

15/02/2022



**Association pour la Protection
Juridique des Majeurs
« Une Main Pour Tous »
43, Route d'Aspach
CS 80235
68702 CERNAY CEDEX
Tél. : 03.89.75.20.77
Courriel : une.main.pour.tous@glaubitz.fr**

PROJET DE SERVICE 2022 - 2027



SOMMAIRE

1	HISTORIQUE	8
1.1	La constitution de l'Association UMPT	8
1.2	Les valeurs et missions de l'Association.....	9
1.2.1	Les valeurs	9
1.2.2	Les missions	10
1.3	Le cadre juridique.....	10
1.3.1	Les principes d'une mesure de protection	11
1.3.2	Les lois et décrets.....	11
1.3.3	Les recommandations	12
1.4	Les agréments et effectifs des mesures de protection	12
2	LE PUBLIC ACCOMPAGNÉ	14
2.1.1	Répartition par sexe et âges	14
2.1.2	Répartition par types de handicap et de structures	15
3	LES RESSOURCES	17
3.1	Les ressources humaines	17
3.1.1	Le recrutement du personnel.....	18
3.1.2	La valorisation des professionnels et le développement des compétences	19
3.1.3	Appui logistique.....	19
3.2	Les ressources financières	19
3.3	Les ressources matérielles	20
3.4	Le contrôle interne	20
5.1.	La démarche qualité.....	22
5.2.	L'évaluation.....	22
5.3	Recueil et traitement des plaintes et réclamations	24
5.4	Le recueil et le traitement des évènements indésirables	25
5.4.1	L'évènement indésirable.....	25
5.4.2	Les évènements indésirables graves (EIG).....	26
5.4	Le plan de prévention des risques de maltraitance et de violence (En annexe)	27
5.5	Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité (En annexe)	27
5.6	Les actions et orientations en matière de gestion du personnel, de formation et de contrôle	27

6. LE PLAN D' ACTIONS	28
6.1. Bilan du plan d'actions 2016-2021	28
6.2. Le nouveau plan d'action 2022-2027	29

SIGLES UTILISES

A.D.G.	Adèle de G laubit
A.G.	Assemblée G énérale
C.A.	Conseil d' A dministration
A.R.S.	Agence R égionale de la S anté
A.A.H.	Allocation aux A dultes H andicapés
A.C.	Allocation C ompensatrice
A.C.T.P.	Allocation C ompensatrice pour Tierce P ersonne
A.P.E.I.	Association de P arents d' E nfants I nadaptés
C.A.F.	Caisse d' A llocations F amiliales
C.A.S.F.	Code de l' A ction S ociale et de la F amille
C.C.	Code C ivil
C.D.	Conseil D épartemental
C.D.A.P.H.	Commission des D roits et de l' A utonomie des P ersonnes H andicapées
C.N.I.L.	Commission N ationale I nformatique et L iberté
C.P.A.M.	Caisse P rimaire d' A ssurance M aladie
C.R.	Curatelle R enforcée
C.R.G.	Compte R endu de G estion
C.S.	Curatelle S imple
C.V.S.	Conseil de la V ie S ociale
D.D.E.T.S.	Direction D épartementale de l' E conomie du T ravail des S olidarités
D.D.E.T.S.P.P.	Direction D épartementale de l' E conomie du T ravail des S olidarités et de la P rotection des P opulations
D.G.F.	Dotation G lobale de F inancement
D.I.P.M.	Document Individuel de P rotection du M ajeur
E.A.	Entreprise A daptée
E.H.P.A.D.	Etablissement d' H ébergement pour P ersonnes A gées D épendantes
ESAT	Etablissement ou S ervice d' A ide par le T ravail
E.T.P.	Equivalent T emps P lein

F.A.S.	Foyer d'Accueil Spécialisé
F.A.M.	Foyer d'Accueil Médicalisé
F.T.H.	Foyer Travailleurs Handicapés
I.M.E.	Institut Médico-Educatif
I.M.Pro.	Institut Médico-Professionnel
I.S.A.	Institut Saint André
I.D.A.	Institut Des Aveugles
M.A.S.	Maison d'Accueil Spécialisée
M.D.P.H.	Maison Départementale des Personnes Handicapées
M.J.P.M.	Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs
M.O.	Milieu Ouvert
M.R.S.	Maison de Retraite Spécialisée
O.M.S.	Organisation Mondiale de la Santé
P.A.I.	Projet d'Accompagnement Individualisé
P.S.	Projet de Service
R.G.P.D.	Règlement Général sur la Protection des Données
S.A.J.	Service d'Accueil de Jour
T.I.	Tribunal d'Instance
T.G.I.	Tribunal de Grande Instance
T.U.T.	Tutelle
U.M.P.T.	Une Main Pour Tous

PREAMBULE

Le projet de service 2016 – 2021 est arrivé à son terme.

En 5 ans, nous avons pu réaliser et développer de nombreuses actions concernant notre fonctionnement dont le seul but est d'améliorer notre accompagnement au profit des usagers.

Ce travail a été effectué dans un contexte économique tendu et une crise sanitaire sans précédent qui malheureusement s'inscrit dans la durée.

Depuis la mise en œuvre du projet de 2016 et aux injonctions et recommandations formulées suite à l'inspection effectuée, nous avons pu avancer sur les points suivants :

Concernant les documents écrits :

- La convention de gestion UMPT – ADG,
- La charte du bénévolat,
- La mise en place de la signature du récépissé attestant la remise de la notice d'information,
- La réécriture du projet de service,
- La formalisation des délégations de pouvoir et des signatures concernant le chef de service,
- La rédaction des fiches de postes des MJPM et du chef de service,
- La mise en place d'une procédure de recueil et de traitement des incidents,
- La formation pour toute l'équipe à la problématique de maltraitance,
- La modification substantielle des statuts de l'Association.

Concernant la sécurité et l'accessibilité :

- L'aménagement de locaux dédiés au stockage des archives des usagers dans les locaux d'UMPT,
- La modification du circuit du courrier entrant et sortant, son affranchissement assuré à partir des locaux d'UMPT,
- La mise en place des mots de passe et leur changement régulier pour chaque ordinateur du service,
- La sécurisation de l'accès aux deux coffres forts,
- La mise en place du système d'alarme pour le service,
- Le remplacement des portes d'accès au service par des portes sécurisées,
- La mise en place d'une deuxième main courante dans la cage d'escalier,
- La mise en conformité concernant l'accessibilité,
- L'éclairage automatique de la cage d'escalier.

Concernant le suivi social, administratif et financier des usagers :

- La mise en place d'un nouveau logiciel suite à l'obsolescence du logiciel « Astel » par « Majelis Tutelle », plus complet mais nécessitant une grande rigueur.

Concernant le fonctionnement :

- La mise en place de nouveaux horaires d'ouverture du service.

Lundi	8h00 – 12h00	14h00 – 17h00
Mardi	Fermé	14h00 – 17h00
Mercredi	8h00 – 12h00	14h00 – 17h00
Jeudi	8h00 – 12h00	Fermé
Vendredi	8h00 – 12h00	14h00 – 17h00

Ces nouveaux horaires d'ouverture nous permettent en fait de gagner 7h00 par personne de temps de travail, hors accueil d'usagers, pour des travaux nécessitant calme et concentration. Cela représente un gain de 49h00 par semaine pour l'ensemble de l'équipe.

Une permanence téléphonique est assurée tous les jours aux heures d'ouverture.

Malgré la crise sanitaire liée au Covid-19, nous avons assuré sans faille la continuité du service entre le télétravail et le présentiel.

Outre la prestation réalisée par les services logistiques de l'Institut Saint-André, **nous assumons l'ensemble des tâches inhérentes à l'accueil et le suivi des usagers et de leurs proches.**

Le projet d'établissement représente une base commune, afin d'assurer des repères partagés par l'équipe qui doit favoriser la conduite de la structure de façon cohérente et dynamique dans la durée.

Il doit représenter pour chaque professionnel un fil conducteur pour assurer en commun la cohérence, en favorisant un accompagnement pertinent à chaque usager.

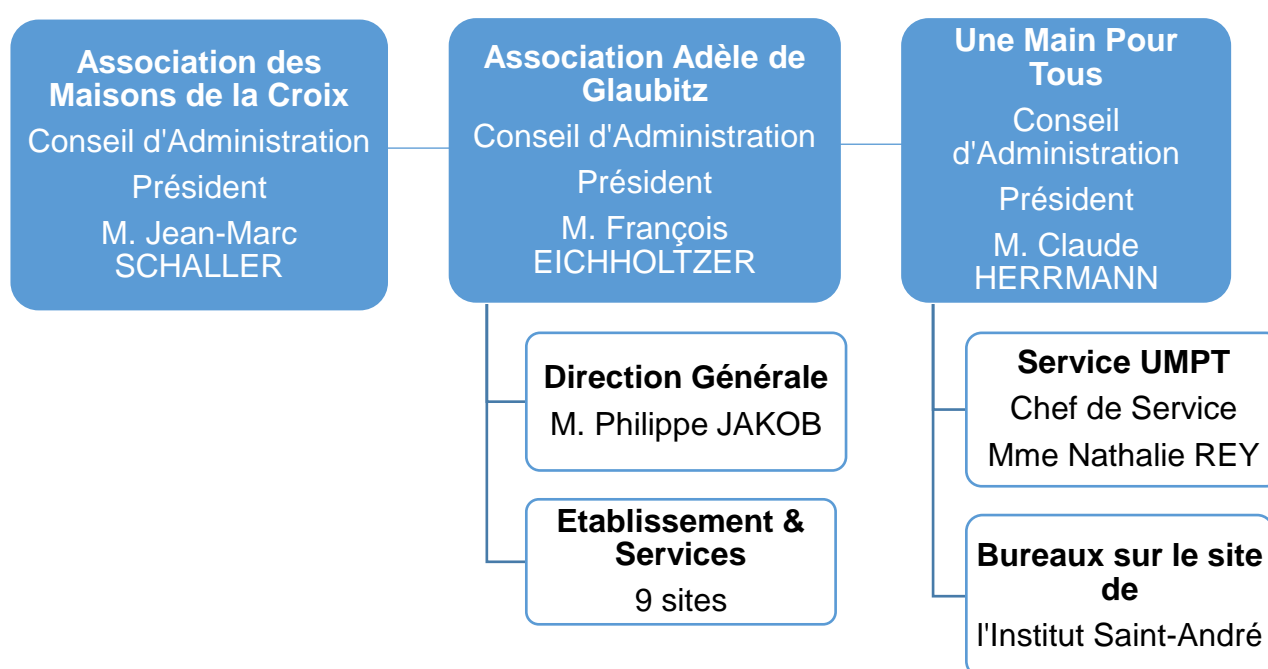
Par ailleurs, il représente aussi un outil de communication permettant d'expliquer aux différents partenaires la conception de notre mission et les moyens que nous mettons en œuvre pour y parvenir.

1 HISTORIQUE

Les trois Associations évoquées ci-dessus constituent le groupe Adèle de Glaubitz.

Chacune d'entre elles a son autonomie de fonctionnement tout en profitant d'une synergie forte au niveau de la logistique, des compétences, des capacités de développement mais surtout en ce qui concerne les valeurs partagées et l'éthique.

Figure 1. Organigramme du groupe



1.1 La constitution de l'Association UMPT

L'Association tutélaire a vu le jour le 22 novembre 1999, à l'initiative de l'Association Adèle de Glaubitz, qui s'étend sur toute l'Alsace et gère trente-huit établissements médico-sociaux répartis sur une dizaine de sites, accueillant des personnes vieillissantes ou développant un handicap.

La naissance de cette entité vient répondre au besoin d'accompagner les personnes suivies au sein des établissements Adèle de Glaubitz, et nécessitant la mise en place d'une mesure de protection qui ne peut être exercée par un proche.

À ses débuts, l'Association tutélaire gérait huit mesures de tutelle et cinq curatelles. Le développement de l'activité n'a réellement débuté qu'à partir de mars 2006, où les différents tribunaux compétents ont commencé à désigner l'Association en qualité de représentant légal.

L'Association est implantée à Cernay, dans le Haut-Rhin, sur le site de l'Institut Saint-André. Elle relève du droit local en vigueur en Alsace-Moselle, Association à but non lucratif, régie par les articles 21 à 79 du Code Civil local.

Les statuts ont été déposés le 2 février 2000 au Tribunal d'Instance de Strasbourg, inscrits au registre des Associations, volume 78 folio 42.

En 2010, l'Association a obtenu un avis favorable de la part du Procureur de la République du TGI de Colmar en tant que service mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

En novembre 2011, la visite de conformité effectuée par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, a statué sur la conformité de la structure quant :

- ✓ Aux conditions de fonctionnement,
- ✓ Aux conditions fixées par l'autorisation,
- ✓ A l'application de la réglementation en vigueur.

L'Association Une Main Pour Tous a pour objet :

- D'assurer la protection au sens juridique, des personnes relevant des établissements de l'Association Adèle de Glaubitz, **mais également de toutes les autres personnes** dont la mesure de protection serait confiée à l'Association, dans leur intérêt et pour la sauvegarde de leurs biens ;
- D'organiser et de participer à la gestion de tout service commun nécessaire à l'accomplissement de l'objet de l'Association ;
- De fournir aux personnes protégées toute forme d'aide et de conseil.

1.2 Les valeurs et missions de l'Association

1.2.1 Les valeurs

Respect

Écoute

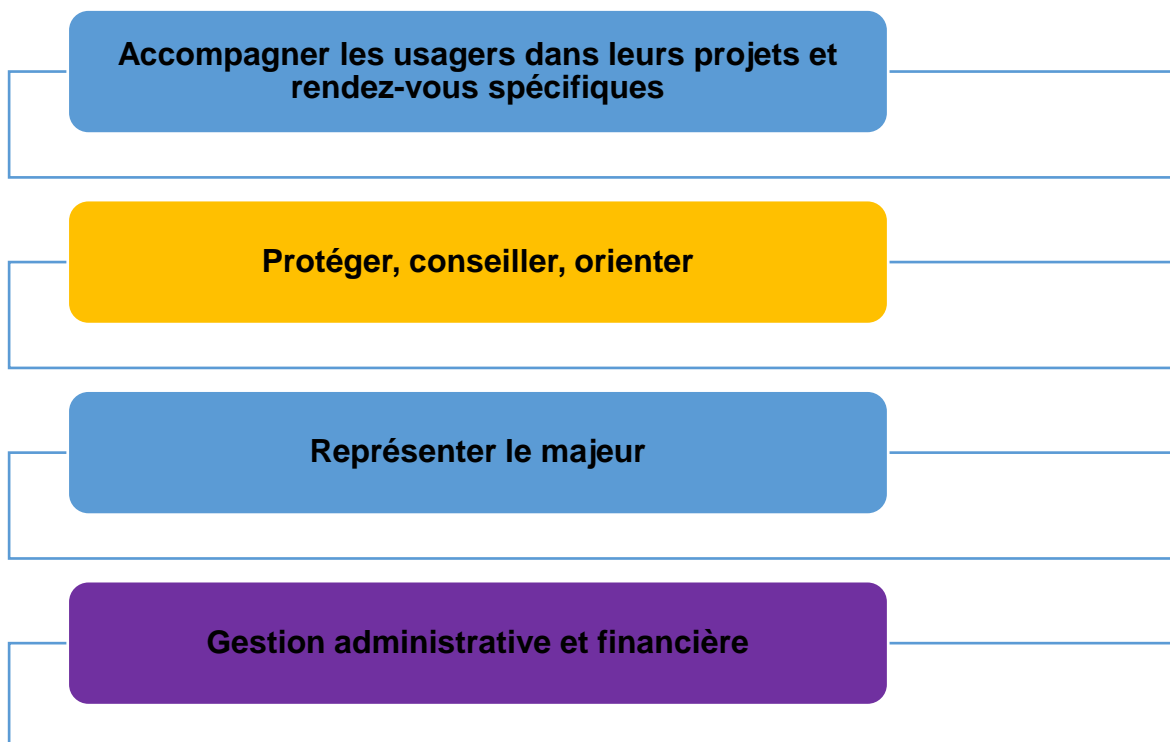
Rigueur

Proximité
Disponibilité

Bienveillance

Honnêteté

1.2.2 Les missions



Ces valeurs et missions sont celles partagées par l'équipe des professionnels de l'Association. Elles sont le fruit d'une réflexion commune, qui a abouti à la réalisation d'un blason de l'Association Une Main Pour Tous présenté en **Annexe 1**.

1.3 Le cadre juridique

C'est dans un contexte de changement de notre société que la loi n° 2007-308 du 05 mars 2007, portant réforme de la protection juridique des majeurs, a été promulguée.

L'explosion des mesures de protection a rendu nécessaire la refonte de la loi du 03 janvier 1968 afin d'adapter la législation, à cette évolution.

Cette nouvelle loi a modifié, à compter du 1^{er} janvier 2009, l'ensemble des dispositions du Code Civil relatif à ce champ spécifique.

De par les termes utilisés par cette nouvelle loi, une toute autre couleur est donnée à l'approche pour protéger les personnes vulnérables. De « majeur incapable », la terminologie change et devient « majeur protégé », connotant un aspect dynamique, en évolution, plutôt qu'un aspect péjoratif dégageant une absence de progression. Cette nouvelle loi met l'accent sur la protection, et non plus la restriction.

À l'instar de la réforme du Handicap et du milieu médical, les majeurs protégés sont reconnus comme des individus ayant des droits et des devoirs.

L'activité tutélaire s'inscrit donc dans le vaste mouvement de recentrage autour de la personne au travers de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui permet

d'insuffler cette notion avec pour conséquences, de nombreuses évolutions sur les organisations et les pratiques de l'ensemble des acteurs et institutions concernés.

Désormais, le rôle du Délégué Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs est bien de chercher à positionner le majeur protégé au centre de sa mesure, afin qu'il se l'approprié et devienne un sujet à part entière, et non plus l'objet de celle-ci. Le but est ici d'atténuer les effets de la mesure de protection pour valoriser l'accompagnement et la protection de la personne.

1.3.1 Les principes d'une mesure de protection

Une mesure de protection juridique, lorsqu'elle est mise en place, repose sur quatre principes :

- le principe de **nécessité** : le besoin de protéger un adulte vulnérable doit être lié à l'altération de ses facultés mentales et/ou physiques, pouvant empêcher l'expression de sa volonté.
- le principe de **subsidiarité** : la mesure de protection ne doit être prononcée que si les intérêts de la personne le commande. Il ne doit venir qu'en dernier ressort et si d'autres règles de droit commun ne peuvent être appliquées.
- le principe de **proportionnalité et d'individualisation de la mesure** : la mesure qui sera décidée doit être prononcée en fonction de l'état de santé de la personne à protéger, et qui sera déterminée par l'intermédiaire du certificat médical circonstancié, rédigé par un médecin spécialiste.

Afin de permettre l'application de ces deux derniers principes, le juge des tutelles dispose de trois outils : la sauvegarde de justice, la curatelle et la tutelle (cf. fiche récapitulative en annexe).

1.3.2 Les lois et décrets

La loi 2 janvier 2002	Rénovant l'action sociale et médico-sociale.
La loi n° 2005-102 du 11/02/2005	Pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
La loi du 5 mars 2007	Confirme le principe selon lequel la mise en place d'un régime de protection doit répondre à une réelle nécessité.
Décret n° 2008 1556 du 31 /12/ 2008	Relatif aux droits des usagers, des délégués mandataires judiciaires à la protection des majeurs
La loi n° 2019-222 du 23 mars 2019	Loi de programmation et de réforme pour la justice

1.3.3 Les recommandations de la HAS

Date	Intitulé
Avr-2008	Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles
Juil-2008	La Bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre
Juil-2008	Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées
Déc-2008	Les attentes de la personne et le projet personnalisé
Déc-2008	Ouverture de l'établissement à son environnement
Déc-2008	Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance
Juil-2009	La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles
Nov-2009	Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement
Mai-2010	Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service
Juil-2012	Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique

1.4 Les agréments et effectifs des mesures de protection

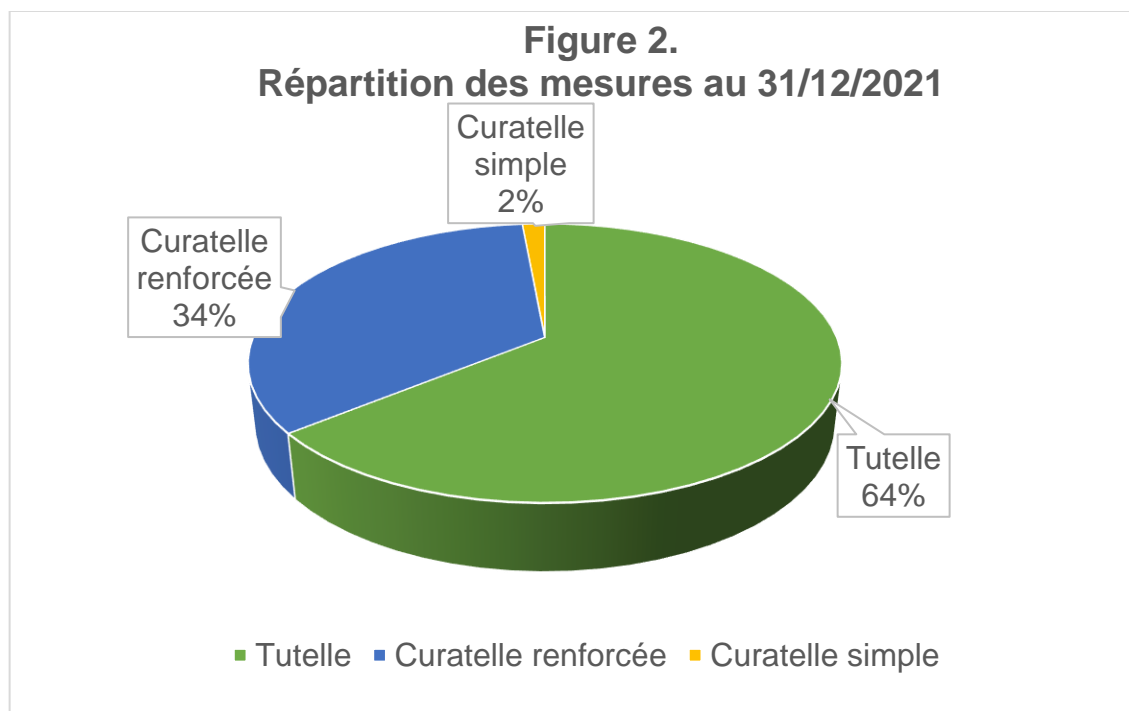
L'Association Une Main Pour Tous est habilitée à gérer des mesures de protection juridique au sein des départements du Bas-Rhin et du Haut-Rhin.

La répartition des agréments est plafonnée comme suit :

Alsace	Nombre
Haut-Rhin	240
Bas-Rhin	200
Total	440

La répartition des mesures de protection suivies par l'Association au 31/12/2021 était la suivante :

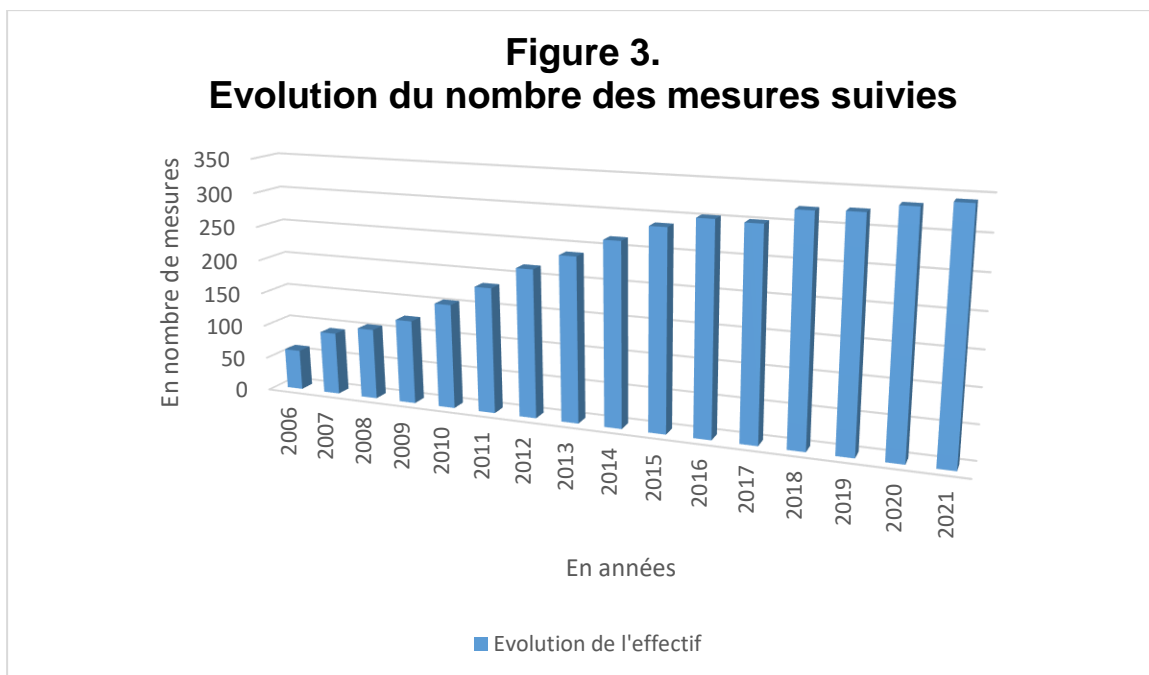
Alsace	Nbr. Mesures	%
Haut-Rhin	285	83,09%
Bas-Rhin	58	16,91%
Total	343	100,00%



L'Association s'est considérablement développée à partir du mois de mai 2006 et a été investie par différents tribunaux d'instance pour assurer au 31 décembre 2021, la protection judiciaire de 343 personnes.

Si la majorité des personnes protégées relève des établissements Adèle de Glaubitz, l'Association assure également le suivi de personnes situées en milieu ordinaire, ayant conservé ou non un lien avec l'Association et celles ayant rejoint, par suite d'une orientation MDPH par exemple, un autre établissement.

Sur les cinq dernières années, la différence entre le nombre des mesures entrées et celles qui sont sorties de notre Association, note une évolution de 40 mesures de protection supplémentaires à gérer par l'équipe.



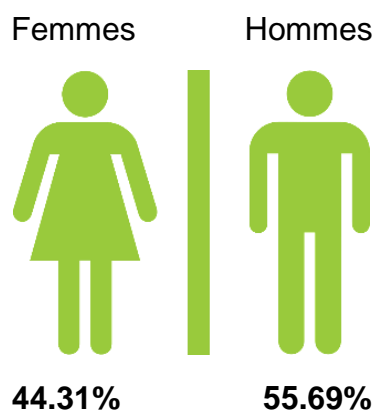
2 LE PUBLIC ACCOMPAGNÉ

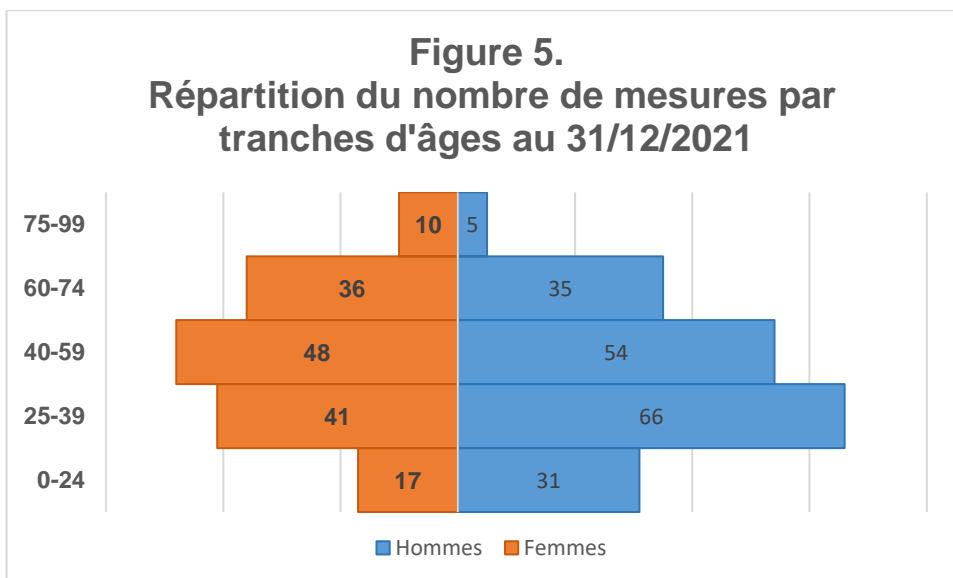
2.1.1 Répartition par sexe et âges

Au 31/12/2021, l'Association suivait 343 personnes, dont la faible majorité est de sexe masculin. Le public suivi est assez jeune, si l'on se réfère à la tranche d'âge la plus représentée, et qui est celle comprise entre 25 à 39 ans (tout sexe confondu), qui représente 31.20% de l'effectif total.

Figure 4. Répartition du nombre de mesures par sexe

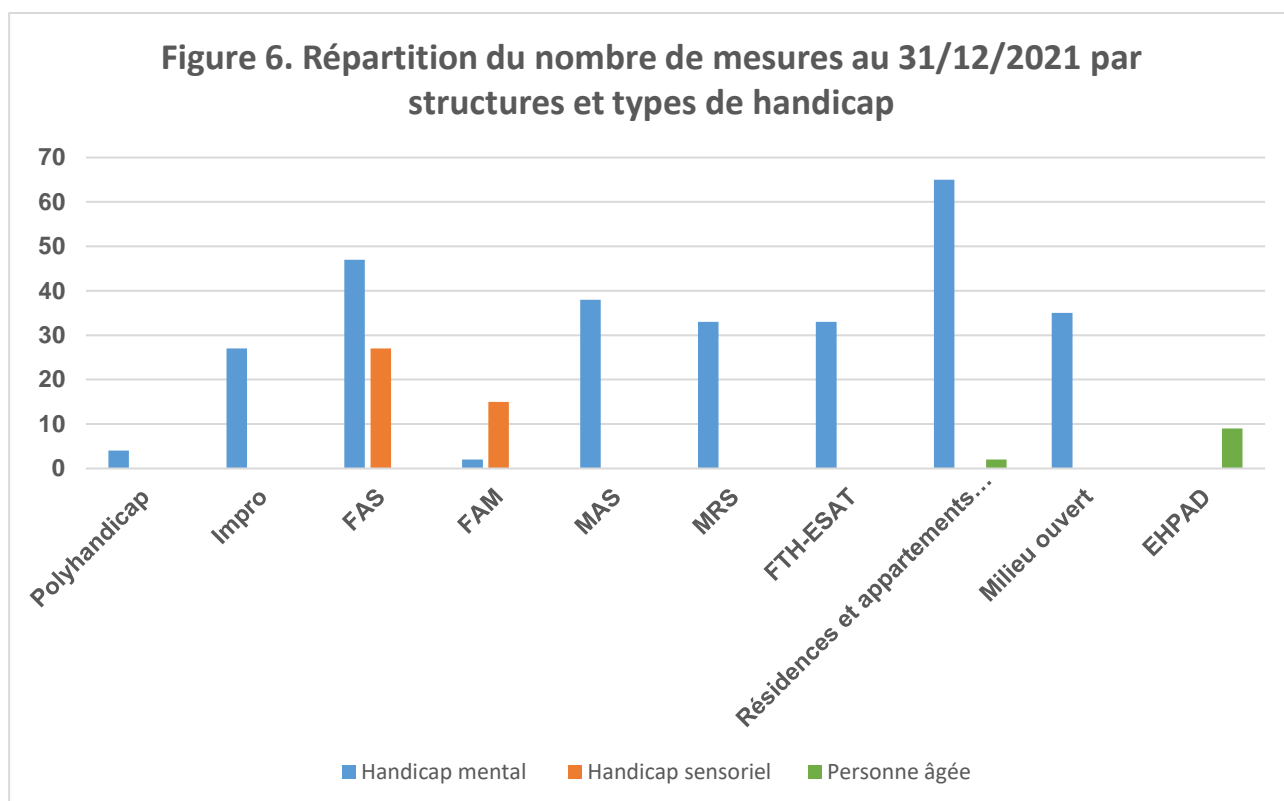
au 31/12/2021





2.1.2 Répartition par types de handicap et de structures

Majoritairement constitué d'adultes porteurs d'un handicap mental (82,80%), de personnes porteuses d'un handicap sensoriel (13,99%), et de personnes âgées dépendantes (3,21%).



Le profil type d'une personne protégée au sein de notre Association est un homme, âgé entre 25 et 39 ans, bénéficiaire d'une mesure de tutelle, développant un handicap mental et vivant en résidence ou appartement externalisé.

Les professionnels portent une attention toute particulière à l'expression et au respect des droits de chaque usager. Ils s'engagent à offrir la meilleure prise en charge possible tout en privilégiant un accueil humain et personnalisé. Ils s'engagent également à développer les différents aspects sociaux, patrimoniaux, juridiques et administratifs qui y sont rattachés. Cette prise en charge se doit d'être une réponse adaptée, cohérente et globale permettant de considérer la personne protégée comme actrice de son projet.

La vulnérabilité d'un majeur nécessite une synergie d'efforts et de compétences, afin qu'un accompagnement individualisé de qualité puisse l'aider à se construire et à s'épanouir dans le respect et la dignité.

L'Association Une Main Pour Tous s'inscrit dans cette démarche dans le cadre de sa mission spécifique en lien avec les familles, les établissements et les multiples partenaires institutionnels.

Promouvoir l'autonomie et les libertés individuelles des personnes vulnérables tout en assurant la protection requise par leur état ou leur situation, telle est l'équation complexe à laquelle les acteurs de l'accompagnement social et tutélaire en particulier sont confrontés au quotidien.

C'est souligner l'importance pour une structure comme la nôtre, de repères éthiques permettant d'interroger le sens de notre action.

C'est là où réside une des grandes difficultés de notre métier car il s'agit de « protéger sans jamais dominer ».

C'est précisément dans cette dialectique délicate que s'inscrit l'accompagnement du mandataire car il faut souvent composer et surtout concilier des valeurs et points de vue divergents.

Au sein de notre action nous mettons tout en œuvre afin de ne pas nous laisser dépasser par des habitudes ou submerger par un travail de plus en plus important.

Ce travail de veille éthique est d'autant plus important que nous côtoyons quotidiennement des usagers particulièrement fragiles et influençables.

3 LES RESSOURCES

3.1 Les ressources humaines

À l'arrivée d'une nouvelle mesure de protection, le délégué MJPM n'est pas le seul intervenant de l'Association à agir dans l'intérêt du majeur protégé.

Une **assistante** vient également en soutien du délégué pour l'assister notamment dans toutes les tâches administratives. Elle peut également être amenée à échanger par téléphone ou physiquement avec les majeurs protégés, leur référent ou leurs proches. L'assistante peut réaliser les tâches que le délégué MJPM lui délègue, et qui sont spécifiées dans un tableau détaillant avec précision ses diverses missions.

La **Chef de Service** a un rôle d'appui et de conseil dans l'exercice des mesures de protection. Le délégué et l'assistante vont lui référer les difficultés rencontrées, afin de connaître son positionnement sur des situations parfois délicates. La Chef de Service veille globalement à la bonne tenue du service, au bon respect des procédures mises en place dans le but d'assurer et de maintenir une bonne qualité des prestations proposées par l'Association.

En l'absence d'un Directeur, le **Président** de l'Association est consulté pour toute situation critique, que ce soit avec un majeur protégé, le Tribunal ou avec un partenaire. Il est le responsable juridique de l'Association, et prend à ce titre, toutes les décisions et orientations nécessaires au bon fonctionnement du service.

Les **autres délégués MJPM** peuvent également intervenir de façon ponctuelle dans la gestion d'une mesure de protection, par l'intermédiaire de conseils sur la situation, mais aussi d'une expertise spécifique acquise grâce à l'expérience et à la formation.

Un travailleur social n'aura pas la même vision d'une situation qu'un juriste par exemple, et c'est lors des réunions bimensuelles, ou lors d'échanges informels, que ces regards croisés font toute la richesse d'une équipe pluridisciplinaire.

L'Association peut travailler aussi avec des **bénévoles**, considérées comme des personnes ressources entre l'utilisateur et le délégué MJPM. Leur intervention est encadrée par la mise en place d'une charte spécifique. Le bénévolat permet une dynamique d'aide et de soutien, complémentaire à l'action des salariés du service. Cet élan c'est vu mis à mal depuis la crise du Covid, et nécessite d'être redéveloppé au sein de la structure.

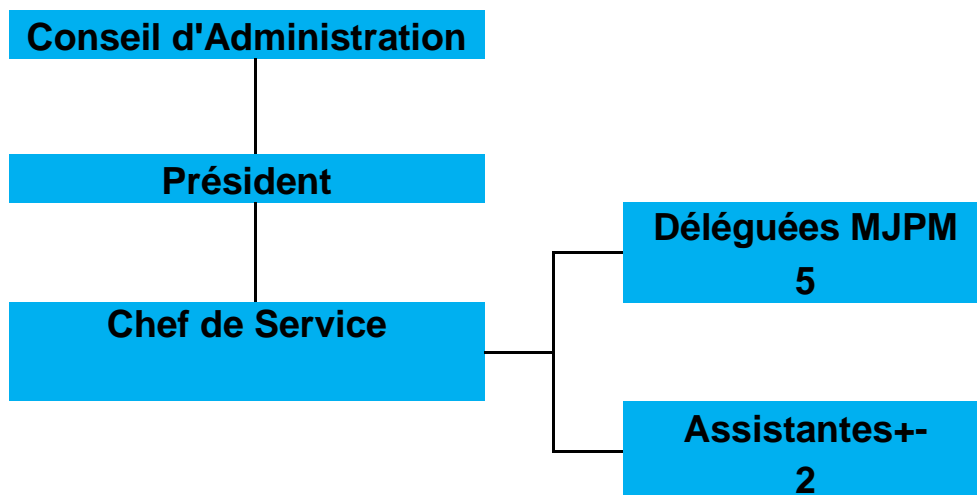


Figure 7. Organigramme du service au 31/12/2021

3.1.1 Le recrutement du personnel

Il est opéré par le biais d'offres d'emploi. Les critères de recrutement sont fixés selon la compétence attendue.

C'est le chef de Service qui assure l'accompagnement de tout nouveau salarié afin de lui faciliter son intégration au sein du service ;

- Présentation des collègues,
- Présentation du service et son fonctionnement,
- Visite du site,
- Présentation des différents partenaires.

Une autre collègue préposée au suivi et au développement du logiciel « Majelis Tutelle » assure la formation concernant le suivi des usagers.

La nouvelle personne est accompagnée sur les différents lieux de permanences en fonction du suivi des usagers qu'elle doit assurer.

Il est important que toute nouvelle personne venant travailler ou effectuer un stage à l'UMPT puisse être accueillie dans les meilleures conditions. Nous faisons le pari que la qualité de l'accueil facilitera son intégration au sein de l'Association et lui permettra de mieux se situer dans notre organisation. Il s'agit par conséquent de préparer et d'accompagner l'accueil de tout nouveau salarié et stagiaire par :

- L'accueil individuel de toute nouvelle personne qui reçoit, de façon personnalisée, les informations utiles concernant l'identité de l'Association, son projet, sa mission et le fonctionnement du service et de son environnement institutionnel.
- Remise du livret d'accueil.

- Désignation d'une « personne ressource » qui va plus particulièrement guider la nouvelle recrue durant 15 jours. S'en suivra une première rencontre avec le chef de service et la personne ressource afin de faire le point, de déterminer les aspects à travailler, de faciliter l'intégration de la personne.

3.1.2 La valorisation des professionnels et le développement des compétences

L'Association est engagée dans un processus de valorisation du travail de chacun en apportant un soutien aux projets personnels tant individuels que collectifs émanant de l'équipe. Ceci dans l'objectif d'améliorer la réactivité pour l'accompagnement des usagers.

C'est dans ce but que les salariés ont la possibilité d'exprimer leurs souhaits de formation. Ces besoins de formation individuelle ou collective sont favorisés dans le cadre du plan de formation permanente.

3.1.3 Appui logistique

Dans le cadre d'une prestation de service, l'Association fait appel aux services logistiques de l'Institut Saint-André dans les domaines tels que : la comptabilité, les ressources humaines, l'informatique, l'entretien des locaux.

3.2 Les ressources financières

Le fonctionnement de l'UMPT est financé par une dotation globale.¹

Cette dotation globale financée par l'état, déduction faite de la participation des usagers, relève de l'état à hauteur de 99,7% et de 0,30% de la CEA.

La participation financière de la personne protégée est également requise en fonction de ses ressources. Les modalités de calculs sont fixées par décret en Conseil d'État.²

Nous avons deux interlocuteurs pour la partie qui relève de l'état à savoir :

- La Direction Départementale de l'Emploi du Travail des Solidarités et de la Protection des Populations (DDETSPP) pour le Haut-Rhin,
- La Direction Départementale de l'Emploi du Travail des Solidarités (DDETS) pour le Bas-Rhin.

¹ *Financement des Associations tutélaires s'est modifié à compter du 1^{er} janvier 2016 (CASF, art. L361-1).*

² *Le décret n° 2018-767 relatif au financement des MJPM, L'arrêté du 31 août relatif à la détermination du coût des mesures de protection exercées par les MJPM.*

Pour l'état la quote-part financière par département est en rapport avec le nombre de mesures par département et représente en moyenne 0,80% pour le Haut-Rhin et 0,20% pour le Bas-Rhin.

Le financement du service s'inscrit dans le cadre de la procédure prévue à l'article L. 314-7 du code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Par ailleurs le Rapport annuel d'Orientation Budgétaire Relatif aux Services Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs de la Région Grand Est, représente une référence de base dans le cadre des dialogues budgétaires avec nos deux financeurs.

3.3 Les ressources matérielles

Afin d'offrir une prestation de qualité auprès des majeurs protégés, l'Association met à disposition du personnel des moyens matériels pour venir en soutien de leurs fonctions.

Pour mettre en œuvre les missions confiées, l'équipe bénéficie :

- D'un logiciel métier « MAJELIS », mis en place depuis 2018,
- D'un portail qualité mis à jour régulièrement et répertoriant divers formulaires et procédures internes,
- D'un véhicule de service,
- De bureaux individuels équipés d'un poste téléphonique et d'ordinateurs portables,
- D'une boîte mail pour chaque salarié.

3.4 Le contrôle interne

Il est utile afin de veiller au respect des dispositions et obligations légales en vigueur, et de superviser l'activité de l'équipe.

Il doit permettre d'assurer une vigilance sur les différents risques pouvant exister et qui peuvent venir perturber l'ambiance et la qualité de travail.

Il représente également un moyen pour venir en soutien de l'équipe lors de situations complexes.

4. LE PARTENARIAT

Durant l'exercice d'une mesure de protection, le délégué MJPM peut être amené à créer et développer un réseau de partenaires pour la réalisation du projet individuel du majeur protégé.

En effet, il est important de pouvoir cerner les limites d'intervention du métier, et donc de faire appel à d'autres professionnels et services compétents dans une situation donnée, ceci dans l'intérêt du majeur protégé.

Le délégué MJPM peut donc être en contact avec des partenaires très variés :

- Les intervenants du milieu médico-social : et plus spécifiquement tous les professionnels des établissements accueillant nos usagers, les services d'aide à la personne, travailleurs sociaux libéraux, professionnels du service de protection à l'enfance,
- Les organismes tels que les Maisons Départementales des Personnes Handicapées, Caisse d'Allocations Familiales, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, CARSAT, Conseils Départementaux et Collectivité Européenne d'Alsace, Centre des Impôts,
- Les banques, assurances,
- Les professionnels du droit, avocats, avoués, juristes, notaires,
- Les bailleurs sociaux, propriétaires privés, fournisseurs d'énergies, fournisseurs d'accès internet,
- Les professionnels du milieu médical et paramédical,
- Les magasins d'alimentation, d'électroménager, de meubles, décoration, d'habillement, et des commerces de proximité en fonction des besoins rencontrés par les majeurs protégés.

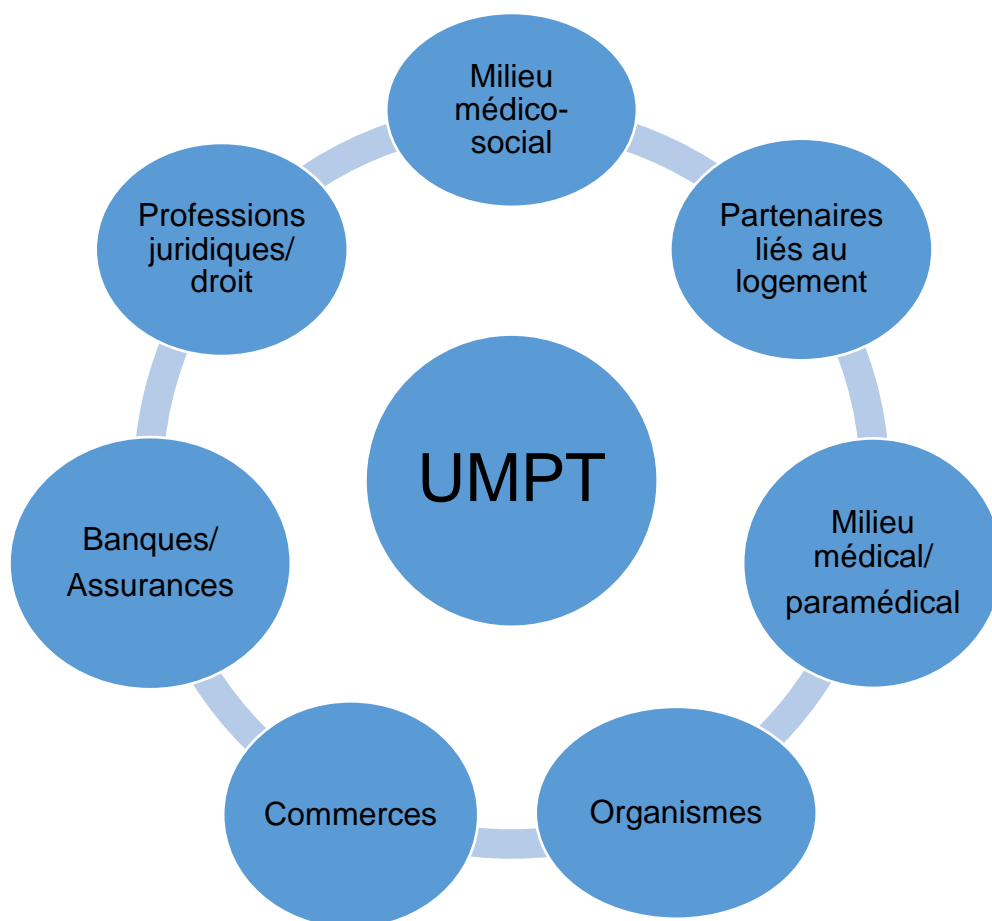


Figure 8. Les partenaires d'UMPT

5. LES PERSPECTIVES D'AVENIR

5.1. La démarche qualité

Elle doit permettre d'améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur. Pour cela, elle peut prendre la forme de procédures identifiables et accessibles par tous les professionnels de l'établissement.

Au sein de l'Association Une Main Pour Tous, un portail qualité a été créé pour regrouper les différentes procédures par thèmes, et pour faciliter leur accès par les professionnels.

Ce portail est accessible sur le réseau, dans le dossier « Communs » puis « Qualité ».

La page d'accueil se présente comme suit :

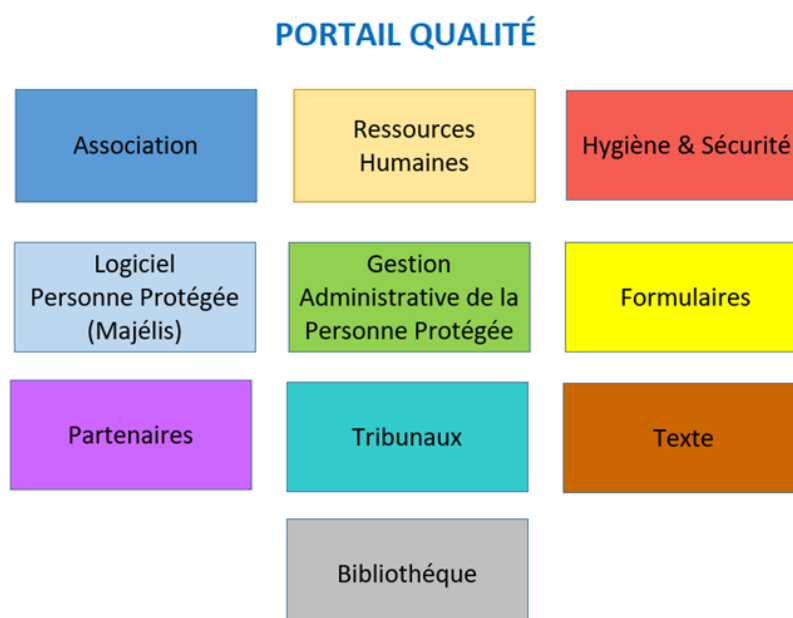


Figure 9. Portail qualité d'UMPT

5.2. L'évaluation³

La loi relative à l'organisation et la transformation du système de santé (OTSS) du 24 juillet 2019 vise à renouveler, rationaliser et uniformiser l'évaluation des actions des établissements médico-sociaux dans le cadre de leur démarche qualité.

³ « Evaluation des ESSMS : référentiel et manuel » [has-sante.fr](https://www.has-sante.fr) [En ligne] le 10/03/2022. Disponible sur : https://www.has-sante.fr/jcms/p_3324490/fr/evaluation-des-essms-referentiel-et-manuel (Consulté le 28/09/2023)

Selon la Haute Autorité de Santé, la démarche d'évaluation doit répondre à trois objectifs :

- Permettre à la personne d'être actrice de son parcours,
- Renforcer la dynamique qualité au sein de l'établissement,
- Promouvoir une démarche porteuse de sens pour l'établissement et les professionnels.

Ceci dans le but d'assurer un accompagnement de qualité auprès des usagers, en veillant à proposer une réponse adaptée à leurs besoins, souhaits et projets.

La méthode utilisée doit permettre de croiser les regards de la personne accompagnée, des professionnels, mais également des organes de gouvernance de l'établissement.

La personne accompagnée : ou méthode de « **l'accompagné traceur** » qui consiste à recueillir le point de vue des usagers, puis des professionnels. Cela doit permettre de mettre en évidence leur perception en rapport avec les neuf thématiques déterminées.

Les professionnels : ou méthode du « **traceur ciblé** », organisé par un évaluateur par l'intermédiaire d'entretiens permettant d'investiguer sur les différentes thématiques définies par le référentiel de la HAS.

L'établissement et sa gouvernance : par l'intermédiaire de la méthode de « **l'audit système** », consistant à questionner la gouvernance de la structure pour évaluer son organisation et sa maîtrise par les professionnels sur le terrain.

Neuf thématiques ont été définies et représentent le fil conducteur de cette évaluation :

- La bientraitance et l'éthique,
- Les droits de la personne accompagnée,
- L'expression et la participation de la personne,
- La co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement,
- L'accompagnement à l'autonomie,
- L'accompagnement à la santé,
- La continuité et la fluidité des parcours des personnes,
- La politique des ressources humaines de l'établissement,
- La démarche qualité et gestion des risques.

L'évaluation catégorise 139 critères dits « standards » et 18 critères « impératifs », qui, s'ils ne correspondent pas à l'exigence fixée, pourront faire l'objet d'actions spécifiques par la suite.

5.3 Recueil et traitement des plaintes et réclamations

Selon l'article 6 de la Charte des droits et liberté du majeur protégé : « La personne est également informée des voies de réclamation et de recours amiables et judiciaires. »

Une plainte est « l'expression d'un mécontentement. » Cela peut également être « la dénonciation en justice d'une infraction par la personne qui affirme en être la victime », définitions données par le dictionnaire Le Robert (Dico en ligne).

Selon l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes, « **une réclamation** est une requête, doléance ou plainte écrite, émanant d'un usager ou de son entourage et mettant en cause la qualité du service rendu par un établissement de santé, un établissement ou un service médico-social, un professionnel de santé ou les transporteurs sanitaires. »

Il existe notamment deux types de recours :

- 1) Le recours administratif : auprès du référent qualité, de la Chef de service ou du Directeur de l'établissement. Les réclamations et insatisfactions peuvent être transmises par écrit via un formulaire dédié, et doivent recevoir une réponse rapidement.
- 2) Le recours judiciaire : auprès du Juge des Tutelles.

Le majeur protégé se doit d'être informé des moyens de recours dont il dispose, et il doit être accompagné pour effectuer son recours. Pour cela, il peut faire appel à une personne dite qualifiée, qui assure un rôle de médiation entre l'usager et l'établissement ou service dans le médico-social.

Selon l'article L311-5 du CASF, toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée l'aider à faire valoir ses droits.

La personne qualifiée dispose d'une capacité d'alerte en cas de manquement aux droits des usagers. Cependant la personne qualifiée n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'établissement d'accueil, ni de l'administration.

La personne qualifiée rend compte de ses constats et démarches à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service, du lieu de vie ou d'accueil et à l'autorité judiciaire.⁴

⁴ « Personne Qualifiée dans le médico-social » <https://metiers.action-sociale.org/> [En ligne] le 28/05/2024. Disponible sur : <https://metiers.action-sociale.org/pratiques/personne-qualifiee-medico-social> (Consulté le 28/05/2024)

Les modalités de recours, ainsi que les listes des personnes qualifiées pour les départements du Haut-Rhin et du Bas-Rhin sont détaillées au sein du Livret d'Accueil, remis lors de chaque nouvelle mesure de protection mais également lors de chaque révision de mesure.

Les plaintes et réclamations font l'objet d'une procédure spécifique, comprenant la mise à disposition d'un formulaire dédié disponible à l'accueil de l'association. Les formulaires peuvent être déposés dans la boîte prévue à cet effet, ou transmis par mail. Les professionnels de l'association peuvent aider si nécessaire, la personne accompagnée à exprimer sa plainte.

Le référent qualité est chargé de recueillir et d'enregistrer les plaintes et réclamations. Un accusé de réception est envoyé à la personne à l'origine de la plainte puis un contact est défini entre l'association et la personne accompagnée. Une enquête est réalisée afin d'avoir connaissance des faits et/ou dysfonctionnements à l'origine de la plainte, puis des actions pour corriger et améliorer le service sont proposées. Si la personne est satisfaite de la réponse apportée, un courrier de réponse lui est adressé.

Si la personne n'est toujours pas satisfaite, elle peut faire appel à la personne qualifiée.

Les plaintes et réclamations font l'objet d'une analyse à raison de trois fois par an, lors de réunion du Comité qualité pour suivi et traitement. Une synthèse sera indexée au bilan d'activité.

5.4 Le recueil et le traitement des évènements indésirables

5.4.1 L'évènement indésirable

Selon le Ministère du travail, de la santé et des solidarités, « un évènement indésirable est un évènement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne. » Cet évènement peut concerner un acte de soins, ou faire suite à l'exposition d'un produit.

Pour le site qualineo, « il s'agit d'un accident, d'un incident, d'un risque d'incident ou d'un dysfonctionnement :

- révélant un défaut dans l'organisation ou dans le fonctionnement,
- entraînant ou non des conséquences néfastes pour le patient/résident/usager ou son entourage, les professionnels de santé, le personnel de la structure, les intervenants ou les biens. »⁵

⁵ « Gestion évènements indésirables en médico-social : pourquoi et comment l'améliorer ? » de Gregory Cousyn sur <https://www.qualineo.io/> [En ligne] le 30/05/2022. Disponible sur : https://www.qualineo.io/post/gestion-evenements-indesirables?25a801b2_page=2 Consulté le 19/08/2024

5.4.2 Les évènements indésirables graves (EIG)

L'Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales, précise la nature des dysfonctionnements graves et des événements dont les autorités administratives doivent être informées.

Mentionnés à l'article L. 331-8-1 du code de l'action sociale et des familles, ils sont définis de la façon suivante :

- 1) Les sinistres et événements météorologiques exceptionnels ;
- 2) Les accidents ou incidents liés à des défaillances d'équipement techniques de la structure et les événements en santé environnement ;
- 3) Les perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines ;
- 4) Les accidents ou incidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance ;
- 5) Les situations de perturbation de l'organisation ou du fonctionnement de la structure liées à des difficultés relationnelles récurrentes avec la famille ou les proches d'une personne prise en charge, ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure ;
- 6) Les décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne ;
- 7) Les suicides et tentatives de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnels ;
- 8) Les situations de maltraitance à l'égard de personnes accueillies ou prises en charge ;
- 9) Les disparitions de personnes accueillies en structure d'hébergement ou d'accueil, dès lors que les services de police ou de gendarmerie sont alertés ;
- 10) Les comportements violents de la part d'usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard de professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celle d'autres usagers ;
- 11) Les actes de malveillance au sein de la structure

Si l'un de ces évènements se produit, il convient de le déclarer via le formulaire créé par la DDETSP et de le transmettre sans délai au Préfet, ainsi qu'auprès de la DDETSP et au Juge des Tutelles si cela concerne une personne accompagnée.

Les personnes concernées par les dysfonctionnements en cause seront tenues au courant par l'association, puis des actions seront définies pour remédier à la situation. Les autorités seront informées régulièrement des évolutions et avancées.

Les évènements indésirables seront analysés en Comité qualité pour suivi et traitement à raison de trois fois par an. Une synthèse sera indexée au bilan d'activité.

**5.4 Le plan de prévention des risques de maltraitance et de violence
(Détailé en annexe)**

**5.5 Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité (Détailé en
annexe)**

**5.6 Les actions et orientations en matière de gestion du personnel, de
formation et de contrôle (questionner la DDETSPP du Haut-Rhin)**

6. LE PLAN D' ACTIONS

6.1. Bilan du plan d'actions 2016-2021

AXES	ACTIONS	OBJECTIFS	DATE
Accessibilité des locaux	Réalisation de travaux pour l'accessibilité extérieure et intérieure	Se conformer aux exigences légales	2019
Conventions et protocoles à actualiser	Modification/Mise en place de : -La convention de gestion entre UMPT et ADG -La charte du bénévolat -Les statuts de l'Association	Se conformer aux recommandations émises	Convention 12/12/2017 Statuts 24/09/2021
Supports aux professionnels pour l'exercice des mesures	-Veille juridique sur les textes réglementaires et réflexion -Travail autour du DIPM et de sa mise en œuvre -Développement de fiches pratiques -Formalisation de réunions hebdomadaires + réunions avec thématiques -Mise en place d'un entretien annuel	Accompagner les professionnels dans l'exercice de leurs fonctions	2016-2021
Vigilance sur les situations complexes	-Mettre en place une fiche alerte pour les incidents et les situations problématiques	Veiller à la sécurité des professionnels	
Qualité du service	-Mettre en place un questionnaire à destination des usagers -Rester attentif à la place et aux capacités de participation des usagers à leur mesure -Créer des supports pouvant faciliter la compréhension du public -Mise en place d'un référent qualité pour la rédaction de procédures -Réactualisation des fiches de poste	Développer la participation des usagers/Optimiser le fonctionnement du service	Questionnaires 07/2023

	<ul style="list-style-type: none"> -Contrôle par le Cadre du service des courriers entrants et sortants -Contrôle de la tenue des dossiers (10 dossiers/an/MJPM) -Formaliser le remplacement des collègues absents 		
Communiquer sur nos missions et notre fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> -Participation aux travaux menés dans le domaine au niveau départemental -Se rapprocher d'autres Associations tutélaires -Communication adaptée aux usagers et proches 	S'ouvrir/découvrir d'autres façons de fonctionner	

6.2. Le nouveau plan d'action 2022-2027

AXES	ACTIONS	OBJECTIFS	DATE
Prioritaires définis par l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> -Échanger avec d'autres Associations tutélaires -Définir une grille d'évaluation des degrés d'autonomie pour les sorties en milieu ouvert -Mettre en place un groupe d'analyse de la pratique -Envisager le changement de locaux et la mise en place d'un deuxième véhicule de service 	Optimiser le fonctionnement du service	2024-2025
Qualité du service	<ul style="list-style-type: none"> -Intégrer la démarche qualité de façon constante dans le fonctionnement du service -Réaliser une enquête de satisfaction -Créer un groupe d'expression des usagers ou CVS -Créer des supports facilitant la compréhension du public 	Développer la participation des usagers/améliorer les prestations proposées	2024-2025

	<ul style="list-style-type: none"> -Formaliser le remplacement des collègues absents -Mise en place du RGPD 		
Soutien aux professionnels	<ul style="list-style-type: none"> -Mise en place de réunions et/ou de formations thématiques -Mise en œuvre d'un plan de formation individuel pour chaque salarié -Redévelopper le bénévolat 	Maintien et développement des compétences	2022-2027
Vigilance sur les situations complexes/Lutte contre les maltraitances	<ul style="list-style-type: none"> -Mise en place d'une grille pour les situations préoccupantes -Assister à des colloques/réflexions sur le sujet 	Veiller à la sécurité des professionnels et des usagers	2024-2025

CONCLUSION

Le projet d'établissement 2022 / 2027 a pour objectif de revisiter l'organisation de notre structure pour gagner en efficience par rapport aux différents points repérés à savoir :

- Optimiser le fonctionnement du service,
- Développer la participation des usagers/améliorer les prestations proposées,
- Maintenir et développer des compétences,
- Veiller à la sécurité des professionnels et des usagers.

Les différents points évoqués s'inscrivent dans la feuille de route que nous appréhendons depuis des années. Ils ont pour objet de contribuer à les étayer dans une dynamique de développement afin de mieux répondre aux attentes des usagers et d'être en conformité avec les politiques sociales en vigueur à savoir :



Avant de terminer nous tenons à insister sur le fait que le travail d'accompagnement des MJPM n'est pas toujours facile.

Il doit prendre en compte à certains moments des tensions, voir des incompréhensions.

Dans ces situations, le travail du MJPM consiste pour l'essentiel à rechercher un équilibre entre les demandes, les aspirations de la personne et le principe de réalité.

Ce principe de réalité n'est pas seulement dicté par la possibilité des ressources financières, mais doit s'appuyer sur l'environnement humain, institutionnel, matériel, ainsi que les capacités d'autonomie sociale, motrice et intellectuelle de la personne accompagnée.

Si notre mission consiste pour l'essentiel à promouvoir, à maintenir les personnes accompagnées dans leur dimension et dignité humaine, elle ne peut s'envisager que de manière singulière.

Effectivement, nous exerçons tous notre métier à « l'intérieur » d'un cadre déterminé par la réglementation en vigueur que ce soit administratif ou financier. En revanche, ce qui valorise notre action et la rend unique, c'est la façon dont nous allons la mettre en œuvre par nos relations à l'autre.

Ce positionnement individuel représente la plus-value professionnelle qui nous identifie et donne une qualité spécifique à notre implication dans l'exercice de notre mission.

Cette réflexion interne dans les différents services doit être présente de façon constante et s'appuyer sur les valeurs partagées au sein d'une équipe, à savoir, la notion fondamentale « du prendre soin » dans son acception globale.

Cette recherche de sens représente, pour nous, une démarche indispensable afin d'étayer et d'appuyer notre action sur des valeurs.

Ces valeurs fondamentales se déclinent plus ou moins facilement, mais leur mise en œuvre s'avère plus complexe.

Effectivement, l'accompagnement au quotidien doit se faire de façon pragmatique et réfléchi.

Il s'agit constamment de trouver le juste milieu pour se tenir avec prudence à distance de l'excès ou de l'insuffisance.

Ce quotidien doit être perlé et décliné dans l'accompagnement de toutes petites attitudes empreintes d'empathie, d'attention, d'écoute.

Dans ce contexte, il ne faut pas oublier que le majeur protégé n'est plus un mineur en développement, il n'a plus besoin d'être éduqué.

Il a comme tout être humain un besoin de liberté. En revanche, il est important qu'il puisse s'appuyer sur un tiers qui lui apporte un soutien par une information adaptée, qui puisse le conseiller et parfois le représenter.

Annexe 1



Annexe 2

« Selon les articles 433 à 439 du code civil, **la sauvegarde de justice** est une mesure de protection juridique temporaire, qui ne donne lieu ni à assistance ni à représentation. La personne protégée conserve l'exercice de ses droits, sauf pour l'accomplissement de certains actes désignés par le Juge des Tutelles⁶ »

Cette mesure de protection ne peut dépasser un an et peut être renouvelable une fois.

La mesure de **curatelle** est une mesure d'assistance et de conseil, pour les actes importants de la vie civile du majeur protégé (article 437 du Code Civil).

Sous curatelle simple, il peut effectuer les actes courant dits d'administration, mais doit être assisté pour la réalisation des actes de disposition (pouvant engager son patrimoine).

En curatelle renforcée, le majeur protégé est assisté par son curateur qui contresigne les actes importants.

La **tutelle** est une mesure de représentation continue de la personne protégée dans les actes de la vie civile. Elle ne peut être appliquée que si l'une des précédentes mesures s'est avérée insuffisante (article 440 du Code Civil).

⁶ Maître Aline TELLIER. « Fiche pratique n° 10 Tutelle, curatelle, sauvegarde de justice : des mesures protections juridiques d'un majeur », mdmh-avocats.fr [En ligne] le 15/12/2015. Disponible sur : <https://www.mdmh-avocats.fr/2015/12/15/fiche-pratique-n-10-tutelle-curatelle-sauvegarde-de-justice-des-mesures-protections-juridiques-dun-majeur> (Consulté le 10/04/2023).