

RAPPORT D'ÉVALUATION INTERNE 2020

SERVICE DE PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS

LE SPJM de l'ATMP du Rhône a été agréé le 24 août 2010. Le premier rapport d'évaluation interne a été rendu en 2016. L'évaluation externe n° 1 est intervenue en 2017. Le présent rapport présente la démarche et les conclusions de la seconde évaluation interne à réaliser avant le 24 août 2020.

RAPPORT D'ÉVALUATION INTERNE 2020

SERVICE DE PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS

SOMMAIRE

1. L'association et le service

- a. Les missions, le cadre réglementaire
- b. Les principales caractéristiques de la population accompagnée
- c. Les objectifs du service, le projet du service

2. La méthodologie mise en œuvre pour conduire l'évaluation interne

- a. Les modalités de mise en œuvre
- b. La façon dont les professionnels, les partenaires et usagers y ont été associés
- c. Les principaux outils de collecte des données et informations

3. Les résultats de l'évaluation

- a. L'environnement du service
- b. Le projet de service
- c. L'ouverture des mesures, l'accompagnement tuteurale
- d. La maîtrise des ressources
- e. Gestion des risques, dispositifs de contrôle et amélioration continue

4. Le Plan d'amélioration découlant de l'évaluation

Conclusion

TITRE 1 : L'ASSOCIATION ET LE SERVICE

A. Les missions, le cadre règlementaire

Mission générale

L'Association Tutélaire des Inadaptés Majeurs (ATI) a été créée en juin 1970, par l'ADAPEI du Rhône pour assumer la gestion de mesures de protection juridique, organisées par la loi du 3 janvier 1968 (Loi n° 68-5) au profit des bénéficiaires de cette association.

En 1972, l'Association a décidé d'élargir son champ d'intervention à toute personne relevant d'une mesure de protection, quel qu'en soit la cause. Pour tenir compte de son champ d'intervention étendu, l'A.T.I. a changé de nom et est devenue l'Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône (A.T.M.P.).

Elle dispose des agréments nécessaires à l'exercice de ses missions.

La capacité de l'ATMP a évolué à 1760 mesures et 40 MAJ par arrêté préfectoral du 24 août 2010.

Et depuis 2018, sa capacité a été augmentée pour atteindre 1800 mesures et 40 MAJ.

L'ATMP dispose aussi d'un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) agréé par le Conseil Général du Rhône depuis 1991.

Afin d'être plus proche des personnes auprès desquelles interviennent les différents services de l'Association, il a été décidé d'ouvrir, en plus du siège social, deux antennes à proximité des tribunaux d'Instance de Villefranche en 1992 et Villeurbanne en 2002. Le site de Villeurbanne a déménagé à Lyon 3ème le 16 Avril 2015.

Sur ces trois antennes, le service de protection juridique des majeurs est organisé de la façon suivante :

- Des trinômes (deux délégué.e.s/ un.e assistant.e) avec des portefeuilles de mesures réparties par secteur géographique, sans distinction du lieu de vie : 31 délégués, 14 assistantes,
- Des délégués de proximité, qui tiennent des permanences dans des mairies ou des collectivités locales, pour pouvoir être accessibles aux publics éloignés (Amplepuis, Tarare, Saint Laurent de Chamousset, la COPAMO du pays Mornantais, Beaujeu, Thizy, Cours la Ville...).
- Des référents spécialisés, pour la coordination sociale, le suivi juridique, et le suivi patrimonial, qui tiennent des permanences régulières sur chaque antenne, permettant aux délégués de bénéficier d'un soutien technique sur la gestion de leurs dossiers.
- Des Chefs de service qui supervisent la bonne gestion des dossiers, proposent une organisation de service, soutiennent les professionnels, coordonnent et harmonisent le service rendu.

Cadre règlementaire

Le SPJM est chargé d'exercer les mesures de protection juridique des majeurs ou les mesures d'accompagnement judiciaire (MAJ) confiées par le juge des contentieux de la protection.

Le service intervient dans le cadre de textes institutionnels :

- le projet associatif : garantir et promouvoir une conception citoyenne de la personne respectueuse de ses droits et libertés :
 - o Pour une société humaniste
 - o Une action citoyenne
 - o Lutter contre les exclusions
 - o Lutter contre la maltraitance
- les arrêtés d'autorisation, agréments et habilitations : c'est ainsi que le service est autorisé par arrêté préfectoral n° 2010-1596 du 24 août 2010 à assurer 1760 mesures de protection et 40 MAJ pour une durée de 15 ans sur le département du Rhône, puis pour 1800 mesures et 40 MAJ en 2018 (arrêté préfectoral du 26 janvier 2018). Le service est aussi autorisé à assurer l'information et le soutien aux tuteurs familiaux sur l'ensemble du département.
- le document de programmation comme le schéma départemental.
- la charte de l'Union des Tutelles Rhône-Alpes (UTRA).
- la déclaration de bonnes pratiques en matière de gestion patrimoniale dans le cadre de l'exercice d'une mesure de protection UTRA.
- la charte UNAPEI pour la protection juridique et les associations tutélaires.
- les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de la Haute Autorité de Santé.

Le service évolue aussi dans un cadre normatif composé de :

- Textes juridiques tels que la Charte des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789 garantissant la Liberté, l'Égalité et la Fraternité ou encore la Constitution de la Vème République. Ils définissent les droits civiques, civils et sociaux des individus.
- Plusieurs lois qui encadrent le métier et la mission du délégué mandataire :
 - o Loi du 11 février 2005, portant sur l'égalité des droits et des chances ainsi que sur la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
 - o Loi du 5 mars 2007 portant sur la réforme de la protection juridique des majeurs fixe 3 grands principes - relayés par l'article 425 du Code Civil - communs à tous les régimes de protection qui se retrouvent dans l'action des professionnels du service :
 - Nécessité : l'altération et le besoin de protection sont avérés,
 - Subsidiarité : la mesure ne pouvait se substituer à un autre dispositif,
 - Proportionnalité : le niveau de protection est adapté au besoin de la personne.
 - o Loi du 2 janvier 2002 portant sur la rénovation et la modernisation de l'action sociale (Cette loi s'inscrit dans une dynamique d'évolution de la place de la personne en situation de handicap.

Il s'agit de lui accorder davantage d'autonomie en l'aidant à une plus grande participation à la vie collective, citoyenne et sociale.)

- o Loi du 23 mars 2019

Cette Loi emporte :

- La restitution immédiate du droit de vote à toutes les personnes protégées,
- Le droit de se marier ou de se pacser. Le MJPM doit être informé du projet, et il a la simple faculté de « s'opposer à » ; mais il ne donne plus son accord (sauf lors de la signature de la convention de PACS où l'assistance du mandataire est requise en curatelle et tutelle)
- Le contrôle du Juge des contentieux de la protection est allégé en matière patrimoniale, par exemple il n'intervient plus en matière d'acceptation de succession.
- La saisine du Juge des contentieux de la protection par le Procureur de la République aux fins de prononcer une mesure de protection doit obligatoirement être accompagnée d'une évaluation sociale de la sphère d'autonomie de la personne protégée.
- Le renforcement des obligations en matière d'inventaire.

B. Les principales caractéristiques de la population accompagnée

Voici quelques graphiques donnant à voir les principales caractéristiques de la population accompagnée par le service :

LES CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES DES PERSONNES PROTÉGÉES AU 31/12/2018

Au 31 décembre 2018, 1759 mesures de protections sont en cours à l'ATMP 69 et se répartissaient comme suit :

Nature de la mesure	Total par mesures	
Tutelle	706	40,5%
Curatelle	955	54,5%
Sauvegarde de justice	26	1%
Autres subrogation, ad hoc, MAJ, ...)	72	4%
Total	1759	100%

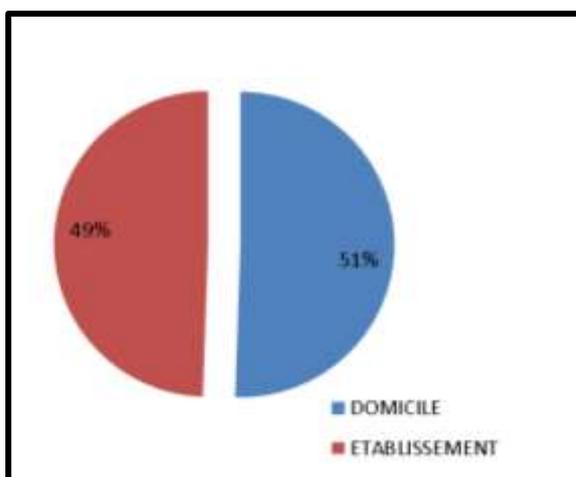
Nature de la mesure	sexe	ages					Total	
		inférieur à 25 ans	25-39 ans	40-59 ans	60-74 ans	75 ans et +		
Tutelle	Homme	13	33	137	98	45	326	718
	Femme	10	24	115	110	133	392	
Curatelle	Homme	12	107	270	130	33	552	958
	Femme	14	54	166	115	57	406	
MAJ	Homme	0	0	0	0	0	0	2
	Femme	0	0	2	0	0	2	
Sauvegar de de Justice	Homme	0	0	1	1	2	4	8
	Femme	0	0	1	0	3	4	
Autre (tutelles aux biens, subrgations, ad hoc...)	Homme	1	11	14	12	3	41	81
	Femme	1	11	5	11	12	40	
Total	Homme	26	151	422	241	83	923	1767
	Femme	25	89	289	236	205	844	
	Total	51	240	711	477	288		

La répartition par sexe : Les mesures de protection prononcées par les Juges des tutelles concernent davantage les hommes (923 soit 52% des personnes protégées) que les femmes (844 soit 48 % des personnes protégées).

La répartition par tranche d'âge : Les personnes les plus représentées dans les mesures de protection confiées à l'ATMP du Rhône ont entre 40 et 59 ans (711 en 2018).

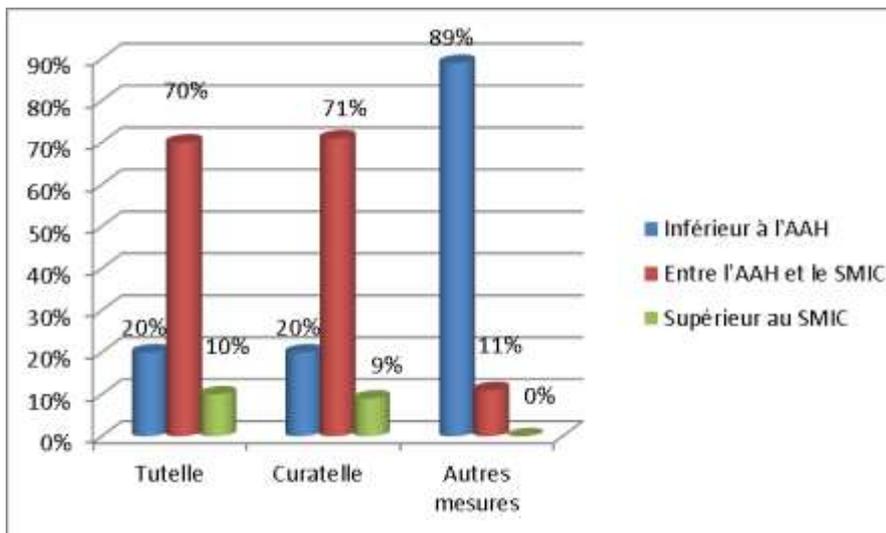
La répartition par type de mesure : Les personnes sous curatelle (958 en 2018 soit environ 54% des majeurs sous mesures de protection) sont majoritairement représentées dans les mesures confiées par le Juge des contentieux de la protection.

La répartition par type d'hébergement



La répartition par situation familiale : Une très grande majorité des majeurs protégés dont l'ATMP du Rhône a la charge sont des personnes vivant seules (environ 91% de ces personnes).

En effet, seules 6% des personnes sont mariées, moins d'1% sont pacsés et 2% vivent en concubinage. Les caractéristiques socio-économiques des personnes protégées au 31/12/2018



LES EVOLUTIONS DE LA POPULATION SUR 5 ANS

Au delà d'une image fixe sur la population accompagnée en un temps « t », les principales évolutions notées depuis la dernière démarche d'évaluation interne constatées sur le terrain, et reprises dans une étude relative à « la population des majeurs protégés : profils parcours et évolution » DGCS- ANCREAI de mai 2017 sont :

- « Une précarité croissante et un difficile accès à un habitat digne »;
- « Une prévalence plus importante du handicap psychique avec des troubles de plus en plus graves et des difficultés d'accès aux soins et/ou des ruptures de soin »;
- « Une dépendance accentuée des personnes âgées avec un maintien à domicile de plus en plus tardif de personnes en perte d'autonomie avec des difficultés pour financer les accompagnements nécessaires»;
- « Un isolement social lié à la précarisation des situations».

Nous notons aussi au sein de notre association une évolution de la prise charge des personnes en situation de handicap avec une valorisation de leur autonomie et une volonté de favoriser leur inclusion dans la cité, la mesure de protection venant participer à ces projets.

Dans les faits, sur le terrain, les professionnels observent :

- Une hausse du nombre de gros patrimoines ou de patrimoines atypiques à gérer ;
- Une hausse du nombre de situations de refus de soins ou de non consentement à une proposition de lieu de vie plus adapté ;
Une attente plus importante de la famille et des partenaires vis à vis de nos services, qui voudraient nous voir résoudre des conflits ou prendre une part plus importante que nous le pouvons et ne le devons dans le suivi des situations confiées.

C. Les objectifs du service, le projet du service

Le projet de service est en cours de refonte pour les cinq années à venir. Le but du projet du service est de proposer un accompagnement à la personne protégée soucieux de sa citoyenneté et de ses libertés individuelles, dans le strict respect du mandat confié par le Juge des contentieux de la Protection.

C'est à dire que l'axe principal de travail est la maîtrise par tous les salariés du contenu et des limites du mandat confié par le Juge, quelle que soit la mesure de protection.

Les objectifs du service, pour les cinq années à venir sont :

- Poursuivre et renforcer la participation des personnes protégées, par le travail sur le DIPM, les avenants et l'organisation de rencontres.
- Poursuivre le travail de recherche de bienveillance dans l'accompagnement :
 - o Développer le partenariat
 - o Dégager du temps pour participer au Projet de la personne dans sa structure lorsque cela s'avère important ; veiller à son bien-être et à son confort.
 - o Développer un réel partenariat institutionnel
- Poursuivre l'amélioration de l'accueil du nouveau salarié
- Poursuivre l'optimisation des ressources
 - o Dresser le bilan d'un fonctionnement innovant sur une des antennes avec une répartition des tâches différente
 - o Harmoniser les pratiques : développer les échanges de pratiques entre salariés ; la formation en interne (par exemple sur la réforme ...)
 - o Encourager le travail interservices, s'enrichir des autres services (SAVS.)
 - o Développer l'utilisation des compétences en interne
 - o Travailler sur la rédaction et la mise en place de supports facilitants pour les professionnels et leur actualisation (placements bancaires ; dossiers et droits retraite par exemple)
- Mettre en place des mesures environnementales
 - o Réduire l'utilisation de papier
 - o Développer la sécurité des envois par mails en lien avec la démarche de mise en conformité au RGPD
 - o Mettre en place et promouvoir la signature électronique par PDF

TITRE 2 : LA MÉTHODOLOGIE MISE EN OEUVRE POUR CONDUIRE L'ÉVALUATION INTERNE

La démarche d'évaluation interne 2020 a bénéficié du travail fourni par tous les salariés lors de l'évaluation précédente. Ont été repris et très peu remaniés le référentiel évaluatif, les questionnaires usagers, et la répartition des questions par groupes de travail.

A. Les modalités de mise en œuvre de l'évaluation

Préparation du référentiel en groupe qualité UTRA : un référentiel évaluatif propre aux associations membres de l'UTRA, travaillé en 2014, servait de base à l'évaluation. Il a été remanié, amendé des réformes et nouvelles recommandations apparues depuis 2015, en séance de travail groupant les responsables qualité de l'UTRA tout au long de l'année 2019.

Détermination de la démarche en interne : La priorité était de ne pas alourdir le travail « cœur de métier » et de faire profiter les salariés des bénéfiques de la démarche d'évaluation. Il a été proposé des séances de réponses sur un référentiel pré-rempli par la Directrice de l'Association et la responsable qualité. Ce référentiel pré-rempli a pu être utilisé ou non selon les groupes. Une réunion par thématique a été proposée, et tous les volontaires étaient invités. Des questionnaires usagers et partenaires créés en 2014 pour chaque groupe de travail ont été remaniés, pour être mis à dispositions des équipes.

Présentation à l'équipe cadres et désignation des pilotes : le référentiel, la démarche, le planning prévisionnel et la répartition des 35 questions à traiter sur quatre groupes de travail ont été présentés aux quatre responsables d'équipe du service. Chacun a pris le pilotage d'un groupe de travail.

Présentation de la démarche aux équipes : Le contexte règlementaire, les objectifs, les bénéfiques et la démarche d'évaluation interne ont été présentés aux équipes lors de la première réunion de janvier 2020. Un appel à candidatures a été fait à la fin de la réunion, il a été proposé aux salariés de s'inscrire à une réunion sur les thématiques suivantes :

- Protection de la personne, garantie des droits, participation de l'utilisateur
- Place des familles et des partenaires, personnalisation de l'accompagnement,
- Bien-être, promotion de l'autonomie et de la qualité de vie
- Gestion

B. La façon dont les professionnels, les partenaires et usagers y ont été associés

Professionnels : Les salariés volontaires se sont inscrits aux réunions de remplissage du référentiel. Ils ont pu faire profiter l'Association de leurs suggestions et idées. Ils ont également questionné les usagers en entretien conduit avec l'aide de questionnaires mis à disposition. Les responsables d'équipe ont conduit chacun une réunion de remplissage du référentiel, et ont en fait la synthèse, adressée ensuite au responsable qualité. Ils ont également proposé les coordonnées de partenaires à solliciter.

Partenaires : La directrice et la responsable qualité devaient mener quatre entretiens partenaires, pour chaque thématique, en avril 2020. La crise sanitaire liée au COVID 19 a entraîné le report de ces entretiens à une date ultérieure. Il n'est donc pas possible d'en intégrer les retours dans ce rapport.

Doivent être rencontrés :

- Un chef de service d'un foyer logement et foyer de vie
- Un psychiatre et les assistantes sociales d'un hôpital psychiatrique lyonnais
- Un pilote de MAIA
- Un personnel de direction d'EHPAD

Usagers : Quelques entretiens ont été menés avant la survenue de la crise sanitaire. A la mise en place du confinement, une salariée volontaire a mené des entretiens téléphoniques. La règle fixée a été qu'un délégué n'interroge pas les personnes dont il gère la mesure de protection, de façon à libérer la parole. 6 questionnaires, sur 12 souhaités, ont été collectés et traités dans ce cadre.

C. Les principaux outils de collecte des données et informations

Un référentiel commun aux associations membres de l'UTRA, questionnant cinq champs suivant 35 questions:

- L'environnement du service
- Le projet de service
- L'ouverture des mesures, l'accompagnement tutélaire
- La maîtrise des ressources
- La gestion des risques, les dispositifs de contrôle et l'amélioration continue

Le référentiel a pour avantage de proposer, pour chaque question, divers moyens d'apprécier le degré de réponse du service aux attendus :

L'environnement du Service	
1	Environnement réglementaire et bonnes pratiques : une veille est-elle organisée pour prendre en compte collectivement les évolutions en temps utile ?
2	Les personnes sous mesure de protection: — Quelles évolutions constatées et/ou prévisibles dans les problématiques ? — Quelles capacités d'ajustement du Service dans ses pratiques ?
3	Les Juges et Greffes : — Évolutions constatées dans leurs attentes et demandes ? — Quelles capacités d'ajustement du Service dans ses pratiques ?
4	Quelle coordination avec les autres acteurs institutionnels (incluant les financeurs) ?
Le projet de Service	
5	Un projet de Service est-il établi ? Communiqué et partagé ? Régulièrement actualisé ? Cohérent avec les attentes et besoins des tiers ? Prend-il en compte les recommandations de l'ANESM ? Les différents acteurs internes se le sont-ils approprié ?
L'ouverture des mesures - L'accompagnement "tutélaire"	
6	Quelles sont les priorités / les points de vigilance en tout début de mesure ? Les étapes et les responsabilités pour l'ouverture d'une mesure sont-elles bien identifiées ? Les délais définis et respectés ? Quelle information donnée aux personnes (approche, droits, ...) ?
7	DIPM - Cf. Q9
8	L'accueil du Service (téléphonique et physique) est-il adapté aux personnes protégées ?
9	Quelle personnalisation de l'accompagnement ? Quelle participation de la personne protégée ?
10	Quels principes collectifs d'intervention selon les domaines ?
11	Quelle approche de la promotion de l'autonomie ?
12	Quelle approche de la bienveillance ?
13	Les droits et libertés individuels de la personne protégée sont-ils respectés ?
14	Le cadre pour les rencontres est-il adapté à la situation des personnes (modalités, fréquence, ...) ?
15	Quelle coordination avec les Établissements et Services accueillant ou accompagnant les personnes protégées ?
16	Quels principes pour l'élaboration et l'actualisation des budgets des personnes ? Liens avec le DIPM ?
17	Quelles pratiques pour une gestion sécurisée des ressources et des dépenses des personnes protégées ?
18	L'organisation en place permet-elle de garantir que la personne bénéficie bien de tous les droits sociaux auxquels elle peut prétendre ?
19	Quel cadre pour la remise « d'argent de vie quotidienne » ?
20	Quels principes de gestion des patrimoines mobiliers ? Liens avec le DIPM ?
21	Quels principes de gestion des patrimoines immobiliers ? Liens avec le DIPM ?
22	La mesure reste-t-elle adaptée ?
23	Quelles actions pour le renouvellement en temps utile des mesures ?

24	Quelles pratiques en cas de mainlevée ?
25	Quelles pratiques en cas de dessaisissement ?
26	Quelles pratiques en cas de décès ?
27	Comment sont traités insatisfactions et conflits ?
La maîtrise des ressources	
28	Les ressources financières sont-elles cohérentes avec les objectifs ?
29	Les ressources humaines sont-elles cohérentes avec les objectifs ? Quelle approche du management des équipes ?
30	La continuité du service est-elle assurée ? Selon quels principes ?
31	Les ressources matérielles sont-elles cohérentes avec les objectifs ? Leur opérationnalité est-elle assurée ?
Gestion des risques, dispositifs de contrôle et amélioration continue	
32	Une analyse des risques inhérents à l'activité est-elle menée ? Une démarche de prévention menée en conséquence ?
33	Quelle perception par les personnes protégées et les tiers de l'action du Service ?
34	Quels sont les points de repère permettant au Service d'apprécier les résultats de son action et le respect du cadre de travail défini ? Quels dispositifs de contrôle ? Quelle approche en matière de gestion documentaire ?
35	Quelles dispositions pour l'amélioration continue ?

- Une proposition de cotation :

Les pratiques et le fonctionnement observés					
Inexistantes, ou anecdotiques	Individuelles hétérogènes	Collectives systématiques	Régulièrement re- vues et améliorées	Procédure(s) existante(s)	Pratiques conformes

- Les retours d'expériences, constats de terrain ;
- Les résultats des dispositifs de contrôle et d'audit interne : résultats observés ;
- Les autres constats faits par les salariés,
- Les points forts
- Les voies d'amélioration
- Les actions à mener
- Les commentaires et observations

Quatre questionnaires usagers et quatre questionnaires partenaires, un pour chaque groupe de travail : sur les thématiques :

- Protection de la personne, garantie des droits, participation de l'utilisateur
- Place des familles et des partenaires, personnalisation de l'accompagnement,
- Bien-être, promotion de l'autonomie et de la qualité de vie
- Gestion

Ce rapport présente donc la synthèse des axes d'amélioration et de points forts du service dégagés lors des réunions et des entretiens avec les usagers. Consécutivement à la crise sanitaire, les retours des partenaires seront sollicités, mais traités à l'automne 2020.

TITRE 3 : LES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

A. L'environnement du service

RÉFÉRENTIEL ORANTIS/ U.T.R.A.	INFORMATIONS RECENSÉES AU COURS DE L'ÉVALUATION INTERNE
ENVIRONNEMENT RÉGLEMENTAIRE ET BONNES PRATIQUES : ORGANISER UNE VEILLE POUR PRENDRE EN COMPTE LES ÉVOLUTIONS EN TEMPS UTILE	<p><i>Points forts :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Des veilles existantes régulières existent et sont diffusées, le relais principal est le Chef de Service <p><i>Axes d'amélioration :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Indexer les veilles UTRA - Veiller à la montée en charge de la veille sociale - Encourager les salariés à s'informer eux mêmes
LES PERSONNES SOUS MESURE DE PROTECTION: –QUELLES ÉVOLUTIONS CONSTATÉES ET/OU PRÉVISIBLES DANS LES PROBLÉMATIQUES ? – QUELLES CAPACITÉS D'AJUSTEMENT DU SERVICE DANS SES PRATIQUES ?	<p><i>Points forts :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le tableau de suivi de la coordinatrice sociale, de la référente juridique et patrimoniale peut permettre de détecter l'évolution des situations - Les Comptes-rendus de commissions Juridique/patrimoine/Sociale également - Le suivi trimestriel des indicateurs peut alerter la direction sur les actions à déployer - La préparation du budget comme celle du plan d'action qualité prennent en compte les retours d'expérience et d'enquêtes, de façon à être le plus ajusté aux besoins du terrain - Le suivi des indicateurs a été considérablement amélioré et systématisé <p><i>Axes d'amélioration :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire une synthèse des comptes rendus des commissions sociales, juridique et patrimoniale pour détecter les évolutions des problématiques du service
LES JUGES ET GREFFES –ÉVOLUTIONS CONSTATÉES DANS LEURS ATTENTES ET DEMANDES ? – QUELLES CAPACITÉS D'AJUSTEMENT DU	<p><i>Points forts :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le service rend compte de son action à des temps forts de la gestion du dossier - Globalement, le professionnalisme des salariés est reconnu, et leur intervention appréciée <p><i>Axes d'amélioration :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se fédérer avec l'UTRA pour demander une audience annuelle aux juges et les sensibiliser sur le besoin de retour à nos enquêtes qualité - Mener "fédéralement" un travail pour s'assurer que la lecture des textes de référence est commune à tous les tribunaux

SERVICE DANS SES PRATIQUES ?	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser l'envoi de rapports avant sollicitation par le Juge
L'ENVIRONNEMENT DU SERVICE ET LES DISPOSITIONS PRISES POUR AJUSTER LES PRESTATIONS DÉLIVRÉES EN FONCTION DE SES ÉVOLUTIONS	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un rendez-vous par an et/ou des échanges de correspondances avec le financeur sont mis en place - Le service est doté d'une coordinatrice sociale qui doit tenir un annuaire des partenaires - Un travail de coordination a été mené avec la chambre des notaires - La circulation de l'information sur les partenaires est favorisée en réunion d'antenne - La Chef de Service du SAVS relaye l'information sur la psychiatrie - Des réunions de présentation de notre action chez des partenaires ont été expérimentées
	<p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instaurer des réunions de présentation des financeurs et de leurs attentes - Poursuivre l'exploration des partenariats nécessaires et les mettre en place

B. Le projet de service

RÉFÉRENTIEL Orantis / U.T.R.A.	INFORMATIONS RECENSÉES AU COURS DE L'ÉVALUATION INTERNE
UN PROJET DE SERVICE EST-IL ÉTABLI ? COMMUNIQUÉ ET PARTAGÉ ? RÉGULIÈREMENT ACTUALISÉ ? COHÉRENT AVEC LES ATTENTES ET BESOINS DES TIERS ? PREND-IL EN COMPTE LES RECOMMANDATIONS DE L'ANESM ? LES DIFFÉRENTS ACTEURS INTERNES SE LE SONT-ILS APPROPRIÉ ?	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Projet revu et mis à jour collégalement - Les prestations et leurs limites sont très bien définies dans le Projet de Service - Les actions en découlant sont reportées et suivies dans un plan d'action - La collégialité tient une grande place dans les pratiques - Les objectifs et priorités associatifs sont cités en AG et aux vœux par le président. Ils figurent dans la politique qualité, ils sont traduits en objectifs de service et en objectifs individuels - Les chefs de services sont rédacteurs du projet de service, et ont conduit des groupes de réflexions avec les salariés sur les propositions du projet de service - Ainsi, ils sont référents, porteurs, vecteurs, s'agissant de l'autonomie, de la gestion, de la place du majeur protégé dans son environnement, de la participation - Ces objectifs sont présentés en collectif, mais repris en point individuel, et les points épineux sont traités collégalement, en commission. L'étendue et les limites de l'action du service font l'objet d'un chapitre dans le projet de service, un livret technique existe pour les présenter aux salariés: les limites sont clairement précisées <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Travailler la communication du projet de service aux tiers - Faire un mini projet pour les accueils et les personnes accompagnées ou des fiches synthétiques pour les accueils

C. L'ouverture des mesures, l'accompagnement tutélaire

Pour plus de lisibilité, ce champ est subdivisé de la façon suivante :

- Bienveillance – promotion de l'autonomie et de la qualité de vie ;

RÉFÉRENTIEL Orantis / U.T.R.A.	INFORMATIONS RECENSÉES AU COURS DE L'ÉVALUATION INTERNE
UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE ADAPTÉ	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La gestion des situations difficiles au téléphone repose sur des outils construits et utilisés : le changement d'interlocuteur pour faire baisser la pression conflictuelle quand cela s'avère nécessaire, l'évaluation de la raison des appels répétitifs, la possibilité de rassurer l'interlocuteur sur la prise en compte de sa parole et de son ressenti - En cas de demandes d'argent compulsives, un rendez-vous est proposé pour échanger autour du budget <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revoir l'organisation des permanences téléphoniques : meilleur cadrage des plages téléphoniques. Travail sur les plages de non-accès - Revoir la gestion de l'accueil d'une personne qui se présente sans rendez-vous
APPROCHE DE LA PROMOTION DE L'AUTONOMIE	<p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développer l'autoformation et des outils d'information en interne pour offrir au délégué mandataire une connaissance approfondie des dispositifs d'accès aux droits, et ce, afin qu'il puisse dispenser des informations claires et précises aux personnes protégées sous curatelle, renforçant ainsi leur autonomie
APPROCHE DE LA BIENTRAITANCE	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les pratiques à promouvoir sont diffusées, et l'organisation du service est réfléchie en fonction de cette notion. Ainsi, les temps de permanence, d'accueil, de réunion, sont réfléchis pour être bien traitant. - La notion de relais a été réfléchie et formalisée, pour toujours assurer ce cadre bien traitant aux personnes accompagnées par le service - Une fiche d'information préoccupante (FIP) est proposée, et la procédure de signalement au Procureur en cas de danger est connue et diffusée - Des espaces de réflexion partagée sont instaurés afin de déterminer à quel moment notre service doit intervenir (signalement auprès des instances : Juge du contentieux de la protection, MDR, ARS, Procureur etc.) - Des temps d'échanges entre professionnels permettent de maintenir les conditions d'un exercice bien traitant du mandat <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser les équipes à savoir repérer les situations de maltraitance : signes, témoignages directs ou indirects etc.

- Place des familles et des partenaires – personnalisation de l'accompagnement ;

RÉFÉRENTIEL ORANTIS / U.T.R.A	INFORMATIONS RECENSÉES AU COURS DE L'ÉVALUATION INTERNE
	Points forts :

<p>LE CADRE POUR LES RENCONTRES EST-IL ADAPTÉ À LA SITUATION DES PERSONNES (MODALITÉS, FRÉQUENCE, ...) ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Une fiche de compte rendu de visite permet au délégué d'être guidé sur les sujets à aborder et à ne pas oublier en entretien - Un calendrier institutionnel des tâches à faire dans l'année permet de déterminer les sujets à aborder - Le nombre minimal de Visites à Domicile est défini pour contrôler l'absence de danger dans le cadre de vie de la personne:1 fois par an et 3 rencontres par an --> la référence est la même sur tous les sites mais pratique parfois protéiforme - Pour le lien recherché, les délégués pratiquent le vouvoiement - Souplesse dans les modalités de rencontres en fonction des besoins de la personne <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Point de vigilance sur le respect des 3 rencontres par an parfois difficile à tenir - Être en veille auprès des personnes en établissement, ou auprès des personnes qui ne se manifestent pas, pour vérifier à minima les conditions de vie de la personne, repérer ses besoins - Instaurer la fréquence des rencontres en tant qu'indicateur de la qualité du service - Examiner le retour fait au majeur sur la gestion des comptes - Travailler à une boîte à outils pour les entretiens en permanence, à domicile et en structure - Veiller à ce que le changement de délégué fasse l'objet d'une information systématique écrite à la personne protégée
<p>QUELLE COORDINATION AVEC LES ETABLISSEMENTS ET SERVICES ACCUEILLANT OU ACCOMPAGNANT LES PERSONNES PROTÉGÉES ?</p>	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le partenariat est un axe de travail prépondérant. Le service fait un travail important pour inviter l'extérieur à présenter ses missions aux salariés, et à se déplacer à l'extérieur pour présenter ses propres missions - La participation aux projets individualisés est encouragée mais pas systématique car il faut que l'emploi du temps des délégués le permette <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser plus souvent des réunions de présentation des partenaires et des sorties chez les partenaires, questionner la fréquence de ces rencontres pour la bonne continuité de relations établies - Réfléchir à quelles conventions pourraient être établies pour définir les missions de chacun tout en laissant place à l'individualisation des mesures par exemple encourager les services d'aide à domicile à nous transmettre leur projet d'accompagnement annuel notamment en tutelle, ou en curatelle avec l'accord de la personne / prévoir des coordinations annuelles entre services - Proposition de convention : convention avec plusieurs huissiers pour maîtriser coût des inventaires - Convention et partenariats manquants par territoires à lister et à réfléchir des habitudes de travail partenariales pourraient être instaurées. ex : participation à des commissions
<p>LA MESURE RESTE-T-ELLE ADAPTÉE ?</p>	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suite à la dernière évaluation interne, la question de l'adaptation de la mesure est posée une fois par an, lors de la réalisation de l'avenant du DIPM. Sans être systématiques, certaines demandes du Juge incitent le service à se poser la question de l'adaptation de la mesure et à requérir le Juge en fonction - A la révision de la mesure, la question de l'adaptation de la mesure est systématiquement abordée <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'adaptation de la mesure est davantage pensée vers l'aggravation de la mesure et pas suffisamment vers l'allègement. A travailler en lien avec le DIPM : mettre en lumière le travail fait dans le sens de la main levée ou de l'allègement - Mieux connaître les Juges des contentieux de la protection et leur appréciation des réformes: favoriser une rencontre annuelle avec des remontées des équipes - Mener des campagnes d'autoformation & d'information: sur le cadre d'intervention depuis la réforme de 2019 ; les limites du mandat, la différence de responsabilité du Curateur/ Tuteur l'évolution du métier, les attentes de l'institution, les attentes des Juges.
<p>PRATIQUES EN CAS DE MAINLEVÉE</p>	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les mainlevées sont très souvent anticipées <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réassurer la personne protégée en donnant des informations et explications sur les

	<p>dispositifs de soutien tels que MDR, CCAS, MDMS etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informer qu'il est toujours possible de refaire une demande de mesure de protection en cas de besoin. - Informer la personne protégée sur les dispositifs sociaux qui peuvent être sollicités
PRATIQUES EN CAS DE DESSAISSEMENT	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le service adapte au mieux le dernier versement d'argent personnel à la période située entre la fin d'action de l'ATMP et le début de la gestion du nouveau mandataire - Les tribunaux ont évolué dans leurs pratiques et le dessaisissement se fait alors au moment où une association tutélaire ou un gérant privé a été nommé
	<p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déterminer une fréquence minimale de récupération du courrier au greffe du Tribunal Judiciaire de Lyon - Prévenir la personne protégée des probables délais de transmission et mettre à disposition les fonds nécessaires pour ne pas générer de difficulté
PRATIQUES EN CAS DE DÉCÈS	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un échange est proposé autour du recueil des dernières volontés de la personne protégée. C'est une question délicate, aussi, la pratique semble s'orienter vers la recherche d'une opportunité pour aborder cette question - Si le cas se présente ou si la personne aborde directement le sujet une fiche de recueil des dernières volontés est remplie

- Gestion administrative, budgétaire, et patrimoniale ;

RÉFÉRENTIEL Orantis / U.T.R.A	INFORMATIONS RECENSÉES AU COURS DE L'ÉVALUATION INTERNE
QUELS PRINCIPES POUR L'ÉLABORATION ET L'ACTUALISATION DES BUDGETS DES PERSONNES ? LIENS AVEC LE DIPM ?	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le logiciel qui permet de faire différents groupe de dépenses et qui permet une meilleure explication aux personnes entre ce qui est incompressible et ce qui est discuté avec elle <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire des échanges en interne sur les budgets pour harmoniser les pratiques entre trop peu et trop, nécessité d'épargne, questionner les dépenses de confort pour les personnes qui ne s'expriment plus
QUELLES PRATIQUES POUR UNE GESTION SÉCURISÉE DES RESSOURCES ET DES DÉPENSES DES PERSONNES PROTÉGÉES ?	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle vigilant des CRG en place, permet un contrôle des dépenses a posteriori <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accroître la vigilance sur les dépenses de santé en cas d'existence de franchises - Développer l'utilisation de l'application Caisse d'Épargne de consultation des comptes par la personne - Questionner les développeurs du logiciel pour voir comment activer la constitution de provisions
L'ORGANISATION EN PLACE PERMET-ELLE DE GARANTIR QUE LA PERSONNE BÉNÉFICIE BIEN DE TOUS LES DROITS SOCIAUX AUXQUELS ELLE PEUT PRÉTENDRE ?	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un planning annuel de vérification des droits et des assurances est diffusé dans le service - La référente sociale travaille sur un outil d'aide aux démarches pour les retraites - Les points antenne permettent la circulation des informations si le contexte évolue <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une fiche diagnostique pourrait être rédigée pour aider le travailleur à s'assurer qu'il a fait toutes les démarches de demandes pour la personne protégée
QUEL CADRE POUR LA REMISE « D'ARGENT DE VIE QUOTIDIENNE » ?	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La carte de retrait est privilégiée et les montants et fréquence des retraits sont individualisés selon les capacités des personnes (mois, semaine) <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développer un partenariat avec des prestataires suite au fait que les établissements hospitaliers ne peuvent plus gérer de l'argent pour la personne
QUELS PRINCIPES DE GESTION DES PATRIMOINES MOBILIERS ? LIENS AVEC LE DIPM ?	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les chefs de service effectuent un suivi renforcé de certains aspects (exemple : soldes des comptes sur-créditeurs) - Une référente patrimoine effectue des permanences sur chaque site et tient un tableau des situations suivies - Certains jugements autorisent des placements sans requête <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développer des temps d'échanges et de formation sur les offres de placement
QUELS PRINCIPES	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle annuel de cohérence entre assurance et biens existants lors CRG

DE GESTION DES PATRIMOINES IMMOBILIERS ? LIENS AVEC LE DIPM ?	<ul style="list-style-type: none"> - Une commission patrimoine permet une prise de décision collégiale - L'accord du Juge est requis chaque fois que nécessaire et un circuit de signature défini permet de s'en assurer - Pour les biens inoccupés/vacants hors département : des relais sont recherchés, des mesures ad hoc peuvent être demandées - Sur les principes de gestion : il est établi et formalisé une politique de gestion - Volonté de la personne: l'accord de la personne et sa signature sont recherchés dès que faire se peut
	Axes d'amélioration : <ul style="list-style-type: none"> - Réfléchir au circuit d'obtention des informations sur les biens éloignés - L'outil suivi des biens vacants travaillé en commission patrimoine doit être davantage utilisé pour définir les actions à mener.

- Protection de la personne, garantie des droits, participation de l'utilisateur.

RÉFÉRENTIEL Orantis / U.T.R.A	INFORMATIONS RECENSÉES AU COURS DE L'ÉVALUATION INTERNE
QUELLES SONT LES PRIORITÉS / LES POINTS DE VIGILANCE EN TOUT DÉBUT DE MESURE ?	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le dossier au Tribunal judiciaire ou de proximité est systématiquement consulté. La personne est systématiquement informée par écrit de ses délais de recours (également repris à l'oral) - Le premier contact se fait presque systématiquement à plusieurs (CDS, assistante sur deux des sites, partenaire). Les différents acteurs de la mesure sont associés (délégué, assistante administrative) - Contact avec les proches en fonction des souhaits de la personne, la pratique est donc uniforme mais les proches ne sont pas toujours présents en fonction de la situation --> Point de vigilance des délégués - Lorsque cela est dans l'intérêt de la personne, une passation est faite avec la famille à l'ouverture de la mesure - Une notice du service existe, elle a même été déployée en FALC. Elle est encore peu utilisée en FALC mais son usage tend à se développer. Elle fait l'objet d'un récépissé. les fiches de liaison sont individualisées - Individualisation, notamment des délais, au premier RDV : s'appuyer sur un tiers pour entrer en relation avec la personne, s'adapter à la situation et aux partenaires - La charte des droits et libertés est systématiquement reprise et expliquée de façon individualisée - Attention particulière lors des versements d'argent pour les personnes à domicile. Individualisation des courriers aux banques en fonction de la personne (maintien des prélèvements ...) - Diversification des contacts bancaires afin de respecter les souhaits de la personne. <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rattraper les inventaires non faits et ne pas prendre de retard sur les nouveaux inventaires à faire. - L'inventaire est réalisé à 3 mois à l'ouverture mais rarement actualisé. - Pas de présence de 2 témoins (Intrusif/ difficilement compatible avec obligation de discrétion) mais présence huissier/ commissaire priseur pour les meubles - Avoir à chaque RDV d'ouverture une notice d'information FALC à disposition en cas de besoin. La charte comme la notice d'information FALC ont été créées mais ne sont pas encore automatiquement utilisés.

<p>LES ÉTAPES ET LES RESPONSABILITÉS POUR L'OUVERTURE D'UNE MESURE SONT-ELLES BIEN IDENTIFIÉES ? LES DÉLAIS DÉFINIS ET RESPECTÉS ?</p>	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La possibilité d'ouvrir un compte de gestion dans le jugement ce qui facilite l'ouverture - Le guide FALC pour expliquer aux personnes la mesure de façon adaptée - La saisie d'activité dans TWin qui permet le suivi du déploiement des démarches <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revoir les partenaires bancaires pour accélérer la télétransmission - Revoir les partenaires comme la CARSAT, qui peuvent mettre plusieurs mois à enregistrer la mesure et le changement de compte - Développer le partenariat avec des Huissiers ; créer une lettre de mission pour l'huissier aux fins de réalisation de l'inventaire de patrimoine - Utiliser l'outil diagnostique pour une vérification des droits - Actualiser la fiche liaison ouverture, faire un point systématique avec CDS MJPM et assistante à 2 ou 4 mois de l'ouverture
<p>QUELLE INFORMATION DONNÉE AUX PERSONNES (APPROCHE, DROITS, ...) ?</p>	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le cadre spécifique de la mesure est bien expliqué pour chacun de nos protégés - Écouter les craintes et rassurer avec des arguments adaptés à chaque situation, personne protégée et type de mesure - Adapter la mise en œuvre de la mesure en fonction des compétences et des craintes mises en lumière dans le dialogue avec la personne protégée - Proposer si la situation le permet de rencontrer la personne protégée avec une personne de confiance de son entourage - Transmettre des informations sur le DIPM, sur la charte des droits et libertés qui seront données sous leur forme facile à lire et à comprendre en fonction des compétences de la personne

<p>QUELLE PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT ? QUELLE PARTICIPATION DE LA PERSONNE PROTÉGÉE ?</p>	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Globalement les DIPM sont réalisés dans les délais et la personne en est le principal acteur - En pratique : Certains délégués travaillent de concert les DIPM et les projets personnalisés afin de croiser les regards partenariaux. Du projet personnalisé sont extraits les projets en lien avec la mesure. Il est alors plus facile pour la personne protégée de s'exprimer car elle est déjà mobilisée par son projet personnalisé - L'association des partenaires pendant le DIPM permet de définir qui fait quoi / les responsabilités de chacun et donne un aspect multidisciplinaire au projet avec l'accord de la personne. "Comment on travaille ensemble ?" - Un travail a été fait sur l'individualisation de l'accompagnement budgétaire des personnes sous curatelle en lien avec excédent de gestion --> bilan à 1 an à organiser <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser des échanges de pratiques entre délégués - Résorber le retard s'agissant des DIPM initiaux comme des avenants - Trouver des solutions quand la personne ne formule pas de projet: le DIPM " de carence" - Questionner le formalisme du support proposé et la signature de la fiche de rencontre le jour de la réalisation - Questionner la personne protégée sur la place de l'entourage familial et partenarial lors de la rédaction et tout au long de la réalisation du projet
<p>QUELS PRINCIPES COLLECTIFS D'INTERVENTION SELON LES DOMAINES ?</p>	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un groupe de travail a produit un livret technique sur les limites du mandat - Un projet de service fixe les principes d'action - Chaque salarié a un point mensuel avec son CDS ou les principes sont expliqués ou mis en application sur les situations particulières - Des réunions de site permettent d'éclaircir les points qui causent des difficultés à tous - Les partenariats autour de la personne sont systématiquement recherchés <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - A l'avenir, essayer que des salariés volontaires deviennent des référents partenariaux selon leurs affinités ou intérêts
<p>LES DROITS ET LIBERTÉS INDIVIDUELS DE LA PERSONNE PROTÉGÉE SONT-ILS RESPECTÉS ?</p>	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une procédure accès au dossier est formalisée, et un accès GED est même prévu. - La procédure est dans le cahier de procédure et la notice d'information du service mentionne cette possibilité. - Le service recueille le nom de la personne de confiance et propose des formulaires de désignation si besoin. <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire que la procédure d'accès au dossier respecte le RGPD - Travailler confidentialité / secret partagé/ RGPD - Mener des campagnes de sensibilisation des équipes sur les droits des personnes protégées
<p>QUELLES ACTIONS POUR LE RENOUVELLEMENT EN TEMPS UTILE DES MESURES ?</p>	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existence d'une fiche de liaison éclairant clairement qui fait quoi - Existence d'alertes programmées dans Twin pour le suivi des démarches - Et les CDS surveillent les fins de mesure en point mensuel. - La personne est associée au rapport de renouvellement dès que possible

B. La maîtrise des ressources

RÉFÉRENTIEL Orantis / U.T.R.A	INFORMATIONS RECENSÉES AU COURS DE L'ÉVALUATION INTERNE
LES RESSOURCES FINANCIÈRES SONT-ELLES COHÉRENTES AVEC LES OBJECTIFS ?	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Évaluation annuelle du réalisé par rapport au prévisionnel <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Travailler à l'anticipation des besoins de financement collégalement - Travailler à la communication trimestrielle des indicateurs relatifs au pilotage des ressources
LES RESSOURCES HUMAINES SONT-ELLES COHÉRENTES AVEC LES OBJECTIFS ?	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politique RH déterminée, réfléchi et appliquée invariablement - Dispositions prises pour favoriser la bonne intégration des nouveaux salariés : tutorat rémunéré appuyé sur un plan de suivi de la montée en compétences validé par le Chef de Service - Cohérence recherchée entre les compétences des professionnels, leurs parcours individuels : Les professionnels sont recrutés après étude de leur parcours, et un cas pratique est même proposé lors de l'entretien pour vérifier l'aptitude des délégués à envisager les difficultés sur leur poste. - Des dispositions sont également prises pour développer les compétences des personnels : les entretiens professionnels permettent de faire remonter les besoins avant rédaction du plan de formation - Un travail sur les fonctions, et la clarté des missions, et délégations a été mené: chacun a une fiche de poste, et les circuits de signature sont prédéfinis dans le logiciel, les procédures mentionnent qui signe quoi
QUELLE APPROCHE DU MANAGEMENT DES ÉQUIPES ?	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les principes de management et d'encadrement: reposent sur le soutien, individuel, à échéance régulière, et la fixation d'objectifs - Des temps collectifs sont réfléchis et proposés pour la montée en compétence et le soutien des salariés dans leurs missions - Une démarche QVT est instaurée, et l'APP est proposé à tous les salariés du service. - Soutien par le CDS grâce aux points mensuels - Pour l'homogénéité du service: il y a des réunions de Chefs de Services et des groupes de travail qui réfléchissent au besoin aux procédures - Le projet de service sert aussi à harmoniser les pratiques EQUIPE: cohésion, réunions de travail, relais, trinômes <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encourager les idées pour d'autres opérations " COHESION"
LA CONTINUITÉ DU SERVICE EST-ELLE ASSURÉE ? SELON QUELS PRINCIPES ?	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un groupe de travail a établi une procédure - Le logiciel est programmé pour répartir le workflow suivant les relais - Le fonctionnement en trinôme permet à chacun de savoir ce qu'il doit faire - Et les chefs d'équipes sont là pour répondre aux besoins d'ajustement et pour arbitrer <p>Axes d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réfléchir à l'information donnée aux majeurs et aux tiers, par courrier et dans les signatures de mail notamment, sur l'absence des délégués et le relais assuré
LES RESSOURCES MATÉRIELLES SONT-ELLES COHÉRENTES	<p>Points forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les ressources mises à disposition sont en amélioration permanente, un chantier par an au moins - La téléphonie a été changée ; les administrateurs sont concernés et associés à cette question comme à d'autre. - Pour en assurer les besoins de maintenance, des contrats sont établis - Les outils informatiques sont efficaces et mis à niveau (les mises à jour sont acquises, et

AVEC LES OBJECTIFS ? LEUR OPÉRATIONNALITÉ EST-ELLE ASSURÉE ?	l'adhésion au club TWin permet une meilleure utilisation et connaissance de ceux ci.) - Une démarche de mise en conformité au RGPD est instaurée, un DPO externe est choisi.
	Axes d'amélioration : - Assurer la montée en charge du comité RGPD

C. Gestion des risques, dispositifs de contrôle et amélioration continue

RÉFÉRENTIEL Orantis / U.T.R.A	INFORMATIONS RECENSÉES AU COURS DE L'ÉVALUATION INTERNE
UNE ANALYSE DES RISQUES INHÉRENTS À L'ACTIVITÉ EST-ELLE MENÉE ? UNE DÉMARCHÉ DE PRÉVENTION MENÉE EN CONSÉQUENCE ?	Points forts : - Une analyse de risques par processus est menée et mise à jour chaque année - Le DUERP est mis à jour chaque année - La Direction collabore avec la médecine du travail - Des mesures de limitation des risques sont prises régulièrement (Exemple : déconnexions...)
	Axes d'amélioration - Une démarche QVT est décidée : il reste maintenant à la faire monter en charge - Les mesures de préparation en cas d'attentat sont à travailler
L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES PERSONNES PROTÉGÉES SONT-ELLES FACILITÉES ? ENCOURAGÉES ? VALORISÉES ? DIPM? BOÎTES À IDÉES	Points forts : - Enquêtes de satisfaction triennales - Groupes d'expression dans et hors les murs - Les personnes protégées sont appelées à collaborer à la rédaction de certains documents à destination du public
	Axes d'amélioration : - Proposer des groupes d'expression à destination de publics plus larges - Développer de nouveaux moyens de participation
QUELS DISPOSITIFS DE CONTRÔLE ? QUELLE APPROCHE EN MATIÈRE DE GESTION DOCUMENTAIRE ?	Points forts : - Un plan de contrôle est établi et mis en œuvre (contrôle administratif/ financier/ dépenses / CRG/ points mensuels) - Des indicateurs sont suivis et servent d'outils de pilotage - En matière de gestion documentaire, les collaborateurs sont invités à faire des retours d'expérience sur des versions test avant entrée en vigueur définitive
	Axes d'amélioration : - Montée en charge et retour d'expérience du contrôle dépenses
QUELLES DISPOSITIONS POUR L'AMÉLIORATION CONTINUE ?	Points forts : - L'association est certifiée ISO, ce qui impose une démarche qualité rigoureuse - La démarche repose sur des processus identifiés et documentés - Les moyens d'apporter des suggestions et de s'enrichir des retours d'expérience sont multiples et variés (FAQ, réunions, groupes de travail, enquête interne...)
	Axes d'amélioration : - Une démarche QVT est décidée : il reste maintenant à la faire monter en charge - La notion et l'activité de contrôle sont à cultiver

TITRE 4 : LE PLAN D'AMÉLIORATION DÉCOULANT DE L'ÉVALUATION

N° action	Nom de l'action et bénéfices attendus	2020	2021	2022
L'environnement du service				
1 ⇒ Commencé	Action « information » <ul style="list-style-type: none"> - Indexer les veilles UTRA - Veiller à la montée en charge de la veille sociale - Inciter les salariés à s'informer eux-mêmes 			
2 ⇒ Avec l'UTRA	Action « travail fédéral en direction des Juges » <ul style="list-style-type: none"> - Se fédérer avec l'UTRA pour demander une audience annuelle aux juges et les sensibiliser sur le besoin de retour à nos enquêtes qualité - Mener " fédéralement" un travail pour s'assurer que la lecture des textes de référence est commune à tous les tribunaux. - Organiser des retours de ces rencontres auprès des équipes - Favoriser l'envoi de rapports avant sollicitation par le Juge 			
⇒ Prévu au PAQ 2020	Instaurer des réunions de présentation des financeurs et de leurs attentes			
3 ⇒ Commencé	Action « partenariats » <ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre l'exploration des partenariats nécessaires et les mettre en place. - Recherche de conventions de partenariat (sur territoires/ avec huissiers/ services à domiciles/ prévoir des coordinations annuelles entre services) - Développer un partenariat avec des prestataires suite au fait que les établissements hospitaliers ne peuvent plus gérer de l'argent pour la personne - Revoir les partenaires bancaires pour accélérer la télétransmission - Revoir les partenaires comme la CARSAT, qui peuvent mettre plusieurs mois à enregistrer la mesure et le changement de compte - A l'avenir, essayer que des salariés volontaires deviennent des référents partenariaux selon leurs affinités ou intérêts 			
Le projet de service				
4 ⇒ Commencé	Action « projet de service » <ul style="list-style-type: none"> - Travailler la communication du projet de service aux tiers. - Faire un mini projet pour les accueils et les personnes accompagnées ou des fiches synthétiques pour les accueils. 			

L'ouverture des mesures, l'accompagnement tuteurale

Bientraitance – promotion de l'autonomie et de la qualité de vie

N° action	Nom de l'action et bénéfices attendus	2020	2021	2022
5	<p>Action « accueil/ entretiens/ permanences »</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revoir l'organisation des permanences téléphoniques : meilleur cadrage des plages téléphoniques. Travailler sur les plages de non-accès. - Revoir la gestion de l'accueil d'une personne qui se présente sans rendez-vous. - Travailler à une boîte à outils pour les entretiens en permanence, à domicile et en structure - Avoir à chaque RDV d'ouverture une notice d'information FALC à disposition en cas de besoin. La charte comme la notice d'information FALC ont été créées mais ne sont encore automatiquement utilisés 			
6	<p>Action « information & autoformation » au service des publics accueillis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur les dispositifs d'accès aux droits pour dispenser des informations claires et précises aux personnes protégées sous curatelle, renforçant ainsi leur autonomie - Sur le repérage des situations de maltraitances : signes, témoignages directs ou indirects etc. - Sur le cadre d'intervention : depuis la réforme de 2019 ; les limites du mandat, la différence de responsabilité du Curateur/ Tuteur l'évolution du métier, les attentes de l'institution, les attentes des Juges. 			

⇒ La coordinatrice sociale rédige un support d'information sur les droits à ouvrir

Place des familles et des partenaires – personnalisation de l'accompagnement

7	<p>Action « équiper la personne protégée en cas de mainlevée »</p> <p>Réassurer la personne protégée en donnant des informations et explications sur les dispositifs de soutien tels que MDR, CCAS, MDMS etc., sur les dispositifs sociaux qui peuvent être sollicités, et qu'une mesure</p>			
---	---	--	--	--

⇒ La fiche de liaison « mainlevée » est en cours de mise à jour

Gestion administrative, budgétaire, et patrimoniale

8	<p>Action « échange de pratiques de gestion »</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur les budgets - Sur la surveillance des dépenses de santé - Sur l'utilisation de l'application Caisse d'Épargne de consultation des comptes par la personne - Sur les offres de placement - Sur le suivi des biens vacants 			
	<p>⇒ Action ponctuelle à mener par le référent TWin</p>	Questionner les développeurs du logiciel pour voir comment activer la constitution de provisions		

Protection de la personne, garantie des droits, participation de l'utilisateur.

<p>9</p>	<p>Action « DIPM »</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser des échanges de pratiques entre délégués - Résorber le retard s'agissant des DIPM initiaux comme des avenants - Trouver des solutions quand la personne ne formule pas de projet: le DIPM " de carence" - Questionner le formalisme du support proposé et la signature de la fiche de rencontre le jour de la réalisation - Questionner la personne protégée sur la place de l'entourage familial et partenarial lors de la rédaction et tout au long de la réalisation du projet 			
<p>10</p>	<p>Action « RGPD »</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire que la procédure d'accès au dossier respecte le RGPD. - Travailler confidentialité / secret partagé / RGPD - Mener des campagnes de sensibilisation des équipes sur les droits des personnes protégées 			

La maîtrise des ressources

<p>⇒ Prévu au PAQ 2020</p>	<p>Travailler à la communication trimestrielle des indicateurs relatifs au pilotage des ressources</p>			
	<p>Encourager les idées pour d'autres opérations " COHESION"</p>			
<p>⇒ En lien avec action 5</p>	<p>Réfléchir à l'information donnée aux majeurs et aux tiers, par courrier et dans les signatures de mail notamment, sur l'absence des délégués et le relais assuré</p>			
<p>⇒ Prévu au PAQ 2020</p>	<p>Assurer la montée en charge du comité RGPD</p>			

Gestion des risques, dispositifs de contrôle et amélioration continue

<p>⇒ Prévu au PAQ 2020</p>	<p>Montée en charge démarche QVT</p>			
	<p>Mesures attentat</p>			
<p>⇒ Prévu au PAQ 2020</p>	<p>Nouveaux groupes d'expression</p>			
<p>⇒ Prévu au PAQ 2020</p>	<p>Développer de nouveaux moyens de participation</p>			
<p>⇒ Prévu au PAQ 2020</p>	<p>Tirer des améliorations liées au contrôle des dépenses – développer la notion de contrôle en interne</p>			

CONCLUSION

Les pistes dégagées dans ce rapport ne sont pas nouvelles.

Elles confirment le sens du travail entrepris par l'ensemble des salariés du service depuis plusieurs années pour un accompagnement des plus fragiles sans distinction, dans les limites du mandat, dans la recherche la plus grande autonomie possible.

Cette évaluation donne à voir les progrès réalisés, et j'espère qu'elle nous fédèrera pour améliorer encore notre service aux personnes protégées.

Nous attendons de connaître les contours de la réforme de l'évaluation des Etablissements Sociaux et Médico-sociaux (ESMS), et veillerons à ce que la démarche évaluative demeure aussi riche et inspirante à l'avenir.

Cette conclusion est l'occasion de remercier tous les salariés, leur engagement, leur application, et leurs suggestions au quotidien, au détour d'un couloir ou dans le déroulé de l'action.

Cette conclusion est l'occasion de mettre en lumière et remercier les plus proches contributeurs de cette évaluation, et en particulier :

Pour le groupe 1, Céline BLACHE, Sandrine MOREL, Marie PAILLONCY et son pilote : Nadia LALLEMANT.

Pour le groupe 2 : Céline MARIN, Rachelle BONY-CHANTIER, Céline CHERRUAUD, Véronique TOLOSSI, Céline ROTH, Marie PAILLONCY, Angèle BEROUJON, Pauline VACHÉ et son pilote : Juliette VALENZA.

Pour le groupe 3 : Ghislaine AIMO-BOOT ; Laurine MELZANI ; Murielle PILO ; Ophélie MICHON, Marjorie GRAVALLON, Amal BENZAHRA, et son pilote : Elie JAMMES.

Pour le groupe 4 : Marie Line ROULIN, Claire BONNEVIE, Stéphanie MEUNIER, Christine DEREDENAT, Camille VIRENQUE, Charlène BERTHIER, Céline CHARCOSSET, Céline CHERRUAUD, Jean KUMBU SOLO, Elodie SOUCHON, Nathalie BOUSQUIÉ et son pilote, Joëlle DUTHEL.

Cette conclusion est l'occasion de remercier les salariés des services supports (Ressources Humaines, Financier, Accueil et Logistique) qui contribuent aussi chaque jour au bon déroulement du service protection juridique des majeurs ainsi qu'à son amélioration.

Cette conclusion est l'occasion de remercier les Chefs de service et responsable d'équipe qui, tout en accompagnant leurs collaborateurs au quotidien, font place dans leur emploi du temps à des projets tel que l'évaluation interne afin de permettre les échanges et la contribution de tous, porter les enjeux et valeurs du service.

Cette conclusion est l'occasion de remercier la Responsable Qualité, Sophie MORENO, pour toute son énergie, son dynamisme, sa rigueur et sa capacité à structurer une telle démarche et rendre l'exercice plus facile pour tous ensuite.

Cette conclusion est enfin l'occasion de remercier le Président de l'Association et le Conseil d'Administration pour la confiance portée à l'équipe, la dynamique impulsée et les bonnes conditions de travail permettant à chacun de se projeter et d'être bien dans son Association et dans l'exercice de ses missions au profit des personnes vulnérables.