

RAPPORT D'ACTIVITE

2024



Association de Protection des Majeurs – Côtes d'Armor
18 rue Parmentier – 22000 SAINT BRIEUC

SOMMAIRE

1. Contexte de l'activité

2. Ressources Humaines

A. Stabilisation des effectifs

B. Stratégie RH

- Une approche structurée et proactive en gestion RH
- Optimisation du recrutement face aux défis de candidature et tensions sur certains profils
- Formalisation d'une stratégie RH
 - Développement des compétences
 - Autres points marquants sur le volet RH (BE 2024, Ségur pour tous, dialogue social / QVT, télétravail, santé & sécurité)

3. Stratégie d'actions et organisation du travail

A. Projet d'établissement 2024-2028

B. Démarche qualité (Ageval, groupes de travail, lettre d'information)

C. Charte informatique

D. Qualité de vie au travail (remplacement des professionnels, incivilités, SIRH, travaux de l'antenne de Dinan)

4. Bilan des activités du service

A. Effectifs salariés

B. Bilan 2024 : PJM

C. Bilan 2024 : ISTF

D. Bilan 2024 : MASP

5. Partenariat

A. Socle de coopération APM22/ACAP

B. Renforcement des partenariats et engagement institutionnel

6. Evaluation de la qualité du service PJM

A. Auto-évaluation : une préparation stratégique à l'évaluation

B. Bilan synthétique de l'évaluation du mois d'octobre 2024

Conclusion

1

Contexte de l'activité

Le contexte de l'année 2024 s'articule autour de quatre axes forts :

- Augmentation de l'activité PJM
- Nouvel accord d'aménagement du temps de travail
- Nouveau Projet d'établissement
- Evaluation de la qualité du service selon le nouveau référentiel HAS

2

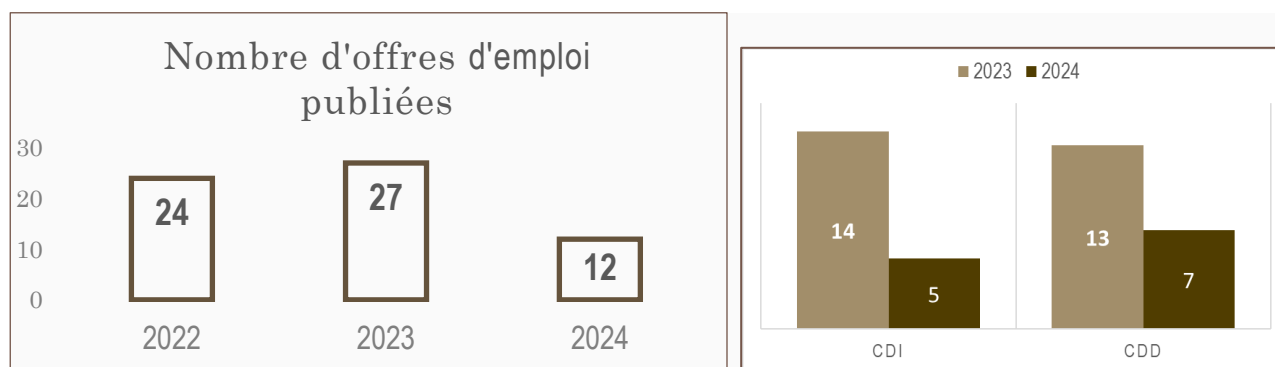
Ressources Humaines

A. Stabilisation des effectifs

En 2024, on observe une stabilisation des effectifs avec des mouvements courants (3 démissions, 2 départs à la retraite, 2 ruptures conventionnelles) et surtout une diminution significative des arrêts maladie, passant de 923 jours d'absence en 2023 à 378 jours en 2024 (- 59%).

La diminution des publications des offres d'emploi en atteste, qu'il s'agisse de CDI ou de CDD.

-56 % d'offres d'emploi publiées.



B. Stratégie RH

■ Une approche structurée et proactive en gestion des ressources humaines

Une stratégie RH a accompagné ces mouvements du personnel à l'appui d'une approche structurée et proactive en gestion des ressources humaines. Certaines actions ont permis de renforcer l'attractivité de l'association, de fidéliser des talents et d'instaurer un engagement à long terme.

Leviers :

- Avoir recours aux CDD multi-remplacements (offrir des contrats plus longs et plus de sécurité)
- Anticiper les remplacements (notamment lors des formations)
- Tendrer vers la fidélisation des remplaçants
- En 2024 : cooptation par l'intermédiaire de salariées eux-mêmes
- Continuer le travail entrepris sur la marque employeur
- 2 contrats CDD transformés en CDI
- Retour de 2 anciennes salariées à l'APM22

Au regard de l'augmentation de l'activité, il s'est avéré indispensable d'instaurer une dynamique de renfort des équipes sur des missions identifiées, par le biais de CDD en 2024. Nous avons pris le parti de soulager les équipes sur des tâches chronophages, tant pour maintenir une efficacité collective que pour le bien-être des collaborateurs. Ce renfort a été apprécié par les équipes. Il a en outre permis à des professionnels de connaître l'APM22 et de rejoindre les effectifs à la faveur d'un CDI, suite à des périodes en CDD.

Concrètement, cela s'est traduit pour l'ensemble des CDD (tous motifs de recours confondus) par :

Nombre d'heures total (CDD)

7 739 h

Durée moyenne d'un CDD

2,6 mois

poste administratif

3,2 mois

poste MJPM

■ Optimisation du recrutement face aux défis de candidature et tensions sur certains profils

Nombre de candidatures reçues

2022	2023	2024
555	821	370
	48%	-55%

Une diminution proportionnelle aux offres d'emploi publiées (-56%)



Diminution des candidatures reçues proportionnelle aux offres d'emploi publiées

- 370 candidatures dont 27 candidatures spontanées, cooptées ou suite à stage/immersion professionnelle.

Sur ces 27 candidatures, 5 personnes (2 femmes / 3 hommes) embauchées en CDD, dont l'un transformé en CDI

- Les profils « mandataires », toujours en tension, seulement 14% des candidatures reçues comparé à 86 % de candidats sur les postes administratifs
- 43 candidats pré-sélectionnés en vue d'un entretien d'embauche et 31 entretiens effectués, soit une perte de 27%.

Même si le nombre de candidatures reçues est proportionnel aux offres d'emploi publiées, même si des CDD ou des stages ont offert des opportunités, le recrutement reste marqué par des défis spécifiques, parmi lesquels :

- ➔ une tension persistante sur les profils mandataires
- ➔ un taux de perte entre pré-sélection et entretien
- ➔ une sous-représentation masculine

■ Formalisation d'une politique RH

Dans un contexte conventionnel (CCN 1966)

contraint, des perspectives de mobilité interne ou d'évolution professionnelle réduites, l'année 2024 a donné lieu à une formalisation de la politique RH.

Celle-ci s'articule autour de 10 thématiques :

- Le recrutement
- L'accueil des nouveaux salariés et des stagiaires
- L'aménagement du temps de travail
- Le télétravail
- L'environnement de travail
- La communication
- La rémunération
- Le développement des compétences – formation
- Le dialogue social
- La santé et la sécurité au travail

« Notre politique RH vise à créer les conditions afin que chaque salarié puisse s'épanouir et participer à l'évolution de notre service auprès des **1800 personnes accompagnées**. Fragiles, vulnérables, elles sont **au cœur de nos préoccupations au quotidien**. »

Extrait politique RH 2024



L'accueil de stagiaires se poursuit ; nous comptons également 2 alternants en 2024 – je souligne l'investissement des professionnels dans l'accueil de stagiaires et d'alternants. Ils sont de plus en plus nombreux, d'année en année à s'inscrire dans une véritable démarche d'accompagnement des futurs professionnels comptables, secrétaires, délégués mandataires, éducateurs spécialisés, CESF ou encore assistant de service social et je les en remercie. Il y a **une vraie culture de l'accueil et du partage des savoirs à l'APM22**.

■ Développement des compétences

Bilan de l'année 2024 :

Nombre de bénéficiaires	65	
Personnels socio-éducatifs	1280 h	87,6%
Personnels administratifs	95 h	6,5%
Personnels d'encadrement	72 h	5,0%
Gouvernance	13,5 h	0,9%
TOTAL	1460,50	

Le bilan de l'année écoulée met en avant une dynamique de formation et de sensibilisation forte au sein de l'APM22.

Volume des formations :

- Bien que le nombre de bénéficiaires soit élevé, il est important de nuancer cet indicateur en raison du format court de certaines formations.

Thématiques essentielles :

- Des actions de sensibilisation et de formation dispensées à tous les salariés sur des thématiques telles que : la **maltraitance** (Alma Maltraitance) et les **pathologies mentales** (Fondation St-Jean de dieu) ont marqué l'année 2024. Elles démontrent un engagement envers les enjeux majeurs sociaux.

Amélioration des pratiques professionnelles :

- Bon nombre de formations visent à **éclairer les pratiques professionnelles** : qu'elles soient orientées vers les personnes accompagnées (animation de groupes éthique, communication non violente...) ou de facture généraliste (améliorer son efficacité professionnelle).

C. Autres points marquants sur le volet RH, en 2024

- **Pas de moyens complémentaires dans le budget exécutoire 2024** : le poste de délégué mandataire demandé au financeur n'a pas été accordé.
- **Extension du SEGUR** : annoncée en juin 2024, opposable au financeur mais non financée. La gouvernance a fait le choix d'octroyer le SEGUR pour tous, avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2024, pour les salariés présents depuis cette date.

40 salariés concernés.

■ Dialogue social et QVT :

Nous avons déjà indiqué l'année dernière les nombreuses sollicitations des IRP. Le dialogue social s'est poursuivi de manière soutenue en 2024.

- Le nouvel **accord ATT** a été signé en février 2024, avec une application au 1^{er} juin 2024. 1^{ère} commission de suivi en décembre 2024.
- Objectif de cet accord : apporter plus de souplesse dans la gestion du temps de travail, en permettant aux salariés de moduler leur temps de travail de + ou - 2 heures sur la semaine, et en leur permettant de réguler ce différentiel sur le mois en cours. Leur permettre aussi de prendre tous leur JRC (anciennement RTT) par demi-journées.

La mise en place de cet accord est venue bousculer les habitudes. L'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle est facilitée.

■ **Charte de télétravail** : commission de suivi de la charte de télétravail en décembre 2024. A noter : l'entretien annuel de télétravail a été mis en place pour apprécier que cette modalité d'organisation du travail reste adaptée, et mesurer les RPS. Cette commission de suivi a fait l'objet d'un avenant N°2 à la Charte de télétravail.

■ **Santé & sécurité :**

Une référente santé et sécurité qui pour la 2^{ème} année de l'exercice de sa mission, en lien avec la directrice a travaillé sur les sujets suivants :

- Rédaction d'un livret Prévention, Santé, Sécurité
- Réalisation d'un PAPRI Pact
- Participation à la révision annuelle du DUERP

Visites annuelles des sites avec les élues du CSE. Une référente investie dans sa mission, repérée désormais par les salariés : pour exemple, elle a été saisie par les salariés concernant les chaleurs excessives de l'été dernier dans certains de nos locaux, sujet abordé dans une première version de notre Plan de Continuité de l'activité.

■ **les nouveaux statuts**

Sans rentrer dans le détail de la modification de ces statuts, je voudrais juste revenir sur la modification de l'article 3 de ces statuts concernant le but de l'APM. « L'Association peut étendre l'exercice de son activité à d'autres types d'actions ou mesures dans le champ médico-social. » Notre cœur de métier reste la protection juridique des majeurs, mais avons une expertise qui pourrait être mise au service de nouveaux projets. En tout cas, nous ne voulons nous interdire cette possibilité.

Enfin, sans empiéter sur le rapport du Président, je voudrais dire ici la préoccupation constante du Conseil d'Administration de préparer le renouvellement de ses membres et des candidatures régulières pour rejoindre le Conseil d'administration.

3

Stratégie d'actions & organisation du travail

A. Projet d'établissement 2024-2028

Dans le prolongement du projet associatif, le projet d'établissement affiche clairement l'ambition de « faire avec ». Faire avec les personnes accompagnées, les professionnels, les administrateurs, et les partenaires. Nous avons défini des objectifs communs, sur 5 ans, et nous avançons ensemble pour les atteindre.

C'est un travail collectif qui a permis son élaboration. Les principes d'action affirmés dans ce projet d'établissement : l'humanisme, l'expertise, l'adaptabilité, l'autonomie et le travail en équipe.

Les objectifs suivants ont été définis à l'horizon 2028 :

- Déployer la démarche de bientraitance
- Améliorer l'organisation interne au sein des services et entre les services
- Poursuivre la démarche qualité
- Qualité de vie au travail

B. Démarche qualité

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous avons adopté l'outil AGEVAL. Initialement prévu pour la **gestion documentaire**, ce logiciel s'est rapidement imposé comme un véritable atout pour simplifier notre quotidien et nous aider à la structuration de notre organisation.

Sur le plan de la recherche documentaire, AGEVAL a déjà été adopté par les salariés, facilitant l'accès aux informations et contribuant à une meilleure diffusion des documents. Le module « **Audit** » nous a permis de réaliser notre auto-évaluation dont l'analyse des résultats a constitué une préparation efficace à l'évaluation de la qualité du service en octobre 2024.

Les autres modules, tels que « **Enquêtes** » et « **Déclarations** » (événements indésirables), seront déployés en 2025.

Enfin, le suivi du **plan d'actions** est désormais plus lisible : il constitue un outil de pilotage pour l'encadrement, tout en restant accessible à l'ensemble des salariés, favorisant ainsi l'implication collective.

Plusieurs groupes de travail ont vu le jour autour d'objectifs communs :

- Poursuivre la mise en œuvre du plan d'amélioration de la qualité, en questionnant de manière continue nos pratiques et notre organisation
- Veiller à offrir les garanties en matière de prévention des risques et de vigilance quant à l'intérêt des personnes accompagnées
- Réviser nos procédures au regard des fonctionnalités offertes par notre logiciel métier (EVOLUTION)

Afin d'améliorer notre communication interne et entretenir une dynamique collective autour de la démarche qualité, nous publions chaque mois une lettre d'information interne (à raison de 10 numéros/an).

C. Charte informatique du 1er août 2024 :

Dans un contexte numérique en constante évolution, nous avons procédé à la mise à jour de la charte informatique (1^{er} août 2024).

Annexée au règlement intérieur, elle s'inscrit dans une volonté de renforcer notre cadre d'utilisation des outils numériques, en intégrant de manière plus rigoureuse les enjeux liés à la sécurité informatique, à la protection des données personnelles (RGPD), à la confidentialité. Elle introduit un premier cadre de réflexion autour de l'usage de l'intelligence artificielle dans nos environnements de travail, dont on ne sait pas encore comment elle va nous impacter.

Cette charte s'adresse à l'ensemble des collaborateurs et usagers des systèmes d'information. Elle a pour vocation de protéger les individus autant que l'organisation, dans une logique de confiance, de responsabilité et d'adaptation continue.

D. Qualité de vie au travail

La qualité de vie au travail est un principe fort affiché dans notre projet d'établissement 2024-2028.

Elle se traduit par des actions concrètes :

- **Remplacement des professionnels** qui partent en formation CNC, soutien des équipes sur les périodes de congés d'été, assouplissement de la gestion du temps de travail, groupes de travail
- **Groupe de travail incivilités et violences** à l'accueil et en visites à domicile : pour ne plus banaliser la violence à laquelle les professionnels sont exposés.

Pour ce faire, nous avons conçu des affiches de sensibilisation et de prévention à destination des personnes accompagnées contre les incivilités et la violence.

Nous avons installé des boutons d'alerte afin de renforcer la vigilance et de garantir que personne ne se retrouve isolé face à une situation délicate.

Enfin, la commission interne des événements indésirables contribue, à la fois, à revoir et à

ajuster les modalités d'accompagnement en mode collectif et de soutenir les personnes directement concernées (soutien psychologique individuel proposé).

- Futur déploiement du **Système d'Information Ressources Humaines (SIRH)**, dont le paramétrage a débuté en 2024. Ce SIRH nous apportera plus de transparence, de lisibilité et de fluidité dans la gestion des absences et des demandes de congés.

• Les travaux de Dinan

Tout au long de l'année 2024, les travaux réalisés à l'antenne de Dinan ont permis un réagencement complet des locaux, à l'exception de deux bureaux. Ces travaux ont permis :

- la création d'une entrée du personnel différente de l'entrée du public
- des locaux sécurisés, plus lumineux, mieux isolés
- une vraie salle de réunion

Ils participent non seulement à améliorer les conditions de travail des salariés en leur offrant un cadre plus agréable et fonctionnel mais également à optimiser les conditions d'accueil des personnes accompagnées, renforçant ainsi la qualité du service proposé.

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

« 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. »

Extrait projet d'établissement 2024-2028

Au service de la personne accompagnée

Depuis 1979

**ASSOCIATION DE PROTECTION
DES MAJEURS – Côtes d'Armor**

4

Bilan des activités du service

A. Effectifs

■ Effectifs salariés



■ Evolution des ETP par rapport à l'activité globale

Au 31/12	2022	2023	2024
Nombre de mesures civiles et Masp	1759	1768	1801
Écart année N / N-1		+ 9	+ 33
Nombre ETP	62,90	64,58*	63,58

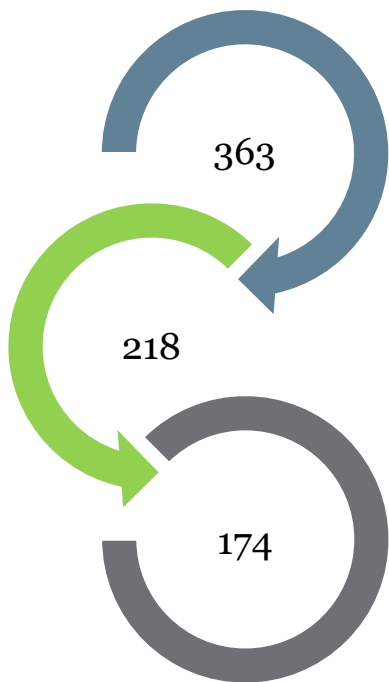
* La différence d'un ETP entre 2023 et 2024 s'explique par 1 poste de MJPM provisoirement doublé au 31/12/2023 (tuilage nouvelle embauchée et mandataire sur le départ en retraite)

B. Bilan 2024 : activité du service MJPM

■ Nombre de mesures et solde au 31.12.2024

Nb de mesures au 31.12.2023	Nb de mesures entrées en 2024	Nb de mesures sorties en 2024	Nb de mesures au 31.12.2024	Variation en nb de mesures	Variation en %
1 719	205	158	1 766	47	+ 2,73%

■ Rotation des mesures



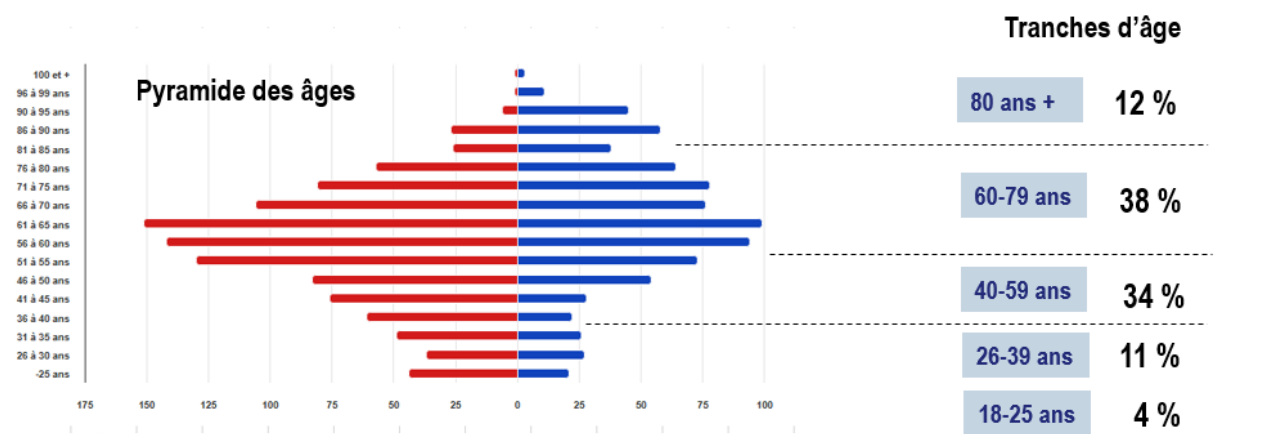
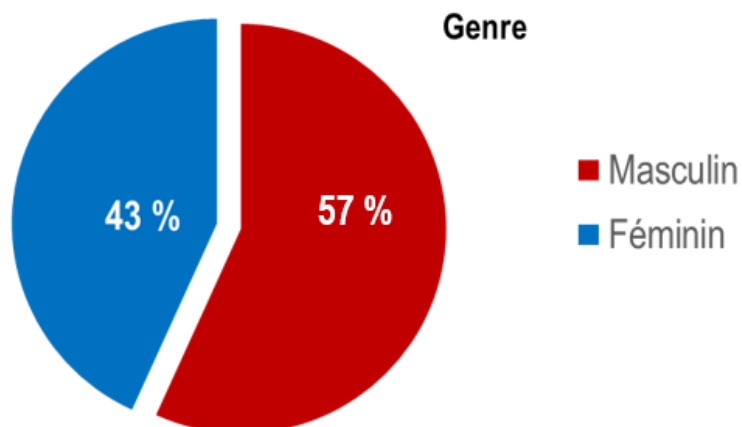
363 mouvements : entrées + sorties

218 transformations de mesures

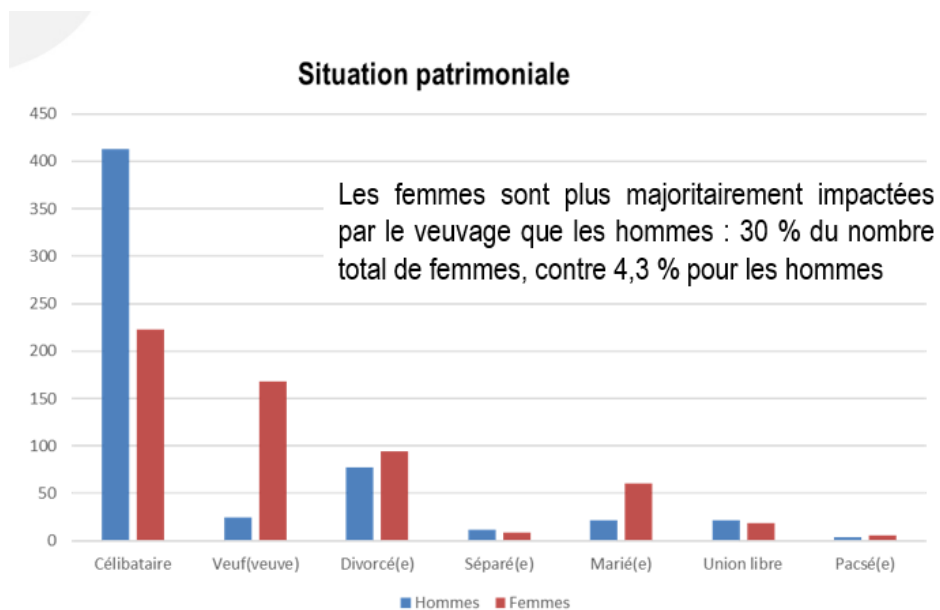
174 renouvellements de mesures

Soit un volume global de 755 rotations de mesures en 2024 vs 623 en 2023
(une augmentation de 21,2 %)

■ Observatoire PJM : personnes accompagnées



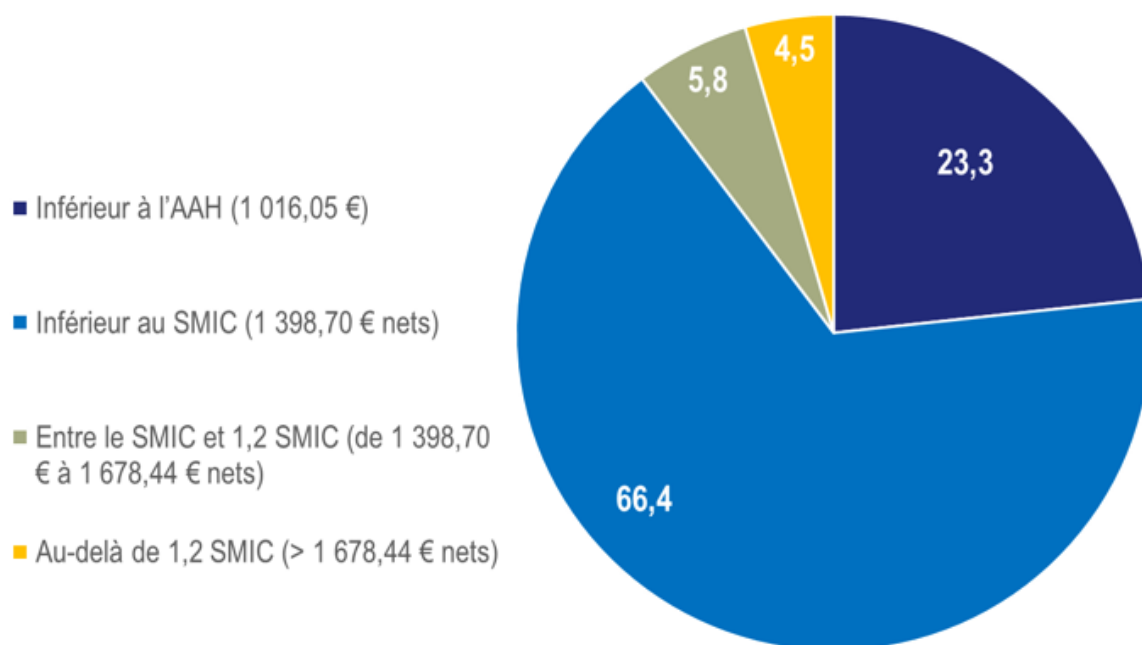
Le célibat concerne :
 72 % des hommes
 38 % des femmes



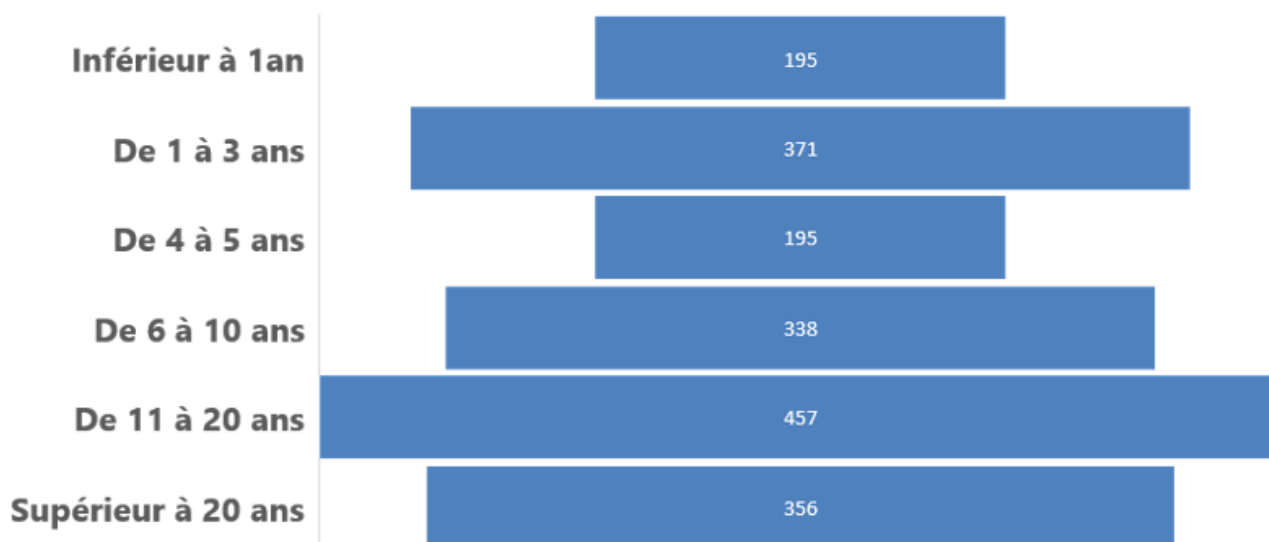
Tranches de revenus (DGF)

Nombre de personnes exprimé en %

**896 personnes sous le seuil de pauvreté (1216 €),
pour une personne vivant seule,
soit à peu près la moitié des personnes accompagnées.**

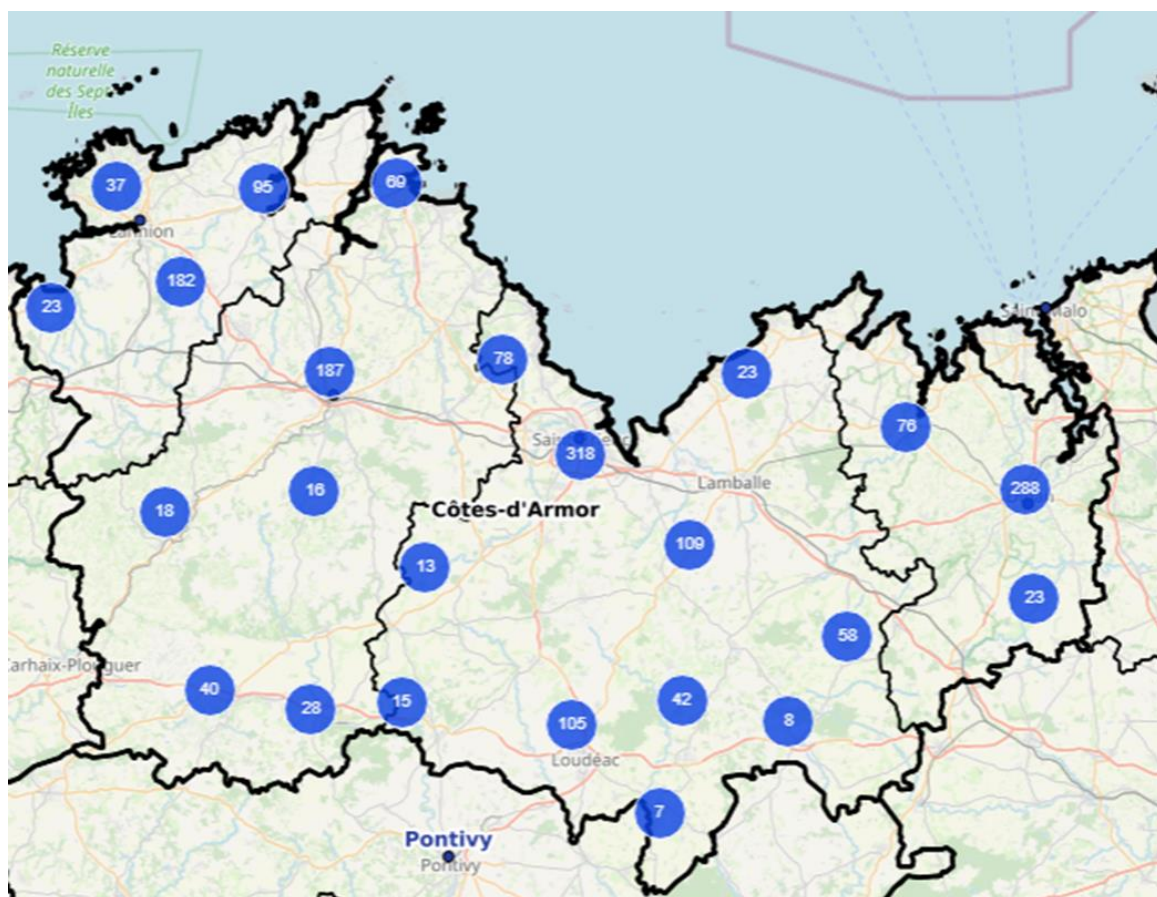


Ancienneté de la mesure



Cartographie

Répartition des mesures sur le département

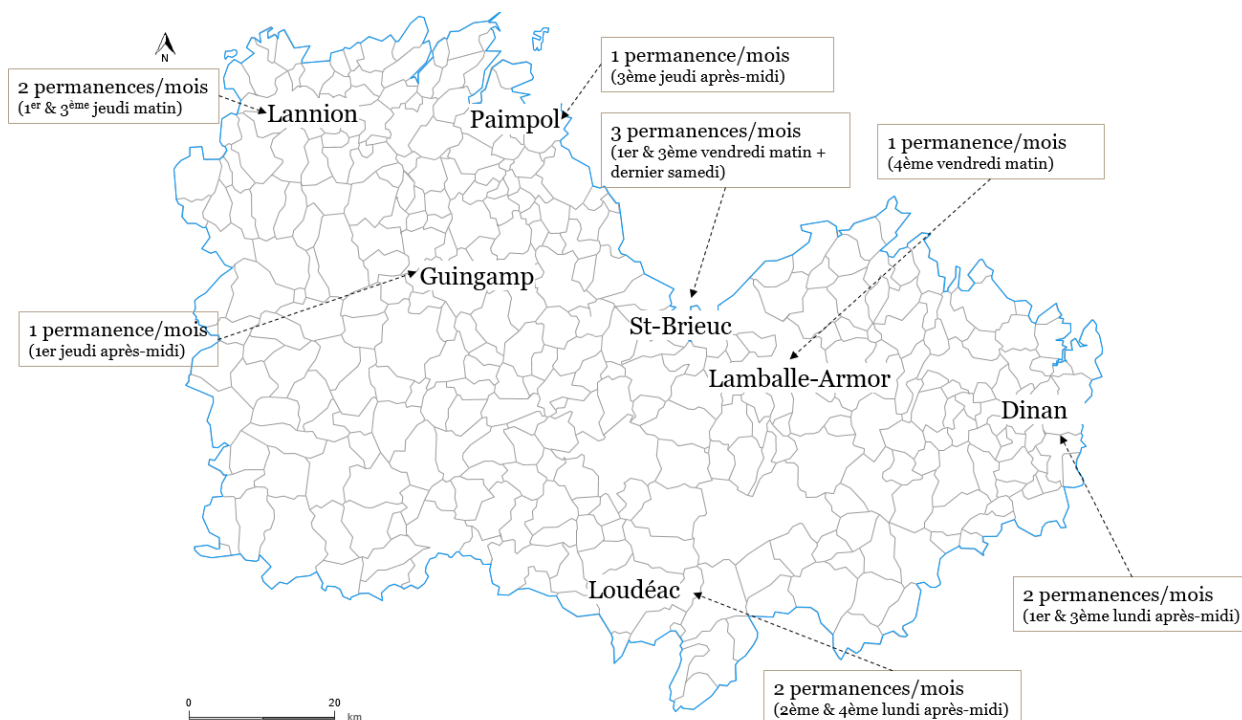


C. Bilan 2024 : activité du dispositif ISTF

Le dispositif d'information et de soutien aux tuteurs familiaux réunit l'APM22, l'ACAP et l'UDAF22 pour répondre aux besoins des intéressés et aux exigences de la loi de 2007.

L'APM22 consacre 20% d'un ETP de déléguée mandataire à ce dispositif, afin d'assurer en alternance avec les deux autres associations des permanences physiques sur Saint Brieuc, Dinan, Loudéac, Guingamp, Lannion et Lamballe et une permanence téléphonique un mardi après-midi par mois.

Depuis 2023, face à la baisse de fréquentation que connaît le dispositif depuis plusieurs années, les 3 associations le composant ont décidé de réduire le nombre de permanences physiques sur pratiquement toutes les villes desservies, de la manière suivante :



- ☐ Dinan : 2/mois (1^{er} et 3^{ème} lundi après-midi)
- ☐ Guingamp : 1/mois (1^{er} jeudi après-midi)
- ☐ Lannion : 2/mois (1^{er} et 3^{ème} jeudi matin)
- ☐ Paimpol : 1/mois (3^{ème} jeudi après-midi)
- ☐ Loudéac : 2/mois (2^{ème} et 4^{ème} lundi après-midi)
- ☐ St Brieuc (vendredi matin) : 2/mois (1^{er} et 3^{ème} vendredi matin)
- ☐ St Brieuc (samedi matin) : 1/mois (dernier samedi de chaque mois)
- ☐ Lamballe : 1/mois (4^{ème} vendredi matin)

Les permanences physiques sont assurées si un rendez-vous est prévu sur le créneau. A défaut, l'intervenante annule la permanence auprès du lieu d'accueil. Les demandes de rendez-vous sont réceptionnées par les personnels d'accueil des trois sites de l'APM22 qui

ont accès au planning du dispositif. Certains rendez-vous peuvent être pris à l'occasion de la réunion publique ou d'interventions ciblées.

Ce redéploiement permet d'optimiser le temps des différentes intervenantes au dispositif et de redéployer l'activité sur les réunions ciblées, en réponse à de nombreuses demandes partenariales : IME, MAS, foyers de vie, SAAD, etc.

Cette nouvelle organisation semble prendre ses marques puisque de 10 personnes reçues par l'APM en 2023, nous sommes passés à 29 en 2024.

Une réunion publique de forme classique -ouverte à tout public- a été organisée sur l'année 2024, elle a eu lieu le 17 octobre 2024 à Loudéac et a réuni 12 personnes.

Les **interventions collectives** – ciblées – offrent un format plus adapté à nos publics puisqu'en 14 interventions du dispositif sur l'année 2024, nous avons pu **rencontrer 206 personnes** (contre 82 en 2023). L'APM a participé aux réunions suivantes :

- Le 6 février : Les Bistrots Mémoire – Saint-Michel-en-Grève
- Le 14 février : IME du Valais – Saint-Brieuc
- Les 21 mars et 25 juin : IME Guy Corlay – Saint-Brieuc
- Le 22 novembre : AG des Familles – UNAFAM- Saint-Brieuc
- Le 20 décembre : DAME Les Vallées - Dinan

La **permanence téléphonique** avec **40 entretiens** sur l'année (au lieu de 12 l'année précédente) montre une belle évolution. Les questions abordées lors de ces entretiens portent essentiellement sur la mise en place d'une mesure de protection, l'expertise médicale et son coût, et l'habilitation familiale. Viennent ensuite les interrogations sur les nuances entre les différentes mesures de protection et modalités d'exercice de ces mesures (obligations, gestion, relations avec le tribunal). Les entretiens durent en moyenne près de 25 minutes.

Certaines demandes de renseignements sont traitées par **mail** même si ce média reste encore aujourd'hui anecdotique puisque 2 demandes ont été reçues par l'APM22 sur l'année, elles proviennent essentiellement de demandeurs ayant déjà sollicité le service. Une adresse unique du dispositif, **tuteursfamiliaux22@gmail.com**, est effective depuis la fin de l'année 2023 ; les demandes sont traitées de manière collégiale par les différentes intervenantes.

La part des professionnels du secteur médico-social reste importante dans le public qui sollicite le dispositif, notamment du fait du développement des interventions ciblées. Ces réunions permettent d'initier par la suite des rendez-vous individuels auprès des personnes à protéger. L'enjeu est alors d'informer, de dédramatiser la mesure de protection auprès des futurs bénéficiaires.

Le dispositif procède également à l'amélioration continue de ses outils et supports. Ainsi, le **flyer ISTF** a connu une refonte complète afin de le rendre plus attractif, lisible, et plus facilement adaptable, notamment à l'occasion de changements sur les permanences (lieu d'entretien).

Un *drive* a été mis en place afin de permettre aux intervenantes de travailler sur des supports communs.

PERSPECTIVES 2025 :

Les réunions ciblées rencontrent un vif succès et l'année 2025 nous permettra de répondre aux différentes sollicitations de nombreux partenaires : établissements, associations, services à la personne. Une attention particulière sera apportée au public jeune, hébergé en IME notamment, qui typiquement peut nécessiter à l'avenir une mesure de protection mais dont les représentations en la matière sont erronées. Un support de présentation spécifique sera élaboré par l'équipe du dispositif.

D. Bilan 2024 : activité du dispositif MASP

La Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) est une création de la loi du 5 mars 2007 portant réforme des mesures de protection entrée en application en janvier 2009.

Dans les Côtes d'Armor, le Conseil Départemental a fait le choix de déléguer l'exercice des MASP à un dispositif appelé MASP ARMOR qui regroupe trois associations : L'APM22, l'ACAP et l'UDAF 22, selon un découpage géographique.

Les MASP sont exercées au sein de chaque association par des travailleurs sociaux. L'APM22 a deux intervenantes MASP, à raison de 1,8 ETP et une secrétaire. Le dispositif est suivi par la responsable du secteur ouest du département.

■ Nombre de mesures et solde au 31.12.2024

Nb de mesures au 31.12.2023	Nb de mesures entrées en 2024	Nb de mesures sorties en 2024	Nb de mesures au 31.12.2024	Variation en nb de mesures	Variation en %
44	34	43	35	-9	-20,4%

8 fins de MASP ont été orientées vers une mesure de protection juridique (soit env. 23%), dont 7 confiées à l'APM22.

■ Focus sur les commissions MASP

La Direction du développement social du Département des Côtes d'Armor a organisé 15 commissions au cours desquelles 287 dossiers ont été étudiés (moyenne 19 dossiers / commission).

77 nouvelles demandes ont été acceptées. Sur ces 77 admis, 44% concernent des entrées à l'APM22.

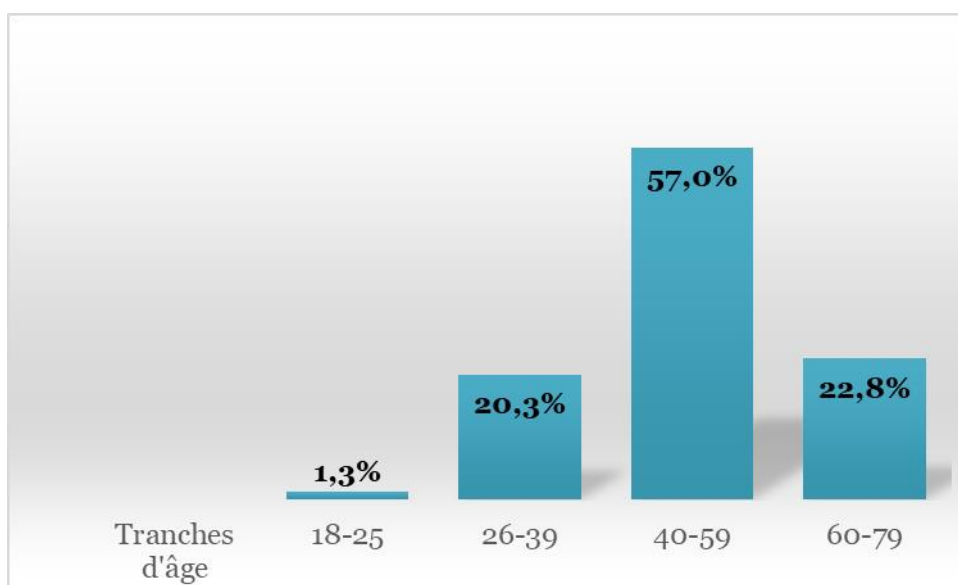
■ Observatoire MASP : bénéficiaires

Genre

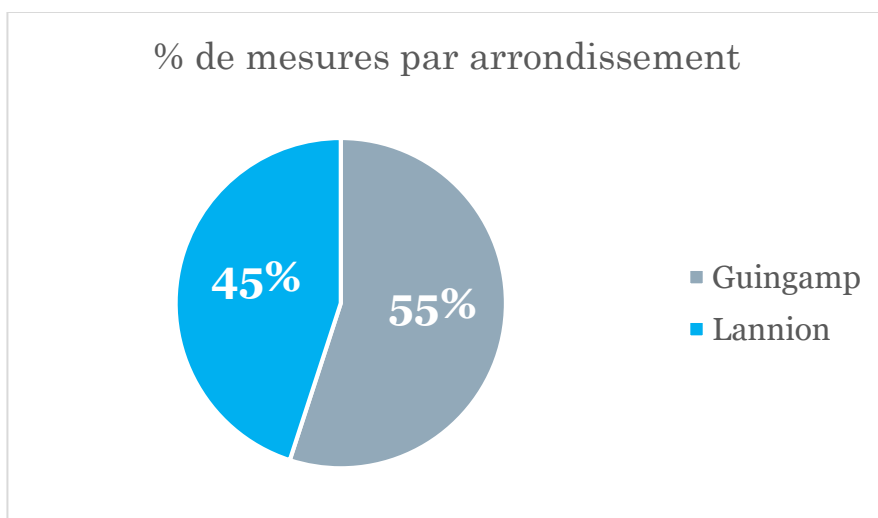
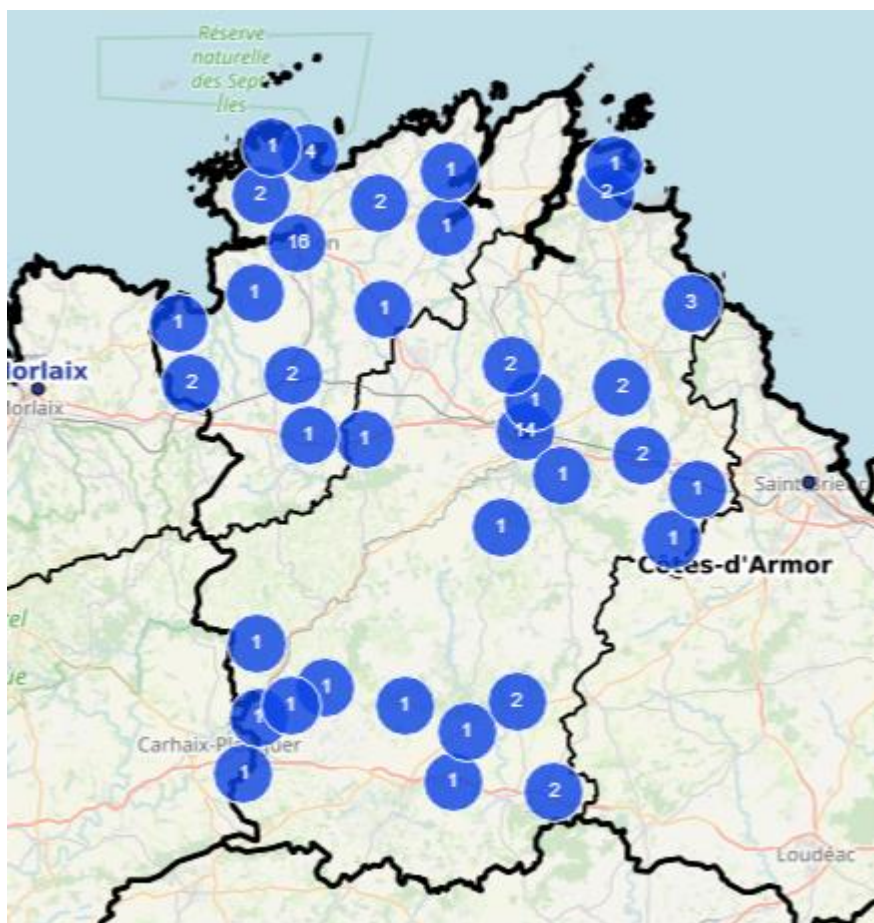
U)



Tranches d'âge



Cartographie



■ L'accompagnement des intervenantes dans le cadre des mesures d'accompagnement social personnalisé

Des pratiques professionnelles adaptées pour un public vulnérable marqué par une perte de pouvoir d'agir et d'un besoin essentiel de soutien, visant à favoriser la remobilisation dans les dimensions sociales, économiques et citoyennes de leur vie.

Un accompagnement vecteur d'un meilleur rapport à la santé au sens large : écoute attentive, accès aux droits à la santé et accès la prise en charge médicale pour 95 % des personnes concernées.

Une prise en charge globale incluant des rendez-vous à domicile, ce qui permet une évaluation plus fine des situations et de l'évolution des personnes dans leurs contextes de vie.

Les spécificités des intervenantes MASP dans leurs services et sur leurs secteurs, garantissant un accompagnement sur mesure et de qualité, comme peuvent en témoigner des personnes et des professionnels.

« Grand soutien administratif, pas de jugement de la part de l'intervenante, très satisfait ! »

Un bénéficiaire

« Cet accompagnement de qualité lui a permis d'améliorer son état de santé... Il a gagné en autonomie et en maturité. Il a pris du recul. »

Un professionnel

■ Temps de rencontres

- Participation aux commissions MASP.
- Rencontres régulières avec les autres associations pour échanger sur les bonnes pratiques, animées tous les deux mois en visioconférence par un responsable. Ces échanges permettent de discuter des situations rencontrées par les intervenantes de chaque service.
- Intervention de la correspondante *Inclusion bancaire* de la Banque de France.
- En 2024, l'APM22 était responsable de la facturation des interventions de MASP ARMOR, ce qui a conduit à des temps de coordination avec les deux autres associations et à des relations étroites avec le Département des Côtes d'Armor

Le partenariat est un des points forts de l'APM22 et mentionné comme tel dans notre évaluation. Toutes les actions dans lesquelles l'APM22 a été impliquée participent à faire connaître les missions qui nous sont confiées dans le cadre de mesure de protection ou de la MASP, et à déconstruire les représentations autour de ces missions et de notre cadre d'intervention. Inversement, l'accueil de spécialistes dont les contributions ont enrichi nos réflexions ont renforcé les actions des professionnels.

A. Socle de coopération APM22 /ACAP

Dans une démarche de renforcement des synergies, à l'échelle départementale, entre l'APM22 et l'ACAP, nous avons travaillé à la construction d'un cahier des charges pour la mise en place d'une **formation commune sur la gestion efficace des mails**, après avoir observé la problématique au sein de chaque association. Cette action visera à optimiser les pratiques professionnelles et à garantir une meilleure maîtrise des échanges numériques.

Par ailleurs, nous avons poursuivi nos actions de sensibilisation au **RGPD**, dans le cadre d'une commission commune regroupant des membres de l'APM22 et de l'ACAP. Cette initiative permet de développer une réflexion commune autour des enjeux de protection des données, essentielle à notre fonctionnement et au respect des obligations réglementaires.

À noter également que cette coopération se traduit par des **échanges réguliers et constructifs** entre directrices, chefs de service, professionnels de terrain mais également entre administrateurs. Ces interactions favorisent une meilleure coordination des actions, une montée en compétences collective et un dialogue ouvert.

B. Renforcement des partenariats et engagement institutionnel

Dans le cadre de notre partenariat avec la **Fondation Saint Jean de dieu**, les professionnels des trois associations tutélaires ont pu bénéficier de sensibilisations ou de formations aux **pathologies mentales**. Nous avons également accueilli les nouveaux infirmiers arrivant à la Fondation Saint Jean de Dieu pour une présentation des mesures de protection juridique et du travail des mandataires, en vue de faciliter leur compréhension des enjeux spécifiques à notre mission.

Par ailleurs, **l'APM22 joue un rôle actif dans la lutte contre les maltraitements**, notamment en participant au **théâtre-débat porté par ALMA22**. Nous sommes

désormais un partenaire à part entière de cette manifestation qui est proposée régulièrement sur tout le département. ALMA22 est également intervenu pour une après-midi de sensibilisation à la prévention de la maltraitance en direction de tout le personnel en novembre 2024.

A l'APM22, qui dit partenariat, dit collaborations et interventions diversifiées

Nous avons eu le privilège d'accueillir plusieurs experts pour enrichir nos réflexions et renforcer les actions des professionnels, grâce aux interventions suivantes :

- **Maison de Protection des Familles de la Gendarmerie**, avec l'intervention de l'adjudante POIREAUDEAU sur les **violences intra familiales**
- **Association Le Gué**, pour une présentation de la **médiation familiale** et de **l'espace rencontre**
- **ADALEA**, sur le **risque infectieux**, par le Dr L'ECHELARD, et du **dispositif « un chez soi d'abord »** par Anne Sophie ABALAIN et une pair-aidante référente sur ce dispositif.

L'implication institutionnelle de l'APM22 se manifeste

➔ Par une représentation au sein d'instances locales, régionales et nationales

- Conseil d'Administration d'**Handicap22**.
- Groupement Interprofessionnel de Responsables des associations Tutélaires (**GIRT**), qui réunit une quinzaine de services tutélaires du Grand Ouest, et qui a notamment organisé une journée d'études pour les cadres sur l'auto-détermination en septembre 2024.
- Commission sectorielle PJM de **NEXEM**
- Groupe de Réflexion Ethique de la **FNAT** dont les travaux seront prochainement traduits dans un nouvel ouvrage.
- **Projet Territorial de Santé Mentale** : en 2024, nous avons participé aux travaux du Totem de l'innovation sur le sujet de la santé mentale.

→ Par des conventionnements, des rencontres avec les autorités territoriales et publiques

- Nous avons signé une convention de partenariat avec la CPAM22.
- Les rencontres avec le CD22 se sont poursuivies autour de l'aide sociale, l'accueil familial, les MASP.
- L'APM a été conviée par la DREETS aux travaux de suivi du schéma régional protection juridique des majeurs 2021-2026.

→ Par l'engagement des équipes et leur participation aux instances de concertation

- Les responsables de service assurent un dialogue constant avec les bailleurs sociaux, les CMP, les services d'aide à domicile et les conseils locaux de santé mentale... Ces échanges permettent une meilleure coordination et une prise en charge optimisée des situations partagées.
- Les professionnels jouent un rôle essentiel en siégeant dans des jurys professionnels, des CVS et diverses instances de concertation dédiées aux situations complexes, garantissant ainsi un accompagnement ajusté et bienveillant.
- Parmi nos partenaires, nous saluons les établissements bancaires incontournables dans la qualité du service rendu aux personnes accompagnées.

A. Auto-évaluation : une préparation stratégique à l'évaluation

En juin 2024, une **auto-évaluation grandeur nature** a été menée sous l'impulsion des membres du **COPIL Évaluation**, qui ont endossé le rôle d'évaluateurs. Cette démarche s'est déroulée selon le même rythme de calendrier que celui retenu pour l'évaluation officielle, offrant ainsi une simulation réaliste et immersive.

S'appuyant sur le **référentiel HAS**, le choix d'une **auto-évaluation structurée** a permis de tester nos pratiques, d'identifier les points forts et les axes d'amélioration. Pendant **2,5 jours, 40 professionnels, 1 administrateur et 2 majeurs protégés** se sont mobilisés pour cet exercice d'envergure, mettant en lumière les processus et les exigences nécessaires à une évaluation efficace.

Ce travail a constitué une **préparation essentielle** à l'évaluation menée les **1er, 2 et 3 octobre** par le **Cabinet CATALYS**, permettant à nos équipes de **se familiariser avec les critères d'analyse**, de **réfléchir aux éléments de preuve** et d'anticiper les attentes des évaluateurs externes.

Grâce à cet engagement collectif, nous avons renforcé notre capacité à démontrer la qualité de nos pratiques et à valoriser nos actions au sein de notre structure.

COPIL-EVAL :

Composition : 9 personnes

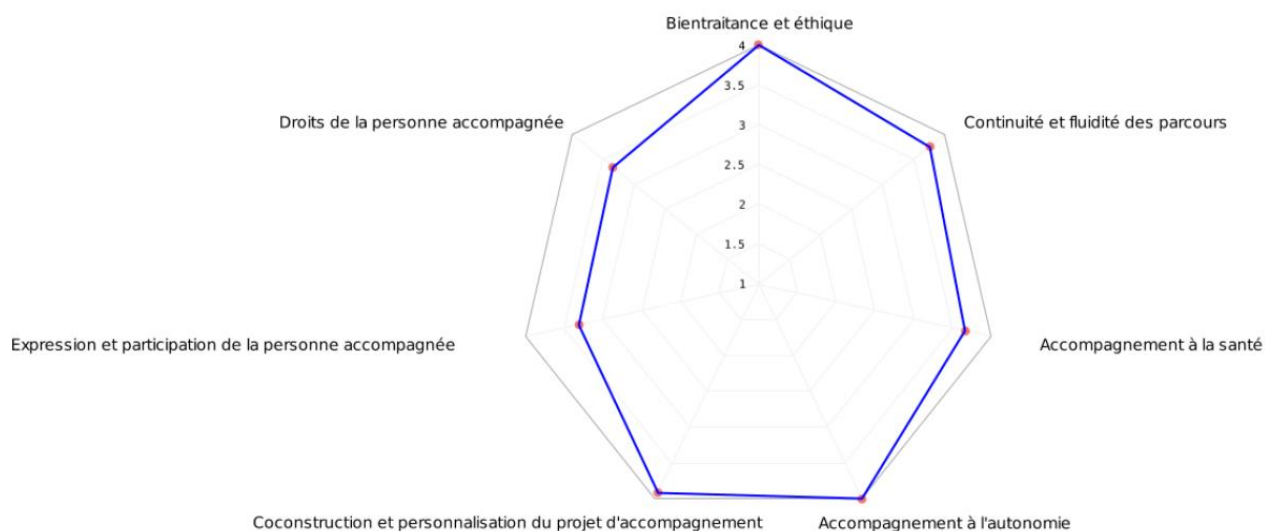
*un administrateur
la directrice
l'attachée de direction
une responsable de service
une assistante financière
une assistante juridique
l'assistante qualité
deux déléguées MJPM*

Nombre de réunions : 8

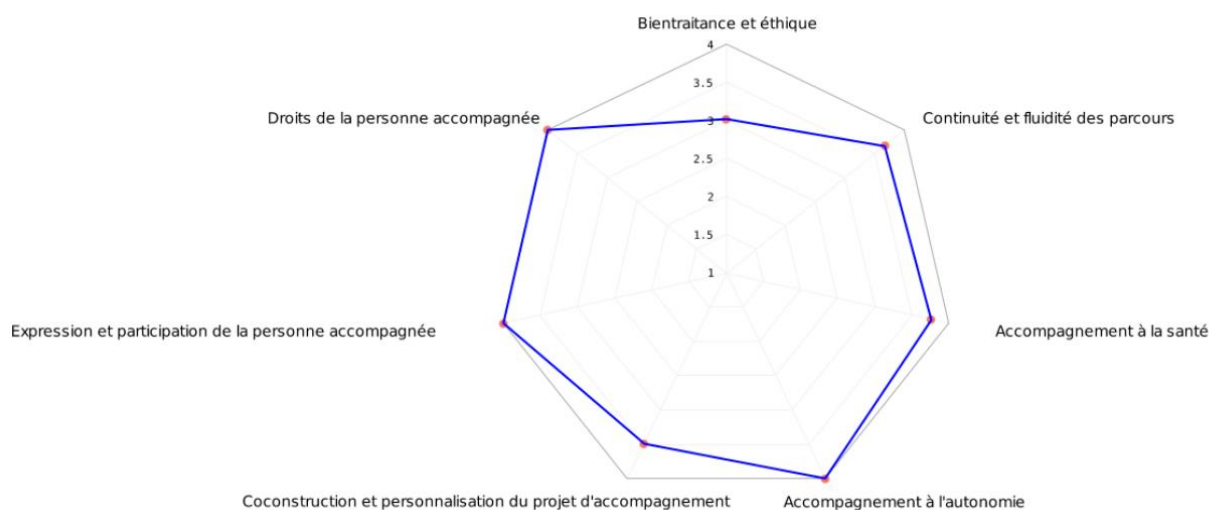
B. Evaluation : bilan synthétique

■ Les notes obtenues

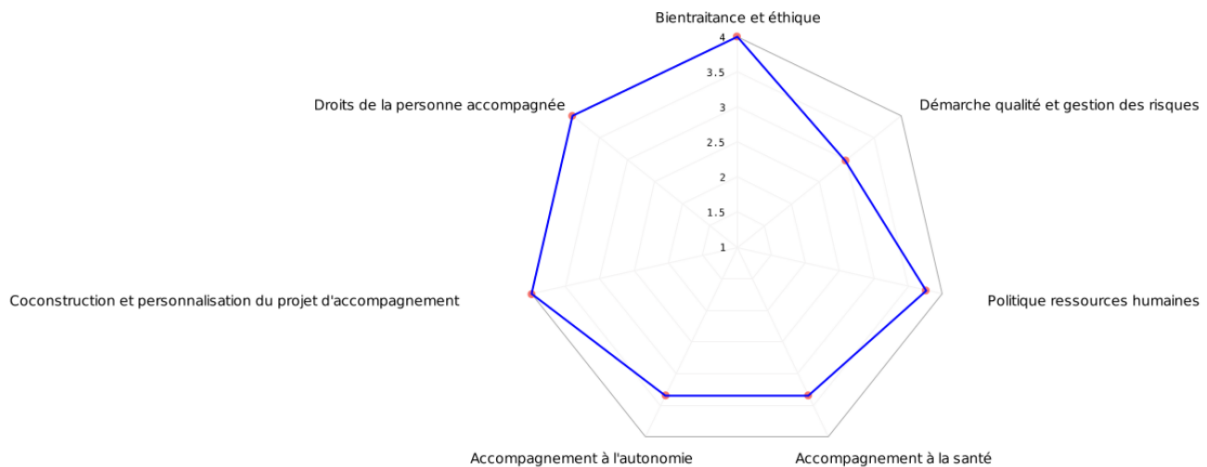
CHAPITRE 1 : LA PERSONNE ACCOMPAGNEE → 3,71



CHAPITRE 2 : LES PROFESSIONNELS → 3,70



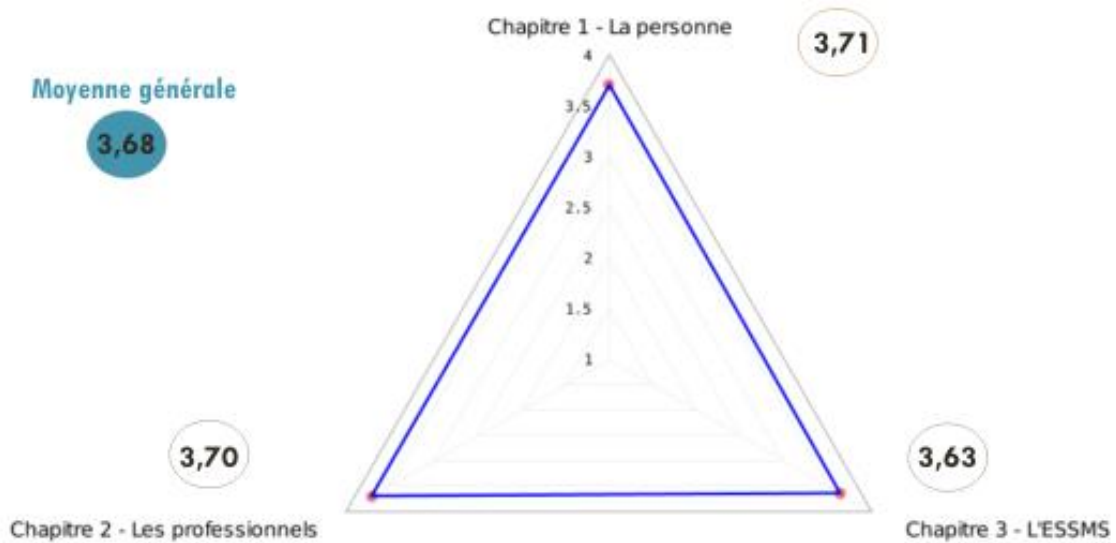
CHAPITRE 3 : L'ESSMS → 3,63



LES RESULTATS : NIVEAU GLOBAL ATTEINT

Moyenne générale

3,68



■ Axes forts – axes d'amélioration

Co-construction et personnalisation de l'accompagnement

La personne accompagnée est au cœur de l'accompagnement et actrice de son parcours, réelle personnalisation, adaptation au cas par cas et au fil de la mesure.

DIPM : des efforts ont été faits, il faut continuer dans ce sens afin d'évaluer les actions mises en place d'une année sur l'autre. Manque d'antériorité et de formalisation.

Pluridisciplinarité et partenariat

Travail en équipe effectif mais instances internes à mettre en place.

Force du partenariat et du réseau sur le département.
Echanges nombreux et constructifs avec les différents services favorisant la continuité de l'accompagnement.

Droits des personnes

Les droits sont connus et respectés, veille juridique active : tous les services concourent à faire valoir et respecter les droits des personnes.

Réactivité et force du binomât/trinomât pour l'accompagnement.

L'entourage est pris en compte pour le maintien des liens sociaux et alerter sur les liens néfastes.

Outils performants et traçabilité

« Les outils métiers sont performants et fortement investis par les professionnels ».
Ils permettent un bon suivi à (presque) tous les niveaux.

Le RGPD est pris en compte et le personnel est régulièrement sensibilisé à la cybersécurité.

■ Focus sur les critères impératifs

Rappelons que l'évaluation nous astreint à 16 critères impératifs pour lesquels la note de 4 doit être atteinte.

Sur le chapitre 2 : droits de la personne accompagnée (objectif 2.2)

1. Dignité et intégrité
2. Vie privée et intimité
3. Liberté d'opinion, croyances et vie spirituelle
4. Droit à l'image
5. Exercice des droits et libertés
6. Confidentialité et protection des informations et données relatives à la personne

4

Quelques axes forts soulignés :

- Recours au judiciaire pour protéger la personne
- Choix des services bancaires, comme élément contribuant à l'estime de soi et à l'autodétermination
- A l'accueil, les professionnels appellent les bénéficiaires par leur nom de famille
- Le délai de prévenance pour la prise de rendez-vous
- Le traitement du droit à l'image selon le type de mesure
- Le livret d'accueil, l'affichage (charte des droits)
- Etc.

Sur le chapitre 3 : démarche qualité et gestion des risques (objectifs 3.11 à 3.13)

Risques de maltraitance et de violence	7.	Définir avec les professionnels un plan de prévention et de gestion des risques	2
	8.	Traite les signalements et met en place les actions correctives	4
	9.	Organise le recueil et le traitement	4
Plaintes & réclamations	10.	Communique sur le traitement aux parties prenantes	4
	11.	Les professionnels analysent en équipe et mettent en place des actions correctives	2
Evénements indésirables	12.	Organise le recueil	4
	13.	Communique sur le traitement aux parties prenantes	4
	14.	Les professionnels déclarent, analysent en équipe et mettent en place des actions correctives	3

Sur le chapitre 3 : démarche qualité et gestion des risques (objectif 3.14)

Gestion de crise et de continuité de l'activité	15.	Définir avec les professionnels un plan de de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement	2
	16.	Communique son plan en interne comme en externe	2

■ Les critères optimisés

Les critères optimisés sont ceux qui vont au-delà des exigences réglementaires et des RBPP applicables au service.

Sur le chapitre 3 : co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement (objectif 3.4)

Renforcement enrichissement de l'offre d'accompagnement

1. L'ESSMS mobilise les partenaires
2. S'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire
3. Développe ou s'intègre à des projets communs avec d'autres partenaires du territoire



Quelques axes forts soulignés :

- Une logique de coopération : socle de coopération avec l'ACAP
- Dispositif ISTF
- Proximité avec la Fondation St-Jean de Dieu (temps de travail entre professionnels sur des thématiques croisées)
- Membre du CA de Handicap 22 : relais du dispositif Cercle 360°, plateforme répit pour les aidants.

■ les axes prioritaires de travail



Le COPIL EVAL est pérennisé et aura pour mission, à raison de deux réunions annuelles :

D'assurer le suivi du plan d'action
D'analyser les plaintes et réclamations

■ Le plan d'action

Le plan d'action qui vous est présenté ici concerne les améliorations que nous allons apporter afin de répondre aux critères impératifs dont la note était inférieure à 4.

Période du 01/01/2025 au 31/12/2028 [Filtrer](#)

[États de l'objectif](#)[Responsables](#)[Priorités](#)[Pilotes](#)[Période de l'objectif](#)[Période de l'action](#)[Thèmes](#)[Sources](#)[États d'action](#)

Evaluation 

[Référence](#) / [Objectif](#)

Thème



Améliorer la prévention et la gestion des risques

- M02 - Démarche qualité et gestion des risques

Action

Définir un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence MP

Finaliser et diffuser les notices/instructions et formulaires plaintes et réclamations

Mettre en place un CREX pour l'analyse des événements indésirables

Analyse en équipe des plaintes et des réclamations et des actions correctives mises en place

Finaliser et diffuser les notices/instructions et formulaires EI / EIG



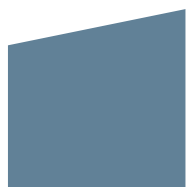
Formaliser et diffuser le PCA

- M - PROCESSUS DE MANAGEMENT
- M02 - Démarche qualité et gestion des risques

Action

Formaliser le PCA

Diffuser le PCA



CONCLUSION

Une année qui a vu notre évaluation se réaliser au dernier trimestre de l'année, point d'orgue d'un an et demi de travail préparatoire intensif, depuis la mise en place du COPIL de l'évaluation et la refonte de notre démarche qualité.

Les notes obtenues viennent reconnaître tout le travail engagé par les professionnels de l'APM22 et en premier lieu, la qualité de l'accompagnement mis en œuvre, et la richesse de nos partenariats, qui sont une véritable plus-value. La traçabilité des actions et la continuité de service ont été soulignés par les évaluateurs.

Les actions restant à mettre en œuvre avaient déjà été identifiées lors de notre auto-évaluation du mois de juin et concernent la question de la gestion des risques, et notamment le traitement des plaintes et réclamations, la bientraitance et la lutte contre la maltraitance, le signalement des événements indésirables.

Cette étape représente **une opportunité intéressante** pour réaliser un **état des lieux des procédures existantes** et formaliser nos pratiques, consolidant ainsi **nos engagements et notre démarche d'amélioration continue**.