



Au service de la personne accompagnée

Depuis 1979

ASSOCIATION DE PROTECTION DES MAJEURS – Côtes d'Armor

Projet d'établissement 2024 -2028

27 juin 2024

Sommaire

Préambule.....	3
Mot de la directrice.....	3
Finalités et méthodologie.....	3
① Cadre législatif & réglementaire.....	5
Schéma régional MJPM 2021/2026.....	5
Textes juridiques.....	5
Textes de référence.....	7
② L'association APM 22, gestionnaire des services	8
Présentation de l'association.....	8
Notre histoire.....	8
③ Présentation des services de l'APM 22.....	9
Fiche d'identité.....	9
Secteurs géographiques des 3 sites.....	10
Services & activités de l'APM22.....	11
④ Mission et enjeux de l'APM 22.....	13
Les missions qui guident le service protection des majeurs.....	13
Les missions qui guident le service MASP.....	13
Nos enjeux pour ces prochaines années.....	14
⑤ Caractéristiques des personnes accompagnées	15
Profil des personnes accompagnées en protection juridique.....	17
Profil des personnes accompagnées en MASP.....	19
⑥ Principes d'action des professionnels.....	21
⑦ Le parcours de la personne.....	23
Synopsis de l'organisation du parcours de la personne	23
Organisation et rôle de chacun.....	24
⑧ L'écosystème de l'APM 22	26
Schéma de l'écosystème.....	26
La vision de nos partenaires sur nos services.....	27
Les axes d'amélioration de nos services du point de vue de nos partenaires.....	27
⑨ La politique d'amélioration continue de la qualité, la bientraitance et la gestion des risques.....	28
La démarche d'évaluation de la qualité	28
La qualité de vie au travail.....	29
La bientraitance.....	29
⑩ Orientations stratégiques et leur déclinaison en projet.....	31
Déployer la démarche de bientraitance.....	32
Améliorer l'organisation interne au sein des services et entre les services.....	33
Poursuivre la démarche qualité : qualité de service & qualité de vie au travail.....	34
Conclusion.....	37

PREAMBULE

Mot de la directrice

« Le Projet Associatif 2024-2028 de l'APM22 validé, il nous appartenait de décliner les valeurs de l'Association dans notre projet d'établissement. Le cabinet PERINOVE nous a guidés dans cette démarche.

Les travaux de ce document, qui constitue notre **feuille de route pour les 5 ans à venir**, ont été menés avec les **personnes accompagnées**, les **professionnels** et les **administrateurs**.

Nos **partenaires** ont également été sollicités par voie de questionnaire et leurs retours ont alimenté nos réflexions.

Ce projet d'établissement est le résultat de toutes ces contributions : il **affiche l'ambition de l'APM22 de « faire avec »**.

Il s'appuie sur la dynamique d'amélioration continue dont les administrateurs et les professionnels se sont saisis, confortés par les retours des personnes que nous accompagnons et de nos partenaires.

C'est ce projet d'établissement, issu d'un **collectif de travail**, qui vous est présenté dans les pages suivantes. »

Nathalie STEFANIAK

Finalités

L'APM 22 est un service mettant en œuvre des mesures de protection juridique des majeurs tel que mentionné au 14° du I de l'article L. 312-1 du Code de l'action sociale et des familles. Il est soumis au respect de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Dans ce cadre, l'élaboration d'un projet d'établissement est exigée.

Le projet d'établissement exprime une philosophie d'accompagnement, en se basant sur les valeurs défendues par l'association. Il pose un cadre et définit les conditions de prise en charge de la personne accompagnée. Il permet d'inscrire la stratégie d'actions de l'établissement, les objectifs et les moyens pour réaliser sa mission car il fait partie intégrante d'un dispositif d'amélioration continue de la qualité.

Au-delà de cet impératif légal, l'APM 22 se saisit de l'opportunité qui lui est ainsi offerte pour expliciter les objectifs qu'elle déploiera en matière de qualité des prestations fournies aux personnes accompagnées ainsi qu'en matière de modalités d'organisation et de fonctionnement, au cours des cinq prochaines années.

Ce projet d'établissement entend poursuivre trois finalités :

- Inscrire sa conception dans une démarche dynamique, en associant les parties prenantes à sa mise en œuvre. Pour être efficiente, celle-ci doit en effet mobiliser les équipes
- Constituer un document de référence pour les professionnels, les personnes accompagnées, leurs proches et l'ensemble des partenaires et interlocuteurs de l'association
- Être un document évolutif dont le déploiement fera l'objet d'un suivi des actions envisagées sur les 5 ans.

La méthodologie d'élaboration du projet d'établissement : un projet construit ensemble

Le projet d'établissement 2024 – 2028 a été conçu dans le cadre d'une démarche collective et participative afin de favoriser la richesse des échanges et de prendre en considération la diversité des points de vue de l'ensemble des participants.

Un Comité de pilotage (COPIL) dont la composition a été volontairement interdisciplinaire s'est réuni une première fois au tout début de la démarche afin de fixer :

- Une méthode de travail
- Un calendrier
- Des orientations stratégiques pour les cinq années à venir
- Des axes thématiques de travail

Toujours afin de valoriser la démarche participative, des groupes de travail ont été ouverts à l'ensemble des professionnels.

Conçus comme de véritables espaces d'échanges, les groupes de travail ont permis, à partir d'un état des lieux de l'existant (qui sommes-nous ? Que faisons-nous ? Quels sont nos points forts et nos points à améliorer ?), de définir des objectifs à atteindre sur les cinq prochaines années dans la thématique de travail choisie (que souhaitons-nous faire et comment ?).

Ce Comité de Pilotage sera en charge du suivi du projet d'établissement au cours de la période qu'il couvre avec un engagement de ses membres à :

- Assurer un suivi annuel des actions engagées
- Faire participer les professionnels au moment de chaque révision

① CADRE LEGISLATIF & REGLEMENTAIRE

Le service évolue dans un cadre juridique et normatif et se réfère au projet associatif, aux arrêtés d'autorisation, aux agréments et aux habilitations.

❑ **Schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales – Bretagne – 2021/2026**

Prévu par la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, ce schéma constitue un outil de concertation, de coordination, de planification et d'aide à la décision.

Quatre orientations ont été définies dans le schéma régional actuel :

- Assurer la cohérence de l'offre notamment par la mise en œuvre de l'obligation de création de poste de préposés d'établissement et par le développement des dispositifs alternatifs à la mesure de protection (MASP¹, MJAGBF², MAESF³)
- Consolider et développer le partenariat par le développement de nouvelles modalités d'entraide avec les majeurs, les familles, les associations de pair-aidance
- Sécuriser les pratiques en encourageant notamment l'innovation sur le champ de la protection juridique
- Piloter et observer le schéma.

❑ **Textes juridiques encadrant les pratiques professionnelles**

- **Service MJPM :**
Code civil :
Livre 1^{er} des personnes
Titre XI de la majorité et des majeurs qui sont protégés par la loi (loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs).
- **Service MASP**
Code de l'action sociale et des familles :
Articles L.271-1 à L.271-8
Loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.
- **Service de soutien aux Tuteurs Familiaux :**
Décret n° 2008-1507 du 30 décembre 2008 :
relatif à l'information et au soutien des personnes appelées à exercer ou exerçant une mesure de protection juridique des majeurs en application de l'article 449 du Code civil.

¹ Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé

² Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial

³ Mesure d'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale

- **La loi rénovant l'action sociale et médico-sociale du 2 janvier 2002**, qui inscrit les services de l'APM 22 dans les règles et procédures des établissements sociaux et médico-sociaux.

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.

Cette loi implique :

- La promotion des droits des usagers
- L'obligation pour le service de se doter d'outils pour la mise en œuvre de ces droits
- La rédaction de ce projet d'établissement
- L'inscription du service dans une démarche qualité

- **Loi du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dont les principes sont :

De garantir aux personnes handicapées le libre choix de leur projet de vie grâce à la compensation des conséquences de leur handicap et à un revenu d'existence favorisant une vie autonome digne.

De permettre une participation effective des personnes handicapées à la vie sociale grâce à l'organisation de la cité autour du principe d'accessibilité généralisée, qu'il s'agisse de l'école, de l'emploi, des transports, du cadre bâti ou encore de la culture et des loisirs.

De placer la personne handicapée au centre des dispositifs qui la concernent.

- **La loi du 5 mars 2007** portant réforme de la protection juridique des majeurs, qui modifie profondément le dispositif de protection des personnes majeures, tant au niveau des droits des personnes, des procédures, des mesures de protection et de leur financement.

Cette loi fixe trois 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 des facultés de la personne protégée 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 aux besoins de la personne

- **La loi du 23 mars 2019** de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice.

Cette loi affirme :

- 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 mais il ne donne plus son accord
- 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

□ Textes de référence encadrant les pratiques professionnelles

Haute Autorité de Santé - Recommandations de bonnes pratiques professionnelles :

- Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique - *juillet 2012*
- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre - *juillet 2008* (une nouvelle recommandation est en cours d'élaboration sur le sujet)
- Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service - *mai 2010*
- Expression et participation des usagers des établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale - *avril 2008*
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé - *décembre 2008*
- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux - *octobre 2010*

② L'ASSOCIATION APM 22, GESTIONNAIRE DES SERVICES

L'association gestionnaire est une institution sociale et médico-sociale au sens de l'article 311-1 du CASF. Elle exerce une mission d'intérêt général et d'utilité sociale.

Son conseil d'administration prend en compte 3 dimensions :

L'APM 22 est une association titulaire d'une autorisation : elle a reçu un agrément pour 15 ans en date du 29 janvier 2010 pour accompagner des personnes protégées.

Elle exerce des Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé au sein d'un groupement solidaire : MASP ARMOR, dans le cadre d'un marché défini par le Conseil Départemental des Côtes d'Armor.

Elle répond à des missions d'Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux avec les deux autres associations tutélaires du département, l'ACAP et l'UDAF22.

Elle est une association employeur.

Elle est une association gestionnaire de fonds publics.

La gouvernance de l'association est assurée par le Conseil d'Administration, élu. Le service est dirigé par une directrice salariée.

LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES DU PROJET ASSOCIATIF 2024-2028

- Poursuivre le déploiement de la qualité de l'accompagnement pour favoriser l'autonomie et l'auto-détermination des personnes accompagnées
- Favoriser la qualité de vie au travail : promouvoir une reconnaissance du travail de chacun au sein de l'APM 22
- Développer les services de l'APM 22 : mettre au service l'expertise de l'association et les compétences à l'échelle de notre territoire
- Déployer et faire vivre notre politique d'amélioration continue de la qualité.

Notre histoire

💡 **1979** : Assemblée constitutive de l'Association de Tutelles en faveur des personnes Handicapées (ATH 22), dont le siège social se situe à St-Brieuc. Le premier président est Monsieur COUFFON.

💡 **1988** : L'ATH exerce 97 mesures. L'association se structure avec des délégués administrateurs bénévoles qui interviennent par secteur géographique.

💡 **1990** : Cette année s'inscrit dans l'histoire de l'association comme celle du tournant de la professionnalisation, notamment par son agrément pour l'exercice des tutelles aux prestations sociales adultes.

💡 **1997** : L'association décide de mettre son expertise au service de tous en signant une convention avec l'État pour la prise en charge de toute mesure de protection confiée par le juge des tutelles quelle que soit la cause de l'altération : handicap mental et psychique, vieillissement, difficulté sociale. Elle exerce 406 mesures.

💡 **2002-2003** : Création des antennes à Dinan (2002) et à Guingamp (2003).

💡 **2008** : L'association poursuit sa mutation en adoptant un projet associatif construit autour de la protection en direction de toute personne en situation de vulnérabilité et en modifiant son nom en Association de Protection des Majeurs – Côtes d'Armor, sigle APM 22.

💡 **2013** : L'APM 22 s'affirme comme une association porteuse, promotrice et actrice de l'accès aux droits de la personne en situation de vulnérabilité.

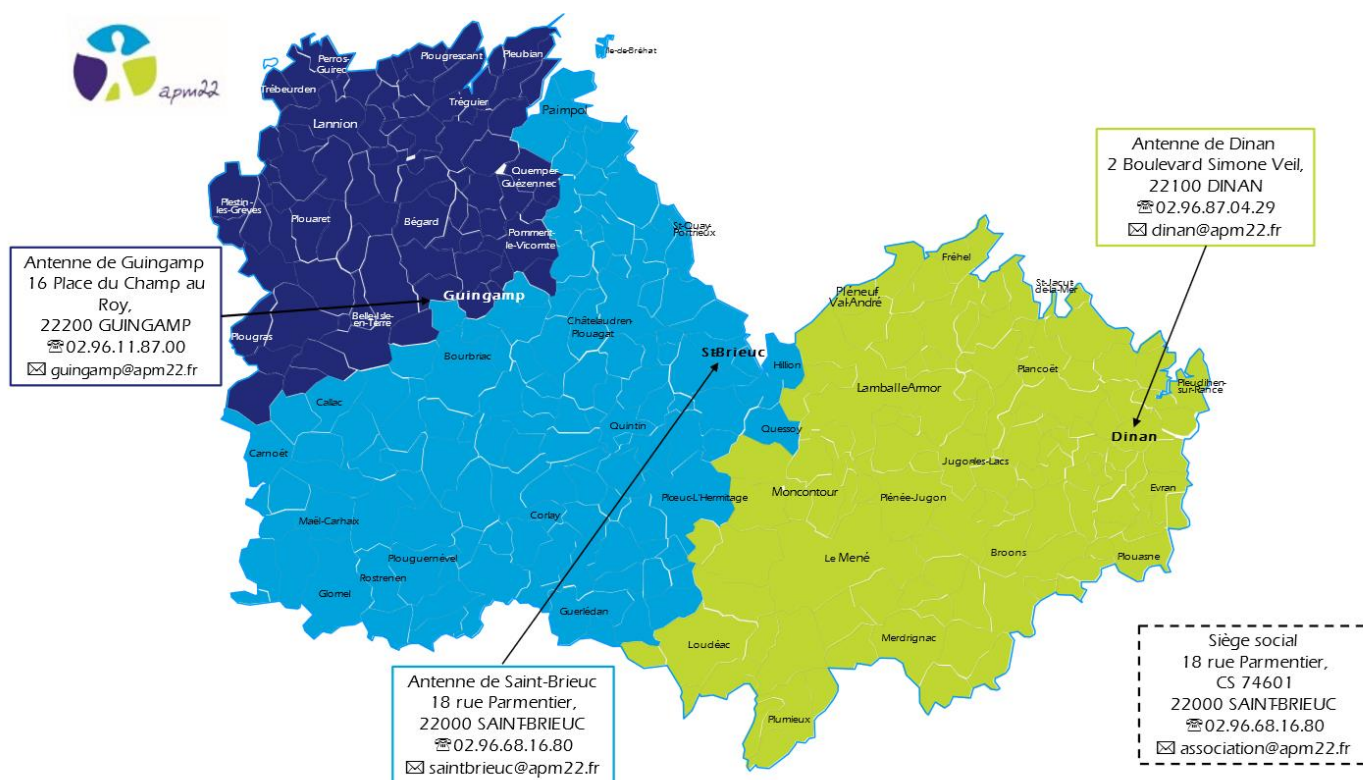
L'APM 22, à ce jour, c'est 65 salariés sur 3 sites et 1800 personnes accompagnées sur l'ensemble du département.

③ PRESENTATION DES SERVICES DE L'APM 22

FICHE D'IDENTITE

NOM DE L'ETABLISSEMENT	ASSOCIATION PROTECTION DES MAJEURS DES COTES D'ARMOR – APM 22
CATEGORIE DE L'ETABLISSEMENT	Service mandataire judiciaire à la protection des majeurs
STATUT JURIDIQUE	Association loi 1901 reconnue d'utilité publique
NUMERO FINES	220021067
NUMERO SIRET	37974091300031
ADRESSE DU SIEGE SOCIAL	18 rue Parmentier – 22 000 SAINT BRIEUC
TELEPHONE	02 96 68 16 80
COURRIEL	association@apm22.fr
PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	M. Didier KIEFFER
DIRECTRICE	Mme Nathalie STEFANIAK

SECTEURS GEOGRAPHIQUES DES 3 SITES



SERVICES & ACTIVITES DE L'APM22

PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS

Lorsqu'il apparaît qu'une personne est dans l'incapacité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté, elle peut bénéficier d'une mesure de protection juridique.

Les différentes mesures civiles :

La **sauvegarde de justice** est, soit une mesure provisoire prise par le juge des contentieux de la protection en cas d'urgence, soit une mesure autonome qui permet à un mandataire d'agir pour le compte du majeur protégé pour un acte déterminé ou une série d'actes. Elle est d'une durée d'un an, renouvelable une seule fois.

La **curatelle** est une mesure d'assistance et/ou de contrôle dans les actes de la vie civile. Le juge peut adapter ce régime à la situation de la personne, à travers la curatelle simple, la curatelle renforcée ou encore la curatelle aménagée.

La **tutelle** est une mesure de représentation lorsque le majeur n'est pas en capacité d'accomplir lui-même les actes de la vie civile et a besoin d'être représenté de manière continue.

MESURES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PERSONNALISE (MASP)

Il s'agit d'une mesure non judiciaire. Le bénéficiaire de cette mesure conserve sa pleine capacité juridique.

Ce dispositif social a pour objet de permettre à toute personne, bénéficiant de certaines prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources, de bénéficier :

- d'une aide à la gestion autonome de ses prestations sociales
- d'un accompagnement social individualisé adapté aux difficultés rencontrées (ex. : aide destinée à garantir le logement, accès à la santé, accès à des soins, insertion professionnelle...)

Cette mesure prend la forme d'un contrat signé entre le Président du Conseil Départemental, L'APM 22 et le bénéficiaire qui dispose d'une aide à la gestion de ses prestations sociales et d'un accompagnement social individualisé. Elle comporte deux niveaux :

- Premier niveau : la « MASP simple » qui est une mesure contractuelle librement consentie où le bénéficiaire accepte d'être suivi dans le cadre d'un accompagnement social de proximité pour l'aider à réaliser les objectifs fixés au contrat.
- Deuxième niveau : la « MASP avec gestion des prestations » qui est également une mesure contractuelle librement consentie où le bénéficiaire, en plus d'accepter un accompagnement social de proximité, autorise le Conseil Départemental à percevoir et gérer ses prestations sociales pour son compte.

MESURES D'ACCOMPAGNEMENT JUDICIAIRE (MAJ)

La mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ) est mise en œuvre sur décision du juge des contentieux de la protection, à la demande du Procureur de la République suite au signalement du Président du Conseil Départemental quand la mesure MASP n'a pas permis une gestion satisfaisante par le bénéficiaire de ses prestations sociales.

La MAJ prévoit la gestion, par un mandataire judiciaire, des prestations sociales visées par la décision sur une période de deux ans maximum, renouvelable pour une durée totale ne pouvant excéder quatre ans.

INFORMATION ET SOUTIEN AUX TUTEURS FAMILIAUX (ISTF)

L'APM 22 s'engage aux côtés de l'ACAP et de l'UDAF 22 et met en place des permanences d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux (ISTF) sur le département des Côtes d'Armor.

Les trois associations précitées assurent des missions tant individuelles que collectives d'information, d'aide et de soutien administratif et technique et d'orientation.

Ce sont des MJPM des associations qui tiennent les permanences à tour de rôle sur les différents territoires du département. Le but de ces dernières est de rencontrer les tuteurs familiaux en demande de renseignements sur l'ouverture ou l'exercice d'une mesure de protection pour un de leur proche. Les MJPM informent, soutiennent et orientent les familles dans le besoin face à leur mission de tuteur.

Les permanences peuvent être physiques ou téléphoniques avec rendez-vous fixés au préalable. Le dispositif s'enrichit aujourd'hui avec des réunions ciblées mises en place à la demande de partenaires.

ENQUETES SOCIALES

Le juge des contentieux de la protection peut ordonner la réalisation d'une enquête sociale lors de l'instruction d'une mesure de protection juridique, afin de vérifier la situation matérielle, financière et sociale de la personne.

MANDAT DE PROTECTION FUTURE

C'est une mesure non judiciaire. Le mandat de protection future peut être conclu pour soi ou pour autrui.

L'APM 22 est habilitée à recevoir des mandats de protection future.

Il permet à toute personne majeure ou mineure émancipée, et non placée sous tutelle, d'organiser par avance sa représentation dans les actes concernant ses biens ou sa personne.

Ce mandat sera effectif après transmission par le mandataire, au greffe du tribunal judiciaire compétent, de la constatation médicale de l'altération des facultés mentales du mandant.

Ce mandat prend fin lorsque cesse l'altération des facultés mentales du mandant ou lorsqu'il est nécessaire d'ouvrir une mesure de protection judiciaire le concernant.

Un mandat de protection pour autrui, peut être signé par les parents d'un enfant mineur sur lequel ils exercent l'autorité parentale ou d'un enfant majeur dont ils ont la charge matérielle et affective au moment de la signature du mandat et qui doit être atteint d'une altération de ses facultés l'empêchant d'exprimer sa volonté.

Ce type de mandat doit obligatoirement être rédigé sous forme notariée : il s'ouvrira au décès des parents ou lorsqu'ils seront en incapacité d'assurer leur mission.

④ MISSION ET ENJEUX DE L'APM 22

Le service tutélaire a été créé afin d'assurer la protection juridique des majeurs souffrant d'une altération de leurs facultés personnelles, mentales ou physiques.

Ces personnes dites « protégées » sont dans l'impossibilité d'exprimer leur volonté et de pourvoir seules à leurs intérêts. L'association a été habilitée à exercer des mesures de protection des majeurs, en qualité de mandataire judiciaire au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle et/ou au titre de la mesure d'accompagnement judiciaire.

Les mesures de protection ont pour but de protéger la personne des éventuels abus, dont elle peut être victime ou des dommages qu'elle peut causer à sa personne ou à ses biens.

Les missions qui guident le service protection des majeurs

- Garantir l'accès au droit pour toute personne vulnérable
- Favoriser une plus grande autonomie des personnes accompagnées
- Répondre à une mission de service public
- Assurer des mesures qui ne peuvent pas être confiées ou attribuées aux familles

Les missions qui guident le service MASP

- Aider une personne majeure dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle rencontre pour gérer ses ressources et ses prestations sociales

Nos enjeux pour ces prochaines années

Comment pourrions-nous

proposer un groupe d'échange avec les personnes accompagnées et les professionnels afin qu'elles soient actrices de la mesure de protection ?

former et organiser des groupes de rencontres avec les personnes accompagnées pour qu'elles s'entraident et porter leur parole au sein de l'association ?

formaliser la co-intervention dans les situations complexes ?

faire du DIPM un outil au service du projet du majeur ?

former et informer les personnes accompagnées au numérique pour qu'elles puissent s'approprier l'outil et être plus autonome ?

proposer une réorganisation du territoire pour rééquilibrer les mesures MASP en attente afin qu'elles puissent toutes être prises en charge dans les meilleurs délais et les meilleures conditions ?

porter auprès des Autorités l'intérêt de pérenniser le dispositif MASP pour garantir un accompagnement de qualité ?

développer des outils de communication efficaces afin d'être mieux connus et reconnus par les acteurs du secteur médico-social sur le territoire ?

rendre nos métiers plus attractifs afin que les personnes accompagnées bénéficient d'une qualité de service ?

Chacun peut être confronté à la mise sous protection judiciaire, que ce soit pour un proche ou pour lui-même. Les situations sont nombreuses. C'est la raison pour laquelle plusieurs dispositifs existent en France pour protéger les personnes majeures vulnérables, ne disposant pas de l'autonomie suffisante pour faire valoir leurs droits et préserver leurs intérêts.

La décision d'une mesure de protection juridique est un acte judiciaire important, chargé d'une forte symbolique sociale. En ce sens, il est susceptible d'enclencher un mécanisme de disqualification des personnes, considérées dès lors comme incapables de délibérer et d'agir par et pour elles-mêmes.

La mesure de protection met en œuvre une forme de « collaboration contrainte » entre la personne et le MJPM. La relation interpersonnelle s'établissant alors n'est pas contractuelle mais judiciairement instaurée.

L'APM22 s'engage à défendre l'utilité sociale de la MASP auprès du Conseil Départemental : les liens tissés avec le financeur et les partenaires à l'origine de la demande de Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé ont permis le repérage des intervenantes MASP sur le territoire et la reconnaissance de l'intérêt de cet accompagnement.

L'adaptation du dispositif Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux continuera d'être interrogée : des réunions d'information à la demande de partenaires sont désormais organisées. De nouvelles modalités d'intervention restent à imaginer pour répondre aux missions de l'ISTF.

Les professionnels ont été amenés à réfléchir autour des enjeux majeurs auxquels ils doivent faire face pour penser nos services de demain. Ces travaux réflexifs ont amené à identifier plusieurs enjeux auxquels ce projet d'établissement a pour ambition d'apporter des réponses innovantes.

⑤ CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

Les services de l'APM 22 ont pour mission d'intervenir auprès de personnes majeures, bénéficiant d'un jugement de mise sous mesure de protection rendu par le juge des contentieux de la protection pour une durée déterminée, en raison d'une altération de leurs facultés mentales et/ou corporelles rendant impossible l'expression de leurs volontés et limitant leurs capacités à défendre leurs droits.

Il existe une pluralité de profils de personnes accompagnées par les services.

L'étude relative à *La population des personnes protégées : profils parcours et évolution*, DGCS⁴ - ANCREAI mai 2017, distingue quatre facteurs principaux de vulnérabilité des personnes protégées, une personne pouvant présenter plusieurs de ces facteurs :

- Les situations de handicap reconnues par la MDPH⁵
- Les troubles psychiques ou psychiatriques faisant l'objet d'un suivi médical
- La dépendance liée à l'âge
- La vulnérabilité sociale

Les services de la protection juridique de l'APM 22 accompagnent des personnes majeures, hommes ou femmes et sans limite d'âge, présentant une altération des facultés mentales et/ou corporelles, médicalement constatée ou présentant une problématique d'ordre social, on y retrouve :

- Les personnes atteintes de handicap ou déficients mentaux qui pour la plupart sont encadrés par des structures d'accueil spécialisées : Etablissement et service d'aide par le travail (ESAT), entreprises adaptées, foyers occupationnels, maisons d'accueil spécialisées (MAS) ...
- Les personnes atteintes de troubles mentaux. Cette catégorie présente des degrés très variables d'altération des facultés et d'inadaptation sociale.
- Les personnes âgées, présentant des troubles cognitifs ou des maladies neuro-dégénératives de type « Alzheimer », demeurant à domicile ou accueillies en EHPAD.
- Les personnes se trouvant dans des situations extrêmes de précarité et d'exclusion dont la problématique est médicale mais aussi, et surtout, sociale.

Les évolutions dans les profils des personnes accompagnées, identifiées par les professionnels :

- Une précarité croissante et un accès difficile à un habitat digne, parfois en lien avec une rupture de droits ou un surendettement.
- Une prévalence plus importante du handicap psychique avec des troubles de plus en plus graves, des difficultés d'accès aux soins et/ou des ruptures de soins.

⁴ Direction Générale de La Cohésion Sociale

⁵ Maison Départementale des Personnes Handicapées

- Une dépendance accentuée des personnes âgées, avec un maintien à domicile de plus en plus prolongé pour les personnes en perte d'autonomie ayant des difficultés pour financer les accompagnements nécessaires.
- Un isolement social lié à la précarisation des situations, mais aussi à la présence de troubles psychiques.

Les domaines d'intervention sont nombreux et divers : les démarches administratives et la gestion financière avec notamment l'activation des droits lors de l'ouverture de la mesure, l'accompagnement pour l'accès et le maintien dans le logement et la prévention des expulsions, l'aide à la vie quotidienne, le suivi de la santé (prévention/hygiène de vie ou réactivation de soins interrompus), la coordination des intervenants.

Les difficultés et obstacles à la gestion des situations sont liés aux caractéristiques de la personne accompagnée (pathologie, troubles du psychisme, addictions, non-adhésion du majeur à sa mesure...), aux insuffisances des ressources territoriales en termes de soins, dont les soins psychiatriques, et d'accompagnement médico-social à domicile ou en établissement, aux partenariats parfois limités autour de la situation de la personne.



MESURE DE SAUVEGARDE

Mme B, 78 ans.
Propriétaire, elle vit seule à SAINT BRIEUC.
Elle est veuve et isolée sur le plan familial.
Elle présente des troubles de la mémoire, accompagnés d'un sentiment de persécution. Suite à une perte d'autonomie, elle est dépassée dans sa gestion financière et administrative.



profil

- Personne âgée
- Vit à domicile mais maintien difficile : hospitalisations répétées, aides à domicile insuffisantes.
- Vulnérabilité financière
- Conflits familiaux ou isolement

ses besoins

Identifier en urgence l'ensemble des besoins de la personne : logement, alimentation, santé, accès aux droits...

Qualifier et diagnostiquer le caractère d'urgence des besoins de la personne.

Objectifs

Evaluer la situation globale afin de se diriger vers un retour à l'autonomie (fin de mesure) ou vers une mesure de protection judiciaire.

Fin de la mesure : difficulté ponctuelle liée son état de santé ; personne ressource qui prend en charge la protection.

MESURE DE TUTELLE EN ETABLISSEMENT

M. G. a 90 ans et vit à l'EHPAD de LAMBALLE.
Il est atteint de troubles cognitifs de type Alzheimer.
Il ne dispose pas d'entourage familial.



profil

- Vulnérabilité
- Pathologie
- Difficulté à recueillir le consentement (tutelle : mandat de représentation).

Personnes en situation de handicap :

Expression des attentes
Projet : d'insertion sociale et professionnelle

Personnes âgées :
Etat de santé qui limite l'expression des besoins
Vigilance sur les conditions de vie bientraitantes.

Personnes en situation de handicap :

Autonomie « dans le faire avec »

Personnes âgées :
Veiller à une qualité de vie et des accompagnements bientraitants.

MESURE DE TUTELLE EN MILIEU OUVERT

Mme F. est propriétaire.
Elle a 95 ans.
Elle est veuve, sans enfant.
Suite au décès de son mari, elle a perdu en autonomie.
Elle vit seule à son domicile avec un plan d'aide conséquent.



profil

- Pathologie ou personne très âgée (+90 ans)
- La personne souhaite le maintien au domicile
- Difficulté d'expression sur l'adhésion à la mesure.

Mettre en place un plan d'aide à domicile :

Services médicaux
Portage repas
Aide à domicile
Aménagement du domicile en fonction des besoins.

Soutien de la personne

Respect de sa volonté par rapport à son lieu de vie.

MESURE DE CURATELLE SIMPLE

M. K, 32 ans, était auparavant sous mesure de curatelle renforcée.

Il travaille en ESAT.

Il a les capacités pour être autonome mais a besoin d'être encouragé.

MESURE DE CURATELLE AMENAGEE

Mme D, 45 ans, travaille en milieu ordinaire.

Elle est locataire. Elle paye son loyer et certaines charges avec son compte bancaire de mise à disposition.

Elle a besoin d'assistance dans la gestion financière et administrative.

MESURE DE CURATELLE RENFORCEE

M. L, 40 ans, vit en foyer. Il travaille en ESAT, avec un soutien éducatif et d'insertion.

Monsieur est en difficulté pour la lecture et l'écriture. Il a besoin d'aide dans la gestion administrative et financière.

MESURE DE CURATELLE RENFORCEE

(Absence de soins)

M. S, 50 ans, est locataire d'un logement insalubre. Il est isolé socialement et surtout en rupture de soins. Il est en difficulté dans la gestion administrative et financière. Cependant, Monsieur refuse nos visites, il n'ouvre pas la porte et les échanges téléphoniques peuvent être virulents.

Profil

- Souvent après une mesure de curatelle renforcée.

Profil

- Personne active dans l'accompagnement
- Capacité d'autonomie.

Profil

- Avec un suivi médical ou médico-social : en établissement, aide à domicile, SAVS, ESAT ...
- Capacité à exprimer ou pas ses attentes par rapport à la mesure

profil

- Pas d'adhésion à la mesure ou adhésion difficile
- Relation avec le service difficile : peu d'échanges possibles, relation de confiance difficile à instaurer
- Peu de projections vers l'avenir : exclusion sociale, isolement social.

Ses besoins

Capacité à faire
Besoin de sécurité
De mise en confiance
Progressivement : autonomie et prise d'initiative

Besoin d'aide pour certains actes de la vie quotidienne.
Capacité à demander de l'aide.

Aide à la gestion budgétaire
Ouverture/ maintien des droits
Assistance et conseil
Travail en réseau.

Des besoins qui ne sont pas exprimés
Davantage dans une posture de revendication vis-à-vis du service.

objectifs

Rôle d'assistance et de conseil.

Gestion en fonction du mandat, souvent la gestion financière : gestion du compte courant avec le paiement de certaines charges, par exemple.

Respect des souhaits et des attentes de la personne.
Identifier les besoins.
Maintien du logement, maintien « d'un toit ».

Maintenir le lien au mieux.
Adapter la communication, l'accompagnement, à distance avec un relais, le travail partenarial, la co-intervention interne.



La MASP permet une aide à la gestion de ses prestations sociales et un accompagnement social individualisé.

Public cible : percevoir des prestations sociales et éprouver des difficultés de gestion pouvant compromettre la santé et la sécurité de la personne

Objectif : exercer une action éducative tendant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations sociales.

MASP SIMPLE

Mme H, 40 ans, vit à Lannion et est locataire. Elle vit seule et perçoit des prestations sociales. Elle est isolée, sort peu de chez elle. A la suite d'un événement, elle s'est retrouvée dépassée dans sa gestion financière et administrative et se dit « perdue dans ses papiers ».



Ses points de stress

- Difficultés dans la gestion de ses ressources et ses prestations sociales.
- Fracture numérique
- Retard administratif
- Manque de confiance en soi
- Sentiment de honte.

MASP AVEC GESTION

M. E, 50 ans, il vit à Guingamp et est locataire. M. est isolé et sort peu de chez lui. A la suite d'un événement, il s'est retrouvé dépassé dans sa gestion financière et administrative : il a de multiples impayés dont le loyer.



Ses points de stress

- Situation de surendettement
- Fracture numérique
- Retard administratif
- Manque de confiance en soi
- Sentiment de honte.

MASP SIMPLE ou AVEC GESTION

Mme C, 60 ans, habite en campagne et est éloignée des services publics. Elle est locataire. Mme souffre d'addictions. Elle a de la famille qui lui porte préjudice. Son moral est fluctuant et elle n'arrive plus à gérer ses papiers.



Ses points de stress

- Difficultés dans la gestion de ses ressources et de ses prestations sociales pouvant menacer sa santé ou sa sécurité
- Dénier de ses difficultés
- Altération de ses facultés
- Addictions
- Santé mentale fragile.

objectifs
d'accompagnement

Retour à l'autonomie budgétaire et administrative

Savoir trouver les ressources auprès des partenaires du secteur.

Mise en place d'un échéancier pour l'épuration des dettes

Ouverture et maintien des droits

Savoir trouver les ressources auprès des partenaires du secteur.

Accompagnement vers une mesure de protection judiciaire

Maintien des droits

Gestion des ressources, à l'élaboration du budget.

Issues de
l'accompagnement

- ➔ Retour à l'autonomie à l'issue de la MASP.
- ➔ MASP Simple.

- ➔ Retour à l'autonomie à l'issue de la MASP.
- ➔ MASP avec gestion.

- ➔ Orientation vers services médico-sociaux ou mesure judiciaire à l'issue de la mesure pour soutenir l'autonomie de la personne.
- ➔ MASP simple ou avec gestion.

⑥ PRINCIPES D'ACTION DES PROFESSIONNELS

Valeurs

Les valeurs de l'organisme gestionnaire sont une des références permettant aux équipes de préciser leurs principes d'intervention dans les relations concrètes auxquelles elles sont confrontées.

Les professionnels de l'APM22 sont porteurs de valeurs communes. Ils tendent à décliner ces valeurs dans leur travail quotidien et leurs accompagnements.



**HUMANISME : EMPATHIE,
BIENVEILLANCE & RESPECT**

« Nous faisons preuve de respect pour la personne, nous prenons en compte ses difficultés et ses capacités dans son accompagnement »



**EXPERTISE : HONNETETE &
DISCRETION, COMPETENCE**

« Nous répondons aux missions confiées dans un cadre légal dans l'intérêt des personnes de manière efficiente »



**ADAPTABILITE : DISPONIBILITE &
ENGAGEMENT**

« Nous nous assurons de personnaliser l'accompagnement en prenant en compte les attentes et les besoins et en adaptant notre mode de communication »



AUTONOMIE

« Nous reconnaissons les qualité et capacité des personnes accompagnées d'être acteurs et force de proposition ce qui renforce leur confiance en eux »



TRAVAIL EN EQUIPE

« Nous utilisons les différentes compétences de chaque collaborateur afin de répondre aux exigences du mandat confié ainsi qu'aux sollicitations des personnes accompagnées de la façon la plus juste en prenant en compte chaque aspect de leur situation »

Principes d'action

Principe d'action n°1 : les professionnels de l'APM22 s'adaptent à la singularité de chaque situation et ne permettent l'immixtion dans la vie privée de la personne protégée que dans le strict cadre de la loi en veillant à laisser à la personne accompagnée le libre choix de ses relations personnelles.

Ils ont le souci constant d'un appui concret à la vie sociale et travaillent à un retour vers l'autonomie de la personne et/ou un maintien de l'existant.

Pour ce faire, l'association met en place différents leviers d'action, dans la limite des possibilités de chacun afin de garantir une place centrale à la personne accompagnée dans l'exercice de sa mesure.

Principe d'action n°2 : le "**faire ensemble**" par la volonté individuelle, collective et institutionnelle de travailler en développant la dimension collective au sein des équipes et en relation régulière avec chaque personne accompagnée en fonction de ses capacités.

Il s'agit de reconnaître les compétences spécifiques de chacun dans son individualité et de les valoriser en les mettant à profit des autres salariés.

Principe d'action n°3 : la proximité géographique est un pilier fondamental dans l'accompagnement, d'où l'implantation des trois sites au plus proche des lieux d'habitation des personnes accompagnées. Cela permet également d'identifier au mieux les professionnels du secteur.

Principe d'action n°4 : mettre l'expertise professionnelle au service de la personne accompagnée pour lui permettre de retrouver du pouvoir d'agir.

Les professionnels cherchent à associer la personne protégée dans toutes les décisions la concernant et à obtenir son consentement. Quelle que soit la mesure confiée aux services, le délégué mandataire ou l'intervenante MASP doit rechercher la coopération de la personne suivie par l'APM22 et son adhésion à la mesure.

⑦ LE PARCOURS DE LA PERSONNE

□ Synopsis de l'organisation du parcours de la personne

Protection juridique des majeurs

Notification du tribunal
Création du dossier informatique
Consultation au greffe
Attribution de la mesure à un mandataire
Préparation du premier rendez-vous ouverture de mesure

Premier RDV ouverture de mesure
Enregistrement et traitement des données recueillies
Information aux tiers
Réalisation du DIPM
Inventaire mobilier et immobilier

Visite à domicile ou sur le lieu de vie
Gestion et établissement du budget prévisionnel (hors curatelle simple)
Accompagnement social
Travail partenarial
Mise à jour / ouverture des droits
Requête au juge selon les besoins

Auprès du juge des contentieux de la protection :
Compte-rendu de gestion annuel
Révision de la mesure :
Certificat expertise médicale
Recueil de l'avis du majeur
Établissement du rapport

Information aux tiers
Création du dossier fin de mesure
Transmission du dossier suivant motif fin de mesure

Mesure d'accompagnement social personnalisé

Réception du PV de la commission et du contrat d'engagement du Conseil Départemental
Création du dossier informatique et attribution à l'intervenante sociale.
Prise de connaissance des objectifs déterminés par le Conseil Départemental.
Contact avec le travailleur social à l'origine de la demande.

Rendez-vous tripartite : travailleur social, intervenante MASP, bénéficiaire.
Signature du contrat avec ajout ou retrait d'objectifs.

Rendez-vous toutes les 3 semaines au domicile ou en lieu tiers ou à l'APM22 :
Tri des papiers prise de connaissance de la situation
↳ Analyse et mise en place du plan d'action
↳ Suivi des avancées et freins au rendez-vous suivant
↳ Réajustement
↳ Accompagnement extérieur
Si MASP gestion :
↳ Courrier à la CAF + Ouverture du compte bancaire

Etablissement d'un bilan à la fin du contrat
Relecture avec le bénéficiaire.
Envoi au Conseil départemental avec avis de la personne accompagnée du travailleur social à l'origine de la demande.

Clôture du dossier dans le logiciel métier.
Restitution des documents originaux aux personnes accompagnées.



■ Organisation et rôle de chacun

Les antennes et les bureaux

L'APM 22 a fait le choix d'une organisation répartie sur l'ensemble du département. Ainsi, ce sont trois antennes qui sont implantées au sein de territoires urbains et ruraux.

L'organisation est pensée de manière à s'articuler autour de la personne accompagnée. A ses côtés, interviennent, directement ou non, des professionnels, qui forment un maillage concourant au même objectif : soutenir l'expression de sa volonté et sécuriser la mise en œuvre du mandat.

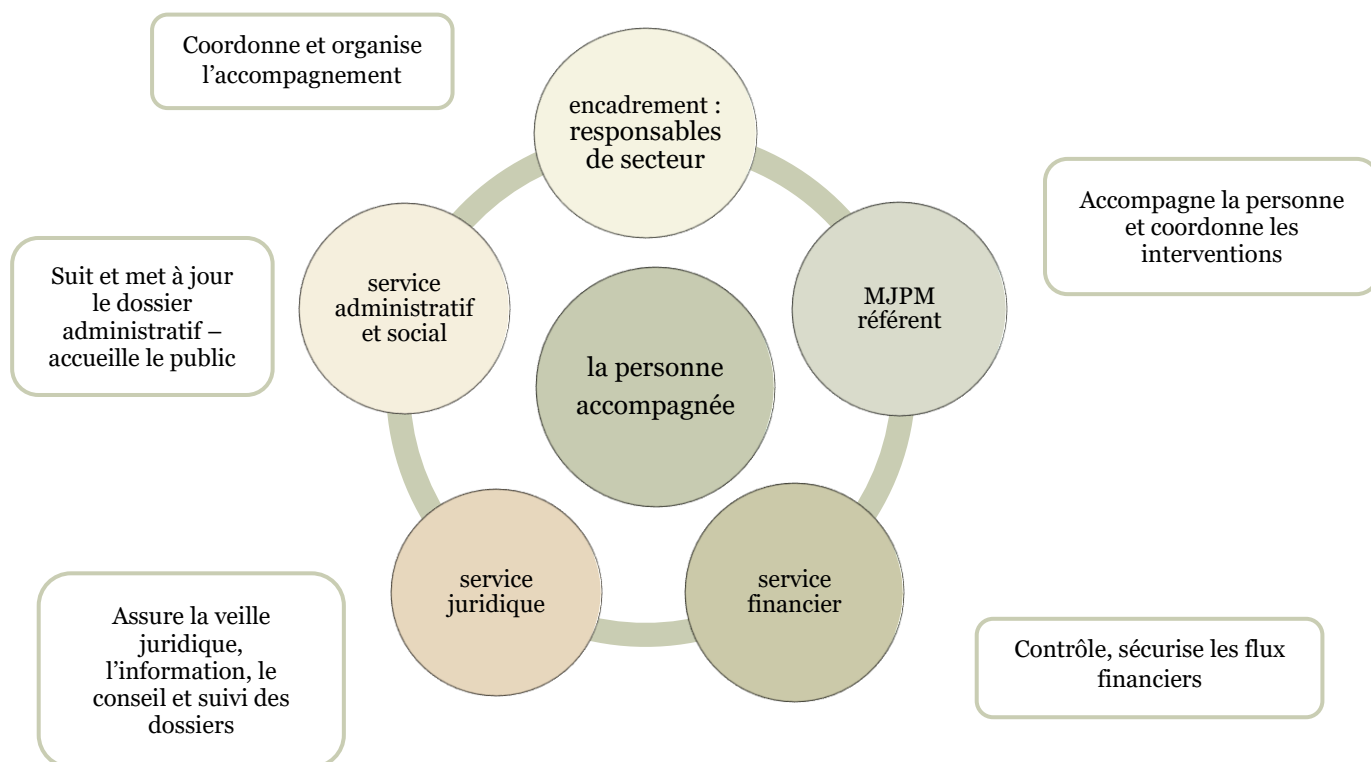
L'accueil physique et téléphonique

Les horaires d'ouverture de l'accueil physique et téléphonique au public :

St-Brieuc			Dinan / Guingamp		
	Matin	Après-midi		Matin	Après-midi
Lundi	9h30 - 12h00	14h00 - 16h30		9h30 - 12h00	14h00 - 16h30
Mardi	fermé	14h00 - 16h30		fermé	14h00 - 16h30
Mercredi	9h30 - 12h00	14h00 - 16h30		9h30 - 12h00	14h00 - 16h30
Jeudi	9h30 - 12h00	14h00 - 16h30		9h30 - 12h00	14h00 - 16h30
Vendredi	9h30 - 12h00	14h00 - 16h30		9h30 - 12h00	fermé

Les ressources humaines autour de la personne accompagnée

L'APM 22 met à disposition de la personne accompagnée des professionnels lui permettant de se sentir considérée, comprise. Elle a ainsi à sa disposition plusieurs interlocuteurs, clairement identifiés, susceptibles de recueillir ses questionnements et lui transmettre des éléments d'information.



⑧ L'ECOSYSTEME DE L'APM 22

Schéma de l'écosystème

La connaissance d'un territoire favorise le tissage d'un réseau de partenaires nécessaires à la réalisation de l'accompagnement de la personne suivie par l'APM22.

Toute personne accompagnée par l'APM22 a un référent, délégué ou intervenant, qui assure le lien entre elle et le service. Celui-ci répond à ses besoins par ses compétences polyvalentes, à l'aide des ressources internes du service et de tous les partenaires externes.



CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CAF : Caisse Allocations Familiales

MSA : Mutualité Sociale Agricole

MDD : Maison du Département

ESAT : établissement et service d'aide par le travail

CH : centre hospitalier

SAVS : service d'accompagnement à la vie sociale

FV : foyer de vie

FAM : foyer d'accueil médicalisé

La participation des partenaires a été recherchée au cours de la réflexion menée autour de ce nouveau projet d'établissement.

Un questionnaire a été proposé aux partenaires des services de l'APM 22. 31 réponses ont été apportées à ce questionnaire soit 59% de taux de réponse.

Les orientations stratégiques du nouveau projet d'établissement s'inscrivent dans les axes d'améliorations identifiés par les acteurs et partenaires de nos territoires d'intervention

La vision de nos partenaires sur nos services

« Des mandataires curieux et impliqués qui demandent des conseils. Des chefs de service qui prennent les choses en main si nécessaire »

« Proximité de la relation avec les professionnels et les Résidents »

« Sérieux, éthique, relation constructive et agréable »

« L'agence de Dinan est un point fort vis à vis de la proximité de nos établissements »

« Travail en confiance - Equipe dynamique et agréable »

« Réactivité de la réponse de la chargée d'accueil (téléphone et mail) »

« La collaboration est positive, lors d'une difficulté à régler qui remet en cause une admission, le tuteur se déplace à l'établissement afin de trouver une solution commune. Reste toujours une situation délicate à gérer, en cas de décès, la mission du tuteur s'arrête, d'où une anticipation des dispositions est nécessaire. »

Les axes d'améliorations de nos services du point de vue de nos partenaires

« Difficulté à joindre par téléphone - Manque de réactivité sur certains dossiers (comptes débiteurs, anomalies sur les comptes, etc.) - La procédure pour les placements est longue (manque de délégations vis à vis des mandataires) »

« Perpétuer l'interconnaissance »

« Marges de progression : continuité, accès téléphonique, améliorer la qualité des informations transmises »

« Axes d'amélioration : ligne directe mandataire, organigramme accessible »

« Annuaire actualisé des adresses mails et téléphone pour contacter les mandataires. »

« Travail sur des outils communs accessibles aux personnes accompagnées avec des déficiences intellectuelles »

« Instauration de rencontres plus régulières avec l'usager et les équipes soignantes »

« Mettre en place des formations communes »

« Favoriser encore davantage nos espaces de rencontre et d'échanges entre professionnels. »

« Mettre en place une convention de partenariat / journée d'information »

« Peut-être que de réfléchir à un document de support qui présente le partenariat de manière simple et imagée serait intéressant ».

⑨ LA POLITIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ, LA BIEN-TRAITANCE ET LA GESTION DES RISQUES

L'environnement toujours en mouvement, et la loi de 2007 réformant la protection juridique des majeurs, modifie considérablement l'approche des tutelles et des personnes protégées.

L'APM 22 s'est mobilisée très rapidement grâce à sa démarche qualité pour répondre à cet enjeu.

La démarche qualité est avant tout d'un outil de travail, utilisé en vue d'instaurer et de pérenniser un système d'amélioration continue des pratiques et de l'organisation de la structure.

La mise en place d'une telle démarche est un véritable atout pour l'organisation du travail des équipes et le fonctionnement d'une institution.

Le Système Management Qualité définit clairement, à tous les niveaux, les missions et responsabilités de chacun dans la réalisation et le suivi des tâches.

En outre, l'évaluation permanente de la satisfaction extérieure nous permet constamment d'ajuster nos interventions en fonction des retours.

L'enregistrement et le traitement des dysfonctionnements et des non-conformités offrent, de surcroît, à l'usager, une garantie supplémentaire en matière de prévention des risques et de vigilance quant à ses intérêts.

□ La démarche d'évaluation de la qualité

La qualité des établissements médico-sociaux est une exigence rappelée par l'article L. 312-8 du Code de l'action sociale et des familles.

Les établissements et services font procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent par un organisme extérieur. Les organismes accrédités doivent respecter un cahier des charges fixé par décret.

Le fonctionnement de la démarche qualité

Les services de l'APM 22 s'appuient sur la démarche d'évaluation qui repose sur un Comité de Pilotage composé de professionnels.

Dans le contexte du nouveau référentiel de l'évaluation -HAS-, l'APM22 a renforcé son pôle qualité pour répondre aux nouveaux enjeux.

La démarche qualité, instaure une dynamique dans le temps long, consistant à élaborer des procédures de travail, à évaluer les organisations en place, à définir les actions d'amélioration nécessaires et à mettre à jour les outils de travail.

Un outil dédié au pilotage et au suivi de la Qualité sera opérationnel fin 2024 : il s'agit du logiciel AGEVAL.

■ La qualité de vie au travail

La qualité de l'accompagnement des personnes accompagnées dépend étroitement de l'organisation de travail et du climat social au sein des services.

La politique de gestion des ressources humaines apparaît donc au cœur des enjeux de l'accompagnement des personnes protégées. La direction, en lien avec le personnel encadrant et les professionnels du service, doit s'attacher à définir une politique de gestion des ressources humaines globale (toutes les dimensions des RH doivent être intégrées : recrutement, organisation de travail, formation, management, parcours professionnel), structurée, lisible et pluriannuelle.

« Notre projet d'établissement 2024-2028 s'inscrit dans des réflexions qui figurent déjà dans notre accord collectif relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la qualité de vie au travail et les conditions de travail 2023/2027 »

Le présent accord a pour ambition d'apporter une attention particulière sur les conditions de travail et la qualité de vie au travail des salariés de l'APM22, notamment l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle. »

■ La bientraitance

« La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs. » Recommandation de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé 2008

Cela passe par :

- La personnalisation de l'accueil et accompagnement à l'intégration et à l'inclusion
- L'accompagnement de l'autonomie : informer, rechercher l'équilibre entre sécurité et autonomie, développer les possibilités de relations entre les usagers et favoriser toutes les possibilités d'autonomie dans la vie quotidienne
- Un projet d'accueil et d'accompagnement défini et évalué
- L'aide apportée aux personnes isolées à se créer un réseau social.

Pour l'APM 22, il s'agira particulièrement de :

- Formaliser la démarche d'accompagnement portée par les professionnels
- Déployer le DIPM pour toutes les personnes accompagnées
- Formaliser le suivi de la personne
- Réfléchir au sens de l'autonomie et de l'auto-détermination des personnes accompagnées
- Définir une politique de promotion de la bientraitance et un plan de prévention contre les maltraitements

L'APM22 s'est mise en relation avec ALMA22 pour être accompagnée dans cette promotion de la bientraitance et la mise en place d'un plan de prévention contre les maltraitements.

ALMA 22 est une association issue de la loi 1901 reconnue d'intérêt général et membre de la Fédération Nationale 3977 en charge du dispositif de lutte contre les maltraitements envers les personnes en situation de vulnérabilité.

❑ Démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance

Nous retiendrons ici la définition issue de l'article L. 119-1 du CASF :

« La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

A partir de cette définition, nous nous référons aux éléments de la stratégie nationale de lutte contre les maltraitements 2024-2027 du Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités issue des travaux des Etats généraux des maltraitements de 2023.

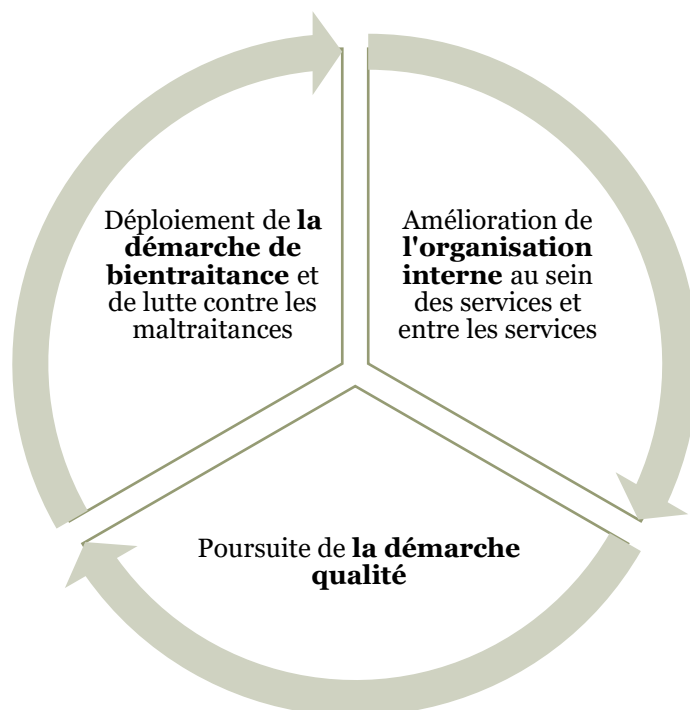
« Les outils qui seront mis en place s'adressent d'abord aux personnes elles-mêmes, pour leur redonner plus de « **pouvoir d'agir** » face aux situations de maltraitements. Elles s'adressent également à l'ensemble des professionnels en contact avec elles, en établissement ou à domicile, aux travailleurs sociaux, aux forces de l'ordre ou encore aux mandataires judiciaires »

Modalités de signalement des situations de maltraitance

- Modalités de traitement des situations de maltraitance : la procédure existante sera réactualisée.
- Modalités de réalisation d'un bilan annuel des situations de maltraitance survenues.
- Modalités de communication auprès des personnes accompagnées sur la prévention et la lutte contre la maltraitance : Le 3977 est le numéro national dédié à lutter contre les maltraitements envers les personnes âgées et les majeurs en situation de handicap. Ce numéro, accessible 7 jours sur 7 de 9h à 19h, est identifié dans la notice d'information remise aux personnes accompagnées à l'ouverture de la mesure.
- Moyens de repérage des risques de maltraitance et actions de gestion et formation du personnel sur la prévention et la lutte contre la maltraitance : nous avons sollicité ALMA22 pour intervenir sur le repérage des risques de maltraitance à l'attention de l'ensemble du personnel lors de notre réunion de service de novembre 2024.
- Actions de contrôles permettant de prévenir et repérer les situations de maltraitance.
- Mention de l'autorité extérieure indépendante du Conseil Départemental et choisie parmi une liste arrêtée conjointement par le Président du Conseil Départemental, le représentant de l'Etat dans le département et l'agence régionale de santé.
- Modalités pour les personnes accueillies pour faire appel à cette autorité extérieure en cas de difficulté et qui est autorisée à visiter l'établissement à tout moment : cette possibilité est indiquée dans la notice d'information. La liste des personnes qualifiées est remise aux personnes accompagnées dans le dossier qui leur est remis au premier rendez-vous avec les services de l'APM22.

⑩ ORIENTATIONS STRATEGIQUES ET LEUR DECLINAISON EN PROJET

Les orientations stratégiques du projet d'établissement 2024-2028 s'organisent autour de 3 thématiques :



Déployer la démarche de bientraitance

PRIORITE	OBJECTIFS	ACTIONS	2024	2025	2026	2027	2028
1	Construire et partager des références et des outils communs	Mettre en place une action de formation de sensibilisation à la bientraitance	T4				
		Intervention ALMA 22 (nov 24)					
		Déployer la démarche interne de prévention et lutte contre la maltraitance		T1			
2	Coconstruire avec les personnes protégées des conditions d'exercice personnalisées de la mesure	Constituer un groupe de travail pilote		T1			
		Partir des résultats de l'auto-évaluation et de l'évaluation pour définir les thématiques attendues					
		Mettre en place et animer un groupe de parole sur tous les sites (professionnels et personnes accompagnées)		S2			
3	Veiller à équilibrer la relation entre le majeur et le mandataire (égal à égal) et tendre à faire équipe avec le majeur	S'appuyer et valoriser les capacités et compétences (savoir-faire et savoir être) de la personne accompagnée dans le DIPM ⁶					
		Mettre à disposition des brochures d'information en FALC à l'accueil	T4				
		Définir avec les salariés et les personnes accompagnées les recommandations et préconisations dans le cadre de l'accueil physique et téléphonique					
		Identifier à partir des groupes de paroles des majeurs qui pourraient être personnes ressources, pairs aidants					
		Réaliser des supports multimédia avec les majeurs illustrant ce qu'est une mesure de protection, les étapes de l'accompagnement dont le DIPM					

⁶ Document Individuel de Protection des Majeurs

Améliorer l'organisation interne au sein des services et entre les services

PRIORITE	OBJECTIFS	ACTIONS	2024	2025	2026	2027	2028
1	Repenser l'accueil de nouveaux salariés	Mettre à jour le livret d'accueil des salariés					
		Mettre en place un système de tutorat pour les nouveaux salariés					
		Organiser une journée d'échange avec les nouveaux salariés arrivés dans le trimestre					
2	Développer les espaces collaboratifs et réflexifs pour les professionnels	Organiser des PSP une fois par mois (permanence service support)					
		Mettre en place les CCANM ⁷ pour faciliter le regard croisé des professionnels	T3				
		Mettre en place des groupes d'échange sur l'éthique		T3			
		Réfléchir et expérimenter la co-intervention : pour quel suivi et comment ?		T1			
3	Permettre une organisation interne plus fluide	Aborder la question de la mobilité dans les entretiens professionnels	T4				
		Expérimenter le dispositif « vis ma vie »					
		Généraliser le dispositif « vis ma vie » pour tous les professionnels et mettre en place des retours d'expérience					

⁷ Commission de Contrôle et d'Attribution de Nouvelles Mesures

Poursuivre la démarche qualité

QUALITE DE SERVICE

PRIORITE	OBJECTIFS	ACTIONS	2024	2025	2026	2027	2028
1	Poursuivre la mise en œuvre du plan d'amélioration de la qualité à partir du déploiement du logiciel AGEVAL	Ajuster le plan d'action suite à l'évaluation					
		Poursuivre les groupes de travail mis en place et associer les personnes accompagnées en fonction des thèmes abordés					
		Favoriser l'acculturation des professionnels au logiciel AGEVAL					
		Développer des questionnaires de satisfaction à partir d'AGEVAL					
		Améliorer notre système de traitement des plaintes et des réclamations					
		Pérenniser le COPIL Evaluation pour le suivi du plan d'action de l'évaluation					
2	Déployer la participation des personnes à la vie de nos services	Mettre en place une instance de participation des personnes accompagnées à la vie du service					
3	Déconstruire les représentations de nos partenaires sur la protection des majeurs	Mettre en place une notice d'information pour les partenaires commerciaux					
		Diffuser largement la vidéo réalisée pour les 40 ans de l'association (sur le site internet et dans les signatures de mails)					
		Réaliser une courte vidéo de 3 minutes : comment et qui demande la mesure/ les différentes mesures/ mission principale et limite					

Poursuivre la démarche qualité

QUALITE DE SERVICE

PRIORITE	OBJECTIFS	ACTIONS	2024	2025	2026	2027	2028
4	Valoriser les relations partenariales	Formaliser les collaborations sous forme de conventionnement					
		Identifier des interlocuteurs privilégiés chez nos partenaires					
		Poursuivre les journées interconnaissance					
		Mettre en place une journée portes ouvertes avec visite des locaux et animation de conférences					
5	Développer nos outils de communication	Mettre à jour le site internet de l'APM 22					
		Formaliser notre charte graphique pour valoriser notre image et notre marque employeur					
		Exploiter notre base de données pour mettre à jour un annuaire des partenaires					

Poursuivre la démarche qualité

QUALITE DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

PRIORITE	OBJECTIFS	ACTIONS	2024	2025	2026	2027	2028
1	Développer et promouvoir la notion d'équipe	Associer au besoin des assistantes financières à des rendez-vous personne accompagnée/mandataire					
		Ouvrir les réunions de secteur aux services support					
		Diffuser les délégations de signatures					
		Organiser des journées de convivialité avec l'ensemble des salariés					
2	Repenser le bien être des salariés au travail	Repenser l'aménagement des espaces de travail et de détente					
3	Déployer des solutions pour prévenir les phénomènes d'épuisement professionnel	Repérer et accompagner les situations d'épuisement professionnel					

CONCLUSION

« Dans la continuité du projet associatif et avec la volonté de « faire ensemble », notre projet d'établissement s'est construit avec la participation de tous : personnes accompagnées, partenaires, salariés, membres du Conseil d'Administration et direction.

A travers les groupes de travail, des objectifs clairs et des actions concrètes ont pu librement émerger et constituer ainsi notre feuille de route pour les cinq prochaines années.

Nous espérons que la diversité des perspectives et contributions proposées conduiront l'ensemble des acteurs à s'approprier ce projet et à s'impliquer dans sa mise en œuvre. Il est essentiel de garantir la réussite de nos actions en s'engageant pour un accompagnement des personnes toujours plus efficace et adapté. »

Les membres du COPIL – Projet d'établissement

Patrick BESNOUX, administrateur

Isaline CARADO, assistante financière

Christine CARO, attachée de direction

Marie CHASTEL, mandataire judiciaire à la protection des majeurs

Anne DENIS, responsable de service

Noëla DI MAGGIO, secrétaire sociale comptable

Pascal HAMON, administrateur

Nathalie KRIM, mandataire judiciaire à la protection des majeurs

Adeline LE HOUEROU, secrétaire sociale

Gwenola LOMENECH, assistante juridique

Janique M'BOA, intervenante MASP

Lucile MICHEL, secrétaire de service