



Association MAEVAT
Service mandataire
judiciaire à la protection
des majeurs

Siège Social : 559 Allée Alain Rimbert

84380 Mazan

04 90 60 48 92

PROJET DE SERVICE 2023-2028



Table des matières

Table des matières	1
Le mot du Président	3
1. Introduction : Le projet d'établissement.....	5
1.1. Le contexte réglementaire	5
1.2. Le rôle du projet de service	5
1.3. Méthodologie d'élaboration	5
2. L'Association Maevat et le Service Mandataire à la Protection des Majeurs.....	6
2.1. L'association Maevat	6
2.1.1. Les valeurs au service du projet.....	6
2.1.2. Les missions de l'Association	6
2.2. Le Service Mandataire à la Protection des Majeurs (MJPM)	6
2.2.1. L'histoire du service en quelques mots	6
2.2.2. Implantation géographique	7
2.2.3. La population accompagnée	7
3. La démarche qualité au service de l'accompagnement des personnes protégées	8
3.1. Les moyens de la démarche qualité.....	8
3.2. Les outils de la démarche qualité	9
4. L'exercice de la mesure.....	9
4.1. L'accueil au sein du service mandataire judiciaire à la protection des majeurs.....	9
4.2. Les points clés du parcours de la personne protégée	10
4.3. Accompagner la personne dans sa globalité en respectant ses droits.....	12
5. L'effectivité du droit des personnes protégées	15
5.1. La conformité avec la loi 2007-308 du 5 mars 2007	15
5.2. La promotion de la bientraitance	15
5.3. La mise en œuvre des droits	15
6. Les ressources humaines au service du projet.....	17
6.1. L'organigramme.....	17
6.2. Le management.....	17
6.3. La gestion du personnel	17
6.4. La formation.....	18
6.5. Communication et coordination	18
7. Partenariats, collaboration et communication externe	18
7.1. Le développement des partenariats et du travail en réseau	18
7.2. La communication externe	19
8. Gestion des risques.....	19
8.1. La protection contre les malversations financières	19
8.2. La prévention du risque maltraitance	20
8.3. La sécurité des biens et des personnes.....	20
8.3.1. La sécurisation des données personnelles.	20

8.4.	Qualité de vie au travail et prévention des risques professionnels	21
7.4.1.	La prévention des risques professionnels	21
7.4.2.	La qualité de vie au travail	21
8.5.	Responsabilité sociale et environnementale	22
Partie 2 - Stratégie pluriannuelle du service.....		23
1.	Synthèse des points forts et de faiblesse du service	23
2.	Aboutir le projet immobilier de Mazan	23
3.	Déployer la dématérialisation	24
4.	Les fiches actions	24

Le mot du Président

Le projet du service mandataire judiciaire à la protection des majeurs 2023-2028 détermine ses orientations et ses actions en matière d'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité placées sous mesure de protection.

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

En lien avec les valeurs associatives, les textes législatifs et suivant les recommandations de la Haute Autorité de Santé, la personne protégée est au centre de la démarche du service.

Le projet de service permet de situer les professionnels, en lien avec les prestations rendues à la personne protégée autour d'un référentiel commun, d'enrichir la communication interne et externe, de fédérer les énergies et les compétences et de structurer la prestation, l'organisation et la mise en cohérence des actions menées en collaboration étroite avec les autorités de contrôle (direction départementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS) et nos partenaires.

Dans un contexte social et économique toujours plus difficile, le service mandataire judiciaire à la protection des majeurs Maevat affirme et garantit sa solidarité envers tous les bénéficiaires du Vaucluse.

L'engagement de l'Association et des professionnels demeure toujours aussi fort au côté d'une population fragilisée par la maladie, les handicaps ou la dépendance due à l'âge. Il entend se poursuivre par la volonté de :

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

Ces dernières années encore marquée par la crise du Sars-Cov-2 et ce, malgré les processus de déconfinement, a impacté le fonctionnement de notre association et du service mandataire. Pour autant le service a géré au mieux le suivi des personnes en favorisant le plus possible le télétravail et l'activité s'est poursuivie en réitérant toutefois les mesures de sécurité sanitaire.

L'Association prévoit un projet de construction architecturale en lien avec la Cove et un cabinet d'architecte qui lui permettra de se développer dans les années à venir et ainsi assurer au mieux ses missions tout en améliorant la qualité de vie au travail pour tous ses salariés.

Le Président
Guy Bardet

Nom	Mouvement Associatif pour l'Evolution et la Valorisation des Adultes sous Tutelle - Maevat
Forme juridique	Association Loi 1901
Adresse	559 Allée Alain Rimbert Zone du Piol II 84380 Mazan
téléphone	04 90 60 48 92
Président du Conseil d'Administration	Monsieur Guy Bardet
Directeur	Monsieur Vincent Dubois
Autorisation de création	31 mai 1994 – autorisation renouvelée le 8 décembre 2010
Numéro SIRET	398058354 00042
Nombre de mesures autorisées	700
Population	Personnes protégées majeures du Nord Vaucluse
Personnel (en ETP)	24,7 ETP
Autorisation et contrôle	Direction départementale de l'économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) du Vaucluse

Les principaux textes de références	• Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médicosociale • Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées • Loi 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs et l'ensemble de ses décrets • Loi 2008-737 du 28 juillet 2008 autorisant la ratification de la convention de La Haye du 13 janvier 2000 sur la protection des adultes • Décret no 2019-756 du 22 juillet 2019 portant diverses dispositions de coordination de la loi no 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice en matière de protection juridique des majeurs, de changement de régime matrimonial, d'actes non contentieux confiés aux notaires et de prorogation de l'attribution provisoire de la jouissance du logement de la famille et mesure relative à la reconnaissance transfrontalière des décisions de protection juridique des majeurs
Les recommandations de bonnes pratiques de l'HAS applicables au service	• Qualité de vie en résidence autonomie • Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap • L'accompagnement à la santé de la personne en situation de handicap • Adaptation de l'accompagnement aux attentes et besoins des travailleurs handicapés en Esat • L'accompagnement à la santé de la personne handicapée ; • Participation de la personne protégée dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique • Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux ; • Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service ; • Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement ; • Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance ; • La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services ; • Ouverture de l'établissement à et sur son environnement ; • Les attentes de la personne et le projet personnalisé ; • La Bienveillance, définition et repères pour la mise en œuvre ; • Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées.

1. Introduction : Le projet d'établissement

1.1. Le contexte réglementaire

Issue de l'article 12 de la loi 2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et notifiée dans le Code de l'Action Sociale et des Familles, l'élaboration d'un projet de service est une obligation : « Art. L. 311-8. Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil à la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation ». Actualisé tous les 5 ans, son élaboration est encadrée par une recommandation l'HAS : « *Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service* ».

1.2. Le rôle du projet de service

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

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

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

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

1.3. Méthodologie d'élaboration

Afin de mener à bien l'actualisation du projet de service 2016-2021, le service a souhaité se faire accompagner par le cabinet Hema Conseil qui a été présent tout au long de la démarche. L'élaboration du projet de service 2023-2028 s'est appuyée sur un comité de pilotage et un panel de salariées représentatives du service. Les personnes protégées ainsi que les partenaires avaient été consultés lors de l'évaluation interne réalisée quelques semaines précédemment.

Plusieurs éléments ont été intégrés à la réflexion :

- le bilan du projet de service 2016-2021.
- les résultats de l'évaluation interne réalisée en 2022 ;
- les principaux textes réglementaires applicables aux services mandataires judiciaires à la protection des majeurs ainsi que les recommandations de bonnes pratiques de l'HAS ;
- le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales Provence-Alpes-Côte d'Azur 2021-2025.

Dans la mesure où au moment de l'écriture de ce projet, tous les professionnels (sauf le Directeur) sont des femmes, l'ensemble des qualifications sont écrites au féminin.

2. L'Association Maevat et le Service Mandataire à la Protection des Majeurs

2.1. L'association Maevat

2.1.1. Les valeurs au service du projet

Les valeurs qui soutiennent les missions du service apparaissent dans le projet associatif :

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

Au moment de l'écriture de ce projet, le service projette que toutes les mandataires, tel que le prévoit la loi, puissent prêter serment devant un juge du Tribunal de Grande Instance. Cela symbolise l'engagement, l'intégrité et la justesse de l'action que souhaite porter le service auprès des personnes protégées.

2.1.2. Les missions de l'Association

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

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

2.2. Le Service Mandataire à la Protection des Majeurs (MJPM)

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

2.2.1. L'histoire du service en quelques mots

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

Elle est administrée par un conseil d'administration de 8 membres et gérée par un directeur qui travaille en collaboration avec une cheffe de service.

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

De par la loi n°2007-308 du 5 mars 2007, les services mandataires sont des établissements médicosociaux et à ce titre en ont toutes les obligations : notice d'information, règlement de fonctionnement, document individuel de protection du majeur, charte de la personne protégée, conseil de la vie sociale ou autre forme de représentation, évaluation externe.

L'Association Maevat est mandatée par les tribunaux d'instance d'Orange, Carpentras et Pertuis, Avignon ainsi que sur Montélimar lors de transfert de dossiers pour la mise en œuvre et le suivi des mesures de protection concernant les personnes majeures protégées : tutelles, curatelles, sauvegardes de justice.

Elle ne gère pas actuellement de mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP) ou de mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ) pour lesquelles elle reste ouverte.

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

2.2.2. Implantation géographique

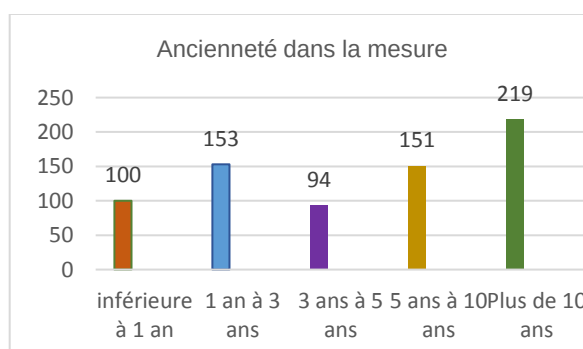
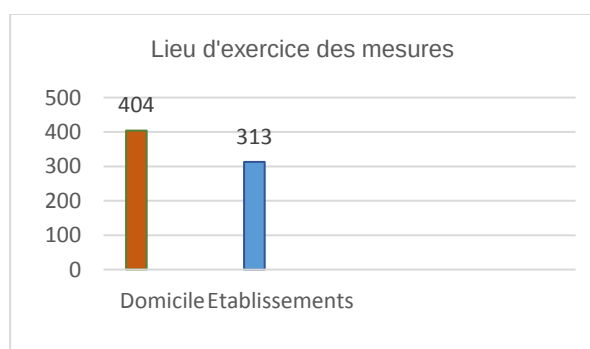
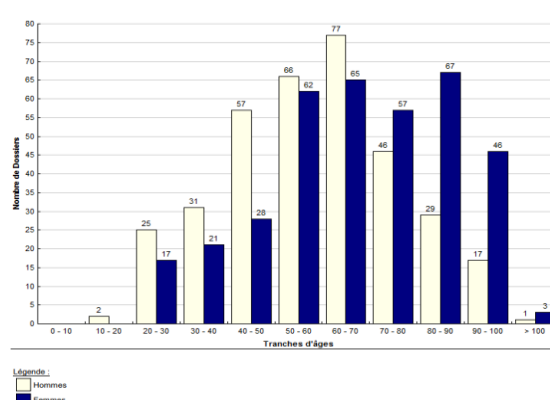
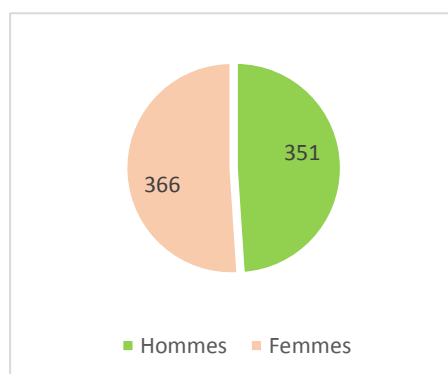
Le service dispose de deux sites : Mazan pour le siège social et une antenne à Vaison-La-Romaine. Il ne dispose pas d'antenne sur le reste du territoire mais peut autant que nécessaire et en s'appuyant sur des partenaires, proposer des lieux de rencontres aux personnes protégées en dehors de ses sites.

Les locaux sur les deux sites sont loués.

Un projet de construction est à l'œuvre qui devrait aboutir en 2024 sur le site de Mazan. Il réunira les deux sites. Une organisation spécifique sera mise en œuvre pour maintenir la présence sur Vaison-la-Romaine (véhicules à disposition dans un garage, permanences chez des partenaires...).

2.2.3. La population accompagnée

L'association Maevat assure le suivi de 717 dossiers au 31/12/2021 contre 708 au 31/12/2020, soit une augmentation de 1.28 % du nombre de mesures. Il est à noter que le nombre moyen de dossiers dans l'année 2021 est en augmentation significative passant de 702 à 719.



3. La démarche qualité au service de l'accompagnement des personnes protégées

« Les finalités de l'action sociale et médico-sociale sont définies à l'article L.116-1 : elle « tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature ».

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

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

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

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

3.1. Les moyens de la démarche qualité

Le service a mis en place un comité qualité pluriprofessionnel qui se réunit chaque trimestre et a pour missions :

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

La crise liée au Sars-Cov-2 a mis cette instance en sommeil. Elle sera réactivée.

Le logiciel Twin propose un module qualité pour lequel les professionnelles ont été formées. Il permet d'intégrer l'ensemble des procédures élaborées et de suivre régulièrement la gestion documentaire du service.

A la demande de la DDETS, une dernière évaluation interne a été diligentée pour l'année 2022.

La loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a modifié les modalités de l'évaluation externe ainsi que sa périodicité. Aujourd'hui prévue tous les 5 ans, elle sera mise en œuvre selon le calendrier décidé par la DDETS soit au 2^{ème} trimestre 2024.

Cette loi indique également la disparition de l'évaluation interne tous les 5 ans et son intégration chaque année au rapport d'activités du directeur.

✓ Réactiver le comité qualité

3.2. Les outils de la démarche qualité

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

Les fiches d'évènements indésirables sont aujourd'hui sous utilisées. La réactivation du comité qualité viendra en faire la promotion en leur donnant tout leur sens.

La gestion documentaire repose sur plusieurs médias : le logiciel de Gestion Electronique des Documents, les dossiers partagés informatiques, des classeurs de procédures. L'évaluation interne a montré la nécessité d'actualiser ou d'élaborer plusieurs procédures.

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

4. L'exercice de la mesure

4.1. L'accueil au sein du service mandataire judiciaire à la protection des majeurs

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

Les deux sites sont difficilement accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Sur les deux sites, un espace d'accueil est prévu. Par contre il n'existe pas réellement de bureau de réception individuel.

Le projet de construction viendra modifier favorablement cette situation : un espace d'accueil agréable est prévu, des accès pour les personnes à mobilité réduite ; la zone d'activités est couverte par les transports en commun de proximité.

Les mandataires proposent des permanences autant que nécessaire dans différents lieux : au tribunal d'Orange tous les mois, Bollène où l'Edes met à disposition un bureau, Carpentras dans la maison du citoyen, le centre hospitalier de Montfavet pour les personnes hospitalisées... D'autres lieux peuvent être proposés en fonction des besoins. Par ailleurs, les mandataires se rendent dans les établissements qui leur mettent à disposition des espaces.

Les mandataires s'organisent pour faire des visites à la journée sur un territoire donné afin de se rendre disponibles pour les personnes protégées.

L'accueil téléphonique sur les deux sites repose sur un personnel dédié qui répond au standard de 9 heures à 12 heures chaque jour de la semaine. En leur absence, le relais est pris par les assistantes. Les personnes protégées disposent du numéro de portable de la mandataire référente : appel en direct si la mandataire est disponible, message vocal pour être rappelées, SMS.

La communication par mail se développe. Certaines personnes utilisent WhatsApp qui ne demandent pas de crédit téléphonique.

Par ailleurs, le service a mis en place une adresse mail d'urgence (une par site). Le message reçu est relayé sur toutes les boîtes mail pour une réponse circonstanciée. Ce mail est également donné sur le répondeur lors d'un départ en congés de la mandataire, renseignée sur les courriers, indiqué dans la notice d'information.

Le service dispose de moyens logistiques adaptés à son activité :

- un logiciel métier Twin auquel les mandataires ont été formées ;
- des PC portables pour les visites à domicile et pour le télétravail avec connexion internet ; des doubles écrans ;
- des téléphones portables ;
- une flotte de véhicules.

4.2. Les points clés du parcours de la personne protégée

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

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

Pour favoriser la continuité de service, le service s'est organisé en binôme de mandataires sur chaque mesure attribuée, trinômes avec une administrative.

• L'ouverture

Une secrétaire administrative est dédiée à la procédure d'ouverture : elle intervient en aide et soutien aux mandataires sur l'ensemble de la démarche : ouverture sur Twin, courriers aux organismes, ouvertures de compte, rappels éventuels de documents administratifs manquants... L'augmentation des mesures, les changements de banque viennent complexifier cette mission.

Le directeur attribue la mesure à une mandataire à son arrivée en fonction du secteur concerné, du nombre de dossiers suivis par celle-ci. Cette dernière est avertie par mail de l'attribution. La cheffe de service se rend au plus tard dans le mois qui suit au greffe du tribunal afin de consulter le dossier .

Un rendez-vous est pris avec la personne par téléphone (s'il existe) ou par courrier avec la cheffe de service et la mandataire. Dans tous les cas, le rendez-vous est confirmé par courrier comprenant la liste des documents à préparer.

Des contacts ont déjà été pris avec les partenaires, les personnes qui interviennent auprès de la personne protégée.

La 1^{ère} rencontre s'effectue à domicile (sauf refus de la personne) en présence de la cheffe de service (qui représente le service) dans la majorité des cas et/ou du binôme de la mandataire. Pour les établissements médicosociaux, les mandataires s'y rendent sans la cheffe de service.

Ce travail de binôme est important tant sur le plan de la sécurisation professionnelle que sur la représentativité de l'association. La cheffe de service peut aborder les sujets difficiles qui mettent en protection la mandataire : récupération des papiers, blocage des comptes, chèquiers, carte bancaire... L'importance d'un tiers qui ne sera pas celui qui va assurer le suivi de la personne est un choix du service.

Une relecture du jugement peut être réalisée en fonction du type de jugement afin que la personne protégée comprenne le niveau d'intervention en fonction du type de mesure.

Le 1^{er} rendez-vous revêt de nombreux enjeux : positionnement de la mandataire dans le suivi, personnalisation de la mesure de protection... S'il peut être anxiogène pour la personne protégée, le service veille à expliquer comment le suivi va fonctionner : abord des limites de la fonction par exemple. Un 2^{ème} rendez-vous peut être proposé pour s'adapter au rythme de la personne, à l'initiative de la mandataire.

- **La remise des documents obligatoires**

Les documents obligatoires sont remis lors du 1^{er} rendez-vous avec une explication et la lecture de certains articles de la charte, explication de l'organigramme du service. Ces documents ont été actualisés en 2022. Une autorisation signée concernant le partage d'informations et les obligations liées au RGPD¹ est demandée. Le récépissé est signé.

- **L'inventaire²**

Le service indique que l'inventaire mobilier/immobilier se fait chaque fois que possible avec un huissier lorsque les moyens financiers de la personne le permettent et un commissaire-priseur s'il y a des biens de valeur, un expert immobilier. La famille, dans le respect du consentement de la personne, peut être sollicitée. Il peut aussi y avoir des photos de prises. La loi a prévu deux témoins et c'est un point compliqué à réaliser.

Dans le respect de l'intimité de la personne protégée, le service évite de faire appel au voisinage. Il peut alors faire appel à des assistantes sociales (quand c'est possible), la police municipale...

L'inventaire financier est réalisé sur la base d'un accès au fichier Ficoba et/ou Ficovie et sur déclarations des personnes.

- **Les mesures conservatoires**

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

- **Le bilan d'ouverture**

Il est sous responsabilité de la cheffe de service en lien avec la mandataire, l'assistante, la responsable des ouvertures. Un point sur le dossier est réalisé 3 mois après l'ouverture de la mesure puis à 6 mois. Une fiche bilan d'ouverture reprend l'ensemble des obligations ; elle est renseignée au fur et à mesure de l'avancée de l'ouverture. Elle est à disposition dans Partage. Le suivi global est renseigné sur Twin.

Le rapport d'ouverture au juge

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

Les visites à domicile

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

Le rythme des visites est énoncé en fonction des besoins de la personne, de l'étayage environnemental, de la possibilité pour la personne de se rendre par ailleurs au service : à domicile tous les 2 mois, en établissement tous les 3 mois. Cependant, certaines personnes sont rencontrées plus ou moins souvent en fonction de la nécessité ou de leur projet. D'autres sont rencontrées lors des permanences, plus pratiques pour elles, parce qu'elles refusent la visite à domicile, ou encore que la mandataire se sente en insécurité avec celle-ci. En accord avec la direction, les visites peuvent être suspendues et remplacées par des visites dans des lieux neutres.

¹ Règlement Européen de Partages des Données

² Au sens de l'article 503 du code civil

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

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

La clôture de la mesure

La secrétaire administrative (chargée de l'ouverture) prend en compte la clôture :

- **en cas de décès**, elle reçoit l'information par le biais des mandataires, informe la Direction, contacte les pompes funèbres. Elle diligente l'ensemble des démarches administratives : compte rendu de gestion, écriture aux banques, informations aux organismes. En cas de succession, la secrétaire fait un courrier, transmet un dossier à la mandataire via la bureautique gérée, qu'elle contrôle et complète, ainsi que la mandataire patrimoniale, la juriste. Il est signé par la cheffe de service et l'ensemble est adressé au notaire (soit choisi par la famille, soit par le service). Enfin un compte rendu de gestion est transmis au tribunal. Une fiche obsèques est élaborée avec une autorisation éventuelle pour la crémation ;
- **en cas de transfert de dossier**, la procédure est identique. Si la mesure est reprise par un représentant familial, le service prévient les différents organismes, dans le cas d'un autre service mandataire, c'est ce dernier qui en aura la charge. Un rapport lui sera cependant adressé.

Le service s'assure que la personne a accès à son argent pendant le temps du transfert, qu'aucune démarche administrative importante n'est suspendue. Il a le souci de régler les situations en anticipation avant la clôture du compte de gestion ;

- **les mains-levées** quand elles sont envisagées, sont travaillées en anticipation avec la personne protégée afin de favoriser son autonomie hors de la mesure. C'est généralement ces dernières qui en font la demande.

4.3. Accompagner la personne dans sa globalité en respectant ses droits

Tous les axes de l'accompagnement sont liés et importants pour le service mandataire. Fondamentalement, il indique que le socle de celui-ci est la défense des droits et la protection des intérêts car les autres missions en découlent.

La défense des droits

Une mandataire juridique intervient sur les deux sites et son importance est relevée par l'ensemble des professionnelles et des personnes protégées : procédures obligées alimentaires, représentation devant les tribunaux correctionnels (victimes ou prévenus), suivi des plaintes déposées par les majeurs ou contre, divorce, liens avec les avocats, les notaires, les huissiers, mesures ad hoc sont quelques missions parmi l'ensemble qui peuvent être citées.

Depuis janvier 2019, une mandataire patrimoniale intervient sur les 2 sites sur les axes financiers et immobiliers pour faire face à la technicité de l'accompagnement de certaines mesures : placements financiers, ventes, gestion locative, conflits avec les propriétaires/bailleurs, phases précontentieuses, valorisation du patrimoine foncier des majeurs.... sont les missions les plus fréquentes.

Ces deux mandataires travaillent en lien avec la mandataire chargée de la mesure. Un onglet a été mis en œuvre sur Twin pour que les mandataires puissent suivre l'évolution du dossier.

La mandataire juridique vient une fois par trimestre sur chaque site pour partager une veille juridique.

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

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

Le logement

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

Le service dispose d'un bon réseau (Rheso, Soligone, Habitat développement, Cap Habitat...) qui favorise la mise en œuvre de cette mission : aide à la recherche d'appartements, commission SIAO³, maisons relais... Le relais peut également être organisé avec un SAVS⁴ pour la recherche d'appartements, les visites...

Le service s'intéresse à l'ensemble des questions en lien avec le logement : prévention contre les expulsions, assurances, sécurisation (réparation de toiture, travaux, isolation...), salubrité...

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

Enfin, le service est également attentif à l'entretien du logement : prestations de ménage par un appel à des associations, désinsectisation par exemple.

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

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

L'accompagnement à la gestion budgétaire

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

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

Cependant, le rapport à l'argent peut être fonction de chaque professionnelle et ce point doit rester en travail.

³ Service intégré d'accueil et d'orientation

⁴ Service d'accompagnement à la vie sociale

Le service énonce le fait que l'argent appartient à la personne et qu'il s'interdit d'avoir un jugement sur les modalités de dépenses lorsque la personne n'a pas de souci financier. Bien sûr, les mandataires ont le souci de protéger les personnes et recherchent leur compréhension de la valeur de l'argent. Quand il existe un doute concernant l'intérêt de la personne, le service fait un rapport au juge pour solliciter son avis. Ces questions sont abordées lors des réunions.

Les modalités de remise de l'argent mis à disposition se réalisent en négociation/discussion avec la personne protégée : carte de paiement et/ou de retrait, remise d'espèces (exceptionnellement pour les établissements pour qui il n'existe pas d'autre moyen de dépôt financier). Le service souhaite être innovant en la matière et se rapproche de banques ouvrant des moyens de paiement susceptibles de favoriser l'autonomie des personnes protégées.

La question de l'épargne de précaution et de la gestion des excédents est gérée avec la personne ou si nécessaire avec une autorisation du juge des tutelles. Des explications à portée de compréhension sont mises en œuvre par les mandataires.

L'accompagnement à la santé⁵

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

Le logiciel Twin est paramétré de façon à effectuer des alertes pour les renouvellements liés aux ouvertures de droits : Cnam, complémentaire santé solidaire, mutuelles. Les médecins traitants y sont indiqués, les personnes protégées invitées à en prendre un quand ce n'est pas le cas.

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

La question du maintien en santé est abordée sur le plan administratif et partenarial mais également dans le cadre de l'accompagnement de proximité. Les mandataires effectuent les démarches nécessaires : banque alimentaire, restau du cœur, portage de repas tenant compte des régimes..., conseils pour l'accès aux soins : addictions, spécialités médicales, hygiène...

Les actes chirurgicaux ont fait l'objet d'une réflexion en lien avec les textes réglementaires. Si la personne est en capacité de consentir, le service s'assure que les informations ont été données ; si le consentement n'est pas possible à obtenir, le service s'inquiète des bénéfices/risques, de vérifier que le praticien a bien informé avec des moyens adaptés la personne. Il peut alors demander un certificat médical circonstancié. Le juge des contentieux de la protection⁶ ne se prononce qu'en cas de désaccord entre la personne et son représentant légal. Une procédure avec un formulaire spécifique est remise au praticien puis signée par la mandataire pour autorisation.

Les soins psychiatriques sans consentement doivent faire l'objet d'une procédure.

✓ *Réaliser la procédure pour les soins sans consentement*

L'insertion sociale

L'accompagnement à l'insertion sociale est majoritairement réalisé à la demande de la personne protégée et en lien avec son projet personnalisé. Le service dispose de nombreux atouts pour répondre à cette mission :

- un bon réseau partenarial et d'une bonne connaissance du maillage associatif : Gem⁷, clubs sportifs et culturels... Plusieurs partenaires sont venus présenter leurs offres ; le DAC (ex Maia) liste les dispositifs sur le territoire ;
- des plaquettes d'informations sur les associations sont à disposition sur le site de Vaison-la-Romaine ;

⁵ Au sens de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et aux articles 459 et 459.1 du Code Civil

⁶ Ex juge des tutelles

⁷ Groupe d'entraide mutuel

- lors d'un déménagement, les mandataires s'intéressent aux équipements et services de proximité ;
- ...

La place des aidants familiaux

Les aidants familiaux sont partie prenante de la vie de la personne. Ce sont des relais dans l'accompagnement et le service, dans le respect du consentement de la personne protégée, les associent dans certaines actions comme pour le domaine de la santé par exemple. Cette collaboration est particulièrement effective dans le cadre de co-curatelle ou co-tutelle ou des mesures à la personne.

5. L'effectivité du droit des personnes protégées

Les personnes rencontrées dans le cadre de la démarche ont indiqué leur grande satisfaction quant à leur accompagnement. Elles se sentent écoutées, soutenues, respectées dans leurs choix. Les missions dévolues au service sont remplies, les mandataires sont facilement joignables, les liens avec les établissements, réguliers et de qualité.

Quelques axes d'amélioration ont été évoqués tel que la confirmation des rendez-vous par SMS ou courrier, l'accès aux comptes bancaires par l'application sur le téléphone, l'amélioration de la lisibilité des documents de la loi 2002-2.

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

Le service est en conformité avec la loi 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection des majeurs : les documents obligatoires (notice d'information, règlement de fonctionnement) sont actualisés, remis aux personnes protégées, le récépissé est signé.

La charte des droits et libertés de la personne protégée est affichée sur chacun des sites ainsi que la liste des personnes qualifiées et le règlement de fonctionnement.

5.2. La promotion de la bientraitance

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

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

Avant la pandémie du Sars-cov-2, un comité de bientraitance était actif. Il se réunissait tous les 3 mois, réfléchissait sur des questions clés du service. Le service se propose de le réactiver.

✓ Réactiver le comité bientraitance

5.3. La mise en œuvre des droits⁸

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

⁸ En référence à la charte des droits et libertés de la personne protégée

Un autre point fondamental à souligner est la nécessité de rechercher chaque fois que possible et quelle que soit la mesure de protection, le consentement de la personne aux actions que l'on mène pour elle et avec elle. En cas d'impossibilité totale, le service recherche cet avis auprès de l'entourage familial, amical, du médecin afin de connaître le choix qu'elle aurait souhaité. L'épisode de la pandémie du Sars-Cov-2 a montré la qualité de cette démarche : formation par la Fnaf, travail autour de la vaccination, réponse aux sollicitations des Ehpad notamment...

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

Le droit à l'autonomie apparaît en filigrane dans l'ensemble des pratiques des professionnelles : celles-ci cherchent à s'appuyer sur les compétences de la personne (en fonction des mesures), ont le souci de diminuer l'importance de la mesure (chaque fois que possible), recherchent les moyens de responsabiliser la personne protégée, valorisent son implication. Cette volonté se visualise aussi dans la recherche de partenariats qui vont aider cette démarche. Par exemple, une banque qui propose des cartes de paiement sera préférée à une qui ne peut le proposer. Le développement du projet personnalisé est également un exemple de cette implication. Un travail est mené dans l'évolution de la mesure pour aller vers une mainlevée quand c'est possible.

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

Le droit à l'expression et à la participation s'appuie tout particulièrement sur :

Le document individuel de protection des majeurs (DIPM) qui est le socle de la relation de confiance avec la mandataire et l'expression de la volonté du service de coconstruire le parcours de la personne protégée au sein du service à tous les temps de l'accompagnement : budget, projets personnels (logement, congés, travail...)...

Une procédure de mise en œuvre indique les différentes étapes. Le document est structuré en 2 parties :

- une première appelée DIPM reprend les axes administratifs : budget, frais de gestion... Il est remis dans les 3 mois qui suivent l'ouverture dès que la mandataire dispose des informations budgétaires ;
- une deuxième nommée DIP aborde les attentes et besoins de la personne pour l'année à venir. Il est signé par la cheffe de service.

Un avenant à ces deux documents est rédigé chaque année. Sa réalisation est suivie par l'encadrement.

La volonté du service d'associer les personnes protégées à la vie du service est ancienne. La mise en œuvre du droit d'expression collectif repose sur deux médias, sur la base d'un panel de personnes protégées, de manière alternée entre :

- un questionnaire de satisfaction ;
- un groupe d'expression sur la base de thématiques intéressant la vie des personnes protégées.

Lors de l'évaluation interne réalisée en 2022, 18 personnes protégées ont été réunies pour donner leurs avis sur les prestations du service. Un panel de personnes (une par mandataire) a également été coopté pour donner un avis sur l'actualisation des outils de la loi 2002.2.

Le droit à la dignité passe par le fait que le service considère bien les personnes accompagnées comme des adultes. Le service est vigilant sur la manière d'aborder les sujets et sur la terminologie utilisée. Par exemple, il est bien parlé d'argent de vie ou mis à disposition et non d'argent de poche.

Le partenariat sur ce sujet avec les juges est de qualité. Ce droit s'exprime aussi dans le souci du service à rechercher les moyens d'un logement décent, d'aider la personne à reconstruire une image d'elle-même positive par la présentation vestimentaire, l'accès aux soins, des conseils pour l'hygiène...

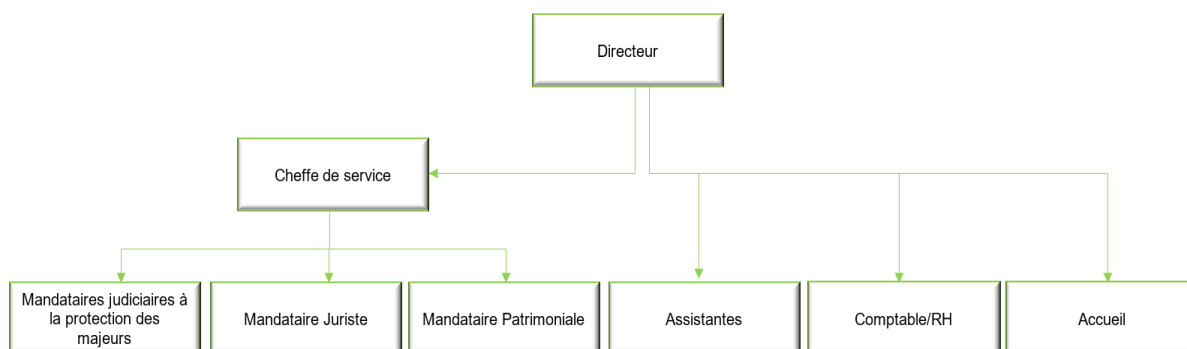
Un point reste en travail dont Maevat s'emparera pendant ce projet, c'est la question de la fin de vie et de la mort. Le service accompagne grand nombre de personnes âgées ou atteintes de maladies. Cette question se pose régulièrement et se traite bien souvent au moment même ou uniquement si la personne aborde la question. La démarche est débutée par la remise d'une fiche obsèques permettant de connaître les souhaits de la personne sur ce sujet. Il poursuivra cette dynamique en investissant d'autres thèmes tels que la personne de confiance, les directives anticipées, le don d'organes... Nombre de ces points sont encore tabous dans notre société mais cependant la mandataire est amenée à les traiter. Un groupe de réflexion sera mené pour décider du moment le plus adapté, des points à discuter, d'informer sur les lois concernant la fin de vie.

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

✓ Recueillir la personne de confiance et les directives anticipées

6. Les ressources humaines au service du projet

6.1. L'organigramme



6.2. Le management

L'association et la participation des professionnelles aux projets menés par le service sont essentielles à leur réalisation. L'encadrement est promoteur d'un management responsable, participatif et situationnel qui se réalise dans les réunions d'équipe, dans des groupes de travail, comités (bientraitance, qualité), association du CSE, mise en place du télétravail...

6.3. La gestion du personnel

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

Une partie des assistantes a été formée au certificat de compétences d'assistante mandataire.

Une téléformation sur le logiciel Twin est mise en œuvre. Le processus d'intégration, soutenu par la cheffe de service et une mandataire référente, contribue à son appropriation. Le nouvel embauché peut également s'appuyer sur les membres de son trinôme.

Les entretiens professionnels sont réalisés tous les deux ans. La cheffe de service reçoit toutes les mandataires sous sa responsabilité ; le directeur les autres professionnelles.

Le télétravail a été mis en œuvre pendant la pandémie du Sars-Cov-2 et se poursuit au-delà. Un travail approfondi a été mené entre les salariées et la direction qui a abouti à l'élaboration d'une charte de télétravail. Celui-ci est sous volontariat, le matériel a été adapté pour, des voitures de service sont à disposition.

Le livret d'accueil du nouveau salarié doit être élaboré.

Le règlement intérieur a été actualisé en 2022, est affiché sur les sites, à disposition sur Partage.

✓ *Elaborer le livret d'accueil*

6.4. La formation

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

6.5. Communication et coordination

La coordination des actions du service est sous responsabilité du directeur et de la cheffe de service. Elle s'appuie préférentiellement sur des réunions de :

- service sur chaque antenne tous les mois animées par la cheffe de service ;
- administratives avec le directeur ;
- la juriste, la mandataire patrimoine et la cheffe de service toutes les 3 semaines ;
- d'information animée par le directeur en fonction des besoins de l'actualité du service.

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

7. Partenariats, collaboration et communication externe

7.1. Le développement des partenariats et du travail en réseau

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

La démarche est aujourd'hui construite et les entretiens menés avec les partenaires lors de l'évaluation interne montre la qualité de celle-ci.

Les partenaires contactés ont indiqué une image très qualitative du service : réactivité, facilité à être joint, disponibilité. Le partage de connaissances en réseau est loué. L'association est une ressource d'expertise. Les interlocuteurs sont connus, stables ; les médias pour joindre le service nombreux. Pour poursuivre, les partenaires proposent des rencontres thématiques, la signature de conventions de partenariats, la mise à disposition de documents présentant le service.

Les partenariats s'intéressent aux champs sanitaire (médecins traitants, cabinets infirmiers libéraux, centres hospitaliers...), médicosocial (services à domicile, services de soins infirmiers à domicile, Ehpad, Mas...), sociaux (CMS, assistantes sociales de secteurs...) et tout autre partenariat de nature à apporter une réponse aux personnes protégées : banques, avocats, conseillers juridiques...

Des réunions sont organisées régulièrement avec les centres médicosociaux, les centres médicopsychologiques, participation aux réunions de la Maia... Des liens réguliers existent avec certains partenaires tels que l'Adil, Rheso...

Les relations suivies avec les banques permettent la recherche de solution les plus adaptées aux besoins d'autonomie des personnes protégées. Des conventions sont signées, des rencontres régulièrement initiées.

Au-delà de la notion financière et des liens réglementaires, il existe des liens constructifs sur les projets à mener pour l'Association, une dynamique départementale (DDETS, ARS, MDPH...) dans l'idée d'un parcours d'accompagnement de la personne protégée.

Le service a identifié un axe d'amélioration dans ses liens avec les autres services mandataires du département avec qui les relations sont encore embryonnaires : intérêt d'échanger sur les pratiques, mutualisation de prestataires...

L'Association est adhérente à la Fnaf et participe ponctuellement aux différents travaux proposés par celle-ci, des formations en visioconférence...

✓ *Consolider les liens avec les autres services du département*

7.2. La communication externe

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

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

Cet axe est bien investi par le service qui est bien identifié sur le territoire. Il poursuivra la démarche tout au long de ce projet.

Maevat dispose d'un site internet mis à jour régulièrement par le directeur. Un prestataire externe sera recherché. Il permet l'accès à des informations sur le Conseil d'Administration et ses membres, sur les types de mesures, les coordonnées des sites du service, quelques réglementations...

Les mandataires ont des cartes professionnelles qu'elles peuvent remettre aux partenaires ainsi qu'aux personnes protégées.

✓ *Rechercher un prestataire pour le suivi du site internet*

8. Gestion des risques

8.1. La protection contre les malversations financières

L'Association Maevat est consciente des responsabilités que la gestion de fond pour autrui entraîne auprès des personnes protégées. C'est ainsi qu'elle a mis en place des pratiques et procédures sécurisées qui démontrent sa volonté de minimiser les risques de malversation. Elles visent la protection des personnes protégées ainsi que celles des professionnelles. Plusieurs points ont été travaillés tels que :

- la séparation entre l'ordonnateur et le payeur ;
- la protection des comptes par l'intervention de plusieurs salariées : la secrétaire crée le fournisseur, les RIB, le directeur les valide ; tout est scanné/indexé dans la Ged ;
- tous les courriers adressés aux banques pour débit/dépenses sont validés par le directeur ou la cheffe de service ;
- la saisie des factures ne peut être faite que par les administratives, puis les mandataires acceptent (tous paiements au-dessus d'un certain montant sont du ressort du directeur ou de la cheffe de service) ;
- seules trois personnes font les paiements : la comptable ordinairement, le directeur en son absence ou la cheffe de service ;
- il existe encore des manipulations d'espèces, des enveloppes sont au coffre du service ; un cahier entrée et sortie est dument tenu et les personnes ayant accès au coffre sont identifiées.

Toutes les professionnelles de l'association ont signé un document concernant la prévention du risque de connivence : achat du bien d'un majeur, s'enrichir en gérant les biens d'une personne protégée...

8.2. La prévention du risque maltraitance

L'association a pris la mesure du risque maltraitance auprès des populations vulnérables qu'elle accompagne. Elle a structuré sa politique de prévention du risque maltraitance par de nombreuses actions : dynamique de formation, procédure de déclaration d'évènement préoccupant, analyse des pratiques, liens avec les CMP pour aborder les situations complexes et soutien dans les visites difficiles...Le numéro 3977 est dument affichés sur les 2 sites ; une attention est portée lors des recrutements, dans l'encadrement régulier des professionnelles, dans le contrôle des actions menées.

Cette dynamique sera maintenue tout au long du projet. Les formations à la prévention de la maltraitance seront reconduites pour les professionnelles nouvellement arrivées.

✓ *Reconduire les formations à la prévention de la maltraitance*

8.3. La sécurité des biens et des personnes

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

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

La prise en compte de la sécurité des personnes est réelle : formation aux premiers secours mise en œuvre pour l'ensemble du personnel sur les deux sites, trousse à pharmacie à disposition sur chaque site, constituée à partir des propositions de la médecine de santé au travail. Une personne a la responsabilité de son suivi.

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

L'hygiène des locaux repose sur une entreprise de ménage qui intervient avec du matériel professionnel.

8.3.1. La sécurisation des données personnelles.

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

Une démarche volontariste a été mise en œuvre afin de souscrire aux obligations éthiques et réglementaires en la matière (RGPD et décrets issus de la loi 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement) :

- formation pour plusieurs professionnelles y compris du directeur et de la cheffe de service ;
- autorisation du partage d'informations signée, informations sur les différents niveaux de partage et la possibilité de s'y opposer ;
- le logiciel fonctionne par code d'accès personnalisé sur des niveaux de partage liés à la fonction. Au bout d'une minute d'inaction, le code doit être réactivé ; il est normé selon les recommandations de la Cnil et la déclaration à cette dernière est effective ;
- les mandataires sont vigilants à ne recueillir que les informations utiles à l'accompagnement. Lorsqu'il s'agit de confidences, elles ne sont ni écrites, ni répétées ;
- une broyeuse à papier est disponible sur chaque site ;
- ...

Les contrats de travail des professionnelles vont comporter l'ensemble des obligations du service en matière de gestion et de sécurisation des données personnelles.

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

7.4.1. La prévention des risques professionnels

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels est actualisé tous les ans avec le CSE. Cependant, le service note que c'est un outil qui vit peu avec les salariées.

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

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

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

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

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

7.4.2. La qualité de vie au travail

La qualité de vie au travail est un concept multidimensionnel qui peut être défini comme "un processus social concerté permettant d'agir sur le travail (organisation, conditions, contexte) à des fins de développement des personnes et des entreprises".⁹ Elle se décline selon 4 dimensions :

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

Le service reconnaît l'importance de la qualité de vie et du bien-être au travail pour ses salariées. Il mesure par ailleurs l'impact qu'a cette dimension sur la qualité de l'accompagnement proposé aux personnes protégées.

Plusieurs axes sont aujourd'hui investis et cette dynamique sera poursuivie pendant la durée de ce projet.

⁹ Agence Nationale pour l'Amélioration des conditions de travail ANACT

Un Conseil d'Etablissement, constitué de la direction, du Président, du CSE. Il dispose d'un budget calculé à hauteur de 1 % de la masse salariale brute et propose des avantages sociaux tels que des cartes culturelles, aide à la mutuelle, chèque cadeau remis avant les fêtes de Noël.

L'élaboration des plannings prend en compte chaque fois que possible les contraintes de la vie personnelle des salariées. A ce titre, l'organisation du travail sur 4 jours et demi est reconnue comme un point fort par ces dernières. Par ailleurs, la mise en place d'un crédit temps vient donner de la souplesse à l'organisation du travail.

Pendant la crise liée au Sars-cov-2 et dans les suites, le service a mis en place le télétravail. Les modalités ont été travaillées de manière participative avec les salariées. Une charte est élaborée et les outils informatiques ont été adaptés dans ce sens.

La direction propose des temps de cohésion sociale deux fois par an : repas de Noël, activités communes qui favorisent le lien entre les salariées.

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

L'amélioration des lieux de travail fait partie de la démarche : climatisation des locaux, rénovation régulière... ainsi que la mise à disposition d'un matériel adapté et de qualité. Les projets prévus pour la durée de ce projet : réflexion architecturale, télétravail vont également dans ce sens.

8.5. Responsabilité sociale et environnementale

Maevat inscrit ses pratiques dans le respect des principes de l'économie sociale et solidaire : sur le plan social par le travail mené sur la qualité de vie au travail et de prévention des risques professionnels, par une gestion des ressources humaines valorisante et respectueuse de chacun, par la recherche d'une fédération autour d'un projet collectif, par l'association des personnes accompagnées au projet qu'elle mène.

Sur le plan environnemental, sans que soit constituée une démarche formalisée plusieurs axes sont d'ores et déjà investis :

- les imprimantes ont été remplacées par un lien direct avec les photocopieurs ce qui minimise l'utilisation de l'encre ;
- des ampoules basse consommation ont été installées sur les sites ;
- des rappels sont régulièrement mis en œuvre auprès des professionnels : fermeture des lumières, gestion de l'eau, ordinateurs débranchés... ;
- la mise en place de la Ged a entraîné la baisse de consommation du papier, l'utilisation du recto/verso est la règle chaque fois que possible, la couleur est évitée...
- la machine à café n'utilise pas de capsules et le marc est recyclé ;
- des voitures hybrides.

Plusieurs de ces points ont été intégrés au règlement intérieur.

Le projet de construction comprend l'ensemble des obligations de respect environnemental et un projet domotique : extinction des lumières, régulation des températures...

Partie 2 - Stratégie pluriannuelle du service

Le plan d'actions d'amélioration pluriannuel 2023-2028 n'a volontairement pas été joint au projet de service. Il est un des outils de suivis du comité qualité.

1. Synthèse des points forts et de faiblesse du service

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

Atouts	Faiblesses
• Une bonne reconnaissance sur le territoire par les tribunaux d'Orange et Carpentras • Un conseil d'administration qui fonctionne • Une confiance des financeurs • Un service à taille humaine • Une qualité de service reconnue • Des professionnels bien formés • Des outils informatiques performants ; la mise en place des téléphones portables • Un bon dialogue social • Un esprit d'équipe qui permet l'adaptabilité et une bonne disponibilité des professionnels ; une bonne solidarité • Un travail partenarial de qualité • L'organisation de visites à la journée pour les sites éloignées • Un projet de construction sur Mazan qui pourra envisager un accroissement de l'activité du service	• Lors du déménagement, il existe un risque que le tribunal d'Orange nomme moins sur la proximité • Un bâti insuffisamment adapté aux missions • Un turn-over de mandataires encore présent malgré l'organisation interne ; à voir la revalorisation salariale si elle fait de l'effet • Un positionnement éloigné des centres de décisions ; la plupart sont situés sur Avignon où le service est peu présent
Opportunités	Menaces
• Le bon repérage auprès de la DDETS, de l'ARS et du Conseil Départemental pour être force de propositions auprès d'eux	• Le turn-over des juges • Un accès aux soins complexe sur le territoire • Le nombre d'autorisations de tuteurs privés pour les 5 années à venir • Une augmentation des procédures juridiques contre l'Association par les familles/les salariés des majeurs et une obligation de provisionner des risques

2. Aboutir le projet immobilier de Mazan

Pour les 5 années, le service concentrera sa stratégie sur la mise en œuvre du projet immobilier sur le site de Mazan,

L'association a acquis un terrain sur le territoire de la commune de Mazan où elle souhaite implanter ses bureaux. Le permis est déposé. Les travaux devraient débuter au cours de l'année 2023 pour une réception au cours de l'année 2024. De fait, l'antenne de Vaison-la-Romaine disparaîtra.

Des réunions avec les professionnelles ont été réalisées pour montrer les plans. Le projet intègre les évolutions du service et notamment celle du télétravail. Ainsi, les bureaux ont été prévus selon les binômes de mandataires, des casiers fixes nominatifs pour le matériel individualisé sont prévus.

Pour les personnes protégées, ce projet comporte plusieurs avancées : espaces d'accueil, bureau d'accueil, adaptation aux personnes à mobilité réduite, accès à des sanitaires... Les interventions sur Vaison-la-Romaine seront favorisées par des permanences, la localisation des voitures de service dans un garage sur la commune.

Ce projet s'articule avec une volonté de la DDETS d'augmenter le nombre de mesures et de fait du nombre de salariés qui pourrait passer à 30 en allant vers 850 mesures.

Actuellement, les professionnelles (hors mandataires) sont en tension et il sera nécessaire de travailler l'embauche d'assistantes mandataires, personnel RH, professionnelle dédiée à l'ouverture et la clôture...).

3. Déployer la dématérialisation

Le service souhaite développer le plus possible, la dématérialisation. Elle concerne plus spécifiquement les courriers, les bulletins de salaire, les tâches administratives telles que retraite, impôts, santé... La pandémie de Sars-cov-2 a été l'occasion d'en prendre conscience, notamment par les difficultés d'impression en télétravail.

Ainsi, à partir de janvier 2023, les bulletins de salaire seront remis dans un coffre-fort numérique à La Poste.

Dans la suite, la gestion des courriers sera confiée à l'application Maileva de La Poste. Le service en espère un gain de temps en interne, une facilitation lors du télétravail, une baisse des coûts à termes (machines à affranchir, papier, encres...). Certains courriers resteront en version papier : dossier d'aide sociale, chèques...

Cette dynamique prépare également le futur déménagement où un poste d'accueil sera supprimé.

4. Les fiches actions

Construction du siège social	
Objectifs	• Développer l'activité de Maevat et s'adapter aux besoins du territoire où le nombre de mesures ne cesse de progresser • Réaliser des économies : deux loyers qui ont un coût élevé - énergie pour les 2 sites • Garantir les fonds de l'Etat • Améliorer le confort de travail des salariés des deux sites • Améliorer l'accueil des personnes protégées
Population concernée	• Salariés de Maevat • Les personnes protégées et leur entourage • Les partenaires
Pilote de l'action	• Directeur
Calendrier	• 2022 : Dépôt permis de construire • 2023 : début de la construction • 2024 : réception des travaux et déménagement
Mise en œuvre	•
Moyens humains et financiers	• Budget financier accepté • Architecte – bureau d'études
Modalités d'évaluation et indicateurs de réussite	• Construction réalisée

Augmentation de l'activité et en lien des ressources humaines	
Objectifs	- Répondre aux besoins du territoire - Renforcer l'image du service ; sécuriser l'existence du service sur les futures années face aux autres services - Augmenter les ressources humaines - permettre un peu de flexibilité
Contexte	753 en 2023 800 en 2024 - Aller jusqu'à 850
Population concernée	Salariés de Maevat
Pilote de l'action	Directeur
Calendrier	2024 - 2025
Mise en œuvre	- BP 2023 pour une mise en œuvre en 2023 : ½ mandataire et 1 assistante - BP 2024 : 1 mandataire ; 2 administratives
Moyens humains et financiers	- Salaires chargés des salariés - Matériel des salariés : informatique, téléphonie, voiture, bureaux...
Modalités d'évaluation et indicateurs de réussite	- Suivi de l'activité - Travail avec les tribunaux

Renforcer la dématérialisation du courrier et des bulletins de salaire	
Objectifs	- Régler la problématique d'impression pendant le télétravail du courrier - Diminuer les couts autour de l'expédition et de l'impression
Contexte	- S'appuyer sur La Poste pour la dématérialisation du courrier - Equiper le service d'enveloppes préaffranchies - Accord avec Twin - Permet de contrôler le niveau de confidentialité
Population concernée	- Salariés de Maevat - Personnes protégées
Pilote de l'action	Directeur
Calendrier	- Janvier 2023 : salaires 1^{er} trimestre pour le reste de la dématérialisation
Mise en œuvre	- Contrat avec la poste - Formation des professionnelles sur Twin - Travail sur la forme des courriers qui doivent être normés - Installation du module
Moyens humains et financiers	4000 € + facturation mensuelle + frais d'affranchissement - Temps de travail d'organisation - Elaboration d'une procédure de fonctionnement
Modalités d'évaluation et indicateurs de réussite	- Suivi des couts à minima à 1 an avec un suivi mensuel par le directeur - Suivi des courriers sur Twin + suivi de la Poste - Suivi des réclamations éventuelles des destinataires