



Service d'Accompagnement
des Familles en Difficulté

Le service mandataire
judiciaire à la protection
des majeurs

8-10 place Francheville
24 000 Périgueux
Tél. 05 53 05 17 80
Fax. 05 53 05 17 84
Mail : mjpm@safed24.fr

SON PROJET DE SERVICE

2016 – 2021



PREAMBULE

Le projet de service MJPM du SAFED est un document de synthèse du travail réalisé par un comité de pilotage constitué de salariés de ce service.

Chaque membre du personnel a eu la possibilité d'apporter sa contribution par l'intermédiaire de groupes de travail animés par les référents du comité de pilotage.

Fort du travail initié par la Direction dans le cadre de l'évaluation interne du fonctionnement du service MJPM, impliquant toute l'équipe du service, l'élaboration de ce projet a nécessité plusieurs mois de travail, à raison d'une réunion du COPIL tous les 15 jours durant 6 mois, puis des regroupements réguliers et des échanges par courriel afin d'en finaliser la rédaction.

Le projet de service s'appuie sur une réflexion, l'expérience et la compétence des salariés qui ont permis un débat d'idées riches et constructives.

Le projet de service résulte d'un bilan des actions réalisées au cours des cinq années écoulées. A l'appui du précédent projet de service, nous fixons nos orientations pour les cinq ans à venir.

Ces orientations découlent d'une démarche d'évaluation constante de nos pratiques professionnelles afin d'améliorer la qualité des prestations assurées par le service MJPM, et s'inscrivent dans une démarche de qualité validée par la certification ISO 9001 obtenue en 2011 et renouvelée en 2014.

La réglementation liée à la loi n° 2002-2 du 02 janvier 2002, nous a conduits à effectuer une évaluation interne en 2013 qui a servi de support de travail et a nourri la réflexion pour l'élaboration de ce nouveau projet de service.

Le SAFED a toujours, depuis sa création, mis un point d'honneur à accompagner des populations en difficulté.

Au travers de ce projet, le service MJPM vise à apporter des réponses les plus adaptées aux besoins des personnes accompagnées dans le cadre des mandats confiés au SAFED par le juge des tutelles.

Le comité de pilotage s'est appuyé, pour l'élaboration de ce projet, sur un ensemble de textes législatifs, de recommandations et de rapports que sont notamment :

-Loi n° 2007-308 du 05 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs

-Loi n°2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

-Les recommandations de l'ANESM suivantes :

« *La participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique* » - juillet 2012,

« *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre* » - juillet 2008,

« *Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance* » - décembre 2008,

« *Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux* » - octobre 2010,

« *Ouverture de l'établissement à et sur son environnement* » - décembre 2008,

« *Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées* » - juillet 2008,

« *Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service* » - mai 2010,

« *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* » - juillet 2009,

« *L'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes* » - mars 2015,

« *Prise en compte de la souffrance psychique de la personne âgée : prévention, repérage et accompagnement* » - mai 2014,

« *L'accompagnement à la santé de la personne handicapée* » - juillet 2013,

« *Adaptation de l'accompagnement aux attentes et besoins des travailleurs handicapés en ESAT* » - mai 2013,

« *Favoriser les articulations entre les professionnels intervenant en protection de l'enfance et les professionnels intervenant dans un cadre pénal, à l'égard d'un mineur* » - décembre 2015,

-Schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales – Aquitaine 2015-2019

-Projet associatif du SAFED 2013-2017

-Rapport d'évaluation interne – service MJPM du SAFED – juin 2014

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	5
2. QUI SOMMES-NOUS ?	9
I. Définition du service MJPM	10
II. L’histoire du service MJPM du SAFED	10
III. Présentation du service actuel	11
IV. L’adhésion du service aux valeurs associatives	13
V. Valeurs spécifiques au service MJPM	13
3. QUE FAISONS- NOUS ?.....	15
I. Nos missions.....	16
II. L’usager et son entourage	20
4. COMMENT LE FAISONS- NOUS ?	30
I. Missions et compétences	32
II. La dynamique du travail d’équipe	35
III. Le soutien aux professionnels.....	36
IV. Le fonctionnement du service : une réponse adaptée aux besoins des usagers.....	37
5. QUELLES EVOLUTIONS ENVISAGEONS- NOUS ?	31
I. Valoriser la place de l’usager au sein du service	42
II. Faire évoluer nos missions et nos pratiques professionnelles	43
III. Développer notre environnement	44
ANNEXES	47

1. INTRODUCTION



Depuis 1978, le SAFED, association loi 1901 sans but lucratif, intervient auprès des plus démunis, dans trois domaines complémentaires et essentiels à la dignité et à la sécurité de chacun :

- l'hébergement
- la santé
- la protection des personnes vulnérables.

L'accompagnement que propose le SAFED dans d'autres champs d'action tels que l'emploi, la parentalité, la citoyenneté, la culture, contribue à redonner à chaque bénéficiaire sa juste place dans la société.

Ces actions seraient cependant impossibles sans un engagement tout particulier des membres de l'équipe du SAFED. Chaque initiative ou action qu'ils mènent est conduite dans le respect des valeurs non négociables que sont le respect de la personne, la prise en compte de sa parole, la reconnaissance et la défense de ses droits fondamentaux de citoyen, dans un esprit de tolérance et de laïcité.

C'est dans ce contexte qu'en 1998, le service MJPM (Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs) a vu le jour.

Le fonctionnement de ce service obéit à une réglementation qui détermine son champ d'intervention, et ses obligations envers le public accompagné et les autorités de tutelles. Aussi un rappel de cette législation permet une meilleure compréhension de notre champ d'activité.

La réforme de la législation en matière de protection juridique en vertu de la loi n°2007-308 du 5 mars 2007, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2009, nous a ajoutés à la liste des établissements sociaux et médico-sociaux, en incluant les services mandataires judiciaires de la protection des majeurs.

La loi du 5 mars 2007 a permis de réactualiser les textes régissant les mesures de protection en tenant compte de l'évolution sociétale, et a pour objectif de rendre effectif les principes de nécessité, de subsidiarité et de proportionnalité des mesures de protection juridique.

La protection des majeurs est régie à la fois par le code de l'action sociale et des familles et le code civil, notamment aux articles L471-1 et L471-9 et aux articles 388-1 à 515 respectivement.

Les services tutélaires, de même que la profession de Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs sont désormais soumis à des conditions d'exercice. Ils doivent faire l'objet d'une habilitation par le Préfet du département qui en assure aussi le contrôle par le biais de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) ou de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP). La réforme impose aux

intervenants MJPM, des conditions de formation et d'expérience professionnelle.

Le financement de ces mesures, gérées par les services MJPM, est désormais réparti sur trois niveaux :

- la participation des personnes au financement de leur mesures en fonction de leurs ressources suivant un barème unique,
- A titre subsidiaire, lorsque le niveau de ressources des personnes protégées est insuffisant pour couvrir le coût de la mesure, il existe un financement public, selon un nouveau mode de répartition entre financeurs publics prévu par la loi. Cette rémunération publique est allouée sous forme de dotation globale de financement déterminée par la DDCS ou DDCSPP (cf. L 471-5 CASF),
- Enfin, une indemnité complémentaire, à la charge de la personne protégée, peut être allouée par le juge des tutelles à titre exceptionnel.

La loi du 5 mars 2007 prévoit la création de Schémas Régionaux des Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs et des Délégués aux Prestations Familiales dont le but est d'évaluer les besoins de la population en matière de protection des majeurs et de déterminer les perspectives d'évolution de l'offre de service dans ce domaine.

Le service MJPM du SAFED a été autorisé à exercer des mesures de protection juridique, en vertu d'un arrêté portant autorisation du service mandataire judiciaire à la protection des majeurs de l'association secours aux familles en difficultés, signé par le Préfet de la Dordogne en date du 16 décembre 2010.

Le service a été soumis aux directives du CROSMS (Comité Régional d'Organisation Sociale et Médico-Sociale) en juin 2010, et suit aujourd'hui les orientations du Schéma Régional des MJPM et des DPF d'Aquitaine.

Les mesures de protection confiées à l'Association sont déléguées au Service MJPM, dans le cadre d'une organisation contrôlée.

Le service MJPM est un service d'action sociale (art. L 312-1 14° CASF), agréé par les autorités administratives et judiciaires, et il intervient auprès des majeurs protégés uniquement sur décision de justice. Le champ d'action est principalement celui du territoire du département de la Dordogne.

Afin d'appréhender le Service dans sa spécificité, nous tenterons au travers de son histoire et de ses liens avec les autres services de l'association, de mettre en évidence son organisation et ses valeurs, fondement de ses actions.

Le projet de service ainsi présenté, a plusieurs objectifs :

- Etre en adéquation avec le projet du SAFED, association gestionnaire, qui en porte la responsabilité morale et juridique, et en assure la gestion,

- Etre le document de référence des usagers et de leurs proches,
- Etre le document de référence dans les relations avec les institutions,
- Etre le document de référence dans les relations avec les autorités judiciaires confiant les mesures de protection au service,
- Etre le document de référence pour l'ensemble des salariés du service d'abord, et ensuite pour tous les autres salariés du SAFED et pour ses partenaires professionnels.

Notre service de tutelle a pour but d'exercer différentes mesures judiciaires confiées par le juge des tutelles et le juge des tutelles des mineurs.

Les mesures qui nous sont confiées peuvent être : le mandat spécial dans le cadre de la sauvegarde de justice, la curatelle simple, la curatelle renforcée et/ou aménagée, la tutelle, la MAJ et les mesures ad hoc mineurs et majeurs.

Au travers de ces dispositifs, nous accompagnons des usagers avec une histoire de vie, un entourage et un environnement qui lui sont propres.

Le mandataire à la protection juridique des majeurs doit prendre en compte ces éléments pour mettre en place un accompagnement individualisé et adapté à la situation.

Ce projet de service met en évidence notre organisation composée de professionnels, notre dynamique d'équipe, notre fonctionnement, et nos moyens techniques.

Il s'inscrit dans la durée et a pour finalité de donner du sens et une méthodologie à notre mission.

2. QUI SOMMES-NOUS ?



I. DEFINITION

Le SAFED est une association loi 1901 à but non lucratif. A ce titre, il est organisé autour d'une assemblée générale, d'un conseil d'administration engagé qui se compose de :

1 Président

1 Vice-Président

1 Trésorier

1 Secrétaire

1 Secrétaire adjoint

Des membres bénévoles

Les mesures de protection confiées à l'Association sont déléguées au Service MJPM, dans le cadre d'une organisation contrôlée.

Le service MJPM est un service d'action sociale (art. L 312-1 14° CASF), agréé par les autorités administratives et judiciaires du département de la Dordogne, et il intervient auprès des majeurs protégés uniquement sur décision de justice.

II. L'HISTOIRE DU SERVICE MJPM DU SAFED

En 1998, le service des tutelles a été créé à la demande de l'ensemble des juges des tutelles du département qui souhaitaient une diversité dans le choix des services gérant les mesures de protection.

Le service a vu le jour avec quatre salariés : un chef de service, deux délégués à la tutelle (travailleurs sociaux) et un administratif.

La particularité de notre service était l'approche sociale de notre accompagnement. Cette spécificité nous a permis l'obtention de l'agrément Tutelles aux Prestations Sociales Adultes et de l'habilitation pour exercer les mesures de protection par le Préfet de la DORDOGNE, le 26 janvier 1998.

En 1999 le service a obtenu l'agrément Tuteur d'Etat et interviendra désormais sur l'ensemble du département qui comprend alors cinq juridictions (PERIGUEUX, BERGERAC, SARLAT, RIBERAC et NONTRON).

Au cours des années suivantes, le nombre de personnels tant administratifs que délégués à la tutelle n'a cessé d'augmenter.

Plusieurs déménagements ont donc été nécessaires, étant donné l'évolution de l'effectif :

- 1998-2005 : création du service au 69 rue Victor HUGO à PERIGUEUX

- 2005-2011 : premier déménagement au 37 rue Victor HUGO à PERIGUEUX
- 2011 : le SAFED devient propriétaire des locaux au 8/10 Place Francheville à PERIGUEUX

Avec la réforme des tutelles en 2007, il nous a fallu repenser dans sa globalité l'organisation du service, tant d'un point de vue administratif, que social, juridique et informatique.

Quelques dates clefs :

Janvier 1998 : date de l'agrément du service pour exercer les mesures de protection.

2009 : le service passe dans un système de financement en dotation globale.

25 Juin 2010 : le service est désormais soumis aux orientations du CROSMS (Comité Régional d'Organisation Sociale et Médico-Sociale).

16 décembre 2010 : le service reçoit un agrément pour exercer les mesures de protection pour une durée de 15 ans.

Janvier 2011 : le service obtient sa première certification ISO 9001 et sera dorénavant dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité de son fonctionnement.

2013 : Le SAFED adhère à la FNAT et étend ainsi son réseau de partenaires à la dimension nationale.

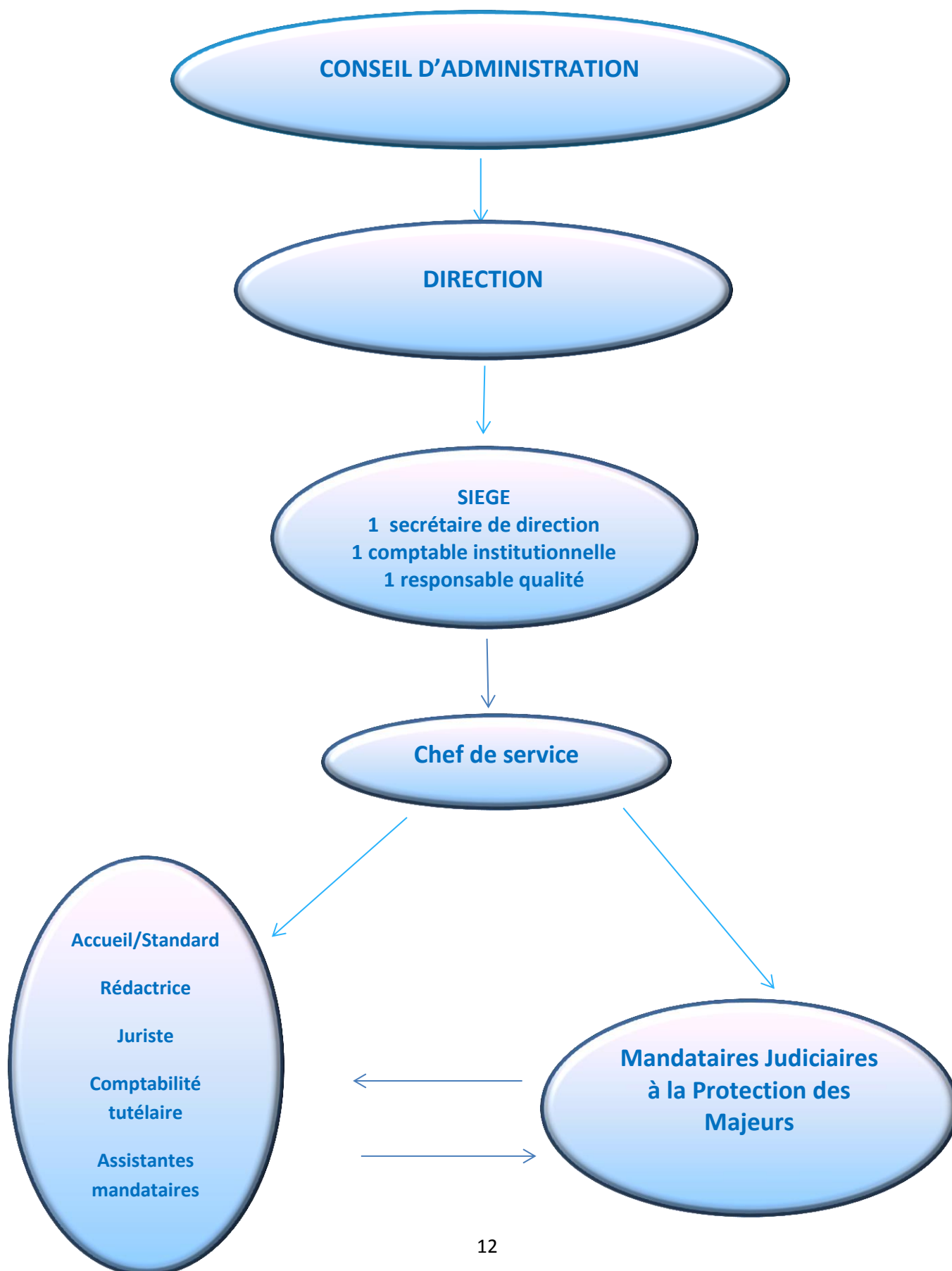
2014 : Le SAFED obtient le renouvellement de la certification ISO 9001.

III. LE SERVICE MJPM en 2016

Le personnel est constitué de :

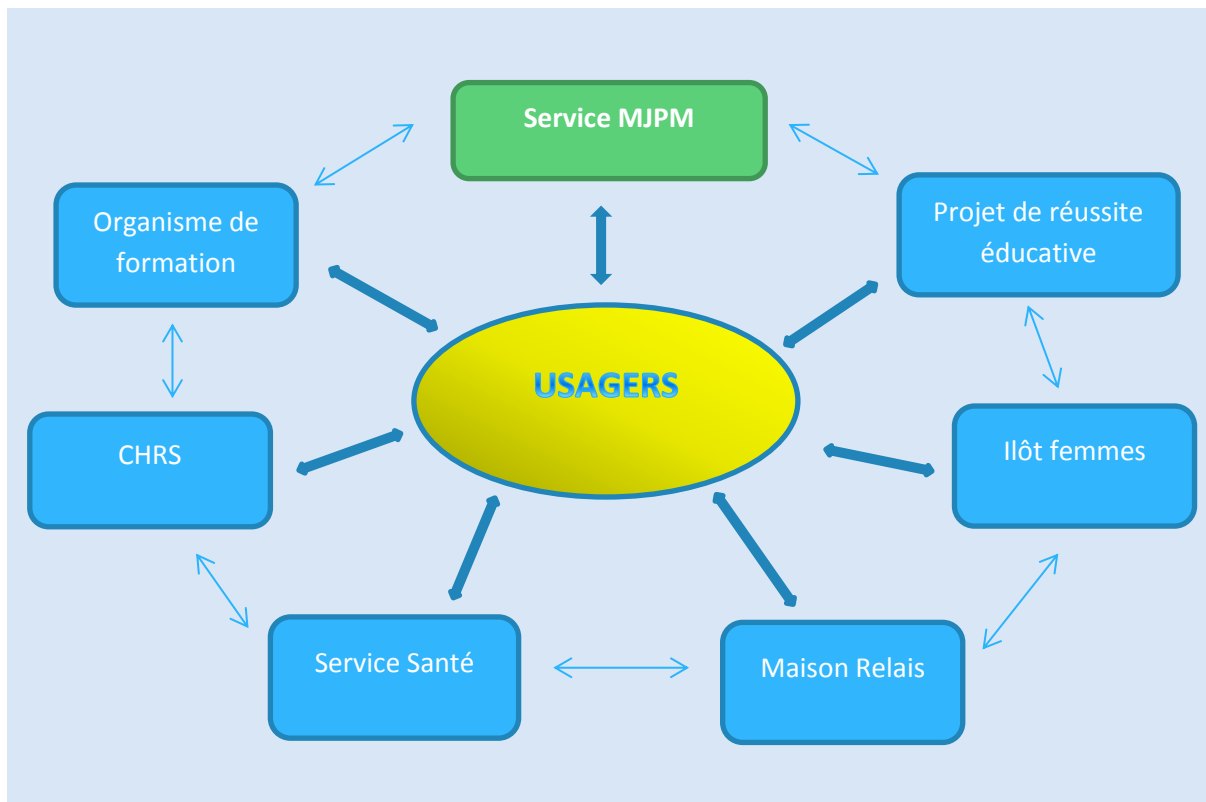
- 1 Directrice
- 1 secrétaire de direction
- 1 comptable institutionnelle
- 1 responsable qualité
- 1 Chef de service
- 3 comptables service tutélaires
- 1 rédactrice
- 2 agents accueil
- 5 assistantes
- 1 juriste

14 mandataires titulaires du CNC (Certificat national de compétence diplôme exigé pour exercer cette profession) composées de 8 personnes ayant une formation en travail social et 6 de formation d'horizons divers, tels que juridique, bancaire, etc...



Le service exerce actuellement 800 mesures de protection des majeurs et 25 mesures d'administrateur ad hoc mineurs réparties sur trois Tribunaux d'Instance : PERIGUEUX, BERGERAC et SARLAT.

Le service MJPM fait partie d'un ensemble de services au sein du SAFED:



Le service MJPM s'identifie aux valeurs de l'association SAFED tout en préservant la spécificité de sa mission.

IV. L'ADHESION DU SERVICE AUX VALEURS ASSOCIATIVES

Dans un esprit d'appartenance à une équipe plus vaste qu'est l'association SAFED œuvrant de façon globale dans l'aide aux familles en difficulté, le service MJPM soutient les valeurs associatives suivantes : la laïcité et l'indépendance d'intervention, la promotion de la bientraitance, l'accompagnement global et individualisé de chaque personne vers l'autonomie, la veille et la démarche prospective de réponse aux besoins, la démarches d'amélioration continue, et l'ouverture sur l'environnement et les partenariats.

V. LES VALEURS DU SERVICE

Laïcité : séparation civile et religieuse, neutralité, apolitique, indépendance d'intervention dans le respect des lois de 2002 et de 2007, intégrité et humanité,

Promotion de la bientraitance : « La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou

d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance» (Définition de l'ANESM)

Accompagnement global et individualisé de chaque usager dans le respect et la confidentialité de chacun: personnalisation de l'accompagnement,

Présence régulière sur le terrain avec mise en place du travail en réseau,

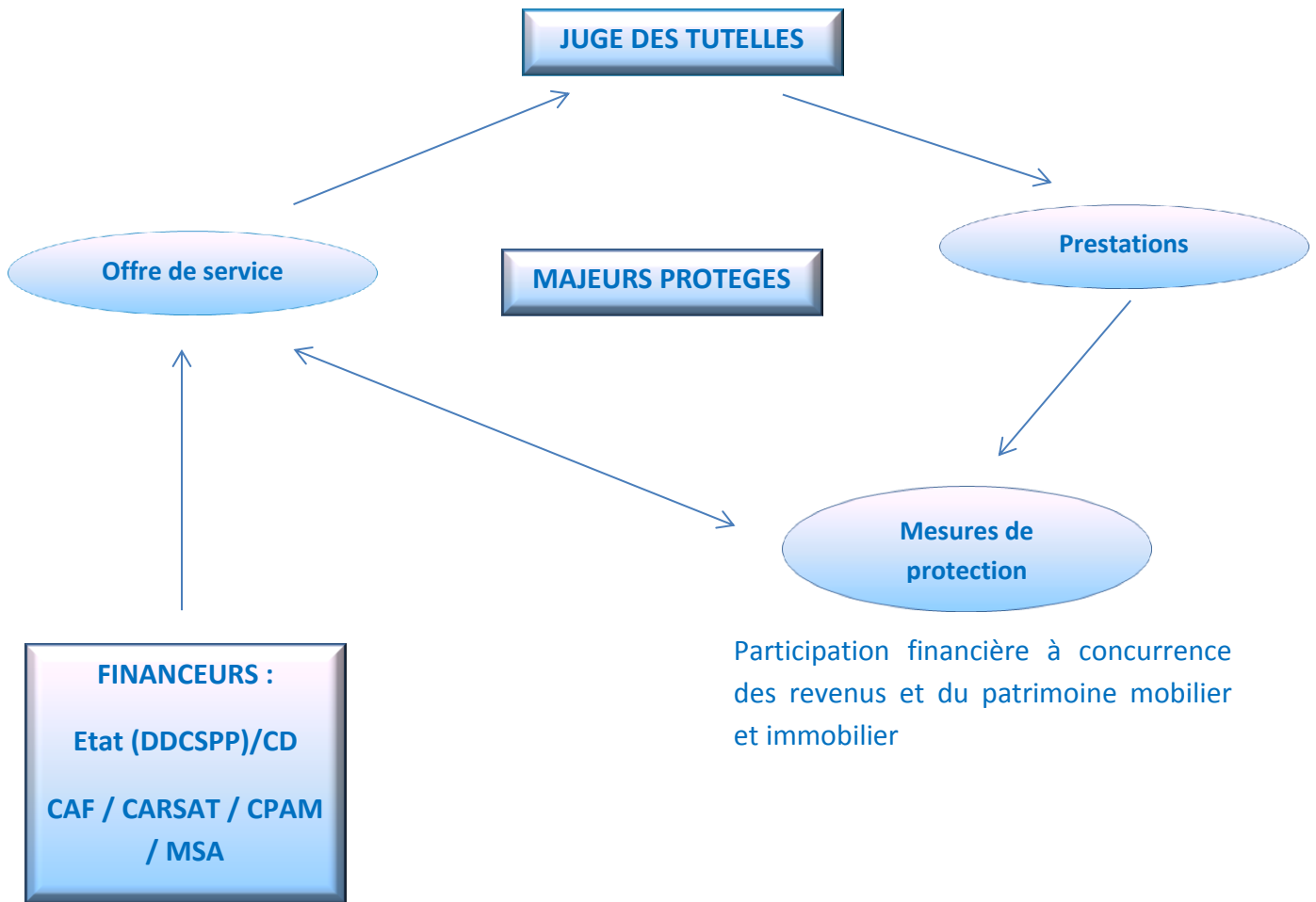
Confidentialité dans l'exercice des mesures de protection et secret partagé entre les intervenants,

Équité: prise en charge de l'individu dans sa globalité sans jugement ni discrimination.

3. QUE FAISONS-NOUS ?



LA NATURE DE L'OFFRE DU SERVICE ET SON ORGANISATION



I. NOS MISSIONS

A. LE CADRE LEGAL

Les Mesures de protection

Art 415 du code civil : « *les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens que leur état ou leur situation rend nécessaire selon les modalités prévues au présent titre.*

Cette protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne.

Elle a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci.

Elle est un devoir des familles et de la collectivité publique. »

Le bénéfice d'un régime de protection doit être réservé au seul cas où, l'altération des facultés mentales ou corporelles de nature à empêcher l'expression de la volonté, est médicalement constatée.

Art 425 du code civil : « toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ces intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique prévue au présent chapitre.

S'il n'en est disposé autrement, la mesure est destinée à la protection tant de la personne que des intérêts patrimoniaux de celle-ci. Elle peut toutefois être limitée expressément à l'une de ces deux missions. »

Sauvegarde de Justice Art 433 c.civ.

Curatelle Simple Art 440 c.civ.

Curatelle Renforcée Art 472 c.civ.

Curatelle aménagée Art 471 c.civ.

Tutelle Art 440 c.civ.

Les Mesures d'accompagnement

Les mesures d'accompagnement sont destinées à aider des personnes majeures dont les facultés ne sont pas altérées, mais qui sont en grande difficulté sociale et perçoivent des prestations sociales. Il existe 2 types de mesure : la mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP) et la mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ).

MASP Art L271-1 CASF

MAJ Art 495 c.civ.

Les Mesure d'Administration Ad hoc Mineur

Le Service MJPM du SAFED exerce des mandats d'administration ad hoc mineur, par l'intermédiaire d'un professionnel du service formé spécialement à cette mission depuis juin 2014.

Il existe deux types de mandat :

- les mesures ad hoc civiles (article 388-2 code civil)
- les mesures ad hoc pénales (articles 706-50 à 706-53 code de procédure pénale)

Toutes les mesures d'administration ad hoc sont exercées dans le respect des droits du mineur protégé.

Concernant les mesures d'administration ad hoc civile, les principales missions confiées au SAFED sont la représentation du mineur dans le règlement de

successions, dans le placement et la gestion des capitaux détenus par le mineur, la représentation de ce dernier dans les procédures de contestation de paternité.

Concernant les mesures d'administration ad hoc pénale, le professionnel doit systématiquement faire valoir les droits du mineur en sa qualité de partie civile dans les procédures pénales. L'assistance d'un avocat est dans tous les cas, requise. L'administrateur ad hoc fait donc le lien entre le mineur, l'avocat et le juge en charge de la procédure en cours.

B. L'ACCOMPAGNEMENT DE L'USAGER

Il désigne une modalité de l'intervention sociale qui repose sur **une éthique d'engagement réciproque** entre l'usager et le travailleur social. D'un point de vue étymologique, le mot « accompagnement » est une extension du mot « compagnon » qui provient du latin *companiono* signifiant « celui qui mange son pain avec ».

Le terme « accompagnement social » s'est généralisé à partir des années 1980 en France, dans **un contexte de précarité et d'augmentation forte du chômage**. L'accompagnement social favorise l'initiative de la personne aidée et tend à valoriser ses potentialités.

Les **finalités de l'accompagnement social** sont les suivantes :

- conduire l'usager à l'autonomie (de *auto*, « soi-même » et *nomos*, « la loi »), à la maîtrise des savoirs et des outils, au pouvoir de décider ;
- aider l'usager à s'adapter à son environnement ;
- faciliter la création de liens sociaux ;
- rechercher le mieux-être de la personne ;
- appliquer les politiques sociales.

Les objectifs du service

Le service MJPM du SAFED réaffirme son attachement à la mise en œuvre de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée qui place l'usager au centre du dispositif :

- ***Par la promotion de l'autonomie, de la qualité de vie et de la santé :***
 - Faire participer le majeur à la mise en œuvre de sa mesure de protection juridique et le faire adhérer aux différentes démarches de la vie quotidienne;
 - Mettre tout en œuvre pour que le majeur protégé puisse vivre à domicile le plus longtemps possible, dans un logement adapté à ses besoins et à ses attentes;

- Veiller à ce que le majeur protégé puisse s'épanouir librement et dans un espace de bienveillance;
- Faciliter son accès aux soins et son droit à une information adaptée.
- **Par la personnalisation de l'accompagnement**
 - Effectuer des visites régulières auprès du majeur protégé ;
 - Mettre en place un DIPM par le recueil des souhaits du majeur protégé, l'accompagnement dans l'accomplissement des différents objectifs ;
 - Faciliter l'identification du service et de son personnel.
- **Par la garantie des droits et participation**
 - Obtenir la participation de la personne protégée quel que soit le type de mesure, la tenir informée de la totalité des éléments de son dossier, de son évolution et la faire participer à l'élaboration de son projet de vie ;
 - Recueillir la parole de l'utilisateur au travers des questionnaires de satisfaction et d'instances spécifiques ;
 - Travailler sur la bienveillance, mettre en place une réflexion éthique institutionnelle et déontologique et créer des secteurs spécifiques quant à la prise en charge des personnes protégées.

Afin d'atteindre ces objectifs et dans le respect des dispositions des lois du 2 janvier 2002 et 5 mars 2007, le service MJPM suit les recommandations de bonnes pratiques établies par l'ANESM, et en particulier :

« La participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique » - juillet 2012,

« La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre » - juillet 2008,

« Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance » - décembre 2008,

« Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux » - octobre 2010,

« Ouverture de l'établissement à et sur son environnement » - décembre 2008,

« Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées » - juillet 2008,

« Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service » - mai 2010,

« 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 » - juillet 2009.

II. L'USAGER ET SON ENTOURAGE

Les lois du 2 janvier 2002 et du 5 mars 2007 garantissent le respect des droits fondamentaux des usagers.

Le SAFED, en s'inscrivant dans la démarche continue d'amélioration de la qualité (certifiée ISO 9001), met en œuvre tous les outils de la loi du 2 janvier 2002 et adapte son accompagnement à chacun des usagers.

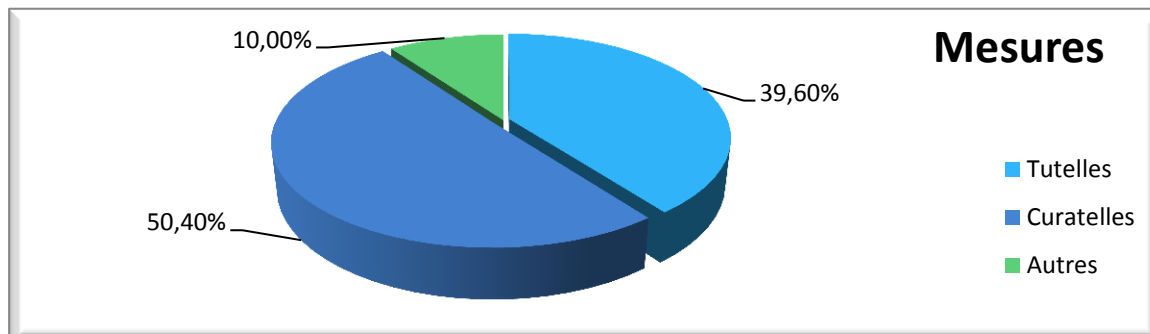
A. L'USAGER

DONNEES NATIONALES

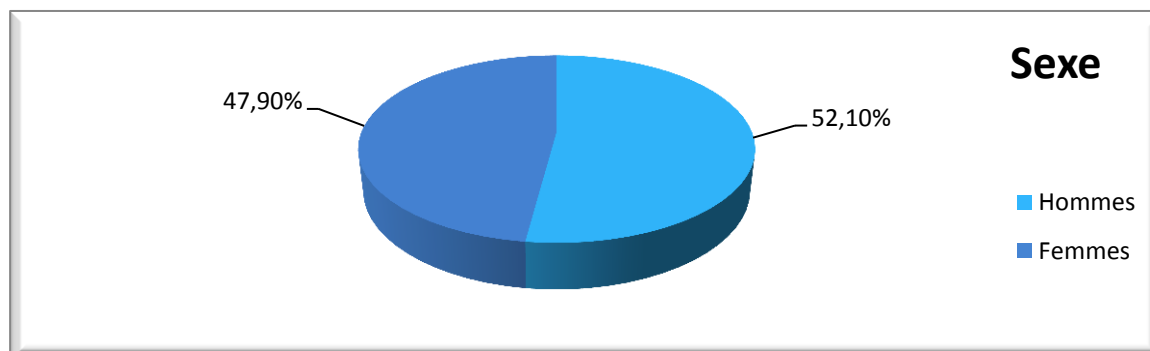
1. Estimation de L'INED

Selon une estimation du Ministère de la Justice, établie en lien avec l'Institut national des études démographiques (INED), le nombre de personnes protégées s'établirait actuellement à 800 000, soit environ 1,6 % de la population française majeure. Leurs caractéristiques ne sont que partiellement connues. Une enquête nationale annuelle effectuée par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) auprès des professionnels qui assurent la gestion des mesures de protection, permet d'établir qu'au 31 décembre 2011 :

Répartition par type de mesure

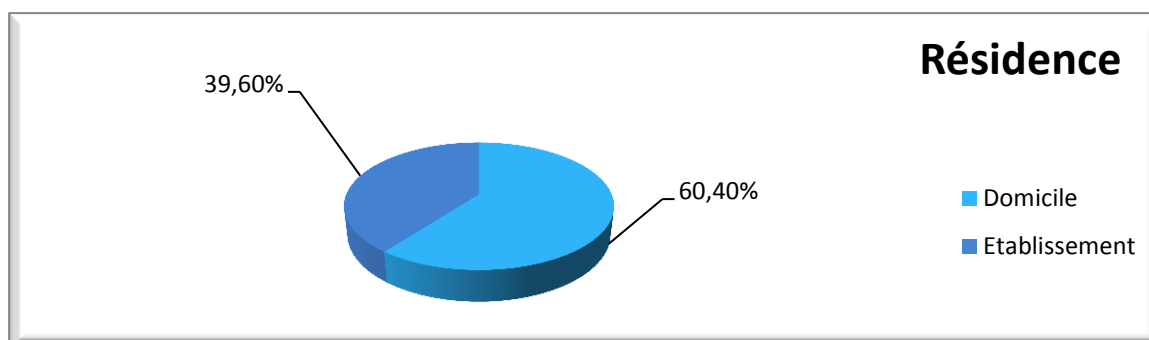


Répartition selon le sexe



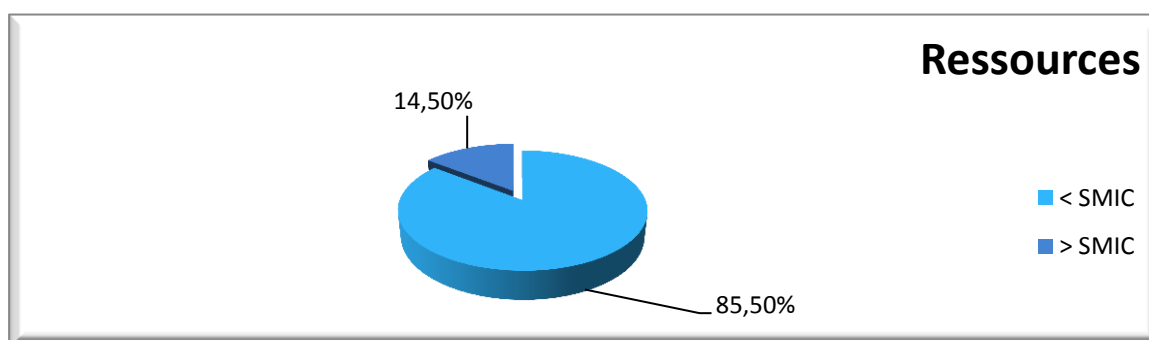
→ 42,5 % avaient 60 ans et plus, dont 22,5 % plus de 75 ans

Type de résidence



La moitié des personnes en établissement sont dans un établissement pour personnes âgées.

Niveau de ressources



2 – Estimations de l'UNAF

L'observatoire national des populations de majeurs protégés a été mis en place par l'UNAF. Selon cet observatoire en 2014, et comme pour l'étude précédemment citée, environ 800 000 personnes sont sous mesure de protection judiciaire en France. Il ressort aussi de cette étude de 2014 que 80% de ces mesures sont exercées par des associations tutélaires.

Par ailleurs, on note aussi d'après cette étude que les majeurs protégés pris en charge sont principalement des hommes (53%) et sont en moyenne âgés de 55 ans (25% ont moins de 40 ans et environ 25 % ont plus de 70 ans).

Pour terminer, cette étude fait aussi le constat d'une augmentation sans cesse croissante de la moyenne d'âge de la population des majeurs protégés.

DONNEES REGIONALES

(Source Schéma régional des MJPM et des DPF Aquitaine 2015-2019, enquête DRJSCS/CREAHI 2009, Recensement INSEE)

La loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs prévoit la création de schémas régionaux des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM) et des délégués aux prestations familiales (DPF)

en complétant l'article L. 312-5 du code de l'action sociale et des familles (CASF) relatif aux schémas d'organisation sociale et médico-sociale.

Le champ de la protection juridique des majeurs relevant de la compétence de l'Etat, ce schéma est arrêté par le Préfet de région, pour une période de 5 ans renouvelable.

L'élaboration du schéma relève de la compétence de la DRJSCS. Le schéma 2015-2019 vient à la suite d'un premier schéma 2010-2014 arrêté en 2010 par le Préfet de la région Aquitaine.

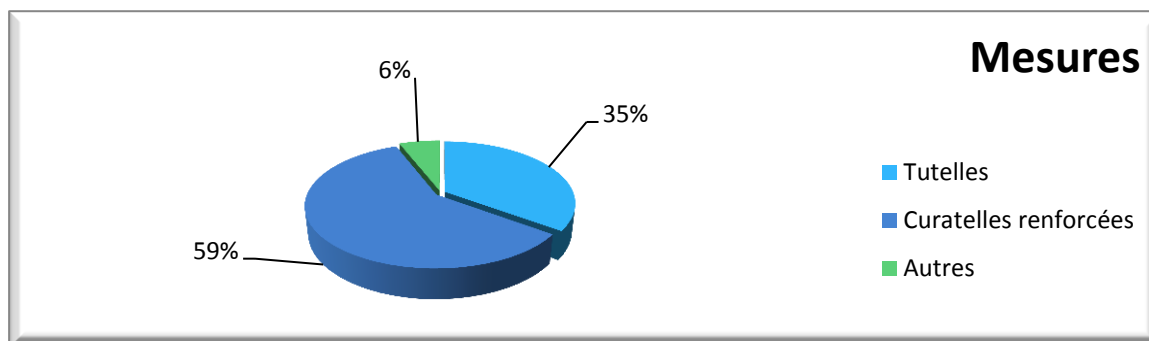
Au total, près de 500 organismes ou personnes en Aquitaine ont été contactés dans le cadre des travaux préalables à ce deuxième schéma.

1- LES CHIFFRES

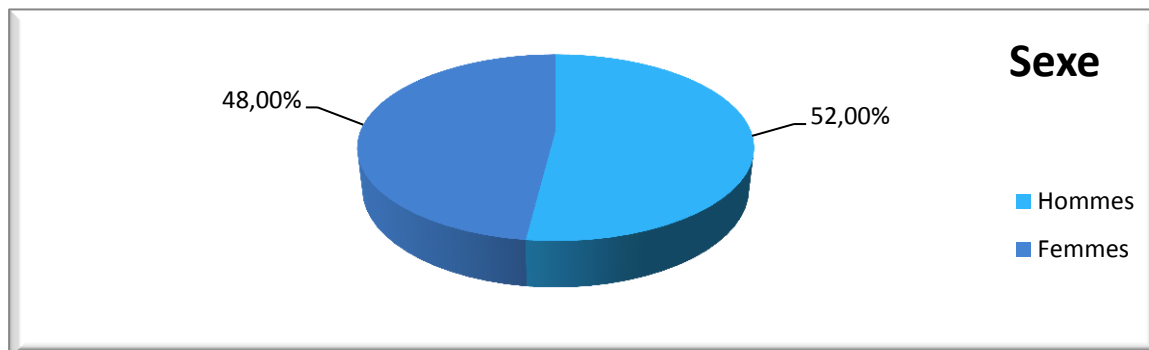
D'après ce document de référence, au 31 décembre 2013, on recensait en Aquitaine 27660 mesures de majeurs protégés gérées par des mandataires judiciaires à la protection des majeurs professionnels.

En ce qui concerne la Dordogne, nous avons des données plus anciennes (selon les sources de l'enquête DRJSCS / CREAHI -2009 - Recensement 2006, INSEE) selon lesquelles on dénombrait 4800 mesures gérées par des professionnels :

Répartition par type de mesure

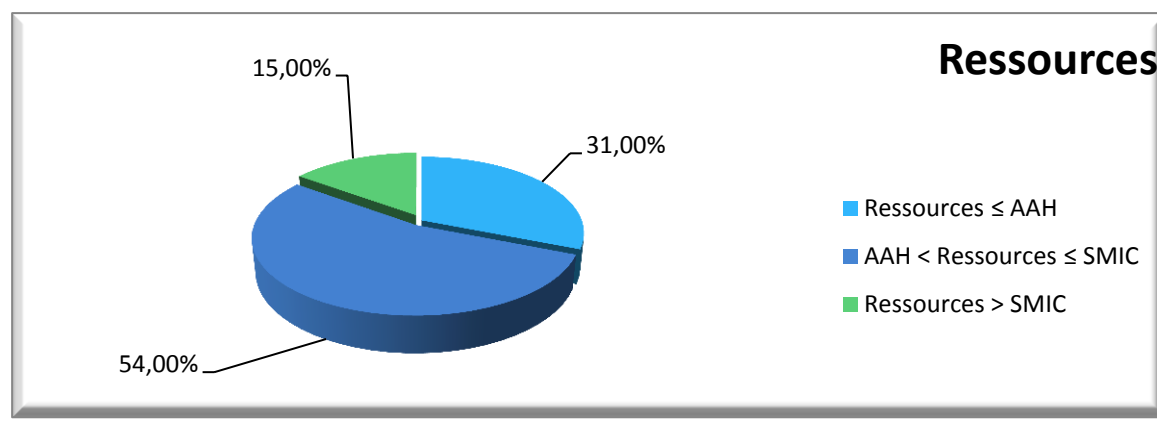


Répartition selon le sexe



→ 64% ont moins de 60 ans, les 60-74 ans représentant 19% et les 75 ans et plus 17%.

Niveau de ressources



D'après le schéma 2015-2019, en 2020 en Aquitaine, le nombre de personnes âgées de 75 ans et plus devrait être supérieur à 360 000. Cette augmentation va concerner en priorité les personnes très âgées, 85 ans et plus, dont l'effectif devrait progresser de plus de 60% au niveau régional, et jusqu'à 74% dans les Landes.

2- PERSPECTIVES

Un certain nombre de caractéristiques de la population régionale permettent de penser que les besoins en termes de protection des majeurs risquent de s'amplifier, selon les sources de l'enquête DRJSCS / CREAHI :

- La population âgée, voire très âgée, va continuer de progresser, sur tous les départements (+60% des personnes de 85 ans et plus d'ici 2020),
- En conséquence, les personnes dépendantes vont être elles aussi plus nombreuses (le nombre de bénéficiaires de l'APA a augmenté de 35% entre 2003 et 2008) et, particulièrement, celles atteintes de maladie d'Alzheimer dont la prévalence augmente fortement avec l'âge,
- Pour ces personnes très âgées, la mise en place de mesures assurées par la famille se trouve souvent empêchée par l'éloignement géographique,
- La précarité est également assez marquée dans notre région, notamment pour les personnes handicapées, qui sont plus nombreuses que la moyenne nationale à recevoir l'AAH et dont le nombre de bénéficiaires progresse d'année en année,
- En outre, les troubles psychiques touchent une part croissante de la population. Ceci n'a pas pu être mesuré de façon précise dans le cadre de ce travail mais ce constat est partagé par de nombreux acteurs de terrain.

DONNEES DEPARTEMENTALES

(Source Schéma régional des MJPM et des DPF Aquitaine 2015-2019)

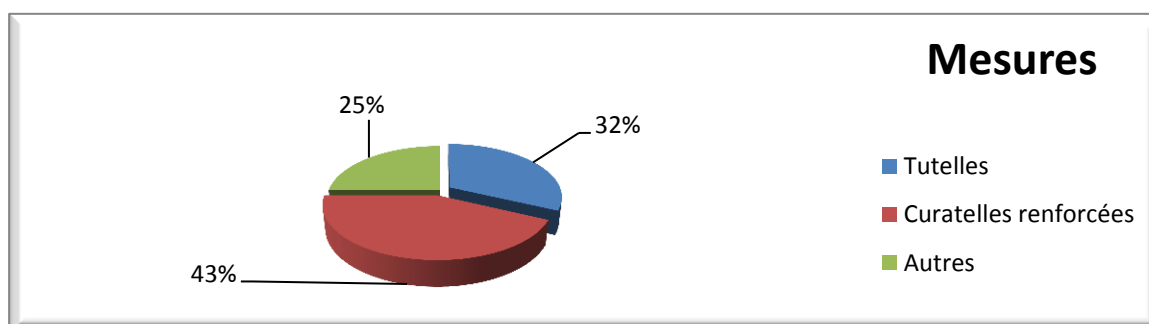
Le nombre total de mesures majeurs protégés au 31/12/2013 est estimé à 8500 pour le département de la Dordogne avec 4995 mesures (59%) confiés au professionnels et le reste au famille (41%).

Rapporté à la population générale de la région Aquitaine, la Dordogne est le département dans lequel les majeurs protégés sont les plus représentés à savoir 150 pour 10.000 habitants de 20 ans et plus.

Avec 8500 mesures (17,07%) prononcées de la région, notre département se classe derrière la Gironde 21700 mesures (43,57%) et les Pyrénées-Atlantiques 8900 mesures (17,87%).

Ainsi, les mesures majeurs protégés se répartissent de la manière suivante sur le département de la Dordogne.

Répartition par type de mesure

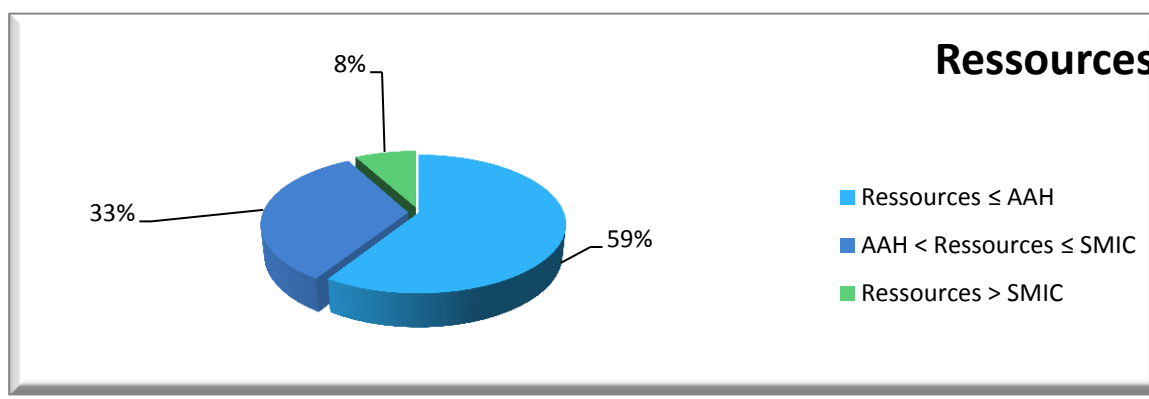


De même :

→ En ce qui concerne la répartition selon l'âge des personnes sous mesure de protection :

- 53.4 % ont moins de 60 ans,
- 26.6 % ont entre 60 et 74 ans,
- et les 75 ans et plus représente 20 %.

Niveau de ressources



Ce repérage a permis la mise en place de plusieurs projets, notamment :

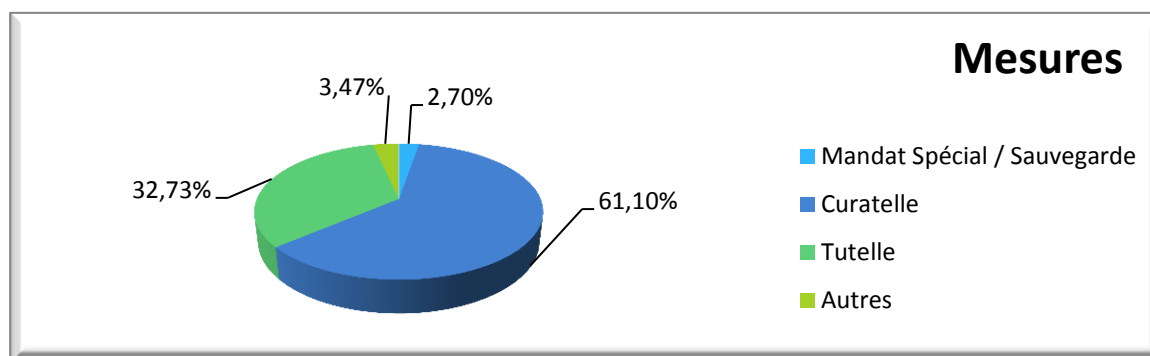
- Fusion des 3 associations tutélaires de l'UDAPEI
- Mutualisation et regroupement des acteurs associatifs (sous la forme d'un GCSMS piloté par l'UDAF)
- Création d'un GCSMS (Groupement de Coopération Social & Médico-Social) pour suivre les mesures des résidents des EHPAD sur un même territoire (John BOST)
- Projet de mutualisation par la création d'un service inter-établissements (autour du CH de MONTPON).

DONNEES DU SAFED

(Source Rapport Activité 2014 / Chiffres internes)

Le SAFED a en charge 750 mesures, soit 15,62% des mesures confiées dans le département aux professionnels.

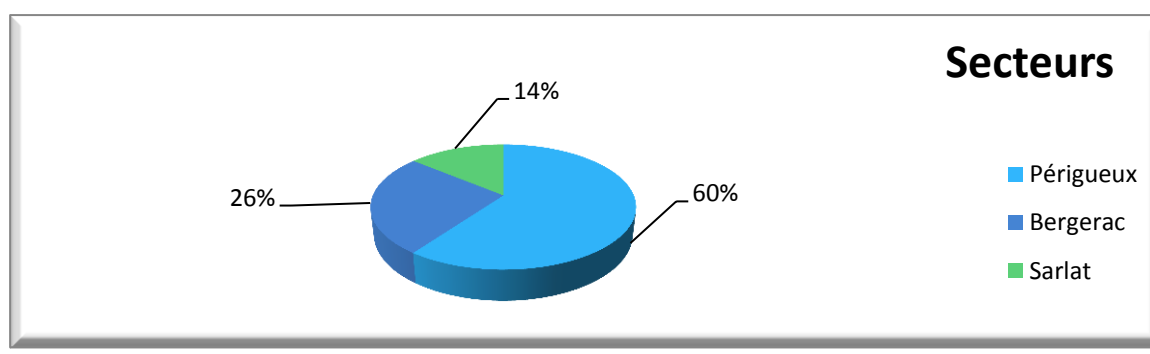
Typologie des mesures suivies par notre service



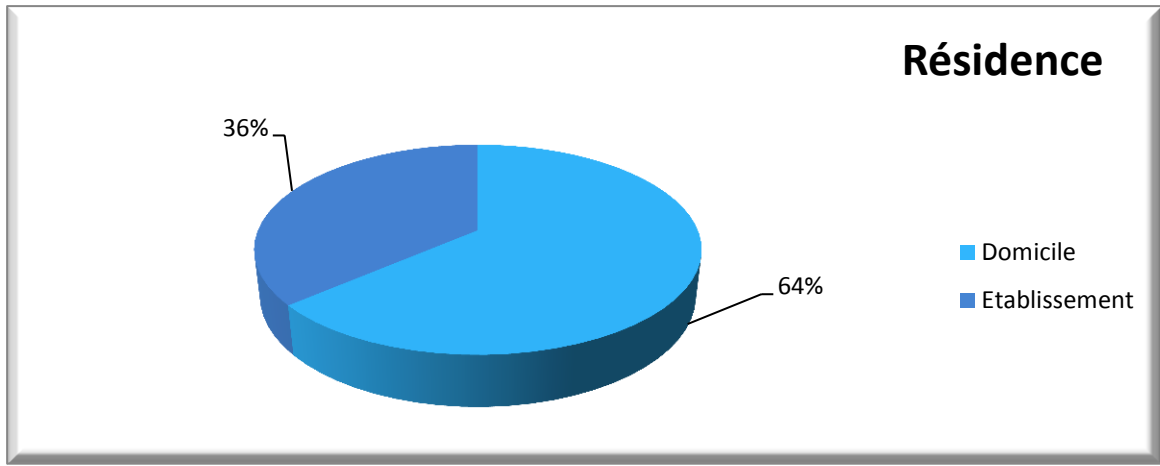
→ 82 % des personnes suivies vivant à domicile sont sous curatelle contre seulement 17 % de personnes sous tutelle,

→ Par contre pour les personnes suivies par notre service et résidant dans un établissement 65 % de sont sous tutelle et contre 34 % sous curatelle.

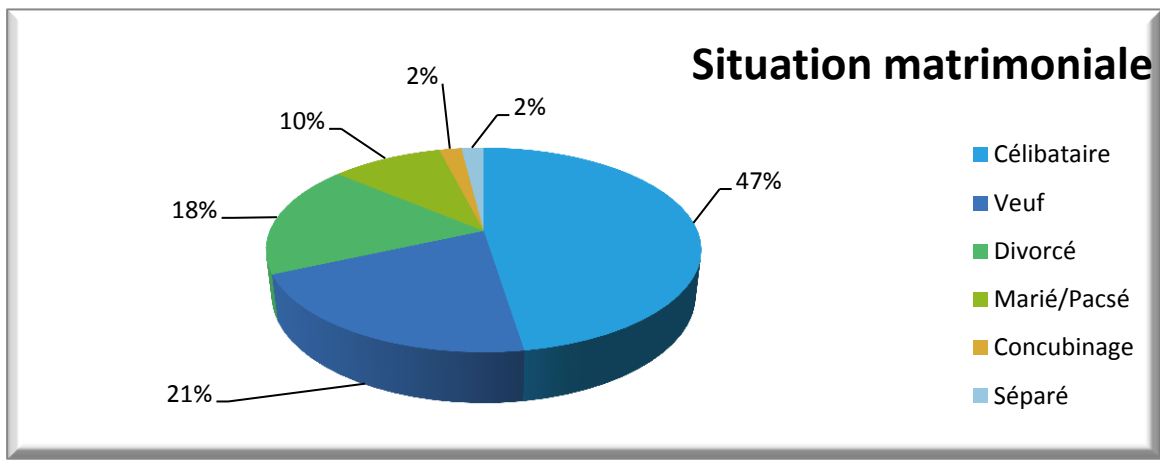
Répartition des dossiers par secteur géographique



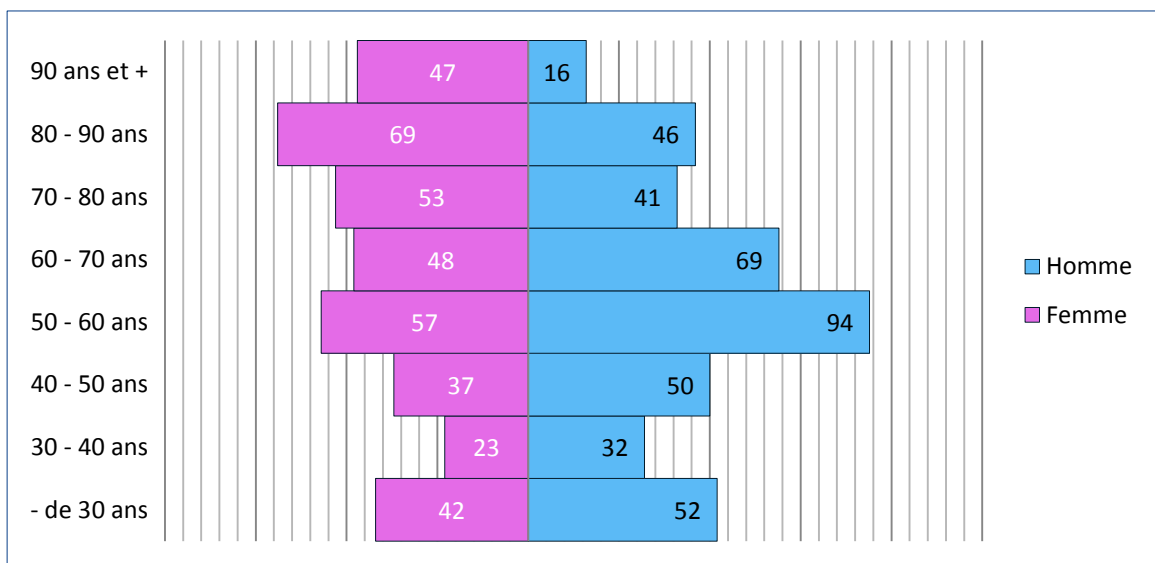
Répartition par type de résidence



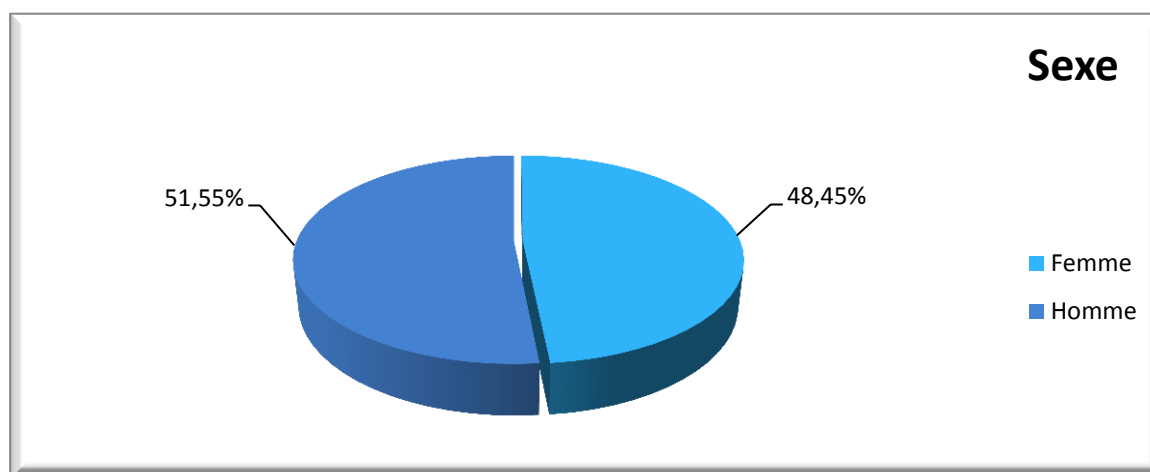
Répartition par situation familiale



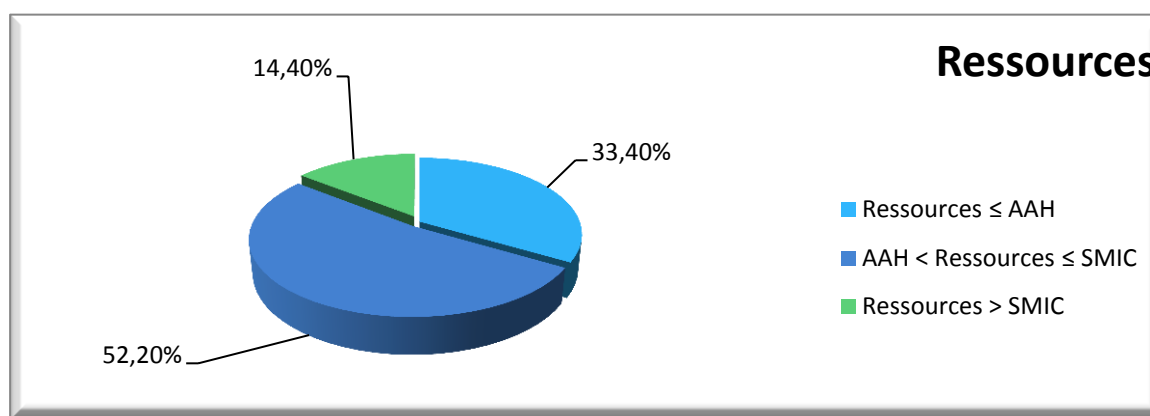
Répartition par tranche d'âge selon le sexe



Répartition par sexe



Répartition par niveau de ressources



On peut observer que nos statistiques internes sont comparables aux chiffres nationaux et régionaux. Ceci permet de déduire que les profils des majeurs protégés sont les mêmes.

Tirant leçon de cet ensemble de constatations, le service MJPM du SAFED doit aujourd'hui se projeter dans les 5 années à venir, afin de répondre au mieux aux besoins des publics.

Ainsi, pour chaque mesure de protection qui lui est confiée, le service MJPM prend en considération l'environnement du majeur pour adapter son intervention afin de favoriser son autonomie tout en préservant aux mieux ses intérêts.

B. L'ENTOURAGE DE L'USAGER

Un groupe de travail a été constitué au sein du service, afin de réfléchir à une définition de « l'entourage ».

1- Identification de l'entourage

Il ressort des échanges entre les professionnels du service, deux catégories concernant l'entourage :

Un premier groupe de personnes présent auprès de l'utilisateur en dehors de toute intervention de son mandataire, tels que la famille, les amis, le voisinage, les petits commerces, les élus locaux,.....

Un deuxième groupe que l'utilisateur choisit avec l'aide de son mandataire tel que le personnel médical, le CCAS, la MAIA, la MDPH, la DDSP, les artisans, les banquiers,

Définition :

L'entourage : ensemble de personnes qui gravitent autour de l'utilisateur. Il peut s'agir d'une relation familiale, amicale, professionnelle, proche ou éloignée.

2- Type de collaboration effectuée avec l'entourage

Idéalement, l'entourage est composé de personnes ressources, un appui, un support conseil, une relation pour l'utilisateur et son MJPM qui permet d'instaurer et de maintenir un équilibre dans la vie de la personne. C'est aussi un éclairage concernant l'histoire de vie et les habitudes de la personne protégée.

L'entourage proche (familial, amical...) est une donnée antérieure au prononcé de la mesure de protection et avec laquelle le mandataire va devoir composer dès le début de son intervention. La désignation du mandataire judiciaire en qualité de tiers révèle un entourage défaillant ou des difficultés familiales qui rendront difficile la collaboration pleine et entière de tous les proches.

Certains proches se sentiront mis à l'écart de la résolution des problèmes du majeur protégé.

D'autres verront l'intervention du mandataire comme une intrusion injustifiée dans leur histoire familiale, ou au contraire comme un soulagement.

L'objectif est de trouver un équilibre qui ne génère pas de difficultés dans l'accompagnement fait auprès de l'utilisateur.

Rappelons que l'article 459-2 du code civil précise que le majeur protégé « entretient librement des relations personnelles avec tout tiers, parent ou non. Elle a le droit d'être visitée, et le cas échéant, hébergée par ceux-ci »

Le travail fait par le mandataire avec l'entourage consiste :

- d'une part à déterminer, à travers l'évaluation qu'il fait de la situation, l'espace de liberté du majeur protégé dans les relations qu'il entretient avec son entourage,
- d'autre part d'évaluer le niveau de collaboration qu'il pourra entretenir avec les proches en fonction de leur degré de bienveillance ou de « toxicité ».

L'approche de l'entourage diffère considérablement en fonction du lieu de vie du majeur protégé.

3- Impact et perspectives de la collaboration sur l'exercice de la mesure

Le mandataire attend de la collaboration avec l'entourage qu'elle apporte de la valeur ajoutée au travail qu'il mène auprès du majeur protégé.

Toutefois, l'entourage doit continuer à jouer son rôle auprès de la personne protégée.

Le mandataire ne se substitue ni à la famille, ni à l'entourage, sa mission n'a pour objectif que le bien être du majeur protégé et la gestion au mieux de ses intérêts.

Les contacts et la communication lors de l'ouverture de la mesure de protection peuvent favoriser ou améliorer les rapports avec l'entourage.

La situation de l'usager, la prise en compte de son environnement, de ses difficultés, de ses choix de vie nécessitent une réponse adaptée de notre service qui déploie de nombreuses compétences qu'impliquent une mesure de protection, dans le cadre de la loi.

Une personnalisation de la lettre type d'information de la mesure a été mise en place, afin de mutualiser et d'instaurer un interlocuteur privilégié.

Témoignage d'un MJPM du Service SAFED

Madame X sous mesure de tutelle, vit dans une maison dont elle est propriétaire.

Elle vit au 1^{er} étage mais elle a des difficultés pour monter l'escalier du fait de son âge et de son état de santé.

Elle souhaite demeurer au domicile le plus longtemps possible.

Nous faisons des devis pour aménager le rez-de-chaussée qui est en très mauvais état.

Nous sollicitons plusieurs organismes pour obtenir des aides, rénover et isoler le logement.

4. COMMENT LE FAISONS- NOUS ?



Le SAFED a établi des procédures internes qui nous permettent de mettre en œuvre, toutes les mesures de protection, pour lesquelles les juges des tutelles des tribunaux d'instance du département nous désignent.

Lorsqu'une mesure de protection nous est confiée, le chef de service ou un mandataire judiciaire à la protection des majeurs va consulter le dossier au tribunal pour recueillir les informations nécessaires à la compréhension de la situation du majeur protégé. Cette connaissance pourra aider le mandataire en charge de la mesure à adapter son intervention à la situation réelle du majeur.

Le mandataire prend ensuite, contact avec l'utilisateur et si cela s'avère nécessaire avec l'entourage ou le réseau d'intervenants pour organiser la première visite.

La première rencontre avec l'utilisateur est un moment important, et a une incidence sur la vie du majeur, quelle qu'en soit la mesure prononcée.

Lors de cette première rencontre, nous présentons le service, notre rôle, notre mission. Nous faisons le point sur la situation sociale, administrative et patrimoniale de la personne.

A cette occasion, le mandataire remet et explique les documents d'information suivants :

- Une notice d'information sur le service
- La charte des droits et libertés de la personne protégée
- Le règlement de fonctionnement du service
- Le Document Individuel de Protection des Majeurs

Il informe le majeur des voies de recours (possibilité de contester la décision de mise en œuvre de la mesure de protection). Il l'informe également de sa participation financière calculée en fonction de ses ressources et de son patrimoine mobilier et immobilier selon un barème fixé par décret.

Dès cette première étape, débute notre mission comprenant nos obligations légales envers le juge des tutelles et notre accompagnement auprès du majeur protégé.

Durant l'exercice de la mesure de protection, des rencontres régulières sont prévues sur le lieu de vie de l'utilisateur et/ou dans les lieux d'accueil du SAFED.

Il s'agit d'un moment d'échanges sur la situation de la personne, sur ses besoins, sur ses interrogations et sur ses projets.

Enfin le mandataire est en lien direct avec les partenaires et le réseau pour favoriser la mise en place du projet individuel de l'utilisateur et optimiser son accompagnement.

Nous avons évoqué notre pratique dans l'accompagnement de l'utilisateur effectué par le mandataire au sein du SAFED.

Dans les moyens mis en œuvre pour accompagner l'utilisateur, le service est soumis à des règles d'évaluation et de contrôle nécessaires à une démarche de transparence.

Ainsi, le service rend compte, chaque année et pour chaque mesure, de ses actions auprès de l'utilisateur, à l'autorité judiciaire, conformément au dispositif légal. Pour ce faire, Il transmet chaque année au juge des tutelles un compte rendu de gestion, à la date anniversaire de la mesure, et un compte rendu des diligences. Ce dernier document, relate la situation du majeur et tous les événements significatifs durant cette période.

Par ailleurs, l'activité du service MJPM fait l'objet d'un rapport d'activité annuel communiqué aux acteurs du service, aux institutions partenaires et aux financeurs du service.

I. MISSIONS ET COMPETENCES

L'équipe du service MJPM œuvre dans l'exercice des mesures de protection grâce à des qualifications et des compétences expertes dans ce domaine. Le service est placé sous l'autorité de la Direction du SAFED.

La Direction est garante du bon fonctionnement de l'association. Elle veille aux orientations générales définies par les autorités administratives et validées par le Conseil d'administration du SAFED. Elle veille à l'équilibre financier de l'ensemble des services et à l'application de la législation et de la réglementation en vigueur.

Elle est assistée par l'équipe du siège de l'association qui contribue par son action au maintien et au développement des liens interservices.

Le responsable démarche qualité quant à elle, s'assure du respect des procédures, évalue et réajuste les actions pour le maintien d'une qualité de service.

La comptable de l'association gère le budget de fonctionnement des différents services de l'association, y compris le service MJPM.

Le Chef de Service :

Ses missions : il facilite la réalisation des missions et activités de l'association en cohérence avec le projet associatif et institutionnel et en accord avec le projet d'établissement. Il assure l'organisation et le fonctionnement et le contrôle du service de tutelles. Il représente la hiérarchie par délégation auprès des diverses personnes physiques ou instances institutionnelles.

Ses compétences : il maîtrise des techniques d'animation de groupe et de conduite de réunion, la législation en vigueur dans le secteur, l'environnement institutionnel et réglementaire du secteur.

Il crée la cohésion d'équipe.

Il identifie les actions prioritaires à mener tant en interne que pour les personnes protégées.

Il alerte la direction en cas de dysfonctionnement à quelque niveau que ce soit.

Il possède les notions relatives aux principes de confidentialité de toute activité en secteur social.

Il présente une image positive et dynamique du service et de l'association.

La rédactrice :

Ses missions : elle facilite la réalisation des missions et activités de l'association. Elle effectue des tâches administratives complexes liées au service tutélaire : tableaux de bord, etc.... Elle coordonne en lien avec la hiérarchie l'activité administrative du service. Elle est administratrice et référente du logiciel tutélaire.

Ses compétences : elle maîtrise le fonctionnement de la structure, connaît les procédures liées à son activité. Elle recherche, classe et communique toute information pertinente de nature à faciliter l'activité du service. Elle présente les documents selon les règles en vigueur, utilise les fonctionnalités des logiciels à disposition et s'adapte aux évolutions.

Les comptables:

Leurs missions : ils assurent la gestion comptable et analytique de la comptabilité tutélaire. Ils enregistrent les factures et enrichissent le fichier tiers. Ils effectuent le calcul de la participation financière des majeurs protégés au financement de la mesure.

Dans le cadre de la prise en charge des frais d'hébergement par l'aide sociale, ils procèdent à l'évaluation des montants à reverser, au Conseil Départemental, par les usagers relevant de ce dispositif.

Leurs compétences : ils maîtrisent les caractéristiques de leur contexte professionnel. Ils connaissent les caractéristiques fonctionnelles et opérationnelles des logiciels utilisés, ainsi qu'une bonne maîtrise des écritures comptables. En plus, ils connaissent l'organisation du service tutelles, ainsi que les circuits de travail.

La juriste :

Ses missions : elle assure la sécurité juridique des actes passés par le service MJPM. Elle vérifie les actes de disposition. Elle assure une veille juridique et informe sur les différents domaines du droit. Elle est un appui technique pour les différents postes du service, et intervient en qualité d'interface auprès des

partenaires du monde juridique. Elle participe au règlement de situations complexes et à l'amélioration du fonctionnement du service.

Ses compétences : de formation juridique, elle maîtrise les législations liées à son domaine d'intervention professionnelle. Elle connaît l'organisation et le fonctionnement du service MJPM dans sa globalité.

Les secrétaires accueil :

Leurs missions : elles transmettent une image positive de l'association. Elles facilitent l'orientation physique et téléphonique et l'information du public. Elles assurent le traitement du courrier entrant et sortant.

Leurs compétences : de formation spécifique accueil, elles maîtrisent le fonctionnement de la structure, connaissent les procédures liées à leur activité, et les techniques relationnelles et d'entretien pour l'accueil physique et téléphonique.

Les MJPM :

Leurs missions : les Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs sont ceux qui « *exercent à titre habituel les mesures de protection des majeurs que le juge des tutelles leur confie au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la SJ, ou au titre de la curatelle, de la tutelle ou de la mesure d'accompagnement judiciaires.* » (Art. L 471-1 cc)

Leurs compétences : les MJPM « *doivent avoir suivi avec succès, la formation complémentaire attestant des compétences nécessaires à l'exercice des fonctions de mandataire judiciaire* », dans le cadre du certificat national de compétence de MJPM. (Art. D 471-3 CASF)

Les personnes physiques ayant reçu délégation d'un service MJPM doivent être âgées d'au moins 21 ans à leur entrée en fonction.

Elles disposent d'un délai maximum de 2 ans à compter de leur entrée en fonction au sein du service pour satisfaire aux conditions prévues par la loi.

Les Mandataires en poste avant la réforme de 2007 : essentiellement de profils de travailleur social - formés au CNC pour satisfaire aux exigences de la loi – ont dû s'adapter à un nouveau métier et à de nouvelles contraintes légales.

Les Mandataires arrivés après la réforme : de divers horizons, souvent autres que travailleur social, tels que juridique, bancaire, entrepreneurial - ont intégré le service soit en possession du CNC, soit en cours de formation.

Dans le mois suivant leur inscription sur la liste, les MJPM prêtent serment devant le tribunal d'instance du chef-lieu de département et les DPF devant le tribunal de grande instance.

Dans les services MJPM ou DPF, la prestation de serment est faite par toute personne physique qui a reçu délégation de son service pour assurer la mise en œuvre d'un mandat judiciaire.

La formule de la prestation de serment décrite à l'article R 471-2 du code de l'action sociale et des familles insiste sur la loyauté dans l'exercice du mandat confié par le juge et sur le respect de la discrétion professionnelle, une qualité primordiale pour des personnes qui sont chargées d'intervenir en matière de protection de la personne auprès d'un public vulnérable. La personne qui a prêté serment est donc tenue par une obligation de confidentialité.

Les assistantes :

Leurs missions : Elles assistent et collaborent avec les mandataires dans toutes les tâches administratives que requiert l'activité. Elles facilitent l'orientation et l'information des usagers et assurent une continuité de service lors des déplacements des mandataires.

Leurs compétences : formées à la spécificité de la protection des majeurs, elles maîtrisent le fonctionnement de la structure, elles connaissent les techniques relationnelles et d'entretien pour l'accueil téléphonique, et elles adaptent leur comportement aux situations difficiles ou imprévues.

Elles possèdent les notions relatives aux principes de confidentialité de toute activité en secteur social.

II. LA DYNAMIQUE DU TRAVAIL D'EQUIPE

Le service est sous l'autorité d'un Chef de service qui assure le cadre de l'exercice des mesures de protection et son organisation.

Des réunions mensuelles de service sont mises en place :

- Réunions MJPM/juriste, réunions assistantes/accueil/comptables, réunions trimestrielles (présence de toute l'équipe).

Lors de ces réunions sont évoqués :

- La transmission de consignes, d'informations institutionnelles et juridiques,
- Les échanges sur le fonctionnement du service,
- L'analyse de pratiques : lors des réunions d'équipe, des moments sont consacrés à l'exposé de situations et aux échanges sur des difficultés rencontrées dans l'exercice des mesures de protection. La fréquence de ces réunions permet de tenir les salariés informés de l'avancée des situations abordées dans de précédentes réunions.

Il existe de nombreux échanges informels entre les professionnels du service :

- Communication en face à face : des moments « autour d'un café » sont privilégiés pour entretenir la cohésion d'équipe,
- par l'intermédiaire du téléphone : chaque mandataire est muni d'un téléphone portable ce qui permet de les joindre rapidement lorsqu'ils sont à l'extérieur du service,
- par l'intermédiaire du logiciel « UNI T » qui permet une continuité dans le suivi des mesures de protection, d'une télématique « EXTRANET » qui est un moyen d'échange interne au service, par mail ou par le biais du site internet du SAFED.

III. LE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

La gestion globale des mesures de protection nécessite des regards croisés sur les situations des majeurs protégés.

Dans le cadre des missions assignées aux Mandataires judiciaires à la protection des majeurs, des soutiens multiples viennent compléter leurs différents savoirs, et notamment les savoir-faire et les savoir-être dans un travail d'échanges et de collaboration.

- Soutien technique :

Le service est doté d'un pôle comptabilité avec une spécialité de rédaction des comptes rendus de gestion des mesures de protection facilitant ainsi le travail des MJPM.

Un pôle juridique créé en 2012 vient en appui aux mandataires. Il permet de sécuriser les actes passés par le service, de répondre à des situations complexes, d'effectuer une veille sur l'évolution de la loi et de la jurisprudence.

- Soutien documentaire :

- diffusion d'informations, d'actualités par mail et extranet,
- une bibliothèque à disposition des salariés,
- les RBPP de l'ANESM accessibles sur EXTRANET,
- mise en place d'abonnements à des revues spécifiques, achat d'ouvrages techniques.

- Formation continue régulière :

- Formation de l'équipe aux outils informatiques permettant d'identifier les besoins des personnes protégées (UNI T).
- L'équipe assiste régulièrement à de nombreuses formations aussi bien en interne qu'en externe. On peut citer par exemples celles relatives aux écrits professionnels, risques psycho-sociaux, éthique, etc...

- Réflexion sur la pratique :

- Des temps d'analyses des pratiques professionnelles ont été instaurés lors des réunions de service et se sont développés grâce à l'intervention régulière d'un professionnel externe (psychologue),
- Une supervision ponctuelle est possible en cas de besoin pour tous les salariés du service,
- L'ensemble de l'équipe du service a bénéficié d'une formation à l'éthique et un comité de pilotage a été mis en place pour poursuivre la réflexion sur ce sujet. Il pourra alors ainsi répondre à des situations complexes comme par exemple des paradoxes qui peuvent subsister entre la protection d'un majeur protégé et le respect de ses droits fondamentaux.

IV. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE : UNE REPONSE ADAPTEE AUX BESOINS DES USAGERS

Le service MJPM, conformément à son agrément obtenu en 2010, a reçu l'habilitation aux fins d'exercice des mesures de protection des majeurs.

Les Mandataires salariés du service exercent leur mission par délégation du Président du SAFED.

Ils accompagnent ainsi les majeurs protégés sur tout le département.

- Territoire d'intervention et son développement

Le service MJPM assure un accueil physique et téléphonique au siège social 8-10 Place Francheville 24000 PERIGUEUX, selon les plages horaires suivantes :

Horaires	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
9h00 -12h00	Téléphonique et Physique	Téléphonique et Physique	Téléphonique et Physique	Téléphonique et Physique	Téléphonique et Physique
12h00-14h00	F E R M E				
14h00-16h00	Téléphonique et Physique	Téléphonique et Physique	Téléphonique	Téléphonique et Physique	Téléphonique et Physique
16h00-17h00	Téléphonique	Téléphonique	Téléphonique	Téléphonique	Téléphonique

Afin d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers et de leurs entourages, une réflexion permanente est instaurée, et des modifications peuvent être envisagées en collaboration avec les secrétaires de l'accueil ayant bénéficié d'une formation spécifique à leur mission d'accueil.

Le service MJPM du SAFED intervient sur tout le département de la DORDOGNE par des déplacements avec des véhicules de service à disposition du personnel. Des permanences physiques sont assurées par les MJPM à PERIGUEUX, SARLAT, BERGERAC et TERRASSON.

Les MJPM délégués du service et leurs assistantes assurent des permanences téléphoniques toutes les semaines.

Le service MJPM a élargi ses missions aux mesures d'administrateur ad hoc mineurs :

Un MJPM a bénéficié d'une formation aux missions d'administrateur ad hoc, Il exerce actuellement ces missions,

Une procédure d'exercice de ces mesures a été intégrée dans la Démarche Qualité.

- L'adaptation du fonctionnement du service aux besoins des usagers

Selon la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, « *L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux.* » (Article L 311-3 CASF)

Certains MJPM exercent uniquement les mesures de protection auprès de majeurs demeurant à domicile, et d'autres uniquement auprès des majeurs demeurant ou résidant en Etablissement.

Chaque mandataire a un secteur géographique défini qui permet une meilleure connaissance des réseaux existants.

Pour améliorer, la qualité de la prise en charge de l'utilisateur, depuis septembre 2014, les assistantes sont associées à l'ouverture de la mesure de protection. Cette démarche a deux fonctions la première est l'identification par les majeurs protégés, des personnes ressources qui interviendront dans la vie de la mesure, et la seconde va permettre aux assistantes de connaître l'utilisateur, avec ses difficultés et son cadre de vie.

L'équipe du service MJPM du SAFED adapte son discours en fonction de la situation du majeur protégé, de ses difficultés, de son handicap, pour une meilleure compréhension et afin de perturber le moins possible, son équilibre.

En cas de contestation ou de désaccord dans l'exercice de la mesure de protection, le service MJPM a prévu une procédure dans laquelle le majeur protégé ou ses ayants-droit peuvent solliciter du Chef de service, de la Directrice ou du Président, une explication à leurs questionnements. Une réponse sera systématiquement apportée, qu'elle soit par courrier, par téléphone ou lors d'un rendez-vous, en fonction de la demande.

- Amélioration continue de la Démarche Qualité

Après l'obtention de la certification ISO 9001 pour la première fois en 2011, des audits internes et externes réguliers sont effectués au sein du service, afin de veiller à la qualité et à l'adaptation des réponses du service aux besoins des usagers.

Plusieurs salariés du SAFED ont été formés en la matière et effectuent de ce fait des audits internes annuels.

Le SAFED a obtenu le renouvellement de la certification ISO 9001 en 2014. Le rapport d'audit externe indique que *« le système de management est pleinement efficace et qu'il n'y a pas de non-conformité émise. »* Il mentionne notamment que la maîtrise des activités exercées auprès des usagers *« est démontrée et les retours usagers, partenaires démontrent un niveau de satisfaction positif. »*

« Le système de management répond positivement aux exigences normatives. »

« Au regard des constats faits lors des audits précédents, il apparaît que le SAFED s'inscrit dans une dynamique de progrès et une application rigoureuse des dispositions définies conformément au référentiel ISO 9001. »

- Le service et son environnement

Les partenaires du service

Le SAFED entretient de fructueux liens avec de nombreux partenaires du réseau départemental, régional et national.

Les juges des tutelles du département sont des partenaires incontournables dans l'exercice des mesures de protection. La communication avec leurs services est privilégiée et des rencontres régulières ont lieu.

Les partenaires du réseau local sont nombreux : établissements, institutions, services sociaux et médicaux, commerces, services de la justice, etc...

Le SAFED est adhérent à la FNAT et le service MJPM participe régulièrement à des réunions entre services MJPM utilisateurs du logiciel UNI-T de toute la France par l'intermédiaire du réseau SIDOT.

En outre, un groupement de directeurs, de chefs de service et de référents qualité (GCSMSO) est très actif.

La communication

Le SAFED a créé une Commission communication qui a élaboré de nouveaux supports de communication et d'information autour de son association et de ses services, notamment le service MJPM, afin de permettre une meilleure lisibilité de ses activités auprès des usagers et des partenaires.

Le SAFED possède un site internet <http://safed24.fr> qui regroupe l'essentiel des informations sur sa structure et au travers duquel nous communiquons notamment sur les missions et le fonctionnement du service MJPM.

Témoignage d'un MJPM du Service SAFED

Monsieur X vivait seul dans une maison à la campagne. Il souffrait d'addictions, de solitude, et il tentait régulièrement de se suicider.

Souvent hospitalisé dans un service psychiatrie, nous avons organisé en collaboration avec le personnel de cet hôpital, une rencontre avec Monsieur X, afin de l'aider à élaborer un « projet de vie ».

Il a pu accéder à une Résidence pour Personnes Agées en centre-ville .

Il ne souffre plus de la solitude car il peut participer à des activités avec les autres résidents : belote, jeux de société,...

Il a fallu faire un nouveau budget prévisionnel pour prévoir le financement de la nouvelle résidence de Monsieur X

Nous l'avons aidé à trouver un médecin traitant qui a mis en place le passage journalier d'infirmiers pour la prise de médicaments traitant sa dépression : son état de santé est ainsi stabilisé.

Nous avons aidé Monsieur X à mettre en place des journées dans un centre d'addictologie pour l'aider dans ses difficultés en lien avec ses addictions.

Nous faisons régulièrement le point avec Monsieur X, et les partenaires pour aider celui-ci à garder un équilibre malgré ses difficultés.

5. QUELLES EVOLUTIONS ENVISAGEONS-NOUS ?



I. VALORISER LA PLACE DE L'USAGER AU SEIN DU SERVICE

A. La prise en compte de la parole de l'utilisateur et sa participation au fonctionnement du service

1. Les outils existants pratiqués

Des questionnaires ont été administrés à l'ensemble des usagers du service, dans le cadre de la démarche qualité, afin d'interroger ces derniers sur la qualité du fonctionnement du service, et de savoir si celui-ci est adapté à leurs besoins.

Les retours des questionnaires ont été concluants : grâce à un travail avec les MJPM du Pôle Etablissement sur l'adaptation du fond et de la forme des documents à la situation des personnes demeurant/résidant en Etablissement, le taux de réponse a significativement augmenté en 2014 par rapport à l'année précédente (61% en 2014 contre 7% en 2013).

Dans le cadre de l'évaluation interne, une table ronde a également été proposée aux usagers : ce mode de questionnement n'a pas fonctionné. En effet, la table ronde n'a concerné que les majeurs protégés demeurant à PERIGUEUX qui pouvaient se déplacer, et l'organisation de celle-ci a été entreprise trop tardivement par rapport à la date du rendez-vous.

2. Les réflexions à mener

Après consultation des Mandataires sur les modes de consultation des usagers, l'équipe n'a pas souhaité renouveler l'expérience de la table ronde ou d'autres moyens d'interroger ceux-ci que les questionnaires. Il est envisagé d'interroger les usagers eux-mêmes sur un ou des moyens de les consulter, au travers du questionnaire.

B. L'amélioration des documents d'information remis au majeur protégé

Un travail sur l'amélioration des documents d'information remis au majeur protégé lors de l'ouverture de la mesure de protection est envisagé, notamment sur des notes explicatives concernant la rémunération du service MJPM, le fonctionnement de l'exercice de la mesure, et sur la notice d'information.

Une note d'information à destination de l'entourage du majeur protégé, et plus particulièrement de la famille, est envisagée dans les documents d'ouverture.

II. FAIRE EVOLUER NOS MISSIONS ET PRATIQUES PROFESSIONNELLES

A. Questionnement sur l'ETHIQUE

Dans un souci d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement réalisé auprès des usagers, l'équipe du service MJPM se questionne de façon permanente sur l'impact de son intervention auprès de ces derniers.

En effet, l'évaluation interne a relevé la nécessité de la prise en compte de la pratique de l'éthique afin de répondre à des situations pour lesquelles l'encadrement juridiques ne serait pas suffisant pour garantir la dimension éthique des pratiques professionnelle: double référentiel juridique (C.civ, CASF) absence de "prescriptions" strictes pour un certain nombre de situations complexes, conflits d'intérêt, etc.

Ainsi, nous avons donc engagé une réflexion spécifique sur la notion d'éthique. De ce fait, une formation de deux jours proposée par la Direction du SAFED, a été dispensée, par un intervenant extérieur, à tout le personnel de notre Service afin d'appivoiser la notion de l'éthique et d'approfondir la réflexion à ce sujet.

En parallèle de cette formation, le Chef de service MJPM participe à un groupe de travail constitué au sein de la FNAT qui travaille pour la mise en place d'une démarche éthique de la profession de MJPM.

Fort de cet enseignement et du retour des travaux de la FNAT, l'ensemble des salariés collabore sur la façon de mettre en place une réflexion collégiale, sur la pratique de l'éthique professionnelle, au sein de notre service.

Ainsi, afin d'approfondir ce travail conceptuelle et méthodologie, un comité de réflexion, constitué de salariés volontaires du service a été institué. Des travaux de ce comité est apparue la nécessité de travailler à la création d'un espace dédié au questionnement éthique.

Le service MJPM compte mettre sur pied une instance éthique constituée de salariés du service qui aura pour objectif de:

- aidées le mandataire à prendre ses décisions dans les situations complexes qu'il peut rencontrer,
- développer les relations de confiance entre l'équipe du service MJPM et les autres salariés du SAFED d'une part, et d'autre part avec tous les partenaires (autres acteurs de l'accompagnement et des soins)

B. Favoriser les espaces d'analyse des pratiques au sein du service

L'équipe, forte des expériences passées, a souhaité à présent l'intervention d'une personne extérieure de formation psychologue et qui connaisse les réalités et les enjeux du métier de MJPM.

Un programme de soutien à l'équipe, appelé analyse des pratiques professionnelles, a été élaboré et programmé à partir de l'année 2016. Il se déroule sur 8 séances de 2 heures à l'année, soit une moyenne de 2 séances par trimestre.

C. Favoriser la collaboration entre professionnels du service

L'équipe veillera à maintenir l'interdépendance de toutes les fonctions au sein du service, que ce soit par des échanges formels ou informels. Pour ce faire, un certain nombre de facteurs favorisant la collaboration des professionnels du service ont été développés :

- Création d'un « tutorat » des nouveaux arrivants afin de transmettre à ces derniers nos valeurs et les informations pratiques liées au fonctionnement du service, et de leur permettre une meilleure intégration au sein du service,
- Systématisation de l'accueil de stagiaires dans le cadre de la formation CNC (MJPM),
- Développement de l'approche transversale avec les autres services du SAFED.

III. DEVELOPPER NOTRE ENVIRONNEMENT

A. Les partenariats

Le service veillera à maintenir des relations privilégiées avec les Tribunaux d'Instance avec lesquels il entretient une riche et fructueuse collaboration.

Le service MJPM du SAFED est bien implanté sur tout le territoire de la DORDOGNE grâce à ses permanences d'accueil, à ses déplacements, à sa sollicitation par l'ensemble des juges des tutelles du département.

Il tient à cœur au service d'entretenir les partenariats déjà établis, et au-delà, de communiquer davantage sur son domaine d'intervention et son fonctionnement.

Il est également important pour le service de développer d'autres partenariats, afin de faciliter son travail de terrain.

B. Les outils de développement

Dans un souci de maintenir les partenariats déjà existants et d'en développer de nouveaux, le service MJPM du SAFED envisage de :

- Mettre à jour régulièrement l'annuaire des partenaires créé sur EXTRANET, logiciel de communication interne à la structure facilitant le travail et les échanges entre les salariés du service,
- Continuer à établir des conventions avec les partenaires afin d'officialiser et de faire perdurer les liens,
- Organiser des réunions d'information collective sur qui nous sommes, quelle est notre mission, et quel est notre fonctionnement,
- Maintenir la mutualisation des moyens avec d'autres services MJPM dans un objectif d'efficacité.

L'aide et le soutien aux familles et tuteurs familiaux

Le service assure et continuera d'assurer ponctuellement une aide auprès des familles et tuteurs familiaux à leur demande, dans l'attente de financements clairement définis par les pouvoirs publics.

La contribution du service MJPM au service formation

L'association SAFED s'est dotée d'un organisme de formation afin de transmettre ses savoirs, savoir-faire et savoir-être dans son domaine d'expertise qu'est le travail social.

A ce titre, le service MJPM propose des formations à destination des professionnels sur des thématiques spécifiques en lien avec la protection des majeurs vulnérables.

C. L'évaluation

Toute l'équipe du service MJPM prévoit de dresser, le bilan de toutes les actions entreprises dans le cadre de ce projet de service, à l'issue de ses cinq années.

Ce travail permettra d'être dans une réflexion continue des fins d'amélioration du fonctionnement de notre service sur tous les plans.



Humain par essence

SAFED, Le devoir d'aller plus loin...

ANNEXES

Synthèse du projet de service	48
Plan d'actions	60
Fiches actions	62

S**FED**

Service d'Accompagnement
des Familles en Difficulté

Le service mandataire
judiciaire à la protection
des majeurs

8-10 place Francheville
24 000 Périgueux
Tél. 05 53 05 17 80
Fax. 05 53 05 17 84
Mail : mjpm@safed24.fr

SYNTHESE
PROJET DE SERVICE
2016 – 2021



QUI SOMMES-NOUS ?

DEFINITION

Le SAFED est une association loi 1901 à but non lucratif qui dispose d'un conseil d'administration composé de :

1 Président

1 Vice-Président

1 Trésorier

1 Secrétaire

1 Secrétaire adjoint

Les mesures de protection confiées à l'Association sont déléguées au Service MJPM, dans le cadre d'une organisation contrôlée.

Le service MJPM est un service d'action sociale (art. L 312-1 14° CASF), agréé par les autorités administratives et judiciaires, et il intervient auprès des majeurs protégés uniquement sur décision de justice avec une compétence sur l'ensemble du département.

L'HISTOIRE DU SERVICE MJPM DU SAFED

En 1998, le service des tutelles a été créé à la demande de l'ensemble des juges des tutelles du département qui souhaitent une diversité dans le choix des services gérant les mesures de protection.

Le service a vu le jour avec quatre salariés : un chef de service, deux délégués à la tutelle (travailleurs sociaux) et un administratif.

La particularité de notre service était l'approche sociale de notre accompagnement. Cette spécificité nous a permis l'obtention de l'agrément Tutelles aux Prestations Sociales Adultes et de l'habilitation pour exercer les mesures de protection par le Préfet de la DORDOGNE, le 26 janvier 1998.

Au cours des années suivantes, le nombre de personnels tant administratifs que délégués à la tutelle n'a cessé d'augmenter.

LE SERVICE MJPM en 2016

1 Chef de service

3 Comptables service tutélares

1 Rédactrice

2 agents accueil

5 assistantes

1 juriste

14 mandataires titulaires du CNC (Certificat national de compétence diplôme exigé pour exercer cette profession) composées de 8 personnes ayant une formation en travail social et 6 de formation d'horizons divers, tels que juridique, bancaire, etc...

L'ADHESION DU SERVICE AUX VALEURS ASSOCIATIVES

Dans un esprit d'appartenance à une équipe plus vaste qu'est l'association SAFED œuvrant de façon globale dans l'aide aux familles en difficulté, le service MJPM soutient les valeurs associatives suivantes : la laïcité et l'indépendance d'intervention, la promotion de la bientraitance, l'accompagnement global et individualisé de chaque personne vers l'autonomie, la veille et la démarche prospective de réponse aux besoins, la démarches d'amélioration continue, et l'ouverture sur l'environnement et les partenariats.

LES VALEURS DU SERVICE

Laïcité : séparation civile et religieuse, neutralité, apolitique, indépendance d'intervention dans le respect des lois de 2002 et de 2007, intégrité et humanité,

Promotion de la bientraitance : « La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. » (Définition de l'ANESM)

Accompagnement global et individualisé de chaque Majeur Protégé dans le respect et la confidentialité de chacun : personnalisation de l'accompagnement,

Présence régulière sur le terrain avec mise en place du travail en réseau,

Confidentialité dans l'exercice des mesures de protection et secret partagé entre les intervenants,

Equité : prise en charge de l'individu dans sa globalité sans jugement ni discrimination.

QUE FAISONS-NOUS ?

NOS MISSIONS

Le cadre légal

- Les Mesures de protection
- Les Mesures d'accompagnement
- Les Mesure d'Administration Ad hoc Mineur

UN ACCOMPAGNEMENT DE L'USAGER FAVORISANT L'INITIATIVE DE LA PERSONNE ET VALORISANT SES POTENTIALITES

Les finalités de l'accompagnement social

- conduire l'utilisateur à l'autonomie (de *auto*, « soi-même » et *nomos*, « la loi »), à la maîtrise des savoirs et des outils, au pouvoir de décider ;
- aider l'utilisateur à s'adapter à son environnement ;
- faciliter la création de liens sociaux ;
- rechercher le mieux-être de la personne ;
- appliquer les politiques sociales.

Les objectifs du service

Le service MJPM du SAFED réaffirme son attachement à la mise en œuvre de la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée qui place l'utilisateur au centre du dispositif :

- Par la promotion de l'autonomie, de la qualité de vie et de la santé :
- Par la personnalisation de l'accompagnement
- Par la garantie des droits et participation

Afin d'assurer ces objectifs et dans le respect des dispositions de la loi du 2 janvier 2002, le service MJPM du SAFED suit les recommandations de bonnes pratiques établies par l'ANESM, et en particulier :

« *La participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique* »,

« *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre* »,

« *Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance* »,

« *Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux* »,

« *Ouverture de l'établissement à et sur son environnement* »,

« Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées »,

« Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service »,

« 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'USAGER ET SON ENTOURAGE

Les lois du 2 janvier 2002 et du 5 mars 2007 garantissent le respect des droits fondamentaux des usagers.

L'association SAFED inscrite dans la démarche continue d'amélioration de la qualité et certifiée ISO 9001 a mis en œuvre tous les outils de la loi du janvier 2002 et adapte son accompagnement à chacun des usagers.

L'usager

Selon une estimation du Ministère de la Justice, établie en lien avec l'Institut national des études démographiques (INED), le nombre de personnes protégées s'établirait actuellement à 800 000, soit environ 1,6 % de la population française majeure. Leurs caractéristiques ne sont que partiellement connues.

Nous constatons que nos statistiques internes sont semblables aux chiffres nationaux et régionaux. Les profils des majeurs protégés sont similaires.

Le service MJPM du SAFED doit aujourd'hui se projeter dans les 5 ans à venir, en tenant compte des constats, afin de répondre au mieux aux besoins des publics.

Pour chaque mesure de protection qui lui est confiée, le service MJPM prend en considération l'environnement du majeur pour adapter son intervention afin de favoriser son autonomie tout en préservant aux mieux ses intérêts.

L'entourage du majeur protégé

Un groupe de travail a été constitué au sein du service, afin de réfléchir à une définition de « l'entourage ».

Identification de l'entourage

Il ressort des échanges entre les professionnels du service, une définition de « l'entourage » : *ensemble de personnes qui gravitent autour de l'usager. Il peut s'agir d'une relation familiale, amicale, professionnelle, proche ou éloignée.*

Type de collaboration effectuée avec l'entourage

Idéalement, l'entourage est composé de personnes ressources, un appui, un support conseil, une relation pour l'usager et son MJPM qui permet d'instaurer

et de maintenir un équilibre dans la vie de la personne. C'est aussi un éclairage concernant l'histoire de vie et les habitudes de la personne protégée.

L'entourage proche (familial, amical...) est une donnée antérieure au prononcé de la mesure de protection et avec laquelle le mandataire va devoir composer dès le début de son intervention. La désignation du mandataire judiciaire en qualité de tiers révèle un entourage défaillant ou des difficultés familiales qui rendront difficile la collaboration pleine et entière de tous les proches.

Certains proches se sentiront mis à l'écart de la résolution des problèmes du majeur protégé.

D'autres verront l'intervention du mandataire comme une intrusion injustifiée dans leur histoire familiale, ou au contraire comme un soulagement.

L'objectif est de trouver un équilibre qui ne génère pas de difficultés dans l'accompagnement fait auprès de l'utilisateur.

Rappelons que l'article 459-2 du code civil précise que le majeur protégé « entretient librement des relations personnelles avec tout tiers, parent ou non. Elle a le droit d'être visitée, et le cas échéant, hébergée par ceux-ci »

Le travail fait par le mandataire avec l'entourage consiste :

- d'une part à déterminer, à travers l'évaluation qu'il fait de la situation, l'espace de liberté du majeur protégé dans les relations qu'il entretient avec son entourage,
- d'autre part d'évaluer le niveau de collaboration qu'il pourra entretenir avec les proches en fonction de leur degré de bienveillance ou de « toxicité ».

L'approche de l'entourage diffère considérablement en fonction du lieu de vie du majeur protégé.

Impact et perspectives de la collaboration avec l'entourage sur l'exercice de la mesure de protection

Le mandataire attend de la collaboration avec l'entourage qu'elle apporte de la valeur ajoutée au travail qu'il mène auprès du majeur protégé.

Toutefois, l'entourage doit continuer à jouer son rôle auprès de la personne protégée.

Le mandataire ne se substitue ni à la famille, ni à l'entourage, sa mission n'a pour objectif que le bien être du majeur protégé et la gestion au mieux de ses intérêts.

Les contacts et la communication lors de l'ouverture de la mesure de protection peuvent favoriser ou améliorer les rapports avec l'entourage.

La situation de l'utilisateur, la prise en compte de son environnement, de ses difficultés, de ses choix de vie nécessitent une réponse adaptée de notre

service qui déploie de nombreuses compétences qu'impliquent une mesure de protection, dans le cadre de la loi.

COMMENT LE FAISONS-NOUS ?

Le SAFED a établi des procédures internes qui nous permettent de mettre en œuvre, toutes les mesures de protection, pour lesquelles les juges des tutelles des tribunaux d'instance du département nous désignent.

La première rencontre avec l'utilisateur est un moment important, et a une incidence sur la vie du majeur, quelle qu'en soit la mesure prononcée.

Lors de cette première rencontre, nous présentons le service, notre rôle, notre mission. Nous faisons le point sur la situation sociale, administrative et patrimoniale de la personne.

A cette occasion, le mandataire remet et explique les documents d'information suivants :

- Une notice d'information sur le service
- La charte des droits et libertés de la personne protégée
- Le règlement de fonctionnement du service
- Le Document Individuel de Protection des Majeurs

Il informe le majeur des voies de recours (possibilité de contester la décision de mise en œuvre de la mesure de protection). Il l'informe également de sa participation financière calculée en fonction de ses ressources et de son patrimoine mobilier et immobilier selon un barème fixé par décret.

Dès cette première étape, débute notre mission comprenant nos obligations légales envers le juge des tutelles et notre accompagnement auprès du majeur protégé.

Durant l'exercice de la mesure de protection, des rencontres régulières sont prévues sur le lieu de vie de l'utilisateur et/ou dans les lieux d'accueil du SAFED.

Il s'agit d'un moment d'échanges sur la situation de la personne, sur ses besoins, sur ses interrogations et sur ses projets.

Enfin le mandataire est en lien direct avec les partenaires et le réseau pour favoriser la mise en place du projet individuel de l'utilisateur et d'optimiser son accompagnement.

LA DYNAMIQUE DU TRAVAIL D'EQUIPE

Le service est sous l'autorité d'un Chef de service qui assure le cadre de l'exercice des mesures de protection et l'organisation.

Des réunions mensuelles de service sont mises en place : *réunions MJPM/juriste, réunions assistantes/accueil/comptables, réunions trimestrielles (présence de toute l'équipe).*

LE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

La gestion globale des mesures de protection nécessite des regards croisés sur les situations des majeurs protégés.

Les soutiens techniques viennent compléter les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être des MJPM dans un travail d'échanges et de collaboration.

LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE : UNE REPONSE ADAPTEE AUX BESOINS DES USAGERS

Le service MJPM, conformément à son agrément obtenu en 2010, a reçu l'habilitation aux fins d'exercice des mesures de protection des majeurs.

Les Mandataires salariés du service exercent leur mission par délégation du Président du SAFED.

Ils accompagnent ainsi les majeurs protégés sur tout le département.

Territoire d'intervention et son développement

L'accueil du service MJPM assure un accueil physique et téléphonique au siège social 8-10 Place Francheville 24000 PERIGUEUX, selon les plages horaires suivantes :

Horaires	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
9h00 -12h00	Téléphonique et Physique	Téléphonique et Physique	Téléphonique et Physique	Téléphonique et Physique	Téléphonique et Physique
12h00-14h00	F E R M E				
14h00-16h00	Téléphonique et Physique	Téléphonique et Physique	Téléphonique	Téléphonique et Physique	Téléphonique et Physique
16h00-17h00	Téléphonique	Téléphonique	Téléphonique	Téléphonique	Téléphonique

Le service MJPM du SAFED intervient sur tout le département de la DORDOGNE par des déplacements avec des véhicules de service à disposition du personnel.

Des permanences physiques sont assurées par les MJPM à PERIGUEUX, SARLAT, BERGERAC et TERRASSON.

Les MJPM et leurs assistantes assurent des permanences téléphoniques toutes les semaines.

L'adaptation du fonctionnement du service aux besoins des usagers

Selon la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, « *L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise*

*en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. »
(Article L 311-3 CASF)*

Certains MJPM exercent uniquement les mesures de protection auprès de majeurs demeurant à domicile, et d'autres uniquement auprès des majeurs demeurant ou résidant en Etablissement.

Chaque mandataire a un secteur géographique défini qui permet une meilleure connaissance des réseaux existants.

Pour améliorer, la qualité de la prise en charge de l'utilisateur, depuis septembre 2014, les assistantes sont associées à l'ouverture de la mesure de protection. Cette démarche a deux fonctions la première est l'identification par les majeurs protégés, des personnes ressources qui interviendront dans la vie de la mesure, et la seconde va permettre aux assistantes de connaître l'utilisateur, avec ses difficultés et son cadre de vie.

L'équipe du service MJPM du SAFED adapte son discours en fonction de la situation du majeur protégé, de ses difficultés, de son handicap, pour une meilleure compréhension et afin de perturber le moins possible, son équilibre.

En cas de contestation ou de désaccord dans l'exercice de la mesure de protection, le service MJPM a prévu une procédure dans laquelle le majeur protégé ou ses ayant-droit peuvent solliciter du Chef de service, de la Directrice ou du Président, une explication à leurs questionnements. Une réponse sera systématiquement apportée, qu'elle soit par courrier, par téléphone ou lors d'un rendez-vous, en fonction de la demande.

Amélioration continue de la Démarche Qualité

Après l'obtention de la certification ISO 9001 pour la première fois en 2011, des audits internes et externes réguliers sont effectués au sein du service, afin de veiller à la qualité et à l'adaptation des réponses du service aux besoins des usagers.

Le service et son environnement

Les partenaires du service

Le SAFED entretient de fructueux liens avec de nombreux partenaires du réseau départemental, régional et national.

Les juges des tutelles du département sont des partenaires incontournables dans l'exercice des mesures de protection. La communication avec leurs services est privilégiée et des rencontres régulières ont lieu.

Les partenaires du réseau local sont nombreux : établissements, institutions, services sociaux et médicaux, commerces, services de la justice, etc...

Le SAFED est adhérent à la FNAT et le service MJPM participe régulièrement à des réunions entre services MJPM utilisateurs du logiciel UNI T de toute la France par l'intermédiaire du réseau SIDOT.

En outre, un groupement de directeurs, de chefs de service et de référents qualité (GCSMSO) est très actif.

Les moyens de communication

Le SAFED a créé une Commission communication qui a élaboré de nouveaux supports de communication et d'information autour de son association et de ses services, notamment le service MJPM, afin de permettre une meilleure lisibilité de ses activités auprès des usagers et des partenaires.

Le SAFED possède un site internet – safed24.fr - qui regroupe l'essentiel des informations sur sa structure et qui permet de communiquer notamment sur les missions et le fonctionnement du service MJPM.

QUELLES EVOLUTIONS ENVISAGEONS-NOUS ?

VALORISER LA PLACE DE L'USAGER AU SEIN DU SERVICE

La prise en compte de la parole de l'utilisateur et sa participation au fonctionnement du service

Les réflexions à mener

Après avis des Mandataires sur les modes de consultation des usagers, l'équipe n'a pas souhaité renouveler l'expérience de la table ronde ou d'autres moyens d'interroger ceux-ci que les questionnaires. Il est envisagé de demander aux usagers eux-mêmes d'émettre leurs avis sur un ou des moyens de les consulter, au travers du questionnaire.

L'amélioration des documents d'information remis au majeur protégé

Un travail sur l'amélioration des documents d'information remis au majeur protégé lors de l'ouverture de la mesure de protection est envisagé, notamment sur des notes explicatives concernant la rémunération du service MJPM, le fonctionnement de l'exercice de la mesure, et sur la notice d'information.

Une note d'information à destination de l'entourage du majeur protégé, et plus particulièrement de la famille, est envisagée dans les documents d'ouverture.

FAIRE EVOLUER NOS MISSIONS ET PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Se questionner sur l'ETHIQUE

Dans un souci d'amélioration continue de l'accompagnement réalisé auprès des usagers, l'équipe du service MJPM se questionne de façon permanente sur l'impact de son intervention sur ces derniers.

Elle a donc engagé une réflexion spécifique sur la notion d'éthique.

L'équipe du service MJPM travaille dans la perspective de la création d'un espace dédié au positionnement éthique.

Favoriser les espaces d'analyse des pratiques au sein du service

L'équipe, forte des expériences passées, souhaite à présent un intervenant qui connaisse le métier de MJPM. Celui-ci interviendra régulièrement auprès de l'équipe.

Favoriser la collaboration entre professionnels du service

Le service veillera à maintenir l'interdépendance de toutes les fonctions au sein du service, que ce soit par des échanges formels ou informels.

Les facteurs favorisant la collaboration des professionnels du service :

- Création d'un « tutorat » des nouveaux arrivants afin de transmettre à ces derniers nos valeurs et les informations pratiques liées au fonctionnement du service, et de leur permettre une meilleure intégration au sein du service,
- Systématisation de l'accueil de stagiaires dans le cadre de la formation CNC (MJPM),
- Développement de l'approche transversale avec les autres services du SAFED.

DEVELOPPER NOTRE ENVIRONNEMENT

Les partenariats

Le service veillera à maintenir des relations privilégiées avec les Tribunaux d'Instance avec lesquels il entretient une riche et fructueuse collaboration.

Le service MJPM du SAFED est bien implanté sur tout le territoire de la DORDOGNE grâce à ses permanences d'accueil, à ses déplacements, à sa sollicitation par l'ensemble des juges des tutelles du département.

Il tient à cœur au service d'entretenir les partenariats déjà établis, et au-delà, de communiquer davantage sur son domaine d'intervention et son fonctionnement.

Il est également important pour le service de développer d'autres partenariats, afin de faciliter son travail de terrain.

Les outils de développement

Dans un souci de maintenir les partenariats déjà existants et d'en développer de nouveaux, le service MJPM du SAFED envisage de :

- Mettre à jour régulièrement l'annuaire des partenaires créé sur EXTRANET, logiciel de communication interne à la structure facilitant le travail et les échanges entre les salariés du service,
- Continuer à établir des conventions avec les partenaires afin d'officialiser et de faire perdurer les liens,
- Organiser des réunions d'information collective sur qui nous sommes, quelle est notre mission, et quel est notre fonctionnement,
- Maintenir la mutualisation des moyens avec d'autres services MJPM dans un objectif d'efficacité.

L'aide et le soutien aux familles et tuteurs familiaux

Le service assure et continuera d'assurer ponctuellement une aide auprès des familles et tuteurs familiaux à leur demande, dans l'attente de financements clairement définis par les pouvoirs publics.

La contribution du service MJPM au service formation

L'association SAFED s'est dotée d'un organisme de formation afin de transmettre ses savoirs, savoir-faire et savoir-être dans son domaine d'expertise qu'est le travail social.

A ce titre, le service MJPM propose des formations à destination des professionnels sur des thématiques spécifiques en lien avec la protection des majeurs vulnérables.

L'évaluation

Le service prévoit de dresser avec toute son équipe, le bilan de ses actions entreprises, à l'issue des cinq années de ce projet de service, afin d'être dans une réflexion continue de l'amélioration de son fonctionnement.

PLAN D' ACTIONS

SAFED /Service MJPM

Fiche action n°1

Objectif : Recueillir la parole des usagers .synthétiser les réponses afin de proposer des pistes d'amélioration : pour l'accompagnement des majeurs, le travail avec les partenaires, la communication interne et externe

Echéance : Bilan à faire suite à l'étude des questionnaires

Groupe concerné : groupe de travail composé du Chef de service, de la commission communication et du référent qualité

Pilotes : Chef de service, référent qualité

Fiche action n°2

Objectif : Aménager le livret d'accueil pour une meilleure lisibilité des documents joints

Echéance : Réalisation des objectifs avant décembre 2016

Groupe concerné : groupe de travail composé du Chef de service, des MJPM, des Assistantes MJPM

Pilotes : Chef de service, Référent démarche qualité, Commission de communication

Fiche action n°3

Objectif : Mettre en place de l'analyse de pratique au sein du service MJPM

Echéance : Mise en place de réunion dès 2016

Groupe concerné : COPIL « analyse des pratiques au sein du service MJPM »

Pilote : Chef de service

Fiche action n°4

Objectif : Créer un espace de réflexion éthique

Echéance : Création de l'espace éthique en 2016, et fonctionnement de l'espace en 2017. Bilan du groupe de travail une fois par an.

Groupe concerné : Groupe de travail composé du chef de service, d'un représentant de chaque secteur d'activité au sein du service, et d'éventuels intervenants.

Pilotes: Chef de service, référent qualité

FICHES ACTIONS

SAFED Service MJPM	
FICHE D'ACTION N°1 « questionnaires des usagers »	
Objectifs	Recueillir la parole des usagers .synthétiser les réponses afin de proposer des pistes d'amélioration : pour l'accompagnement des majeurs, le travail avec les partenaires, la communication interne et externe.
Groupes projets	Chef de service, commission communication (salarié du service MJPM), référent qualité
Sous la responsabilité de	Chef de service, réfèrent qualité
Personnes/services/organismes concernés	Service MJPM, réfèrent qualité, commission communication (salarié MJPM)
Moyens à mettre en œuvre	Réunions pluridisciplinaire Echanges entre le groupe de travail Consultation par mail à l'ensemble de l'équipe pour avis
Echéancier	Bilan à faire suite à l'étude des questionnaires (ex : date retour des questionnaires le 11 02 2016 pour les majeurs protégés)
Indicateurs	Taux de retour des questionnaires Analyse des réponses Comparatif N-1
Analyse globale	

SAFED Service MJPM

FICHE D'ACTION N°2 « Livret d'Accueil »

Objectifs	Aménager le livret d'accueil pour une meilleure lisibilité des documents joints, Intégrer une fiche calcul de la DGF, Revoir les plaquettes présentation des différents services de l'association
Groupes projets	Chef de service, MJPM, Assistantes MJPM
Sous la responsabilité de	Chef de service Réfèrent démarche qualité Commission de communication
Personnes/services/organismes concernés	Service MJPM, démarche qualité
Moyens à mettre en œuvre	Echanges entre le groupe de projet Consultation par mail à l'ensemble de l'équipe pour avis Validation des nouveaux supports par les responsables
Echéancier	Réalisation des objectifs avant décembre 2016
Indicateurs	Collecte de l'avis de l'utilisateur par le biais du questionnaire de satisfaction Retour du MJPM lors de l'ouverture
Analyse globale	Bilan par le biais du groupe de travail afin d'analyser les indicateurs

SAFED Service MJPM

FICHE D'ACTION N° 3 « Analyse des pratiques »

Objectifs	Mettre en place de l'analyse de pratique au sein du service MJPM
Groupes projets	COPIL « analyse des pratiques au sein du service MJPM »
Sous la responsabilité de	Chef de service
Personnes/services/organismes concernés	Service MJPM
Moyens à mettre en œuvre	Echanges entre le COPIL Choix d'un professionnel afin d'intervenir dans le cadre d'une analyse de pratique Réflexion sur la fréquence et sur le caractère obligatoire de ses réunions
Echéancier	Mise en place de réunion dès 2016
Indicateurs	Points réguliers lors de réunions de service
Analyse globale	Bilan par le biais du COPIL

SAFED Service MJPM

FICHE D'ACTION N°4 «ETHIQUE »

Objectifs	Créer un espace de réflexion éthique
Groupes projets	Groupe de travail composé du chef de service, d'un représentant de chaque secteur d'activité au sein du service, et d'éventuels intervenants
Sous la responsabilité de	Chef de service, référent qualité
Personnes/services/organismes concernés	Service MJPM, référent qualité
Moyens à mettre en œuvre	Réunions pluridisciplinaires, Echanges entre le groupe de travail, Consultation par mail à l'ensemble de l'équipe pour avis, Pour définir la démarche éthique de cette instance, son but et ses moyens, son mode de fonctionnement, son pilotage et son renouvellement.
Echéancier	Création de l'espace éthique en 2016, et fonctionnement de l'espace en 2017. Bilan du groupe de travail une fois par an.
Indicateurs	Bilan du groupe de travail une fois par an.
Analyse globale	