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



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

### 3. Stratégie du service

Une analyse du service sur la base de la grille d'analyse a été mise en œuvre au démarrage de la démarche. Elle a permis de déterminer les points forts et de faiblesses du service, les opportunités et les menaces dans son environnement.

Atouts	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"><li>• Un bon positionnement des antennes sur le secteur des tribunaux</li><li>• Un conseil d'administration qui fonctionne</li><li>• Une confiance des financeurs</li><li>• Un service à taille humaine</li><li>• Une qualité de service reconnue</li><li>• Des professionnels bien formés</li><li>• Des outils informatiques performants</li><li>• Un bon dialogue social</li><li>• Un esprit d'équipe qui permet l'adaptabilité et une bonne disponibilité des professionnels</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un bâti insuffisamment adapté aux missions</li><li>• Un turn-over de mandataires élevé</li><li>• Un service à taille humaine</li><li>• Des partenariats à consolider</li><li>• Une communication externe encore insuffisante</li><li>• Un positionnement éloigné des centres de décisions ; la plupart sont situés sur Avignon où le service est peu présent</li><li>• Les dossiers du tribunal de Pertuis occasionnent des déperditions de temps en délai de route</li></ul>
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"><li>• La cessation d'activités de l'UDAF</li><li>• Le bon repérage auprès de la DDCS, de l'ARS et du Conseil Départemental pour être force de propositions auprès d'eux</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'arrivée de nouveaux salariés de l'UDAF peut déstabiliser le climat social</li><li>• Le turn-over des juges</li><li>• Le nombre d'autorisations de tuteurs privés pour les 5 années à venir</li></ul>

#### 3.1. Répondre à la problématique de la cessation d'activité de l'UDAF

L'UDAF du Vaucluse cesse son activité. Au moment de l'écriture de ce projet, plusieurs scénarii sont possibles que le service souhaite anticiper :

- *les mesures jusqu'ici suivies par l'UDAF sont réparties dans les autres services mandataires du département.* Dans cette hypothèse, l'association MAEVAT envisage une augmentation d'environ 110 mesures et de l'accueil de 2 mandataires et une administrative venant de l'UDAF ;
- *le service mandataire est repris par l'UDAF National.* En attente de la réorganisation, l'association MAEVAT suppose que les autres services du département seront nommés de manière plus fréquente et que cela entraînera une augmentation du nombre de mesures suivies. Cette augmentation est estimée à 50 mesures par an et entraînerait le recrutement de 2 postes supplémentaires en externe.

MAEVAT se donne plusieurs objectifs afin de se préparer à ces modifications :

- rencontrer les magistrats pour envisager les différentes possibilités ;
- travailler avec les autres services du département afin d'organiser l'attribution des mesures selon des secteurs pertinents au regard de son implantation ;
- mener une opération immobilière à partir de son bâti existant sur Mazan ;
- travailler l'intégration des salariés de l'UDAF en associant les salariés de MAEVAT si cette hypothèse se réalisait. Il est par ailleurs prévu d'intégrer les valeurs fortes de MAEVAT au sein des contrats de travail afin de les faire connaître rapidement à ces nouveaux recrutements.

### 3.2. Mener une réflexion architecturale sur l'immobilier de Mazan

L'Association dispose de 170 m<sup>2</sup> mobilisables sur Mazan qui peuvent permettre une réorganisation immobilière. Elle a également à disposition des réserves financières pour appréhender ce type de projet. L'exploration de celui-ci est nécessaire à plusieurs niveaux : se préparer à l'augmentation probable de mesures, mieux organiser les locaux et l'espace professionnel actuel, envisager de nouvelles activités. C'est un projet que MAEVAT souhaite évolutif et adaptable.

Afin de mener à bien cette réflexion et à terme cette révision architecturale, le service s'adjoindra les services d'un architecte.

 *Mener à terme le projet sur la réorganisation immobilière*

### 3.3. Réfléchir à l'intérêt du télétravail

*Le télétravail désigne une organisation du travail qui permet d'exercer une activité en dehors des locaux de son employeur ou de son client grâce aux technologies de l'information et de la communication. Le télétravail peut s'effectuer depuis le domicile.*

Cette réflexion a plusieurs objectifs. D'une part, répondre à l'accroissement des nouvelles mesures en tenant compte du bâti existant et notamment sur Vaison-la-Romaine où il est très contraint, d'autre part, répondre à la demande de certains salariés. Enfin, il s'agit également d'une possibilité de garder le personnel formé en répondant à ses besoins de mobilité territoriale. Le personnel en télétravail sera du personnel volontaire.

Afin de mener à bien ce projet, un groupe de travail sera constitué avec les administrateurs de MAEVAT, sa Direction, l'Instance Représentative du Personnel - I.R.P. - (déléguée du personnel) ainsi que du personnel volontaire.

Plusieurs axes devront être explorés :

- l'organisation du travail des personnels en télétravail : contrôle des tâches, horaires de travail, équité avec les personnels sur site, temps de réunion...
- les moyens techniques afin de ne pas ralentir la gestion administrative et la réponse aux besoins des personnes protégées ;
- les moyens financiers associés et l'évaluation d'un accroissement éventuel de ceux-ci.

 *Finaliser la réflexion sur le télétravail*

### 3.4. Ouvrir la possibilité de nouvelles activités

En lien avec son objet social et la réponse aux besoins périphériques des personnes vulnérables que le service accompagne, MAEVAT souhaite mener des réflexions autour de nouvelles activités. L'association détient pour cela plusieurs points forts : une expertise des professionnels en place, des locaux extensibles, des finances saines, une bonne visibilité sur le territoire et auprès des autorités de contrôle.

En l'état, MAEVAT s'intéressera à :

- à la création d'un service à la personne répondant aux besoins de vie quotidienne des personnes protégées (petits déménagements, petits bricolages...) et qui pourrait s'étendre à d'autres publics en précarité ;
- la réponse à des appels à projets en lien avec son objet social ;
- la question d'un service de suite pour soutenir les personnes sortant de mesures de protection.

 *Evaluer l'intérêt de la création d'un service à la personne*

 *Aborder avec les autorités financières la création d'un service de suite*

### 3.5. Analyser les besoins en matière de permanence/astreinte de week-end

Dans les échanges menés avec les personnes protégées, les partenaires, apparaît fréquemment la question de l'impossibilité de joindre le service du vendredi soir au lundi matin. Il convient dans un premier temps, d'évaluer les demandes émergeant sur le week-end, d'analyser les réponses possibles avant d'envisager la mise en œuvre d'une permanence ou d'une astreinte.

Au cours de ce projet, MAEVAT diligentera une évaluation des besoins et attentes des personnes protégées pour les temps de week-end. Il est nécessaire de déterminer ce qui fait urgence ou non et les possibilités éventuelles d'y répondre. A partir de cette analyse, MAEVAT déterminera l'intérêt ou non de s'organiser pour cette permanence en lien avec la DDCS.

 *Evaluer les besoins des personnes protégées et partenaires le week-end afin d'élaborer une réponse adaptée*

### 3.6. Prendre en compte l'arrivée des tuteurs privés sur le territoire

Le service souhaite travailler en bonne intelligence avec les tuteurs privés du territoire. Les éléments apportés par les travaux préparatoires du schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales Provence- Alpes-Côte d'Azur n'indiquent pas une augmentation importante de ceux-ci sur le département du Vaucluse.

Cependant, l'Association MAEVAT note que les mandataires privés, pour une grande part, se forment à partir des services mandataires avant d'exercer en libéral. Ils seront alors mieux payés qu'en service mandataire pour un nombre de mesures assurées moindre. Cette situation met les services en difficultés à plusieurs niveaux : turn-over important, recrutement de personnel formé difficile, impact non négligeable sur les budgets formation.

## 4. L'exercice de la mesure

---

### 4.1. Le parcours de la personne protégée au sein du service

#### ▪ L'accueil physique

L'accueil physique se réalise sur les deux sites et sur rendez-vous avec les mandataires. Cependant, les personnes sont systématiquement reçues par la secrétaire de l'accueil qui fait appel si nécessaire à la mandataire concernée, apporte des informations, prend les documents administratifs éventuels apportés par les personnes protégées.

Les deux sites sont difficilement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le rapprochement avec le bailleur permettra de diligenter le diagnostic accessibilité des deux bâtiments. Le site de Vaison-la-Romaine est accessible par les transports en commun, comme celui de Mazan.

Sur les deux sites, un espace d'accueil est prévu. Par contre il n'existe pas réellement de bureau de réception individuel. C'est une réflexion que MAEVAT souhaite mener.

Enfin, afin de faciliter les rencontres avec les mandataires hors du domicile, MAEVAT explorera l'intérêt de proposer des permanences sur le territoire.

#### ▪ L'accueil téléphonique

Les deux sites disposent d'un personnel dédié pour répondre au standard qui est ouvert de 8h30 à 12h00 chaque jour de la semaine. Les personnes protégées disposent par ailleurs de la ligne directe de leur mandataire.

Une formation à l'accueil en service mandataire a été mise en œuvre en 2015 pour les personnes d'accueil et les secrétaires administratives.

 *Demander au bailleur de diligenter le diagnostic accessibilité*

 *Explorer l'intérêt d'une permanence sur le territoire*

### ▪ Les moyens logistiques

Le service dispose de matériel adapté permettant l'exercice de ses missions :

- un logiciel métier Twin auquel les mandataires ont été formés ;
- des informatiques pour les visites à domicile ;
- un équipement bureautique individualisé qui permet un accès à l'intranet et à l'internet ;
- une flotte de véhicule.

Les mandataires ne disposent pas de téléphone portable, une demande de prise en charge financière a été sollicitée pour l'année 2016 uniquement pour la Chef de Service et la Mandataire Juridique.

### Les points clés du parcours de la personne protégée

La mise sous protection si elle procède d'une prise en compte humaine de la personne, est souvent pour celle-ci mal vécue et comprise dans un premier temps comme une privation de droits. Le service reconnaît que c'est une étape difficile et organise son intervention afin de s'adapter autant que possible au rythme de la personne nouvellement sous protection.

Si des délais obligatoires sont imposés par la loi, le service souligne qu'il accompagne une personne dans sa globalité et sa spécificité. La mise sous protection n'est pas un acte anodin. Ce point est souvent renforcé par le fait que les demandes de protection ne sont pas toujours accompagnées par les services/professionnels demandeurs.

### ▪ L'ouverture

**Une secrétaire administrative est dédiée à la procédure d'ouverture** : elle intervient en aide et soutien aux mandataires : ouverture sur Twin, courriers aux organismes, ouvertures de compte, rappels éventuels de documents administratifs manquants...

Le directeur attribue la mesure à son arrivée en fonction du secteur concerné, du nombre de dossiers suivis par le mandataire. Ce dernier est avisé par mail de l'attribution et se rend au plus tard dans les 15 jours qui suivent au greffe du tribunal afin de consulter le dossier de la personne protégée.

Un rendez-vous est pris avec la personne par téléphone (s'il existe) ou par courrier avec la chef de service et la mandataire. Des contacts ont déjà été pris avec les partenaires, les personnes qui interviennent auprès de la personne protégée. Dans le courrier figure la liste des pièces à préparer.

La 1<sup>ère</sup> rencontre s'effectue à domicile (sauf refus de la personne) en présence de la chef de service dans la majorité des cas (sinon, avec une autre mandataire). Cette dernière représente le service. Ce travail de binôme est important tant sur le plan de la sécurisation que sur la représentativité de l'association. La chef de service peut aborder les sujets difficiles qui mettent en protection le mandataire : récupération des papiers, blocage des comptes, chèquiers, carte bancaire... L'importance d'un tiers qui ne sera pas celui qui va assurer le suivi de la personne est un choix du service. Une relecture du jugement est effectuée afin que la personne protégée comprenne le niveau d'intervention en fonction du type de mesure.

Le 1<sup>er</sup> rendez-vous revêt de nombreux enjeux : positionnement du délégué dans le suivi, personnalisation de la mesure de protection... Il est anxiogène pour la personne protégée. C'est pour cela que le service prend le temps d'expliquer comment le suivi va fonctionner : abord des limites de la fonction par exemple. Réalisé entre 3 semaines et un mois après l'attribution de la mesure, il ne doit pas comprendre trop d'informations.

### ▪ La remise des documents obligatoires

La remise des documents se réalise lors du 1<sup>er</sup> rendez-vous avec une explication et la lecture de certains articles de la charte, explication de l'organigramme du service. Ces documents s'ils sont conformes au décret les concernant ne sont pas spécifiquement adaptés à certaines personnes protégées.

## ▪ **L'inventaire<sup>1</sup>**

Le service indique que l'inventaire mobilier/immobilier se fait chaque fois que possible avec un huissier lorsque les moyens financiers de la personne le permettent et un commissaire-priseur s'il y a des biens de valeur. Il peut aussi y avoir des photos de prises. La loi a prévu deux témoins et c'est un point compliqué à réaliser. Dans le respect de l'intimité de la personne protégée, le service évite de faire appel au voisinage. Il peut alors faire appel à des assistantes sociales (quand c'est possible), la police municipale... Le rapprochement avec des associations de bénévoles, le Coderpa<sup>2</sup> sera exploré.

L'inventaire financier est réalisé sur la base d'un accès au fichier Ficoba et sur déclarations des personnes. L'accès au fichier Ficovie ne peut se réaliser qu'au décès de la personne.

## ▪ **Les mesures conservatoires**

Les mesures conservatoires sont mises en œuvre rapidement et les mandataires s'inquiètent de la mise en sécurité de la personne sur l'ensemble de ses droits : vérification de l'ouverture des droit santé, informations des modifications bancaires aux organismes, recherches de financements supplémentaires, mise en sécurité du logement...

### ▪ **Le bilan d'ouverture**

Il est sous responsabilité de la chef de service en lien avec le mandataire, l'assistante, la responsable des ouvertures. Un point sur le dossier est réalisé 3 mois après l'ouverture de la mesure.

### ➤ **Le rapport d'ouverture au juge**

Un rapport au juge est adressé dans le cadre de la sauvegarde de justice en vue de l'audition en précisant le type de mesure souhaitée.

### ➤ **Les visites à domicile**

Les entretiens menés avec les personnes protégées indiquent l'importance pour elles des visites à domicile. Cette nécessité est partagée par le service qui y voit l'importance du suivi de la mise en sécurité de la personne dans son domicile, un moyen par ailleurs d'instaurer la confiance nécessaire au bon fonctionnement de la mesure.

Le rythme des visites est énoncé en fonction du type de mesure, de l'étayage environnemental, de la possibilité pour la personne de se rendre par ailleurs au service : pour les tutelles, elles se réalisent à minima 3 fois par an ; pour les curatelles renforcées, tous les 3 mois à domicile et 3 fois par an en établissement.

Un tableau de suivi est renseigné sur le rythme des visites et sur les rencontres (hors domicile) avec la personne ce qui permet un contrôle régulier de l'encadrement.

Le contenu des rendez-vous est fonction de la relation avec la personne protégée hormis les obligations réglementaires annuelles. Les mouvements bancaires et les soldes sont remis à chaque visite à tous ceux qui le souhaitent.

### ➤ **La clôture de la mesure**

**La secrétaire administrative prend en compte la clôture :**

- en cas de décès, elle reçoit l'information par le biais des mandataires, informe la Direction, contacte éventuellement les pompes funèbres. Elle diligente l'ensemble des démarches administratives : compte rendu de gestion, écriture aux banques, informations aux organismes. En cas de succession, la secrétaire prépare un courrier d'information en joignant l'ensemble des éléments administratifs, la mandataire un rapport signé par la chef de service et l'ensemble est adressé au notaire (soit choisi par la famille, soit par le service). Enfin un compte rendu est rédigé pour le tribunal ;
- en cas de transfert de dossier, la procédure est identique. Si la mesure est reprise par un représentant familial, le service prévient les différents organismes, dans le cas d'un autre service mandataire, c'est ce dernier qui en aura la charge. Un rapport lui sera cependant adressé. Le service s'assure que la personne a accès à de l'argent de vie pendant le temps du transfert, qu'aucune démarche administrative importante n'est en suspens. Il a le souci de régler les situations en anticipation avant la clôture du compte de gestion ;

---

<sup>1</sup> Au sens de l'article 503 du code civil

<sup>2</sup> Comité départemental des personnes âgées et retraitées

- les mains-levées quand elles sont envisagées, sont travaillées en anticipation avec la personne protégée afin de favoriser son autonomie hors de la mesure. C'est généralement les personnes protégées qui les demandent elles-mêmes.

## 4.2. Accompagner la personne dans sa globalité

**Tous les axes de l'accompagnement sont liés et importants pour le service mandataire.** Fondamentalement, il indique que le socle de celui-ci est la défense des droits car les autres missions en découlent. A ce titre, il souscrit à l'ensemble des points de la charte des droits et libertés de la personne protégée. Elle est remise aux personnes protégées, quelques articles importants sont lus avec elle. Les mandataires la connaissent.

### ➤ La défense des droits

**Un poste de juriste** est créé pour les deux sites et son importance est relevée par l'ensemble des professionnels et des personnes protégées. Si l'augmentation des mesures était avérée, le service prévoit également l'augmentation de ce temps de juriste. **Il pourrait être complété d'un spécialiste patrimoine** (financier et immobilier) pour faire face à la technicité de l'accompagnement de certaines mesures.

**Le service s'attache au maintien et au développement de l'ensemble des droits des personnes protégées par :**

- l'action en justice : aide juridictionnelle, aide au choix d'un avocat, accompagnement physique autant que nécessaire lors d'audition et de démarches, informations sur les numéros d'urgence dans la notice d'information... Le service possède une bonne connaissance des associations du territoire qui peuvent soutenir ses démarches ;
- l'application du droit de la famille : bien que ce droit entre dans la sphère privée, les mandataires sont aidantes dans l'explication des droits, la mise en place de démarches : mariage, droits de visite... Les situations complexes sont préalablement discutées en réunion ;
- le soutien aux droits civiques : le service est attentif au droit de vote pour la personne protégée à l'ouverture de la mesure et revient vers le juge si ce droit a été interrompu ;

### ➤ Le logement

Le service respecte la volonté des personnes tout en tenant compte de leur sécurité. Il s'assure que les personnes bénéficient d'un logement décent tout en recherchant leur consentement sur ce point. La question des personnes qui demandent à rester dans la rue est complexe et la recherche de la protection reste un point clé de l'accompagnement.

Le service dispose d'un bon réseau (Rheso, Soligone, Habitat développement...) qui favorise la mise en œuvre de cette mission : aide à la recherche d'appartements, commission SIAO<sup>3</sup>, maisons relais... Le relais peut également être organisé avec un SAVS pour la recherche d'appartements, les visites... lorsque la personne est suivie par ce service.

Il intervient également dans les démarches de rénovation/réhabilitation ou pour des demandes d'aide (PCH) pour des aménagements liés à des situations de handicap.

Enfin, le service s'intéresse également à l'entretien du logement : prestations de ménage par un appel à des associations ou services, désinsectisation par exemple.

Les biens éloignés dans d'autres départements font l'objet de mandataires Ad Hoc, de gestion locative par agence, éventuellement d'une vente afin qu'il n'y ait pas de dégradation et perte de patrimoine pour la personne protégée.

La recherche d'un logement peut également passer par la recherche d'un hébergement médico-social. La règle du service est le maintien dans le logement tant que la personne le souhaite et qu'il n'existe pas de risque vital. Il se donne ainsi les moyens de ce maintien à domicile par un travail renforcé avec les acteurs du domicile : Service à Domicile, Ssiad,... Lorsque cette possibilité cesse, il accompagne la personne dans la recherche d'un hébergement adapté, en tenant compte par exemple de la prise en charge des animaux.

---

<sup>3</sup> Service intégré d'accueil et d'orientation

Le service souhaiterait cependant améliorer le travail mené avec les familles d'accueil. Il n'existe pas dans le Vaucluse de règlement départemental de fonctionnement que la DDCS a le projet d'élaborer. Dans l'attente, Maevat recherchera à clarifier ce qui est du ressort de la famille d'accueil et ce qui est du ressort du service.

 Clarifier les rôles et missions entre la famille d'accueil et le service mandataire

### ➤ **L'accompagnement à la gestion budgétaire**

Le travail mené autour du budget entre la mandataire et la personne protégée est un des leviers essentiels de l'autonomie. C'est la raison pour laquelle le service est attentif à co-construire chaque fois que possible le budget avec la personne protégée. La mandataire prépare un budget type et le lui soumet. Les éléments incontournables (charges incompressibles) sont intégrés et les échanges se réalisent sur l'argent restant. Un dialogue ouvert est mis en place et si le budget le permet, la personne est invitée à énoncer ce qu'elle souhaite disposer comme argent de vie.

Cependant, le rapport à l'argent est fonction de chaque personne et ce point reste à travailler avec la mandataire. Le service énonce le fait que l'argent appartient à la personne et qu'il s'interdit d'avoir un jugement sur les modalités de dépenses de l'argent lorsque la personne n'a pas de souci financier. Bien sûr, les mandataires ont le souci de protéger les personnes et recherchent leur compréhension de la valeur de l'argent.

Les modalités de remise de l'argent de vie se réalisent en négociation/discussion avec la personne protégée. Les moyens de paiement sont mis en place dans le respect des demandes de la personne : carte de paiement (depuis peu en développement) et de retrait, mandat, remise d'espèces (pour les EHPAD pour qui il n'existe pas d'autre moyen de dépôt financier). Le service souhaite être innovant en la matière et se rapproche de banque ouvrant des moyens de paiement susceptibles de favoriser l'autonomie des personnes protégées.

La question de l'épargne de précaution et de la gestion des excédents est actuellement en travail. En cas de compte sur-créditeur et en fonction de la mesure (en lien avec l'autonomie de la personne), les choix se réalisent avec la personne ou avec une autorisation du juge des tutelles. Des explications à portée de compréhension sont mises en œuvre par les mandataires.

 Finaliser la réflexion l'épargne de précaution et élaborer une procédure de fonctionnement

### ➤ **La gestion patrimoniale**

Dans l'attente de la possibilité d'un temps de gestionnaire patrimoine, le service travaille avec un prestataire conseiller financier qui intervient en qualité de conseil et d'information auprès des mandataires et auprès des personnes protégées lorsqu'elles sont sous curatelles : expliquer les choix, la fiscalité, les types de placement...

La question éventuelle du surendettement est gérée à l'ouverture de la mesure par la constitution d'un dossier de surendettement auprès de la Banque de France avec des propositions de résorption : demande de moratoire, explication de la place de la mesure, incapacité à rembourser...

### ➤ **L'accompagnement à la santé<sup>4</sup>**

Le droit à la santé comme chacun des droits est soumis au consentement de la personne protégée. Le service s'intéresse au niveau d'information et de compréhension de cette dernière pour le mettre en œuvre.

Le logiciel Twin est paramétré de façon à effectuer des alertes pour les renouvellements liés aux ouvertures de droits : CPAM, CMU, Mutuelles. Les médecins traitants y sont indiqués, les personnes protégées invitées à en désigner un quand ce n'est pas le cas.

Les mandataires entretiennent des liens réguliers avec le réseau médical, paramédical et social du territoire : cabinets infirmiers libéraux, services médicosociaux (SAMSAH, SAVS, SSIAD...), portage de repas, services à domicile...

La question du maintien en santé est abordée sur le plan administratif et partenarial mais également dans le cadre de l'accompagnement de proximité. Les mandataires effectuent les démarches nécessaires : banque

---

<sup>4</sup> Au sens de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et aux articles 459 et 459.1 du Code Civil





alimentaire, resto du cœur, portage de repas tenant compte des régimes..., conseils pour l'accès aux soins : addictions, spécialités médicales, hygiène...

Les actes chirurgicaux ont fait l'objet d'une réflexion au sein du service en lien avec les textes réglementaires. Si la personne est en capacité de consentir, le service s'assure que les informations ont été données, si le consentement n'est pas possible à obtenir, le service s'inquiète des bénéfices/risques, de vérifier que le praticien a bien informé avec des moyens adaptés la personne. Il peut alors demander un certificat médical circonstancié. Enfin, pour certains actes, une information au juge et une demande d'autorisation est rédigée par la juriste.

Le service souhaite mener une réflexion sur deux points :

- quelle place le service doit-il avoir dans la mise en œuvre d'une démarche de prévention ? aujourd'hui, à réception des documents concernant le cancer du sein ou colorectal, il les transmet à la personne protégée (ou en établissement à un professionnel). La question se pose de savoir s'il faut aller plus loin et apporter aide et conseil ;
- les soins psychiatriques sans consentement<sup>5</sup> ne font pas l'objet d'une procédure claire.
- 

-  Mener une réflexion sur le périmètre et les limites de l'intervention en santé
-  Formaliser une procédure concernant les soins psychiatriques sans consentement

### ➤ L'insertion sociale

L'accompagnement à l'insertion sociale est majoritairement réalisé à la demande de la personne protégée. Le service dispose de nombreux atouts pour répondre à cette mission :

- Il dispose d'un bon réseau partenarial et d'une bonne connaissance du maillage associatif : Culture du cœur, Gem<sup>6</sup>, clubs sportifs et culturels...
- Des plaquettes d'informations sur les associations sont à disposition sur le site de Vaison-la-Romaine ;
- Lors d'un déménagement, les mandataires s'intéressent aux équipements et services de proximité ;
- ...

Des réunions avec les Centres Médicosociaux du territoire ont commencé à se mettre en place, qui vont venir soutenir cette dimension. Cependant, le service note qu'il n'a pas en tant que telle une démarche constituée dans le service pour développer l'insertion sociale et c'est un des axes d'amélioration qu'il se donne pour le temps de ce projet.

-  Renforcer la mission d'insertion sociale

## 5. L'effectivité du droit des personnes protégées

### 5.1. La conformité avec la loi 2007-308 du 5 mars 2007

Le service est en conformité avec la loi du 5 mars 2007 : les documents obligatoires (notice d'information, règlement de fonctionnement) sont élaborés, remis aux personnes protégées ou à leur entourage, le récépissé est signé.

La charte des droits et libertés de la personne protégée est affichée sur chacun des sites.

Le service a pour objectifs l'actualisation de la notice d'information ainsi que du règlement de fonctionnement. Dans les suites, l'adaptation de ces outils à la compréhension du plus grand nombre sera recherchée.

-  Actualiser le règlement de fonctionnement
-  Actualiser la notice d'information
-  Rechercher l'adaptation des outils à la compréhension du plus grand nombre

<sup>5</sup> Loi n° 2013-869 du 27 septembre 2013 modifiant certaines dispositions issues de la loi n° 2011-803 du 5 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge

<sup>6</sup> Groupe d'entraîne mutuel

## 5.2. La mise en œuvre des droits<sup>7</sup>

La mise en œuvre des droits des personnes protégées ne peut faire l'économie d'une réflexion sur la tension entre liberté et sécurité, entre consentement et protection. Celle-ci est à l'œuvre au sein du service et sera poursuivie tout au long de ce projet. Elle est plus particulièrement travaillée en réunion de service, pendant les temps d'analyses des pratiques professionnelles. La réponse est bien souvent individuelle et le service est capable de se questionner afin de ne pas imposer une vision individuelle du mandataire sur le point traité.

Un autre point fondamental à souligner est la nécessité de rechercher chaque fois que possible et quelle que soit la mesure de protection, le consentement de la personne aux actions qui sont menées pour elle et avec elle. En cas d'impossibilité totale, le service recherche cet avis auprès de l'entourage familial, amical, du médecin afin de connaître le choix qu'elle aurait souhaité.

Ce projet s'arrête sur quelques droits que le service reconnaît comme prépondérants, sans pour autant n'exclure aucun droit spécifique.

**Le droit à l'autonomie** apparaît en filigrane dans l'ensemble des pratiques des professionnels : ceux-ci cherchent à s'appuyer sur les compétences de la personne (en fonction des mesures), ont le souci de diminuer l'importance de la mesure (chaque fois que possible), recherchent les moyens de responsabiliser la personne protégée, valorisent son implication. Cette volonté se visualise aussi dans la recherche de partenariats qui vont aider cette démarche. Par exemple, une banque qui propose des cartes de paiement sera préférée à une qui ne peut le proposer.

Bien que cette culture de l'autonomie soit bien en place dans le service, celui-ci constate qu'il y a peu de mesures où la question de la mainlevée est discutée rapidement (sauf à la demande de la personne protégée). Il souhaite accentuer cette réflexion tout au long de ce projet, tout en notant que cette volonté est mise en difficulté par le temps disponible pour chaque suivi individuel au regard du nombre de mesures accompagnées par chaque mandataire.

Cependant, l'Association en a fait un de ses axes stratégiques pour les 5 années (Cf. chapitre stratégie) et réfléchit à organiser un programme de suivi en lien avec les juges et la DDCS<sup>8</sup>.

**Le droit à l'information** est fondamental pour pouvoir exercer les autres droits. C'est pourquoi le service travaille cette question dès l'ouverture de la mesure : avec le mandataire et le chef de service lors du premier rendez-vous, par la remise des documents obligatoires, lors des rendez-vous réguliers avec la personne où sont remis les comptes rendus de gestion, les relevés de compte et tous documents permettant à la personne d'être informée de sa situation. Pour cela, le mandataire n'hésite pas à utiliser des outils adaptés : couleurs, pictogrammes, images, photos...

**Le droit à la confidentialité** dans un service qui a accès à la vie privée et à l'intimité des personnes est particulièrement sensible. Les personnes protégées rencontrées dans la préparation de ce projet ont rappelé leur attachement à la préservation de la confidentialité des informations les concernant.

Le service énonce le partage des informations en équipe comme l'y a autorisé la loi du 5 mars 2007. Pour autant, il est attentif aux niveaux de partage et tient compte des recommandations du guide de la Direction Générale de l'Action Sociale<sup>9</sup>.

Plusieurs actions sont menées pour satisfaire à ce droit :

- le logiciel fonctionne par code d'accès personnalisé sur des niveaux de partage liés à la fonction. Au bout d'une minute d'inaction, le code doit être réactivé ;
- il est normé selon les recommandations de la CNIL et la déclaration à cette dernière est effective ;
- les mandataires sont vigilants à ne recueillir que les informations utiles à l'accompagnement. Lorsqu'il s'agit de confidences, elles ne sont ni écrites, ni répétées ;
- une broyeuse à papier est disponible sur chaque site.

---

<sup>7</sup> En référence à la charte des droits et libertés de la personne protégée

<sup>8</sup> Direction Départementale de la Cohésion Sociale

<sup>9</sup> Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée - Recommandations aux professionnels pour améliorer la qualité

## **Le droit à l'expression à la participation**

### ➤ **L'élaboration du document individuel de protection des majeurs (DIPM)**

Le DIPM est le socle de la relation de confiance avec le mandataire et l'expression de la volonté du service de co-construire le parcours de la personne protégée au sein du service à tous les temps de l'accompagnement : budget, projets personnels (logement, congés, travail...).

Chaque mandataire met en œuvre un DIPM formalisé lors de deux rendez-vous (construction dans un premier temps, remise après signature de la direction dans un second temps). Les attentes et souhaits sont recherchés et pris en compte chaque fois que possible. Le mandataire évalue les compétences de la personne pour s'appuyer dessus.

Consciente de l'importance de cet outil, MAEVAT mettra en œuvre un temps de formation en 2016 afin d'améliorer encore sa démarche, d'en élaborer une procédure partagée, de proposer un DIPM harmonisé à l'échelle de l'Association.

 *Organiser la formation au DIPM*

### ➤ **La mise en œuvre du droit d'expression collectif**

La volonté du service d'associer les personnes protégées à la vie du service est ancienne et sera maintenue tout au long de ce projet :

- annuellement, des enquêtes de satisfaction se réalisent dans le service. Elles sont indiquées dans la notice d'information ;
- des groupes d'expression ont été mis en œuvre dans le cadre de l'évaluation interne. Le service réfléchit à les maintenir pour les années à venir.

D'autres projets sont également évoqués tels que :

- la possibilité d'ouvrir des ateliers sur des thèmes en lien avec la vie quotidienne, animés par un mandataire ou en s'appuyant sur des associations (Codès, association de lecture/écriture...) où les personnes protégées pourraient partager leurs expériences, acquérir des outils d'autonomie, des informations...
- associer les personnes protégées à l'actualisation des documents obligatoires (notice d'information, règlement de fonctionnement) ;
- mettre à disposition à l'accueil des sites une boîte à suggestions.

 *Aboutir la réflexion sur l'augmentation des espaces d'expression collectifs*

**Le droit à la dignité** passe par le fait que le service considère bien les personnes accompagnées comme des adultes. Le service est vigilant sur la manière d'aborder les sujets et sur la terminologie utilisée. Par exemple, il est bien parlé d'argent de vie et non d'argent de poche. Le partenariat sur ce sujet avec les juges est de qualité. Ce droit s'exprime aussi dans le souci du service à rechercher les moyens d'un logement décent, d'aider la personne à reconstruire une image d'elle-même positive par la présentation vestimentaire, l'accès aux soins, des conseils pour l'hygiène...

Un point reste en travail dont MAEVAT s'emparera pendant ce projet, c'est la question de la fin de vie et de la mort. Le service accompagne grand nombre de personnes âgées ou atteintes de maladies. Cette question se pose régulièrement et se traite bien souvent au moment même ou uniquement si la personne aborde la question.

Le service souhaite investir cette question par anticipation avec les personnes protégées : la question de la personne de confiance (ultérieure à la mesure ou en fonction de la mesure), des directives anticipées, du don d'organes... Nombre de points qui sont encore tabous dans notre société mais que le mandataire est amené à traiter. Un groupe de réflexion sera mené pour décider du moment le plus adapté, des points à discuter, d'informer sur la loi dite Léonetti.

 *Finaliser la réflexion sur la fin de vie et la mort*

### 5.3. La promotion de la bientraitance

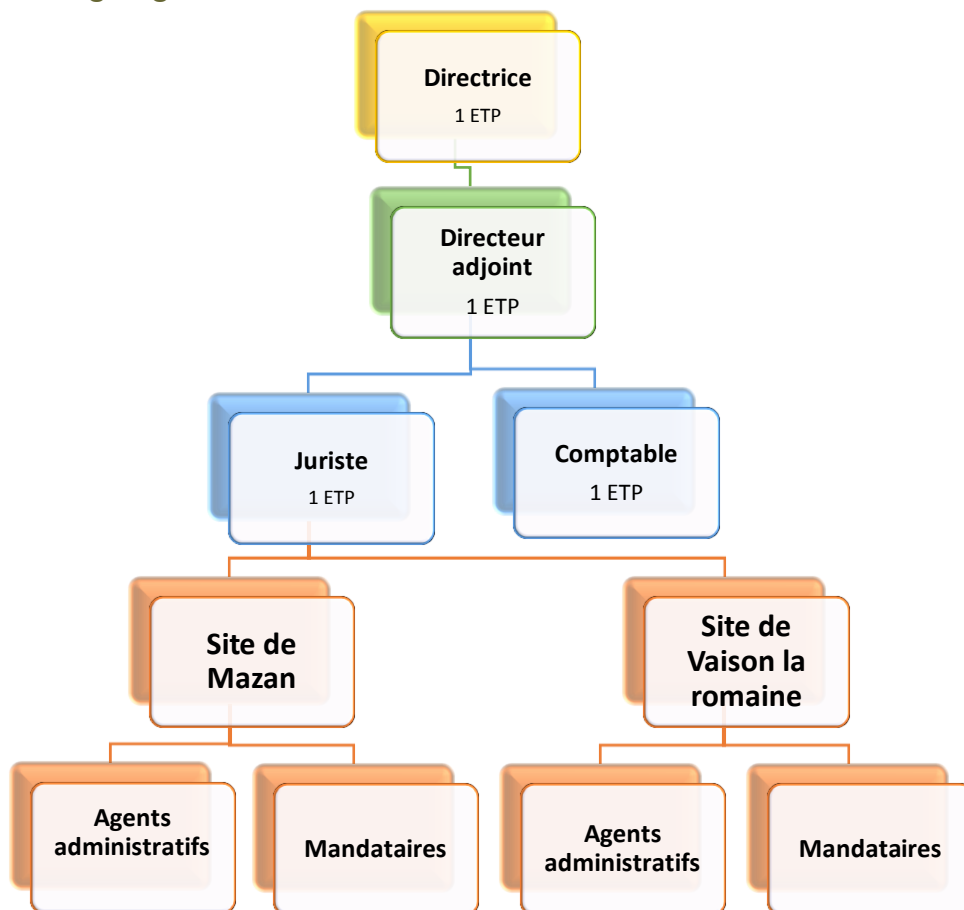
L'association MAEVAT fait sienne la définition proposée par l'Anesm : « ...la bientraitance, démarche volontariste, situe les intentions et les actes des professionnels dans un horizon d'amélioration continue des pratiques tout en conservant une empreinte de vigilance incontournable. La bientraitance est donc à la fois démarche positive et mémoire du risque. ...Parce que la bientraitance est l'interprétation concrète et momentanée d'une série d'exigences, elle se définit dans le croisement et la rencontre des perspectives de toutes les parties en présence.

Pour le service, le bien-être de la personne protégée, le respect de son individualité sont le socle de l'accompagnement quotidien. Il questionne régulièrement ses pratiques, se forme, met en œuvre les outils au déploiement et au maintien de pratiques bien traitantes :

- une formation pour l'ensemble des professionnels du service a été mise en œuvre en 2015 ;
- un comité bientraitance est constitué. Il se formera plus avant en 2016 avec un intervenant extérieur.

## 6. Les ressources humaines au service du projet

### 6.1. L'organigramme



Au moment de l'écriture de ce projet de service, la directrice est en longue absence. Le directeur adjoint a pris les fonctions de direction et une chef de service a été embauchée. En cas de non-retour de la Directrice, l'organisation actuelle sera pérennisée.

## 6.2. Le management

L'association et la participation des professionnels aux projets menés par le service sont essentielles à leur réalisation. L'encadrement est promoteur d'un management responsable, participatif et situationnel qui se réalise dans les réunions d'équipe, dans des groupes de travail. A titre d'exemple, le tableau des objectifs issus de l'évaluation interne a été mis à disposition des professionnels afin qu'ils s'inscrivent (s'ils le souhaitent) comme pilote de certaines actions, le comité de pilotage est pluridisciplinaire...

## 6.3. La gestion du personnel

**Le recrutement du personnel** fait l'objet d'une attention dans le respect des valeurs du service des obligations réglementaires : âge minimum de 21 ans, extrait de casier judiciaire, entretien préalable... Chaque fois que possible, le service recrute des personnes ayant obtenu le Certificat National de Compétences. Dans le cas contraire, toute personne embauchée en contrat à durée indéterminée est invitée à effectuer la formation dans les plus brefs délais.

**Un livret d'accueil du salarié** est à disposition du nouvel embauché. Une téléformation sur le logiciel Twin est mise en œuvre.

Le règlement intérieur sera élaboré pendant la durée de ce projet.

 *Elaborer le règlement intérieur*

## 6.4. La formation

L'Association affirme l'importance de la formation dans l'évolution des pratiques et la qualité de l'accompagnement proposé aux personnes protégées. Elle fait l'objet d'un processus formalisé, aux croisements des choix associatifs, des remontées des professionnels de terrain, des besoins liés aux politiques publiques et à l'évolution des publics. Le plan de formation est soumis pour avis à l'instance représentative du personnel.

## 6.5. Communication et coordination

La coordination des actions du service est sous responsabilité du directeur et de la chef de service (au moment de l'écriture de ce projet). Elle s'appuie préférentiellement sur des réunions :

- de service sur chaque antenne tous les 15 jours animées par la chef de service ;
- d'information animée par le directeur en fonction des besoins de l'actualité du service.

Ces réunions sont le lieu d'échanges, de communication et sont complétées par un partage d'informations par mail, des panneaux d'affichages sur chaque site, des notes de service...

# 7. Partenariats, collaboration et communication externe

---

## 7.1. Le développement des partenariats et du travail en réseau

**Conscient qu'il doit s'appuyer sur des ressources externes afin de remplir l'ensemble de ses missions et répondre aux besoins spécifiques des personnes protégées, le service a confié à la chef de service le pilotage du développement partenarial.** Le partage avec les autres salariés se réalise lors des réunions de service.

Cette démarche est bien avancée et les entretiens menés avec des partenaires lors de l'évaluation interne indiquent une volonté que ces partenariats perdurent, qu'ils sont vécus comme bénéfiques pour chacun des interlocuteurs. Les partenariats s'intéressent aux champs sanitaire (médecins traitants, cabinets infirmiers libéraux, centres hospitaliers...), médico-social (services à domicile, services de soins infirmiers à domicile, EHPAD, MAS...), sociaux (CMS, assistantes sociales de secteurs...) et tout autre partenariat de nature à apporter une réponse aux personnes protégées : banques, avocats, conseillers juridiques...

Plusieurs partenariats en développement sont à souligner :

- le service intègre la Maia<sup>10</sup> Nord Vaucluse avec une participation régulière de la chef de service aux tables tactiques ;
- Il s'est rapproché des Centres Médico Sociaux du Département afin de fluidifier les relations. Des temps de travail avec ces derniers ont été proposés avec le soutien de la DDCS ; ce projet est également effectif pour les CMP. Le rapprochement avec la psychiatrie est nécessaire au regard du nombre de personnes en situation de handicap psychique accompagnée mais reste encore complexe ;
- Avec les banques, dans la recherche de solutions les plus adaptées possibles aux besoins d'autonomie des personnes protégées : possibilité de découvert pour les ouvertures, cartes sans code, carte de paiement... Des conventions sont signées, des rencontres régulièrement initiées. Un partenariat spécifique existe avec la Caisse d'Epargne ainsi que deux autres banques (Crédit Mutuel et Crédit Coopératif) ;
- avec les partenaires institutionnels. Au-delà de la notion financière et des liens réglementaires, il existe des liens constructifs sur les projets à mener pour l'Association, une dynamique départementale (DDCS, ARS, MDPH...) dans l'idée d'un parcours d'accompagnement de la personne protégée ;
- avec la CARSAT, la CPAM qui vient ponctuellement dans l'année sur des temps d'explication ce qui permet notamment une veille juridique.

Le service a identifié un axe d'amélioration dans ses liens avec les autres services mandataires du département avec qui les relations sont encore embryonnaires.

 *Consolider les liens avec les autres services du département*

## 7.2. La communication externe

La communication externe est un enjeu majeur pour tous les acteurs médicosociaux : communication auprès des personnes protégées en premier lieu, mais aussi auprès des partenaires avec lesquels le service travaille. Elle a pour but de :

- faire connaître les missions du service ;
- valoriser les compétences en interne ;
- rechercher des complémentarités et mutualisations avec les acteurs externes.

C'est un axe que le service souhaite renforcer tout au long de ce projet.

**MAEVAT dispose d'un site internet mis à jour régulièrement par le directeur.** Il permet l'accès à des informations sur le Conseil d'Administration et ses membres, sur les types de mesures, les coordonnées des sites du service, quelques réglementations... Il n'est cependant pas interactif et ne permet pas aux personnes qui s'y connectent de visualiser la vie du service. Pour cela, il sera nécessaire de nommer une personne dédiée pour le faire vivre.

Les documents obligatoires sont remis aux personnes protégées et à disposition des partenaires/familles.

**L'Association est adhérente à la FNAT** et souhaite accroître sa participation aux différents travaux proposés par celle-ci.

Les mandataires possèdent des cartes de visite qu'elles distribuent aux partenaires ainsi qu'aux usagers.

---

<sup>10</sup> Maison pour l'intégration et l'Accompagnement de Malades d'Alzheimer

## 8. Gestion des risques

---

### 8.1. La protection contre les malversations financières

L'Association MAEVAT est consciente des responsabilités que la gestion de fond pour autrui entraîne auprès des personnes protégées. C'est ainsi qu'elle a mis en place des pratiques et procédures sécurisées qui démontrent la volonté du service de minimiser les risques de malversation. Elles visent la protection des personnes protégées ainsi que celles des personnels.

Plusieurs points ont été travaillés tels que :

- la séparation entre l'ordonnateur et le payeur est effective ;
- la protection des comptes par l'intervention de plusieurs salariés : les agents administratifs créent le fournisseur, une secrétaire crée les RIB, le directeur les valide ;
- tous les courriers adressés aux banques pour débit/dépenses sont validés par le directeur ou la chef de service ;
- la saisie des factures ne peut être faite que par les agents administratifs, puis les mandataires autorisent (sauf les prélèvements qui sont du ressort du directeur ou de la chef de service en fonction du montant) ;
- seules deux personnes font les paiements : la comptable ordinairement, le directeur en son absence ;
- il existe peu de manipulation d'espèces si ce n'est pour le dépôt d'argent de vie dans les EHPAD. Dans ce cas, la personne qui reçoit signe un reçu ou le salarié de l'établissement ;

### 8.2 La prévention du risque maltraitance

**L'association a pris la mesure du risque maltraitance auprès des populations vulnérables qu'elle accompagne. Elle a structuré sa politique de prévention du risque maltraitance par de nombreuses actions.** Cette dynamique sera maintenue tout au long du projet. L'attention portée aux personnes protégées et à leur protection est prioritaire dans les pratiques du service.

Une attention est portée lors des recrutements, dans l'encadrement régulier des professionnels, dans le contrôle des actions menées.

**Des formations à la prévention du risque maltraitance ont été mises en œuvre en 2014** pour l'ensemble des professionnels du service. Elles seront poursuivies par la mise en place d'un comité bientraitance avec des professionnels volontaires spécifiquement formés en 2016.

Plusieurs autres formations ont été mises en œuvre qui permettent de limiter ce risque : accompagnement de personnes atteintes de troubles psychiques par exemple. L'analyse des pratiques en place vient également répondre à cette problématique.

Le numéro 3977 est dûment affiché sur les deux sites. Les professionnels sont alertés et connaissent les procédures.

### 8.3. La sécurité des biens et des personnes

Afin de mettre en sécurité les biens et les personnes sur les deux sites, plusieurs moyens sont investis.

**Pour la prévention du risque incendie :** les contrôles réglementaires sont régulièrement mis en œuvre, les extincteurs en place et vérifiés annuellement y compris dans les véhicules de service. Un organisme de contrôle a revu l'ensemble des plans, circulation et affichages en 2015. Les bailleurs n'ont pas encore installé les détecteurs de fumées. La formation à la prévention du risque incendie n'est pas mise en œuvre selon le rythme réglementaire.

 *Organiser les formations incendie selon le rythme réglementaire*

**Les formations Premiers Secours Civiques niveau 1** ont été mises en œuvre pour l'ensemble du personnel sur les deux sites.

**Une trousse à pharmacie** est à disposition sur chaque site constituée à partir des propositions de la médecine du travail et une personne est chargée de la responsabilité de son suivi.

**La maintenance est réalisée** par appel à un prestataire extérieur qui passe tous les mois sur les sites.

**L'hygiène des locaux est effectuée** par une entreprise de ménage qui intervient avec du matériel professionnel.

**La prévention du risque automobile** s'appuie sur une vérification annuelle des permis de conduire, une déclaration sur l'honneur des professionnels ainsi que sur un parc automobile loué et entretenu régulièrement. Après concertation avec les salariés, le service a évalué son risque automobile conforme à celui de tout conducteur du fait d'un territoire peu compliqué ce qui n'entraîne pas la nécessité de formation supplémentaire.

**Les modalités de prévention du risque violence et agressivité** de la part des personnes protégées ou de leur entourage ont été prises en compte : sonnette et visibilité sur l'extérieur pour le site de Mazan, visiophone et lumière automatique qui s'allume pour Vaison-la-Romaine, relations qualitatives avec la Police Municipale en proximité. Enfin, les formations mises en œuvre concernant l'accompagnement de personnes atteintes de troubles psychiques y participe également. Le service souhaite poursuivre cette dynamique en renforçant les formations à la prévention de la violence et de l'agressivité.

 *Mettre en œuvre les formations à la prévention de l'agressivité et de la violence*

## 8.4. Qualité de vie au travail et prévention des risques professionnels

**Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels** est actualisé tous les ans. Cependant, le service note que c'est un outil qui vit peu avec les salariés. Il a de ce fait le projet de le retravailler de manière plus collégiale.

 *Actualiser le DUERP en associant l'ensemble des salariés*

**La prévention des risques professionnels** est investie par le service de nombreuses manières :

- une analyse des pratiques professionnelles est proposé à l'ensemble des salariés des deux sites (sauf la chef de service et le Directeur) ;
- des réunions de service par antenne permettent d'aborder les points difficiles, d'échanger des informations ;
- le plan de formation se réalise en cohérence avec les problématiques de terrain remontées par les professionnels ;
- les instances représentatives du personnel fonctionnent ;
- chaque fois que possible, les possibilités de mobilité interne, de promotion sont envisagées : passage de secrétaire à administrative, administrative à mandataire, mandataire à juriste...
- la communication interne est effective et l'encadrement se rend disponible auprès des professionnels. A ce titre, l'arrivée d'une chef de service est venue renforcer cette dynamique déjà bien présente.

Pour compléter cette démarche, deux points restent à mettre en œuvre : l'étude de la pénibilité au poste ainsi que les entretiens de professionnalisation.

 *Mettre en œuvre le diagnostic pénibilité<sup>11</sup>*

 *Réaliser les entretiens professionnels tous les deux ans*

---

<sup>11</sup> « Toute entreprise doit prévenir la pénibilité au travail, quels que soient sa taille, son statut juridique et ses activités. Lorsqu'un salarié est exposé à des facteurs de pénibilité au-delà de certains seuils, l'employeur doit établir une fiche individuelle d'exposition. Le salarié bénéficie alors d'un compte personnel de prévention de la pénibilité sur lequel il peut accumuler des points ». Loi 2010-1330 du 9 novembre 2010



*La qualité de vie au travail est un concept multidimensionnel qui peut être défini comme "un processus social concerté permettant d'agir sur le travail (organisation, conditions, contexte) à des fins de développement des personnes et des entreprises"<sup>12</sup>. Elle se décline selon 4 dimensions :*

- *psychologiques : motivation, satisfaction au travail ;*
- *santé : bien être, réduction du stress et de la pénibilité, préservation de l'intégrité physique ;*
- *économiques : performance, productivité, innovation ;*
- *comportementaux : engagement, implication, créativité.*

**Le service ne souhaite pas s'arrêter à la prévention des risques professionnels et reconnaît l'importance de la qualité de vie et du bien-être au travail pour ses salariés** ainsi que l'impact de cette dimension sur un accompagnement bien traitant pour les usagers. Il a investi cette dimension de plusieurs manières et poursuivra cette démarche tout au long de ce projet.

Un Conseil d'Établissement œuvre depuis 2012, constitué de la direction, du Président et de l'instance représentative du personnel (déléguée du personnel). Il dispose d'un budget calculé à hauteur de 1.25 % de la masse salariale brute et propose des avantages sociaux tels que des cartes culturelles. Avec l'accord des salariés, une participation à la mutuelle obligatoire est envisagée pour 2016.

L'élaboration des plannings prend en compte chaque fois que possible les contraintes de la vie personnelle des salariées. A ce titre, l'organisation du travail sur 4 jours et demi est reconnue comme un point fort par ces dernières.

La direction propose des temps conviviaux : repas de Noël, activités communes qui favorisent le lien entre les salariés.

Le dialogue social est qualitatif : le Président de l'Association, le Directeur savent se rendre disponibles pour entendre les salariés et prendre en compte les améliorations proposées chaque fois que possible.

L'amélioration des lieux de travail fait partie de la démarche : climatisation des locaux, rénovation régulière... ainsi que la mise à disposition d'un matériel adapté et de qualité.

Les projets prévus pour la durée de ce projet : réflexion architecturale, télétravail vont également dans ce sens.

Le service souhaite indiquer dans ce projet que l'Association reconnaît que les mandataires et les administratives ne reçoivent pas la rémunération qui correspond à leur expertise. La non-reconnaissance du statut de mandataire judiciaire à la protection des majeurs dans les conventions collectives est également un point difficile. L'association participe aux travaux de la FNAT sur ce sujet.

## **8.5. Responsabilité sociale et environnementale**

**MAEVAT inscrit ses pratiques dans le respect des principes de l'économie sociale et solidaire :**

- **Sur le plan social** par le travail mené sur la qualité de vie au travail et de prévention des risques professionnels, par une gestion des ressources humaines valorisante et respectueuse de chacun, par la recherche d'une fédération autour d'un projet collectif, par l'association des personnes accompagnées au projet qu'elle mène.
- **Sur le plan environnemental**, sans que soit constituée une démarche formalisée (que le service développera tout au long de ce projet) quelques axes ont d'ores et déjà été investis :
  - les imprimantes ont été remplacées par un lien direct avec les photocopieurs ce qui minimise l'utilisation de l'encre ;
  - des ampoules basse consommation ont été installées sur les sites ;
  - des rappels sont régulièrement mis en œuvre auprès des professionnels : fermeture des lumières, gestion de l'eau, ordinateurs débranchés...
  - la mise en place de la Gestion Electronique des Documents - GED - a entraîné la baisse de consommation du papier, l'utilisation du recto/verso est la règle chaque fois que possible, la couleur est évitée...
  - les capsules de café sont recyclées ;

---

<sup>12</sup> Agence Nationale pour l'Amélioration des conditions de travail ANACT

- le tri sélectif est effectif sur le site de Mazan mais relève d'une démarche individuelle sur le site de Vaison-la-Romaine où la commune n'a pas mis à disposition de container à proximité.

 Renforcer la dimension développement durable au sein du service

## 9. La démarche qualité

---

« Les finalités de l'action sociale et médico-sociale sont définies à l'article L.116-1 : elle « 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 ».

Ce texte pose les principes de l'association des personnes à un accompagnement personnalisé insiste sur la lisibilité et l'efficacité des interventions, leur évaluation.

**C'est ainsi que le service envisage la qualité : répondre aux besoins des personnes protégées, s'adapter aux évolutions, donner du sens aux actions menées chaque jour par les professionnels, favoriser une image positive du service, évaluer ses pratiques pour mieux les ajuster.**

**Le service est entré dans une démarche qualité depuis plusieurs années** : dans sa capacité à questionner son organisation et à la remettre en question, dans sa dynamique formative afin de s'adapter à l'évolution des besoins du public accompagné, dans une construction qualitative de partenariats et sa capacité à faire appel à des personnes ressources. MAEVAT est un service ouvert avec une volonté d'échanger et de s'associer.

Depuis toujours, le service indique que rien ne doit se faire sans la recherche du consentement, de l'adhésion, de l'association des personnes protégées au sein du projet collectif et dans leur individualité.

### 9.1. Les moyens de la démarche qualité

Si la culture de la qualité est bien en place dans les pratiques, les moyens et outils étaient jusqu'ici insuffisamment formalisés. Dans les suites de l'évaluation interne, le service a mis en place **un comité qualité pluridisciplinaire**. Il se réunit chaque trimestre et a pour missions :

- le suivi de la mise en œuvre des objectifs de l'évaluation interne ;
- la prise en compte des propositions d'amélioration issues du terrain ;
- la validation des procédures ;
- l'analyse des réclamations, des fiches d'évènements indésirables et les éventuelles actions correctives à inscrire au plan d'amélioration de la qualité.

Pour l'année 2016, **le logiciel Twin proposera un module qualité** que le service mettra en œuvre. Il permettra d'intégrer l'ensemble des procédures élaborées et de suivre régulièrement la gestion documentaire du service.

**L'évaluation interne** a été prévue par la loi 2002-2 et fait obligation aux établissements et services de la mettre en œuvre tous les 5 ans. Il s'agit pour le service d'évaluer l'ensemble de son fonctionnement au regard d'un référentiel présentant les bonnes pratiques reconnues dans le champ professionnel. Elle doit être réalisée de manière participative avec l'ensemble des acteurs : professionnels, usagers, partenaires. L'ANESM en a dessiné les modalités.<sup>13</sup>

**Elle s'est réalisée au premier semestre 2015** avec la participation du Conseil d'Administration, de l'ensemble des salariés, des personnes protégées ainsi que des partenaires, accompagnée par le Cabinet EQR Conseil. Elle a été conduite sur la base du référentiel Olive de la FNAT et a permis l'élaboration d'un plan d'actions qualité pluriannuel dans lequel plusieurs salariés se sont engagés dans le pilotage de groupes de travail. Le suivi de sa mise en œuvre est une des missions du comité qualité.

---

<sup>13</sup> La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L. 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles

**L'évaluation externe intervient tous les 7 ans**, dans les deux années qui suivent l'évaluation interne. Le décret n° 2007-975 du 15 mars 2007 en fixe le cahier des charges. Conformément à ce dernier, elle sera réalisée par un cabinet habilité par l'ANESM en 2017. Son champ est le même que celui de l'évaluation interne.

**Le service dispose d'un poste de juriste** qui permet à la fois les interventions de soutien et conseil auprès des professionnels et à la fois la production d'une veille juridique (informations par mail, téléphone, lors des réunions de service...).

Cette intervention juridique apparaît aujourd'hui incontournable au regard de la complexité de nombre de dossiers des personnes accompagnées. En lien avec la possible augmentation du nombre de mesures, le temps aujourd'hui imparti devra être augmenté.

Par ailleurs, cette veille juridique se réalise par un accès à internet, la mise à disposition de revues ou documentations professionnelles (ASH, Dalloz par exemple) ou l'accès au site de la FNAT.

 *Faire vivre le comité qualité*

 *Installer le module Qualité sur Twin et former les professionnels*

 *Envisager l'augmentation du temps de juriste en lien avec l'augmentation du nombre de mesures*

 *Mener l'évaluation externe en 2017*

## 9.2. Les outils de la démarche qualité

**La gestion des réclamations** repose sur un circuit identifié par l'ensemble des acteurs du service : le Directeur en est le premier destinataire. Il transmet la réclamation via le logiciel informatique Twin (délégation de travail qui lui permet ensuite de se tenir informé). Toute réclamation obtient une réponse qui est soumise à la chef de service, éventuellement signée par le Directeur en fonction du motif.

Cependant, les petites réclamations qui parviennent par oral, notamment téléphoniques ne sont pas systématiquement tracées (le logiciel permet la traçabilité de l'historique des appels). Le service souhaite formaliser un outil de suivi des réclamations qui lui permettra d'en faire un bilan analysé par le comité qualité.

 *Elaborer un outil de suivi des réclamations et identifier le circuit d'analyse*

Dans le même esprit, **le service ne dispose pas aujourd'hui d'outil lui permettant de tracer les incidents** qui se produisent dans l'année dans le service ou à domicile afin d'en faire l'analyse régulière (type Fiche d'Évènement Indésirable). Le comité de pilotage a mission de l'élaborer avec un groupe de travail qui écrira par ailleurs la procédure d'utilisation.

 *Elaborer un outil de traçabilité des incidents*

**La gestion documentaire repose sur plusieurs médias** : le logiciel de Gestion Electronique des Documents, les dossiers partagés informatiques, des classeurs de procédures. Comme indiqué préalablement, ce point sera renforcé par l'acquisition du module Qualité du logiciel Twin. L'évaluation interne a montré la nécessité d'actualiser ou d'élaborer plusieurs procédures.

Enfin, **le service travaille sur un logiciel métier performant** (Twin) qui répond à l'ensemble des obligations en matière de suivi des personnes protégées sur l'ensemble de son parcours dans le service. Ce dernier participe au club Twin qui réunit l'ensemble des professionnels utilisateurs du logiciel afin de partager leurs expériences et de faire progresser l'outil.