

**RAPPORT  
D'EVALUATION  
INTERNE**

**Août 2020**

**AssTRA**

---

# INDEX

<b>I</b>	<b>L'ÉTABLISSEMENT / LE SERVICE ET SES MISSIONS : PRESENTATION SYNTHETIQUE</b>	<b>3</b>
	Le Service / L'Établissement - Données-clés	3
	Le cadre réglementaire d'exercice des activités	3
	Les bénéficiaires	5
	Les ressources humaines – L'organisation interne	7
	Infrastructures et équipements	8
	Projet associatif & projet de Service : Missions, valeurs et prestations délivrées	9
<b>II</b>	<b>L'ÉVALUATION INTERNE : CONTEXTE ET DEMARCHE RETENUE</b>	<b>10</b>
	Contexte de l'évaluation interne	10
	Démarche méthodologique	10
<b>III</b>	<b>SYNTHESE DE L'ÉVALUATION INTERNE</b>	<b>11</b>
	Le projet du service	11
	L'environnement de l'Établissement L'ouverture de l'Établissement à et sur cet environnement	12
	L'accueil et l'information des publics	14
	L'ouverture des mesures	17
	La protection des personnes	19
	La gestion administrative et budgétaire	20
	La gestion patrimoniale	23
	Le soutien aux tuteurs familiaux	25
	La clôture des mesures	26
	Focus sur le développement du pouvoir d'agir et la qualité de vie des personnes	28
	Focus sur la personnalisation de l'accompagnement	29
	Focus sur la bientraitance et la prévention de la maltraitance	30
	Focus sur la garantie des droits et la participation des Usagers	32
	La maîtrise des ressources	34
	III.1.1 Ressources humaines	34
	III.1.2 Ressources financières	36
	III.1.3 Infrastructures et équipements	36
	III.1.4 Le maintien de la continuité du service	38
	Les dispositions pour l'amélioration continue de l'organisation et des pratiques	39
	III.1.5 Analyse des risques	39
	III.1.6 Prise en compte de la parole des Usagers	40
	III.1.7 Dispositions pour l'amélioration continue	42
<b>IV</b>	<b>PLAN D' ACTIONS D' AMELIORATION</b>	<b>44</b>

### LE SERVICE / L'ÉTABLISSEMENT - DONNEES-CLES

Raison sociale	AssTRA
N° SIRET	388 559 254 000 64
N° FINESS	690038302
Adresse	1, rue Gabriel Ladevèze 69140 RILLIEUX-LA-PAPE
Téléphone / Fax	04 72 98 05 70 / 04 78 27 09 69
E-mail	a.a.craustes@asstra.fr
Site Internet	<a href="http://www.asstraweb.fr">http://www.asstraweb.fr</a>
Organisme gestionnaire	AssTRA
Date d'ouverture	01/07/1992
Autorisation (références et date)	2010-1598 du 24 août 2010
Capacité autorisée	1260 mesures
Directeur	Anne-Aymone CRASTES
Effectifs au 31/12/2019 (en ETP)	42.5 ETP

### LE CADRE REGLEMENTAIRE D'EXERCICE DES ACTIVITES

L'activité de l'AssTRA (Association Tutélaire Rhône-Alpes) est notamment encadrée par deux textes : la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs et la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice.

- **La loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.**

Elle comporte deux axes :

- La réforme des mesures de protection :

Cette loi, entrée en vigueur le 1er janvier 2009, introduit, au sein du livre II du Code de l'Action Sociale et des Familles un nouveau titre visant à organiser un accompagnement des personnes qui entraient jusqu'alors dans le champ d'application de l'une des protections organisées par le Code civil (sauvegarde de justice, tutelle, curatelle, et tutelle aux prestations sociales).

Le texte recentre les dispositifs civils sur les personnes qui le justifient en les subordonnant au niveau d'incapacité des personnes, de façon à ne pas réduire ou annihiler, sans fondement véritable, leurs droits. Il affirme le principe de protection de la personne et non plus seulement celle de son patrimoine.

Les principes de nécessité et de proportionnalité ont conduit le législateur à modifier et à compléter la palette des mesures possibles : la sauvegarde de justice, la tutelle, et la curatelle sont maintenues mais réaménagées. La tutelle aux prestations sociales est remplacée par la mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ) qui offre une prise en charge graduée entre l'accompagnement social et les mesures judiciaires de tutelle et de curatelle.

En amont, la loi crée un dispositif social confié au département qui s'adresse à des personnes percevant des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée du fait des difficultés qu'elles éprouvent à gérer leurs ressources : la mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP). En cas d'échec de la MASP, le président du Conseil Général peut saisir le Procureur de la République pour demander une MAJ. Autre innovation du texte : les mesures doivent maintenant être révisées tous les 5 ans maximum, afin de vérifier régulièrement leur bonne adaptation.

- La réforme des acteurs exerçant les mesures de protection des Majeurs :

La loi de 2007 instaure et unifie la profession de mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Cette appellation recouvre l'ensemble des opérateurs tutélaires antérieurs : personnes physiques ou morales, voire services non dotés de la personnalité juridique.

L'activité tutélaire est également à cette occasion intégrée dans le champ de l'action sociale et médico-sociale. Dès lors, l'existence d'un service tutélaire, l'exercice de sa mission ainsi que son financement sont respectivement conditionnés à l'obtention d'une autorisation préfectorale, à la justification d'une formation spécifique (le Certificat National de Compétence), et enfin à l'initiative d'une procédure budgétaire.

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

Cette loi impacte l'exercice de la profession de mandataire judiciaire à la protection de Majeurs d'une part en supprimant le contrôle a priori du juge s'agissant des droits fondamentaux et d'autre part en déjudiciarisant les actes patrimoniaux, la gestion des comptes bancaires et les décisions en matière personnelle.

Elle renforce les droits et l'autonomie des Personnes Protégées (mariage / PACS, divorce, droit de vote, ...), mais accroît également les responsabilités du MJPM.

- **Enfin, l'activité de l'AssTRA s'inscrit également dans le cadre des recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par la HAS, notamment :**

- Recommandation relative aux "attentes de la personne et le projet personnalisé"
- Recommandation relative à la bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre
- Recommandation relative à la "Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées"
- Recommandation relative à la mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance
- Recommandation relative à la "conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles"
- Recommandation relative au "questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux"
- Recommandation relative à l'élaboration, la rédaction et l'animation du projet de service
- Recommandation "Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles"
- Recommandation relative à la participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection

- **L'autorisation a été accordée à l'AssTRA par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale le 24 août 2010.**

Elle permet à l'association de créer un service mandataire judiciaire à la protection des majeurs destiné à exercer 1200 mesures de protection des majeurs au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle ou de la tutelle, dans les ressorts des tribunaux d'instance de Lyon et Villeurbanne.

Un arrêté d'extension du 26 janvier 2018 est venu augmenter la capacité de l'AssTRA pour la passer à 1260 mesures de protection.

## LES BENEFICIAIRES

L'AssTRA accompagne 1260 Personnes Protégées. Les **indicateurs** recueillis chaque année permettent de déterminer leur profil. Une analyse en est faite à l'occasion de l'élaboration du rapport d'activité (présenté à l'ensemble des professionnels lors de l'assemblée générale). Les données les plus significatives sont les suivantes :

- **La répartition globale des types de mesures** est relativement stable depuis 5 ans. Ainsi, pour 2019 :
  - Curatelles renforcées : 61,5 %
  - Tutelles : 29 %
  - Mandats spéciaux : 7,5 (3,5 % en 2018).
  - Curatelles simples : 2 %

Concernant les **mesures nouvelles** :

- Mandats spéciaux : 64 %
- Curatelles renforcées : 21 %
- Tutelles : 12 %
- Curatelles simples : 2 %

Cette forte prévalence des mandats spéciaux s'explique par le fait que le juge ne se saisit plus d'office : un signalement est d'abord fait au procureur de la République, ce qui rallonge les délais de mise sous protection et intensifie l'urgence des situations. Afin d'y pallier, le juge a recours au mandat spécial qui permet de protéger la personne dans l'urgence, en attendant le prononcé d'une mesure de fond si besoin.

- **La répartition établissement / domicile** : en 2019, 71 % des Personnes Protégées sont à domicile. Ce chiffre augmente régulièrement (+ 5 points depuis 2015) et est supérieur à la moyenne nationale (60 %), paramètre important dans la mesure où cela impacte considérablement la prise en charge du quotidien, notamment quant à la gestion des situations d'urgence, à la complexité des situations budgétaires, au morcellement des interventions, à l'isolement des professionnels qui ont en outre beaucoup plus de responsabilités que lorsque la Personne Protégée est prise en charge dans une structure qui gère le quotidien de la personne.
- Il y a **légèrement plus d'hommes que de femmes** (53 % / 47 %), mais leur répartition en termes de classes d'âge est différente : les femmes se situent surtout dans la tranche 75 ans et plus, alors que les hommes sont majoritairement dans la tranche 46 - 65 ans.
- **La répartition entre l'âge et le type de mesure** : le nombre de tutelles reste inférieur au nombre de curatelles jusqu'à 75 ans où la proportion s'inverse.

- **La nature des ressources et le montant de la participation** due à l'association : 42 % des Personnes Protégées ont l'AAH (Allocation Adulte Handicapé), 38 % sont retraités. Seuls 15 % perçoivent un salaire. Les 8 % restant ont une pension d'invalidité.

Compte tenu de leur nature, le montant des ressources des Personnes Protégées, et donc de leur participation, est plutôt modeste : la majorité paie entre 0 et 10 € par mois (34 % ne paient rien, 13 % paient jusqu'à 10 € par mois), un tiers paie entre 10 et 50 € (33 %). Les autres se répartissent comme suit : 15 % paient de 50 à 150 €, 4 % paient de 150 à 300 €, et 1 % paient plus de 300 € par mois.

En parallèle de ce suivi d'indicateurs, plusieurs éléments permettent de connaître et d'actualiser les problématiques auxquelles sont confrontées les Personnes Protégées : les enquêtes de satisfaction, les groupes d'expression, le suivi des plaintes et réclamations, les appels téléphoniques, les visites à domicile, le suivi majeurs et les commentaires sur Astel, les supervisions individuelle et collective, les réunions d'équipe ... Les DIPM rédigés lors de l'ouverture de la mesure puis réviser une fois par an permettent en outre d'identifier les axes de travail (les projets sont identifiés par des mots-clés permettant de faire ressortir les besoins majeurs et / ou récurrents des Personnes Protégées).

Ainsi, sur **l'évolution du profil** des Personnes Protégées, et de leurs besoins, l'AssTRA se reconnaît dans les principaux constats posés par la DRDJSCS Auvergne-Rhône-Alpes lors de l'élaboration du schéma régional 2017-2021, à savoir :

- *"un accompagnement plus important, et en développement, des personnes atteintes d'un handicap psychique"*. Il est constaté 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, ainsi qu'un isolement social croissant (précarisation des situations et troubles psychiques).
- *"des personnes cumulant plusieurs types de difficultés entraînant une « complexification » des problématiques"*. Cela se traduit notamment par une précarité croissante et un accès difficile à un habitat digne, parfois en lien avec une rupture de droits ou un surendettement
- *"Une augmentation du nombre de personnes protégées à domicile. En lien avec les politiques d'inclusion, on assiste en effet à une évolution de l'habitat des personnes en situation de handicap, de moins en moins hébergées dans des établissements médico-sociaux. Le rôle du MJPM est inévitablement impacté par les formes d'habitat et la disponibilité ou la proximité plus ou moins importante d'autres professionnels du soin ou du travail social"*. De même on constate une dépendance accentuée des personnes âgées, avec un maintien à domicile de plus en plus tardif de personnes en perte d'autonomie ayant des difficultés pour financer les accompagnements nécessaires
- *"Des difficultés sont repérées en termes de délai entre la demande d'une mesure de protection et l'attribution de la mesure par le juge, puis entre celle-ci et la mise en place effective de la mesure. Cela peut être lié au fait que les juges sont saisis de plus en plus tardivement, pour des personnes de plus en plus âgées et décédant relativement rapidement, ce qui entraînerait plus de « turn-over »."*

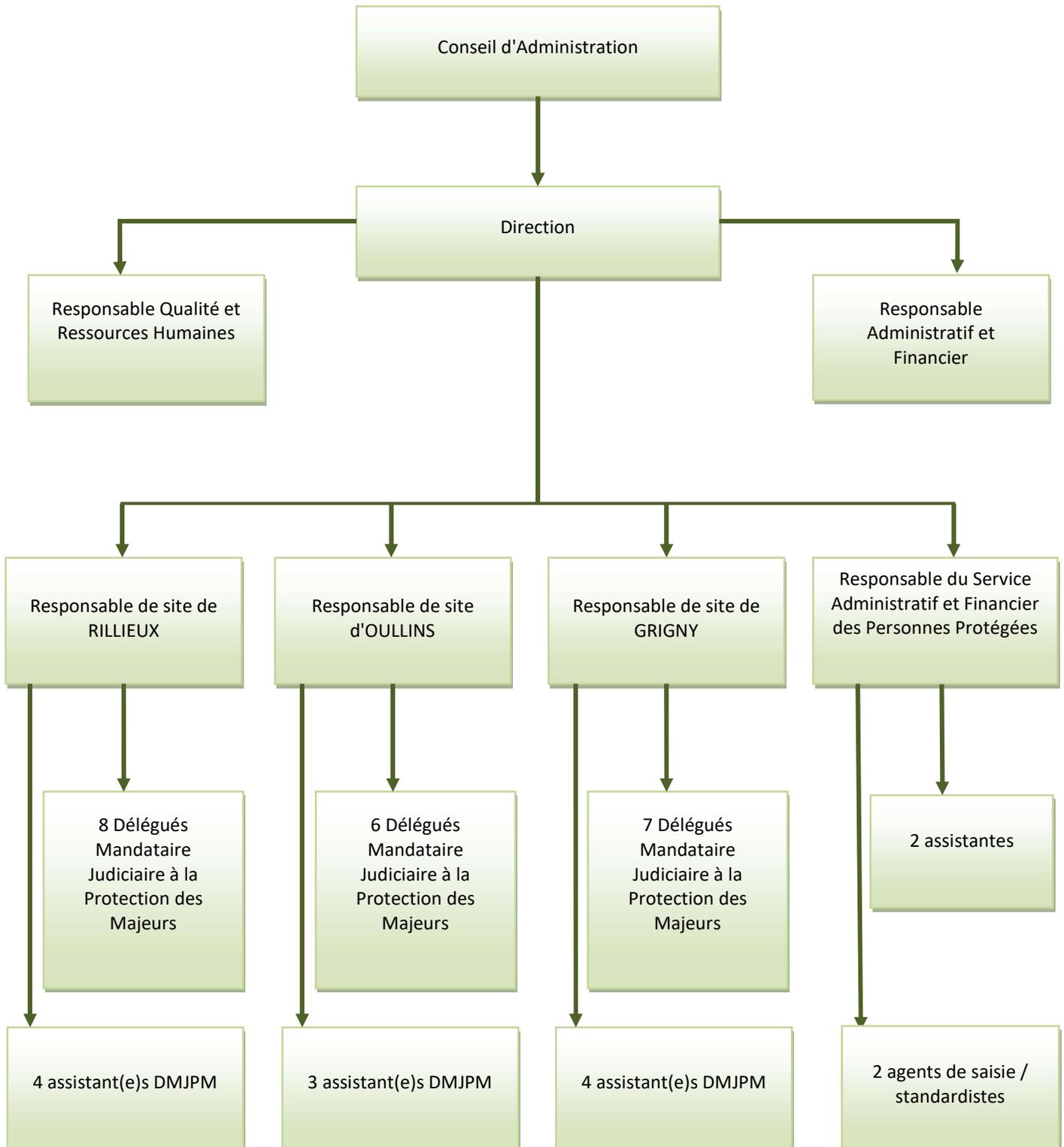
À tout cela s'ajoutent des besoins sans cesse plus importants : ainsi entre 2015 et 2019 l'AssTRA est passé de 1199 mesures à 1321 mesures (au 31/12). Les projections au niveau national font état d'une progression a minima de 20 % d'ici à 2040 (certaines allant même, selon le mode de calcul jusqu'à 100 %)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Étude relative à la population des majeurs protégés : profils parcours et évolutions DGCS - ANCREAI – Mai 2017  
AssTRA

## LES RESSOURCES HUMAINES – L'ORGANISATION INTERNE

Ci-dessous reproduit l'organigramme de l'association, valide à la date de rédaction du présent rapport.



Un document unique de délégations et des Fiches de fonction détaillent les missions et responsabilités confiées aux professionnels de l'Établissement.

L'effectif autorisé se répartit comme suit :

Fonctions	Effectif (en ETP)
DMJPM	21
Assistants DMJPM	10.5
Agents de saisie / Standard	2
Assistants du Service Administratif et Financier des Personnes Protégées	2
Responsables de site	3
Responsable du Service Administratif et Financier des Personnes Protégées	1
RAF	1
Directrice	1
Responsable qualité / RH	1

L'AssTRA a à cœur de favoriser la proximité avec les usagers. C'est pourquoi ses équipes se répartissent sur 3 sites distincts, de la manière suivante :

- Sur le site de Rillieux :

Le siège de l'association : Directrice, RAF, Responsable qualité/RH, Responsable du Service Administratif et Financier des Personnes Protégées, Assistants du Service Administratif et Financier des Personnes Protégées, Agents de saisie / Standardistes.

Une équipe de 8 délégués, et 4 assistantes encadrée par une responsable de site.

- Site d'Oullins : Une équipe de 6 délégués et 3 assistantes encadrée par une responsable de site.

- Site de Grigny : Une équipe de 7 délégués et 3,5 assistantes DMJPM encadrée par une responsable de site.

## INFRASTRUCTURES ET EQUIPEMENTS

- La superficie des locaux du site de Rillieux est de 780 m<sup>2</sup>, sur 3 niveaux :
  - au sous-sol le local d'archives et une salle utilisée en salle de réunion, de réception et en cuisine.
  - au rez-de-chaussée l'équipe mandataires se répartie dans 11 bureaux : 1 pour la responsable de site, 9 pour les mandataires et 2 pour les assistantes DMJPM.
  - au 1er étage la salle à manger, une grande salle de réunion, ainsi que l'équipe du siège (6 bureaux).
- Le site d'Oullins est situé au rez-de-chaussée d'une maison bourgeoise, à quelques minutes du centre-ville. Sa superficie est de 165 m<sup>2</sup>. Il comprend 8 bureaux : 6 sont occupés par les délégués, 1 par la responsable de site et le dernier par les 3 assistantes DMJPM.

L'association loue également un T1, situé au 2e étage du même immeuble, servant de salle de réunion et de cuisine. Un projet d'achat de locaux plus adaptés à l'activité est en cours.

- Enfin le site de Grigny est situé au rez-de-chaussée d'un bâtiment neuf. Sa superficie est de 287.5 m<sup>2</sup>. Il comprend 7 bureaux de DMJPM, un bureau pour la responsable de site, un bureau polyvalent, un bureau partagé par les assistantes DMJPM et un bureau pour le standard. Le site dispose également d'un espace d'accueil, un espace d'attente, une salle de réunion et une salle à manger.

## PROJET ASSOCIATIF & PROJET DE SERVICE : MISSIONS, VALEURS ET PRESTATIONS DELIVREES

L'AssTRA met en œuvre des mesures de protection des personnes et des biens (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice) décidées par l'autorité judiciaire et accompagne 1260 personnes placées sous protection.

Son organisme gestionnaire éponyme ne gère que ce service. Il est régi par loi du 1er juillet 1901 relative au contrat d'association.

Le projet de service s'inscrit dans le cadre du **projet associatif** qui défend un accompagnement personnalisé et attentif, le respect des personnes dans leurs libertés fondamentales et leur dignité, une adaptation des services aux personnes accueillies, un travail de proximité grâce à une adaptation locale sur trois sites, et un lien fort avec ses partenaires.

L'Association AssTRA considère que chaque Personne Protégée est singulière, unique, indivisible et capable d'une évolution favorable à l'égard de ses droits et devoirs, dont elle peut, dans la mesure de ses moyens et de ses capacités, comprendre le sens.

Lors de l'actualisation de son **projet de service** en 2018, l'AssTRA a redéfini ses principes d'action :

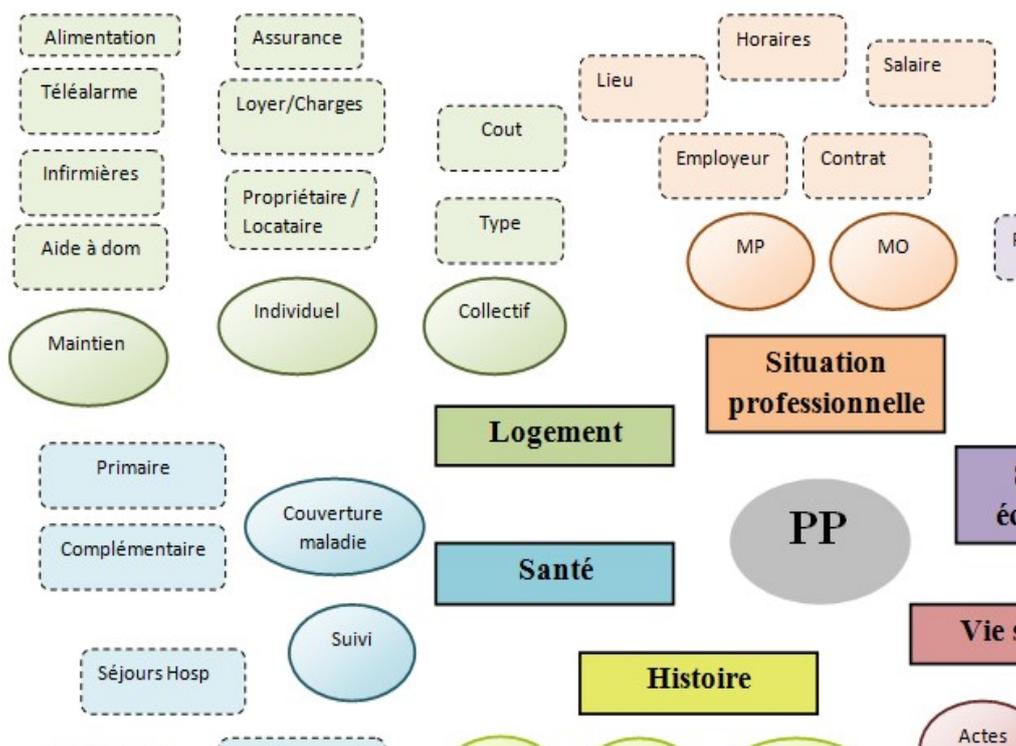
- L'autonomie
- Le « faire ensemble »
- La proximité
- La disponibilité

Il s'agit de réaliser une action adaptée, efficace, et de proximité auprès des Personnes Protégées dont elle assure une protection globale et à qui elle ambitionne de rendre un service de qualité : protéger, conseiller, assister, représenter, accompagner.

Les objectifs du service sont de favoriser un retour vers l'autonomie de la Personne Protégée, de prévenir l'exclusion sociale, de travailler en partenariat avec les services sociaux spécialisés, et d'assurer un accompagnement autour des questions de logement.

L'AssTRA développe un concept d'accompagnement tutélaire grâce à ses sites de proximité, et à un accueil individualisé des personnes par une équipe pluridisciplinaire à forte sensibilité sociale.

Le schéma ci-dessous rend compte de la multiplicité des champs d'action des professionnels :



### CONTEXTE DE L'ÉVALUATION INTERNE

#### 1. Contexte de la démarche qualité depuis 2015 :

La démarche qualité est vivante, l'ensemble des professionnels y participe, par l'intermédiaire des groupes de travail, mais également en faisant remonter au fil de l'eau à la responsable qualité leurs remarques ou suggestions d'amélioration.

Les différents groupes de travail suivant se réunissent régulièrement (a minima une fois par an) pour actualiser les procédures ou réfléchir aux problématiques liées à la gestion des risques, à la participation des usagers ou au développement des logiciels métiers :

- Groupe Ouverture / clôture
- Groupe Gestion administrative et budgétaire
- Groupe Gestion du patrimoine
- Groupe Astel / Novaxel
- Groupe Droits des usagers
- COPIL Gestion des risques

Afin de favoriser le décloisonnement entre les sites et les métiers, ils sont tous pluriprofessionnels et multisites.

#### 2. Contexte particulier de la démarche d'évaluation interne lié à la COVID-19.

Les réunions d'autoévaluation étaient programmées entre le 18/02 et le 16/06/2020. Les 2 premières réunions ont pu se tenir normalement. La 3<sup>e</sup> programmée le 13 mars sur le thème de la gestion des risques s'est transformée en cellule de crise, suite à l'annonce, la veille au soir, de la fermeture des crèches et établissements scolaires.

La méthodologie a donc dû être adaptée à la crise sanitaire.

### DEMARCHE METHODOLOGIQUE

#### 1. Méthodologie prévue avant la crise sanitaire

Le choix a été fait de s'appuyer sur les groupes de travail existants ou ayant existé pour renseigner collégialement les grilles du référentiel lors de réunions d'autoévaluation, avec relecture dans un second temps par l'équipe cadres.

Afin de compléter l'analyse des professionnels, des enquêtes de satisfaction auprès des Personnes Protégées, de leur familles, des partenaires et des juges étaient planifiées pour le 2<sup>e</sup> trimestre 2020.

Des groupes d'expression des usagers étaient également programmés sur le mois de juin afin d'aborder les questions du référentiel les concernant, ainsi que les résultats de l'enquête.

Des réunions d'information des salariés ont eu lieu fin novembre 2019 sur chacun des sites, afin d'exposer la démarche d'évaluation interne, le retro planning ainsi que le référentiel de l'UTRA (Union Tutélaire Rhône-Alpes) déjà utilisé lors de la 1<sup>ère</sup> évaluation.

Cette présentation a été reprise de manière plus détaillée lors de la réunion institutionnelle de janvier 2020.

Une communication a également eu lieu en direction des Personnes Protégées à l'occasion des groupes d'expression de janvier 2020.

## 2. Méthodologie retenue pendant la crise sanitaire

La crise sanitaire n'a pas permis la tenue des réunions d'autoévaluation. L'AssTRA a été confinée le 17 mars 2020 et la priorité était alors d'organiser la continuité de l'activité.

Il a donc été demandé début avril à chaque salarié de répondre aux questions de son(es) groupe(s) d'autoévaluation. L'AssTRA ayant maintenu un présentiel minimum pendant le confinement, certains ont pu se regrouper pour renseigner les grilles. D'autres l'ont fait soit individuellement, soit à 2 ou 3 personnes par téléphone ou visioconférence.

Les enquêtes de satisfaction auprès des partenaires, des familles et des juges ont pu être envoyées début juillet.

L'enquête en direction des Personnes Protégées a quant à elle été administrée par téléphone entre mai et juin.

Leurs résultats ont été intégrés au présent rapport.

Il n'a par contre pas été possible de maintenir les groupes d'expression des usagers.

La restitution des résultats (permettant d'identifier les points forts, et les axes de progrès) et le plan d'actions ont été élaborés au cours de l'été 2020.

Une présentation aux équipes sera faite au dernier trimestre, reprise lors de la réunion institutionnelle de janvier 2021.

## III SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION INTERNE

### LE PROJET DU SERVICE

Le projet de service a été revu en 2018 pour une durée de 5 ans. Il a été réalisé avec les salariés par un groupe de travail pluriprofessionnel et multisites. Chaque salarié a pu émettre son avis sur sa rédaction. Il a été présenté avant sa validation finale à l'ensemble des professionnels, ainsi qu'aux Personnes Protégées lors de groupes d'expression organisés spécifiquement sur cette thématique.

Il est consultable par tous sur le site internet de l'AssTRA ainsi que dans les dossiers partagés à disposition des salariés.

Le projet de service s'inscrit dans la planification territoriale, sa rédaction ayant tenu compte du schéma régional 2017/2021.

Il définit les valeurs de l'association et les principes d'intervention, missions, engagements et objectifs du service dans les différents domaines, et notamment :

- le développement du pouvoir d'agir des Personnes Protégées,
- la personnalisation de l'accompagnement,
- la garantie de leurs droits et de leur participation,
- la protection des personnes et la prévention des facteurs de risque liés à la vulnérabilité,
- l'insertion et l'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement.

Les axes de travail issus du projet de service ont été intégrés au plan d'actions global de la structure, revu 3 à 4 fois par ans en réunion cadres et présenté chaque année à l'ensemble des salariés lors de la réunion institutionnelle.

Les principaux projets en cours et à réaliser sont les suivants :

- Le Développement du pouvoir d'agir (DPA) des Personnes Protégées. Il s'agit de l'un des axes phares du projet de service, en lien avec la participation des Personnes Protégées.
- En corolaire du DPA, le développement des partenariats et l'amélioration de la communication sur les missions et limites du service, notamment via le dispositif ISTF (Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux).
- La personnalisation de l'accompagnement et plus particulièrement la généralisation des DIPM et avenants.
- La mise en place d'une démarche QVT (Qualité de Vie au Travail) ou comment concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises.

## L'ENVIRONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

### L'OUVERTURE DE L'ÉTABLISSEMENT A ET SUR CET ENVIRONNEMENT

**Ce que dit le projet de service :**

Objectif : aller vers un DMJPM Coordonnateur

- Préciser le rôle et les missions respectives de chacun pour optimiser la collaboration
- Améliorer la connaissance des ressources du territoire
- Poursuivre l'intégration et la participation aux réseaux existants
- Améliorer la communication, développer les réunions d'informations dans les établissements et structures partenaires
- Diffuser les lignes directes aux partenaires et prestataires
- Utiliser le DIPM comme outil de développement du partenariat

Dans le cadre de son activité et afin d'accompagner au mieux les Personnes Protégées, l'association est en relation et coopère avec un **grand nombre d'interlocuteurs**. Les principaux sont les suivants :

Les juges et greffes des tribunaux : les relations sont particulières puisque le délégué agit dans le cadre du mandat que le juge donne à l'association. Plusieurs modalités permettent si besoin d'obtenir des éclaircissements sur la mission confiée :

- les rencontres avec les juges lors des audiences, qui permettent aux délégués d'échanger avec eux sur les dossiers des Personnes Protégées prises en charge par l'AssTRA,
- les contacts téléphoniques que prennent les responsables de site en cas de besoin, afin d'aborder avec les juges des problématiques spécifiques,
- les rencontres plus informelles à l'occasion de passages au tribunal.

D'autre part, les juges disposent de l'organigramme de l'AssTRA (avec mails et lignes directes), afin de pouvoir joindre directement l'interlocuteur souhaité.

Chaque magistrat ayant une interprétation spécifique des textes de loi, les délégués s'adaptent autant que possible, selon la Personne Protégée, à la position du juge concerné.

Le service rend compte de son action au juge par le biais des CRG annuels, des rapports de révision (lorsque la mesure arrive à échéance), ou des signalements (pour les personnes dont la situation a évolué de façon telle qu'elle rend nécessaire la révision de la mesure).

L'enquête de satisfaction réalisée auprès des juges et greffes au cours de l'été 2020 montre globalement que la collaboration avec ces services est plutôt satisfaisante, voire très satisfaisante selon les items et les personnes interrogées.

Les organismes publics : dans le cadre de son activité, l'AssTRA est en lien avec divers organismes type CPAM, CARSAT, Conseil Général, MDR, CCAS, ... sans pour autant qu'il n'y ait clairement de notion de partenariat. Cependant, il apparaît nécessaire d'approfondir les relations, notamment avec les CCAS des lieux d'implantation des sites. Des rencontres sont à organiser par les responsables de chaque site.

Les acteurs du domaine de la santé : il s'agit des médecins, hôpitaux, IDE, accueils de jour, CMP, réseaux d'accès à la santé (type Intermed), ... L'articulation avec le soin peut être compliquée, notamment du fait du secret médical : il est difficile d'obtenir les informations nécessaires pour pouvoir accompagner au mieux la Personne Protégée, d'être systématiquement informé des dates de sortie en cas d'hospitalisation (afin d'organiser les retours à domicile) ... Il est là aussi important de rencontrer les acteurs et d'entretenir le partenariat pour faciliter la circulation de l'information.

Les acteurs du domaine de l'accompagnement social : aides à domicile, portage de repas, service social du département, éducateurs, AS, SAVS, SAMSAH, ESAT ...

L'AssTRA fait régulièrement appel à des prestataires pour l'étayage à domicile ou gère l'étayage mis en place avant l'ouverture de la mesure. L'objectif est soit le maintien à domicile de la personne, soit l'accompagnement au quotidien avec un objectif éducatif et la recherche de l'autonomie (notamment pour les structures type SAVS).

Les partenariats locaux sont à développer d'une manière générale : il est nécessaire de clarifier les missions et les limites de chacun, et de se rencontrer, afin d'éviter les incompréhensions liées à la méconnaissance du métier de DMJPM.

Les établissements et lieux d'hébergement : EHPAD, foyer logement, foyer de vie, FAM, MAS, CHRS, familles d'accueil ...

Les contacts avec les EHPAD sont surtout générés par les besoins que peut avoir la Personne Protégée (notamment vestimentaires).

L'AssTRA a plus d'interactions avec les foyers de vie et les foyers d'hébergement, les délégués étant sollicités pour travailler les projets personnalisés et assister aux synthèses.

Les organismes bancaires : un partenariat existe avec le Crédit coopératif notamment via le logiciel bancaire Astel. Cependant, conformément à la législation, l'AssTRA a mis en place la multibanquarité et développé également un partenariat avec la Caisse d'Épargne, le Crédit Agricole, le Crédit Mutuel et la Banque Postale.

Les autres partenaires : Des contrats groupes sont passés avec des mutuelles et des assurances au profit des Personnes Protégées, mais sans clause d'exclusivité. Il en est de même avec le secteur de la télésurveillance ou les organismes de vacances (séjours adaptés), ...

Le service mandataire travaille avec tous les intervenants existants avant la mesure et sollicite également les services compétents lorsque de nouveaux besoins sont identifiés au cours de l'exercice de la mesure.

Les différents acteurs communiquent par mail ou téléphone (diffusion des lignes directes).

D'une manière générale, les **modalités d'ajustement et de régulation** en passent par des rencontres organisées avec les structures à leur demande ou à la demande de l'AssTRA, soit en cas de problème, soit en dehors de tout dysfonctionnement afin de mieux comprendre et définir les rôles et fonctions de chacun.

Ces réunions se sont multipliées ces dernières années, soit dans le cadre des réunions d'équipes, soit dans le cadre d'interventions de professionnels de l'AssTRA dans des structures partenaires. Cette démarche doit se poursuivre dans les années à venir, l'objectif étant également d'informer les partenaires sur les droits et devoirs des Personnes Protégées afin de favoriser l'exercice de leur pouvoir d'agir.

L'association participe également depuis 2018 à la semaine de la santé mentale, et ouvre ses portes aux partenaires et aux usagers le temps d'une journée, afin de mieux faire connaître son activité.

Certains partenaires sont en outre invités à l'assemblée générale. Cette pratique pourrait être à développer.

L'AssTRA a mis en place des outils de communication, dont l'utilisation est cependant perfectible :

- Existence d'un site internet dont l'adresse est indiquée sur le papier à entête et intégrée aux signatures des mails. Il comporte l'ensemble des informations nécessaires mais sa présentation et son ergonomie seraient à améliorer.
- Des plaquettes de présentation de l'AssTRA sont également à disposition, mais leur utilisation est à développer.

A noter également l'existence d'un répertoire des partenaires, disponible dans les dossiers partagés et alimenté par les salariés, qui permet aux trois sites de l'AssTRA d'échanger les partenariats et les contacts.

Enfin, une enquête de satisfaction a été menée en juillet-août 2020 auprès d'un panel de partenaires. Son exploitation fait ressortir un bon niveau de satisfaction quant à la qualité de la relation, la disponibilité des professionnels, l'information transmise par le DMJPM ou la coordination avec l'AssTRA.

A noter que seuls un tiers des partenaires associent systématiquement les DMJPM aux projets élaborés avec les PP qu'ils accompagnent, même si la moitié considère indispensable la présence de l'AssTRA au sein de leurs instances.

De leur côté les mandataires souhaiteraient être associés à l'élaboration des synthèses et aux projets personnalisés des PP. L'utilisation du DIPM comme outil de développement du partenariat devrait permettre de progresser sur ce point.

Actions à mener	Responsable	Délai
Développer et entretenir le partenariat	Resp. site	Au long court
Elargir la liste des partenaires invités à l'AG	Direction	2021
Améliorer la diffusion des outils de communication à disposition (plaquettes, livret d'accueil, site internet, ...)	Resp. site	2021
Améliorer le site internet	Resp. Qualité	2021

## L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES PUBLICS

### Ce que dit le projet de service :

#### Principes :

- Proximité (3 sites)
- Disponibilité (permanences + accueil hors RV)
- Rencontres sur RV (bureaux individuels / confidentialité)
- Minimum 3 rencontres / an pour les personnes à domicile, et 2 rencontres pour les personnes en établissement

Les horaires d'accueil, tant téléphoniques que physiques, sont définis et communiqués aux Personnes Protégées et aux tiers par voie d'affichage à l'entrée. Ils sont précisés dans le livret d'accueil (complet et

AssTRA

simplifié), dans le DIPM, sur le répondeur de chaque site, sur le site internet et dans la plaquette de l'AssTRA. Certains délégués rappellent également leur demi-journée d'absence dans leurs mails. Cette pratique est à généraliser.

Les **horaires d'ouverture téléphoniques** sont les suivants : les lundis, mercredis, jeudis et vendredis matin, de 9h à 12h, et les jeudis de 14h à 17h.

Les partenaires peuvent contacter l'AssTRA par téléphone (via le standard ou les lignes directes des DMJPM) ou par mails. Si besoin, des RV sont proposés. A noter que certaines PP communiquent également avec le service par mail et ont la ligne directe du DMJPM.

Il y a des vagues d'encombrement du standard, particulièrement à l'ouverture de la permanence et après le week-end ou au retour d'un mandataire absent, mais alternant avec des périodes d'accalmie permettant à chacun de joindre son interlocuteur.

Lors de la dernière enquête de satisfaction menée auprès des PP, si le taux de satisfaction concernant l'accueil téléphonique est bon et en augmentation constante depuis 2014 (passant de 60 à 80 %), celui relatif au délai d'attente reste moyen (62 %), de même que celui relatif aux horaires d'ouverture du standard (57 %).

Le retour des partenaires sur cet item est mauvais, avec 40 % de taux de satisfaction sur les horaires d'ouverture du standard. La diffusion systématique des lignes directes doit permettre d'améliorer leur opinion sur ce point.

**L'accueil physique** se fait sur rendez-vous, tous les jours de la semaine, de 9h à 17h en principe, mais le service s'adapte en fonction des contraintes ou besoins de la personne (notamment liés à l'emploi).

La répartition géographique des 3 sites est un point fort de l'AssTRA en ce qu'elle permet d'être à proximité des personnes protégées, leur permettant de se rendre plus facilement à l'AssTRA.

Le service s'engage à accueillir toute personne qui se présente, y compris sans RV, et à lui apporter une réponse, a minima une date d'entretien, tenant compte ainsi de la pathologie de la personne (désorientation).

Le service s'adapte également aux **personnes en situation de handicap**, notamment sensoriel, en identifiant celles qui ont des difficultés d'élocution et en ajustant son mode de communication.

Concernant les locaux, le site de Grigny est conforme aux normes d'accessibilité.

Sur Rillieux, une rampe d'accès et une place de parking PMR ont été créées, permettant l'accès aux locaux à tous, même s'ils ne respectent pas nécessairement par ailleurs les normes.

Par contre, bien qu'étant de plain-pied, les locaux d'Oullins ne permettent pas l'accès à tous les fauteuils roulants compte tenu de la largeur de la porte et de la configuration de l'entrée. L'association a un projet de déménagement qui devrait normalement aboutir d'ici début 2021.

A noter que le niveau de satisfaction des PP concernant l'accueil physique est stable et plutôt bon (80 %), tout comme celui des partenaires (89 %).

En cas de **modification d'horaires** (ponts, jours fériés), l'information est communiquée aux tiers via un message laissé sur le répondeur du standard, un affichage sur la porte d'entrée et un message d'absence sur la boîte mail. Certains DMJPM adaptent également leur message vocal.

Lors des congés :

- Sur Rillieux : en cas d'absence supérieure à 15 jours, un courrier est envoyé aux PP ciblées par le DMJPM. L'information est également affichée sur la porte du bureau.
- Sur Grigny : les congés de chaque DMJPM étaient affichés dans l'espace d'attente. Ils doivent désormais l'être sur les portes des bureaux des salariés.
- Sur Oullins : les DMJPM informent les PP de leur absence par téléphone ou lors de leur rencontre.

Lors des formations longues, les PP sont informées par courrier des dates d'absence de leur DMJPM.

Concernant la **confidentialité** : les DMJPM et responsables bénéficient tous de bureaux individuels, permettant de garantir la confidentialité lors des entretiens.

Sur Oullins, l'utilisation de l'interphone, situé dans le hall de l'immeuble, ne permet pas la confidentialité, de même lors de l'accueil à la porte. Cette situation devrait se résoudre avec le déménagement.

Sur Grigny, le défaut de confidentialité lié à l'open-space a été résolu par la création de bureaux pour les assistantes, et donc sa suppression. La discrétion est cependant à améliorer en cas de présence de PP dans les locaux (notamment dans l'espace d'attente).

Des filtres ont été installés sur les écrans de certains postes. Ceux achetés désormais en sont équipés d'origine.

Après un léger recul en 2017, le niveau de satisfaction des PP quant à la confidentialité remonte à 91 %. Celui des partenaires est également bon (86 %).

Le taux de satisfaction des PP progresse à 89 % pour l'aménagement des locaux, et 91 % pour le confort.

La configuration des locaux n'a pas permis de maintenir l'existence d'une salle d'attente sur chacun des sites. Cependant les **délais d'attente** sont régulés par les heures des rendez-vous, les PP attendent généralement assez peu.

Le taux de satisfaction sur les délais d'attente est désormais de 80 %, pour les PP comme pour les partenaires.

Les demandeurs ont systématiquement la possibilité de laisser des **messages** (en accueil physique comme téléphonique).

Les situations d'urgence sont identifiées, notamment lors des transmissions d'information dans l'équipe. Les personnes concernées sont alertées et une solution est proposée. Les informations sont tracées dans le logiciel métier et si besoin par mail.

Le taux de satisfaction quant au délai de traitement des demandes (dont les messages laissés, mais pas seulement) est de 74 % pour les PP comme pour les partenaires.

Le délai de réponse est adapté à la demande. Cependant, afin d'améliorer la communication et éviter d'éventuelles tensions, il est envisagé de mettre en place sur les boîtes mails un accusé de réception systématique précisant le délai moyen de traitement des demandes.

Le **cadre des rencontres** a été défini de façon collégiale, par l'intermédiaire de rencontres avec les juges des tutelles puis par les groupes de travail. La position de l'ASSTRA est inscrite dans le projet de service.

Les modalités de rencontres sont individualisées : certaines personnes peuvent être reçues en dehors des horaires d'accueil en fonction notamment de contraintes d'emploi.

Elles sont inscrites dans le DIPM : lieux de rencontres, fréquence, présence ou non de la personne de confiance ou des partenaires...

Certaines personnes ne souhaitent pas recevoir les mandataires à leur domicile mais seulement les rencontrer à l'AssTRA. Cette volonté est respectée, une attestation leur est alors demandée.

Les personnes ne pouvant se déplacer sont vues sur leur lieu de vie.

Des minima sont définis dans le projet de service : 3 rencontres par an (dont une VAD) pour les personnes à domicile et 2 pour celles en établissement. Ces objectifs ne sont pas faciles à atteindre mais ne semblent cependant pas pouvoir être revus à la baisse, le taux de satisfaction des PP sur le rythme des VAD restant assez moyen, même s'il progresse (47 % en 2017 ; 58 % en 2020). Celui relatif à la fréquence des contacts est quant à lui de 74 %.

Afin d'accompagner au mieux les PP, les professionnels cherchent à créer une **relation** de confiance, tout en respectant la juste distance professionnelle. Cette relation se construit au fil du temps, et notamment

lors de la réalisation du DIPM qui formalise l'accompagnement personnalisé proposé par le DMJPM et la participation de la PP à sa mesure de protection.

L'association de la PP aux diverses étapes y contribue également, ainsi que les efforts faits sur l'adaptation des outils et de la communication aux capacités de compréhension du public.

Le taux de satisfaction des Personnes Protégées quant à la relation qu'ils ont avec l'AssTRA est plutôt bon et progresse sensiblement depuis la dernière enquête :

- 88 % pour la qualité de la relation (75 % en 2017)
- 82 % pour la disponibilité des professionnels (61 % en 2017)
- 83 % pour l'écoute et la prise en compte des demandes (71 % en 2017).

Actions à mener	Responsable	Délai
Noter les demi-journées d'absence dans la signature mail	Resp. site	2020
Diffusion systématique des lignes directes aux partenaires	Resp. site	2020
Veiller à l'actualisation des messages sur les répondus individuels, y compris lors modifications d'horaires ou congés	Resp. site	2020
Actualiser la procédure relai	Resp. Qualité	2020
Afficher les congés de chaque DMJPM sur les portes des bureaux	Resp. site	2020
Mettre en place sur les boites mails un accusé de réception systématique précisant le délai moyen de traitement des demandes	RAF	2021

## L'OUVERTURE DES MESURES

### Ce que dit le projet de service :

#### Principes :

- Consultation systématique des dossiers au Tribunal
- Sectorisation
- Respect de la personne (contact préalable, tiers « rassurant », courriers d'information postérieurs au 1er RV)
- Rythme des rencontres
- Adaptation des délais (concilier respect des délais légaux, intérêt des PP et moyens alloués aux professionnels)

Le processus ouverture de mesure, dont les principales étapes sont détaillées ci-après, est retravaillé chaque année par le groupe de travail "Ouverture / Clôture", afin d'actualiser l'ensemble des documents (procédures, bilans, courriers type, ...).

Il commence par la **consultation systématique du dossier** au tribunal par les assistantes du SAFPP : requête, CMC, rapports, CRG en cas de transfert, PV d'audition, ... Elles scannent tous les documents nécessaires (sauf CMC, PV d'audition), notent toutes les informations utiles et les reportent, avec les contacts, dans les logiciels métier.

En complément, le DMJPM ou la responsable prennent contact avec les tiers apparaissant dans les notes relevées au tribunal, pour obtenir des informations sur la situation et l'associer au premier rendez-vous si possible.

Les assistantes du SAFPP préparent un dossier pour chaque nouvelle mesure comprenant l'ensemble des documents nécessaires à l'ouverture de la mesure (jugement, livret d'accueil, récépissé, DIPM, inventaire, attestations d'ouverture de compte).

Le délai entre le jugement et le premier contact avec la personne est aujourd'hui de 81 jours (115 en 2017).

Mais le délai entre l'attribution du dossier au DMJPM et le premier contact n'est que de 37 jours (41 en 2017).

**Le premier contact** se fait en priorité par téléphone, sinon par courrier, afin de fixer un rendez-vous avec la PP. Le premier rendez-vous a lieu soit à l'AssTRA (ce qui permet de présenter l'institution et d'évaluer la situation), soit au domicile de la personne (dans ce cas accompagné de l'assistante DMJPM ou d'un collègue ou d'un partenaire), soit chez un partenaire (pour faciliter le passage de relai).

Un **livret d'accueil** est remis à la PP, si possible lors du premier rendez-vous, sinon lors des rendez-vous suivants. Deux versions ont été élaborées : une détaillée conforme à la législation et une simplifiée adaptée au niveau de compréhension de certaines personnes. L'une ou l'autre est remise en fonction de la situation. Le livret est présenté aux PP, plus ou moins dans le détail en fonction des personnes et des situations. En effet, le stress généré par l'ouverture de la mesure rend plus difficile la compréhension des conséquences de la mesure et l'information sur les droits et devoirs. Une information correspondant à l'attente immédiate de chaque personne leur est délivrée lors de l'ouverture. Elle est complétée au fur et à mesure de l'exercice de la mesure.

Le récépissé est également remis mais pas systématiquement récupéré. Ceci constituant une obligation légale, l'intégration dans le bilan d'ouverture permettrait de vérifier l'accomplissement de cette formalité.

Le fonctionnement du service est présenté via le livret d'accueil et / ou le DIPM (horaires des permanences, téléphone, adresse, ...).

Afin de travailler le partenariat lors de cette étape cruciale, les DMJPM remettent leur carte de visite aux partenaires intervenant sur la situation, ainsi que la plaquette de l'AssTRA.

Les **comptes** de la PP sont protégés avec l'ouverture de la mesure. Le délai varie en fonction des établissements bancaires et de la nécessité de préserver le maintien de l'argent de vie des PP. Cette contrainte génère les délais suivants : 81 jours s'écoulent entre le jugement et le courrier d'ouverture et 18 jours entre le courrier d'information à la banque et son retour.

Le montant de **l'argent de vie** est déterminé avec la personne, selon son train de vie et sa situation. Son compte est maintenu jusqu'à réception de la carte bancaire du compte Argent de Mise à Disposition (AMD). Le DMJPM veille à l'absence de rupture dans le versement de l'argent de vie et au maintien d'un montant minimum.

Dans le cadre de la multibancarité, la priorité est donnée à l'utilisation du compte existant de la PP comme compte de gestion.

Lorsqu'il est nécessaire d'ouvrir un nouveau compte bancaire, le choix revient à la PP qui signe l'attestation d'ouverture de compte, ce dans la limite des banques en télétransmission pour les comptes de gestion (CERA, CC, CACE, CMUT, Banque Postale). Pour les comptes AMD il est possible de maintenir ou ouvrir des comptes dans des banques avec lesquelles la multibancarité n'est pas en place.

L'autorisation du juge est nécessaire lorsqu'il ne s'agit pas de l'établissement bancaire habituel de la PP, à moins que le jugement ne l'autorise.

Le SAFPP contrôle avant l'ouverture de chaque compte bancaire la présence de ces deux éléments (attestation signée par la PP et autorisation du juge des tutelles).

**L'inventaire** des meubles meublants est envoyé en même temps que l'inventaire de patrimoine. Cependant l'inventaire des meubles meublants n'est pas réalisé systématiquement.

L'inventaire est rarement réalisé avec deux témoins du fait de la difficulté de trouver des personnes qui ne soient ni de la famille ni au service de la PP ou de l'association, tout en préservant la confidentialité.

Lors de l'ouverture du dossier, le SAFPP crée sur Astel une alerte inventaire à 3 mois. L'inventaire complet est généralement envoyé dans les 6 mois, à la demande des magistrats qui préfèrent un seul envoi.

L'évaluation de la situation de la personne sur les différents champs de la mesure est réalisée via le DIPM qui liste les différents champs d'action possibles du DMJPM et de la PP.

Les urgences sont identifiées (vérification des droits auxquels la PP peut prétendre, des contrats d'assurance, ressources) et traitées.

En fonction des besoins et du souhait de la PP, des contacts sont pris avec les personnes intervenant auprès d'elle. Les DMJPM ont plus de réticence à contacter les familles que les partenaires, sauf familles identifiées comme aidantes. Des contacts sont pris par téléphone ou mail, en cas de besoin de complément d'information et toujours avec l'accord de la PP si elle peut s'exprimer. Le DMJPM complète les coordonnées de la famille dans les contacts Astel, en précisant si la PP souhaite qu'il y ait contact ou pas.

Actions à mener	Responsable	Délai
Intégrer le récépissé au bilan d'ouverture	Resp. Qualité	2020
Systématiser la remise de la plaquette aux partenaires présents à l'ouverture	Resp. site	2021
Systématiser la réalisation de l'inventaire des meubles meublants	Resp. site	2020
Mettre en place un indicateur de suivi du délai d'envoi de l'inventaire	Resp. SAFPP	2021
Suivre les indicateurs de délai relatifs à l'ouverture (inventaire, DIPM, 1 <sup>er</sup> contact)	Resp. site	2021

## LA PROTECTION DES PERSONNES

### Ce que dit le projet de service :

#### Principes :

- Respect de la charte des Droits et Libertés de la Personnes Protégées
- Développement du pouvoir d'agir,
- Consentement éclairé
- Logement (préservation, choix de la personne)
- Lien social (liens familiaux, loisirs, emploi / formation)
- Santé (accès à des soins adapté)

Au niveau du **logement**, le principe est le maintien dans le logement et le respect du choix de lieu de vie dans la mesure du possible (si les conditions de sécurité et de santé le permettent).

Dans le cadre de son accompagnement tutélaire, la priorité de l'association est de préserver le logement de la Personne Protégée. En matière budgétaire, le paiement du loyer et des charges prévaut donc sur les autres dépenses. Le délégué veille en outre à ce que le logement soit adapté (fonctionnalité, budget ...) ou aide au relogement si nécessaire. Il met si besoin en place des moyens pour maintenir la personne à domicile (aide à domicile, équipements médicaux quand cela est possible).

Concernant la **santé** : le principe est le choix des soins par la PP elle-même si elle est en mesure de donner un consentement éclairé. Le médecin a l'obligation d'informer la PP comme tout autre patient.

Le DMJPM n'assiste la PP que si elle n'est pas en état de prendre une décision seule, en s'appuyant sur l'avis médical.

Le DMJPM travaille si besoin la question de la santé avec la PP, mais il est confronté aux difficultés de l'orientation et de l'accompagnement dans le soin, notamment psychiatrique (problème du déni, du refus des soins).

Concernant le **lien social**, le projet de service pose les principes suivants :

Vie familiale : libre choix des relations familiales, la mesure de protection ne met pas un terme aux relations familiales.

Vie sociale : libre choix des relations sociales et amicales.

Vie professionnelle : le service mandataire s'assure que les conditions d'emploi respectent les lois mais n'intervient pas dans le choix de l'emploi.

Cependant, s'agissant d'un moyen de rompre l'isolement dont peuvent souffrir certaines personnes, et dans la mesure de leur capacité, le DMJPM peut aborder cette question avec la PP et l'orienter vers des partenaires s'il réussit à susciter son intérêt. Il en est de même pour la question des loisirs. Dans tous ces domaines le service mandataire peut travailler en relation avec des partenaires ou avec la famille tout en respectant la volonté de la PP.

## LA GESTION ADMINISTRATIVE ET BUDGETAIRE

### Ce que dit le projet de service :

#### Principes :

- La gestion administrative (effectivité et renouvellement des droits)
- La gestion budgétaire :
  - o L'élaboration du budget (avec la PP, équilibré)
  - o La remise d'argent (adaptation / autonomie)
  - o Le règlement des factures (5 jours, séparation ordonnateur / payeur)

Les principes en vigueur pour l'élaboration des **budgets** des Personnes Protégées sont formalisés. Les procédures respectent les principes d'une gestion prudente, diligente et avisée des éléments de la situation administrative de la personne, dans les limites définies par les textes législatifs de référence.

Un budget provisoire est établi dans les 3 mois de l'ouverture de la mesure en fonction des ressources et des charges de la PP à partir des relevés bancaires.

Dans un deuxième temps, le budget est finalisé avec la PP afin de lui permettre de se sentir investie et responsable de sa situation financière. A défaut le budget lui est a minima présenté et expliqué.

Le budget est un outil de communication entre le mandataire et la PP permettant de mieux comprendre la situation de la PP et constitue une base à l'accompagnement.

Il doit être équilibré, mais doit aussi s'adapter au quotidien, en fonction de l'évolution des besoins (santé, vacances ...). Il reste donc de fait cohérent avec le DIPM. Le budget est un élément permettant d'individualiser l'accompagnement en tenant compte des demandes et projets de la PP.

Le DIPM et l'avenant permettent de requestionner et réajuster régulièrement le budget. En effet, les projets de la PP inscrits dans le DIPM (modification de la fréquence ou du montant de l'AMD, vacances, achat mobilier...) sont inclus dans le budget. Il doit y avoir une cohérence entre les souhaits, les projets de la personne et son budget.

Si la collaboration avec la PP n'est pas possible lors de la réalisation du DIPM, les mandataires peuvent s'appuyer sur l'entourage, les équipes médico-sociales, ...

Le budget peut aussi être ajusté selon les demandes de la PP. Par exemple si la PP s'engage à ne pas utiliser l'intégralité de son argent de vacances prévu pour avoir un supplément immédiatement.

La signature du budget par la PP est systématiquement recherchée, notamment dans le cas de situation complexe.

Le budget est revu au minimum une fois par an lors des CRG. Il peut y avoir un suivi mensuel s'il est précaire ou si la PP demande régulièrement plus d'argent.

Concernant l'utilisation de l'épargne ou les suppléments, l'approche est différente selon le mandataire. Certains planifient le plus de choses possibles dans le budget afin de mieux provisionner, d'autres non.

L'AssTRA propose un outil d'aide à la réalisation du budget identifié comme un point fort par le professionnel et permettant d'envisager toutes les dépenses et ressources possibles, à adapter en fonction de la situation de la personne.

Il faudrait par contre mettre en place un budget pour les personnes à l'aide sociale.

Les situations particulières (situations déficitaires, refus de la mesure, ...) sont abordées dans tous les cas avec la responsable de site. En outre, cette dernière vise tous les budgets lors du bilan d'ouverture réalisé à 6 mois.

Lorsqu'un travail de retour vers l'autonomie peut être engagé avec la PP, le délégué, en prévision d'un allègement de la mesure, voire d'une mainlevée, essaie d'amener la personne à gérer elle-même son budget de manière prudente et avisée, notamment en épargnant les excédents.

La loi prévoit la remise de l'excédent à la PP. Cette question n'est pas abordée systématiquement avec elle. L'excédent est souvent placé, avec l'accord de la PP. Il lui est remis si elle le souhaite.

Le **versement des ressources** est vérifié au moment de la révision du budget et à l'occasion d'un entretien avec la PP. Il est vérifié tous les mois lorsque le budget est trop juste. Il serait souhaitable qu'il soit vérifié systématiquement tous les trimestres à partir du tableau de bord, afin d'améliorer la réactivité en cas de problème dans les versements. Ce pointage est réalisé par l'assistante DMJPM et le mandataire.

Le service s'engage à traiter les **factures** dans un délai de 5 jours.

Si le compte est créditeur, les factures sont validées tous les jours et donc payées dans les délais prévus, soit 3 à 4 jours (point fort de l'organisation mise en place).

Si le paiement n'est pas possible à court terme, le créancier en est informé avec l'accord de la PP et les modalités de paiement possibles (échancier, aides extérieurs ...) sont abordées avec lui. En cas de difficulté, le délégué arbitre le paiement des factures en fonction de leur urgence et/ou de leur nature (priorité pour les factures liées au logement : eau, électricité, gaz, ...).

Les logiciels utilisés permettent de repérer les factures en attente : dans le dossier GED de la personne, et via le bouton de recherche « factures à valider ».

Le **remboursement des frais médicaux** est vérifié par les assistantes mandataires qui effectuent les rapprochements sécurité sociale et mutuelle, grâce à un workflow spécifique du logiciel de GED. Afin de limiter les retards sur le pointage des remboursements de santé, il leur est demandé de dédier chaque semaine un temps à cette tâche.

Le **principe de séparation des activités entre « ordonnateur » et « payeur »** est en place et strictement appliqué. La saisie des factures est initiée par les assistantes DMJPM qui les scannent et les intègrent au workflow Factures. Les factures sont ensuite saisies par les agents de saisie, puis validées par le DMJPM.

La validation des factures supérieures à 1500€ est effectuée par le responsable, de même que les demandes de supplément d'argent (initiées par le DMJPM, puis saisies par l'assistante DMJPM).

**L'information de la PP** sur la gestion de ses comptes est importante en ce qu'elle peut lui permettre de mieux s'impliquer dans ses projets. Elle est discutée lors de l'ouverture de la mesure, notamment quant à l'envoi des relevés bancaires au domicile et dépend de l'état de santé de la personne. Sur demande, elle a accès aux informations relatives à ses ressources, ses factures payées ou en attentes, son épargne éventuelle...

Lorsqu'elle reçoit ses relevés bancaires, elle peut solliciter le service pour obtenir des explications.

Une information est également apportée chaque année lors de la présentation de son CRG à chacune des PP. Le DMJPM mentionne sur l'attestation de remise CRG les causes de non remise le cas échéant (PP pas en état / ne souhaite pas qu'on lui explique et lui remette / ne souhaite pas garder le CRG).

Le taux de satisfaction des PP sur cette question est en progression constante depuis 2014, pour arriver en 2020 à 78 % pour l'information reçue sur la gestion de son dossier et 77 % pour l'association à la gestion de son dossier.

Afin d'actualiser la **connaissance des dispositifs existants** (y compris locaux) et des conditions d'éligibilité, une veille législative et réglementaire est organisée, basée notamment sur la veille très complète effectuée par l'UTRA. En parallèle, les professionnels font remonter les informations complémentaires dont ils ont connaissance, notamment via des échanges avec des partenaires.

Afin de s'assurer que la personne bénéficie bien de tous les **droits sociaux** auxquels elle peut prétendre, l'AssTRA a mis en place différents outils :

- les alertes sur le logiciel métier informant de la fin des droits et de la nécessité de procéder au renouvellement,
- les dossiers partagés consultables par tous les professionnels de l'AssTRA regroupant toutes les procédures, dispositifs, dossiers administratifs, formulaires, ...
- les mails en interne et les réunions collectives permettant d'échanger des informations sur les nouvelles procédures, les droits, ... (réunions d'équipe, supervisions collectives et individuelles, réunions assistantes et inter assistantes, ...).

En outre, l'AssTRA est en lien avec différents partenaires permettant d'obtenir des informations sur l'évolution des dispositifs, mais également d'obtenir de l'aide dans certaines démarches administratives (CARSAT, services fiscaux, métropole, CPAM, ...).

Les binômes assistantes/mandataires veillent à ce que les droits dont peut bénéficier la PP soient demandés, notamment lors de l'ouverture de la mesure ou en cas de modification ou de création d'un droit.

Grâce aux alertes Astel les renouvellements sont faits en temps utile, même si le délai de réponse dépend des administrations. Il faudrait cependant mieux anticiper l'ouverture des droits retraite et se saisir de l'alerte Astel existante.

Le montant de l'**argent mis à disposition** est décidé avec la PP, lors de l'ouverture de la mesure, en fonction de différents facteurs : le budget, les habitudes de vie, la composition familiale, les loisirs, l'addiction au tabac, les besoins, ...

Les modalités de remise d'AMD sont évaluées au début de la mesure, en fonction des capacités de la personne et de ses souhaits. Elles sont ensuite adaptées si besoin.

La carte de retrait avec ou sans code et/ou paiement (limitée au solde du compte) est privilégiée en ce qu'elle permet à la PP de conserver une certaine autonomie.

En cas d'impossibilité pour la PP de gérer une carte, des retraits au guichet sont mis en place.

Pour les personnes en établissement médico-social, des virements d'argent de vie peuvent être versés sur le compte « résident » des structures. Cette pratique est cependant de moins en moins fréquente, les établissements ne souhaitant plus gérer ces comptes.

Il arrive que le DMJPM (ou le responsable de site) remette en main propre à la PP de l'argent liquide (retrait via le compte de passage de l'AssTRA), mais c'est une exception réservée aux cas suivants :

- début de mesure de protection, lorsque la PP ne peut pas retirer d'argent ;
- perte des moyens de paiement et si la personne n'a pas la possibilité de se déplacer à la banque pour un retrait au guichet ou que la banque refuse
- si la personne est en établissement et qu'aucun versement par virement n'est possible (pas de compte résident).

À tout moment, les modalités de remise de l'AMD peuvent être modifiées afin de rassurer ou d'aider la PP.

Le montant de l'AMD dépend du budget de la personne. Il est difficile de déterminer un minima compte tenu de la multitude de situations rencontrées (modes de vie, cigarettes, vie à domicile ou en établissement, présence d'épargne, ...). Lorsque son montant est insuffisant, il peut être fait appel au CCAS ou aux associations caritatives (cela arrive surtout au moment de l'ouverture, ensuite le travail du mandataire doit permettre d'équilibrer le budget et de laisser à la PP un minimum d'argent de vie).

D'une manière générale, la réponse aux demandes ponctuelles de la PP dépend du budget, du patrimoine, de l'âge, de la nature de la demande et du projet de la personne. L'utilisation du patrimoine est possible mais subordonnée à la validation de la responsable de site.

Des suppléments sont accordés si la capacité financière de la PP le lui permet.

Le service ne pratique pas de « bon d'achat », mais des comptes magasins sont ouverts chez certains commerçants. Une carte de paiement est également disponible sur chaque site pour les achats sur internet

(électroménager, mise en place abonnement de téléphone portable, vacances...) afin de faire bénéficier les PP de prix plus avantageux disponibles uniquement sur le net.

Enfin, en lien avec le développement du pouvoir d'agir, les professionnels souhaitent développer des outils permettant aux PP d'apprendre à gérer leur argent de vie voire leur budget.

Actions à mener	Responsable	Délai
Systématiser la signature du budget par les PP	Resp. site	2020
Mettre en place un budget pour les personnes à l'aide sociale et compléter la procédure gestion budgétaire	Resp. Qualité	2021
Mieux anticiper l'ouverture des droits retraite et saisir l'alerte Astel à 9 mois avant le départ en retraite de la personne	Resp. site	2021
Mettre en place des outils permettant aux PP d'apprendre à gérer leur argent de vie voire leur budget (suite formation pouvoir d'agir)	Resp. Qualité via groupe de travail	2022

## LA GESTION PATRIMONIALE

### Ce que dit le projet de service :

#### Principes :

- Placements financiers
- Appui du SAFPP / partenariat avec des conseillers en gestion de patrimoine
- Patrimoine immobilier (gestion en fonction de la situation de la personne)

Les principes et les pratiques en matière de gestion patrimoniales sont définis par la loi et retranscrits dans le projet de service. Ils sont mis en œuvre via les différentes procédures liées à l'ouverture, la gestion administrative et budgétaire et la gestion du patrimoine financier, mobilier et immobilier. Le groupe de travail Gestion du patrimoine est en charge de l'actualisation et de la formalisation des pratiques professionnelles relatives à cette dernière thématique.

La **gestion du patrimoine financier** débute par la demande des relevés FICOBA et FICOVIE (dans le cadre des mesures de fonds), l'envoi des informations concernant la mesure aux établissements bancaires, la saisie des informations et le paramétrage des comptes sur Astel. L'AssTRA sollicite également les banques pour avoir connaissance de l'existence de coffre-fort.

Les comptes bancaires sont ensuite mis à jour chaque mois par l'assistante du SAFPP.

En fonction des produits de placement détenus par la Personne Protégée, des demandes d'informations complémentaires sont adressées aux banques (pour les contrats d'assurance vie, les PEA, les PEL et les PEP).

La gestion du patrimoine financier à l'AssTRA s'articule autour des **points placements** mis en place par le SAFPP qui permettent de travailler chaque année sur le patrimoine de l'ensemble des PP suivies par chacun des mandataires. Entre deux points placements, le DMJPM sollicite le SAFPP en cas de besoin pour des situations particulières.

Les volontés et les souhaits de la PP en matière de gestion patrimoniale sont recueillis soit lors de rendez-vous à domicile ou au bureau, soit par mail, courrier ou entretien téléphonique. Ils sont également tracés au fil de l'eau via le budget (signé par la PP), les opérations bancaires, et les attestations CRG qui justifient d'une présentation de la gestion à la PP sur l'année. Le DIPM permet aussi d'aborder cette question, notamment si le projet de la personne requiert une ponction de l'épargne.

La PP est associée à la décision en fonction de la mesure et de ses capacités.

Après chaque point placement, le DMJPM reçoit un mail rappelant les opérations à proposer aux PP, accompagné pour les curatelles, de l'ensemble des attestations à leur faire signer pour effectuer des versements d'épargne, ouvrir ou clôturer des comptes.

Un tableau comparatif "Situation actuelle"/"Projection après placements" est également joint pour aider le mandataire à expliquer à la Personne Protégée les opérations envisagées. Si besoin, la responsable du SAFPP assiste à l'entretien avec la PP.

En curatelle, le principe de la double signature garantit l'accord de la PP. En cas de refus de sa part de placer un excédent de liquidités, une attestation lui sera demandée pour justifier de notre démarche et proposition au juge.

En tutelle, les professionnels sollicitent une ordonnance du juge.

Enfin, le juge tranche lorsque les souhaits de la personne se heurtent à son intérêt et que le DMJPM n'arrive pas à la convaincre.

La gestion patrimoniale effectuée par l'AssTRA peut s'évaluer selon les critères suivants :

- Le nombre de livrets d'épargne de précaution ouverts (vérification de l'éligibilité au LEP),
- Le nombre de contrats d'assurance vie souscrits notamment dans le cadre de l'épargne handicap,
- Le nombre de comptes sur livret clôturés (faible rémunération),
- Le nombre de compte-titres ou PEA clôturés (sécurisation des valeurs mobilières),
- L'absence de retour du juge (à l'occasion du contrôle de CRG),
- Les réclamations ou non de la famille ou des partenaires,

Le DMJPM veille à une gestion « prudente, diligente et avisée » en agissant au plus près des souhaits de la PP et de ses capacités financières.

En matière de gestion des **patrimoines immobiliers**, les biens immobiliers sont recensés et mis à jour sur Astel au moins une fois /an. L'assistante du SAFPP adresse pour actualisation à chaque DMJPM la liste des biens immobiliers qu'il gère.

Les souhaits des PP sont pris en compte, en fonction de leur degré de compréhension. La signature de la PP (en curatelle) aux différentes étapes garantit le respect de sa volonté. Elle est prise en compte dans les limites du respect de ses intérêts (il est fait appel au juge pour trancher si besoin).

Les orientations en matière de gestion de patrimoine immobilier figurent le cas échéant dans le DIPM. À moins que ce ne soit l'objet principal de la mesure, cette question n'est pas forcément amenée prioritairement par le délégué, mais elle peut se poser au moment de l'élaboration de l'avenant au DIPM.

La vérification de l'existence d'une assurance et son adaptation à la valeur du bien est effectuée dès l'ouverture de la mesure, lors de l'inventaire de patrimoine.

Cependant, il manque un outil de suivi permettant d'indiquer cette vérification ainsi que les mises à jour.

Les pratiques relatives à la gestion des biens éloignés ou inoccupés sont formalisées.

Le délégué vérifie l'état du bien a minima au moment de l'ouverture de la mesure, ou au moment où le bien devient vacant, notamment lorsque le bien était loué.

Il doit contrôler une fois par an l'état des biens situés dans un rayon de 50 km du site.

Pour les biens plus éloignés, si la PP et la famille souhaitent les conserver, la procédure prévoit que le constat annuel de l'état du logement soit réalisé par un huissier diligente par le délégué.

En outre, les familles peuvent être sollicitées pour effectuer des vérifications.

Il est possible de demander au juge de nommer un tuteur ou curateur ad'hoc ayant pour mission de s'occuper du bien sur le secteur.

Dans tous les cas, le DMJPM veille au règlement des factures et l'entretien du bien. Ainsi, pour les biens inoccupés il peut être envisagé une vente ou une mise en location.

L'évaluation de la qualité de la gestion reposent principalement sur l'absence de sinistres.  
Il faut développer les contrôles, notamment en vérifiant l'assurance du bien immobilier, le paiement de la taxe foncière, la mise hors-gel le cas échéant (par un professionnel), ...

Actions à mener	Responsable	Délai
Mettre en place un outil de suivi des mesures conservatoires nécessaires à la préservation du bien (assurance, taxe foncière, mise hors-gel, gestion des clés ...)	Resp. SAFPP + Resp. site	2022

## LE SOUTIEN AUX TUTEURS FAMILIAUX

### Ce que dit le projet de service :

- Redynamisation du dispositif :
  - o Permanences au tribunal + téléphonique (création d'un n° vert)
  - o Intensification des réunions d'information

L'AssTRA a été habilitée par le Parquet de Lyon et Villeurbanne pour délivrer une information aux tuteurs familiaux.

Assuré par plusieurs délégués, et en coordination avec 3 autres associations tutélaires du secteur, ce service intervient auprès :

- des familles et proches d'une Personne Protégée qui sont chargés de gérer une mesure de protection juridique.
- des familles et proches connaissant une personne majeure vulnérable qu'il apparait nécessaire de placer sous mesure de protection juridique.

L'objectif est d'apporter :

- o une aide au quotidien et une assistance technique : fournir une information personnalisée ; répondre aux questions d'ordre pratique, administratif et social ; aider à la rédaction des courriers, inventaires, requêtes et comptes-rendus de gestion ; fournir tous contacts utiles...
- o des informations générales : présenter les moyens juridiques de protection de la personne (procurations, régime matrimonial, mesures de protection...) ; expliquer la charte des droits et libertés de la personne protégée ; rappeler les droits et obligations du tuteur ou curateur...

Pour bénéficier de ce service, les familles ou proches peuvent soit contacter les délégués par téléphone, soit venir les rencontrer lors des permanences qu'ils assurent auprès des tribunaux judiciaires en alternance avec les trois autres associations tutélaires.

En parallèle des permanences (téléphoniques et tribunal), des réunions d'information sont régulièrement organisées, de manière délocalisée, et en soirée, afin de toucher un plus large public. La communication autour de ces manifestations est cependant à développer, aux vues du faible nombre de participants.

Enfin, le service ISTF est également investi de la mission d'information auprès des structures partenaires, l'objectif étant de présenter et mieux faire connaître les missions du mandataire judiciaire afin d'améliorer le partenariat.

Les délégués en charge du soutien aux tuteurs familiaux perçoivent une rémunération puisqu'ils exercent cette mission en plus du métier de DMJPM. Ce service est depuis quelques mois encadré par un responsable de site, ce qui permet d'améliorer la coordination des acteurs entre eux.

Actions à mener	Responsable	Délai
Développer la communication autour des réunions d'information	Coordinatrice ISTF	2021
Développer les interventions auprès des établissements partenaires	Coordinatrice ISTF	2021

## LA CLOTURE DES MESURES

### Ce que dit le projet de service :

#### Principes :

- Décharge et mainlevée : éviter les ruptures
- Décès : recueil des dernières volontés

Le processus clôture de mesure est retravaillé chaque année par le groupe de travail Ouverture / Clôture de mesure, afin de mettre à jour les procédures, les listings des documents à remettre, les bilans de clôture, ainsi que les courriers type et attestations utiles.

Les délais définis pour chaque étape de la clôture et les dates de fin de gestion ont été revus, avec pour objectif de concilier au mieux respect de la législation et intérêt des Personnes Protégées. Les bilans de clôture effectués à 6 mois par le responsable de site permettent de contrôler l'application de ces procédures. Des indicateurs de délai restent à mettre en place.

L'**adaptation de la mesure** est réévaluée à l'occasion du DIPM, ou au fil de l'eau, en fonction de l'implication des PP, de leur niveau de compréhension et des démarches qu'elles arrivent à effectuer. Si besoin, des demandes d'aggravation ou d'allègement peuvent être faites.

Les rubriques du rapport de révision aident à l'évaluation de la situation de la personne : logement, santé, ressources, situation familiale, gestion de l'argent de mise à disposition, exercice de la mesure, mais il n'y a pas d'évaluation formelle des capacités et de l'autonomie de la personne. Il faudrait développer des outils permettant de sortir du feeling et d'objectiver cette évaluation.

Les mesures étant prononcées pour une durée déterminée par le juge, il est nécessaire de suivre et anticiper les échéances afin d'en demander la **révision**.

Au moment de la création du dossier de la PP sur Astel, la date d'échéance de la mesure est renseignée par l'assistante SAFPP afin de générer une alerte 12 mois avant la fin de la mesure.

Lorsque cela est possible aux vues de ses capacités, la PP prend elle-même rendez-vous avec le médecin qui va établir le CMC, le DMJPM lui remet la liste des médecins agréés.

Une rencontre est ensuite organisée avec le mandataire pour mettre à jour les informations de situation de la personne afin d'élaborer le rapport social. Le DMJPM y indique également le positionnement de la PP.

Il arrive qu'il y ait des cas de caducité lorsque la personne refuse d'aller voir un médecin psychiatre. Pour prévenir ces situations, elles sont abordées en supervision avec le responsable, néanmoins il n'est pas possible de contraindre la PP à aller voir le médecin expert.

Il peut aussi y avoir également des cas de caducité lorsque le mandataire estime qu'il n'y a plus besoin de mesure de protection. Dans ce cas, un rapport est adressé au juge.

La **mainlevée** est discutée en amont de l'audience avec la personne protégée puisqu'elle est le plus souvent à sa demande. Il s'agit en outre du but ultime d'une mesure de protection.

Lorsque la PP a un projet de mainlevée, le DMPJM la prépare plusieurs mois avant l'audience en lui laissant plus d'autonomie dans ses démarches. Il n'y a cependant pas de procédure de préparation de la PP pour faciliter la transition.

Un listing des documents à remettre à la personne est en place : il permet de penser à l'ensemble des documents la concernant (à l'exclusion des jugements et courriers du TGI adressés à l'association), ainsi qu'aux mots de passe des espaces personnels internet.

Cette transmission d'informations se fait lors d'un rendez-vous au bureau, avec remise des documents classés dans des pochettes couleurs par thème.

Les courriers d'information aux tiers concernant la mainlevée sont préparés soit avec la PP soit par elle-même, en fonction de sa demande. Ils sont également envoyés par l'AssTRA.

30 jours après la date du jugement de mainlevée, l'assistante SAFPP clôture le dossier de la personne protégée sur Astel, après autorisation du mandataire afin d'éviter les ruptures dans le versement de l'AMD. En cas de présence de factures en attente de règlement sur Novaxel, le DMJPM les extrait et les transmet à la PP avec l'ensemble de son dossier.

La **décharge** intervient :

- soit en cas de déménagement hors secteur de la PP (dans ce cas elle est préparée avec elle)
- soit en cas de rupture d'accompagnement (la demande peut-être à l'initiative de la PP ou de l'AssTRA).

Dans tous les cas, le service est informé de la demande en cours.

A réception de la décision du juge des tutelles, le DMJPM contacte le nouveau mandataire pour envisager avec lui les modalités de transfert du dossier.

Afin d'éviter les ruptures d'AMD, il est possible de continuer à verser de l'argent à la personne protégée pendant un délai de 15 jours voire 1 mois en cas de contexte particulier.

Un listing des documents à remettre au nouveau tuteur/curateur est en place et permet de lui transmettre tous les éléments concernant le PP.

Le dossier doit être envoyé dans les jours suivant l'ordonnance.

30 jours après la date du jugement de décharge, l'assistante SAFPP clôture le dossier de la personne protégée sur Astel, après autorisation du mandataire afin d'éviter les ruptures dans le versement de l'AMD. En cas de présence de factures en attente de règlement sur Novaxel, le DMJPM les extrait et les transmet à la PP avec l'ensemble de son dossier.

En cas de **décès**, la gestion de la mesure s'arrête légalement au moment du **décès** de la personne. Cependant, le DMJPM poursuit la gestion jusqu'à l'envoi du dossier au nouvel interlocuteur : notaire, porteur ou service du domaine. La fin de la mesure peut prendre 3 à 18 mois.

Le mandataire informe la responsable du SAFPP, l'assistante SAFPP en charge des clôtures et le RAF du décès de la personne. L'assistante SAFPP prépare le CRG de fin de mesure.

10 jours après le décès elle clôture le dossier de la personne sur ASTEL.

Si des factures sont en attente de règlement sur Novaxel, le DMJPM les extrait et les transmet au nouvel interlocuteur avec l'ensemble du dossier.

Les dernières volontés de la personne sont respectées si elles ont été recueillies via un contrat obsèques ou tout autre écrit. Les mandataires échangent avec la PP sur la possibilité de souscrire un contrat obsèques garantissant ainsi le respect de ses volontés.

Cette question reste à améliorer, certains professionnels ayant encore du mal à l'aborder avec la PP. Cela fait maintenant partie des points à évoqués dans le cadre de l'élaboration du DIPM, mais les pratiques sont encore assez différentes sur ce sujet.

S'il n'y a pas de contrat obsèques, il appartient à la famille d'organiser les obsèques. En l'absence de famille, c'est la mairie du lieu de décès qui gère la situation.

Concernant la succession, il existe des documents visant à favoriser l'information de la famille sur les différentes options qui s'offre à elle.

Un listing des éléments du dossier à transmettre au nouvel interlocuteur (notaire, porte-fort, domaine) est en place. Les documents à conserver sont archivés au sein de l'association.

Les délais de clôture dépendent généralement du temps nécessaire pour connaître le nom du nouvel interlocuteur, notamment le temps que la famille se positionne ou que le service des Domaines soit nommé en cas de succession vacante. Dans ce dernier cas, cela peut aller jusqu'à 1 an voire 18 mois.

Actions à mener	Responsable	Délai
Mettre en place les indicateurs de délai relatif à la "Clôture" (information tiers, transmission dossier, clôture Astel)	Resp. SAFPP + RAF	2021
Suivre les indicateurs de délai relatif à la "Clôture" (information tiers, transmission dossier, clôture Astel)	Resp. site	2021
Développer des outils d'évaluation des capacités et de l'autonomie de la personne, en vue d'une mainlevée ou d'un allègement	Resp. Qualité via groupe pv d'agir	2022
Généraliser le recueil des dernières volontés de la PP	Resp. site	2022

## FOCUS SUR LE DEVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR ET LA QUALITE DE VIE DES PERSONNES

### Ce que dit le projet de service :

#### Principes :

- Reconnaître les potentialités des personnes tout en tenant compte de leurs limites
- Les informer de façon adaptée (droits et libertés / cadre de la mesure)
- Les accompagner à s'exprimer, à agir par elles-mêmes et à comprendre les conséquences de leurs choix

Le développement du pouvoir d'agir est l'axe phare du projet de service pour les années 2020 – 2021.

Les personnes protégées doivent être davantage informées de leurs droits, des possibilités d'action qu'elles ont dans leur démarche.

Comme évoqué infra, le développement du pouvoir d'agir des PP en passe par l'information des partenaires des droits qu'ont les personnes sous mesure de protection. En effet, il arrive souvent que par méconnaissance, un partenaire empêche une PP d'agir seule là où la loi l'y autorise.

Le DIPM est également un outil de développement de l'autonomie en qu'il permet la personnalisation de la mesure et l'individualisation de l'accompagnement. Il permet d'engager des pistes de réflexions avec la PP sur ses potentialités.

Les groupes d'expression des usagers promeuvent également l'autonomie car permettent d'informer les PP sur leurs droits et leurs devoirs, sur ce qu'elles peuvent faire seules et ce sur quoi elles doivent être accompagnés par leur tuteur / curateur.

Les supports de présentation élaborés pour ces réunions doivent être mis sous forme de plaquette afin de favoriser la diffusion de l'information au-delà des participants à ces groupes.

D'autre part, il serait souhaitable d'aborder la question de la capacité de la personne protégée dès l'ouverture, afin de mieux identifier son pouvoir d'agir et d'en tenir compte dès les premiers temps pour répartir les tâches entre l'AssTRA et la PP.

L'objectif sur le long terme est d'arriver à davantage accompagner les PP dans leurs démarches plutôt que de les faire à leur place. En effet, il arrive que les DMJPM fassent les démarches à la place des PP afin de gagner du temps.

Les pratiques à promouvoir ne sont pas clairement identifiées, ni partagées. Chaque professionnel agit en fonction de sa personnalité, de son parcours, de sa formation, de ses convictions et de la perception qu'il a de la PP.

A minima, un travail est engagé afin d'impliquer la PP dans la gestion de son budget en espaçant les versements d'argent de vie, en lui permettant de payer certaines factures, en mettant en place une carte de paiement (plafonnée au solde du compte) ... À souligner également le rôle des assistantes qui, lorsqu'elles ont les PP au téléphone, essaient d'identifier avec elles ce qu'elles sont en capacité de faire et les incitent à faire par elles-mêmes ce dont elles sont capables (la rencontre avec la PP lors de l'ouverture est facilitante dans ce cadre).

Des projets se mettent en place, notamment d'aménagement d'espace avec un outil informatique permettant aux PP de faire leurs démarches dématérialisées.

Une formation de 2 jours est programmée sur le dernier trimestre afin de familiariser l'ensemble des professionnels aux pratiques à mettre en place. Elle devrait permettre de donner un coup d'accélérateur à la démarche.

Actions à mener	Responsable	Délai
Mettre sous forme de plaquette les supports de présentation élaborés dans le cadre des GEU	Resp. Qualité via groupe dts usagers	2022
Retravailler en équipe la notion de DPA ; Définir les pratiques à promouvoir (en évaluer les résultats dans un 2e temps)	Resp. site	2021

## FOCUS SUR LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

### Ce que dit le projet de service :

#### Principes :

- Le droit à une intervention personnalisée favorisant l'autonomie et l'insertion
- Le DIPM, outil de formalisation de l'accompagnement et de développement du partenariat

Un DIPM doit être établi dans les 3 mois de l'ouverture de la mesure. Ce délai n'est pas systématiquement respecté, mais la généralisation du DIPM fait partie des priorités du service.

Il est élaboré autant que possible avec la PP, dès lors qu'elle est en capacité de s'exprimer. Sinon le DMJPM sollicite son entourage (partenaires, familles).

La mise en place de mots-clés permet d'aborder les différents domaines de la mesure (santé, logement, ...). Il existe également un guide de suivi de la mesure permettant de balayer tous les champs possibles de la mesure de protection. Cependant ce document est méconnu des professionnels. Il faudrait recommuniquer dessus.

Un champ d'écriture libre permet à la PP de noter ses attentes. Le DMJPM peut formuler des remarques par rapport à cela et des objectifs sont définis en fonction de la situation et des besoins de la PP. Un tableau récapitulatif inséré dans le DIPM reprend les actions à entreprendre et responsabilités associées. Le DIPM est complété par la PP lorsqu'elle le peut.

Bien que la législation ne l'impose pas, l'AssTRA a fait le choix de faire signer la PP, afin de favoriser son implication dans son projet. Le DIPM est signé également par le DMJPM, le responsable de site, les tiers éventuellement présents.

Les tiers et partenaires sont associés si la PP le souhaite. Cela permet de veiller à la cohérence du DIPM avec les autres projets de vie de la PP, et par ce biais de favoriser le développement du partenariat. Ils interviennent également si la PP n'est pas en état de s'exprimer. Ils ne sont par contre jamais associés à la partie traitant de la participation financière.

Il arrive que le lien avec la PP soit difficile à établir : rejet de la mesure, difficultés de communication, pathologie, environnement familial. Dans ces cas, le DMJPM travaille avec les partenaires, et communique davantage avec les PP et l'entourage sur la mesure de protection, ainsi que sur le rôle de l'AssTRA et ses limites d'intervention. La temporalité est nécessaire à la construction et la consolidation du lien.

En cas de difficultés persistantes entravant la mise en place ou la gestion de la mesure, le juge des tutelles est informé via un rapport. Le délai d'information dépend de la situation. Ces cas sont abordés en supervision individuelle et / ou collective.

Le DIPM est valable un an et doit faire l'objet d'avenants. Il est parfois renouvelé avant l'échéance si le projet de la PP a évolué. Il n'est cependant pas toujours actualisé au bout de 12 mois. Cela fait partie des objectifs prioritaires d'amélioration du service.

L'avenant est établi dans les mêmes conditions que le DIPM initial, sur la base d'une réévaluation de la situation de la personne et de 2 bilans, l'un réalisé par la PP elle-même, et l'autre par le DMJPM. Les autres acteurs autour de la personne sont impliqués en fonction des axes de travail convenus avec elle.

Certains DMJPM utilisent le DIPM comme support tout au long de l'accompagnement (avec la PP, lors de synthèse, à l'occasion de supervision individuelle), mais cette pratique n'est pas généralisée.

Actions à mener	Responsable	Délai
Poursuivre la généralisation des DIPM : - Respecter le délai des 3 mois à l'ouverture - Respecter le délai des 12 mois pour les avenants	Resp. site	2021
Recommuniquer sur le guide de suivi de la mesure	Resp. site	2021
Généraliser l'utilisation du DIPM comme support tout au long de l'accompagnement	Resp. site	2021

## FOCUS SUR LA BIENTRAITANCE ET LA PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

### Ce que dit le projet de service sur modalités de prévention et de gestion des risques :

#### Principes :

- Une prise en charge collective pour prévenir l'épuisement des professionnels et garantir la bientraitance (binômes, supervisions, APP, ...)
- Le rôle du DMJPM dans la prévention de la maltraitance
- L'appui du COFIL gestion des risques

La bientraitance est une démarche collective permettant d'identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'usager dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins et ses attentes.

Les pratiques et les comportements à promouvoir ou à proscrire sont bien identifiés car abordés et évalués régulièrement lors des différentes réunions : coordination, cadres, équipe, supervisions (individuelles ou collectives), COFIL gestion des risques, APP. Le travail collectif autour des situations et des pratiques est garant de la bientraitance et du respect de la parole de l'usager.

### L'alerte sur une situation éventuelle de maltraitance peut venir par plusieurs canaux :

- Pour les PP à domicile, le DMJPM s'appuie sur les retours que peut lui faire l'entourage, les prestataires à domicile, les autres partenaires ... ainsi que sur ce qu'il constate lors des visites et des appels téléphoniques aux Personnes Protégées.

- Pour les PP en établissement, il s'appuie sur les retours de la famille ou sur les entretiens qu'il réalise seul avec la personne (sans la présence de professionnels de l'institution) lors de ses visites.
- Des prises de conscience peuvent également avoir lieu à l'occasion des supervisions individuelles qui permettent au DMJPM de prendre du recul sur les situations.

Plusieurs **outils** sont en place :

- Une grille d'indicateurs de vulnérabilité et de maltraitance est disponible dans les dossiers partagés afin d'aider à identifier si une situation est maltraitante. Elle n'est cependant pas utilisée systématiquement.
- Les fiches d'évènements indésirables peuvent être remplies par chaque salarié s'il y a suspicion de maltraitance. Elles sont ensuite abordées en COPIL Gestion des risques ainsi qu'avec le responsable de site.
- Des procédures relatives au signalement de maltraitance ou aux violences conjugales permettent de savoir quel comportement adopter dans ces situations.
- Les formations (notamment formation en intra à destination de l'ensemble des salariés, organisée).
- En outre, en cas d'épuisement du professionnel face à une situation et afin de préserver l'accompagnement de la PP, des transferts de dossiers ou des décharges peuvent être envisagés.

Même s'il est difficile d'affirmer que les dispositifs sont adaptés aux divers degrés de vulnérabilité des personnes, chaque mandataire reste vigilant pour déceler les situations précaires et informer la Personne Protégée sur ses droits et sur les démarches qu'elle peut effectuer (ex : main courante, dépôt de plainte, ...).

Les personnes isolées sont régulièrement contactées par leur mandataire ou les partenaires (services à domicile, ...). Le lien reste présent, particulièrement lors des situations particulières type canicule ou crise sanitaire.

En cas de suspicion de maltraitance, le responsable est informé immédiatement afin de pouvoir apporter une réponse adaptée à la situation. La décision est prise collégalement avec l'aide de la grille d'indicateurs de vulnérabilité et de maltraitance.

En cas de nécessité, un signalement sera envoyé au procureur.

Malgré des pratiques qui ne semblent pas toujours très bien définies, il est constaté que « les situations à risque » sont connues de tous et font toujours l'objet d'une réflexion collégiale (cf. fiche évènements indésirables et comptes rendus de réunions).

Cependant il manque un outil de suivi adapté à ces situations, et adapter la fiche de signalement d'évènement indésirable pour qu'elles puissent être abordées en COPIL Gestion des risques.

Actions à mener	Responsable	Délai
Recommuniquer sur la grille d'indicateurs de vulnérabilité et de maltraitance	Resp. site / COPIL GR	2021
Mettre en place un outil de suivi des situations de maltraitance	COPIL GR	2021

## FOCUS SUR LA GARANTIE DES DROITS ET LA PARTICIPATION DES USAGERS

### Ce que dit le projet de service :

#### Principes :

- Charte des Droits et Libertés de la Personnes Protégées
- Promotion de l'autonomie
- Consentement éclairé
- Participation individuelle et collective :
  - o Recherche de la coconstruction avec les PP des conditions d'exercice de la mesure
  - o Groupes d'Expression des Usagers, enquêtes de satisfaction, boîtes à idées, ...

Comme rappelé dans le livret d'accueil, l'action de l'AssTRA s'inscrit dans le respect de :

- La convention de la Haye sur la protection internationale des adultes du 13 janvier 2000.
- La charte des droits et des libertés de la personne protégée
- La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- La loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des Majeurs

À ce titre, l'association garantit aux Personnes Protégées le **respect de ses droits**, notamment :

- **L'accès à son dossier** : le livret d'accueil prévoit que cette consultation se fasse avec l'accompagnement d'un délégué. L'accès aux informations est possible mais se pose le problème de leur lisibilité. En pratique, il n'y a pas de demande d'accès au dossier dans sa globalité, mais plutôt des demandes d'information sur des points précis (notamment sur les comptes bancaires et l'argent).  
D'autre part, compte tenu de l'informatisation du dossier depuis 2012, la consultation des dossiers par les PP serait complexifiée, la plupart des éléments n'étant plus qu'informatiques (ou archivés). La procédure d'accès au dossier n'est pas formalisée, mais les personnes demandent des éléments au DMJPM ou à la responsable et en obtiennent systématiquement la communication.
- **La confidentialité des données** : l'AssTRA n'est pas aujourd'hui conforme au RGPD. La mise en conformité devrait améliorer le respect de la confidentialité.  
Tous les dossiers sont maintenant dans des armoires fermées, mais pas toujours à clé.  
Se pose également le problème sur Rillieux de la sécurisation des archives.  
L'élimination des documents papiers est sécurisée sur les 3 sites, grâce à l'utilisation de broyeurs. Les archives sont régulièrement triées pour extraire les dossiers à supprimer. L'association ne le faisait pas jusque-là mais il est prévu désormais de solliciter les archives départementales avant de faire appel à un prestataire pour une destruction sécurisée.  
A noter également sur la question de la confidentialité que les échanges avec les partenaires se limitent aux informations nécessaires et utiles à l'avancement de la situation. La discrétion professionnelle s'impose à chacun.
- **Le respect des libertés individuelles** : la PP est informée dès le début de la mesure, via le livret d'accueil et la plaquette, sur les libertés individuelles et les actes personnels.  
L'AssTRA n'intervient pas dans ces champs-là.  
L'association communique auprès des partenaires pour le rappeler (réunions d'information, ouverture de la mesure, ou au fil de l'eau lorsque la question se pose). La plaquette de l'AssTRA a été mise en place notamment dans ce but mais les DMJPM ne pensent pas toujours à l'utiliser comme support.

- Le recueil de la **personne de confiance** : il se fait via le DIPM. Une procédure est en cours de rédaction, ainsi qu'un formulaire de désignation de la personne de confiance intégrant une notice explicative (avec une version FALC).
- Le **consentement aux soins** : Le corps médical sollicite régulièrement l'AssTRA pour obtenir une autorisation, là où le DMJPM n'a pas forcément à se prononcer. En effet, dès lors que la PP est en capacité de consentir seule aux soins, sa volonté prime. Si elle n'est pas en mesure de consentir seule, le DMJPM l'assiste, mais le souhait de la PP doit toujours être recherché et le médecin reste tenu d'informer, de manière adaptée, son patient.  
Lorsque l'assistance ne suffit plus, le DMJPM peut être amenée à représenter la personne, à moins qu'une personne de confiance n'ait été désignée.  
La procédure relative au consentement aux soins est actuellement en cours d'actualisation, la loi justice ayant réformé certains points.  
Afin de simplifier la gestion de ces situations, et de veiller à respecter au mieux la volonté de la personne, l'AssTRA développe, via le DIPM, l'information et le recueil de la personne de confiance et des directives anticipées. Des procédures, documents d'information et formulaires sont en cours de finalisation.

Des groupes d'expression ont été organisés autour des droits des personnes protégées. Le contenu, très apprécié des participants, devra être mis sous forme de plaquette.

Afin de favoriser la **participation** des Personnes Protégées, une **boîte à idées** a été mise en place sur chaque site. Elle est cependant peu investie.

Des **groupes d'expression** des usagers sont organisés depuis 2015. Leur rythme s'est intensifié depuis 2018 (malgré l'obligation de suspendre les réunions au plus fort de la crise sanitaire). Actuellement, 2 réunions sur chacun des sites sont organisées chaque année.

Les participants sont soit ceux qui ont déclaré être intéressés par cette démarche (à travers le DIPM ou l'enquête de satisfaction), soit ceux que les délégués identifient comme pouvant être volontaires. Ils sont contactés par téléphone quelques semaines avant la réunion, afin de leur expliquer les thèmes et objectifs. Les ordres du jour sont bâtis en fonction des souhaits exprimés par les PP lors des réunions précédentes. Plusieurs réunions ont notamment permis d'aborder la question des droits (en intégrant les modifications apportées par la loi du 23 mars 2019). Sur certains sites, l'intervention de partenaires extérieurs pour coanimer la réunion a été possible. Cette pratique est à développer.

Enfin, afin d'impliquer chacun des professionnels dans cette démarche, chaque réunion est animée par des professionnels différents, l'objectif étant qu'en participant à ces groupes, ils soient plus en capacité d'en parler aux PP et de leur proposer d'y assister.

L'AssTRA organise également régulièrement des **enquêtes de satisfaction** pour ajuster ses pratiques. Elles se font d'habitude par courrier. Cependant, cette année, en raison de la crise sanitaire, et devant l'impossibilité de proposer aux PP une aide au remplissage sur la période retenue pour l'enquête, l'association a fait le choix d'administrer les questionnaires par téléphone.

Depuis fin 2018, un groupe de travail Droit des usagers a été mis en place afin de formaliser les pratiques autour de toutes ces questions, et d'associer les professionnels à l'organisation et l'animation des groupes d'expression, ainsi qu'à la réflexion relative au développement du pouvoir d'agir.

Actions à mener	Responsable	Délai
Penser à utiliser la plaquette comme support pour informer les partenaires sur les contours de la mission du DMJPM	Resp. site	2021
Sécuriser les archives	Resp. SAFPP + RAF	2021
Réfléchir au devenir de la boîte à idées	Resp. Qualité via groupe dts usagers	2021

Actions à mener	Responsable	Délai
Développer la coanimation des groupes d'expression des usagers avec des partenaires	Resp. Qualité via groupe dts usagers	2022

## LA MAITRISE DES RESSOURCES

### III.1.1 Ressources humaines

L'existence d'une diversité de formations initiales (sociales ou juridiques) au sein des équipes permet une culture plurielle d'approches et de connaissances riches par leurs complémentarités. Il en est tenu compte lorsque c'est possible dans les recrutements.

Les différents **processus RH** sont formalisés, même si certains sont à actualiser.

Concernant le processus de recrutement : les liens avec les écoles et centres de formation se développent pour la diffusion des offres d'emploi. Il est désormais souhaitable d'accroître l'utilisation des réseaux sociaux pour s'adapter aux nouvelles générations.

Le processus d'accueil et d'intégration a été revu en 2020. Une check-list a été mise en place afin de baliser le parcours d'intégration du nouvel embauché.

Lors du recrutement d'un nouveau salarié (remplacement temporaire dans le cadre d'un congé, ou définitif), dans la mesure du possible, une période de tuilage de 2 semaines est prévue entre le salarié sortant et le salarié entrant.

En outre, un ou plusieurs salariés référents sont désignés afin de répondre aux questions du nouveau professionnel durant toute la période d'essai.

Un entretien est prévu chaque semaine avec la responsable afin de faire le point.

Lorsque la période de tuilage n'est pas possible, un planning de formation de deux semaines minimum est établi afin que le nouvel arrivant soit formé par plusieurs professionnels et un tuteur est désigné.

Il manque un livret d'accueil du nouvel embauché.

La **gestion des compétences** s'appuie sur les besoins identifiés soit par les salariés (notamment via les demandes individuelles de formation), soit par les responsables (à l'occasion des entretiens annuels d'évaluation, entretiens professionnels, supervisions individuels). Pour y répondre, il peut soit être mis en place des renforts ou formations internes, soit être organisée une formation externe, individuelle ou collective.

La réforme de la **formation professionnelle** a été présentée aux salariés. Ils sont notamment incités à créer leur compte personnel de formation afin de pouvoir mobiliser eux-mêmes les droits qu'ils ont acquis, ainsi qu'à solliciter la plateforme de conseils aux salariés de l'OPCO dès lors qu'ils ont un projet d'évolution.

Les **fiches de poste** et les responsabilités de chacun sont clairement établies afin de rendre lisible le fonctionnement de l'association. La cascade de pouvoir et les délégations de signature sont formalisées.

Elles sont disponibles dans les dossiers partagés accessibles à tous. Ces documents sont présentés aux nouveaux salariés lors de leur intégration. Les missions peuvent être réajustées lors de réunions individuelles, de binôme et de trinôme.

Les tâches des assistantes dans la fonction binôme restent parfois floues. Cette démarche était volontaire lors de la rédaction des fiches de poste, afin de permettre à chaque binôme plus de latitude dans leur organisation. Cela devra être revu lors de l'actualisation des fiches de poste.

En termes de management, l'AssTRA a développé une politique d'autonomie de compétences et de responsabilités basée sur un système de délégation au niveau des responsables présents sur les sites (les décisions sont prises au plus près de la réalité du terrain et du vécu des PP).

Afin de soutenir les professionnels dans l'exercice de leur mission, des réunions d'APP sont prévues tous les mois pour les DMJPM et une fois par trimestre pour les responsables des sites.

Les assistantes ont un temps de réflexion 2 fois par an.

En outre, les supervisions, individuelles ou collectives, le COPIL Gestion des Risques, le comité éthique inter associatif, les synthèses avec les partenaires, les rencontres informelles entre mandataires permettent un échange lors de situations complexes et une prise de recul.

Afin de prévenir la fatigue professionnelle, il est possible de procéder à des transferts de dossiers entre collègues, afin de renouveler l'accompagnement. Il est cependant difficile de la déceler si le professionnel ne fait pas de retour sur ses difficultés et il incombe donc au responsable de site d'essayer de la détecter lors des supervisions individuelles

Les supervisions collectives et les groupes de travail en interne permettent d'apporter une réflexion collective sur le fonctionnement et l'évolution des pratiques, mais aussi une participation des équipes. Ils permettent enfin de favoriser l'homogénéisation des pratiques dans la gestion des mesures de protection par les personnels. Les disparités, tant au niveau des pratiques professionnelles que dans la conception même du métier, tendent à s'estomper, même si elles sont encore présentes.

Pour assurer la coordination de l'activité, l'architecture des réunions de l'AssTRA est définie comme suit :

- Les réunions cadres : tous les 15 jours
- Les réunions de coordination : tous les mois
- Les supervisions individuelles des cadres : tous les 1 à 2 mois
- Les réunions d'équipes bi-hebdomadaires par site :
  - o Contenu : Vie institutionnelle, remontée et descente d'informations de la Direction, veille juridique et veille sociale
  - o Composition : tous professionnels confondus
- Les supervisions collectives :
  - o Contenu : Échanges sur les pratiques, questionnement sur les dossiers, transmission d'informations
  - o Composition et fréquence :
    - Réunions Délégués de chaque site : 1 fois toutes les 6 semaines
    - Réunions Assistantes par site : 1 fois par trimestre
- Réunion inter assistantes : tous sites confondus : 1 fois par semestre
- Réunion inter DMJPM : tous sites confondus : 1 fois par semestre
- Les supervisions individuelles : par délégué, réalisées par le responsable de site à une fréquence minimum d'une fois toutes les six semaines.
- Les réunions institutionnelles : elles rassemblent une fois par an l'encadrement et les professionnels des 3 sites confondus pour une présentation des projets de l'association, de l'avancée de la démarche qualité...

Actions à mener	Responsable	Délai
Mettre en place un livret d'accueil du nouvel embauché	Resp. Qualité	2022
Revoir le processus de recrutement	Resp. Qualité	2022
Actualiser les fiches de poste en précisant la répartition des tâches entre l'assistante et le DMJPM au sein du binôme	Resp. Qualité via groupe Astel	2021

### III.1.2 Ressources financières

Malgré une Valeur Point Service inférieures aux moyennes régionales et nationales, les comptes administratifs de l'association sont excédentaires sur les 3 derniers exercices, lié notamment à la baisse des charges salariales.

Les lignes budgétaires antérieurement déficitaires (affranchissement et déplacements) ont fait l'objet de rattrapages en 2017 et 2018.

Le budget prévisionnel est élaboré par la directrice et le RAF, validé par le CA, et envoyé au financeur avant le 31 octobre de chaque année.

Le bilan est établi au 31 décembre.

Ces informations sont évoquées au cours des conseils d'administration afin d'échanger sur les grandes tendances financières de l'institution. L'assemblée générale, courant juin de chaque année, adopte les comptes de résultats et bilans de l'année N-1, sous réserve de l'affectation des excédents ou déficits par le financeur.

Le compte administratif part au plus tard au 30 avril, à la DRDJSCS, par le biais du fichier normalisé.

Les règles comptables sont respectées et validées chaque année par le commissaire aux comptes.

Les outils de contrôle en place permettent de préfigurer la hauteur des dépenses sur l'année, à savoir :

- un suivi particulier de l'évolution des salaires est réalisé, mois par mois, afin de contrôler les écarts éventuels avec le prévisionnel,
- deux situations intermédiaires établies au 30 avril et 31 août.

Concernant les investissements, un PPI a été établi pour la période 2020-2024.

### III.1.3 Infrastructures et équipements

#### Site de Rillieux :

Sa localisation est adaptée au public, le site est bien desservi par les transports en commun. Des places de parking sont à disposition des visiteurs et une place PMR a été créée. Les locaux sont accessibles depuis l'installation d'une rampe d'accès

Tous les bureaux sont individuels, hormis les assistantes DMJPM et le SAFPP qui sont deux par bureau. Une salle d'attente a été créée, mais elle a dû être utilisée pour installer un 9<sup>e</sup> DMJPM présent pour assurer le remplacement des personnes à temps partiel. Des projets sont à l'étude pour y remédier pour recréer un espace d'attente.

#### Site d'Oullins :

Sa localisation est adaptée au public et le site est bien desservi par les transports en commun.

Le local permet à chaque délégué de disposer d'un bureau individuel. Les assistantes partagent un grand bureau proche de l'entrée. Une salle d'attente a également été créée.

L'environnement est agréable, avec un accès direct sur un jardin, cependant, les locaux ne sont pas adaptés à l'activité, particulièrement quant à l'accueil des PP. Un projet de déménagement est en cours et devrait aboutir d'ici fin 2020.

#### Site de Grigny :

Sa localisation est un peu excentrée, mais elle répond à la demande locale.

Chaque délégué dispose d'un bureau individuel, les assistantes partagent un grand bureau. Un autre a été créé pour le standard.

Les locaux sont neufs, et conformes aux normes PMR.

Concernant la **maintenance** des équipements, des contrats sont en place pour la climatisation et le chauffage, ainsi que pour les équipements liés au risque incendie.

Informatique : infogérance informatique, maintenance des logiciels (Novaxel, compta).

Les **contrôles réglementaires** sont effectués chaque année (électricité et incendie). Les observations sont levées lorsqu'il y en a.

Les **outils informatiques** ont été améliorés grâce au passage au CLOUD. Le budget informatique a sensiblement augmenté mais a permis de sécuriser le système.

Les difficultés du début de prise en main et de connexion sont aujourd'hui réglées. Il est désormais possible d'accéder à sa session depuis n'importe quel poste. En outre, lors de la crise Covid19 le télétravail a pu être mis en place grâce à la connexion au Cloud établie par le prestataire informatique.

L'AssTRA dispose également d'un logiciel interbancaire, permettant notamment un accès simplifié aux services administratifs en ligne via la création des adresses mails personnalisées.

Le double écran permet en outre une meilleure visibilité, et un confort visuel.

Le parc informatique vient d'être intégralement renouvelé : chaque professionnel est désormais équipé d'un ordinateur portable. Cela permet plus de flexibilité dans l'organisation de sa journée de travail, notamment en cas d'audience ou visite à domicile en début ou fin de journée. Le scanner portable permet de ne pas déposséder la PP de ses documents et de gagner du temps lors des consultations au tribunal.

En outre les mandataires viennent également de recevoir un téléphone portable professionnel leur permettant d'améliorer la gestion des appels. La téléphonie doit évoluer prochainement vers un système permettant de recevoir sur un même poste les appels de la ligne fixe et du portable, au bureau comme à l'extérieur.

Lors des dysfonctionnements, la réponse est apportée rapidement. Néanmoins, il n'y a qu'une personne ressource en interne et cela peut poser problème lors de ses congés ou absences.

Certains points restent à améliorer :

- sur le site d'Oullins, des pannes régulières liées au local (vétusté et rajouts de postes) ou à la vitesse de connexion, situation qui devrait s'améliorer lors du déménagement,
- le scan du courrier entrant qui reste très lent,
- le logiciel ASTEL, qui ne permet pas l'édition de courriers type satisfaisants. Une réflexion est en cours pour un changement de logiciel.

Le groupe de travail Astel/Novaxel travaille sur les problématiques rencontrées par les utilisateurs pour y apporter des solutions ou des ajustements. Ce groupe a permis de créer de nouveaux outils suite aux difficultés remontées par les salariés.

Concernant le **RGPD** : l'AssTRA est en cours de mise en conformité. Elle fait appel à un prestataire, mutualisé au niveau des associations de l'UTRA, afin d'être accompagnée dans cette démarche.

Concernant **la gestion et le suivi** :

- Pour les fournitures : une liste par site est présente dans les dossiers partagés. Elle doit être renseignée au fur et à mesure, pour les demandes de fourniture. Cependant, elle n'est pas utilisée par tous les sites. La trame est à revoir, afin de faire apparaître les produits commandés habituellement (type, référence et quantité), pour faciliter son utilisation. Il est également nécessaire d'améliorer la communication sur les besoins en matériels et mieux anticiper certaines demandes (cartouche d'encre, papier, ...)
- Pour le matériel : si besoin, selon le montant, la demande est d'abord validée par la direction, puis la commande est effectuée par le RAF. Si nécessaire, l'installation est effectuée par un prestataire partenaire.

Enfin les délégués utilisent leur véhicule personnel, contre remboursement des frais kilométriques. Cela peut être problématique, notamment lorsqu'il est nécessaire de transporter des usagers.

Actions à mener	Responsable	Délai
Réflexion pour un changement de logiciel métier	RAF	2022
Se mettre en conformité avec le RGPD	Resp. Qualité	2022
Améliorer la trame de commande des fournitures et son utilisation directement dans les dossiers partagés	RAF	2021
Améliorer la communication sur les besoins en matériels et mieux anticiper certaines demandes (cartouche d'encre, papier, ...)	Resp. site	2020

### III.1.4 Le maintien de la continuité du service

Une procédure « Consignes remplacement congés DMJPM » est en place et appliquée.

Elle détermine les tâches à accomplir par le DMJPM remplaçant pendant l'absence de son collègue (demandes de suppléments, mails, traitement des factures...).

Avant de partir en congés (pour les absence programmées), le DMJPM actualise les consignes (autorisations pour le paiement des factures et les demandes de supplément et point de situation) dans le logiciel Astel, afin que son remplaçant ait facilement accès aux informations utiles si besoin.

Selon les sites, le DMJPM remplaçant est celui du binôme (cf. 1 assistante pour 2 mandataires), celui désigné par la roue des remplacements, ou celui décidé en réunion d'équipe.

Lors des absences de responsables de sites, le relai est pris par une autre responsable qui peut être sollicitée par téléphone en cas de besoin, et qui se rendra 1 à 2 fois par semaine sur site.

Lors d'absences d'assistante, une autre assistante la remplace sur la consultation des mails pour identifier et gérer les urgences, le traitement du courrier et la saisie des fiches d'ordre.

En cas d'absence imprévue (maladie...) : un relai est organisé avec l'équipe par le responsable de site.

Pour tout arrêt supérieur à une semaine, un système d'heures supplémentaires payées peut être déclenché, à concurrence de 5h maximum par personne remplacée et par semaine.

Lorsque l'absence se prolonge de manière certaine, un recrutement est lancé afin de remplacer la personne absente.

L'AssTRA n'étant pas un service d'urgence, aucune astreinte n'est prévue. Si une personne essaye de nous joindre en dehors des horaires d'ouverture, un message sur le répondeur lui indique de rappeler le standard durant les heures d'ouverture.

A noter cependant qu'en cas de situation exceptionnelle, tel que le confinement, l'AssTRA a su garantir la continuité de son activité : maintien de 3 jours de présentiel sur site permettant la gestion de 3 permanences téléphoniques, la gestion du courrier et l'accueil du public.

Pour informer les PP et les tiers des absences, un message d'absence est programmé indiquant les dates d'absences et la personne à contacter. Un message est également enregistré sur le répondeur téléphonique indiquant que la personne est absente et renvoyant sur le standard. Ce n'est cependant pas systématique. Il faudrait définir les éléments à préciser sur le répondeur téléphonique du DMJPM.

Lors des absences longues, un courrier peut être envoyé aux PP.

Lors des jours fériés ou lors de situation type premier confinement, le message du répondeur de l'AssTRA est personnalisé et un affichage est mis en place à l'extérieur des locaux, si possible quelques semaines avant.

A noter que le niveau de satisfaction des PP quant au relai pris en cas d'absence progresse mais reste moyen (71 % en 2020 contre 54 % en 2017).

Actions à mener	Responsable	Délai
Préciser le contenu du message d'absence sur le répondeur téléphonique	Cadres	2021
Penser à laisser le message d'absence sur le répondeur téléphonique	Resp. site	2021
Actualiser la procédure relai	Resp. Qualité	2021

## LES DISPOSITIONS POUR L'AMELIORATION CONTINUE DE L'ORGANISATION ET DES PRATIQUES

### III.1.5 Analyse des risques

Les risques auxquels sont confrontés les professionnels de l'AsSTRA sont de diverses natures :

- Les risques liés à la gestion des comptes des PP : ils sont très encadrés : la chaîne de règlement comprend trois personnes dissociées et la saisie des RIB (nécessaire à la création des comptes sous Astel) comprend deux personnes. En outre, le paiement des factures supérieures à 1500 €, ainsi que les mouvements bancaires de compte à compte nécessitent la signature d'un cadre. Des procédures sécurisent les retraits et remises d'espèces, les remises de cartes bancaires, ... Un contrôle est effectué chaque année par le CAC.
- Concernant la sécurisation des données, le passage au Cloud a sécurisé le système informatique. D'autre part, l'AsSTRA s'est engagée dans une démarche de mise en conformité au RGPD.
- Concernant les Risques professionnels liés aux PP : des procédures ont été mises en place par le COPIL gestion des risques (actualisées régulièrement) et des formations sont organisées « Gestion du stress et de l'agressivité en protection juridique des majeurs », « Accompagner les usagers présentant un handicap psychique », « Gestion du stress », « L'argent : totem ou tabou ».
- Les risques sont discutés au COPIL via les fiches d'évènements indésirables rédigées par les professionnels. Après chaque réunion, les membres font retour à l'ensemble des salariés lors des réunions d'équipes en indiquant les réponses apportées. Un compte rendu du COPIL gestion des risques et un suivi des fiches de signalement d'évènements indésirables sont réalisés par la responsable qualité, et mis à disposition des salariés dans les dossiers partagés. Des retours peuvent également être faits par le responsable de site durant les supervisions individuelles et collectives.

Ces analyses permettent de faire évoluer les procédures et d'avoir un meilleur contrôle de la situation si celle-ci venait à se reproduire.

Cela a permis d'améliorer la traçabilité dans le « suivi majeur » du logiciel Astel et de mieux utiliser les fiches de signalement.

Les risques sont discutés également en réunion d'équipe, supervision collective, réunion cadres, et CSE.

D'autre part, lors de l'ouverture, le dossier est consulté au tribunal en amont de la première rencontre, et les premières visites à domicile se font systématiquement à deux, ainsi que les suivantes si besoin.

Il existe une procédure concernant les consignes de sécurité, notamment à domicile (positionnement, attitudes, réflexes ; par exemple veiller à ce que la PP ne ferme pas la porte à clé derrière soi).

Sur site, des visiophones ont été installés à l'entrée, la disposition des bureaux a été revue afin de permettre la sortie rapide des salariés si besoin et le personnel a la consigne de ne pas rester seul sur site.

En cas de problème de violence persistant avec une PP ou de menace sur une personne, une demande de décharge peut être envisagée. Elle l'est systématiquement en cas de menace de mort. En outre, l'association est attentive à la prévention des risques y compris lors de l'accueil téléphonique, considérant que la violence verbale à laquelle peuvent faire face les salariés peut être tout aussi traumatisante.

Enfin, l'AssTRA rappelle à chaque salarié qu'après une situation qu'il juge difficile, il a la possibilité de joindre soit la médecine du travail soit un psychologue via la plateforme d'écoute psychologique mise en place par le fonds de solidarité mutualisé de la complémentaire santé.

- Concernant les risques liés à la COVID-19 : un plan de continuité de l'activité, puis un plan de reprise d'activité ont été mis en place afin d'assurer la continuité du service tout en garantissant la sécurité des salariés. Des procédures sur les gestes barrières (sur site, en entretien et à domicile) sont en place, ainsi que sur la gestion d'un éventuel cas de contamination. Une formation aux gestes barrières a été dispensée à chacun des salariés. Elle fait désormais partie (jusqu'à nouvel ordre) de la procédure d'intégration d'un nouveau salarié.

Des équipements de protection individuel sont à disposition des salariés : masques, gants, visières, solution hydroalcoolique, protection plexiglass.

- Sur la prévention du risque incendie : une formation de l'ensemble du personnel a été organisée en 2017. Les plans d'évacuation sont en place. Des guides files et serres files avaient été désignés, mais certains ont depuis quitté leurs fonctions. Une formation doit être réorganisée en 2021.
- Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels existe. Il a été refondu en 2017, dans le cadre d'une démarche en lien avec la médecine du travail, associant l'ensemble des salariés. Une démarche similaire avait été conduite l'année d'avant pour évaluer les risques psychosociaux. Le DUERP intègre désormais les deux types de risques, et est revu chaque année en COPIL Gestion des Risques, puis en réunion cadres et au CSE.

A noter que l'AssTRA travaille en lien avec la médecine du travail, que ce soit pour la prévention des risques physiques, notamment TMS liés au travail sur écran (ateliers organisés sur chacun des sites en 2020) ou pour les RPS.

Enfin, comme évoqué antérieurement, l'APP et les diverses réunions contribuent également à prévenir ces risques.

- Concernant la mise en place de mesures de sécurisation des ESMS liées à l'instruction du 4 juillet 2017 : des procédures (avec notamment identification des lieux de confinements des salariés) sont en cours de rédaction. Des exercices devront être organisés afin de favoriser leur appropriation par les professionnels.

Actions à mener	Responsable	Délai
Organiser une formation incendie	Resp. Qualité	2021
Mettre en place les mesures de sécurisation liées à l'instruction de 2017	Resp. Qualité via COPIL GR	2021

### III.1.6 Prise en compte de la parole des Usagers

Concernant le traitement des **plaintes et réclamations**, lors de l'ouverture de la mesure, la charte et le règlement de fonctionnement sont remis à la PP et au tiers indiquant la possibilité d'écrire à la direction ou au tribunal si besoin. Cependant, les PP sous mesure avant la mise en place de ces documents n'ont pas forcément cette information.

Elle est rappelée au fil de l'eau, aux personnes qui se plaignent verbalement.

Les réclamations par téléphone peuvent faire l'objet d'une prise en charge directe par un responsable. Lorsque la personne est insistante et appelle très souvent le standard, il lui est demandé de n'appeler qu'un jour par semaine afin de canaliser ses demandes et de lui apporter une réponse de meilleure qualité. Une fiche de signalement doit être renseignée en cas de situation conflictuelle.

Les réclamations écrites sont directement transmises à la direction, conformément à la procédure de gestion des plaintes et réclamations. La situation est abordée par la responsable de site avec le DMJPM en charge de la mesure, afin d'élaborer une réponse. Toutes les réclamations doivent recevoir une réponse par écrit ou lors d'un rendez-vous avec la PP.

La responsable qualité effectue un suivi des réclamations et fait le point régulièrement avec chaque responsable de site afin de réduire les délais de réponse. Ainsi depuis 2018, ils diminuent sensiblement chaque année : 60 jours en 2018, 39,5 jours en 2019, 27 jours en 2020.

L'ensemble de ces situations est noté sur Astel et les réponses apportées par écrit sont scannées dans Novaxel.

Afin d'évaluer la perception des tiers, une **enquête de satisfaction** est réalisée tous les 3 ans auprès des PP et des familles par courrier ou mail. En 2020, les juges et les partenaires ont également été interrogés.

La dernière enquête auprès des PP ayant eu lieu pendant le confinement, elle s'est faite par téléphone. En effet, les rendez-vous sur site ayant été suspendus, puis réservés aux urgences lors du déconfinement, l'AssTRA n'aurait pas été en mesure de mettre en place l'aide au remplissage qu'elle propose habituellement aux PP.

En fonction des résultats, des actions correctives sont mises en œuvre ou planifiées.

Des changements ont notamment été effectués suite à l'analyse des enquêtes tels que l'ajout du vendredi matin en permanence téléphonique. Il est à noter depuis 2014 une progression quasi constante du niveau de satisfaction des PP.

A contrario, le niveau de satisfaction des familles lors de l'enquête menée en 2020 laisse penser que l'AssTRA doit accentuer ses efforts et mieux travailler avec elles, notamment quant à l'information qu'elle donne sur l'organisation et son fonctionnement et la définition des tâches qui sont de sa responsabilité, afin de clarifier le rôle de chacun.

Afin d'associer chacun des professionnels, les résultats de chaque enquête sont restitués en réunion d'équipe sur chaque site, ainsi qu'en réunion institutionnelle.

Enfin les **groupes d'expression des usagers** organisés sur chaque site depuis 2017 permettent aux PP de s'exprimer et d'échanger.

Chaque réunion est basée sur une thématique et peut être coanimée par des intervenants extérieurs. Les DMJPM proposent aux PP d'y participer. La présentation avec un support adapté permet de le rendre accessible à tous. C'est un temps de parole libre, où les PP peuvent échanger sur le thème de la séance.

L'ordre du jour est arrêté à partir des attendus des personnes exprimés lors du dernier groupe d'expression ou encore à partir de l'extraction de mots clés formulés dans le DIPM.

Les groupes d'expression des usagers doivent également permettre de faire émerger les besoins et attentes des PP vis-à-vis de l'association. L'enjeu est d'identifier les pistes d'amélioration intéressantes et d'adapter le plan d'action en conséquence.

Enfin, l'AssTRA met à disposition sur chaque site un formulaire et une **boîte à idées** destinés aux personnes protégées et leur famille afin de s'exprimer, de façon anonyme ou non.

Actions à mener	Responsable	Délai
Informers les PP bénéficiant d'une mesure de protection antérieure à 2016 de la possibilité d'interpeler le juge ou Direction de l'AssTRA en cas de besoin (ces personnes n'ayant pas eu la charte et le règlement de fonctionnement de l'AssTRA). Rediffuser le livret d'accueil simplifié contre signature du réceptionné.	Resp. site	2021
Mettre en place des réunions d'information à destination des familles	Direction	2022

### III.1.7 Dispositions pour l'amélioration continue

Des **indicateurs** sont établis via l'exploitation d'Asstel (rencontres, visites à domicile, appels, DIPM, attestations CRG, budget ...). Ils répondent aux objectifs fixés par le projet de service, mais aussi via les procédures.

Les assistantes doivent rentrer leurs alertes C2S sur Asstel. Les rapprochements santé sont quantifiés grâce au workflow santé. Les mandataires rentrent aussi leurs alertes sur ASTEL (renouvellement des droits, pièce identité, renouvellements de mesure ...). Lors des supervisions un point est fait sur les alertes Asstel, les rapprochements santé, les codes nature et les courriers d'ouverture et de clôture.

Les indicateurs sont contrôlés et vérifiés. Les responsables et la direction exposent le suivi des indicateurs aux équipes lors des réunions d'équipes, des supervisions, des réunions institutionnelles et de l'assemblée générale par le biais du rapport d'activité.

Les indicateurs de chaque salarié sont communiqués par le responsable au salarié concerné, en supervision individuelle.

Ce suivi d'indicateurs permet d'améliorer le respect des obligations légales.

Ce dispositif de contrôle est efficace mais nécessite une consultation régulière.

Les responsables favorisent l'application et la connaissance des procédures. Les professionnels participent à l'élaboration et l'actualisation annuelle de ces textes de référence lors des groupes de travail. Chacun retransmet sur son site, à l'occasion de la réunion d'équipe, les avancées du(es) groupe(s) au(x)quel(s) il participe. De la même façon, avant la réunion, chacun interroge sur son site pour connaître les besoins d'adaptation des documents.

La documentation de référence est présentée et diffusée aux équipes lors des réunions d'équipes et par mail.

Le contenu des dossiers partagés est présenté aux nouveaux embauchés, en portant une attention particulière aux procédures importantes (consignes de sécurité, mesures de protection, ...). Cette présentation complète la formation assurée par les salariés chargés de l'accueil du nouveau professionnel.

La mise en place des courriers types et la mise à disposition de l'ensemble des documents dans les dossiers partagés permettent une utilisation homogène des outils. Cela en passe cependant par un ajustement du travail et des pratiques de chacun.

Les circuits pour collecter les "bonnes idées" (boîtes à idées présentes sur chaque site, enquête de satisfaction, fiches de signalement des événements indésirables, ...) sont en place. Ils viennent enrichir si besoin le plan d'actions de la structure et participer par là même à l'amélioration continue de la qualité.

Les idées d'amélioration remontent également via des mails envoyés à la responsable qualité. Elles sont discutées ensuite lors du groupe de travail concerné, ou en réunion cadres s'il est pertinent de les mettre en œuvre rapidement. Dans ce cas, le groupe de travail reste associé via des échanges de mails.

Un plan d'actions est établi par la responsable qualité. Il est actualisé trois à quatre fois par ans en réunion cadres (afin de favoriser l'implication des cadres dans sa mise en œuvre).

Il est enrichi au fil de l'eau, en fonction des étapes que traverse l'association (évaluation interne, externe, enquête financeur, enquête de satisfaction, DUERP, rédaction du projet de service, ...).

Un bilan global du plan d'action est présenté chaque année à l'ensemble des salariés, en réunion institutionnelle.

Les salariés sont sollicités pour la mise en œuvre des actions d'amélioration les concernant, ce qui permet de les associer et de maintenir leur implication dans la démarche.

En outre, de la même façon que chacun a dû se positionner sur des thèmes pour les groupes de travail, les nouveaux salariés doivent intégrer un groupe existant, une présentation de l'avancée de la démarche leur étant faite en amont par la responsable qualité.

Enfin, l'AssTRA avait pour projet de mettre en place une démarche QVT en 2020, avec information des salariés à l'occasion de la journée « oxygénation ». Le contexte sanitaire a conduit à modifier le calendrier pour pouvoir se concentrer sur la gestion de la crise.

Le déploiement de la démarche QVT sera réenvisagé lorsque la situation le permettra, cet axe demeurant une priorité de l'AssTRA.

<b>Actions à mener</b>	<b>Responsable</b>	<b>Déla</b>
Mettre en place la démarche QVT	Resp. Qualité	2022

## IV PLAN D'ACTIONS D'AMELIORATION

Actions à mener	Responsable	Délai
<b>L'ouverture de l'Établissement à et sur son environnement</b>		
Développer et entretenir le partenariat	Resp. site	Au long court
Elargir la liste des partenaires invités à l'AG	Direction	2022
Améliorer la diffusion des outils de communication à disposition (plaquettes, livret d'accueil, site internet, ...)	Resp. site	2021
Améliorer le site internet	Resp. qualité	2021
<b>L'accueil et l'information des publics</b>		
Noter les demi-journées d'absence dans la signature mail	Resp. site	2020
Veiller à la diffusion systématique des lignes directes aux partenaires	Resp. site	2020
Veiller à l'actualisation des messages sur les répondus individuels, y compris lors modifications d'horaires ou congés	Resp. site	2020
Actualiser la procédure relai	Resp. Qualité	2020
Afficher les congés de chaque DMJPM sur les portes des bureaux	Resp. site	2020
Mettre en place sur les boites mails un accusé de réception systématique précisant le délai moyen de traitement des demandes	RAF	2021
<b>L'ouverture des mesures</b>		
Intégrer le récépissé au bilan d'ouverture	Resp. Qualité	2020
Systématiser la remise de la plaquette aux partenaires présents à l'ouverture	Resp. site	2021
Systématiser la réalisation de l'inventaire des meubles meublants	Resp. site	2020
Mettre en place un indicateur de suivi du délai d'envoi de l'inventaire	Resp. SAFPP	2021
Suivre les indicateurs de délai relatifs à l'ouverture (inventaire, DIPM, 1 <sup>er</sup> contact)	Resp. site	2021
<b>La gestion administrative et budgétaire</b>		
Systématiser la signature du budget par les PP	Resp. site	2020
Mettre en place un budget pour les personnes à l'aide sociale et compléter la procédure gestion budgétaire	Resp. Qualité	2021
Mieux anticiper l'ouverture des droits retraite et saisir l'alerte Astel à 9 mois avant le départ en retraite de la personne	Resp. site	2021
Mettre en place des outils permettant aux PP d'apprendre à gérer leur argent de vie voire leur budget (suite formation pouvoir d'agir)	Resp. Qualité via groupe de travail	2022
<b>La gestion patrimoniale</b>		
Mettre en place un outil de suivi des mesures conservatoires nécessaires à la préservation du bien (assurance, taxe foncière, mise hors-gel, gestion des clés ...)	Resp. SAFPP + Resp. site	2022
<b>Le soutien aux tuteurs familiaux</b>		
Développer la communication autour des réunions d'information	Coordnatrice ISTF	2021

Actions à mener	Responsable	Délai
Développer les interventions auprès des établissements partenaires	Coordinatrice ISTF	2021
<b>La clôture des mesures</b>		
Mettre en place les indicateurs de délai relatif à la "Clôture" (information tiers, transmission dossier, clôture Astel)	Resp. SAFPP + RAF	2021
Suivre les indicateurs de délai relatif à la "Clôture" (information tiers, transmission dossier, clôture Astel)	Resp. site	2021
Développer des outils d'évaluation des capacités et de l'autonomie de la personne, en vue d'une mainlevée ou d'un allègement	Resp. Qualité via groupe pv d'agir	2022
Généraliser le recueil des dernières volontés de la PP	Resp. site	2022
<b>Le développement du pouvoir d'agir et la qualité de vie des personnes</b>		
Mettre sous forme de plaquette les supports de présentation élaborés dans le cadre des GEU	Resp. Qualité via groupe dts usagers	2022
Retravailler en équipe la notion de DPA ; Définir les pratiques à promouvoir (en évaluer les résultats dans un 2e temps)	Resp. site	2022
<b>La personnalisation de l'accompagnement</b>		
Poursuivre la généralisation des DIPM : - Respecter le délai des 3 mois à l'ouverture - Respecter le délai des 12 mois pour les avenants	Resp. site	2021
Recommuniquer sur le guide de suivi de la mesure	Resp. site	2021
Généraliser l'utilisation du DIPM comme support tout au long de l'accompagnement	Resp. site	2021
<b>La bientraitance et la prévention de la maltraitance</b>		
Recommuniquer sur la grille d'indicateurs de vulnérabilité et de maltraitance	Resp. site / COFIL GR	2021
Mettre en place un outil de suivi des situations de maltraitance	COFIL GR	2021
<b>La garantie des droits et la participation des usagers</b>		
Veiller à l'utilisation de la plaquette comme support pour informer les partenaires sur les contours de la mission du DMJPM	Resp. site	2021
Sécuriser les archives	Resp. SAFPP + RAF	2021
Réfléchir au devenir de la boîte à idées	Resp. Qualité via groupe dts usagers	2021
Développer la coanimation des groupes d'expression des usagers avec des partenaires	Resp. Qualité via groupe dts usagers	2022
<b>La maîtrise des ressources</b>		
<b>Ressources humaines</b>		
Mettre en place un livret d'accueil du nouvel embauché	Resp. Qualité / RH	2022
Revoir le processus de recrutement	Resp. Qualité	2022
Actualiser les fiches de poste en précisant la répartition des tâches entre l'assistante et le DMJPM au sein du binôme	Resp. Qualité via groupe Astel	2021
<b>Infrastructures et équipements</b>		

<b>Actions à mener</b>	<b>Responsable</b>	<b>Délai</b>
Engager la réflexion pour un changement de logiciel métier	RAF / Direction	2022
Se mettre en conformité avec le RGPD	Resp. Qualité	2022
Améliorer la trame de commande des fournitures et son utilisation directement dans les dossiers partagés	RAF	2021
Améliorer la communication sur les besoins en matériels et mieux anticiper certaines demandes (cartouche d'encre, papier, ...)	Resp. site	2020
<b>Le maintien de la continuité du service</b>		
Préciser le contenu du message d'absence sur le répondeur téléphonique	Cadres	2021
Penser à laisser le message d'absence sur le répondeur téléphonique	Resp. site	2021
Actualiser la procédure relai	Resp. Qualité	2021
<b>Les dispositions pour l'amélioration continue de l'organisation et des pratiques</b>		
<b>Analyse des risques</b>		
Organiser une formation incendie	Resp. Qualité	2021
Mettre en place les mesures de sécurisation liées à l'instruction de 2017	Resp. Qualité via COPIL GR	2021
<b>Prise en compte de la parole des Usagers</b>		
Informers les PP bénéficiant d'une mesure de protection antérieure à 2016 de la possibilité d'interpeler le juge ou Direction de l'AssTRA en cas de besoin (ces personnes n'ayant pas eu la charte et le règlement de fonctionnement de l'AssTRA). Rediffuser le livret d'accueil simplifié contre signature du réceptionné.	Resp. site	2021
Mettre en place des réunions d'information à destination des familles	Direction	2022
<b>Dispositions pour l'amélioration continue</b>		
Mettre en place la démarche QVT	Resp. Qualité	2022