

2021

2026 PROJET  
DE SERVICE

MANDATAIRE JUDICIAIRE  
À LA PROTECTION  
DES MAJEURS (MJPM)



Union Départementale des Associations  
Familiales du Doubs





<b>Préambule .....</b>	<b>4</b>
<b>Les valeurs du service .....</b>	<b>5</b>
<b>Le cadre législatif et réglementaire .....</b>	<b>6</b>
La loi 2007-308 du 5 mars 2007	6
La loi 2019-222 du 23 mars 2019	6
Les mesures de protection juridique	7
La Mesure d'Accompagnement Judiciaire	8
La loi 2002-2 du 2 janvier 2002	8
<b>Les bénéficiaires .....</b>	<b>9</b>
La personne au coeur du dispositif	9
La participation et les droits des usagers	11
<b>Les moyens humains et matériels .....</b>	<b>12</b>
Les moyens humains	12
La professionnalisation des MJPM	14
Le contrôle interne	15
Les moyens matériels	15
<b>Le partenariat .....</b>	<b>16</b>
Le travail en réseau	16
Le dispositif Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux (ISTF)	17
<b>L'amélioration continue .....</b>	<b>18</b>
La démarche qualité	18
L'évaluation interne	18
L'évaluation externe	19
<b>Le plan d'actions .....</b>	<b>20</b>
Le bilan du plan d'actions 2015-2020	20
Le plan d'actions 2021-2026	22
<b>Conclusion .....</b>	<b>24</b>

# PRÉAMBULE



Ce troisième projet de service est issu d'une démarche participative initiée en décembre 2019.

De ce fait, ce projet appartient au service dans son ensemble et chacun y trouvera sa part contributive.

La Direction en est le garant et les cadres ont la responsabilité de sa mise en œuvre et de son développement. Il se veut dynamique et évolutif.

En lien avec les valeurs associatives, la personne protégée est au centre de la démarche du service.

Tout l'enjeu du projet de service est de pouvoir :

- **Situer les acteurs du service** autour d'un référentiel commun et reconnu de tous en lien avec l'effectivité des droits des usagers et la qualité des prestations délivrées,
- **Enrichir la communication interne et externe**, fédérer les énergies et les compétences autour du projet,
- **Evaluer les atteintes des objectifs** du service, les moyens mobilisés à cet effet, les impacts souhaités et produits, les marges de progrès.

L'Union Départementale des Associations Familiales du Doubs (UDAF 25) est une association de loi 1901, reconnue d'utilité publique.

Elle a pour membres les associations familiales adhérentes qui ont leur siège dans le département et des fédérations départementales des mouvements familiaux présents dans le département.

Ses missions lui ont été données par la loi (CASF art. L.211-3) et figurent à l'article 2 des statuts :

- **Donner son avis aux pouvoirs publics** sur la politique familiale à l'échelle nationale et locale.
- **Gérer tout service d'intérêt familial** dont les pouvoirs publics estiment devoir lui confier la charge.
- **Représenter** officiellement auprès des pouvoirs publics l'ensemble des familles.
- **Se constituer partie civile** lorsque les intérêts matériels et moraux des familles sont menacés.

L'UDAF du Doubs élabore un projet associatif pour la période 2021-2026.

L'UDAF du Doubs est notamment l'association gestionnaire du Service social et médico-social (ESMS) Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM) créé en 1984 dont la mission est l'exercice des mesures judiciaires de protection et d'accompagnement confiées par un Juge des contentieux de la protection statuant en qualité de Juge des tutelles (Juge des tutelles).

Pour ce troisième projet de service, nous avons souhaité améliorer la lisibilité et la visibilité afin de garantir une appropriation toujours plus importante, tant par les équipes du service MJPM que par les partenaires qui nous suivent et nous accompagnent.

Christophe MARICHIAL  
Directeur Général

# LES VALEURS DU SERVICE

Les équipes ont participé activement à l'élaboration de ce projet de service.  
De même, des personnes protégées ont été consultées afin de faire valoir leurs avis et leurs attentes.

Cette réflexion a largement été enrichie par les retours d'expérience de chacun.

Les échanges ont permis de définir et d'affirmer les missions principales et des valeurs de référence du service

Il en découle, pour le service, les missions principales :

Protéger                      Représenter                      Assister  
Soutenir                      Rendre compte                      Accompagner  
Gérer                      Défendre                      Informer

Pour ce faire, nous nous appuyons sur les valeurs de référence du service :

Respect

Satisfaction  
des besoins  
primaires

Bienveillance

Tolérance

Profession-  
nalisme

Empathie

Engagement  
éthique et  
responsable

Patience

Toutes ces valeurs sont au cœur de nos actions quotidiennes pour appréhender au mieux les situations complexes vécues par les personnes vulnérables confiées et offrir des prestations et réponses de qualité.

# LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

## LA LOI 2007 - 308 DU 5 MARS 2007

entrée en vigueur le 1er janvier 2009, réforme la protection juridique des majeurs issue de la loi du 3 janvier 1968 en affichant clairement la volonté de respecter et garantir leurs droits.

Comme la loi l'affirme, le nouveau système doit, autant que possible, favoriser l'autonomie, même limitée, des personnes les plus fragiles ; c'est tout l'enjeu d'une protection plus respectueuse des droits de la personne, quel que soit son état de santé ou ses difficultés d'expression.

La loi vise, d'une part, à consacrer la protection de la personne tout autant que celle de ses biens et, d'autre part, à promouvoir et à garantir la liberté et la dignité des personnes en difficulté.

### Article 415 du Code Civil

Parce qu'il a vocation à être la référence de tous les intervenants en cas d'incertitude sur l'objectif et l'étendue de leur intervention, l'article 415 du Code Civil doit être énoncé *« La protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne. Elle a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci. Elle est un devoir des familles et de la collectivité publique ».*

### Article 425 du Code Civil

Selon l'article 425 du Code Civil, *« Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique ».*

La protection se caractérise par l'assistance, le conseil, le contrôle, la représentation dans les actes importants de la vie civile.

Cette protection se manifeste également par la remise en cause facilitée des actes passés par les personnes et qui seraient contraires à leurs intérêts.

### Article 428 du Code Civil

L'article 428 du Code Civil réaffirme quant à lui les principes fondamentaux de :

- **Nécessité** : altération des facultés personnelles médicalement constatée par un certificat circonstancié d'un médecin choisi sur la liste établie et tenue à jour par le Procureur de la République.
- **Subsidiarité** : absence d'autres dispositifs moins contraignants permettant d'assurer la protection.
- **Proportionnalité** : mesure proportionnée et individualisée en fonction du degré d'altération des facultés personnelles

## LA LOI 2019-222 DU 23 MARS 2019

La loi de programmation 2018-2022 portant sur l'organisation de la justice a apporté des modifications à la protection juridique des majeurs en supprimant notamment certaines autorisations judiciaires préalables qui pouvaient retarder les actes nécessaires : déjudiciarisation partielle.

# LES MESURES DE PROTECTION JURIDIQUE

En fonction du degré d'altération des facultés, il existe trois régimes de protection qui vont du plus léger au plus contraignant :

- **La sauvegarde de justice avec mandat spécial**

(Art. 433 du Code Civil)

La Sauvegarde de Justice est le régime de protection le plus léger, puisque la personne y conserve sa capacité juridique et donc l'exercice de ses droits. Elle constitue un régime temporaire de protection minimale, dont l'intérêt essentiel est de pouvoir être mis en place très rapidement.

- **La curatelle, qui peut être simple, renforcée ou aménagée**

(Art. 440 al 1 du Code Civil)

La personne bénéficiant d'une curatelle garde une capacité juridique partielle : pour certains actes, elle conserve l'exercice de ses droits ; en revanche, pour les actes qui engagent son patrimoine, elle ne peut agir qu'avec l'assistance du curateur, voire l'autorisation du juge.

En curatelle renforcée, la gestion des revenus et du compte de fonctionnement est confiée au curateur. Celui-ci met l'excédent à disposition de la personne protégée.

Le curateur ne peut se substituer à la personne en curatelle pour agir en son nom : *«Faire avec » en curatelle : ne pas « faire à la place » = viser à l'autonomie.*

La curatelle peut aussi être aménagée lorsque le juge énumère les actes que la personne peut faire seule et ceux pour lesquels elle doit être assistée.

- **La tutelle**

(Art. 440 al 3 du Code Civil)

Il s'agit donc du régime de protection le plus fort. Il se traduit par une incapacité juridique presque totale de l'intéressé. La personne sous Tutelle ne peut plus acheter, louer, vendre etc. Tous ces actes sont effectués par un tuteur qui la représente.

Pour prendre des **décisions patrimoniales**, le MJPM doit se référer au type de mesure et à l'acte concerné.

Les réponses diffèrent selon qu'il s'agit d'un :

- **Acte conservatoire** qui n'engage pas le patrimoine mais le protège (assurances, travaux urgents de sécurisation...);
- **Acte d'administration** qui est relatif à la gestion courante (paiement du loyer, règlement des factures, achat mobilier...);
- **Acte de disposition** qui engage le patrimoine de la personne (vente/achat immobilier, ouverture/clôture de compte bancaire...).

Concernant la **protection de la personne** (mode et habitudes de vie, choix du domicile, relations personnelles, santé...), la loi du 5 mars 2007 impose au MJPM de donner à la personne protégée toutes les informations sur sa situation personnelle, les actes concernés, leur utilité, leur degré d'urgence, leurs effets et les conséquences d'un refus de sa part. En la matière, la personne prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet, sauf disposition contraire dans le jugement.

La loi définit enfin des **actes strictement personnels** qui ne donnent lieu ni à assistance ni à représentation. La personne protégée conserve ici son entière décision (autorité parentale, reconnaissance d'un enfant...).

Pour exercer ces mesures, le juge respecte le choix anticipé de la personne capable ou donne la priorité aux liens familiaux ou d'affection ou de confiance (famille, proches). Ce n'est qu'en dernier lieu qu'il peut désigner un tiers professionnel, notamment le service MJPM de l'UDAF 25.

Le service met en œuvre les compétences nécessaires à l'exercice de ces mesures en les déléguant à une équipe de professionnels (MJPM) qualifiés par l'obtention du CNC et assermentés.

Les mesures sont **limitées dans le temps** (art.441 du Code Civil). La durée est fixée à 5 ans maximum, avec possibilité de renouvellement.

## LA MESURE D'ACCOMPAGNEMENT JUDICIAIRE

### ● La Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ)

Par ailleurs, le service MJPM exerce des MAJ.

Afin de répondre avec plus d'efficacité à certaines situations sociales de précarité et d'exclusion, la loi du 5 mars 2007 a instauré une MAJ, dispositif de gestion budgétaire et d'accompagnement social contraignant.

Elle fait suite à l'échec d'une MASP et une demande du Procureur de la République.

Elle est obligatoirement exercée par un MJPM qui perçoit et gère tout ou partie des prestations sociales d'une personne majeure en vue de rétablir son autonomie dans la gestion de ses ressources. Il s'agit d'une action éducative. Il n'existe pas ici d'incapacité juridique.

## LA LOI 2002-2 DU 2 JANVIER 2002

rénovant l'action sociale et médico-sociale vise la **reconnaissance des droits des personnes en situation de vulnérabilité et leur participation**. L'usager est au cœur du dispositif, le majeur protégé doit être acteur de sa mesure.

Le service MJPM s'attache à **l'individualisation de la mesure** par l'élaboration et la mise en œuvre du Document Individuel de la Protection du Majeur (DIPM) et du Projet Personnalisé, lesquels contiennent des informations relatives aux objectifs personnalisés de la mesure.

Le service MJPM **prend en compte la parole et l'avis des usagers** par la mise en place d'enquêtes de satisfaction et la tenue de groupes d'expression.

Le MJPM est à la fois le mandataire du juge des tutelles à qui il rend compte et celui de la personne protégée qu'il informe.

Le service MJPM de l'UDAF 25 se réfère également aux travaux produits par l'UNAF ainsi qu'aux différentes recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé (HAS).

# LES BÉNÉFICIAIRES

## LA PERSONNE AU COEUR DU DISPOSITIF

Le service MJPM accompagne des personnes bénéficiant de mesures d'accompagnement judiciaire et de protection juridique des majeurs.

Les bénéficiaires d'une mesure de protection présentent des altérations, médicalement constatées, de leurs facultés mentales et/ou physiques de nature à les empêcher de pourvoir seuls à leurs intérêts. Ces troubles peuvent être d'ordre psychique, neurologique, cognitif, mental, physique.

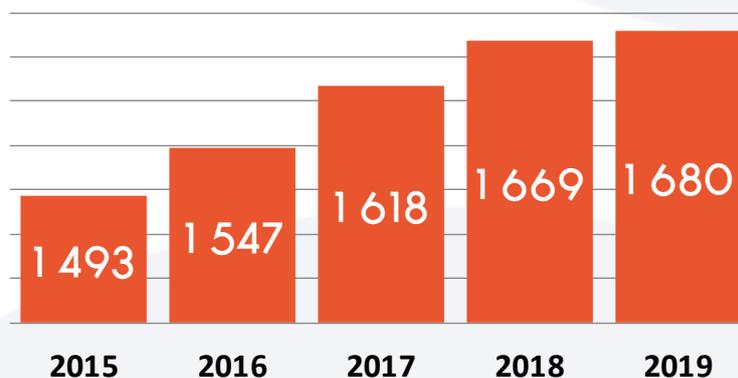
Les bénéficiaires d'une Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ), quant à eux, ne présentent pas d'altération de leurs facultés mentales ou physiques mais révèlent de grandes difficultés dans la gestion de leurs prestations.

Au 31 décembre 2019, le service gère 1680 majeurs protégés/accompagnés :

- 43 MAJ
- 63 Sauvegardes de Justice avec Mandat Spécial
- 58 curatelles simples
- 1109 curatelles renforcées dont 17 aménagées
- 407 tutelles



Depuis 2015, nous constatons une augmentation continue du nombre de personnes prises en charge par le service.



## Le service MJPM prend en charge une population vulnérable aussi diversifiée que :

- Des personnes présentant des déficiences légères aux personnes polyhandicapées,
- Des jeunes adultes présentant des troubles psychiques ou moteurs aux personnes du 3ème âge présentant des troubles ou infirmités dus à l'âge,
- Des personnes à domicile (propriétaires, locataires, en familles d'accueil) aux personnes en établissement,
- Des personnes vivant de minimas sociaux aux personnes bénéficiant d'un patrimoine important,
- Des personnes stabilisées bénéficiant d'un réseau aux personnes en situation d'exclusion.

Le contexte de l'incapacité et de l'accompagnement renvoie à des difficultés d'ordre personnel, psychologique engendrant le plus souvent une souffrance psychique.

Ces difficultés personnelles sont aggravées dans certains cas par le vieillissement des personnes, le cumul de handicaps sur le plan social, ce qui génère des situations complexes multipliant les problématiques.

Les situations des majeurs vulnérables sous protection sont le plus souvent marquées par :

- L'isolement familial et social,
- Des difficultés socio-économiques et relationnelles,
- Des conduites addictives et/ou à risque.

Compte tenu de la diversité du public suivi et potentiellement à protéger, l'enjeu pour le service MJPM est d'apporter une réponse adaptée à toute personne vulnérable, quel que soient ses problématiques.

Néanmoins, dans certains cas, cette réponse s'avère difficile à concrétiser, notamment pour les adultes souffrant de pathologies psychiatriques, qui dans un contexte de rupture de soins, peuvent avoir un comportement dangereux pour eux-mêmes, pour autrui et tout particulièrement pour les personnels.

# LA PARTICIPATION ET LES DROITS DES USAGERS

Le MJPM respecte les choix de l'utilisateur et instaure avec lui une relation professionnelle basée sur la confidentialité et le respect de sa pleine citoyenneté.

La personne protégée décide du choix du lieu de sa résidence. Le MJPM est tenu de respecter ce choix, excepté les cas de danger potentiel pour la personne ou autrui et les cas de difficultés financières.



# LES MOYENS HUMAINS ET MATÉRIELS

## LES MOYENS HUMAINS

Le service MJPM est un ensemble composé de professionnels agissant en équipe, dans un cadre organisé.

Chaque mandataire judiciaire à la protection des majeurs a reçu délégation pour exercer des mesures de protection et d'accompagnement.

### Les MJPM sont formés, titulaires du Certificat National de Compétence (CNC), et assermentés ; ils sont à la fois auxiliaires de justice, travailleurs sociaux et juristes.

Les mesures de protection sont exercées par des professionnels dont les métiers d'origine recouvrent le champ du travail social (assistant de service social, éducateur spécialisé, conseillère en économie sociale et familiale) ou le domaine juridique.

Au sein du service, le nombre de mesures exercées par un MJPM varie :

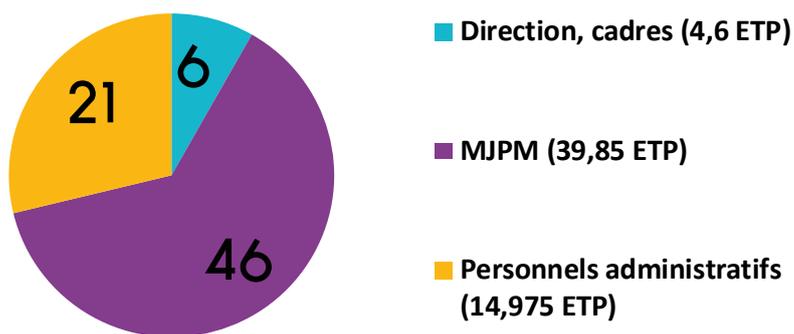
- En milieu ouvert, un MJPM peut exercer environ 45 mesures.
- En établissement, un MJPM peut exercer environ 65 mesures.

Il met en oeuvre les compétences nécessaires à l'exercice de ces mesures en les déléguant à une équipe de professionnels qualifiés appelés Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs (MJPM) qui assurent :

- La protection des personnes
- La gestion des revenus et du budget
- L'accompagnement éducatif et budgétaire
- Le suivi patrimonial et financier
- Le suivi administratif
- La défense des intérêts juridiques

Le service compte 59,175 ETP soit 73 salariés et se décompose comme suit :

### Personnel affecté au service MJPM en 2019



Chaque professionnel dispose d'une définition de fonction délimitant ses missions générales, ses missions principales, ses activités principales et ses obligations liées au bon fonctionnement du service.

Le service bénéficie d'une Dotation Globale de Financement.

La Valeur du Point Service est de 12,84 au 31/12/2019.

L'Udaf du Doubs est répartie sur 3 sites : Besançon, Montbéliard, Pontarlier.

## La vie du service

Si l'action du MJPM est centrale de par la place qu'il occupe auprès de l'utilisateur, la mission tutélaire ne saurait toutefois être remplie sans les interventions coordonnées des autres personnels qui ne sont pas en contact direct avec les personnes vulnérables : secrétaires, comptables, agent d'accueil, sous la responsabilité du chef de service.

La compétence individuelle du MJPM est enrichie et facilitée par le travail d'équipe et la construction d'une compétence collective.

Les MJPM travaillent en transversalité avec les services supports, la chargée de communication et de la vie associative et la Responsable Ressources Humaines (RRH).

Les actions de chaque professionnel sont coordonnées et des temps d'échanges institutionnels sont définis.

Des réunions internes sont organisées à un rythme régulier, une réunion de service et une réunion technique en équipe sont réalisées chaque mois.

En outre, des réunions partenaires sont mises en place afin de mieux connaître les dispositifs existants, et par la même, servir au mieux les intérêts des personnes accompagnées.

Les professionnels bénéficient de temps de parole avec un psychologue en groupe d'analyse de la pratique professionnelle.

## La continuité de service auprès des majeurs protégés et des partenaires est assurée de la manière suivante :

- Existence de binômes.
- Positionnement d'un mandataire « volant ».
- Remplacement en cas d'absence de longue durée par recrutement.

Chaque personnel est impliqué dans une démarche d'amélioration continue, il connaît les processus, les procédures, les instructions et les applique.

Ainsi les situations confiées au service sont traitées de la manière la plus homogène possible, conformément à la législation en vigueur.

## LA PROFESSIONNALISATION DES MJPM

Les Certificats Nationaux de Compétence (CNC) sont accessibles à l'ensemble des professionnels.

Deux formations sont prévues :

- Le CNC-MJPM, mention mesure judiciaire à la protection des majeurs
- Le CNC-MJPM, mention mesure d'accompagnement judiciaire

Conformément à l'arrêté du 2 janvier 2009 relatif à la formation complémentaire préparant au CNC-MJPM, le service s'engage à former l'ensemble des intervenants dans le délai imparti, en tenant compte des dispenses et allègements proposés.

**L'UDAF du Doubs investit dans la formation professionnelle**, afin de faire monter en compétence ses salariés, et par là même la qualité des prestations délivrées aux usagers.

Ainsi, l'UDAF du Doubs s'est dotée d'un plan de développement des compétences triennal, et d'outils de suivi qui permettent de garantir l'adéquation des souhaits et besoins de formations exprimés lors des entretiens annuels d'évaluation et des entretiens professionnels, avec la réalité des formations organisées.

Ce plan de développement des compétences triennal ne constitue cependant pas une projection figée, elle offre au contraire une perspective modulable, qui s'adapte aux opportunités et aux contraintes du service.

La formation est un enjeu stratégique au sein de notre association gestionnaire. Véritable levier managérial, elle est un outil indispensable dans l'acquisition de nouvelles compétences et/ou dans l'actualisation de celles déjà existantes.

## LE CONTRÔLE INTERNE

Dans le cadre de la maîtrise des risques, un contrôle interne est mis en place au sein du service MJPM depuis le 01/10/2014. Cette démarche a pour objectif de :

- S'assurer du respect des dispositions et normes légales.
- Superviser le travail des MJPM dans l'exercice de leur mission.
- Identifier et maîtriser les risques inhérents à l'activité.
- Dispenser un appui technique aux MJPM confrontés à de nombreuses problématiques.

## LES MOYENS MATÉRIELS

L'UDAF du Doubs met à disposition de son personnel des moyens matériels importants afin de faciliter le travail de chacun et assurer un travail de qualité auprès des usagers.

### La dématérialisation des documents :

La Gestion Electronique des Documents est mise en place depuis mai 2011 au sein de l'UDAF du Doubs.

### Un logiciel informatique spécifique :

Le service dispose d'un logiciel métier ELIPS, spécifique à notre activité, amélioré et développé régulièrement. L'UDAF du Doubs fait partie du groupement RESUS.

### Une base de données numériques :

L'UDAF du Doubs dispose d'une base de données numériques mises à jour régulièrement dans laquelle sont répertoriés tous les documents en fonction des services : l'outil SharePoint.

### Des voitures de service :

Une flotte de voitures de service est à la disposition des salariés afin de pouvoir se rendre en visites à domicile / en établissement et répondre aux diverses convocations.

### Des locaux adaptés :

Chaque site a un accueil ouvert au public de 9h à 11h45 et de 14h à 16h45.

Chaque bureau d'accueil est doté d'un poste téléphonique et informatique.

### Des boîtes mails nominatives :

Chaque salarié dispose d'une boîte mail Outlook.

Chaque usager dispose d'une boîte mail individuelle afin de pouvoir récupérer et effectuer les démarches auprès des organismes.

# LE PARTENARIAT

## LE TRAVAIL EN RÉSEAU

Au regard de la diversité des situations rencontrées par les usagers du service MJPM, il y a nécessité pour le MJPM à collaborer et à développer des modes de coopération avec d'autres professionnels.

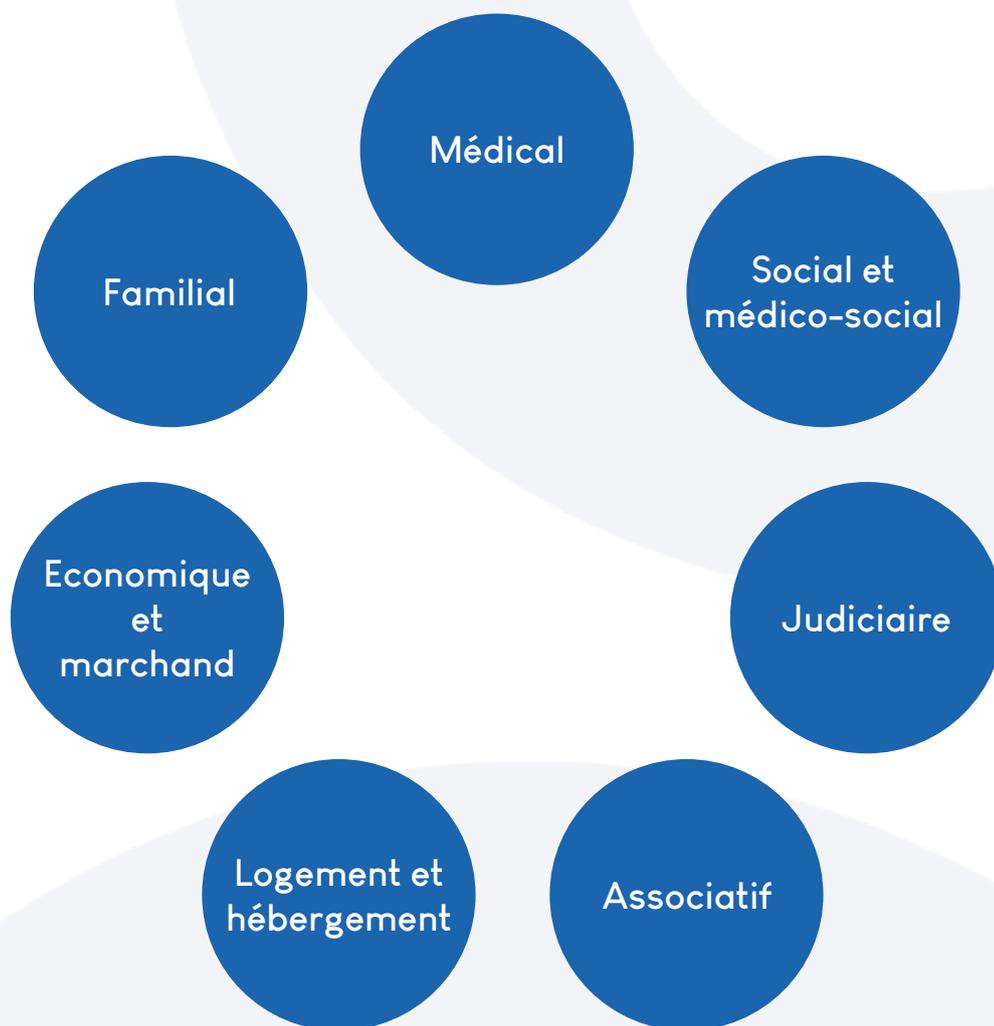
Il est cependant nécessaire de fixer les limites de l'action tutélaire, par le biais de conventions, notamment, afin de définir un cadre d'intervention structuré, pour nos usagers et nos partenaires.

La compétence individuelle du MJPM se trouve ainsi enrichie et l'appréhension des situations facilitée par le travail d'équipe et la construction d'une compétence collective mise au service de l'utilisateur.

**Le MJPM doit avoir un rôle fédérateur et être à l'initiative de la mise en place, de l'animation et de la coordination d'un réseau de prise en charge, autour de la personne vulnérable.**

La relation partenariale se construit à partir des besoins de l'utilisateur, en concertation avec lui, dans la mesure du possible. Elle doit avoir, pour seule finalité, l'intérêt de l'utilisateur.

Les MJPM travaillent ainsi quotidiennement, par l'intermédiaire de rencontres, de synthèses et d'échanges, en lien avec les partenaires des domaines suivants :



Le MJPM est le **chef d'orchestre du réseau** : il l'évalue, le met en place, le développe et l'active pour répondre à l'ensemble des besoins de l'utilisateur.

Il veille à la cohérence des actions de tous les partenaires et à la circulation de l'information au sein du réseau.

De la même façon, la sectorisation géographique des MJPM permet une meilleure connaissance et identification des réseaux existants, professionnels ou bénévoles.

Cette approche permet un travail en liaison avec les partenaires impliqués dans les mêmes situations et la mise en relation directe des usagers avec les réseaux susceptibles de leur venir en aide.

## LE DISPOSITIF INFORMATION ET SOUTIEN AUX TUTEURS FAMILIAUX (ISTF)

L'UDAF du Doubs, souhaitant favoriser les solidarités intergénérationnelles, a créé un dispositif gratuit d'information et de soutien aux tuteurs familiaux, à la disposition des familles du département.

Depuis 2010, des MJPM assermentés, et soumis au secret professionnel, remplissent cette mission, sur les 3 sites de l'UDAF du Doubs.

### Leur objectif est double :

- **Rendre accessible l'exercice du mandat judiciaire aux familles,**
- **Permettre aux tuteurs familiaux de continuer à exercer leur mandat judiciaire en les soutenant,**

**Dans le respect de la vie privée des personnes protégées et des relations familiales existantes.**

Des permanences au sein des tribunaux judiciaires du département, des réunions collectives, des rendez-vous individuels ou tripartites avec les partenaires positionnés, sont ainsi organisés pour informer le plus grand nombre sur les modalités de mise sous protection, les différentes mesures et leur mise en œuvre.

En outre, des temps d'échanges sont organisés, à titre expérimental, afin de compléter le soutien technique proposé par le service ISTF.

Cette initiative vise à rompre l'isolement des tuteurs familiaux en leur proposant de partager leur expérience collectivement, sous la supervision d'un psychologue et d'un MJPM expérimenté.



# L'AMÉLIORATION CONTINUE

## LA DÉMARCHE QUALITÉ

La certification et l'évaluation visent toutes deux au déploiement par le service d'une dynamique d'amélioration continue.



## L'UDAF du Doubs est certifiée ISO 9001 depuis 2003.

La Démarche Qualité, démarche volontaire, se traduit par la mise en œuvre d'un Système de management qui intègre la notion de risques, conformément aux exigences de la norme qualité ISO 9001 version 2015.

## Ainsi, le Système de Management Qualité permet de :

- **Identifier** et de maîtriser les zones de risque.
- **Piloter** les activités, les Ressources Humaines, les outils et le fonds documentaire.
- **Définir** une politique qualité et une stratégie.
- **Planifier** un plan d'action des réunions d'encadrement, des grands projets...
- **Prendre en compte et traiter** les réclamations et suggestions d'amélioration des usagers, des partenaires et des salariés.
- **Statuer sur la qualité** des prestations délivrées par la mise en place d'indicateurs d'efficacité des processus.

## L'ÉVALUATION INTERNE

L'évaluation interne est conduite par les établissements et services mentionnés à l'article L312-1 du CASF.

Elle interroge la pertinence, et la cohérence des actions mises en œuvre au regard des missions imparties d'une part, et des besoins et attentes des personnes accompagnées d'autre part.

Elle vise à analyser les processus mis en œuvre, l'organisation et les effets des actions pour les personnes accompagnées, à travers un référentiel, qui porte sur 4 domaines prioritaires, à savoir :

- La promotion de la qualité de vie, de l'autonomie, de la santé et de la participation sociale,
- La personnalisation de la protection,
- La garantie des droits et la participation des usagers,
- La protection et la prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers.

**La démarche d'évaluation interne doit être collective et participative : nous avons ainsi impliqué l'ensemble des professionnels, et confronté leurs paroles à celles des personnes accompagnées.**

À l'issue de ce diagnostic partagé, un plan d'action a été élaboré, et sera communiqué à l'autorité ayant délivré l'autorisation de fonctionnement.

## Les phases de travail

- Identification des caractéristiques et besoins des usagers (contribution des usagers et des équipes),
- Détermination des missions, valeurs de références et buts du service (contribution des équipes),
- Mise à plat et analyse des prestations, de l'organisation du service et des partenariats externes,
- Sélection des objectifs d'améliorations et de développement des prestations (contribution des équipes) / les plans d'action.

Etant précisé ici que nous avons dû adapter le phasage initial, élaboré dès le mois d'octobre 2019, aux contraintes temporelles fixées par l'autorité, de façon à pouvoir lui transmettre notre rapport d'évaluation interne n°2, accompagné de notre projet de service n°3, dans les délais impartis.

## L'ÉVALUATION EXTERNE

**Les champs des évaluations externe et interne sont les mêmes afin d'assurer la complémentarité des analyses portées sur un même service et de fait, pouvoir apprécier les évolutions et les effets des mesures prises pour l'amélioration continue du service rendu.**

Elle doit être réalisée par un organisme habilité par la Haute Autorité de Santé (HAS), et vise à :

- **Porter une appréciation** générale sur l'adéquation, la cohérence et l'efficacité des objectifs du Projet de service aux besoins et attentes des personnes,
- **Observer les suites de l'évaluation interne**, à travers les actions mises en œuvre,
- **Élaborer des préconisations** concrètes et prioritaires.

Sachant que le renouvellement de l'autorisation de fonctionnement est accordé sur la base de ses résultats.

Notre évaluation externe a été menée en 2017 par le cabinet RH & Organisation.

**Les résultats de l'évaluation externe montrent que les services mettent en oeuvre un accompagnement globalement pertinent et de qualité.**

La démarche d'amélioration continue doit se poursuivre pour renforcer encore les droits des personnes et permettre l'évolution des pratiques en lien avec l'évolution des besoins et des attentes des personnes.



# LE PLAN D' ACTIONS

## LE BILAN DU PLAN D' ACTIONS 2015-2020

AXES	ACTIONS	RÉALISATION	DATE
<b>AXE 1</b>  <b>Favoriser l'expression collective des usagers</b>	<b>Mettre en oeuvre des boîtes de suggestions</b>	Des boîtes à idées ont été installées sur les 3 sites, en suite d'un groupe de travail dédié. Il en a découlé la formalisation de la procédure N°41.	12/2016
	<b>Déployer des enquêtes de satisfaction à destination des usagers</b>	Le groupe de travail inhérent à la première enquête de satisfaction a débuté en janvier 2018. Elle portait sur « l'accueil téléphonique ». Depuis lors, 2 autres enquêtes à destination des usagers ont été menées sur « la remise de l'argent famille », et « les relations avec l'UDAF 25 durant la période de confinement », respectivement en 2019 et en 2020.	06/2018
	<b>Mettre en place des groupes d'expression</b>	Les travaux ont débuté en novembre 2019. Une formation a été réalisée au profit de tous les participants, avec une mise en place d'un premier groupe d'expression le 17 février 2020. 2 autres groupes étaient planifiés en juin et octobre 2020, mais la crise sanitaire nous a obligés à les reporter.	02/2020
<b>AXE 2</b>  <b>Gérer les risques</b>	<b>Couvrir les risques patrimoniaux et extrapatrimoniaux</b>	Un groupe de travail s'est réuni en mars 2017. Un tableau identifiant les risques patrimoniaux et extrapatrimoniaux a été créé. Il a été intégré dans l'intranet SharePoint à la rubrique « MJPM/ Gestion des risques ».	03/2017
	<b>Lutter contre les faits de violence</b>	Deux groupes ont été organisés en février et octobre 2016 ; ils ont abouti à la création de la procédure N°17 « traitement des situations de violence », et à la mise en place d'un COPIL dédié, représentatif des personnels, qui se réunit de façon régulière pour aborder les problématiques en lien avec ce sujet.	10/2016
	<b>Prévenir et traiter les faits de maltraitance</b>	Une formation a été organisée sur le sujet les 14 et 15 janvier 2019. Il en a découlé l'actualisation de la procédure N°20 « lutte contre la maltraitance ».	02/2019
	<b>Veiller à la sécurité des personnes et des biens</b>	Un groupe de travail s'est réuni en octobre 2017. En suite de l'évolution du CHSCT en CSE, ses membres ont été formés, et des référents sécurité ont été nommés. De la même façon, des formations de recyclage SST sont organisées régulièrement.	10/2020

AXES	ACTIONS	RÉALISATION	DATE
<b>AXE 3</b>  <b>Veiller à l'effectivité des droits des usagers</b>	<b>Garantir le droit à l'information</b>	<p>Un atelier de travail a été organisé avec les UDAF du groupement RESUS le 6 décembre 2016, avec pour objectif de rédiger une procédure commune de consultation du dossier par l'utilisateur. S'en est suivi un groupe de travail au sein de l'UDAF 25 pour parfaire la réflexion. Il reste aujourd'hui à finaliser la procédure dédiée.</p>	A poursuivre
		<p>De la même façon, une réflexion est en cours sur le thème de la confidentialité des informations, sachant que la sécurisation des données informatiques est assurée par des mots de passe personnels. L'idée est aujourd'hui de poursuivre la réflexion sur ce sujet.</p> <p>Par ailleurs, une synthèse des outils de la loi 2002-2 a été rédigée en Facile A Lire et à Comprendre (FALC) pour favoriser la compréhension des usagers aux documents qui les concernent. Elle s'est accompagnée d'une mise à jour des outils incorporant des pictogrammes et un code couleur.</p>	A poursuivre  10/2019
	<b>Intégrer le DIPM/projet personnalisé dans la prise en charge des usagers</b>	<p>Une formation sur les DIPM a été dispensée les 5 et 19 décembre 2016. Nous nous sommes heurtés à des incompréhensions liées à la dénomination des outils. Par ailleurs, nous sommes dans l'attente de la finalisation de la réflexion du groupe de travail dédié au sein de RESUS. Si l'intégration dans le logiciel se fait attendre, il n'en demeure pas moins que des DIPM sont réalisés. Ils ne sont toutefois pas utilisés comme l'outil qu'ils devraient être. Il en est de même pour les projets personnalisés.</p>	A poursuivre
	<b>Comité éthique</b>	<p>Le sujet n'a pu être traité à ce jour. Il sera reconduit dans le nouveau plan d'actions.</p>	2021/2026



## LE PLAN D' ACTIONS 2021-2026

Le projet de service MJPM est un document évolutif qui rappelle l'organisation du travail, le fonctionnement du service, et les modalités d'intervention auprès des usagers.

Nous avons mené en parallèle notre seconde évaluation interne.

Ces réflexions nous ont permis de fixer des objectifs pour les 5 années à venir, en tenant compte de la réflexion collective des salariés, et des usagers, mais aussi des préconisations issues de notre évaluation externe.

Ces objectifs viennent alimenter le plan d'actions ci-dessous présenté.

AXES	ACTIONS	OBJECTIFS	DATE
<b>AXE 1</b> <b>Personnaliser la protection</b>	<b>Favoriser l'autonomie des usagers</b>	Impliquer davantage la personne protégée dans la réalisation de son budget. Parfaire la remise de l'excédent budgétaire.	2021
	<b>S'adapter aux évolutions du public</b>	Identifier les statistiques à suivre pour mieux s'adapter. Cibler les partenaires à positionner. Développer et faire vivre les conventions. Faire évoluer les modalités de rencontre : conditions d'accueil au sein du service et visites à domicile / en établissement. Poursuivre les travaux menés de façon collective avec le groupement RESUS et l'UNAF.	2021 - 2026
<b>AXE 2</b> <b>Gérer les risques</b>	<b>Prendre en compte la vulnérabilité des usagers</b>	Identifier les personnes en situation d'isolement. Signaler les situations de grande vulnérabilité. Préparer la promotion de la bienveillance.	2022
	<b>Veiller à la sécurité des personnels</b>	Identifier les situations à risque et les signaler aux autorités compétentes. Répertorier les incidents. Informer et former les personnels sur les questions de sécurité et de prévention des risques. Sécuriser l'accueil bisontin. Mettre en place une procédure d'évacuation et réaliser des exercices. Elaborer le plan de sécurisation des établissements (PSE).	2021 - 2022

AXES	ACTIONS	OBJECTIFS	DATE
<b>AXE 3</b>  <b>Veiller à l'effectivité des droits des usagers</b>	<b>Favoriser l'expression collective des usagers</b>	Poursuivre le déploiement des groupes d'expression des usagers.	2021 - 2026
	<b>Garantir le droit à l'information</b>	Organiser l'accessibilité de l'utilisateur à son dossier.  Favoriser la compréhension des documents et informations à destination des usagers.  Associer davantage les usagers aux écrits qui les concernent (notamment les comptes-rendus de diligences annuels).	2021 - 2022
	<b>Intégrer le DIPM/projet personnalisé dans la prise en charge des usagers</b>	Travailler sur l'utilisation du DIPM avec les équipes, de façon à ce qu'il constitue un véritable outil d'expression et de suivi.  Assurer une traçabilité des actions inhérentes au projet de vie de l'utilisateur.  Concrétiser la contribution des projets personnalisés au projet de service.  Informers les équipes sur l'importance de répertorier les informations inhérentes aux tiers de confiance et aux directives anticipées.	2022
	<b>Mettre en place un comité éthique</b>	Instaurer une culture de l'éthique au sein du service.  Mettre en œuvre une démarche de questionnement éthique, avec la mise en place d'une instance.	2023 - 2025



# CONCLUSION

Le projet de service nous a permis, à l'instar de l'évaluation interne, d'interroger le cœur de notre métier, c'est-à-dire les réponses apportées aux usagers, et de concevoir des axes de progrès dans le souci d'optimiser les pratiques et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Le fait pour notre service MJPM d'être certifié ISO 9001 depuis 2003 facilite et complète la démarche.

Il ressort de notre diagnostic que notre service remplit les missions confiées par la commande publique et respecte les droits et libertés des usagers.

Les écarts constatés en ce domaine font l'objet d'un plan d'action dont le déploiement est planifié.

En outre, nous souhaiterions que notre projet de service nourrisse un dialogue avec l'organe de tarification et de contrôle concernant les moyens octroyés à notre service pour créer les conditions d'une évolution de nos compétences collectives, de façon à ce qu'elles soient en adéquation avec les besoins et les attentes des usagers du service.

Depuis le 1er janvier 2009, nous devons continuellement adapter nos pratiques. En effet, le MJPM est un professionnel face à un citoyen qui a des droits, en tant que personne protégée au regard de la loi du 05 mars 2007 et en tant qu'usager du service selon la loi du 02 janvier 2002.

Pour ce faire, tous les MJPM du service ont été formés, et ont obtenu un CNC.

Cette capacité d'investissement, tant professionnelle que personnelle, n'a toutefois pas trouvé sa contrepartie :

- Absence de financement pour remplacer les stagiaires,
- Aucune valorisation salariale,
- Plus généralement, un manque de reconnaissance des métiers (négociation de la convention collective toujours non aboutie).

Nous constatons, en outre, une complexification du métier de MJPM, en raison :

- du cumul des problématiques dans les dossiers confiés,
- du turn-over des mesures et des professionnels,
- de la violence inhérente au profil de certaines personnes accompagnées.

Aussi, il nous semblerait important de tenir davantage compte dans la prise en charge financière des temps d'échanges avec les personnes protégées ou accompagnées, nous pensons notamment aux visites à domicile, à la co construction des Documents Individuels de Protection des Majeurs (DIPM) et projets personnalisés, au travail favorisant l'autonomie, et à l'information nécessaire à leur participation à l'exercice de leur mesure.

**Nous tenons enfin à remercier l'ensemble des salariés et des personnes protégées, sollicitées, pour le travail réalisé et la démarche de progrès qui nous guidera encore dans l'avenir.**



## Le siège social

### MAISON DE LA FAMILLE

12, rue de la Famille  
25000 BESANÇON

Tél. : 03.81.80.21.74

Fax : 03.81.50.43.20

Courriel : [udafdoubs@udaf25.fr](mailto:udafdoubs@udaf25.fr)

## Nos antennes

### MONTBÉLIARD

Bâtiment Parc & Home Renaissance  
4, rue André Boulloche  
25200 MONTBÉLIARD

Tél. : 03.81.90.00.22

Fax : 03.81.98.45.60

### PONTARLIER

107, rue de Besançon  
25300 PONTARLIER

Tél. : 03.81.46.62.98

Fax : 03.81.39.06.29

**Suivez toutes nos actualités sur notre site internet et sur les réseaux sociaux !**



YouTube

