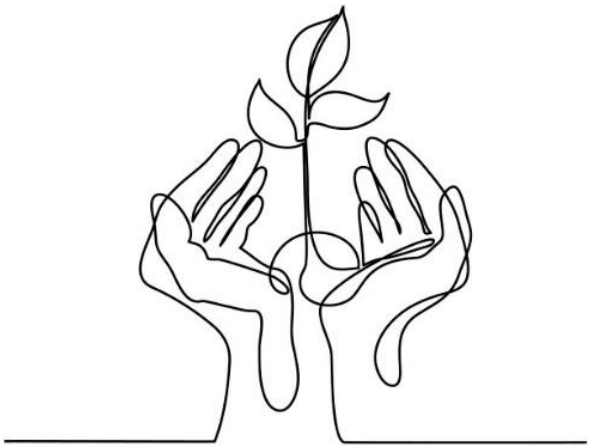
ATI79
ASSOCIATION TUTÉLAIRE ET D'INSERTION

PROJET DE SERVICE
2019 - 2023



Réalisation : Groupe de travail interne
Consultation CSE le 18/12/2019
Approbation du Conseil d'Administration le 09/12/19

La démarche de réactualisation du projet de service s'est voulue dynamique et participative.

Un groupe de travail composé de six salariés de l'ATI 79 a été constitué sur la base du volontariat.

Plusieurs réunions ont été organisées et la réécriture de ce document est le fruit de leurs réflexions et échanges.

Madame MANQUANT, Directrice de l'ATI 79, adresse ses sincères remerciements aux professionnels qui se sont impliqués dans ce travail.

Sommaire

PARTIE I : PRESENTATION GENERALE DE L'ATI 79 4

1. Histoire et projet de l'association ati 79 4
2. Les principes fondateurs de l'association ati 79 5
3. Les missions et prestations exercées 5
   - 3.1. Les missions 5
   - 3.2. Les prestations exercées 6
4. Les compétences des professionnels au service des personnes protégées 8
   - 4.1. Les professionnels du service MJPM de l'ATI 79 8
   - 4.2 La gestion des ressources humaines et des fonctions supports 9
   - 4.3 La gouvernance politique de l'ATI 79 9
   - 4.4. L'organigramme fonctionnel de l'ATI 79 10

PARTIE II : L'EXERCICE DES MESURES DE PROTECTION 11

1. Le public 11
2. La relation avec l'usager et son entourage 12
   - 2.1. Les rencontres avec la personne protégée 12
   - 2.2. L'intérêt des visites à domicile 12
   - 2.3. Les permanences téléphoniques 13
   - 2.4. Les permanences physiques 13
   - 2.5. Les échanges écrits (courriers et emails/SMS) 13
   - 2.6. La traçabilité et le suivi social 13
   - 2.7. L'analyse et la prise en compte de la satisfaction des personnes protégées 14
   - 2.8. La place particulière du Juge des Tutelles 14
3. Partenariats, valeurs et engagements 14
   - 3.1. Les partenariats 14
   - 3.2. Nos valeurs 16
   - 3.3. Nos engagements 16

PARTIE III : OBJECTIFS D'EVOLUTION ET PERSPECTIVES 17

1. Les objectifs institutionnels 17
2. Les objectifs professionnels 18
3. La relation avec les personnes protégées 19

PROJET DE SERVICE

PREAMBULE

L'ATI 79 est une association loi 1901 créée en 1978 et dont l'objet social est l'exercice des mesures de protection juridique des majeurs.

La loi du 5 Mars 2007, entrée en vigueur le 1er janvier 2009, réformant la protection juridique des majeurs a modifié certaines dispositions du Code Civil et fait entrer l'Association dans le champ médico-social. A ce titre, l'ATI 79 est soumise aux dispositions de la loi du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Conformément à l'article L.311-8 du Code de l'action sociale et des familles l'ATI 79 doit, notamment, élaborer un projet de service. Le premier document couvrait la période 2005-2010. A l'issue des évaluations interne en 2012 et externe en 2017, il est apparu nécessaire d'actualiser le projet de service existant.

Depuis toujours, la protection juridique est régie par deux ministères : celui de la Justice pour l'activité (désignation par les Juges des tutelles) et celui des Solidarités et de la Santé pour le financement. Cette double tutelle met l'association dans un système unique et atypique.
Le mandat judiciaire est défini par le code civil en fonction des mesures de protection confiées. Le mandat social est quant à lui implicite.
L'ATI 79 saisit donc l'opportunité de la réécriture de son projet de service pour le définir.

Un groupe de travail a été constitué avec des salariés volontaires et impliqués dans cette démarche. Plusieurs réunions ont été nécessaires pour réécrire le document en tenant compte des changements législatifs et règlementaires.

Conformément aux dispositions légales et à la lecture des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'Haute Autorité de Santé (ex ANESM), le présent projet de service « […] définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. […] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. ».

PARTIE I : PRESENTATION GENERALE DE L'ATI 79

1. HISTOIRE ET PROJET DE L'ASSOCIATION ATI 79

L'ATI 79 a été créée en 1978 par des adhérents de l'ADAPEI, parents et proches d'enfants en situation de handicap nécessitant une mesure de protection juridique à leur majorité. Jusqu'en 1988 ce sont ces bénévoles qui exerçaient les mesures de protection. Progressivement, l'association s'est professionnalisée et informatisée.

En 1997, l'ATI 79 devient l'employeur des salariés qui étaient auparavant tous sous contrat avec l'ADAPEI 79. L'ATI 79 devient donc autonome et indépendante vis-à-vis de l'ADAPEI 79.

En 1999, l'ATI 79 signe la charte des associations tutélaires. Cette même année, elle modifie sa charte graphique, son logo et ses statuts (AG du 24/04/1999).

En octobre 2002 l'association ouvre une antenne à Parthenay. L'association est, à compter de cette date, sur deux sites distincts l'un de l'autre.

En 2003, l'association rédige son projet associatif et définit ses grandes orientations.

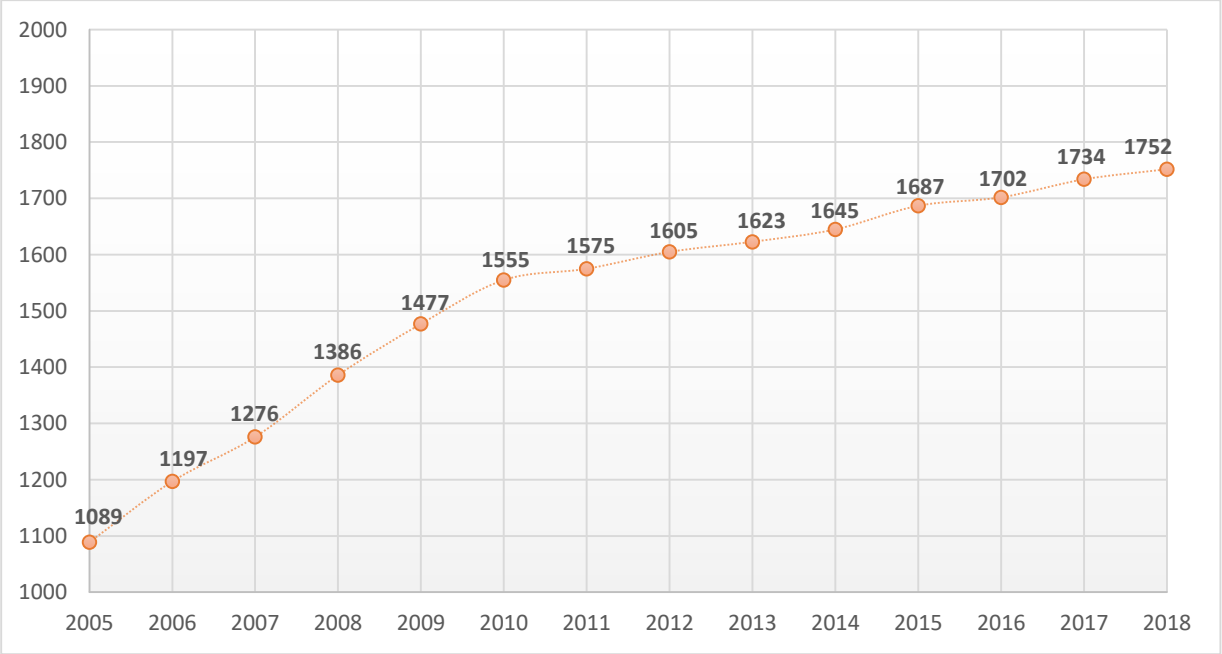
Entre 2004 et 2014, 4 directeurs se sont succédés. En raison de l'augmentation constante de l'activité, il a été nécessaire de structurer et d'organiser les services supports. Ainsi, les fonctions Responsable Ressources Humaines et Responsable Comptable ont été créées.

En 2006, l'ATI devient l'association tutélaire et d'insertion des personnes protégées incluant un changement de logo.

En 2017, l'ATI 79 a de nouveau modifié ses statuts concernant la gouvernance politique.

Depuis sa création, l'ATI 79 est passée d'un salarié à 62 salariés en 2018. Parallèlement, l'ATI 79 qui suivait 30 dossiers en 1980, gère actuellement plus de 1750 mesures de protection.

Evolution du nombre de mesures à l'ATI 79



2. LES PRINCIPES FONDATEURS DE L'ASSOCIATION ATI 79

Les valeurs portées par le projet associatif constituent le fondement même de l'engagement des salariés de l'ATI 79 au profit des personnes vulnérables, pour lesquelles elle exerce une mesure de protection.
Ces valeurs régissent non seulement la pratique des professionnels vis-à-vis des personnes protégées mais également les relations entre collègues ainsi qu'entre salariés et administrateurs.

Vis-à-vis des personnes protégées	Dans nos rapports entre collègues	Dans les rapports entre professionnels et administrateurs
• La qualité du service rendu et la relation • La considération, la reconnaissance • Le soutien, l'aide et l'autonomie • La primauté de la personne protégée	• L'action collective vers un même but • La qualité de l'action menée • La prise en compte des enjeux de demain • Le respect mutuel	• Le professionnalisme et la compétence • L'authenticité et le respect dans les relations • La reconnaissance et la considération • L'écoute

3. LES MISSIONS ET PRESTATIONS EXERCEES

3.1. Les missions :

L'ATI 79 est une association qui exerce des mesures de protection juridique confiées par les Juges des Tutelles. Elle intervient auprès de personnes majeures résidant dans le département des Deux-Sèvres, quel que soit leur lieu de vie (domicile, établissements pour personnes âgées ou en situation de handicap, dispositifs sociaux…).
L'ATI 79 intervient également en matière d'information et de soutien auprès des tuteurs familiaux.

L'ATI 79 dispose de deux implantations dans le département des Deux-Sèvres. La première se situe sur le même lieu que le siège, à Niort et la seconde à Parthenay.

L'existence des deux sites permet aujourd'hui de :
- Favoriser la proximité avec les usagers et limiter les temps de déplacements,
- Permettre aux usagers, familles et partenaires de venir nous rencontrer sans difficultés,
- Rayonner sur l'ensemble du département.

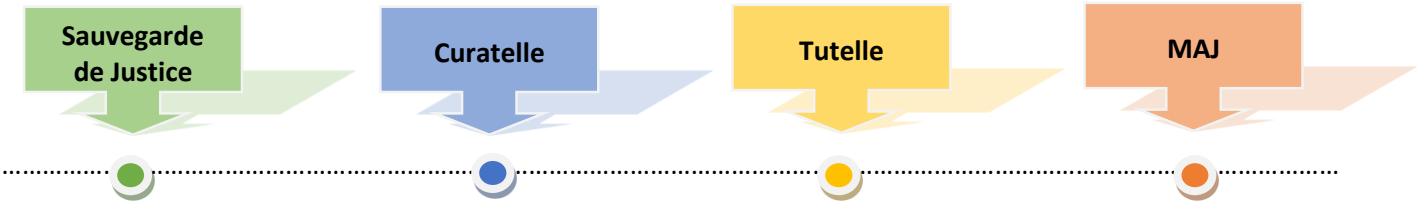
Les mesures de protection sont attribuées en fonction d'une organisation par secteur géographique d'intervention.

3.2. Les prestations exercées :

L'ATI 79 exerce uniquement les mesures de protection judiciaire :

- Sauvegarde de justice avec mandat spécial
- Curatelle
- Tutelle
- Mesure d'Accompagnement Judiciaire

L'ATI 79 est parfois désignée pour exercer des mesures ad 'hoc. Elles permettent d'assurer la continuité de la protection en cas de conflit d'intérêt entre la personne protégée et son tuteur ou curateur. Le financement de ces mesures n'est pas expressément prévu dans la dotation globale de financement.



Sauvegarde de Justice avec Mandat Spécial

La sauvegarde de justice est une mesure de protection de courte durée. Elle ne peut dépasser un an, renouvelable une fois par le Juge des Tutelles. La durée totale ne peut donc excéder 2 ans.

Elle cesse dès que la personne recouvre ses capacités ou qu'une mesure plus contraignante (tutelle, curatelle) est mise en place.

La personne sous sauvegarde de justice conserve l'exercice de ses droits à l'exception de ceux confiés au mandataire spécial désigné par le Juge.

La sauvegarde de justice permet au mandataire de contester judiciairement les actes accomplis par la personne protégée s'ils sont contraires à ses intérêts.

Le mandataire spécial est tenu de rendre compte de l'exécution de son mandat à la personne protégée et au Juge.

Curatelle

Simple ou renforcée, la curatelle est une mesure d'assistance.
Elle peut s'appliquer à la protection de la personne et/ou à la protection des biens.

Le curateur assiste la personne dans la réalisation de certains actes mais n'intervient pas seul ni à la place de la personne protégée (sauf exceptions prévues par le Juge).

En curatelle, la personne protégée accomplit seule les actes d'administration (souscription d'un contrat d'assurance, déclaration de revenus….) et avec l'assistance de son curateur les actes de disposition (vente d'un bien immobilier, souscription d'un prêt bancaire…)

Le Juge des tutelles peut **renforcer** la curatelle : dans ce cas, la perception des ressources et le règlement des dépenses de la personne protégée sont assurés par le curateur.
A contrario, en curatelle dite « **simple** », la personne protégée gère seule ses comptes courants, perçoit ses ressources et assure le règlement de ses dépenses auprès des tiers.
A tout moment, le Juge des tutelles peut aménager la curatelle en autorisant la personne protégée à accomplir seule certains actes.

La curatelle est prononcée pour une durée limitée ne pouvant excéder 5 ans. A tout moment, le Juge peut la renouveler, la modifier ou y mettre fin si elle ne se justifie plus.

Tutelle

La tutelle est une mesure de représentation. Le tuteur représente la personne protégée dans tous les actes de la vie civile. Le Juge des tutelles peut toutefois prévoir des actes que la personne protégée fera seule ou avec l'assistance du tuteur.

Le tuteur accomplit seul les actes d'administration ; il doit toutefois obtenir l'autorisation du Juge des tutelles pour certains actes de disposition.

La tutelle est prononcée pour une durée limitée ne pouvant excéder 10 ans. A tout moment, le Juge peut ensuite la renouveler, la modifier ou y mettre fin si elle ne se justifie plus.

/!\ REMARQUE /!\

L'altération des facultés de nature à empêcher l'expression de la volonté doit impérativement être médicalement constatée pour la mise en place d'une mesure de protection juridique (art.425 civ.).
Protection des biens et protection de la personne sont désormais dissociables et/ou exercées conjointement : elles peuvent donc être confiées à deux personnes distinctes.
*Le **curateur** et le **tuteur** doivent rendre compte de l'exercice de leur mission auprès de la personne protégée et du tribunal d'instance compétent.*

Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ)

Une MAJ est prononcée par le Juge des tutelles, à la requête exclusive du procureur de la République, pour permettre à la personne concernée de retrouver une autonomie dans la gestion de ses ressources. Elle fait suite à l'échec d'une Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (mesure administrative).

Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs perçoit les prestations incluses dans la MAJ sur un compte ouvert au nom de la personne.

Le mandataire judiciaire doit les gérer dans l'intérêt de cette dernière, en tenant compte de son avis et de sa situation familiale. Il doit exercer une action éducative pour lui permettre à terme de gérer seule ses prestations.

La personne conserve sa capacité juridique et peut réaliser tous les actes de la vie civile.

Le Juge fixe la durée de la mesure pour une durée maximum de 2 ans. Elle peut être renouvelée par décision spécialement motivée du Juge.

L'Aide aux Tuteurs Familiaux

Face à l'augmentation de la dépendance et des mesures de protection juridique majoritairement confiées aux familles, l'ATI 79 forte d'un savoir-faire en matière de protection juridique a souhaité mettre ses compétences au service des aidants et tuteurs familiaux.

Des professionnels sont présents pour :

- Orienter et informer sur la protection juridique toutes les personnes s'occupant d'un proche âgé, en situation de handicap ou malade comme celles soucieuses d'anticiper leur avenir,
- Accompagner et conseiller les curateurs et tuteurs familiaux via l'organisation de permanences et de rendez-vous (téléphoniques ou physiques),
- Communiquer et mutualiser l'aide aux tuteurs familiaux grâce à une démarche partenariale avec les autres acteurs institutionnels et associatifs du département.

A ce jour, l'ATI 79 exerce cette mission sans financement propre (en 2018, conventionnement partenarial avec l'UDAF 79).

4. LES COMPETENCES DES PROFESSIONNELS AU SERVICE DES PERSONNES PROTEGEES

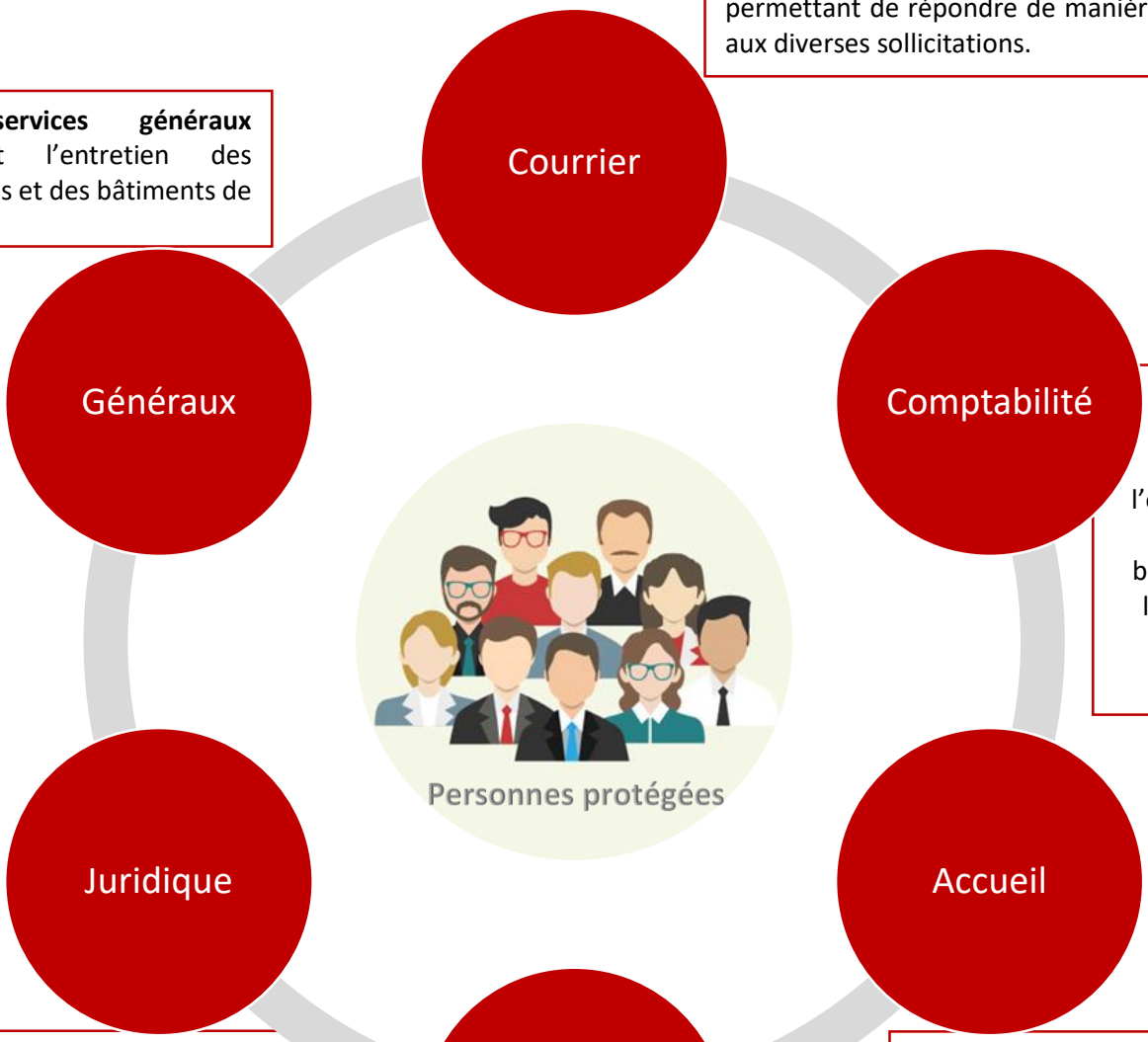
4.1. Les professionnels du service MJPM de l'ATI 79

Tout professionnel de l'ATI 79 concourt à l'exercice des mesures de protection, objet social unique de l'association. Cette dernière, riche de sa pluridisciplinarité, s'inscrit dans une démarche d'évaluation continue de son organisation et de la qualité du service rendu.

A cet effet, l'ensemble des services de l'association ATI 79 s'articule autour de la personne protégée.

Le service courrier collecte et traite l'ensemble des flux de communication de l'association permettant de répondre de manière homogène aux diverses sollicitations.

Les services généraux assurent l'entretien des véhicules et des bâtiments de l'ATI 79.



Le service comptabilité effectue l'ensemble des opérations bancaires pour le compte des personnes protégées.

Le service juridique appuie et conseille le service MJPM. Il assure également le suivi des dossiers patrimoniaux et veille au respect de la règlementation en vigueur.

Sur chaque site, **un agent d'accueil** oriente avec bienveillance et respect les demandes des personnes.

Le service MJPM, composé de Délégués du Mandataire et d'Assistantes Tutélaires, assure l'exercice effectif des mesures de protection.

4.2 La gestion des ressources humaines et des fonctions supports

Les services de l'ATI 79 sont managés par **une équipe d'encadrement** composée d'une Directrice, de deux Chefs de Service MJPM, d'un Chef de service Administratif & Financier et d'une Responsable Ressources Humaines.

Avec le concours d'une Assistante de direction et d'une Assistante MJPM & RH, elle veille au bon fonctionnement de l'Association et développe des projets permettant à l'ATI 79 de s'adapter à son environnement en vue de pérenniser son activité.

Dans le cadre de la gestion des ressources humaines, des formations sont organisées chaque année. Les mandataires doivent être titulaires ou obtenir dans les deux ans de leur recrutement le Certificat National de Compétences, certification indispensable pour l'exercice de leur mission. Le choix de l'organisme est laissé à la discrétion du salarié (CEFRAS, UNAFOR, St Jacques de Compostelle). Les futurs mandataires ne peuvent solliciter qu'une seule dispense et/ou allègement en fonction de leur formation initiale ; ils doivent donc suivre la quasi-totalité du cursus. Ainsi, les mandataires sont dotés d'un socle de connaissance indispensable à la pratique de leur métier. Une mise à jour des connaissances est également assurée afin de reprendre une à deux thématiques par an au regard de l'évolution législative et jurisprudentielle.

Dans le cadre de l'élaboration du plan de développement des compétences, chaque salarié peut émettre un ou plusieurs vœux de formations. L'équipe d'encadrement les étudie et les priorise pour finaliser celui-ci.

Une politique de formation collective a également été développée depuis 2015 en fonction des besoins évalués et recensés au cours des entretiens professionnels. Ainsi, plusieurs formations ont déjà été organisées par catégories de salariés :

- L'écriture professionnelle : pour les mandataires, juristes et assistantes
- La bienveillance dans l'exercice des mesures de protection : pour les mandataires, juristes et assistantes
- Les principaux supports financiers : pour les comptables
- La gestion patrimoniale : pour les juristes
- La gestion de conflit : pour les cadres
- La préparation et les entretiens professionnels : pour les cadres

Des entretiens professionnels sont réalisés par les responsables hiérarchiques tous les deux ans, ainsi qu'après une période d'absence supérieure à 3 mois. Ils permettent à chaque collaborateur d'échanger sur leur poste de travail et d'émettre des souhaits d'évolution et/ou de formation.

Chaque salarié dispose d'une fiche « métier » qui lui est remise à l'embauche. Ces documents peuvent être révisés institutionnellement en fonction de l'évolution de l'organisation interne.

Enfin, et conformément au fonctionnement associatif actuel, la Direction décline les orientations stratégiques du Conseil d'Administration.

4.3 La gouvernance politique de l'ATI 79

La gouvernance politique de l'ATI 79 s'inscrit dans une démarche militante et humaniste.

L'Assemblée Générale de l'ATI 79 composée des adhérents de l'Association se réunit une fois par an (cf. art 15 Statuts).

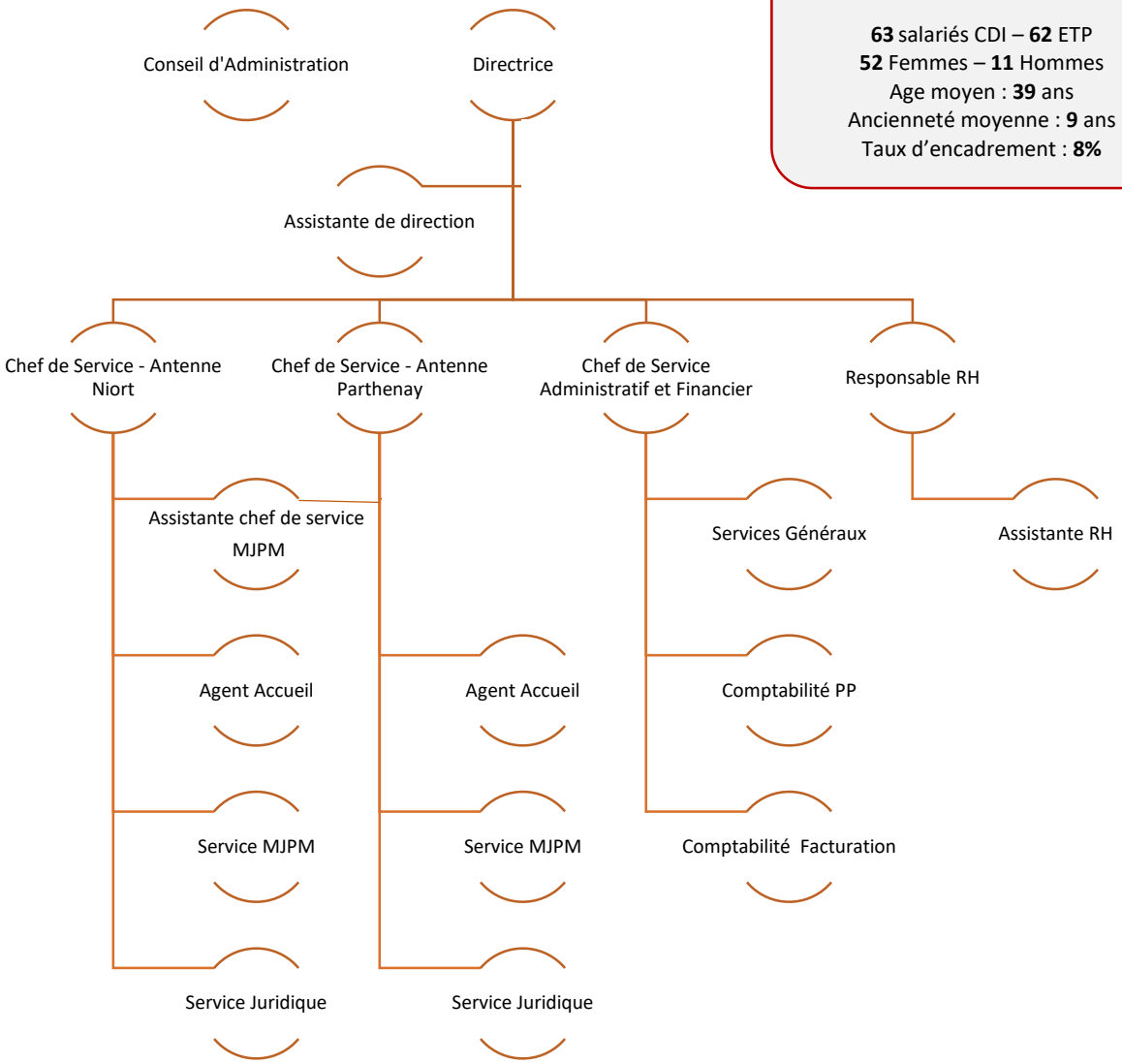
Le Conseil d'Administration est constitué d'un(e) Président(e), d'un(e) Vice-Président(e), d'un(e) Trésorier(e), d'un(e) Trésorier (e) adjoint(e), d'un(e) Secrétaire, d'un(e) Secrétaire adjoint(e) et d'administrateurs.

Aujourd'hui, le Conseil d'Administration est composé de 8 **administrateurs** élus parmi 60 **adhérents**.

4.4. L'organigramme fonctionnel de l'ATI 79

FOCUS RH 2019 :

63 salariés CDI – **62** ETP
52 Femmes – **11** Hommes
Age moyen : **39** ans
Ancienneté moyenne : **9** ans
Taux d'encadrement : **8%**



Les Chefs de service MJPM assurent une réunion mensuelle avec les équipes de mandataires, assistantes, juristes et agents d'accueil. Une fois sur deux, la réunion animée conjointement par les deux cadres concernés regroupe les salariés des deux sites (Niort et Parthenay).

Le service comptable bénéficie également d'une réunion mensuelle avec le Chef de service administratif et financier, tout comme les services généraux (courrier, archives, maintenances).

A l'occasion de ces réunions, le fonctionnement du service, les échéances à venir et l'organisation générale sont évoqués.

Le service juridique se réunit environ toutes les 6 à 8 semaines en présence des Chefs de service MJPM et de la Directrice. C'est l'occasion d'échanger sur l'organisation du service et d'aborder les situations juridiques complexes.

Les membres de l'équipe d'encadrement se réunissent toutes les semaines afin d'aborder, notamment, l'organisation générale de l'Association, le fonctionnement des services, la déclinaison des projets en cours et à venir, les problématiques RH.

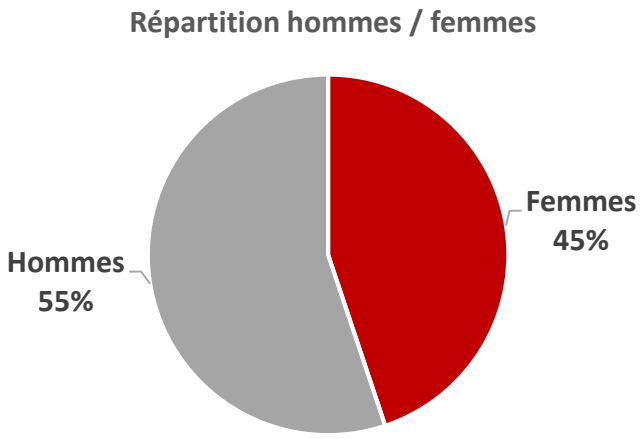
Une réunion institutionnelle est animée par la Directrice tous les 2 mois : c'est l'occasion de diffuser de l'information générale sur le fonctionnement global de l'Association mais aussi pour l'ensemble des salariés de faire part de remarques et/ou suggestions.

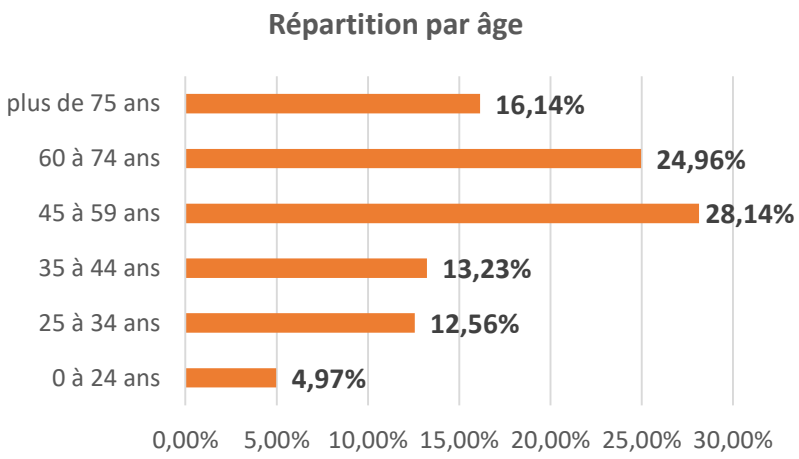
Les séances d'analyse de la pratique ont cessé en 2018 compte tenu de l'approche retenue qui ne correspondait plus aux attentes des équipes. Une remise en place de ces séances est à l'étude ; l'analyse de la pratique restera obligatoire puisqu'elle permet d'interroger et de faire évoluer les pratiques professionnelles.

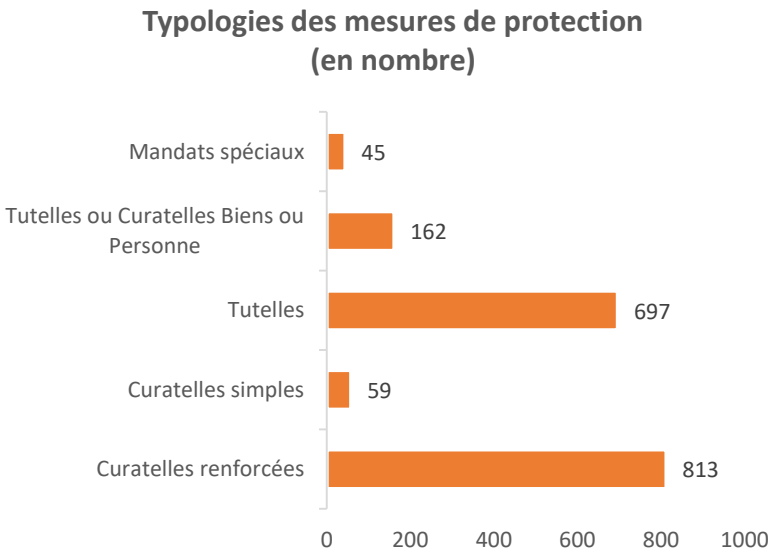
PARTIE II : L'EXERCICE DES MESURES DE PROTECTION

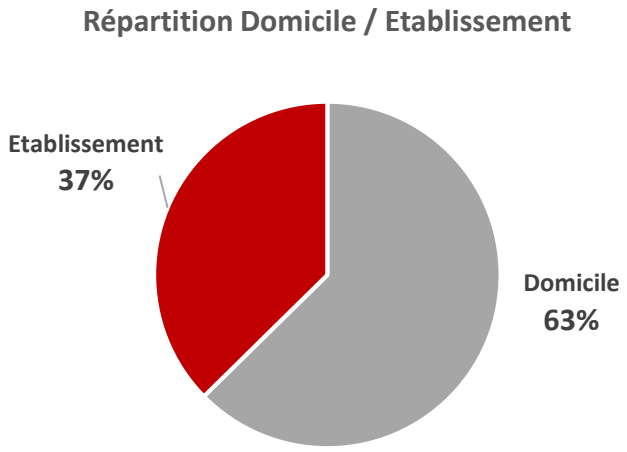
1. LE PUBLIC

Les mesures de protection s'exercent auprès de personnes majeures souffrant d'une altération de leurs facultés. Ces personnes résident dans le département des Deux-Sèvres (compétence territoriale de l'ATI 79), à domicile ou en établissement.









2. LA RELATION AVEC L'USAGER ET SON ENTOURAGE

Les professionnels de l'ATI 79 accordent une grande importance à la qualité du service rendu aux personnes protégées et s'engagent à exercer les mesures de protection de manière personnalisée. Le **Document Individuel de Protection des Majeurs**, prévu à l'article 471-8 du CASF, est réalisé avec la personne protégée. Etabli pour la durée du mandat, et réactualisé chaque année par avenant, Il formalise l'individualisation de la mesure de protection et en définit les objectifs.

2.1. Les rencontres avec la personne protégée :

La première rencontre, à l'ouverture de la mesure, se déroule généralement à l'endroit où réside la personne (lieu de vie). A cette occasion, une évaluation des besoins de la personne protégée est réalisée par le mandataire, accompagné d'un chef de service le cas échéant. Cette évaluation porte sur l'environnement, la situation administrative et budgétaire. Elle permet d'individualiser l'exercice de la mesure de protection.

A l'occasion de cette première rencontre, des documents sont remis à la personne protégée afin de lui présenter le fonctionnement de la mesure de protection, l'organisation de l'association ainsi que ses droits et obligations :

- *La notice d'information* : elle présente la structure, son organisation, les différents sites de l'ATI 79 et nos modalités d'intervention ;
- *Le règlement de fonctionnement* : il présente les droits et les obligations qui devront être respectés tant par le mandataire que la personne protégée ;
- *La Charte des Droits et Libertés de la Personne Protégée* : ce document formalise l'engagement pris par le service d'assurer un exercice des mesures de protection dans le respect de la personne protégée, ses convictions, son mode de vie…

Par la suite, les dates et lieux de rencontres sont déterminés avec la personne protégée lorsque cela est possible ; à défaut, le personnel médical et/ou l'entourage de la personne protégée peuvent être sollicités.

La disponibilité et le rythme des visites à domicile sont deux axes forts de l'image de l'ATI 79. A minima, les personnes vivant à domicile doivent être visitées six fois par an (environ toutes les 4 à 6 semaines). Pour les personnes protégées en établissement, le nombre de rencontres peut être moins important, compte tenu d'un suivi quotidien par le personnel médical et médico-social, à raison d'au moins 4 fois par an.

Afin de prévenir tout risque de maltraitance, le mandataire devra envisager, pour les personnes en établissement, au moins une fois par an de leur rendre visite sans en avoir averti préalablement le personnel.

2.2. L'intérêt des visites à domicile :

- Accorder du temps à la personne protégée qui reçoit le mandataire chez elle
- Mettre un visage sur un nom au delà des contacts téléphoniques
- Mesurer les conditions d'habitabilité de la personne
- Comprendre et connaître les réseaux avec lesquels la personne protégée est en relation
- Mesurer les conditions de suivi de la santé
- Faire signer, donner des documents et des explications

2.3. Les permanences téléphoniques :

Les mandataires assurent des permanences téléphoniques à raison d'une ou deux fois par semaine. A cette occasion, les personnes protégées peuvent les joindre sur leur ligne directe afin de leur faire part de leurs demandes ou pour organiser une rencontre. Ces permanences sont communiquées aux personnes protégées, notamment à l'ouverture de la mesure. Ainsi, ces temps d'échanges sont clairement identifiés et leur modification reste exceptionnelle.

Les mandataires disposent également d'une boîte vocale individuelle sur laquelle les personnes protégées, mais aussi leur entourage ou les partenaires, peuvent laisser des messages. Il appartient aux mandataires d'écouter régulièrement leur boîte vocale afin de relever les messages et de les traiter. De la même manière, lorsqu'un mandataire assure une suppléance pour un collègue absent (formation, maladie, congés…), il doit écouter régulièrement la boîte vocale de ce dernier.

Les règles applicables en matière de permanences téléphoniques (fréquences, durées…) ainsi que la gestion des boîtes vocales devront faire l'objet dans les années à venir d'une harmonisation minimale conforme aux valeurs de l'ATI 79 en termes de qualité et de rapidité de traitement des demandes des personnes protégées.

2.4. Les permanences physiques :

Les mandataires peuvent également recevoir les personnes protégées dans les locaux de chaque antenne (Niort et Parthenay) en fonction des situations. Ces rencontres peuvent faire l'objet de rendez-vous déterminés à l'avance ou bien se dérouler sur des temps de permanences physiques au cours desquelles les personnes protégées peuvent se présenter. Les permanences physiques ne sont pas harmonisées. Une réflexion devra être engagée avec les équipes de mandataires de chaque antenne afin d'évaluer le besoin de telles permanences, à l'aune des enquêtes de satisfaction.

2.5. Les échanges écrits (courriers et emails/SMS) :

Tous les courriers adressés par les personnes protégées sont numérisés, par le service courrier, dans le dossier informatique et conservés dans le dossier papier (classement par l'assistante MJPM).

Les personnes protégées communiquent de plus en plus par mail ou SMS avec les professionnels désormais équipés de téléphones mobiles. Ces deux nouveaux canaux de communication devront être encadrés afin d'assurer la traçabilité des demandes faites et des réponses apportées.

2.6. La traçabilité et le suivi social :

Il est primordial et impératif d'assurer la traçabilité des demandes par l'enregistrement uniforme des données dans le progiciel utilisé (Sentinel et Evolution). En cas d'absence du mandataire référent, chaque collègue interpellé doit pouvoir apporter une réponse à la personne elle-même ou bien un partenaire en tenant compte des démarches en cours.

A ce jour, la plupart des mandataires renseignent régulièrement le suivi de leurs activités pour chaque mesure de protection. Il conviendra de réaliser un guide de bonnes pratiques permettant d'identifier les éléments qui doivent impérativement s'y trouver mais aussi sur la forme à retenir. En effet, il faut que les informations détenues soient concrètes, objectives, factuelles et dépourvues de tout jugement de valeur.

Enfin, cette traçabilité permet également d'assurer un contrôle quant à l'effectivité des rencontres et/ou échanges avec la personne protégée mais aussi la réalisation des démarches qui nous incombent en fonction de la mesure de protection. A l'heure des remises en cause régulière des services MJPM, il devient impératif de pouvoir tracer et donc justifier notre action auprès de chaque personne protégée.

2.7. L'analyse et la prise en compte de la satisfaction des personnes protégées :

Dans un souci d'amélioration de la qualité du service rendu, l'ATI 79 prend en compte la satisfaction des personnes protégées. A ce titre, une enquête de satisfaction est réalisée tous les deux ans auprès d'un panel représentatif de personnes protégées. Les résultats sont ensuite présentés aux salariés et administrateurs. Ils sont également analysés pour identifier les points d'amélioration et éventuellement modifier nos pratiques professionnelles.

Les personnes protégées ont également la possibilité de faire part de leur insatisfaction par courrier adressé :

- A leur mandataire,
- Au chef de service,
- A la direction,
- Au Président du Conseil d'Administration,
- Au Juge des tutelles.

Dans tous les cas, une réponse leur est apportée par écrit ou à l'occasion d'un rendez-vous.

Lorsque l'insatisfaction est liée à la contrainte de la mesure de protection, un échange entre le chef de service et le professionnel est organisé afin de comprendre la problématique. Ainsi, cela permet au professionnel de prendre du recul et de mieux appréhender la relation avec la personne protégée.

Parfois, l'insatisfaction est telle qu'un changement de mandataire voire d'institution peut être demandé au Juge des Tutelles afin de continuer à garantir un exercice objectif de la mesure de protection.

2.8. La place particulière du Juge des Tutelles :

Le Juge des Tutelles mandate l'Association pour exercer les mesures de protection. Il est garant des droits des usagers et a, de fait, une mission de contrôle. Dans ce cadre, le mandataire lui rend compte annuellement, et à chaque sollicitation, des diligences qu'il accomplit au nom et pour le compte de la personne protégée.

3. PARTENARIATS, VALEURS ET ENGAGEMENTS

3.1. Les partenariats :

L'ATI 79 est au cœur d'un réseau d'interlocuteurs. Les relations partenariales garantissent la qualité du fonctionnement de l'Association et du service rendu aux personnes protégées.

A ce titre, les salariés et administrateurs de l'Association participent à son rayonnement sur le territoire des Deux-Sèvres :

- Les Conseils à la Vie Sociale des établissements accueillant des personnes protégées
- Les instances de la MDPH : le Groupe Opérationnel de Synthèse, la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées….
- Synthèses pluriprofessionnelles
- Forums et colloques organisés par les partenaires (Forum Bien Vieillir).
- …

L'ATI 79 adhère à deux fédérations, l'Unapei et la FNAT. Elle participe également à des regroupements régionaux et départementaux visant à promouvoir la protection juridique des majeurs et en assurer une meilleure visibilité auprès des partenaires et représentants de l'Etat.

Des supports de communication ont aussi été développés : plaquettes, site Internet, sacoches pour les salariés…
Seulement deux associations exercent la protection juridique sur le département. Un partenariat étroit a été développé entre elles depuis quelques années avec notamment la coanimation d'évènements (réunions pour les tuteurs familiaux, réunions d'information pour les professionnels, colloques…).

L'ATI 79 a développé des partenariats privilégiés avec trois établissements bancaires dans le cadre de convention de télétransmission qui facilitent la gestion des ressources des personnes protégées. Une réflexion sera menée pour élargir le panel de ses partenaires.

L'ensemble des partenariats tant professionnels qu'institutionnels est indispensable au bon fonctionnement de l'ATI 79, et donc à la qualité du service rendu aux personnes protégées.

3.2. Nos valeurs :

L'intervention des professionnels de l'ATI 79 se fait dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne protégée mais aussi des valeurs intrinsèques de l'Association, telles que l'écoute, la disponibilité, l'empathie, le respect de la volonté de la personne protégée…

Respect des libertés individuelles et des droits civiques
Non discrimination
Respect de la dignité de la personne et de son intégrité
Liberté des relations personnelles
Droit au respect des liens familiaux
Droit à l'information
Droit à l'autonomie
Droit à la protection du logement et des objets personnels
Consentement éclairé et participation de la personne
Droit à une intervention personnalisée
Droit à l'accès aux soins
Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne
Confidentialité des informations

3.3. Nos engagements :

Les salariés et administrateurs de l'ATI 79 sont soucieux de donner du sens à leur action. Cette démarche se caractérise de différentes manières et notamment par :

La recherche permanente d'individualisation et de personnalisation des prestations dont bénéficient les personnes protégées

La valorisation des capacités des personnes protégées et la recherche de leur consentement

Des groupes de travail permettant d'interroger les pratiques professionnelles et le savoir-être institutionnel

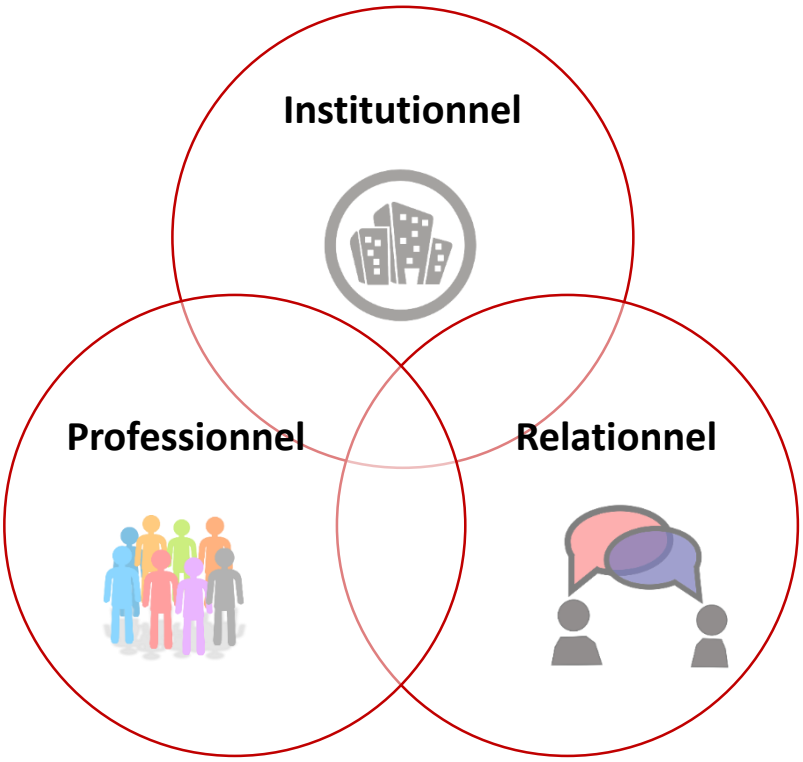
La formation continue des professionnels pour exercer les mesures dans le respect des prescriptions légales et règlementaires mais aussi des bonnes pratiques professionnelles

L'Association s'investit également dans une démarche d'accès à la culture pour les personnes protégées en collaboration avec le Musée Bernard d'Agesci à Niort.

PARTIE III : OBJECTIFS D'EVOLUTION ET PERSPECTIVES

Reconnue dans le paysage médico-social local et régional, l'ATI 79 est clairement identifiée dans le secteur de la protection juridique en sa qualité d'auxiliaire de justice. Cependant, le constat est sans appel : les missions et le statut du mandataire judiciaire à la protection des majeurs sont encore particulièrement méconnues.

Au cours des cinq prochaines années, l'action de l'ATI 79 s'articulera autour de 3 axes :



1. LES OBJECTIFS INSTITUTIONNELS

L'accessibilité du service est une préoccupation constante à l'ATI 79.

Un changement d'opérateur téléphonique sera déployé en 2020 pour améliorer la communication tant vers l'extérieur (usagers, familles, partenaires…), qu'en interne.
Des travaux d'aménagement des locaux se poursuivront afin de sécuriser les conditions d'accueil des personnes protégées et des espaces de travail pour les professionnels.

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité de service, des **groupes de travail pluridisciplinaires** ont été mis en place. Ces groupes ont permis d'approfondir différentes thématiques (assistance en curatelle, procédures internes…). Ils devront se poursuivre pour assurer l'effectivité des changements de pratiques professionnelles et s'adapter aux évolutions législatives.

L'ATI 79 devra continuer le **travail d'harmonisation des pratiques professionnelles** (organisation du travail, outils mis à disposition, fiches de postes, utilisation du progiciel, …) afin d'assurer une équité dans l'exercice des mesures auprès des personnes protégées. Cela sécurisera les salariés dans leur quotidien, et plus particulièrement les nouveaux collaborateurs de l'ATI 79.

Ainsi, le service déploiera un **processus d'intégration personnalisé**. Il se composera :

- d'un guide d'accueil,
- d'un pot d'intégration,
- d'un référent professionnel,
- de la visite des différents services,
- d'un circuit de formation interne (en fonction du service et du type de contrat),
- d'un bilan de fin de période d'essai (à formaliser) et/ou de fin de CDD.

Dans le cadre de son processus de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), l'ATI 79 s'oriente sur l'accompagnement des salariés en situation de difficultés professionnelles avec la réalisation d'un **protocole d'actions**.
Le facteur humain est au cœur des actions stratégiques de l'Association. A ce titre, l'ATI 79 s'engage dans l'écriture d'un **accord seniors** permettant d'accompagner la fin de carrière des professionnels concernés.

L'ATI 79 s'est mise en conformité avec la législation du 20 juin 2018 relative à la gestion des données personnelles (RGPD). Cette démarche a été confiée au cabinet d'avocats HAAS, spécialisé dans la protection des données numériques. A noter que le nouveau logiciel métier garantit également le respect de cette législation pour les personnes protégées.
Nos pratiques professionnelles doivent également garantir la **confidentialité des données personnelles** des personnes protégées. A cette fin, il a été demandé à tous les salariés de ne pas jeter de documents non anonymes dans les poubelles mais d'utiliser les bacs prévus à cet effet.

L'ATI 79 s'inscrit dans un **objectif de développement durable** en luttant contre le gaspillage de papier (collecte et recyclage). Le changement de logiciel métier facilitera la dématérialisation des dossiers des personnes protégées. Le traitement essentiellement numérique des démarches administratives évitera une consommation excessive de papier.

2. LES OBJECTIFS PROFESSIONNELS

A compter de 2020, des **séances d'analyse de la pratique professionnelle** seront remises en place. Le service considère qu'il s'agit d'un soutien indispensable aux salariés dans l'exercice de leurs missions auprès des personnes protégées. Ces temps d'échanges avec un intervenant qualifié permettront de prendre une distance nécessaire à la réflexion et à l'approche des situations.

Profitant du changement de progiciel, l'ATI 79 envisage de doter les professionnels d'**outils nomades**. Ainsi, ils pourront travailler au plus près des personnes protégées sur tout le territoire et lutter contre les inégalités liées à la précarité numérique.

L'harmonisation des permanences physiques dans les locaux de l'ATI 79 fera l'objet d'une réflexion pluridisciplinaire afin d'en étudier la pertinence et les modalités de mise en œuvre.

L'Association, particulièrement soucieuse de la transmission des savoir-faire, envisage de mener une réflexion autour de la **prise en charge d'apprentis** (sur l'ensemble des métiers présents au sein du service MJPM). Une procédure permettra de formaliser cet accompagnement sous condition de financement par la DDCSPP.

Le suivi social mentionné dans le dossier numérique doit permettre une juste compréhension de la situation. Il doit contenir des informations strictement nécessaires à la prise en charge de la personne protégée et dépourvues de toute appréciation subjective ou jugement de valeur. **Un guide de bonnes pratiques** sera rédigé par un groupe de travail composé de quelques mandataires et d'un membre de l'encadrement après avoir sollicité l'ensemble du service MJPM.

Dans le cadre du plan de gestion des compétences annuel de l'ATI 79, un budget sera alloué aux formations collectives pour l'**actualisation des connaissances MJPM**. Cette action permettra de garantir la formation continue des professionnels.

3. LA RELATION AVEC LES PERSONNES PROTEGEES

L'objectif premier de la mesure de protection est le retour à l'autonomie.

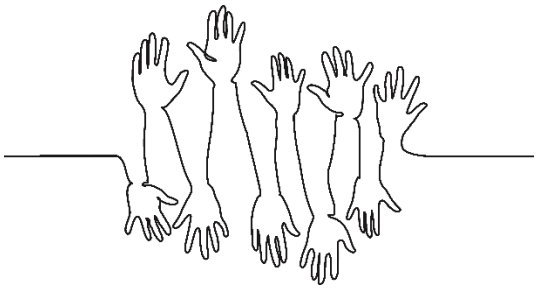
Afin de favoriser celle-ci, l'Association souhaite mettre à disposition des personnes protégées un **point d'accès à Internet** sur chacun des deux sites. Ainsi, elles pourront réaliser certaines démarches administratives (actualisation de droits auprès de Pôle Emploi, de la CAF, les impôts…).

Dans un souci de proximité, des **permanences délocalisées** sont à l'étude afin de rapprocher les personnes protégées des services de l'ATI 79.

Actuellement, l'Association recueille l'avis des personnes protégées par le biais d'enquête de satisfaction tous les deux ans. Une autre forme de participation est à l'étude. L'ATI 79 souhaite organiser des **groupes d'expression** constitués de personnes protégées, de salariés et d'administrateurs afin d'améliorer la qualité du service rendu.

Afin de mieux accompagner les personnes protégées dans le respect de leurs droits et leurs devoirs, **Des affiches et un guide pratique** pourront être réalisés **en langage FALC** (Facile A Lire et à comprendre).

L'ensemble de ces objectifs a pour finalité de porter les valeurs de notre Association tant dans les bonnes pratiques professionnelles auprès des personnes protégées que dans les conditions de travail des salariés de l'ATI 79.

L'Association s'attachera également à promouvoir ses principes fondateurs dans le respect de la législation en vigueur et les évolutions du secteur médico-social.

Ces objectifs ne pourront être atteints qu'avec le concours et l'engagement de chacun.