



**ASSOCIATION DÉPARTEMENTALE POUR L'AIDE
À L'ENFANCE ET AUX ADULTES EN DIFFICULTÉ**

**Siège social
2, rue Arsène Meunier
ÉVREUX**

**SERVICE MANDATAIRE JUDICIAIRE
à la
PROTECTION DES MAJEURS
20, rue Victor Hugo
ÉVREUX**

Projet de service • 2010¹ •

¹ Mis à jour 07/2011

Sommaire

INTRODUCTION.....	3
I. METTRE EN ŒUVRE UNE MISSION DANS UN CONTEXTE ASSOCIATIF	4
A. Les différents services de l'ADAEA et leur articulation, l'organigramme	4
B. Agir dans un cadre associatif, autour de valeurs	5
<i>Le service PJM et l'identité associative</i>	5
<i>Le positionnement développé par les responsables associatifs</i>	5
<i>Le service MJPM et les valeurs associatives</i>	6
<i>Ces valeurs sont traduites dans une éthique de conviction</i>	6
<i>Ces valeurs sont traduites dans un contexte professionnel respectueux</i>	7
II. LE SERVICE MJPM.....	8
A. Les textes réglementaires.....	8
B. Les publics concernés et les problématiques rencontrées	12
Répartition des mesures selon le lieu de vie des usagers	12
Répartition des mesures selon le montant des revenus mensuels	13
La situation matrimoniale et familiale	13
C. Localisation	14
D. L'approche générale	14
Un soutien et une écoute des personnes dans un cadre légal clair	14
Un travail d'écoute et d'accompagnement autour d'un projet individualisé	14
Une démarche de l'intervenant et du service	14
Une démarche partagée avec l'utilisateur	15
Les prestations : La démarche globale en Protection Juridique des Majeurs.....	16
III. LE FONCTIONNEMENT ET L'ORGANISATION	18
A. Chaque intervention se réfère à des principes de fonctionnement	18
B. Le service MJPM, l'organigramme	19
C. Les acteurs et les places.....	19
D. Le management.....	21
<i>L'organisation générale</i>	21
<i>La dimension opérationnelle</i>	21
IV. LA COMMUNICATION.....	22
La communication interne et externe	22

<i>La communication interne</i>	22
<i>La communication externe</i>	22
V. LE PARTENARIAT	23
VI. L’EVALUATION	23
Démarche d’évaluation interne	23
VII. LE CONTROLE DE LA GESTION DES RESSOURCES DES PERSONNES	23
VIII. LES AXES DE PROGRES	24
Liste des abréviations	26
ANNEXES	27

INTRODUCTION

Le présent projet de service vise à **présenter les grands axes de l'organisation et des prestations du SERVICE MANDATAIRE JUDICIAIRE à la PROTECTION DES MAJEURS (MJPM) de l'Association Départementale pour l'Aide à l'enfance et aux Adultes en difficulté -ADAEA-**. Il décrit le dispositif tel qu'il se présente aujourd'hui, et fait apparaître les évolutions possibles à terme.

Historiquement, l'activité PJM, était regroupée au sein du « service tutelles », aux cotés de l'activité TPSE précédemment dénommée TPF (Tutelle aux Prestations Familiales) et plus récemment AGBF (Aide à la Gestion du Budget Familial).

Les dénominations « service MJPM » et « service AGBF » s'imposent dorénavant dans la mesure où la réforme de la protection Juridique des Majeurs et la réforme de la protection de l'enfance, a eu entre autres effets d'intégrer distinctement ces deux services au sein de la nomenclature des établissements et services sociaux et médico-sociaux, respectivement aux 14° et 15° de l'article L. 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Le processus qui a présidé à la rédaction de ce projet de service est une démarche qui inscrit le service dans un positionnement général et une identité associative : un socle de valeurs humaines, l'adaptation régulière aux besoins, une force de réflexion et de proposition.

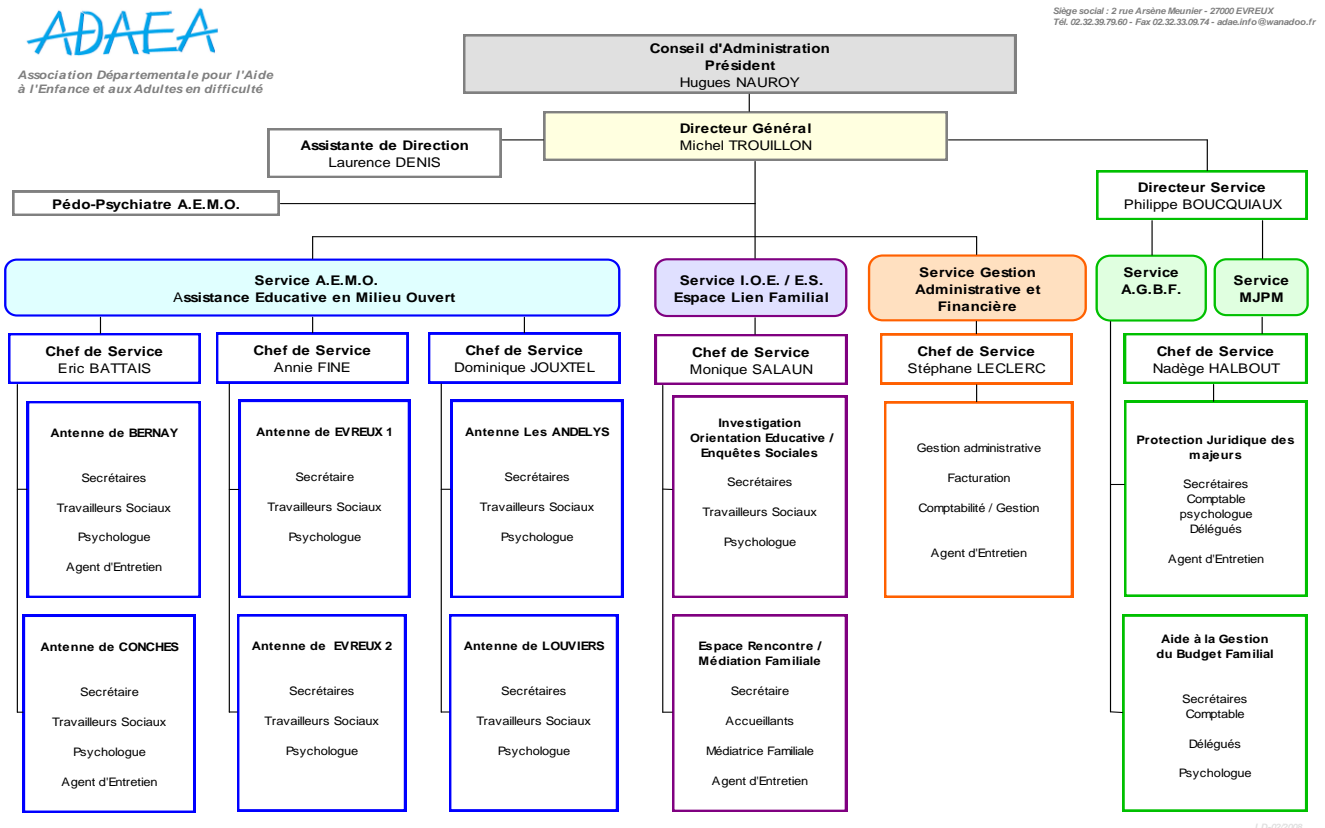
Il constitue une démarche de formalisation et d'écriture des engagements institutionnels. Réalisé en interne, il est transmis aux instances habilitées à la délivrance des autorisations, aux autorités de contrôle et de tarification, aux autorités judiciaires et à différents partenaires afin de nourrir le dialogue sur les fondements de l'institution au regard de ses missions.

Les autorités judiciaires, préfectorales et départementales peuvent ainsi prendre en compte et s'appuyer sur plus d'une décennie de pratiques sociales et socio-éducatives auprès des adultes en difficultés et sur plus d'un demi siècle d'action éducative auprès de familles en difficultés et d'expertise en matière de protection de l'enfance. Sans être au cœur du présent projet de service ce dernier aspect, constitue pour le service MJPM, une référence quant à une posture professionnelle spécifique, axée sur la personne et sur la prise en compte de ses particularités et de son individualité.

I. METTRE EN ŒUVRE UNE MISSION DANS UN CONTEXTE ASSOCIATIF

Le service des tutelles de l'ADAEA a été créé dès 1956. L'association elle-même est née au même moment sous le nom d'Association Départementale pour l'Aide à l'Enfance et à l'Adolescence de l'Eure. Elle prendra en 1993 sa dénomination actuelle **d'Association Départementale pour l'Aide à l'Enfance et aux Adultes en Difficulté**, en officialisant l'élargissement de ses missions aux actions en faveur des adultes et des familles (tutelles aux majeurs protégés, lieu rencontre pour les couples séparés avec leurs enfants, médiation familiale, etc...).

A. Les différents services de l'ADAEA et leur articulation, l'organigramme



B. Agir dans un cadre associatif, autour de valeurs

Le service PJM et l'identité associative

L'ADAEA inscrit son histoire dans l'action en faveur de la protection de l'enfance sur le département de l'Eure, et plus récemment en faveur de la protection des adultes en difficulté.

L'ADAEA propose un savoir-faire en matière d'interventions dans le cadre judiciaire. Cette responsabilité lui confère un devoir de partenariat et de transmission de ses observations sociales, en qualité d'expert. Le service MJPM à ce titre, propose de s'inscrire dans la dynamique territoriale, en étant ouvert à toute évolution et besoin de prestations en faveur des adultes dans le respect de l'éthique associative. En témoigne la transmission d'un projet d'intervention MASP (Mesure d'accompagnement Social Spécialisé) en 2008 aux autorités départementales.

Le positionnement développé par les responsables associatifs

- le lien et l'échange avec les responsables politiques et administratifs, respectant les engagements et la légitimité de chacun
- le développement d'un projet au service des usagers
- la qualité des interventions, la reconnaissance de la place des usagers, la participation des acteurs à la vie institutionnelle et au changement, sont autant de valeurs qui entretiennent la dynamique interne.

Le service PJM n'agit pas seul. Il développe des liens avec les autres acteurs territoriaux et avec les autres services de l'ADAEA. Il accompagne ainsi la dynamique de réflexion interne. Celle-ci a favorisé une histoire riche de recherches et de projets :

- *De 1956 à 1968* : le développement et la diversification d'activités, un service de tutelles aux allocations familiales, un CMPP, un service social spécialisé, un comité de liberté surveillée, une section de lutte anti-alcoolique
- *De 1968 à 1995* : la structuration des services et l'installation des antennes sur tout le territoire départemental :
 - un service d'AEMO devenu depuis uniquement judiciaire, avec à ce jour 6 antennes sur le département : Evreux (2), Bernay, Conches, Louviers, Les Andelys.
 - divers services éducatifs ont été créés : AEMO administratives, fermé en 1995 ; placement familial éducatif, fermé en 1999.
- **un service de Tutelles aux Majeurs Protégés créé en 1993**
- *De 1995 à aujourd'hui* : création de nouveaux services ; un lieu rencontre en 1996, un service d'investigation en 1998 (regroupement des enquêtes sociales réalisées par l'ADAEA depuis 1956 avec des mesures d'IOE) ; développement de projets ponctuels :

accompagnement social de familles étrangères en 1997, Intervention/formation « parentalité » dans le cadre de l'application de la circulaire interministérielle n° 99 du 9 mars 1999, relative au réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents en 1999-2000, projet TRACE en 2000-2001, médiation familiale 2007.

- Projet : élaboration d'un projet d'aide à la jeune parentalité en 2002.
- *En 2010* : Un projet de création d'un SEMO (service éducatif en milieu ouvert)

Le service MJPM et les valeurs associatives

- le respect et la reconnaissance de l'autre
- l'engagement des acteurs, qu'il s'agisse des bénévoles ou des professionnels, base de toute action
- lien entre la philosophie de chacun et le positionnement du service
- les usagers, reconnus dans un même postulat de compétences et de potentialités malgré des difficultés mentales et/ou physiques avérées
- une approche humaniste, s'inscrivant dans une action en faveur des personnes vulnérables et de leur environnement familial

Ces valeurs sont traduites dans une éthique de conviction

- droits de l'homme et du citoyen
- droits de l'enfant
- tolérance par rapport aux différentes formes de liens familiaux
- respect des droits et liberté des usagers
- maintien des liens familiaux et du contexte de vie habituel : ils sont une priorité, mais ne peuvent se réaliser à tout prix, ils ont des limites que sont celles de la protection de la personne
- respect de l'autorité parentale
- soutien de la famille
- clarté dans l'intervention de chaque professionnel, inscription dans des limites déterminées par ce que la loi énonce.

Le respect est au cœur des approches et se décline dans un positionnement de chaque acteur de l'institution :

- Il n'est pas l'acceptation de tout, se traduit parfois dans le refus de certains comportements

- Il permet la valorisation de la personne et de ses droits. Il ne peut s'inscrire dans la contrainte, même si le rappel des obligations est nécessaire parfois
- Il se décline dans l'acceptation des options philosophiques, culturelles, religieuses, politiques des usagers, dans le cadre des lois de la République et du respect de l'intégrité de l'autre
- Il vise l'acceptation du rythme du changement
- Il s'inscrit dans une démarche professionnelle, dans le temps, dans la connaissance et reconnaissance des compétences de l'autre
- Il se décline dans une communication circonstanciée des informations transmises à l'autorité judiciaire et/ou administrative
- Il vise à redonner confiance, à permettre aux personnes accompagnées de recouvrer une estime de soi
- Il s'inscrit dans les pratiques professionnelles de chacun des intervenants par la prise en compte et la mise en action des potentialités individuelles, « faire avec et non définir à la place ».

Ces valeurs sont traduites dans un contexte professionnel respectueux

- D'une action dans un cadre légal et formel, liée à l'ordonnance ou aux attendus judiciaires
- D'une action confiée au service, mise en œuvre dans le cadre d'une délégation et d'un contrôle interne
- De la juste position du professionnel, dans les dynamiques personnelles et familiales où il est amené à intervenir et dans l'établissement de la relation à l'utilisateur, qui donnent lieu à une réflexion collective autour de cette position d'interface entre la loi, les règles et obligations, le cadre d'une part et la personne accompagnée, respectée, reconnue d'autre part. Cette réflexion est nourrie par la compétence des professionnels et induit de la clarté dans la relation mise en place par le délégué avec la personne et son environnement
- Du rythme de chaque usager qui, dans le cadre de la relation d'aide, est encouragé à s'inscrire dans une dynamique d'évolution.

Rapport à la loi et à la règle, position active des usagers, adaptation aux évolutions des problématiques, constituent les points forts de l'identité de l'association et du service MJPM.

II. LE SERVICE MJPM

Le service est habilité à mettre en œuvre les mesures de Protection Juridique des Majeurs par l'arrêté préfectoral DDCS n° 10-113 du 19 novembre 2010² fixant la liste la liste des Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs aux fins d'exercer des mesures au titre :

- De la tutelle
- De la curatelle
- Du mandat spécial
- De la tutelle aux prestations sociales
- De la mesure d'accompagnement judiciaire

A. Les textes réglementaires

- **Article L. 425 à L. 432 du Code civil** : Dispositions générales aux mesures de protection juridique des majeurs

« Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique.

S'il en est disposé autrement, la mesure est destinée à la protection tant de la personne que des intérêts patrimoniaux de celle-ci... » Art. L. 425 du Code civil

- **La sauvegarde de justice** : la personne a besoin d'une protection juridique temporaire ou d'être représentée pour l'accomplissement de certains actes déterminés. Art L. 433 du Code civil
- **La curatelle** : la personne est assistée ou contrôlée d'une manière continue dans les actes importants de sa vie. Art. L. 440 du Code civil
- **La tutelle** : la personne doit être représentée d'une manière continue dans les actes de la vie civile. Art. L. 440 du Code civil
- **Article L. 495 à L. 495-9 du Code civil** : La mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ)

« Lorsque les mesures mises en œuvre en application des articles L. 271-1 à L. 271-5 du code de l'action sociale et des familles au profit d'une personne majeure n'ont pas permis une gestion satisfaisante par celle-ci de ses prestations sociales et que sa santé ou sa sécurité en est compromise, le juge des tutelles peut ordonner une mesure d'accompagnement judiciaire destinée à rétablir l'autonomie de l'intéressé dans la gestion de ses ressources ». art. L. 495 al.1

² Suite à l'arrêté préfectoral DDASS n° 2009-11 portant inscription sur la liste provisoire de MJPM

• **Décret n° 2008-1512 du 30 décembre 2008**, fixant les modalités d'inscription sur les listes prévues aux articles **L.471-2**, L. 471-3, L.474-1 et L. 474-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles

➤ Article L. 471-2

- Les mandataires judiciaires à la protection des majeurs sont inscrits sur une liste dressée et tenue à jour par le représentant de l'Etat dans le département.
- Cette liste comprend :

1° Les services mentionnés au 14° du I de l'article L. 312-1 ;

(2° et 3° ne concernent pas le service MJPM)

Les personnes inscrites sur cette liste prêtent serment dans des conditions prévues par décret en Conseil d'Etat.

• **Article L. 312-1. 14° du code du Code de l'Action Sociale et des Familles** relatif aux établissements et services sociaux et médico-sociaux

14° Les services mettant en œuvre les mesures de protection des majeurs ordonnées par l'autorité judiciaire au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle ou de la mesure d'accompagnement judiciaire ;

Le service PJM se réfère à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. A ce titre, l'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

• **Article L. 311-3 du code du Code de l'Action Sociale et des Familles**

1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;

2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;

3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adapté à son âge et à ses besoins, respectant son

consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;

4° La confidentialité des informations la concernant ;

5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7° La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du Document Individuel de Protection des Majeurs³ qui la concerne.

Les modalités de mise en œuvre du droit à communication prévu au 5° sont fixées par voie réglementaire.

- **Article L. 311-4 du code du Code de l'Action Sociale et des Familles**

Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés :

a) Une charte des droits et libertés de la personne accueillie⁴, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale mentionné à l'article L. 6121-9 du code de la santé publique ;

b) Le règlement de fonctionnement défini à l'article L. 311-7.

³ Art. D. 471-8 décret n°2008-1556 du 31/12/08

⁴ Charte de la personne majeure protégée. Art. D.471-7 décret n°2008-1556 du 31/12/08

- ***Décret n° 2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des mandataires judiciaires à la protection des majeurs***
 - la notice d'information et la charte de la personne protégée⁵
 - Le Document Individuel de Protection des Majeurs⁶
 - Le récépissé⁷
 - La participation⁸ (notamment sous forme de questionnaire de satisfaction)

⁵ Art. D. 471-7 décret n°2008-1556 du 31/12/08

⁶ Art. D. 471-8 décret n°2008-1556 du 31/12/08

⁷ Art. D. 471-10 décret n°2008-1556 du 31/12/08

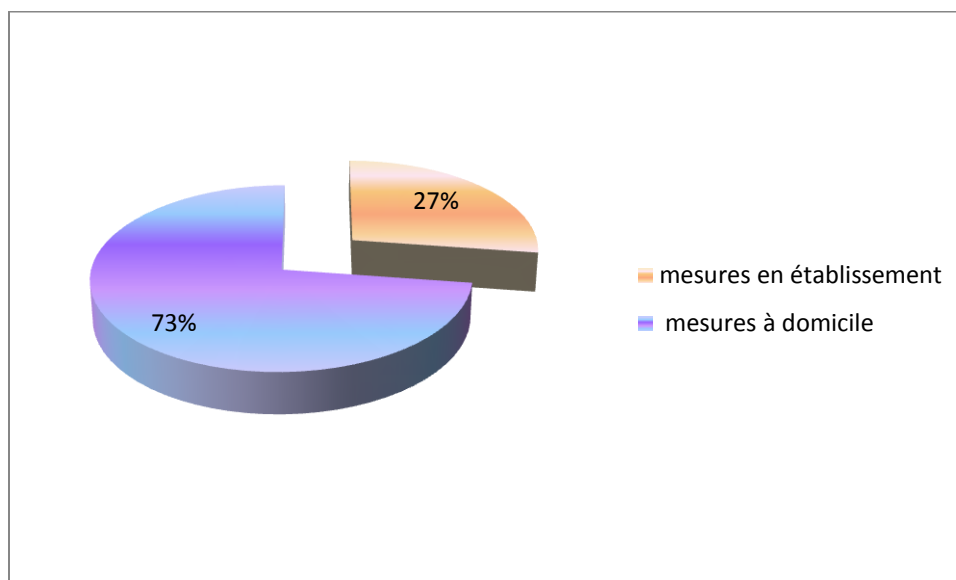
⁸ Art. D. 471-12 décret n°2008-1556 du 31/12/08

B. Les publics concernés et les problématiques rencontrées

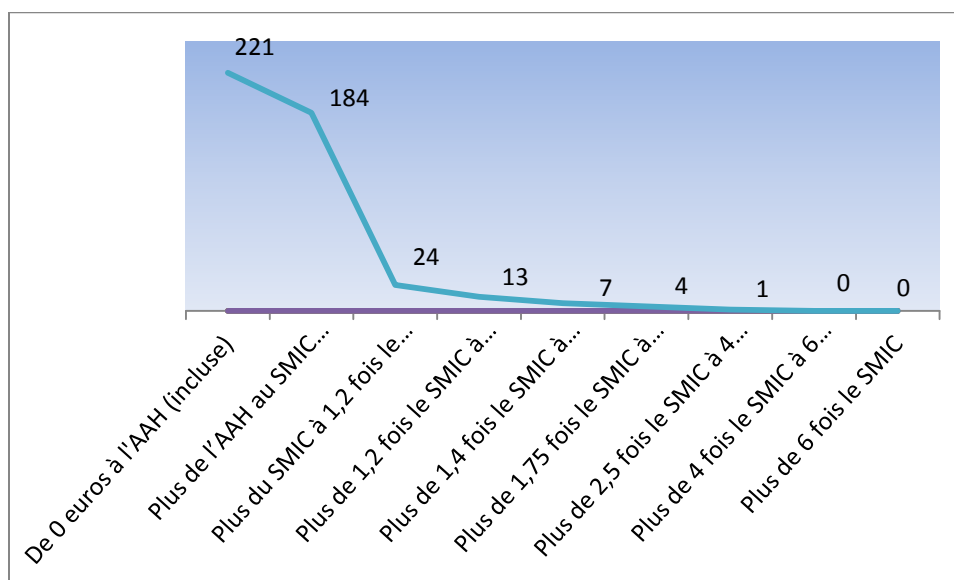
Les situations personnelles suivies sont diverses, les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection juridique présentent des altérations physiques ou corporelles qui ne leur permettent pas ou plus d'exprimer leur volonté et/ou de se protéger elles-mêmes d'un environnement hostile. Ces difficultés s'inscrivent dans des contextes différents selon le degré de vulnérabilité, l'âge, le milieu de vie (institution ou milieu ordinaire), la présence ou non d'un environnement familial ou amical, les moyens de subsistance, etc... Ces problématiques, souvent croisées, sont autant de paramètres à considérer afin d'adapter la prise en charge des personnes concernées.

Pour indication, une étude menée sur les mesures actives au 31/12/2009 relatives aux lieux de vie et au niveau de ressources des personnes suivies par le service offre une photographie représentative du public concerné.

Répartition des mesures selon le lieu de vie des usagers



Répartition des mesures selon le montant des revenus mensuels



Depuis plusieurs années, nous observons une constante à propos de la situation financière des personnes. Ce constat renvoie à des situations de précarité.

Elles nécessitent une disponibilité des intervenants souvent plus importante tant sur le plan de la gestion administrative et financière des dossiers que sur le plan de la prise en compte des difficultés de la personne à supporter ces contraintes économiques et des conditions de vie très modestes.

La situation matrimoniale et familiale

- **19 %** des personnes vivent en couple
- **81 %** des personnes vivent seules
 - Soit sont célibataires : 63 %
 - Soit sont divorcées : 15 %
 - Soit sont veuves ou veufs : 22 %

C. Localisation

Le service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs a son siège à Evreux :

- un lieu de travail pour les professionnels (Délégués mandataire judiciaire à la Protection des Majeurs, personnels administratifs - secrétariat/comptabilité – et encadrement)
- un lieu de rencontre ouvert aux usagers dans le cadre de rendez-vous programmés ou de besoins spécifiques.

Les lieux d'intervention sont cependant disséminés sur le territoire départemental, en fonction du lieu de résidence des usagers, des besoins et des difficultés de déplacement des personnes.

D. L'approche générale

La démarche générale qui sous-tend la mise en œuvre des mesures de Protection Juridique des Majeurs se décline selon les axes suivants :

Un soutien et une écoute des personnes dans un cadre légal clair

- Une présentation et un appui sur les textes et attendus judiciaires
- Une vérification et une valorisation des droits
- Le rappel de l'autorité judiciaire et de l'obligation de rendu compte

Un travail d'écoute et d'accompagnement autour d'un projet individualisé

- Adaptation de l'intervention aux situations particulières.

Pour l'ensemble des situations, la démarche de projet individualisé est centrale :

Une démarche de l'intervenant et du service

- Identification des difficultés globales (DIPM)
- Evaluation de la situation (DIPM et avenant(s))
- Prévision d'un plan de résolution de ces difficultés - situation personnelle, financière ou relationnelle et sociale- (DIPM et avenant(s))
- Réalisation des interventions et étapes (DIPM et avenant(s))
- Evaluation, ajustement et développement de nouveaux axes d'accompagnement (actualisation du DIPM et avenant(s))

Une démarche partagée avec l'utilisateur

- Dans le repérage des difficultés
- Dans l'élaboration d'un plan d'intervention et de ses différentes étapes (DIPM et avenants)
- Dans la mise en place de relais progressifs avec l'environnement social et médico-social
- Dans la mise en œuvre d'un processus de valorisation ou revalorisation personnelle et sociale

Les prestations : La démarche globale en Protection Juridique des Majeurs

Réception de l'ordonnance ou du jugement
Création du dossier social et comptable
Ordre de mission signé par le Directeur de service au nom du chef de service
Ouverture de la mesure par le chef de service
Courrier du Chef de service à l'usager, l'informant d'une proposition de première rencontre au domicile

Premières rencontres (3 premiers mois de la mesure)

Gestion

Accompagnement social

*Présentation de l'association, du service, de la mesure avec le livret d'accueil⁹ comme support
Elaboration du Document Individuel de Protection des Majeurs*

- Recueil d'informations
- Prise en compte de la situation (bilan financier et administratif)
- Diffusion des publicités (informations)
- Contacts avec les organismes financiers (Banque de France...)
- Élaboration d'une première trame de budget avec les usagers (première évaluation)
- Écoute et prise en compte des difficultés des personnes
- Contacts avec les organismes sociaux et médico-sociaux
- Développement d'une relation de confiance
- Préparation à la formalisation du DIPM

Déroulement de la mesure dans la durée, dans la dynamique des premières rencontres

Attribution de la mesure à un délégué mandataire judiciaire à la protection des majeurs

Ordre de mission signé par le Directeur de service au nom du délégué titulaire

Passation du dossier au délégué titulaire en réunion pluridisciplinaire (chef de service, psychologue, délégué, secrétaire du délégué titulaire)

Visite conjointe du chef de service et du délégué selon la situation

Recherche permanente d'une relation dynamique, participative et adaptée aux difficultés de l'usager, visant à permettre son évolution dans des conditions de vie dignes en garantissant la protection de sa personne et de ses biens.

⁹ Voir annexe

*Les actes déclinés ci-dessous sans être exhaustifs, sont à adapter à la personne, au degré de ses capacités à émettre un consentement libre et éclairé.
Ils sont posés en tant que principe de base à tout type de mesure*

Gestion

- Élaboration d'un budget prévisionnel avec les usagers
- Réalisation de ce budget
- Travail de réflexion, d'élaboration à propos de la répartition des dépenses, en lien avec la satisfaction des besoins des personnes
- Rapport d'autorité et de contrôle sur les questions financières
- Démarches administratives auprès des différents organismes
- Apprentissage à la réalisation progressive des dépenses et de la gestion
- Information et implication des usagers quant aux diverses démarches réalisées
- Transmission régulière de l'état du compte de gestion, (signé par les usagers en fonction des situations et des capacités)

Accompagnement social

- Analyse des problèmes avec les usagers (identification et prise en compte des besoins des personnes)
- Travail et contacts avec les partenaires (accompagnement et association des familles et de l'environnement proche)
- Prise en compte des problématiques particulières (dimensions familiales, relationnelles, psychologiques) et mise en lien, si besoin, avec des intervenants spécialisés (psychologues)
- Qualité du dialogue, mise en œuvre de conditions relationnelles favorables à l'expression des usagers

Fin de la mesure

*Les écrits destinés aux autorités judiciaires, tels les comptes-rendus de gestion annuels, de situation, d'échéance et autres requêtes sont soumis à la lecture et à la signature du
Directeur de service ou du Chef de service*

- Rapport à l'autorité judiciaire : comptes de gestion, informations quant à la situation personnelle, sociale et formulation des évolutions, des projets de la personne
- Partage avec les usagers sur le contenu du rapport
- Organisation de relais avec les services sociaux en cas de non-renouvellement
- Valorisation des évolutions
- Prise en compte du vécu de la mesure par la personne
- Partage sur les difficultés rencontrées
- Echanges et explications sur les informations transmises à l'autorité judiciaire : situation budgétaire, personnelle, familiale, sociale
- Partage sur les écrits éventuels transmis à des services sociaux partenaires

III. LE FONCTIONNEMENT ET L'ORGANISATION

A. Chaque intervention se réfère à des principes de fonctionnement

- **Un ordre de mission**¹⁰ signé par le directeur du service ou par délégation le chef de service.
- **Une fonction de soutien et de contrôle** assurée par le chef de service auprès de chaque délégué (encadrement technique).
- **Une réflexion d'équipe pluridisciplinaire :**

Elle se réalise

- systématiquement à chaque début de mesure dans le cadre de l'attribution de la mesure après l'ouverture effectuée par le chef de service. Lors de ces temps de travail, sont présents le délégué concerné par l'attribution ; un pair ; la secrétaire du délégué ; la psychologue. Ces réunions sont encadrées par le chef de service.
 - sur demande du directeur de service, du chef de service ou du délégué, la réflexion d'équipe (RC : Réunion Clinique) se poursuit en fonction des difficultés tout au long de la mesure.
- **Une articulation entre le délégué et les comptables** du service est un gage de qualité et de contrôle des mises en paiement (fiche de liaison comptabilité¹¹).
 - **Une qualité et une disponibilité d'accueil**, réalisée par les professionnels du service : les secrétaires jouent un rôle central (disponibilité, ouverture, mise en lien, transmission d'informations).

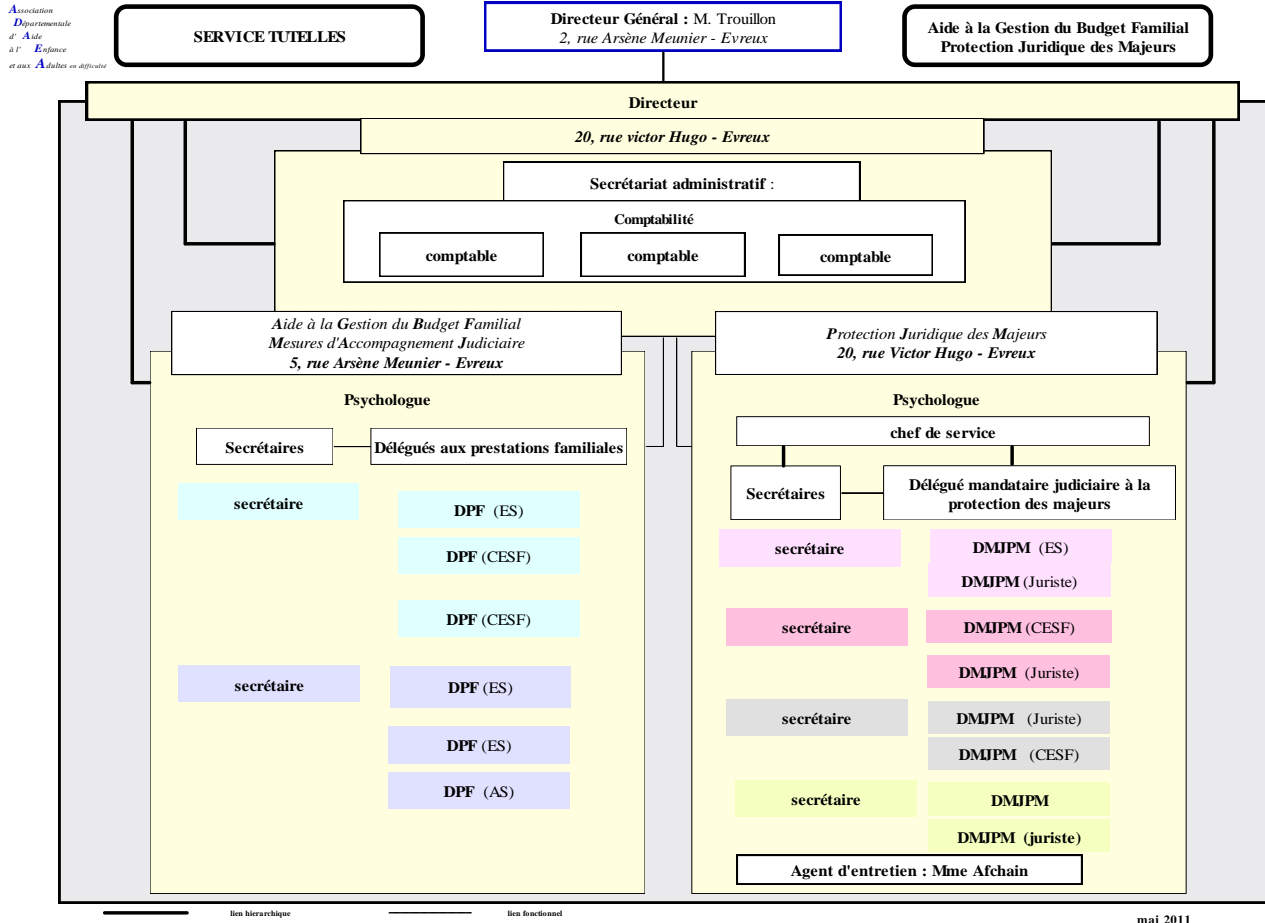
Les articulations entre les acteurs s'organisent dans le cadre de transmissions régulières mais également dans le cadre de réunions :

- **La régulation des fonctionnements d'équipe** : des réunions 2 à 3 fois par an

¹⁰ Voir annexe

¹¹ Voir annexe

B. Le service MJPM, l'organigramme



C. Les acteurs et les places

- Le directeur du service** : Il agit par délégation du Directeur Général de l'ADAEA. Il a la responsabilité du fonctionnement de l'ensemble du service, en articulation avec les autres services de l'association, en assumant les fonctions de gestionnaire et d'animation. Il anime le lien avec les autres institutions départementales et les autorités de contrôle. Il assure l'encadrement hiérarchique et technique des travailleurs sociaux et professionnels. Il assume une fonction technique et d'animation, et la responsabilité de la qualité des prestations dans le cadre des règles de fonctionnement établies.

- **Le chef de service** : Il agit par délégation du directeur de service. Il assure l'encadrement hiérarchique et technique des délégués mandataires judiciaires à la protection des majeurs et autres professionnels. Il assume une fonction technique et d'animation, et la responsabilité de la qualité des prestations dans le cadre des règles de fonctionnement établies.

- **Les Délégués Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs** : ils assument par délégation la conduite et la mise en œuvre des mesures confiées au service mandataire. Ils agissent sous l'autorité du directeur de service et par délégation du chef de service à qui ils rendent compte de leur action. Ils évaluent leur travail à travers les procédures individuelles et collectives mises en place. Ils agissent dans le cadre des règles, de l'éthique et des options du service, déclinées dans le projet associatif et le présent projet de service.

- **Le psychologue** : il agit sous la responsabilité du directeur de service. Il participe aux réflexions sur les problématiques et contribue aux réflexions de l'équipe pluridisciplinaire. Il assume une fonction spécifique d'enrichissement des recherches et réflexions transversales, au niveau de l'ensemble du service ou de l'ADAEA.

- **Les secrétaires** : elles assument une fonction centrale d'articulation, de transmission d'information entre les différents membres de l'équipe et avec les délégués Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs, l'accueil physique et téléphonique des usagers. Personnes ressources, elles développent la communication et la fluidité des fonctionnements du service.

- **Les comptables** :
 Les comptables assurent toutes les écritures qui permettent d'enregistrer les ressources des personnes protégées, la mise en paiement des factures des créanciers et les envois aux personnes. La gestion individuelle des comptes permet l'édition des états mensuels détaillés qui sont remis aux usagers.

(Voir fiches de poste en annexe)

D. Le management

L'organisation générale

Plusieurs niveaux sont à considérer :

- l'organisation générale du service
- les réunions statutaires au sein de l'ADAEA
- les réunions de groupe de recherche et transversaux, ou groupes projets
- les rencontres avec les autres services de l'association.

L'organisation générale se réfère à des règles connues de tous, diffusées dans le cadre du règlement intérieur¹² ou de manuels pratiques¹³ (accueil des stagiaires). Ces règles sont des repères.

La dynamique générale est participative.

Le fonctionnement institutionnel est enraciné dans une dynamique propre : la rigueur et l'organisation d'une part, la participation de chacun aux réflexions internes d'autre part.

Chaque professionnel est invité à être acteur d'un mouvement d'ensemble et ainsi à contribuer aux nécessaires adaptations que l'institution doit mettre en œuvre face aux évolutions du contexte social et législatif. Ce mouvement d'ensemble est possible car inscrit dans des règles de fonctionnement et une reconnaissance de la légitimité des différentes fonctions en œuvre au sein de l'organisation.

La dimension opérationnelle

Elle est animée par le directeur de service qui est garant de la qualité des prestations, de l'animation globale des réflexions collectives et individuelles.

La régulation du travail d'équipe est indispensable et est mise en œuvre par le directeur et le chef de service.

Les délégations sont formelles :

- attribution des mesures
- régulation de l'activité auprès des magistrats
- rencontres régulières des professionnels à propos des situations suivies
- lectures et validations des écrits destinés aux instances administratives et judiciaires
- liens entre les différents métiers au sein du service
- organisation des plannings (évaluation, réflexions collectives, organisation du service)
- lien avec l'ensemble de l'institution
- respect des règles de fonctionnement
- représentation ponctuelle de l'ADAEA.

¹² Voir annexe

¹³ Voir annexe

L'équipe pluridisciplinaire représente une dimension importante pour chacun des intervenants dans l'élaboration des projets et stratégies d'interventions, dans le contrôle des postures professionnelles, dans l'analyse des situations et la qualité des prestations délivrées aux usagers.

IV. LA COMMUNICATION

La communication interne et externe

La communication interne

La communication avec les usagers est favorisée par des outils :

- livret d'accueil¹⁴, auquel sont annexés :
 - notice d'information
 - charte de la personne majeure protégée
 - règlement de fonctionnement
 - organigramme général de l'ADAEA
 - fonctionnement associatif
 - extrait des statuts associatifs
 - extrait du projet associatif
 - organigramme des services AGBF et MJPM
 - information sur les modes de financement des différents services de l'ADAEA
- documents individuels de protection des majeurs (DIPM)

La communication externe

Elle se réalise par :

- la participation à des réflexions inter-institutionnelles (présence dans des réseaux)
- des présentations professionnelles ou institutionnelles (instituts de formation, communication ponctuelle dans des colloques)
- la diffusion de plaquette de présentation de l'association et de ses services
- la réalisation d'un site internet (w.w.w.adaea-27.com)

¹⁴ Voir annexe

V. LE PARTENARIAT

Le partenariat est recherché et développé, notamment à travers l'utilisation des réseaux de chaque intervenant et de l'institution. Il s'appuie sur une éthique :

- L'utilisateur est informé par le délégué des relations partenariales qui sont mises en place dans son intérêt. Il est avisé de l'évolution du projet et des liens partenariaux. Il participe aux décisions qui le concernent.
- Le partenariat respecte la confidentialité des informations et la notion de secret partagé.
- Le partenariat s'engage dès le début des interventions à partir de contacts ouverts avec les intervenants ou institutions sanitaires, sociales ou médico-sociales, engagées dans un soutien des personnes, en collaboration avec celles-ci.

VI. L'ÉVALUATION

L'évaluation des interventions est intégrée en permanence à la démarche d'élaboration des projets individuels. Elle fait partie intégrante de l'action et prend en compte :

- l'inscription dans un cadre général et la mission
- le regard critique sur la mise en œuvre des objectifs (les actions prévues dans le cadre du projet élaboré collectivement ont-elles été mises en œuvre ?)
- l'analyse des effets et évolutions.

Elle suppose un regard partagé et une interrogation mutuelle au sein de l'équipe.

La méthodologie de l'évaluation est également intégrée à l'animation globale du service : les projets d'équipe, les projets transversaux ou spécifiques, le présent projet de service et ses différents chapitres, donnent lieu à des démarches évaluatives.

Démarche d'évaluation interne

Le service MJPM, au même titre que les autres services de l'ADAEA, s'est engagé en 2007 dans une démarche d'évaluation interne¹⁵, alors que l'obligation légale posée par l'article 20 de la loi 2002-2, inscrit à l'article L. 312-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles, ne s'imposait pas.

VII. LE CONTROLE DE LA GESTION DES RESSOURCES DES PERSONNES

Les ressources des personnes protégées, perçues par le service MJPM sont gérées sur des comptes individuels ouverts à leur nom auprès du Crédit Coopératif (agence de Haute-

¹⁵ Documents en annexe

Normandie). La gestion de ces comptes est soumise à des procédures internes qui font intervenir plusieurs strates en ce qui concerne les mises en paiement.

- L'ordre de mise en paiement est émis par le délégué à la protection juridique des majeurs titulaire de la mesure ou son remplaçant en cas d'empêchement. Toute demande de mise en paiement est accompagnée d'une facture, jointe à la « fiche de liaison comptabilité¹⁶ »
- Les écritures comptables sont réalisées par les comptables du service qui visent le fiche de liaison en y inscrivant la date de l'opération
- Les ordres de paiement sont signés par les cadres de l'institution (Directeur Général, Directeur de Service, chef de service comptable et administratif, chef de service) et peuvent également l'être par le président de l'Association et le Trésorier.

➤ **Ces procédures sont validées par le commissaire aux comptes**

- L'état des comptes individuels est consultable à tout moment, à partir de notre logiciel « *alfa Tutelle* ». Cet état peut être édité à tout moment sur support papier et communiqué aux usagers, s'ils le demandent.
- La règle générale pose le principe que cet état de compte, sur lequel figure les informations relatives aux destinataires des fonds et à tous les mouvements du compte, est remis régulièrement aux usagers.

VIII. LES AXES DE PROGRES

Le service MJPM est inscrit dans une démarche de mise en conformité liée aux dispositions législatives.

- ↳ Certains documents relatifs aux droits des usagers, tel le livret d'accueil, DIPM et avenants doivent être régulièrement l'objet de révisions dans leur présentation et contenu afin de les rendre plus attractifs et plus accessibles aux publics concernés.

- association des usagers au fonctionnement du service sous forme d'enquête de satisfaction.

¹⁶ Voir annexe

- ↳ Elaboration des procédures liées aux nouvelles obligations à la mise en œuvre de la loi n°2007-308
 - procédure d'inventaire
- ↳ Diversification des enseignes bancaires dans le cadre des comptes de gestion individuels des usagers
- ↳ Mise à jour des documents internes relatifs aux actes les plus fréquents dans le cadre de l'exercice des mesures¹⁷ (document de référence pour les délégués en poste et pour le personnel entrant)
- ↳ Mise en œuvre de l'évaluation externe

Dans le domaine de la Gestion des Ressources Humaines

- ↳ Mise en œuvre du plan de formation afin de garantir l'accès aux formations complémentaires des délégués mandataires judiciaires aux majeurs protégés, afin de garantir le maintien de la qualité du service offert aux usagers¹⁸.
- ↳ Réflexion autour des procédures de recrutement

Participation à l'élaboration de projets et à la mise en œuvre opérationnelle de nouveaux dispositifs

L'inscription du service MJPM, sur le territoire départemental et sa pratique reconnue par les partenaires institutionnels, lui confère des compétences en matière d'expertise sociale et de capacité à agir. Dans ce sens, il entend contribuer à la réflexion et à la mise en œuvre de dispositif nouveau tel la Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP), en référence à la loi de réforme de la protection juridique des majeurs n° 2007-308 du 05 mars 2007, article L.271-1 à L. 271-8 du CASF.

¹⁷ Voir en annexe le document intitulé « déroulement de la mesure de protection »

¹⁸ Voir plan de formation en annexe

Liste des abréviations

AEMO : action éducative en milieu ouvert

AGBF : aide à la gestion du budget familial

DDCS : direction départementale de la cohésion sociale

DIPM : document individuel de protection des majeurs

DPF : délégué aux prestations familiales

ES : enquête sociale

IOE : investigation et orientation éducative

MJPM : mandataire judiciaire à la protection des majeurs

PJM : protection juridique des majeurs

RC : réunion clinique

ANNEXES