

Projet de service 2022-2026

Mesure Mandataire Judiciaire à La Protection des Majeurs - MJPM -



Les enjeux du projet de service

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

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

Le projet de service doit permettre :

- de situer les professionnels, en lien avec la prestation rendue à la personne suivie, autour d'un référentiel commun,
- d'enrichir la communication interne et externe, de fédérer les énergies et les compétences autour du projet de service,
- de structurer la prestation, l'organisation et la mise en cohérence des actions menées.

Présentation de la démarche :

La démarche entreprise pour la formalisation des projets de service de l'UDAF s'est basée sur un diagnostic collectif, associant salariés et administrateurs

- des objectifs atteints et non atteints des Projets de services 2017-2021
- des objectifs attendus de l'évaluation interne et externe
- et enfin des demandes exprimées par les personnes suivies lors des réunions des groupes d'expression.

Sommaire

Les enjeux du projet de service page 1

Le service MJPM dans un dispositif associatif

- * L'histoire page 4
- * Les valeurs institutionnelles page 5

Les missions et repères juridiques

L'offre de service

- * La nature de l'offre page 7
- * Les caractéristiques de l'offre page 9
- * Les principes d'intervention page 9

Les personnes suivies

- * La répartition des majeurs protégés suivant la nature de la mesure page 11
- * Le descriptif des personnes suivies page 11

L'organisation interne

- * La localisation du service page 14
- * Les moyens techniques et logistiques page 15
- * La méthodologie de l'intervention – schéma d'intervention page 15
- * Les droits de la personne suivie page 18
- * Le réseau professionnel et le partenariat page 21
- * L'activité en chiffres page 21

Les professionnels et les compétences mobilisées

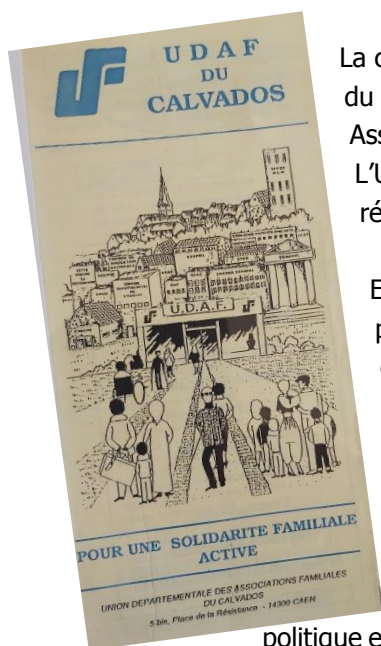
- * Les fonctions d'encadrement page 22
- * Les fonctions techniques page 23
- * Les fonctions administratives page 26
- * Les fonctions transversales page 26
- * La formation professionnelle page 27
- * Commission statutaire et instance de contrôle page 28
- * La communication interne page 28
- * Les organigrammes page 30

Les objectifs d'évolution, de progression et de développement page 31

Conclusion page 33

Le service MJPM dans un dispositif associatif

HISTOIRE



La commission administrative instituée par l'article 13 de l'ordonnance n°45-323 du 3 mars 1945 a donné son agrément à l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) du Calvados constituée le 30 août 1945.

L'UDAF a été déclarée à la Préfecture du Calvados le 8 décembre 1945 : récépissé de déclaration en date du 12 décembre 1945.

En vertu de l'article 12 de l'ordonnance précitée, cet agrément confère de plein droit à l'UDAF la reconnaissance d'utilité publique prévue par l'article 5 de la loi du 1 juillet 1901 et l'article 1 du décret du 16 août 1902.

De par la loi, l'UDAF est habilitée à gérer tous les services d'intérêt familial confiés par les pouvoirs publics ou créés de sa propre initiative. Ces services naissent du constat qu'un certain nombre de besoins concernant la défense des intérêts matériels et moraux des familles ne sont pas satisfaits. Ils doivent donc apporter une réponse innovante, fruit d'une réflexion politique et d'une expertise technique, et constituent un lien entre les différents espaces

et personnes, notamment entre le corps social et les personnes en difficultés.

Le service des Tutelles aux Prestations Sociales Enfants et Adultes est créé par arrêté préfectoral le 10 octobre 1969.

En 1972, l'UDAF s'inscrit dans l'exercice des curatelles et tutelles d'Etat en créant le Service Mesures Juridiques de Protection des Majeurs (MJPM) qui se dissocie alors du service TPSE.

En 2000, pour une question d'organisation et dans une volonté de spécialisation, le service MJPM se divise en deux pôles : pôle établissement pour le suivi des majeurs vivant en structure et pôle milieu ouvert pour ceux évoluant à domicile.

L'UDAF développe des valeurs fondatrices, mises en mouvement au travers des services et en cohérence avec le projet institutionnel. Dans ces principes, les fondements généraux des interventions s'articulent autour de ses valeurs :

L Le respect de la diversité des situations familiales

Chaque famille est unique. Les services de l'UDAF composent avec les constantes et les variantes qui dessinent les profils des familles. Le pluralisme de l'UDAF lui assure la capacité de prendre en compte la diversité des situations familiales.

Les interventions menées auprès des personnes doivent en conséquence être traitées de manière individuelle et adaptée à chaque situation. Le service doit veiller à ne pas avoir de réponse toute faite y compris en s'adaptant dans la relation à chaque personne.

L La responsabilité

Si chaque famille est libre de ses choix de vie, elle doit pour autant assumer sa responsabilité et son rôle. La société demande aux parents d'être responsables de leurs enfants, elle doit d'abord les soutenir dans ce rôle et ne les supplanter qu'en dernier recours. L'article 6 de la Déclaration des Droits de la Famille rappelle : « *Les parents sont les premiers responsables de l'éducation à donner à leurs enfants, dans l'intérêt de ceux-ci. La société a le devoir d'apporter son soutien éducatif et son aide matérielle aux parents* ».

Les interventions du service doivent intégrer la responsabilisation des personnes notamment dans la construction de leur projet de vie et les choix ou décisions à prendre.

L La solidarité

L'UDAF concourt au renforcement de la solidarité au sein de la famille, des générations et de la société.

Les interventions du service doivent tenir compte de l'environnement de la personne et notamment de son environnement familial. Si besoin, le rétablissement du lien familial peut devenir un des objectifs de l'intervention. Les compétences professionnelles doivent être construites en tenant compte de l'approche globale des situations.

L La dignité de la personne

La famille est une communauté de personnes où chacun de ses membres, dans un esprit de bienveillance, peut se construire dans le respect de sa singularité. La famille participe à son épanouissement et à sa réalisation sociale.

La personne reste au cœur des actions du service et ses libertés de choix et de parole sont reconnues dans les orientations données aux interventions.

Ces valeurs induisent des comportements et des attitudes de la part des représentants de l'UDAF vis-à-vis des personnes suivies :

- **L'écoute** : la parole des familles et des personnes suivies des services est prise en considération avec une volonté de dialogue et de concertation,
- **La confidentialité** : les administrateurs, représentants et salariés sont tenus à une obligation de confidentialité et de discrétion concernant la vie de l'UDAF ainsi que la vie des personnes suivies et des familles,
- **La bientraitance** : elle se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la réponse donnée à la personne suivie. Elle relève du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.
- **L'éthique** : elle émerge d'une réflexion collective associant une pluralité de points de vue sur des situations concrètes et singulières où entrent en contradiction des valeurs ou principes d'intervention d'égalité légitimité,

LES MISSIONS ET REPERES JURIDIQUES

Le service de protection des majeurs est un service d'action sociale et juridique, autorisé par les autorités administratives et qui intervient auprès de la personne suivie uniquement sur décision de justice.

Par délégation de l'association habilitée, le service met en œuvre, par l'intermédiaire des délégués mandataires, les différentes mesures de protection des majeurs, en lien avec les textes législatifs.

Le service a compétence sur l'ensemble du département.

Le service MJPM est sous la compétence préfectorale qui délivre pour une durée de quinze ans une autorisation de service par arrêté de la Préfecture du Calvados (la dernière autorisation datant du 23 février 2011). De plus, l'activité du service est contrôlée par le Procureur de la République, le Juge des Tutelles, la Cour d'Appel et le Greffier en Chef des tribunaux judiciaires compétents.

Les textes législatifs de référence sont :

La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 applicable au 01 janvier 2009 portant réforme de la protection juridique des majeurs : « *Toute personne majeure qui ne peut pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une atteinte à ses facultés intellectuelles ou physiques peut bénéficier d'une protection juridique adaptée à son état et à sa situation* ».

La loi n° 2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-social, et en particulier le décret n°2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des services mandataires judiciaires.

Le décret n° 2008-1508 du 30 décembre 2008 portant application de la professionnalisation des mandataires judiciaires devant être titulaires du Certificat National de Compétence (CNC).

L'ordonnance n° 2015-1288 du 15 octobre 2015 portant simplification et modernisation du droit de la famille. Ce nouveau dispositif est entré en vigueur après la publication du décret n° 2016-185 du 23 février 2016 pris pour l'application de cette ordonnance.

Décret n° 2010-356 du 1er avril 2010 portant publication de la convention relative aux droits des personnes handicapées et notamment l'article 12 « *1. Les Etats Parties réaffirment que les personnes handicapées ont droit à la reconnaissance en tous lieux de leur personnalité juridique.*
2. Les Etats Parties reconnaissent que les personnes handicapées jouissent de la capacité juridique dans tous les domaines, sur la base de l'égalité avec les autres... »

Décret du 18 novembre 2016 n° 2016-1547 de modernisation de la justice du XXIe siècle.

Loi 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation et de réforme pour la justice

Les décrets d'application et jurisprudences. La charte des droits et libertés du majeur protégé validée par l'UNAF

Partie 2

L'offre de service

Le service MJPM a obtenu une autorisation de service en date du 23 février 2011 pour l'exercice des mesures judiciaires. Cette autorisation de fonctionnement a été modifiée le 21 avril 2015 pour porter la capacité du service mandataires judiciaires à la protection des majeurs à 2 500 mesures.

LA NATURE DE LA MISSION

Le législateur a donné à la réforme juridique des majeurs protégés un caractère nouveau, notamment en reconnaissant au majeur protégé la continuité de son existence légale et de sa nécessaire place dans l'exercice même de sa mesure.

Cela se traduit par trois grands principes incontournables :

Le principe de nécessité

la mise sous protection juridique d'un majeur ne peut être réalisée qu'en cas d'altération des facultés physiques ou mentales, empêchant de pourvoir seul à ses intérêts. Cette altération doit être constatée par un médecin expert.

Le principe de subsidiarité

la mise sous protection juridique d'un majeur ne peut être réalisée que si aucune autre mesure moins pénalisante ne peut être mise en œuvre (procuration du conjoint ou de la famille, mesure administrative suffisante...).

Le principe de proportionnalité

la mesure doit être adaptée à la situation du majeur et proportionnelle à son handicap. Une tutelle ne peut pas être prononcée si une curatelle est suffisante.

Pour chaque mesure, le délégué mandataire devra s'interroger et évaluer l'efficacité de ces trois principes notamment au moment des renouvellements de mesure.

La Loi de 2007, complétée par décrets et arrêtés en date du 30 décembre 2008, fixe un ensemble de règles pour l'exercice et la qualité des tuteurs.

Cela concerne :

- la mise en place des mesures,
- la compétence et les missions des tuteurs, notamment les personnes morales,
- les compétences requises pour l'exercice des délégués mandataires,
- le financement des mesures,
- le contrôle des mandataires judiciaires,
- leurs obligations administratives,
- les conditions d'agrément des mandataires judiciaires à la protection des majeurs.

Les interventions du délégué mandataire sont effectuées au regard de la mesure confiée :

La Mesure d'Accompagnement Judiciaire- MAJ

(art 495 CC et suivants)

Les mesures d'accompagnement judiciaire concernent toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et qui compromet sa santé ou sa sécurité du fait de ses difficultés à gérer ses prestations. Ces personnes ne présentent pas d'altération des facultés mentales et conservent donc leur capacité juridique. La MAJ est prononcée pour une durée limitée à 2 ans éventuellement renouvelable une fois. Elle est prononcée uniquement si une MASP n'a pas permis à la personne de retrouver son autonomie dans la gestion de ses prestations.

La Sauvegarde de Justice

(art 433 à 439 CC)

C'est une mesure temporaire de protection et d'assistance pour les actes de la vie civile, décidée par le Juge des tutelles. La personne conserve ses droits civils et civiques, mais les actes ou engagements qu'elle contracte peuvent être annulés ou encadrés dans le cadre de la désignation d'un mandataire judiciaire. Le mandataire spécial intervient dans le cadre strictement défini par l'ordonnance judiciaire. Sa durée est limitée à un an éventuellement renouvelable une fois.

La Curatelle

(art 440 CC et suivants)

C'est une mesure d'assistance pour les actes importants de la vie civile, décidée par le Juge des tutelles. Elle s'applique aux biens et/ou à la personne. La personne a besoin d'être assistée ou contrôlée notamment dans la gestion de son patrimoine et de ses biens. La personne en curatelle ne peut faire emploi de ses capitaux sans l'assistance de son curateur (art 468 CC). La mesure ne peut pas excéder, sauf avis conforme d'un médecin spécialiste, une durée de 5 ans éventuellement renouvelable. Les diligences à la personne et un rapport de gestion sont remis annuellement au Juge. Un rapport de situation est adressé à chaque renouvellement de la mesure.

La Curatelle renforcée

(art 472 CC)

La personne est protégée dans les mêmes domaines que la curatelle simple mais la gestion de l'ensemble des ressources est assurée par le curateur.

La Tutelle

(art 440, 473 CC et suivants)

C'est une mesure de représentation complète de la personne décidée par le Juge des tutelles. Elle s'applique aux biens et/ou à la personne. Les actes de gestion et d'administration de la vie courante sont accomplis par le tuteur après consultation de la personne, les actes de disposition sont soumis à l'autorité du Juge. La mesure ne peut pas excéder, sauf avis conforme d'un médecin spécialiste, une durée de 5 ans éventuellement renouvelable. Les diligences à la personne et un rapport de gestion sont remis annuellement au Juge. Un rapport de situation est adressé à chaque renouvellement de la mesure.

La Mesure Ad Hoc

(art 455 CC)

Il s'agit de représenter, dans le cadre d'une opposition d'intérêt, un majeur protégé sur demande judiciaire pour un acte précis.

LES CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

La mesure de protection s'organise autour de quatre points essentiels :

Protection

Il s'agit de protéger le majeur dans les actes de la vie civile et de défendre ses intérêts et/ou sa personne.

Accompagnement social

Par une action éducative il s'agit d'apporter à la personne les éléments nécessaires à son autonomie dans la gestion de ses dépendances.

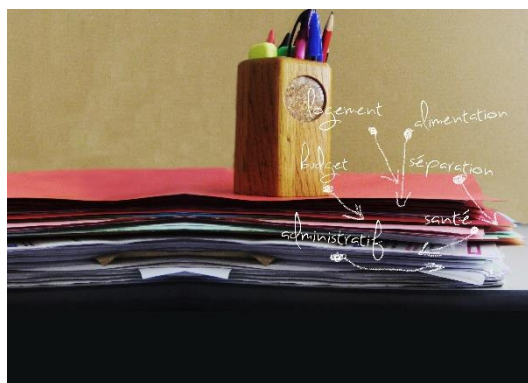
Gestion

Il s'agit de veiller à ses intérêts patrimoniaux et de gérer ses prestations et ses revenus dans le cadre d'un budget réalisé avec lui et pour lui.

Promotion des droits de la personne

Pour chaque acte posé, il est fait référence aux procédures internes de délégation ainsi qu'aux habilitations dressées par le Conseil d'Administration de l'UDAF.

LES PRINCIPES D'INTERVENTION



Une mesure de protection est mise en place si deux conditions sont réunies : une altération des facultés mentales ou corporelle et une impossibilité de pourvoir seul à ses intérêts.

L'altération des facultés mentales ou corporelles doit être médicalement constatée par un médecin spécialiste choisi sur une liste établie par le procureur de la République

Le magistrat fixe la durée de la mesure. A son échéance, elle peut être renouvelée.

La mesure prend fin quand le magistrat estime que les conditions initiales ne sont pas remplies ou quand la période initiale prononcée par le Juge est révolue.

Sur la base d'un certificat circonstancié d'un médecin expert attestant l'impossibilité d'une amélioration des facultés de la personne, la mesure peut être prononcée par le magistrat pour une durée de 10 ans maximum (art. 441 CC).

Le renouvellement est en principe proposé pour la même durée que la durée initiale. Toutefois lorsque l'altération des facultés personnelles de la personne n'apparaît pas susceptible de connaître une amélioration, le juge peut sur avis médical, renouveler la mesure pour une durée plus longue n'excédant pas 20 ans (art. 442 CC).

L'UDAF pose comme principe absolu que le majeur protégé est considéré comme une personne en évolution et il dispose de potentiels, quelle que soit sa situation.

Les approches sont différenciées en fonction des mesures :

- Protection juridique : assistance et/ou représentation dans les actes de la vie civile, protection de la personne.
- Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ) : accompagnement social et éducatif.

Elles reposent sur des principes d'intervention que sont :

- la recherche de l'adhésion de la personne suivie à la mesure,
- favoriser la participation de la personne suivie à sa mesure,
- le respect du cadre législatif garant des libertés individuelles,
- l'individualisation de la situation et de la prise en charge. La personne suivie est respectée dans sa complexité et dans son intimité et sa dignité,
- la prise en compte de l'environnement de la personne suivie en favorisant une action de proximité,
- l'objectif d'autonomie maximale en respectant le projet de vie de la personne suivie,
- la confidentialité des informations. Les éléments de vie de la personne suivie sont traités dans le cadre strict du secret professionnel et tous les professionnels du service y sont soumis,
- la prise en compte de l'environnement de la personne suivie notamment sa famille.

L'accompagnement prend forme à travers une démarche de recherche d'autonomie de la personne, en lien avec des partenaires, favorisant l'insertion sociale.

L'objectif premier est de responsabiliser les personnes suivies :

- évaluer leurs savoir-faire,
- mettre en œuvre leurs droits,
- les impliquer dans l'exercice de leur mesure.

Si l'offre de service et ses engagements fixent le cadre général de l'intervention, l'accompagnement reste une priorité par l'élaboration progressive du projet personnalisé via le Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPM).

Ce dernier suppose préalablement une période d'observation qui permet d'évaluer les besoins et les attentes, leur compréhension permettant l'élaboration d'un projet d'intervention, dans la mesure du possible, avec la personne.

Le projet personnalisé tient compte des capacités et difficultés de la personne. Chaque mesure fait l'objet d'une évaluation périodique avec le responsable hiérarchique. Le DIPM est renouvelé chaque année.

L'action du mandataire se traduit dans des attitudes repérées et travaillées :

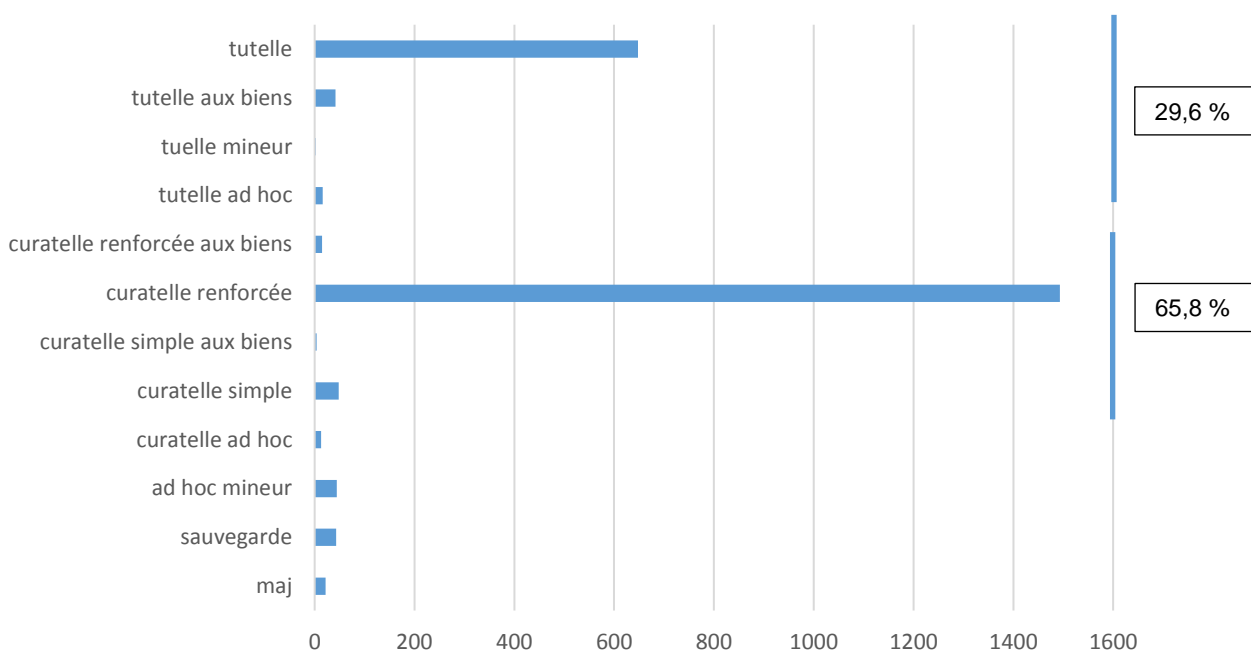
- l'écoute de la personne est la qualité nécessaire pour assurer une bonne compréhension des problématiques,
- la transparence des actions est la condition nécessaire pour une confiance dans la relation,
- la réactivité est la condition nécessaire du service bien rendu et de l'acceptation par la personne suivie de la mesure et de l'intervention. La réactivité étant une réponse adaptée et réfléchie à une situation donnée dans un temps raisonnable.
- la disponibilité est la condition nécessaire à l'efficacité de la mesure et se traduit dans une intervention mutualisée entre le mandataire, l'assistante et le responsable du service.

Partie 3

Les personnes suivies

(mesures en cours au 04/10/2021 soit 2390 personnes accompagnées)

LA REPARTITION SUIVANT LA NATURE DE LA MESURE

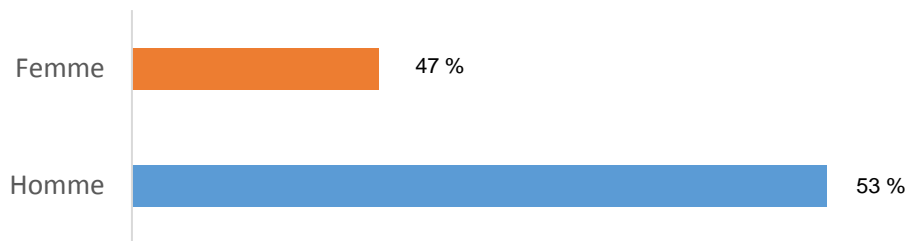


LE DESCRIPTIF DES PERSONNES SUIVIES

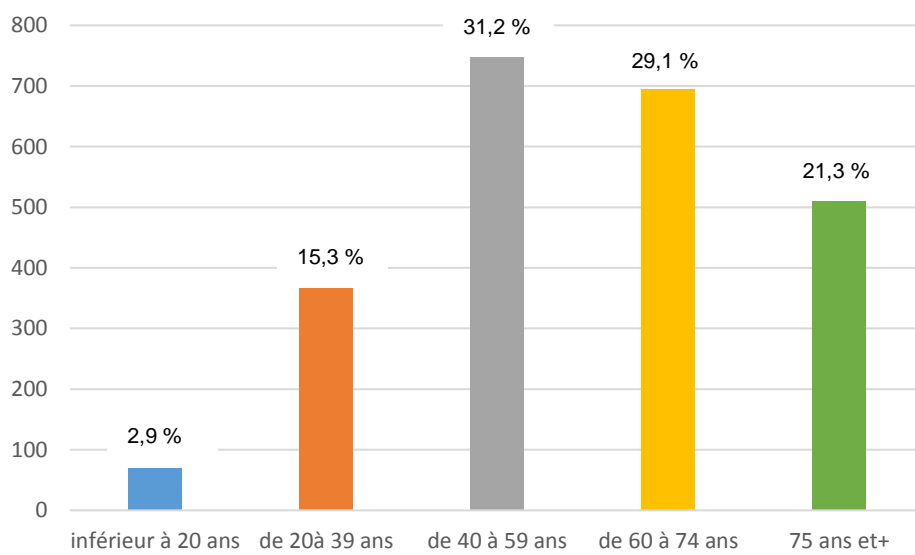
- ➔ Les délégués mandataires du «pôle établissement» situé à Caen, interviennent sur décision judiciaire au bénéfice de personnes dépendantes et dont la prise en charge quotidienne est assurée le plus souvent par des établissements d'hébergement pour personnes âgées (EHPAD) ou des établissements médico-sociaux d'hébergement (foyer d'hébergement pour personnes handicapées, maison d'accueil spécialisée, établissement de santé mentale). Ils interviennent aussi en qualité de tuteur ou de curateur quand la personne suivie est accueillie de manière permanente dans sa famille naturelle et d'accueil ou relève de l'administration pénitentiaire.
- ➔ Les délégués du pôle «milieu ouvert» sont répartis sur trois sites dans le Calvados (Caen, Villers et Lisieux) et interviennent auprès des personnes suivies ayant une autonomie suffisante pour vivre à domicile de façon permanente. La protection et le suivi social sont assurés par le délégué mandataire avec l'aide des partenaires.



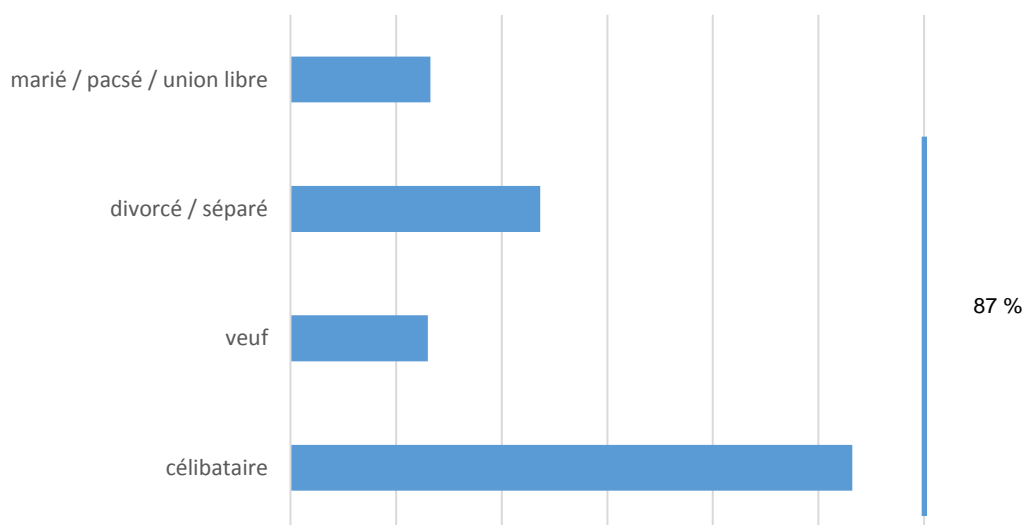
Répartition selon le sexe de la personne suivie



Répartition des personnes protégées selon la classe d'âge

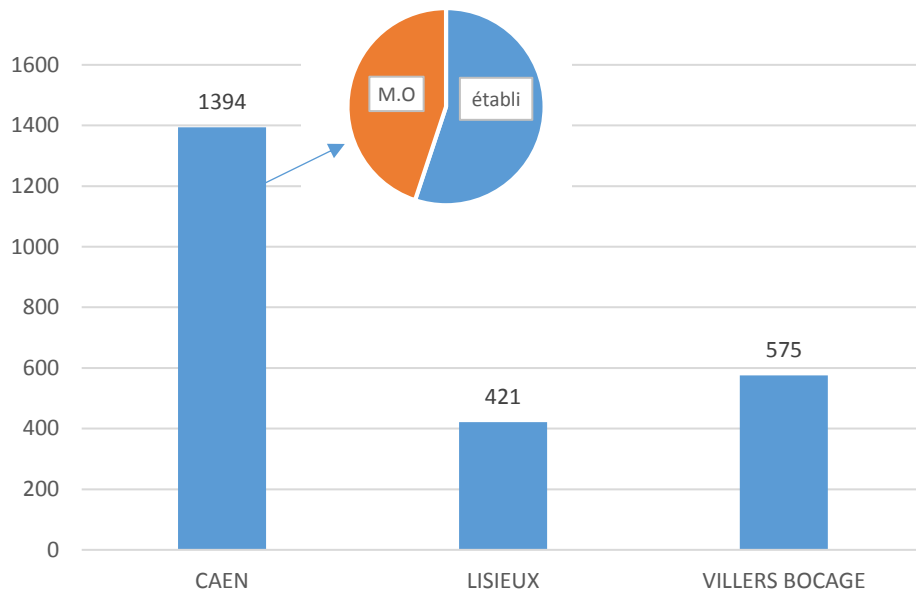


Répartition selon la situation familiale





Répartition selon l'antenne de suivi de la mesure

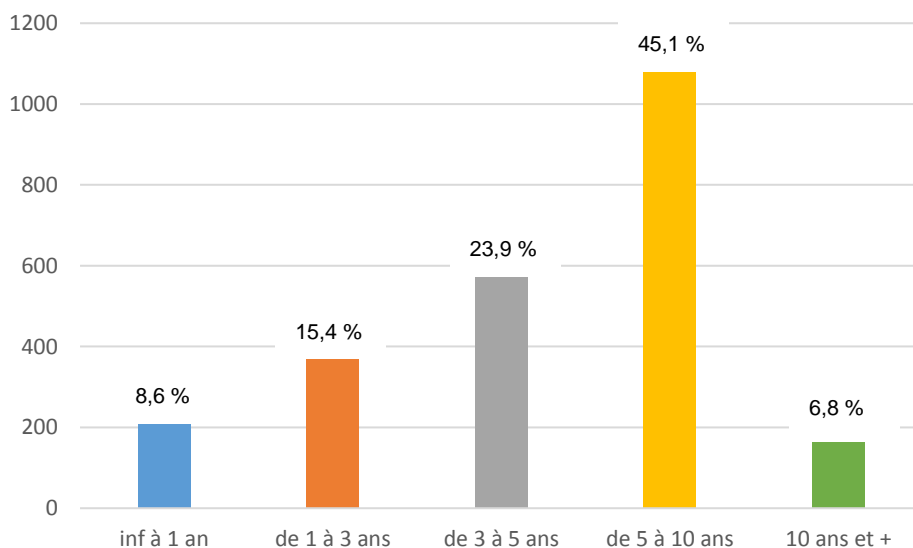


Tribunal de suivi

CAEN	1646	68,87%
LISIEUX	503	21,05%
VIRE	198	8,28%
AUTRE, hors départ.	43	1,80%



Répartition selon l'ancienneté de la prise en charge



L'organisation interne

LA LOCALISATION DU SERVICE

En 1999, l'UDAF a décidé de déconcentrer ses services sociaux. Outre un maillage du département correspondant à l'objectif majeur de l'Institution, la volonté a été de rapprocher les intervenants tutélares du public afin de favoriser les liens par une proximité accrue.

C'est ainsi que l'UDAF, positionnée en centre-ville de CAEN a ouvert une antenne à LISIEUX en 1999 puis à VILLERS-BOCAGE en 2002.

En avril 2014, l'antenne de Lisieux a déménagé dans des locaux plus adaptés pour recevoir du public. Il en a été de même en 2017 pour l'antenne de Villers Bocage.

Le Site de CAEN

situé 49 rue de Lion sur Mer



Le Site de Lisieux

situé ZAC de l'Espérance
9 rue Calmette et Guérin



Le Site de Villers Bocage

situé 3 Rue des Fours à Chaux



L'UDAF dispose d'un système informatique performant.

Notre infrastructure décentralisée permet une sécurité accrue aux risques technologiques et attaques extérieures, par une automatisation des sauvegardes journalières et mensuelles. Celle-ci permet une garantie de temps de rétablissement des services sous 24 à 48h, en cas de mise en péril de l'intégrité des données de l'UDAF du Calvados.

Cette utilisation décentralisée permet également de maintenir les serveurs à jour.

Les connexions internet sont privées et sécurisées pour augmenter la qualité de nos flux et la sécurité des données.

Chaque salarié a, à sa disposition, un ordinateur portable permettant une utilisation nomade et le télétravail, grâce notamment à la téléphonie sur IP et une utilisation de casque de grande qualité. Un équipement de téléphonie mobile de dernière génération avec gestion de flotte mobile est également à disposition du personnel social pour permettre une connectivité de presque de n'importe où, afin d'apporter un service de proximité aux majeurs protégés.

Enfin, l'utilisation de logiciels innovants pour la gestion du quotidien relevant de nos missions, nous permet un suivi optimisé des dossiers.

Les investissements effectués chaque année doivent permettre l'adaptation aux contraintes du moment.

LA METHODOLOGIE DE L'INTERVENTION - schéma d'intervention

L'intervention se décline selon deux phases distinctes :

1- Phase d'évaluation de la situation sociale, financière et patrimoniale

Les droits et devoirs de chacun sont énoncés. L'organisation du service est expliquée dans le cadre de la remise des documents relatifs aux droits des personnes suivies. Les dispositions de protection générale au profit de la personne sont prises.

Cette phase est réalisée par le responsable adjoint en charge de l'ouverture des mesures. Elle est poursuivie après la passation du dossier par le délégué mandataire en charge du suivi.

Cette passation se fait prioritairement en présence des deux professionnels au sein du lieu de vie.

2- Phase de construction du projet

Si sa situation de santé le permet, le projet est élaboré et mis en œuvre avec la personne protégée. Les fonctions et responsabilités de chacun sont précisées. La personne protégée conserve ses libertés de choix de vie.

Le Document Individuel de Protection du Majeur (DIPM) décline l'action économique et l'accompagnement par objectifs. Il est réalisé dans les 3 mois avec le majeur protégé en fonction de ses capacités. Il tient compte de l'environnement.

Il est soumis à mise à jour régulière et constitue un support pertinent pour le compte rendu de l'action auprès de l'autorité judiciaire.

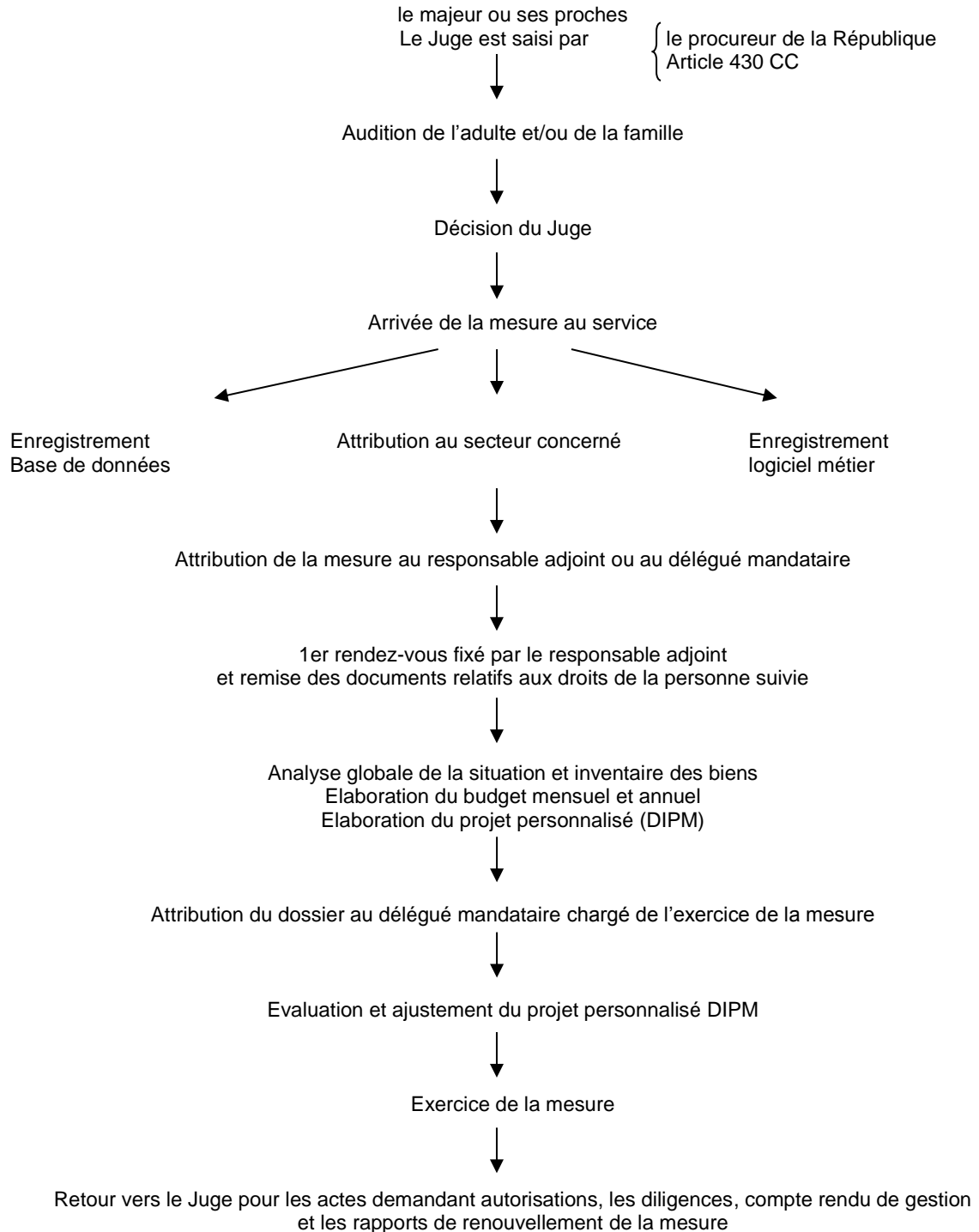
L'adaptation constante de la mesure aux besoins de la personne est recherchée : renforcement ou allègement, maintien ou mainlevée.

Les sources de l'intervention

- Etape n°1 : le Juge désigne l'UDAF en définissant le mandat de protection (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle, ad hoc ou MAJ),
- Etape n°2 : la direction de l'UDAF reçoit la mesure et en transmet la copie au service concerné,
- Etape n°3 : le responsable adjoint de l'antenne procède à l'ouverture de la mesure,
- Etape n°4 : la personne en charge des ouvertures commence son intervention en rencontrant la personne suivie et notifie la mesure aux organismes concernés.

Pour les nouvelles situations, le dossier est consulté au tribunal dans les règles établies par la juridiction.

Le schéma de l'intervention



Les modalités de régulation

En cas de situation complexe, plusieurs interlocuteurs peuvent intervenir :

- La personne suivie ou ses proches peuvent saisir le Juge des tutelles ou le Procureur,
- les responsables de services peuvent saisir le Juge des tutelles ou le Procureur,
- la Directrice des services Protection et Accompagnement peut intervenir,
- les situations complexes sont évaluées systématiquement avec les responsables et sont étudiées de manière collective pour favoriser l'échange des expériences.



La participation des personnes suivies à l'UDAF du Calvados

La loi du 05 mars 2007 positionne dans son article 44 le service dans le champ de la loi du 02 janvier 2002 et plus précisément par le chapitre 1^{er} du titre VII du livre IV du code de l'action sociale et des familles dans le champ des Droits de la personne suivie.

La participation des personnes suivies est obligatoire et conditionne le renouvellement de l'autorisation de fonctionnement des services sociaux et médico-sociaux.

La participation des personnes protégées au fonctionnement du service a pour objectifs :

- d'identifier les points forts et les dysfonctionnements du service auprès des personnes protégées, des professionnels du service, des proches et des partenaires (*décret 2007-975 du 15 mai 2007*)
- d'améliorer la qualité du service en proposant des solutions ajustées aux besoins et attentes des personnes
- de reconnaître les personnes comme citoyens car elles participent à la définition de l'intérêt général à l'échelle du service
- de valoriser l'autonomie des personnes protégées en soutenant leurs potentialités et en renforçant leur estime

La participation des personnes suivies à l'UDAF du Calvados se situe à deux niveaux :

- **les questionnaires satisfaction personnes suivies**
- **les groupes d'expression des personnes suivies**

Les personnes suivies par les services de l'UDAF du Calvados ont été interrogés en 2021 par questionnaires satisfaction.

Au 01/01/2022, sur un échantillon de 789 personnes suivies, le questionnaire a été distribué par les délégués à 521 personnes suivies soit 22 % des personnes suivies par l'UDAF. 230 questionnaires nous ont été retournés soit un taux de retour de 44%.

Le profil des répondants au questionnaire est le suivant

Homme (53% des réponses) vivant à domicile (85%), suivi par les services de l'UDAF pour une mesure de Curatelle (70%) depuis plus de 5 ans (45%). Il est âgé de 45 ans à moins de 60 ans (68%) et a été aidé pour remplir le questionnaire pour 50% des répondants.

Les personnes ont été interrogées sur les items suivants :

- l'accueil téléphonique
- l'accueil dans les bureaux
- la relation avec la personne chargée du suivi
- l'accompagnement par rapport au budget
- l'accompagnement par rapport au logement
- l'accompagnement par rapport à la santé
- l'accès au dossier
- la participation de la personne suivie

Globalement, les personnes interrogées sont satisfaites de leur accompagnement. Les marges de progression qui ont pu être observées, confirment les besoins relatés dans les groupes de travail mis en place dans le cadre de l'écriture de ce projet de service. Elles ont donc été intégrées aux pistes d'amélioration de ce projet de service.

Les résultats détaillés de cette consultation fait l'objet d'une publication particulière disponible pour tous, sur demande auprès du service Qualité.



Les documents d'ouverture

Par ailleurs, le décret n°2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif au droit des personnes suivies pour les services délégués aux prestations familiales précise les nouvelles obligations incombant à l'UDAF en ce qui concerne les documents d'ouverture à donner à la personne suivie.



Les dispositions sont les suivantes :

Le livret d'accueil

Le livret d'accueil est remis par le responsable lors de l'ouverture de la mesure. Il est remis à la personne suivie avec des explications orales, adaptées à son degré de compréhension. Le livret d'accueil présente le service, son fonctionnement, ses caractéristiques.

La notice d'information

Elle est remise immédiatement à la personne protégée avec des explications orales, adaptées à son degré de compréhension ou, lorsque son état ne lui permet pas d'en mesurer la portée, à un membre de sa famille, un allié ou une personne de son entourage dont l'existence est connue.

La notice d'information est remise par le responsable adjoint ou le délégué mandataire lors de l'ouverture de la mesure et au plus tard à la deuxième visite.

La charte des droits et libertés

La protection juridique qui est garantie à la personne protégée s'exerce en vertu des principes énoncés par la charte, à savoir : respect des libertés individuelles et des droits civiques, non-discrimination, respect de la dignité de la personne et de son intégrité, liberté des relations personnelles, droit au respect des liens familiaux droit à l'information, droit à l'autonomie, droit à la protection du logement et des objets personnels, consentement éclairé et participation de la personne, droit à une intervention personnalisée, droit à l'accès aux soins, protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne et confidentialité des informations. La charte des droits et libertés est annexée à la notice d'information et remise par le responsable adjoint ou le délégué mandataire lors de l'ouverture de la mesure. Elle est également affichée dans chaque accueil des antennes.

Le Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPMC)

Le DIPM est établi en fonction d'une connaissance précise de la personne protégée et d'une évaluation de ses besoins, dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques et du projet de service.

Lors de l'élaboration du document, le service recherche la participation et l'adhésion de la personne protégée dans la mesure où son état lui permet d'en comprendre la portée. Si l'état de la personne ne lui permet pas de

comprendre la portée du document, un membre de la famille, un allié ou une personne de son entourage peut être associé à l'élaboration du document.

Le DIPM comporte notamment un rappel de la nature et des objectifs généraux de la mesure, une information personnalisée sur les objectifs personnels de la mesure de protection, une description des modalités concrètes d'accueil de la personne protégée par le service et des conditions dans lesquelles ont lieu les échanges entre le service et la personne protégée ainsi qu'une présentation des conditions de participation de la personne au financement de sa mesure et une indication sur le montant prévisionnel des prélèvements opérés sur ses ressources.

Le DIPM est remis à la personne protégée et lui est expliqué au plus tard dans les 3 mois. Il est établi pour la durée du mandat judiciaire et fait l'objet si nécessaire, à chaque anniversaire de la mesure, d'un avenant actualisant les objectifs et les actions à mener.

Le règlement de fonctionnement

Il est remis, accompagné de la notice d'information, à la personne protégée par le responsable adjoint ou le délégué mandataire lors de l'ouverture de la mesure. Il indique les principales modalités des droits ainsi que la participation du majeur à la vie du service. Cette participation, en cours de rédaction, devrait être effectuée à partir d'un questionnaire de satisfaction du service rendu et/ou de réunions collectives.

Il fixe les obligations faites aux personnes protégées pour permettre une mise en œuvre de la mesure de protection adaptée à la situation. Ces obligations concernent notamment le respect des décisions judiciaires et des termes du document individuel de protection du majeur et le comportement à l'égard des autres personnes protégées, comme des membres du personnel.

Il rappelle que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires et que le Juge des tutelles est systématiquement informé des actes d'incivilités graves ou répétées et des situations de violence qui entravent le bon déroulement de la mesure.

Il précise les obligations de l'organisme gestionnaire du service en matière de protection des majeurs.

LE RESEAU PROFESSIONNEL ET LE PARTENARIAT

Le délégué mandataire agit en généraliste de l'intervention sociale et doit s'appuyer régulièrement pour conforter les orientations données à la mesure sur les spécialistes des interventions sociales, médicales, judiciaires et patrimoniales et l'environnement proche dont la famille.

Les limites de sa fonction sont avant tout celles du mandat confié et il doit ainsi pouvoir compter sur un réseau de partenaires reconnus pour leurs compétences ; cela dans le cadre exclusif du secret professionnel.

Par ailleurs, dans une optique d'insertion sociale, il apparaît pertinent de renseigner la personne suivie sur les lieux et les personnes auprès desquels il peut trouver les réponses les plus adaptées à ses besoins.

Le travail en partenariat a pour objectif de :

- coordonner les actions des différents intervenants et proposer à la personne suivie un cadre d'intervention harmonieux ou chacun a sa place,
- veiller à un environnement favorable du majeur protégé.

Il permet un gain de qualité dans les interventions à condition :

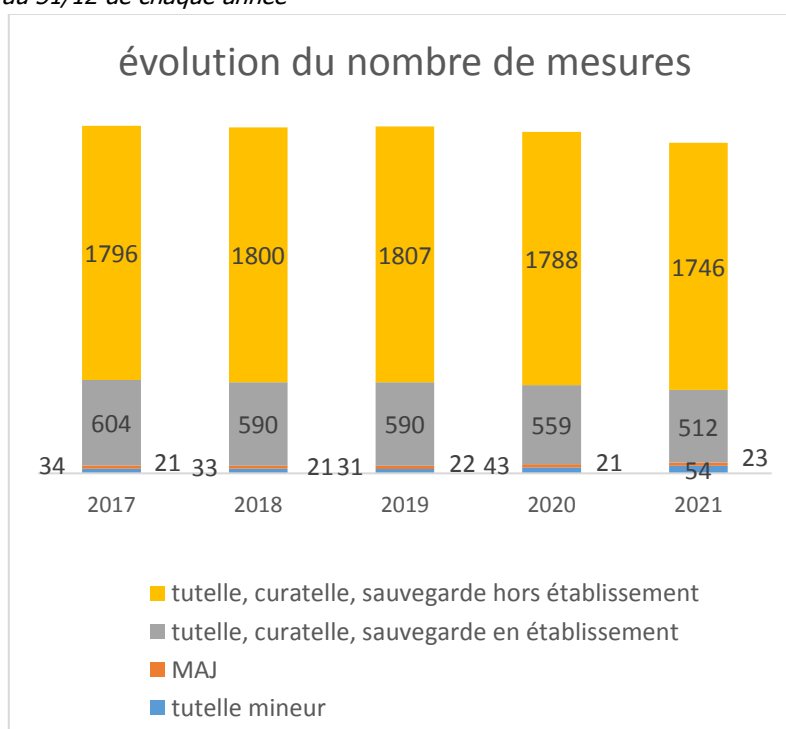
- que l'intérêt de la personne suivie soit au centre des préoccupations,
- qu'il s'agisse d'un partenariat de réciprocité, pensé en termes de complémentarité.

Dans ce sens, agir en partenariat, c'est agir de façon concertée et finalisée. Les délégués mandataires travaillent régulièrement en lien avec des acteurs des champs : économique, médico-social, judiciaire, maintien de l'ordre, associatif, logement.

L'objet même de ces échanges est d'assurer, dans l'intérêt de la personne suivie, une prise en charge globale de sa situation.

L'ACTIVITE EN CHIFFRES

Nombre de mesures au 31/12 de chaque année



Partie 5

Les professionnels et les compétences mobilisées

L'organisation mise en place fonctionne avec des équipes qui s'appuient sur un travail :

- en plurifonctionnalité: mandataires judiciaires, assistantes, comptables, encadrement,
- en pluridisciplinarité : assistants sociaux, éducateurs spécialisés, conseillères en économie sociale et familiale, juristes, psychologue.



Chaque professionnel est impliqué dans l'action à un double niveau : celui de la prestation et de la relation avec les personnes suivies, celui de l'organisation et de la réflexion institutionnelle. Chacun participe, dans une politique de service générale et transversale à l'élaboration d'une compétence collective définissant la qualité de l'image de l'UDAF vis-à-vis de l'extérieur.

Le service MJPM, sous l'autorité de la Directrice des services, est composé de plusieurs entités réparties territorialement et en fonction du public suivi (Caen, Lisieux , Villers Bocage). Chaque entité est composé d'un responsable hiérarchique et technique, d'un responsable-adjoint, de délégués mandataires, d'assistantes et de personnel d'accueil. Un service comptabilité tutelle, centralisé à Caen, vient en appui aux services.

LES FONCTIONS D'ENCADREMENT

Le Directeur Général

Il assure, suivant la délégation unique de pouvoir validée par le Conseil d'Administration, la responsabilité de la direction générale de l'association :

- la politique générale de l'Institution et la conduite du projet institutionnel et des projets de services,
- le suivi et l'évolution de l'activité,
- la gestion des ressources humaines et l'organisation du travail.

Il coordonne l'activité du service, aidé dans sa tâche par la Directrice des services et l'équipe d'encadrement. Il délègue aux responsables et cadres les attributions résultant de leur fonction.

La Directrice des services : Service Protection et Accompagnement

Elle agit par délégation du directeur général et sous son autorité.

Elle assure :

- la conception des projets de service,
- l'animation des équipes de travail et notamment de l'encadrement du service,
- l'organisation des unités de travail et l'évaluation des modes d'intervention,
- la représentation externe du service et participe à ce titre à la politique institutionnelle de l'UDAF.

Elle est garante de la conformité juridique des mandats exercés.

■ **Les responsables de service / d'antenne**

Sous l'autorité de la Directrice des services du Service Protection et Accompagnement, ils sont responsables du bon fonctionnement de leur équipe de travail.

A cet effet, ils ont l'autorité fonctionnelle et hiérarchique auprès des salariés qu'ils encadrent :

- ils attribuent les dossiers aux délégués mandataires et veille à leur bon exercice,
- ils apportent un soutien technique de proximité en veillant à posséder une connaissance réelle des dossiers suivis sur son secteur,
- ils veillent au respect des procédures internes de fonctionnement et à l'application des décisions de la hiérarchie,
- ils valident les rapports de renouvellement et sont signataires des requêtes et « soit-transmis » aux Tribunaux,
- ils organisent son équipe dans le souci de la continuité de service auprès de la personne suivie,
- ils animent les réunions de travail sur leur secteur.

■ **Les responsables adjoints**

Sous l'autorité de la Directrice des Services, ils travaillent en étroite collaboration avec le responsable de service dont il est le suppléant exécutif en cas d'absence :

- ils sont responsables de l'ouverture des nouveaux dossiers et de leur suivi jusqu'à l'attribution au délégué mandataire référent,
- ils garantissent la réalisation des inventaires des biens et la transmission des documents relatifs aux droits des personnes suivies,
- ils assurent la passation des dossiers aux délégués mandataires dans le cadre de visites à domicile.

LES FONCTIONS TECHNIQUES

■ **Les délégués mandataires à la protection des personnes**

Pour exercer, les délégués mandataires sont titulaires du Certificat National de Compétence (CNC) délivré à l'issue d'une formation obligatoire réalisée dans les deux ans suivant leur recrutement. Le délégué mandataire prête serment devant le tribunal d'instance du chef-lieu de département (art L471-2 du CASF / Décret n°2008-1504 du 30 décembre 2008 art.1)

Il est placé sous l'autorité de la Directrice des services du Service Protection et Accompagnement et des responsables de service pour les pouvoirs délégués. Il est responsable de l'action qu'il mène auprès du majeur et exerce un mandat individualisé en agissant dans le respect des dispositions légales et des procédures internes en vigueur.

- Ils assurent la protection de la personne dans le cadre de la défense de ses intérêts,
- Ils assurent le suivi budgétaire et patrimonial ainsi que la gestion administrative en lien avec leur assistante et mènent un accompagnement favorisant dans la mesure du possible l'insertion sociale des majeurs,
- Ils établissent en vue de cette tâche un bilan économique et social en supervision avec leur supérieur hiérarchique.
- Ils élaborent avec le majeur un projet d'actions et son budget, après avoir évalué les besoins et les potentialités. Ces actions sont inscrites dans le Document Individuel de la Protection du Majeur (DIPM) référencé au titre des droits des personnes suivies,

- Ils utilisent l'outil informatique mis à disposition pour les tâches inventoriées (budget, fiche signalétique...) et assurent la mise à jour des données sociales,
- Ils sont en lien étroit avec l'autorité judiciaire et veillent à apporter une réponse diligente aux juges et autorités administratives.

L'UDAF tente à diversifier, dans son recrutement, les compétences des délégués mandataires afin d'apporter une complémentarité essentielle au regard des mandats et de leurs spécificités.

Dans cet esprit, le recrutement est effectué en priorité auprès des professionnels, de formation sociale ou juridique, titulaires du Certificat National de Compétences.

Le suivi des personnes en établissement est en priorité réalisé par des juristes de formation. Pour être polyvalent dans leurs actions, les délégués mandataires doivent avoir des connaissances dans le domaine social, juridique, médical et psychologique. Garant de leur gestion auprès de l'UDAF, les délégués mandataires font appel à des capacités d'organisation, d'analyse, de synthèse, de rédaction ainsi que des compétences informatiques pour l'utilisation des outils. En tant que coordinateur, ils se doivent d'être à l'écoute, d'être disponibles et de pouvoir s'adapter aux différentes situations rencontrées dans un positionnement professionnel avéré en lien avec les partenaires.

Si l'action du délégué mandataire est centrale par la place qu'il occupe auprès de la personne suivie, la mission tutélaire ne saurait toutefois être remplie sans les interventions coordonnées des autres personnels qui ne sont pas en contact direct : responsable hiérarchique, assistante, comptable, agent d'accueil et psychologue.

La compétence individuelle du délégué mandataire est enrichie et facilitée par le travail d'équipe et la construction d'une compétence collective.

A ce jour et au regard des moyens actuels :

- un délégué mandataire en milieu ouvert Equivalent Temps Plein (ETP) exerce 51 mesures
- un délégué mandataire en établissement Equivalent Temps Plein (ETP) exerce 85 mesures.

Les assistantes

Les assistantes dépendent hiérarchiquement de la Directrice des Services du Service Protection et Accompagnement. Elles interviennent sous l'autorité du responsable de service.

Elles ont en charge le suivi administratif des dossiers d'un groupe de délégués mandataires et sont disponibles pour des actions de polyvalence au sein des services.

Elles assurent une fonction bureautique et administrative ainsi qu'une fonction de relais auprès des personnes protégées. Dans ce sens, elles participent à la continuité du service en cas d'absence du délégué. Elles sont amenées avec celui-ci à prendre en charge l'ensemble des données techniques relatives à la situation des majeurs afin de maintenir à jour le dossier informatique individuel.

Les assistantes dans le cadre de leur fonction participent au projet d'intervention auprès de la personne suivie et ne sont pas limitées à une seule fonction bureautique.

Dans cet esprit, elles doivent être en mesure de développer les aptitudes suivantes :

- capacités rédactionnelles et aisance à l'oral,
- connaissances des dispositifs sociaux,
- bon sens relationnel,
- capacité d'initiatives et de réactivité,
- respect de la confidentialité.

■ **Le personnel d'accueil et du standard**

Sous l'autorité de la Directrice des Services du Service Protection et Accompagnement et de l'attachée aux ressources humaines, il gère l'accueil des personnes suivies venant dans le service ainsi que le standard téléphonique.

Sa fonction nécessite une proximité avec le service et des conditions de travail optimisées pour accueillir les visiteurs. Pour faciliter sa tâche, il a à sa disposition les plannings de réception des personnes suivies ainsi qu'un fichier informatique des rendez-vous et des permanences.

A Caen, au vu des flux, la séparation de l'accueil physique et de la réponse au standard sont des éléments facilitateurs de la fonction car vecteurs de disponibilité pour la personne suivie.

Le personnel d'accueil et du standard doit être en mesure de développer les aptitudes suivantes :

- sens de l'accueil,
- sens de la pondération,
- capacité à assumer des situations de conflit,
- écoute adaptée aux situations,
- respect de la confidentialité.

■ **Le psychologue**

L'altération des facultés mentales constatée préalablement à toute mesure de protection induit des connaissances importantes dans le domaine de la psychologie des personnes et une adaptation quotidienne à des comportements variés, parfois instables, voire insécurisants.

Afin de répondre à ces problématiques, il peut être nécessaire d'apporter aux délégués mandataires un temps d'échange collectif et de réflexions sur les situations difficiles.

Dans le cadre d'une convention annuelle, la psychologue intervient sur un rythme bimestriel de deux heures.

Son intervention est modulable selon trois approches :

- une approche collective en groupe de travail amenant le délégué mandataire à s'interroger sur sa façon d'intervenir, de se positionner et d'agir,
- une approche individuelle sur rendez-vous pour traiter d'une situation particulière,
- une aide spécifique et une mise à disposition pour le traitement psychologique de violences ou agressions vécues par le personnel.

LES FONCTIONS ADMINISTRATIVES

■ **La comptabilité des tutelles – La comptabilité générale**

Sous l'autorité hiérarchique du responsable comptabilité, l'opérateur comptable enregistre les opérations de recettes et de dépenses des dossiers suivis. Il assure le suivi comptable des ordres adressés par les délégués mandataires et respecte les procédures internes.

Par souci de sécurité, l'UDAF différencie les fonctions de donneur d'ordre et de payeur. Les dépenses sont réalisées exclusivement par virement sur des RIB originaux de fournisseurs et elles sont validées uniquement par le service comptabilité.

Les opérateurs comptables doivent faire preuve :

- d'une rigueur comptable,
- d'une adaptation à l'outil informatique
- de capacité d'organisation.

■ **Le service courrier**

Sous l'autorité de l'attachée aux ressources humaines, il a en charge le traitement de l'ensemble du courrier départ et arrivée, son identification et sa distribution sur l'ensemble des sites et les différents services.

Cela nécessite une parfaite connaissance du service et une organisation structurelle importante pour faciliter la réactivité dans les actes postérieurs à poser.

LES FONCTIONS TRANSVERSALES

■ **La coordination des secrétariats**

Sous la responsabilité hiérarchique de la Directrice des Services du Service Protection et Accompagnement, dont elle assure le secrétariat.

La chargée de coordination :

- Veille à centraliser les documents à la signature de la Directrice des Services
- Assure l'enregistrement des nouvelles mesures dans les outils professionnels, leur conformité et le suivi des échéances,
- Exerce une mission transversale sur l'ensemble des assistantes et personnel d'accueil dans le but de superviser la réalisation des procédures administratives en conformité avec les exigences internes du service et d'assurer l'harmonisation des pratiques.

Elle assure également la formation des nouveaux intervenants administratifs à leurs tâches.

■ **La gestion informatique**

La gestion informatique est assurée par un responsable dont la mission est de sécuriser le fonctionnement au quotidien.

Il a en charge :

- la gestion et la maintenance du parc informatique
- le déploiement de nouveaux outils et leur maintenance
- D'assurer le lien avec les prestataires de service informatique, téléphonie, photocopie, imprimante ... ou ayant un impact avec les systèmes d'informations

Le responsable informatique intervient en lien avec le Délégué à la Protection des données (DPO) pour la conformité et la sécurisation des données détenues par l'UDAF14.

■ La gestion des ressources humaines

Placée sous l'autorité du Directeur Général, l'attachée aux ressources humaines est responsable des dispositifs et procédures liés à la gestion du personnel.

■ L'évaluation des services, qualité et communication

Placée sous l'autorité du directeur, la chargée d'évaluation, qualité et communication est en charge du suivi du processus d'évaluation des services.

Elle a également en charge la mise en place et l'animation des outils liés à la participation des personnes accompagnées par l'UDAF nécessaires dans le cadre du respect des droits des usagers (groupes d'expression et enquêtes de satisfaction).

En outre, en lien avec les chargées de mission du service institution, elle a en charge la communication : animation du site internet de l'UDAF, animation des réseaux sociaux et mise en place d'outils de communication interne et externe.

LA FORMATION PROFESSIONNELLE

La formation continue est un outil à disposition de l'employeur et des salariés pour améliorer les compétences internes, individuelles et collectives, et acquérir des savoirs et savoir-faire nécessaires à la pratique professionnelle.

« L'employeur doit assurer l'adaptation des salariés à leur poste de travail Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations » Art. L6321-1 du Code du Travail.

L'accès des salariés aux actions de formation professionnelle continue est notamment assuré à l'initiative de l'employeur dans le cadre du plan de formation. Celui-ci fait l'objet, chaque année, d'une information auprès du Comité Social et Economique (CSE) qui apporte ses remarques.

Ainsi l'UDAF a la volonté d'apporter aux salariés de manière continue les éléments de connaissance et de réflexion liés à leurs pratiques professionnelles et leurs spécificités.

En complément, des formations initiales, l'UDAF souhaite que le personnel puisse approfondir un certain nombre de formations complémentaires. Il s'agit de :

- l'adaptation continue aux outils professionnels,
- les techniques d'entretiens et la relation aux personnes,
- les rapports à la violence et l'agressivité,
- les pathologies mentales et du vieillissement,
- la connaissance des textes et règlements régissant la protection des majeurs, en particulier concernant la protection de la personne et la protection des biens.

■ **La commission gestion des services – éthique et déontologie**

La commission technique, éthique et déontologie est composée de : 5 administrateurs, 5 salariés, le Directeur, la directrice du service Protection et Accompagnement, la chargée évaluation qualité et communication.

Les membres de la commission sont renouvelés tous les 4 ans

Cette commission est chargée de :

- Mettre en place et suivre les actions issues du projet institutionnel et des projets de services,
- Suivre l'évolution des actions issues de l'évaluation interne et externe (OK PILOT),
- Suivre l'évolution et la bonne marche de l'ensemble des services (art 15 des statuts),
- Promouvoir la démarche éthique en produisant des avis, recommandations sur un questionnement éthique à destination du Conseil d'Administration. En fonction des termes abordés, une personne dite « expert » peut être invitée à participer aux réunions pour permettre aux membres de la commission de fournir un avis éclairé.

Elle se réunit une fois par trimestre.

Ses propositions d'actions doivent être validées par le Bureau.

■ **L'instance de contrôle interne**

Sur proposition de l'expert comptable, le Conseil d'Administration a décidé de la mise en place d'une instance de contrôle interne afin de sécuriser le fonctionnement de l'ensemble des services, notamment en ce qui concerne les actes de gestion la gestion des comptes des personnes suivies.

Cette instance a pour mission de :

- vérifier par sondage les comptes des personnes suivies
- vérifier et valider les procédures comptables de la réception des factures jusqu'au paiement et débit des comptes institutionnels et des usagers
- demander la mise en place des outils de contrôle et valider les propositions
- veiller à la continuité de la gestion en cas de mouvements de salariés (intervention du cabinet SOREC)

Elle se réunit trois fois par an.

L'instance de contrôle interne est composée du Président, du Trésorier, du Trésorier adjoint de l'UDAF, du Directeur et de la Responsable Gestion et Finances.

La restitution est réalisée aux membres du Conseil d'Administration et aux services concernés.

LA COMMUNICATION INTERNE

La communication interne est le lien nécessaire entre tous les services et toutes les fonctions dans le but d'en améliorer l'efficacité et la lisibilité.

Elle est organisée à travers des comités regroupant des fonctions transversales et des réunions de travail organisées par fonctions.

Elle est également informelle (messagerie électronique, téléphone, note ...) dans le cadre d'échanges imprévus concernant la pratique professionnelle des salariés. Dans ce cadre, la communication nécessite le maximum de disponibilité ; une priorité absolue est accordée à la demande urgente ou repérée comme telle.

Sur le plan formel, la communication interne est organisée par différentes instances :

■ **Le comité de direction**

Il est composé des responsables à compétence générale de service et est placé sous la responsabilité du directeur.

Il a pour fonction de mettre en place les décisions prises par le Conseil d'Administration, d'élaborer les stratégies de l'entreprise, d'assurer la fonction d'animation et la transversalité des différents services et d'évaluer les besoins par service en vue de la préparation budgétaire.

Il se réunit tous les trois mois sur une demi-journée.

■ **Le comité d'encadrement**

Sous l'autorité de la Directrice du Service Protection et Accompagnement, il est composé des responsables de service et d'antenne.

Il a pour fonction d'être :

⇒ une instance de réflexion et d'analyse sur le fonctionnement global du service ainsi que son management,

⇒ une instance de proposition à destination de la Direction par rapport à l'activité, son contenu et les besoins créés,

⇒ une instance d'harmonisation des fonctionnements et des pratiques.

Il se réunit une fois par mois sur une journée.

■ **La réunion de service**

Animée par la Directrice des services, elle regroupe l'ensemble des délégués MJPM et des responsables de service / d'antenne.

Elle a pour fonction d'être :

- une instance de transmission des informations nécessaires à la pratique professionnelle,

- une instance de réflexion collective sur les thèmes portés à l'ordre du jour,

- une instance de communication et/ou de formation dans le cadre des interventions de partenaires externes sur leurs missions.

Elle se réunit trois fois par an.

■ **La réunion de groupe / d'antenne**

Sous l'autorité du responsable de service / d'antenne, elle concerne les délégués mandataires de l'antenne et selon les thèmes, le secrétariat tout en assurant la continuité du service.

Elle a pour fonction d'être :

- une instance de transmission des informations issues du comité de direction, du comité d'encadrement et du responsable lui-même,

- une instance de réflexions professionnelles sur les situations et les partenariats,

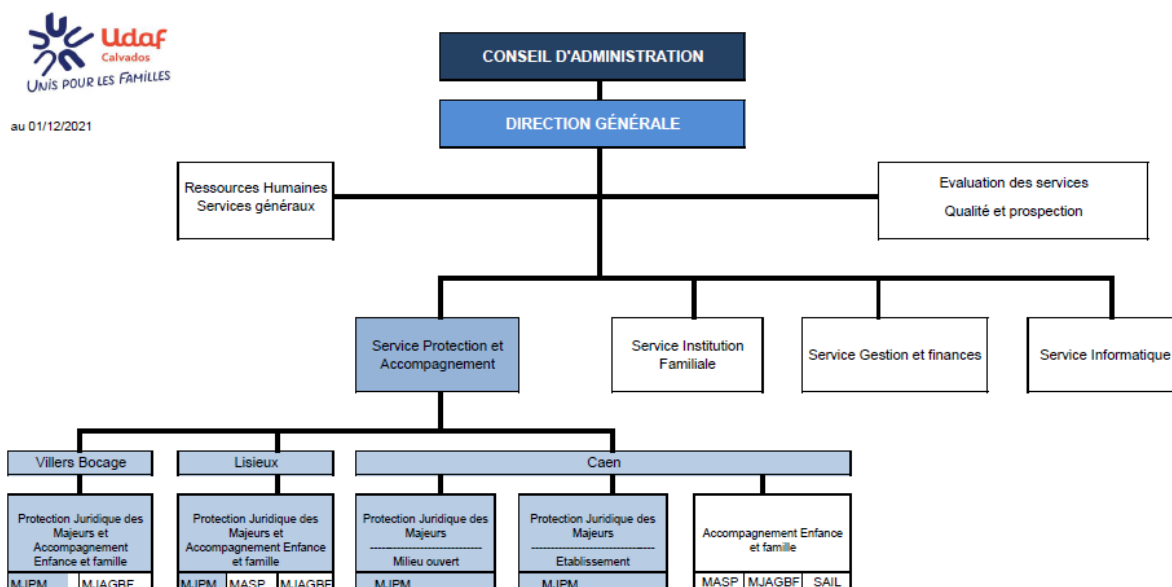
- une instance de communication avec les partenaires invités.

Elle se réunit une fois par mois sur une demi-journée.

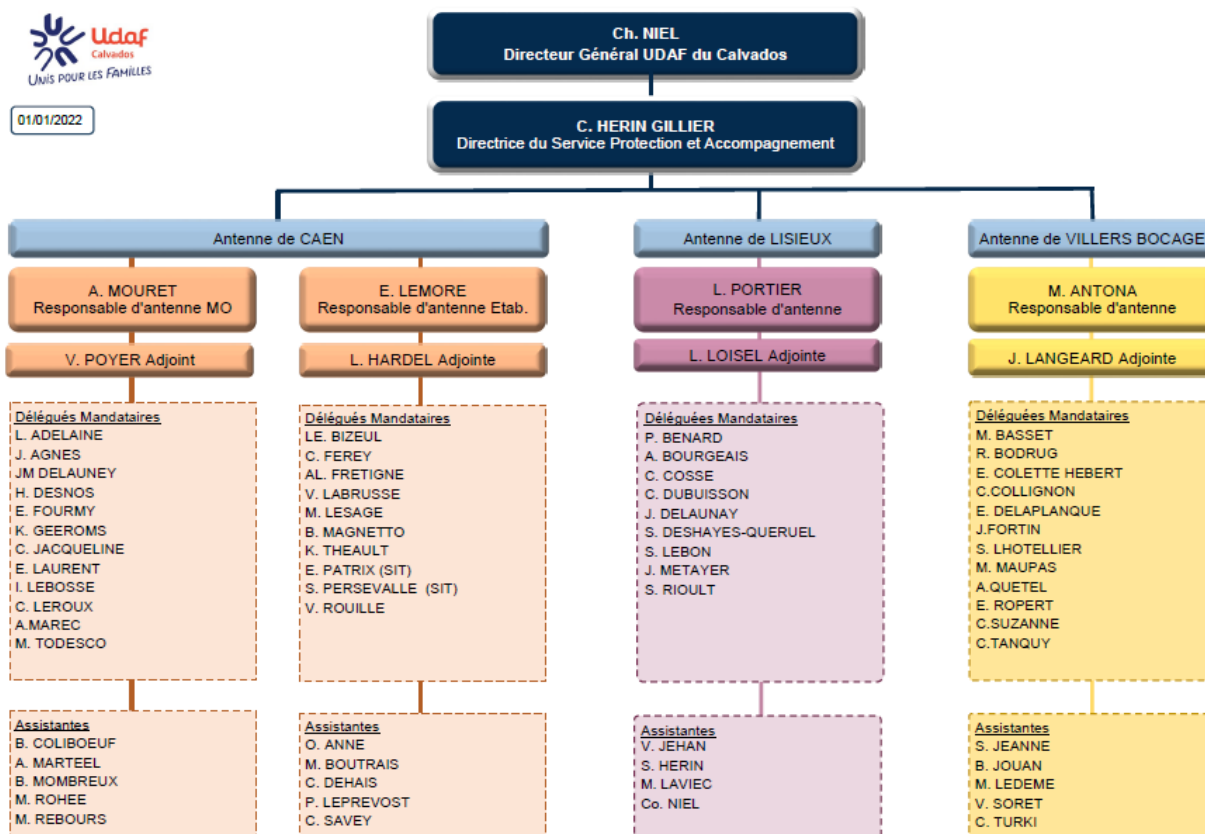
Des temps d'évaluation informels sont réalisés sur demande du délégué ou du responsable.



Le service dans l'organigramme institutionnel



L'organigramme nominatif – mission MJPM



Partie 6

Les objectifs d'évolution, de progression et développement

Les réunions de travail avec les acteurs de l'UDAF, ont mis en évidence un certain nombre d'axes d'amélioration à travailler :

Pour le service MJPM, cela se traduit par la mise en place des objectifs suivants :

PERSONNE SUIVIE

Maintenir un accueil de qualité

Créer une plaquette affluence téléphonique

Respecter le droit des usagers

Organiser l'envoi des CRG et faciliter leur compréhension par la personne suivie

Organiser l'envoi des relevés de comptes

Simplifier la notice d'information

Rappeler régulièrement les missions de l'intervention : droits des personnes accompagnées et limites de l'intervention

Garantir la participation

Sensibiliser / promouvoir la participation des personnes suivies aux groupes d'expression des usagers

Mettre en place des actions collectives d'information à destination des personnes suivies

GESTION DE LA MESURE

Co-gérer avec les personnes

Réfléchir à la mise en place de la signature du budget et à sa communication

Proposer un compte rendu de visite à la personne suivie

Accès au dossier – contenu du dossier

Travail et réflexion sur le contenu du dossier et son accès en lien avec les évolutions des outils professionnels

Réaliser un diagnostic qualitatif et quantitatif quant à l'accès au dossier des personnes suivies aux outils numériques afin de lutter contre la rupture numérique

Assurer la bienveillance et la sécurité / gérer les risques

Mettre en place une procédure d'identification et de signalement des actes de violence et maltraitance

Identifier des lieux ressources pour effectuer les visites dans un contexte relationnel complexe

Poursuivre la dématérialisation

se doter d'outils permettant de simplifier la gestion de la mesure

Finir la mise en place du logiciel Métier EVOLUTION

Intégrer le DIPM au logiciel métier EVOLUTION

Se doter des outils permettant de simplifier la gestion de la mesure

GESTION RESSOURCES HUMAINES

Accueillir

Réfléchir sur l'accueil et l'intégration des nouveaux salariés

Former

Disposer d'une information sur la loi et sur l'offre de formation possible pour les salariés

Proposer des formations spécifiques aux besoins du service

Gérer

Finaliser la mise en place du logiciel RH

Réfléchir à l'amélioration des réunions d'analyse des pratiques

Réfléchir à la mise en place d'une réunion annuelle d'échanges des pratiques de l'ensemble des assistantes

COMMUNICATION ET QUALITE

Communication externe

Réfléchir à la mise en place d'une porte ouverte

Développer des outils de communication

Communiquer en direction des partenaires

Communication interne

Sensibiliser / promouvoir la participation du personnel aux groupes d'expression des usagers

Revoir le format de la réunion institutionnelle

Evaluation

S'approprier la nouvelle loi sur l'évaluation et l'impact sur nos pratiques et l'activité