



# PROJET DE SERVICE

## 2024 - 2029



*Réalisation : Groupe de travail interne  
Consultation CSE le 25/11/2024  
Approbation du Conseil d'Administration le 09/12/2024*

# Sommaire

<b>PARTIE I : PRESENTATION GENERALE DE L'ATI 79.....</b>	<b>3</b>
1. Histoire et projet de l'association ATI 79 .....	3
2. Les principes fondateurs de l'association ATI 79 .....	4
3. Les missions et prestations .....	5
3.1. Les missions .....	5
3.2. Les prestations.....	6
4. Les compétences des professionnels au service des personnes protégées .....	9
4.1. Les professionnels de l'ATI 79 .....	9
4.2. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) .....	10
4.3. La gouvernance politique de l'ATI 79 .....	11
4.4. L'organigramme fonctionnel de l'ATI 79 .....	11
<b>PARTIE II : L'EXERCICE DES MESURES DE PROTECTION .....</b>	<b>12</b>
1. Le public.....	12
2. La relation avec l'utilisateur et son entourage .....	13
2.1. Les rencontres avec la personne protégée .....	13
2.2. L'intérêt des visites à domicile .....	13
2.3. Les permanences téléphoniques .....	14
2.4. Les rencontres physiques .....	14
2.5. Les échanges écrits (courriers et emails/SMS) .....	14
2.6. La traçabilité et le suivi social .....	14
2.7. L'analyse et la prise en compte de la satisfaction des personnes protégées .....	15
2.8. La place particulière du Juge des Tutelles .....	15
3. Participations et représentations, valeurs et engagements .....	15
3.1. Les participations et représentations .....	15
3.2. Nos valeurs .....	17
3.3. Nos engagements .....	17
<b>PARTIE III : AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE ET PERSPECTIVES D'EVOLUTION ..</b>	<b>18</b>
1. Amélioration continue de la qualité.....	19
a. La qualité de la prise en charge .....	19
b. La QVT (Qualité de Vie au Travail) .....	19
c. La prévention de la maltraitance .....	20
2. Les perspectives d'évolution .....	21
a. Les objectifs institutionnels .....	21
b. Les objectifs professionnels .....	22
c. La relation avec les personnes protégées .....	22

# PROJET DE SERVICE

## PREAMBULE

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

Depuis la loi du 5 Mars 2007, 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 élaborer un projet de service. Le document précédent couvrait la période 2019-2023, il convient donc de l'actualiser.

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.

Dans le cadre de l'évaluation prévue en 2024, les membres du Comité de Pilotage ont été réunis pour actualiser le présent Projet de Service.

Conformément aux dispositions légales et à la lecture des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé (HAS), 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. ».

### 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 premier projet associatif et définit ses grandes orientations. Des actualisations régulières ont été réalisées par les membres du Conseil d'Administration ; la dernière couvre la période de 2020 à 2030.

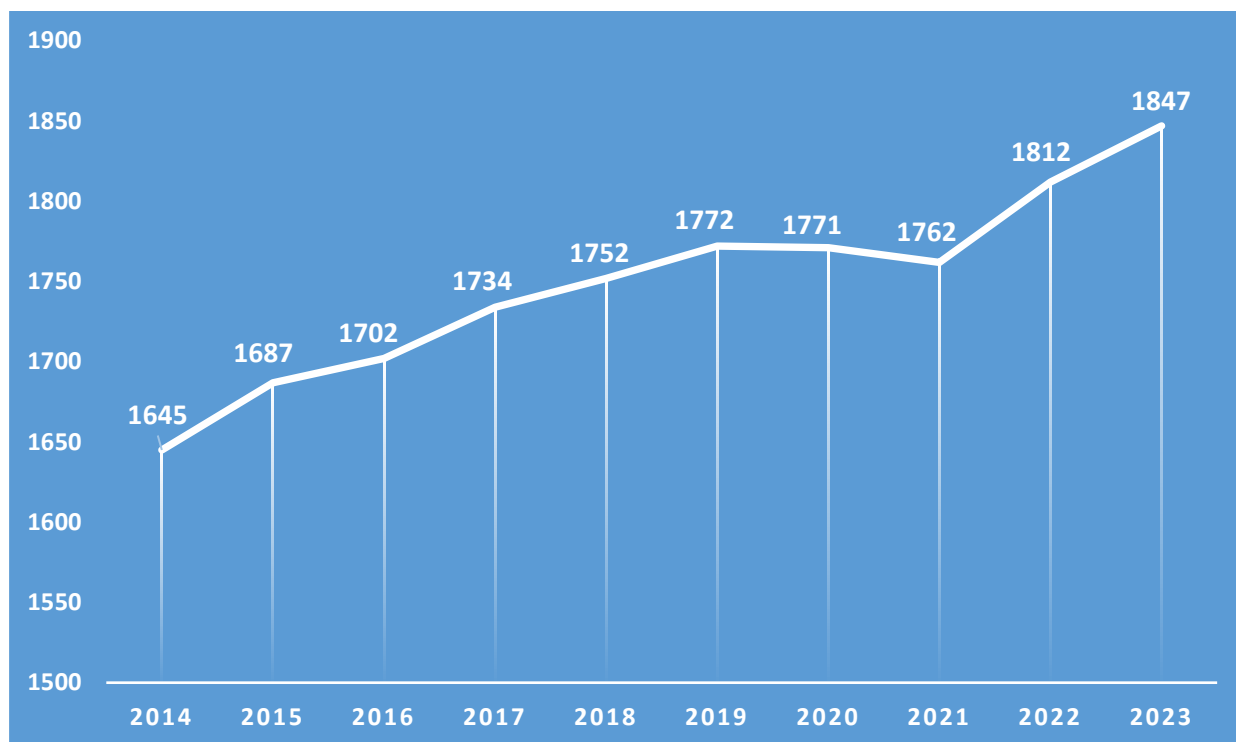
En 2006, l'ATI 79 devient l'Association Tutélaire et d'Insertion des personnes protégées incluant un changement de logo.

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 Administratif et Financier ont été créées.

En 2017 puis en 2024, 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 70 salariés en 2023. Parallèlement, l'ATI 79 qui suivait 30 dossiers en 1980, gère actuellement plus de 1850 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.

### Orientées vers la personne protégée

- Ecoute, empathie et disponibilité
- Promotion des droits fondamentaux et de l'autonomie
- Insertion sociale
- Valorisation de la volonté exprimée

### Orientées vers le respect du cadre réglementaire

- Qualité du service rendu en lien avec l'évolution de la réglementation
- Promotion de l'autonomie et reconnaissance du droit de la personne à faire des choix

### Orientées vers des savoirs-faire

- Bienveillance professionnelle de chaque métier de l'ATI 79 au service des personnes protégées
- Proximité et équité des réponses sur les territoires
- Engagement des professionnels au sein d'une association à taille humaine

### 3. LES MISSIONS ET PRESTATIONS

#### 3.1. Les missions :

La Loi n°2007-308 du 5 mars 2007 réformant la protection juridique des majeurs a créé le statut de Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs et a intégré les services MJPM dans la liste des établissements sociaux et médico-sociaux relevant de la Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

A ce titre, l'ATI 79 est une association qui exerce des mesures de protection juridique confiées par les Juges des Contentieux de la Protection statuant en qualité de 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...). Lesdites missions s'inscrivent pleinement dans les orientations du schéma régional élaboré par la DREETSPP, à la rédaction duquel l'ATI 79 participe.

Dans le cadre d'une convention avec l'Udaf 79, 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,
- La rencontre des usagers, familles et partenaires,
- Le rayonnement sur l'ensemble du département.

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

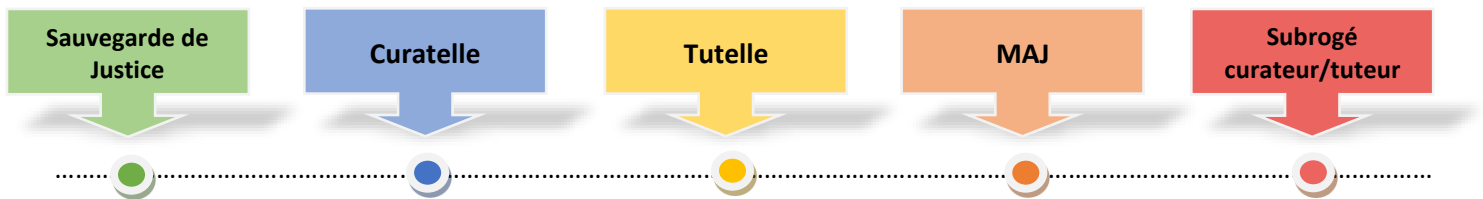


### 3.2. Les prestations :

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

- Sauvegarde de justice avec mandat spécial
- Curatelle
- Tutelle
- Mesure d'Accompagnement Judiciaire
- Subrogé curateur/tuteur

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'intérêts 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 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 spécial 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 et de contrôle.

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. À 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 5 ans ; par exception, cette durée peut être portée à 10 ans. À 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 des prestations sociales. 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.

## Subrogé curateur/tuteur

Le subrogé surveille les actes passés par le curateur ou le tuteur. Il est informé et consulté avant tout acte important par le tuteur.

Le subrogé peut représenter ou assister la personne protégée lorsque ses intérêts sont en opposition avec ceux du curateur ou du tuteur.





## **L'Information et Soutien 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 la matière, 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 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.

## 4. LES COMPETENCES DES PROFESSIONNELS AU SERVICE DES PERSONNES PROTEGEES

### 4.1. Les professionnels de l'ATI 79

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

A cet effet, l'ensemble des services de l'ATI 79 s'articule autour de la personne protégée comme suit :



Chaque service est un élément essentiel à la bonne marche de notre activité. Complémentaire dans leurs actions, les équipes œuvrent avec professionnalisme et bienveillance au profit des personnes vulnérables. Pour coordonner la bonne dynamique de l'association, l'équipe d'encadrement organise des temps d'échange et d'information.

Tels des chefs d'orchestre, les responsables de service assurent une réunion mensuelle avec leurs équipes (comptabilité, Pôle accueil/courrier, délégué du mandataire, juriste et assistante).

Une fois par semestre, une réunion MJPM est animée conjointement par les trois Chefs de service MJPM en regroupant les salariés des deux sites (Niort et Parthenay).

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, etc.

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

## **4.2 La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)**

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

Avec le concours d'une Assistante de direction et d'une Assistante 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 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.

La priorité est donnée à la formation des délégués du mandataire, qui doivent obtenir dans les deux ans de leur recrutement la certification indispensable pour l'exercice de leur mission. Actuellement, il s'agit du Certificat National de Compétences qui sera prochainement remplacé par une Licence Professionnelle délivrée par les Universités. Ainsi, les délégués du mandataire 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.

Conformément au fonctionnement associatif actuel, la Direction décline les orientations stratégiques du Conseil d'Administration. Concernant la politique de formation, une position institutionnelle a été prise depuis 2015 afin de flécher des financements supplémentaires sur les formations collectives et/ou individuelles. A cet effet, en fonction des besoins évalués et recensés au cours des entretiens et bilans professionnels, plusieurs formations ont déjà été organisées par catégories de salariés :

- L'écriture professionnelle : pour les délégués du mandataire, juristes et assistantes
- L'actualisation des connaissances MJPM (PFM, Aide sociale, impôts...) pour les délégués du mandataire
- Les principaux supports financiers : pour les comptables
- La formation d'assistante MJPM pour les assistantes
- L'initiation à la langue des signes pour les délégués du mandataire et les agents d'accueil
- L'accueil d'un public difficile et la gestion de la violence pour les agents d'accueil
- La gestion de conflit et le management transactionnel pour les cadres
- La gestion patrimoniale pour les juristes

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.

Tous les six ans, il est proposé aux salariés la réalisation d'un bilan professionnel avec la Responsable RH. Ce temps permet de réaliser une synthèse du parcours professionnel en abordant la formation, la certification des compétences ainsi que les évolutions salariales et professionnelles du salarié.

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.

Des séances d'analyse de la pratique sont organisées et confiées à un prestataire extérieur. La composition des groupes a été définie en réunion cadres et n'est pas modifiée en cours d'année. Ces séances permettent d'échanger sur d'éventuelles difficultés et de développer une cohésion dans le groupe et des échanges plus fluides. Cette disposition est élargie au service MJPM (délégués du mandataire et juristes) et depuis 2024 au pôle accueil/courrier ainsi qu'à l'équipe d'encadrement avec la réalisation de séances de supervision.

Depuis peu, l'ATI 79 propose également des rendez-vous de liaison avec des salariés en arrêt de travail. Introduit par la loi du 02.08.2021 pour renforcer la prévention en santé au travail. Ce rendez-vous a pour objectif de maintenir un lien entre le salarié pendant son arrêt de travail et l'employeur et d'informer ce dernier qu'il peut bénéficier d'actions de prévention de la désinsertion professionnelle, d'une visite médicale de pré reprise et de mesures d'aménagement du poste et/ou du temps de travail.

#### 4.3 La gouvernance politique de l'ATI 79

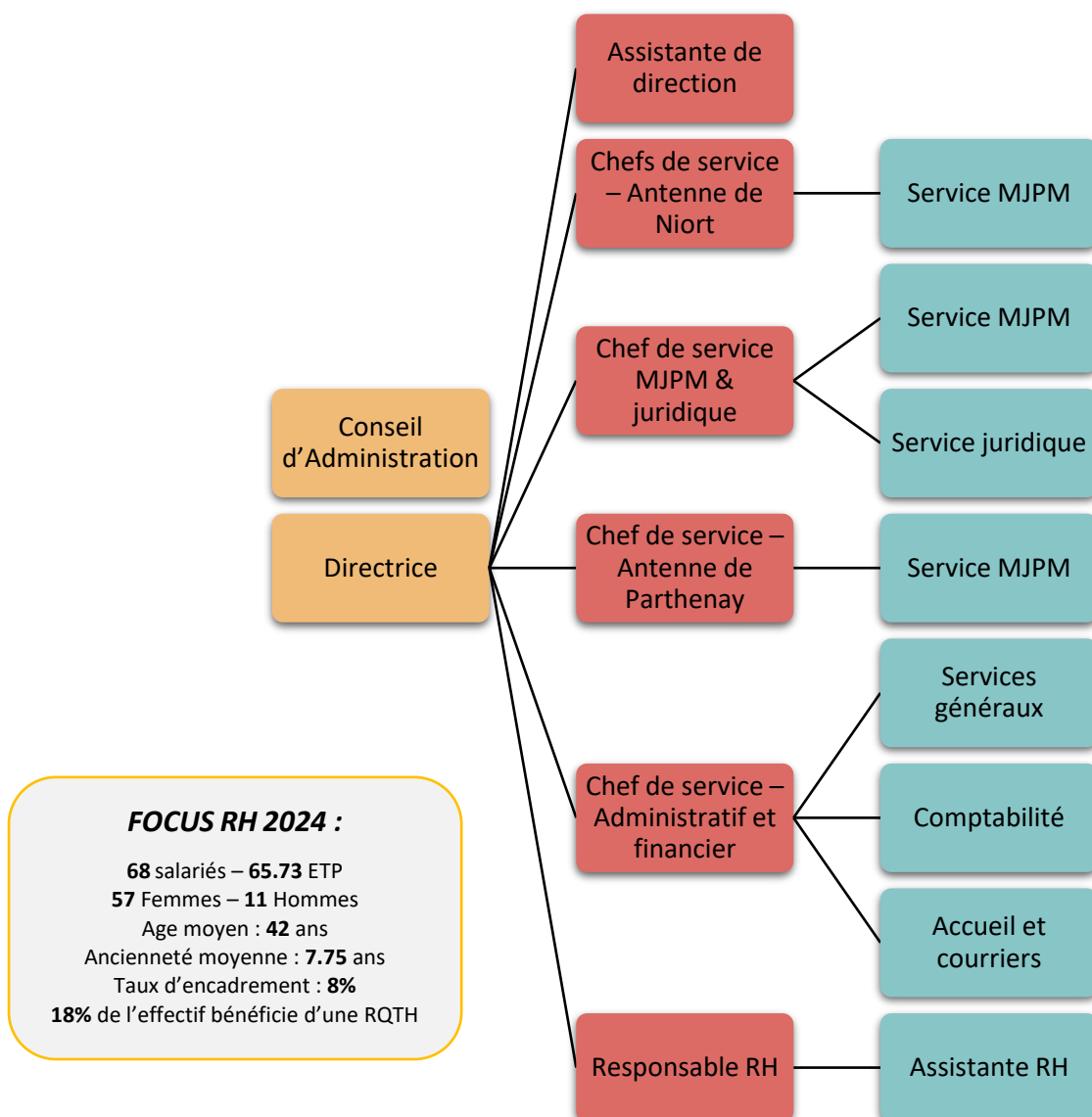
La gouvernance politique de l'ATI 79 s'inscrit dans une démarche militante et humaniste.

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 5 **administrateurs** élus parmi 36 **adhérents**.

#### 4.4. L'organigramme fonctionnel de l'ATI 79

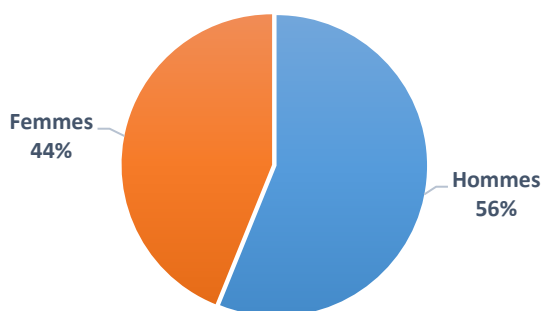


## PARTIE II : L'EXERCICE DES MESURES DE PROTECTION

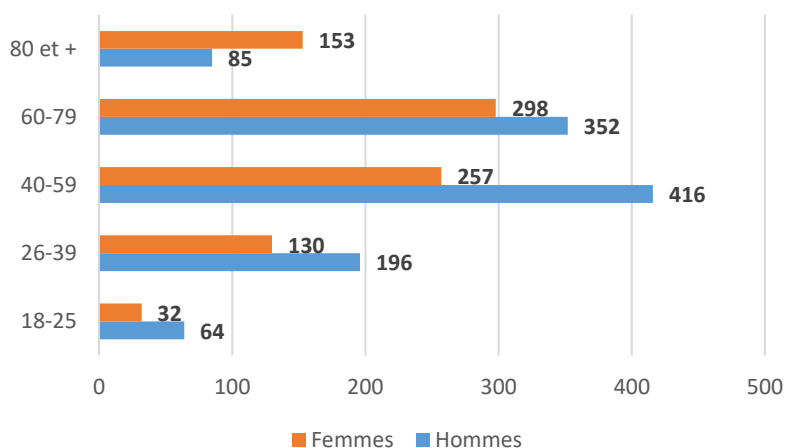
### 1. LE PUBLIC

Les mesures de protection s'exercent auprès de personnes majeures dont l'altération de leurs facultés, mentales et/ou corporelles, a été médicalement constatée. Ces personnes résident dans le département des Deux-Sèvres (compétence territoriale de l'ATI 79), à domicile ou en établissement.

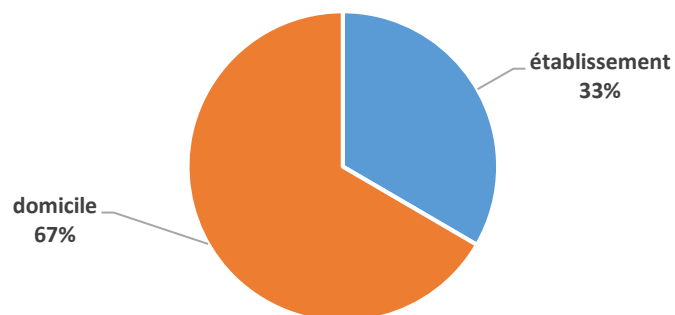
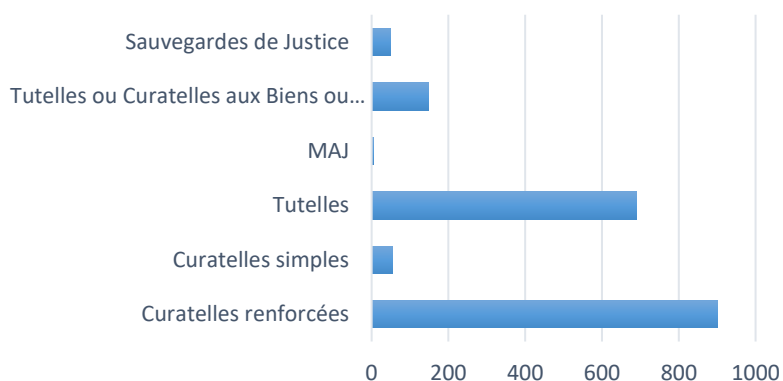
Répartition hommes / femmes



Pyramide des âges



Typologies des mesures de protection (en nombre)



## 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 L.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 délégué du 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 :

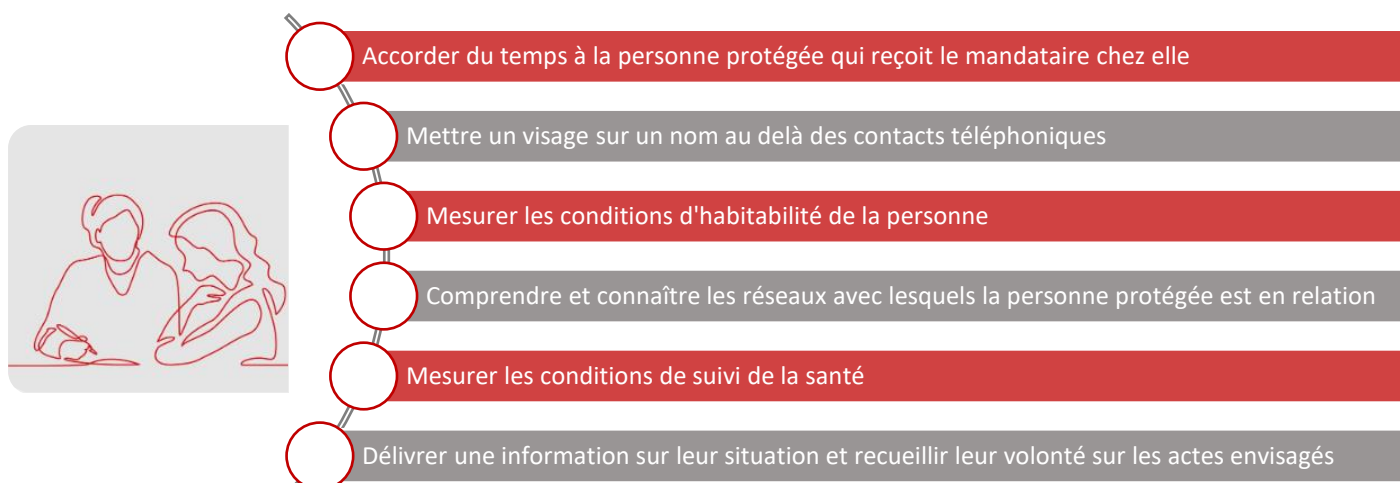
- *La notice d'information* : elle présente la structure, son organisation, les différents sites de l'ATI 79 et nos modalités d'intervention ;
- *Le règlement de fonctionnement* : il présente les droits et les obligations qui devront être respectés tant par le délégué du mandataire que la personne protégée ;
- *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 environ toutes les 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 1 fois par trimestre.

Afin de prévenir tout risque de maltraitance, le délégué du 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 :



### **2.3. Les permanences téléphoniques :**

Les délégués du mandataire assurent des permanences téléphoniques à raison de 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 délégués du mandataire 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 délégués du mandataire d'écouter régulièrement leur boîte vocale afin de relever les messages et de les traiter. En cas d'absence, l'interlocuteur est invité à contacter l'accueil. La boîte vocale est paramétrée pour ne pas accepter de message.

### **2.4. Les rencontres physiques :**

Les délégués du mandataire peuvent recevoir les personnes protégées dans les locaux de chaque antenne et/ou dans des bureaux délocalisés sur l'ensemble du Département 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.

La mise en place de permanences physiques s'élargira afin de pouvoir couvrir l'ensemble du territoire deux-sévrien et de répondre au mieux aux besoins recensés.

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

Tous les courriers concernant les personnes protégées sont numérisés, par le service courrier, dans le dossier informatique et conservés en version papier 1 mois avant destruction.

Les e-mails et/ou SMS reçus par les délégués du mandataire peuvent être indexés dans le dossier informatique, afin d'en assurer la traçabilité.

### **2.6. La traçabilité et le suivi social :**

Un des principes d'intervention de l'ATI 79 repose sur la traçabilité des actions menées qu'elle considère comme un gage de qualité et garantit la bonne exécution des missions confiées.

Il est primordial et impératif d'assurer la traçabilité des actions menées via le module « Evènement » du progiciel utilisé (Evolution). En cas d'absence du délégué 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 délégués du mandataire renseignent régulièrement le suivi de leurs activités pour chaque mesure de protection. Les informations détenues doivent être 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.

## **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 délégué du 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 délégué du mandataire voire d'institution peut être demandé au Juge des Tutelles afin de continuer à garantir un exercice objectif de la mesure de protection.

Afin de répondre aux exigences de la Loi 2002-2 quant à la participation des personnes protégées à la vie du service, une réflexion est en cours pour mettre en place un groupe d'expression / conseil des usagers.

## **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. PARTICIPATIONS ET REPRESENTATIONS, VALEURS ET ENGAGEMENTS**

## **3.1. Les participations et représentations :**

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)
- Le collectif « Village des Droits »
- ...

L'ATI 79 adhère à deux fédérations, l'Unapei et la FNAT au sein de laquelle la Directrice siège en qualité d'administratrice (pour 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.



Forte de ses engagements, l'ATI 79 adhère également au GAC Synergie (éditeur du logiciel Evolution). A ce titre, la Directrice siège au Comité de Direction et au Conseil d'Administration.

L'ATI 79 participe également au Groupement des Services Mandataires du Sud-Ouest (GSMO).

Des supports de communication ont aussi été développés : plaquettes, site Internet, sacs 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'événements.

L'ATI 79 a étendu ses partenariats privilégiés de trois à cinq établissements bancaires dans le cadre de conventions de télétransmission qui facilitent la gestion des ressources des personnes protégées.

Dans l'intérêt des personnes protégées, l'ATI 79 est amenée à travailler avec différents acteurs (professionnels, famille...).



### 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 :

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

mais aussi des valeurs intrinsèques de l'Association, telles que l'écoute, la proximité, l'empathie, le collectif, la promotion de nos métiers, l'exercice de la citoyenneté et le respect de la volonté de la personne protégée...

### 3.3. Nos engagements :

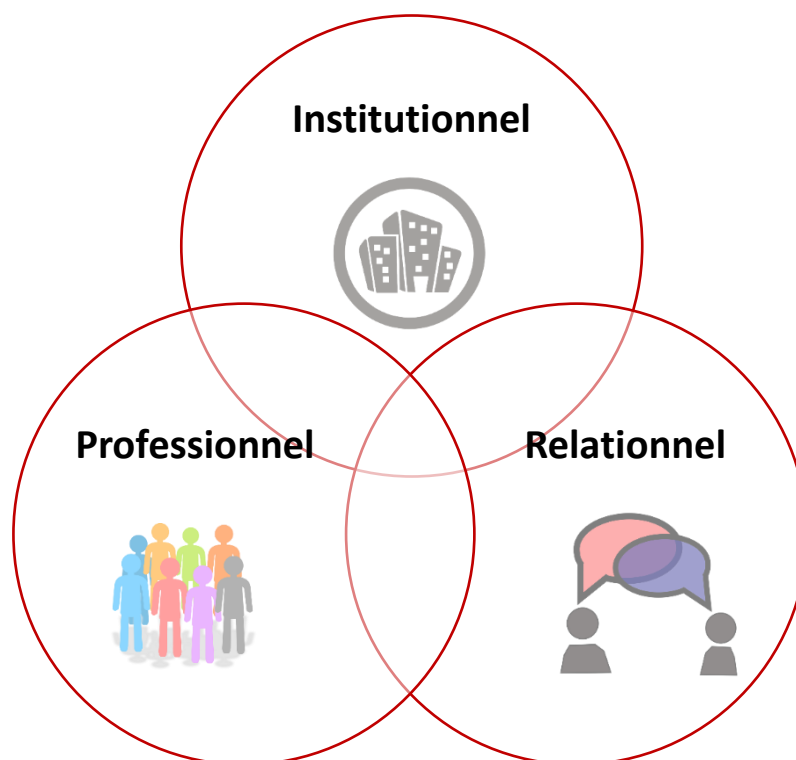
Les salariés et administrateurs de l'ATI 79 sont soucieux de donner du sens à leur action. Cette démarche se caractérise de différentes manières et notamment par :



## **PARTIE III : AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE ET PERSPECTIVES D'EVOLUTION**

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, les missions et le statut du mandataire judiciaire à la protection des majeurs restent encore particulièrement méconnus.

L'ATI 79 s'inscrit dans une démarche qualité visant à prévenir la maltraitance. Par ailleurs, au cours des cinq prochaines années, l'action de l'ATI 79 s'articulera autour de 3 axes :



# **1. AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE**

L'ATI 79 s'inscrit dans une démarche qualité tant dans l'exercice des mesures de protection qui lui sont confiées que vis-à-vis des salariés de l'Association. La démarche ainsi initiée doit garantir les critères suivants : répondre à l'évolution des attentes des usagers, améliorer l'organisation interne des services et associer le personnel par un management collaboratif et de proximité.

## **A/ La qualité de la prise en charge**

Dans le cadre de l'exercice des mesures qui lui sont confiées, l'ATI 79 avait mis en place des groupes de travail. Ces derniers ont permis de définir des concepts et des principes d'intervention, des modes opératoires et des procédures. La rédaction de ces travaux se poursuivra au cours des 5 prochaines années.

Des groupes de travail pluridisciplinaires avaient également été mis en place afin de favoriser les échanges entre les services. L'objectif à 5 ans est de les maintenir afin de renforcer la cohésion d'équipe au service des personnes protégées.

En étroite collaboration avec l'éditeur du progiciel (Synergie), les équipes participent à des comités et groupes de travail visant à améliorer le service rendu en faisant évoluer l'outil numérique.

Un module nommé « Ma mesure et moi » a été développé pour permettre aux personnes protégées d'accéder à un certain nombre d'informations relatives à leur situation.

L'adhésion de l'ATI 79 à la FNAT (Fédération Nationale des Associations Tutélaires) et l'implication en qualité d'administrateur et membre du bureau de la Directrice participe au fait de porter la PJM auprès des pouvoirs publics afin de permettre d'avoir des moyens à la hauteur des enjeux et de mieux prendre en considération la dimension citoyenne des personnes protégées.

Enfin l'ATI 79 participe activement au GSMSO (Groupement des Services Mandataires du Sud-Ouest) entre directeurs et chefs de service du secteur afin de favoriser les échanges de bonnes pratiques.

Un contrôle interne est mis en place au sein de l'ATI 79 sous forme de rencontres individuelles et régulières avec les chefs de service aux fins de :

- dispenser un appui technique aux salariés dans l'exercice des mesures de protection ;
- s'assurer du respect des dispositions et normes légales ;
- superviser le travail des salariés dans l'exercice de leur mission ;
- identifier et maîtriser les risques inhérents à l'activité.

## **B/ La QVT (Qualité de Ve au Travail)**

L'ATI 79 recherche en permanence à faciliter l'articulation entre la vie professionnelle et personnelle des salariés. A ce titre, l'accord sur l'organisation du temps de travail est en cours de révision afin d'y intégrer un aménagement de temps plus souple mais toutefois respectueux des obligations légales et réglementaires. Un avenant à l'accord relatif au télétravail est en cours de négociation afin d'augmenter le nombre de jours de télétravail hebdomadaires.

Le matériel nomade mis à disposition des salariés est renouvelé régulièrement.

En 2024, un ergothérapeute du SIST 79 a étudié l'ensemble des postes de travail sur les 2 sites de l'association et des mesures correctives et de prévention seront réalisées au cours des 5 prochaines années.

Concernant la sécurité des bâtiments et des personnes, différents groupes de travail seront organisés à compter de septembre 2024 afin de permettre aux salariés d'acquérir des bonnes pratiques en cas de situation complexe : agression, évacuation (incendie, intrusion) ....

Le parcours d'intégration visant à faciliter l'accueil des nouveaux collaborateurs mis en place se poursuit avec la découverte des différents services de l'association. Tous les 4 ans, le service RH réalise un baromètre social afin d'identifier les attentes des salariés et de pouvoir adapter les propositions d'actions à mettre en place.

Les délégués du mandataire, les juristes et agents d'accueil bénéficient de séances d'analyse des pratiques professionnelles afin de les accompagner dans la prise en charge du public.

Depuis 2024, des séances de supervision ont également été mises en place pour l'équipe d'encadrement.

Un référent « harcèlement » a été désigné parmi les élus du personnel et une procédure dédiée a été rédigée, affichée et communiquée aux salariés.

Les élus du personnel au sein du CSE s'efforcent de proposer des actions à destination des salariés aux fins de participer à l'amélioration de la qualité de vie au travail : enquêtes, chèques vacances, chèques cadeaux, carte CEZAM.....

### **C/ La prévention de la maltraitance**

L'ATI 79 dispose d'une procédure « Bientraitance et prévention de la maltraitance » dans le but d'alerter, repérer et signaler la maltraitance. Par ailleurs, les salariés ont pu bénéficier d'une formation sur ce thème organisée par l'UNAFOR. Dans le futur, il est question de renouveler cette formation de manière régulière afin que les nouveaux collaborateurs puissent y accéder également.

Les incidents sont inscrits dans un registre dédié et étudiés régulièrement lors des réunions du CSE.

Nous avons également rédigé une procédure relative aux « lanceurs d'alerte ».

Les lieux de vie des personnes protégées, notamment les établissements, sont visités plusieurs fois par an avec au moins une visite inopinée.

### **D/ Cybersécurité : Sécuriser pour protéger**

La cybersécurité est un enjeu crucial, y compris pour les établissements médico-sociaux tels que l'ATI 79. Dans ce cadre, l'association a débuté, en 2022, la formation et la sensibilisation des salariés à la cybersécurité. Cette démarche vise à répondre aux défis actuels de la protection des données sensibles tout en favorisant l'inclusion numérique des personnes protégées.

Avec l'essor des services en ligne, les informations personnelles des personnes protégées circulent désormais au travers d'outils numériques tels que les applications bancaires, les plateformes administratives et les services de santé en ligne. Les salariés de l'ATI 79 sont ainsi régulièrement en contact avec ces interfaces, impliquant la collecte et la gestion de données sensibles. En cas de faille de sécurité, les conséquences peuvent être lourdes pour la personne protégée ainsi que pour l'association : vol de données, fraude bancaire, ou même perte de biens financiers.

Inclure la cybersécurité dans le projet de service vise donc à réduire ces risques en sensibilisant les professionnels de l'association aux bonnes pratiques en matière d'utilisation des outils numériques.

Ces dernières se traduiront notamment par :

- Mettre en place une charte de cybersécurité pour les salariés détaillant les bonnes pratiques numériques.
- Poursuivre la formation régulière des salariés pour s'assurer qu'ils maîtrisent les bases de la sécurité informatique et soient informés des nouvelles menaces.

- Sensibiliser les personnes protégées aux risques dans l'utilisation des outils numériques, à travers des ateliers d'initiation à la sécurité en ligne
- Utiliser des outils de sécurité afin de sécuriser les comptes et les données : coffre-fort de mot de passe

Consciente de l'importance des risques « cyber », l'ATI 79 a fait le choix d'inclure la cybersécurité comme un axe fort de sa démarche qualité. En effet, dans un monde de plus en plus connecté, la protection et le respect de la vie privée des personnes protégées doivent demeurer des priorités absolues.

## 2. PERSPECTIVES D'EVOLUTION

### A / Les objectifs institutionnels

**L'accessibilité du service** est une préoccupation constante à l'ATI 79. Un projet immobilier pour le site de Niort est à l'étude afin d'avoir un bâtiment plus conforme à nos besoins.

Un travail **d'accompagnement des agents d'accueil** sera réalisé pour les former afin de pouvoir mieux prendre en charge les demandes avec une meilleure maîtrise des outils. De plus, une démarche pour disposer d'un message d'attente indiquant que les lignes téléphoniques sont occupées sera entamée auprès de notre opérateur téléphonique. Une évaluation de la pertinence d'une messagerie téléphonique devra également être menée aux fins d'étudier la nécessité de la conserver sur les lignes des standards.

Les postes téléphoniques fixes seront supprimés au profit d'une solution téléphonique numérique (utilisation des lignes fixes et mobiles via les téléphones portables et les ordinateurs portables).

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité de service, des **groupes de travail pluridisciplinaires** se poursuivront pour assurer l'effectivité des changements de pratiques professionnelles et s'adapter aux évolutions législatives et réglementaires.

**La création d'un 4ème poste de chef de service MJPM** a été demandée aux services de l'Etat afin de renforcer le management de proximité auprès des équipes. Cette organisation sera effective à compter de septembre 2024. Cela permettra de renforcer l'équipe d'encadrement avec deux chefs de service MJPM par site.

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.

Dans le cadre de son processus de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), l'ATI 79 s'emploie à abonder, au-delà de son obligation légale, chaque année le PDC (Plan de Développement des Compétences) auprès de l'OPCO Santé (Opérateur de compétences) chargé de recueillir les fonds à destination de la formation professionnelle. Ainsi l'ATI 79 peut réaliser plus de 1200 heures de formation professionnelle chaque année.

Le facteur humain est au cœur des actions stratégiques de l'Association. A ce titre, l'ATI 79 s'engagera dans l'écriture d'un **accord seniors** permettant d'accompagner la fin de carrière des professionnels concernés.

Nos pratiques professionnelles doivent garantir la **confidentialité des données personnelles** des personnes protégées dans le cadre du RGPD. Les référents sont nommés et le travail doit se poursuivre sur la collecte, la justification de cette dernière et la durée de conservation des données. A titre d'exemple, un travail est mené sur la sélection des documents à pré-indexer, sur la traçabilité de la conservation des clés de biens immobiliers etc.

L'ATI 79 s'inscrit dans un **objectif de développement durable** en luttant contre le gaspillage de papier (collecte et recyclage). L'envoi par mail est désormais privilégié afin de limiter l'utilisation du papier.

Un **PRA** (Plan de Reprise d'Activité) **et un PCA** (Plan de Continuité d'Activité) sont en cours de réalisation en lien avec les partenaires de l'ATI 79, notamment financiers, afin de garantir la poursuite de l'activité en cas d'incident majeur (attaque informatique, panne, indisponibilité des locaux....).

## **B / Les objectifs professionnels**

La **mise en place des permanences physiques** dans les locaux de l'ATI 79 et/ou les territoires se poursuivra afin de répondre à une demande des personnes protégées.

L'Association, particulièrement soucieuse de la transmission des savoir-faire, envisage d'accueillir des **alternants**, notamment pour la formation des délégués dans le cadre de la Licence Professionnelle. Une procédure permettra de formaliser cet accompagnement sous condition de financement par la DDETSPP. Par ailleurs, **l'accueil de personnes en service civique** débuté en 2022 se poursuivra dans les prochaines années. Cette forme d'accompagnement permet de répondre à un besoin des personnes protégées pour certaines démarches (carte d'identité, état des lieux pour un logement, achats ponctuels...).

Le suivi social mentionné dans le dossier numérique (rubriques Evènement et Consignes dans Evolution) 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 travail en continu visant à établir un mode opératoire** sera réalisé par un groupe de travail composé de quelques délégués du mandataire 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.

Une **procédure de traitement des incidents** sera écrite dans les prochaines années aux fins de définir les critères retenus pour évaluer la nature et la gravité d'un incident. Par ailleurs, cette procédure permettra d'assurer le suivi du traitement des incidents, d'envisager un signalement si nécessaire ainsi que les éventuelles actions correctrices à mettre en place.

## **C/ La relation avec les personnes protégées**

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

Afin de favoriser celle-ci, l'Association souhaite toujours mettre à disposition des personnes protégées un **point d'accès à Internet** sur chacun des deux sites. En effet, du fait de la pandémie Covid, cette action n'avait pas pu être réalisée.

Ainsi, elles pourront réaliser certaines démarches administratives (actualisation de droits auprès de France Travail, de la CAF, les impôts...).

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. L'objectif est de créer des temps d'échanges sur les différents territoires afin de mieux appréhender les attentes et besoins des personnes protégées.

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). Ce travail pourra se faire en collaboration avec certains ESAT ayant développé des filières de traduction de documents administratifs en FALC.

Le logiciel métier déployé en 2020 permet désormais aux personnes protégées d'accéder au contenu de leur dossier mais également de communiquer de manière numérique (SMS) avec les délégués du mandataire. Ces modules sont en cours de déploiement auprès de l'ensemble des personnes protégées en capacité de s'en saisir.

-----

Notre Association s'attache toujours à promouvoir les bonnes pratiques professionnelles auprès des personnes protégées ainsi qu'une amélioration continue des conditions de travail des salariés.

Les valeurs portées par l'Association restent fondatrices dans l'ensemble des démarches engagées tout en respectant la législation en vigueur et les évolutions du secteur médico-social.

L'engagement de chaque salariés, administrateurs, bénévoles sera nécessaire pour atteindre ces objectifs.

