



Projet de service du Pôle Protection Juridique des Majeurs



Union Départementale des Associations Familiales
du Puy-de-Dôme

Avant-propos

Le pôle Protection Juridique des Majeurs (PJM) comprend:

- le service de la protection juridique des majeurs (mesures de tutelles, de curatelles, de sauvegarde de justice et d'accompagnement judiciaire),
- le service juridique.
- le service Tutelles aux Biens des Mineurs.

Ce pôle met également en œuvre l'ISTF – Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux -sur l'ensemble du département.

De ces différents domaines d'intervention, l'activité protection juridique des majeurs est soumise à l'application de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Au-delà des exigences légales liées à cette mesure notre démarche est d'inscrire la globalité des activités du pôle PJM dans ce projet de service afin de garantir la cohérence de notre accompagnement.

Nous avons envisagé le présent projet de service à travers trois dimensions :

- *Une dimension descriptive* – ce qui existe aujourd'hui et qui est mis œuvre pour les personnes que nous accompagnons, en cohérence avec le cadre légal des mesures qui nous sont confiées.
- *Une dimension projective* – elle reprend les évolutions souhaitables en lien avec les valeurs de notre projet associatif, notamment la promotion de l'autonomie. Nous souhaitons ainsi orienter nos accompagnements en nous fondant davantage sur le potentiel des personnes que nous accompagnons.
- *Une dimension stratégique* – il s'agit de définir les actions devant être mises en œuvre et la façon dont elles doivent être pilotées, coordonnées, planifiées et évaluées dans le temps. Parmi ces actions, plusieurs d'entre elles sont abordées et expliquées dans ce projet de service,

Nous avons souhaité que ce projet de service soit le support d'une réflexion collective des professionnels sur les lignes directrices à fixer pour les années à venir avec deux priorités: la qualité du service rendu et l'intérêt des personnes que nous accompagnons.

Dans un premier temps, la démarche a été expliquée à tous les salariés qui ont pu s'exprimer sur leur vision et leurs attentes vis-à-vis du projet de service. A l'issue de cette concertation, sept thématiques, considérées comme prioritaires, ont été retenues :

- 1 : L'exercice des mesures - La plus-value de chaque fonction
- 2 : Les relations avec les banques
- 3 : L'accueil
- 4 : L'autonomie
- 5 : La plus-value de l'institution
- 6 : L'expression des personnes accompagnées
- 7 : Faire connaître les missions

Dans un second temps, ces thématiques ont été traitées dans sept groupes de travail, animés par les membres de l'équipe d'encadrement, Au total, une cinquantaine d'actions ont été proposées et se sont avérées pertinentes au regard des orientations de l'association et de ses valeurs. L'ensemble des actions programmées est repris en annexe au sein d'un plan de progrès global qui rend lisible l'axe d'amélioration continue dans lequel nous nous inscrivons. Un tiers des salariés a participé directement aux groupes de travail, ce qui témoigne d'attentes fortes vis-à-vis d'une démarche collective d'amélioration continue de l'organisation. Je tiens à remercier l'ensemble des salariés de l'Udaf car même ceux n'ayant pas pu participer directement aux groupes de travail se sont organisés pour faire remonter les priorités sur lesquelles il leur paraissait important de travailler.

C'est tous ensemble, salariés et administrateurs, que nous allons mettre en œuvre ce projet de service dans l'intérêt des personnes que nous accompagnons et en les associant de manière régulière. Le projet de service 2020-2024 du pôle PJM consacre en effet la place prépondérante des publics accompagnés par nos services et leur participation dans les années à venir à l'amélioration de notre organisation.

Matthieu VALENSI
Directeur général



Sommaire

1. L'Udaf du Puy-de-Dôme, ses missions, son projet associatif et ses valeurs	4
2. Les missions du pôle et les différentes mesures qu'il exerce	6
a. Le cadre de la loi du 5 mars 2007	6
b. Des mesures de protection juridique adaptées en fonction de la situation de la personne protégée	6
c. Les autres mesures et services exercés par le pôle PJM	8
d. Les publics bénéficiaires des mesures exercées par le pôle PJM	10
e. La promotion de l'autonomie au sein du pôle PJM	11
3. Les droits fondamentaux	12
4. L'environnement du pôle : contexte sociétal, contexte local et partenariats	16
a. Le contexte de la protection juridique en France	16
b. Le partenariat, axe fondamental d'intervention du pôle PJM	18
5. L'offre de service	19
6. Une organisation au service des personnes accompagnées	22
a. L'équipe du pôle PJM	22
b. Les différentes fonctions support qui participent à la qualité du service rendu	25
c. La direction et l'encadrement de l'Udaf	27
d. Les recrutements et le développement des compétences à l'Udaf	27
e. Les locaux, le matériel technique et logistique à disposition des professionnels	28
f. Le RGPD	28
g. Le CSE et la CSSCT	28
7. L'évaluation continue et le dispositif de pilotage du projet	30
Annexe : Plan de Progrès Global - PPG	31

1

L'Udaf du Puy-de-Dôme, ses missions, son projet associatif et ses valeurs

Le pôle PJM fait partie intégrante de l'Udaf du Puy-de-Dôme, association Loi 1901 fondée le 11 juillet 1945.

L'Udaf – Union Départementale des Associations Familiales – est l'institution chargée de promouvoir, défendre et représenter l'ensemble des familles vivant sur le département du Puy-de-Dôme.

Association reconnue d'utilité publique.

L'Udaf tire sa légitimité :

- De la loi qui la reconnaît officiellement en tant que représentant de l'ensemble des familles du département.
- Des associations familiales qui y adhèrent.
- Des différents services d'intérêt familial qu'elle exerce.

Quatre missions officielles sont confiées par la loi à l'Udaf (article L 211-3 du Code de l'action sociale et des familles) :

- Donner avis aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial
- Représenter les familles auprès des pouvoirs publics
- Gérer des services d'intérêt familial
- Exercer l'action civile au nom des familles

Les services de l'Udaf comptent 80 salariés et sont regroupés au sein de **trois pôles d'activité**. Ces derniers s'appuient sur la Direction Administrative et Financière (DAF), support indispensable au bon fonctionnement de l'association.

Les trois pôles d'activité de l'Udaf sont :

• Le pôle Protection Juridique des Majeurs

• **Le pôle Familles** qui met en œuvre des services en faveur des familles dans les domaines du logement, de l'accompagnement social global et de la protection de l'enfance.

• **Le pôle Institution** qui recouvre les activités liées à l'action institutionnelle (coordination des représentations, gestion des obligations statutaires et des adhésions, organisation du conseil d'administration...) et la conduite de différentes actions conventionnées avec l'Unaf.





Zoom sur la plus-value associative apportée aux mesures exercées

Pour la période 2018-2022 un **projet associatif** a été élaboré sur la base d'un travail commun entre administrateurs et salariés. Ce dernier fixe quatre grands objectifs pour l'association sur la période :

- Renforcer les partenariats et améliorer l'image de l'Udaf
- Améliorer le fonctionnement organisationnel et logistique
- Développer la légitimité de l'Udaf sur ses missions fondamentales
- Développer la bienveillance au sein de la structure.

Ce projet associatif rappelle **les valeurs de l'association**. Ces dernières animent son action et sont donc déclinées dans les mesures exercées par les services du pôle PJM :

- **La solidarité.** Il s'agit de la valeur première de l'Udaf qui constitue selon nous une condition sine qua non pour une société sereine, qui lutte contre l'exclusion, protège les personnes qui en ont besoin et s'enrichit de leurs diversités.
- **L'engagement.** Il motive et anime les actions menées par l'Udaf au service des familles
- **Le professionnalisme.** Les actions menées par l'Udaf répondent à une exigence de professionnalisme liées à la responsabilité que nous confèrent les missions importantes qui nous sont confiées
- **Le pluralisme.** L'Udaf se veut un lieu de débat et favorise la mixité des opinions
- **La promotion de l'autonomie.** Nous sommes partisans d'une approche fondée sur le potentiel des personnes que nous accompagnons.

L'Udaf du Puy-de-Dôme mène différentes actions en faveur des familles du département grâce à un financement dédié à ses missions officielles, le fonds spécial. L'Udaf du Puy-de-Dôme fait le choix que ces actions conventionnées avec l'Unaf puissent bénéficier aux personnes accompagnées par le pôle PJM afin d'apporter une plus-value associative aux mesures exercées.

Pour la période 2016-2021 les quatre actions menées sont :

- L'entraide entre parents (avec par exemple l'organisation d'ateliers cuisine)
- La lutte contre la précarité
- Lire et faire Lire (programme de transmission intergénérationnelle du goût de la lecture par des bénévoles de plus de 50 ans)
- Le maraîchage solidaire

Le pôle PJM bénéficie par ailleurs des représentations exercées par l'Udaf au niveau départemental (CAF, CPAM, CCAS et CIAS, CCAPEX, Bailleurs sociaux...).

Enfin, l'Udaf regroupe différentes associations familiales du département et fait partie intégrante du réseau constitué des autres Udaf, des Uraf en région, et de son mouvement national, l'Unaf (Union Nationale des Associations Familiales). Le pôle PJM bénéficie de ce réseau par la mise à disposition de différentes ressources, que ce soit en termes d'information, de services, de conseil juridique, de représentations nationales et régionales et de formation via l'organisme de formation du réseau, l'UNAFOR.

2

Les missions du pôle PJM, et les différentes mesures qu'il exerce



A - Le cadre de la loi du 5 mars 2007

La loi 2007-308 du 5 mars 2007 « portant réforme de la protection juridique des majeurs » a réformé le cadre juridique, financier et institutionnel dans lequel s'exercent les mesures de protection juridique.

Trois principes essentiels sont rappelés :

- **Le principe de nécessité** : la mise en œuvre d'une mesure de protection doit être réservée aux seuls cas où l'altération des facultés mentales ou corporelles rend nécessaire le fait que la personne soit assistée ou représentée. A ce titre un certificat médical circonstancié établi par un médecin inscrit sur une liste tenue par le Procureur de la République doit constater l'altération avant qu'une mesure soit instaurée.

- **Le principe de subsidiarité** : la mesure est instaurée si aucun autre dispositif plus léger et moins restrictif de droit ne peut être mis en œuvre.

- **Le principe de proportionnalité** : la mesure doit être individualisée et proportionnelle en fonction du degré d'altération des facultés personnelles.

La loi du 5 mars 2007 mobilise tous les acteurs au-delà du strict domaine judiciaire et traduit une meilleure articulation entre :

- **Le dispositif conventionnel** dont le notaire et l'avocat sont les principaux points d'appui (mandat de protection future, présence de l'avocat pendant la procédure...)

- **Le dispositif d'accompagnement social** à travers les MASP – Mesures d'Accompagnement Social Personnalisées (la mise en œuvre de ce dispositif étant déléguée par le Conseil Départemental à l'Udaf et exercée au sein du pôle Familles)

- **Le dispositif judiciaire** exercé par le juge des tutelles

Enfin la loi du 5 mars 2007 introduit la protection juridique des majeurs dans le champ d'application de la loi du 2 janvier 2002. À ce titre différents outils sont mis en œuvre dans l'intérêt des personnes protégées (cf. Droits fondamentaux et place des personnes accompagnées au sein de l'Udaf)

Un principe fondamental pour l'exercice d'une mesure de protection

(article 415 du Code civil)

« Les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens que leur état ou leur situation rend nécessaire selon les modalités prévues. Cette protection est instaurée 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. »

B - Des mesures de protection juridique adaptées à la situation de la personne protégée

L'article 425 du Code civil dispose que 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 sauvegarde, de curatelle ou de tutelle.

Après constat de la réunion des conditions médicales, le juge fait donc un choix pour la mesure, mais aussi pour la désignation de la personne chargée de son exercice. S'il n'en est disposé autrement, la mesure est destinée à la protection tant de la personne que des intérêts patrimoniaux de celle-ci. Elle peut toutefois être limitée expressément à l'une de ces deux missions.

Il existe plusieurs régimes de protection :

- La sauvegarde de justice via le mandat spécial (pour l'accomplissement d'un acte déterminé, nécessaire pour protéger les intérêts personnels et patrimoniaux de cette personne vulnérable) ;
- La curatelle (régime d'assistance) ;
- La tutelle (régime de représentation).

LA MESURE DE SAUVEGARDE DE JUSTICE

La mesure de sauvegarde de justice peut être prononcée par le Juge des Tutelles saisi d'une demande d'ouverture de curatelle ou de tutelle, pendant la durée de l'instance. Elle peut aussi résulter d'une déclaration médicale faite au Procureur de la République. Elle ne comporte pas à ce stade d'intervention d'un tiers dans les affaires de la personne concernée.

Par principe, la personne protégée conserve l'exercice de ses droits.

Si nécessaire, le Juge peut nommer par ordonnance ou jugement un mandataire spécial à l'effet d'accomplir un ou plusieurs actes déterminés à la place de la personne (). C'est dans ce cadre que l'Udaf peut être amenée à intervenir. Le contenu du mandat est déterminé par le jugement. Il s'agit d'une mesure d'urgence nécessitant une intervention rapide avec un mandat temporaire d'un an maximum renouvelable une fois.

LA MESURE DE CURATELLE

Pour la personne, qui sans être hors d'état d'agir elle-même a besoin d'être assistée ou contrôlée dans les actes importants de la vie civile et pour laquelle une sauvegarde de justice serait insuffisante, le Juge des tutelles peut prononcer une curatelle, aux biens et/ou à la personne par ordonnance ou jugement, pour une durée déterminée.

L'Udaf peut être désignée comme curateur, subrogé curateur ou curateur ad hoc, en qualité de mandataire judiciaire, lorsque l'exercice de la mesure ne peut être

confié à la famille.

La curatelle est une mesure d'assistance et de contrôle aux biens et/ou à la personne.

Le régime commun de la curatelle est la curatelle simple. La personne sous curatelle fait seule les actes conservatoires et d'administration. Elle effectue les actes de disposition avec l'assistance de son curateur, par une cosignature de ces actes.

Le juge peut décider de mettre en place une curatelle aménagée et décider d'énumérer certains actes que

la personne aura la capacité de faire seule, il peut à l'inverse ajouter des actes pour lesquels la compétence du curateur sera requise.

Il peut encore prononcer une curatelle renforcée. Le curateur représentera alors le majeur pour l'encaissement de ses revenus et le paiement des dépenses. C'est cette configuration de la curatelle qui est la plus fréquente. Eventuellement, le curateur peut demander à représenter la personne sous curatelle si elle compromet gravement ses intérêts par son inaction. Le juge peut alors envisager soit d'autoriser le curateur à intervenir seul pour un acte

LA MESURE DE TUTELLE

déterminé, soit un renforcement de la mesure.

La personne qui doit être représentée d'une manière continue dans les actes de la vie civile peut être placée sous tutelle, s'il est établi que ni la sauvegarde de justice, ni la curatelle ne peuvent assurer une protection suffisante.

L'Udaf peut être nommée tuteur, subrogé tuteur, tuteur adjoint ou tuteur ad hoc, aux biens et/ou à la personne. Le tuteur a le pouvoir d'agir seul pour faire les actes conservatoires et d'administration. Il intervient avec l'accord préalable du Juge des Tutelles pour faire des actes de disposition.

Depuis la loi du 16 janvier 2015, le Juge peut prononcer, dès l'ouverture de la mesure et avec un certificat médical circonstancié, une durée maximale de 10 ans. Pour les renouvellements la durée maximale avec cette même condition de certificat médical du médecin inscrit (avis spécialement motivé) est de 20 ans.

Cependant, dans le cadre du renouvellement des mesures de protection, sur avis conforme du médecin inscrit, dans l'hypothèse où l'altération des facultés n'apparaît manifestement pas susceptible de connaître une amélioration selon les données acquises de la science, le juge peut prononcer une mesure pour une durée plus longue.

Le droit de vote des personnes sous tutelle

Dans l'objectif de promouvoir les droits et libertés des majeurs protégés, la loi de programmation pour la justice du 23 mars 2019 a modifié le code électoral et réformé le droit de vote du majeur placé sous le régime de la tutelle. Ce dernier peut désormais exercer son droit de vote dans les mêmes conditions que les autres majeurs protégés.

C - Les autres mesures et services exercés par le pôle PJM

LES MANDATS AD HOC

Il arrive qu'un conflit d'intérêts existe entre le curateur ou tuteur désigné et le majeur sous protection. Cela peut être le cas lorsqu'ils sont tous deux héritiers dans une succession, que la vente d'un bien commun est envisagée... Le Juge des Tutelles peut alors désigner un mandataire ad hoc. Ce dernier intervient alors ponctuellement, uniquement pour la mission décrite sur l'ordonnance le désignant.

L'INFORMATION ET LE SOUTIEN AUX TUTEURS FAMILIAUX (ISTF)

Lorsque qu'une mesure de protection est prononcée, cette dernière est souvent confiée à un membre de la famille de la personne protégée.

Dans le cadre de ses missions d'intérêt familial, l'Udaf du Puy-De-Dôme met en œuvre avec le soutien de l'Etat un service d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux.

Ce service est à même de les renseigner sur :

- Le contenu des divers régimes de protection : mandat spécial, curatelle, tutelle, mandat de protection future,
- La procédure d'instauration des mesures de protection
- La mission de tuteur ou curateur (protection des biens et/ou de la personne),
- Les différentes démarches et formalités à accomplir (courriers à envoyer, établissement de l'inventaire, requêtes, comptes-rendus de gestion ...).

L'ACCOMPAGNEMENT AU MANDAT DE PROTECTION FUTURE

Le législateur a prévu une forme conventionnelle d'organisation de sa propre protection. Le mandat de protection future permet à toute personne majeure ou mineure émancipée, ainsi qu'aux parents d'un enfant mineur ou majeur handicapé, d'organiser par acte notarié ou sous seing privé, par avance, sa représentation pour le cas où elle ne pourrait plus pourvoir seule à ses intérêts dans les conditions de l'article 425 du Code Civil. Il peut être pour soi-même ou pour autrui. Dans ce dernier cas, il est obligatoirement notarié.

S'agissant du mandat pour soi-même, le mandat prend effet à la date à laquelle il est établi que le mandant ne peut plus pourvoir seul à ses intérêts. Le mandataire doit alors produire un certificat médical auprès du Greffe du Tribunal de Grande Instance du lieu de résidence. Ce certificat médical doit émaner d'un médecin agréé.

Concernant le mandat pour autrui, la désignation du mandataire prend effet au décès du mandant (dernier des deux parents si le mandat a été donné par les deux) ou à compter du jour où celui-ci n'est plus en mesure de

s'occuper de son enfant. Le mandataire doit simplement présenter au Greffe du Tribunal d'Instance l'acte de décès ou le certificat médical d'un médecin agréé établissant que le mandant n'est plus en mesure de s'occuper de son enfant.

Dans le cadre de sa mission d'ISTF, l'Udaf peut accompagner toute personne souhaitant mettre en place un mandat de protection future afin de la conseiller et de l'orienter.



LA MESURE D'ACCOMPAGNEMENT JUDICIAIRE (MAJ)

Si une MASP (Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé) n'a pas permis à son bénéficiaire de surmonter ses difficultés à gérer les prestations sociales qui en ont fait l'objet et que sa santé ou sa sécurité en est compromise, le Président du Conseil Départemental transmet au Procureur de la République un rapport comportant une évaluation de la situation sociale et pécuniaire de la personne ainsi que les informations dont il dispose sur la situation médicale du bénéficiaire.

Le Procureur peut alors saisir le Juge des Tutelles aux fins du prononcé d'une sauvegarde de justice ou de l'ouverture d'une curatelle, d'une tutelle ou d'une mesure

d'accompagnement judiciaire. L'accompagnement de la personne quitte ainsi le domaine administratif pour intégrer le dispositif judiciaire.

La MAJ ne peut être prononcée que suivant une telle demande du Procureur de la République suite à l'échec d'une MASP et ne peut coexister avec une des mesures de protection évoquée ci-dessus.

Un principe de subsidiarité est affirmé au bénéfice de la relation maritale.

Cette mesure est destinée à rétablir l'autonomie de l'intéressé dans la gestion de son budget.

Sous réserve des limites liées à la gestion des prestations sociales qu'elle concerne et bien qu'elle soit prononcée par le juge des tutelles, la MAJ n'entraîne aucune incapacité.

Le mandataire judiciaire perçoit tout ou partie des prestations sociales dont le choix est établi par le juge, sur un compte ouvert au nom de la personne.

Le mandataire gère les prestations dans l'intérêt de la personne en tenant compte de son avis et de sa situation familiale et exerce auprès de celle-ci une action éducative tendant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations sociales.

LA MESURE DE TUTELLE AUX BIENS DES MINEURS

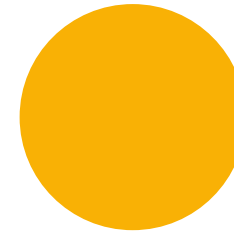
Lorsque l'autorité parentale ne peut plus s'exercer, le JAF (Juge aux Affaires Familiales) agissant en qualité de Juge des Tutelles mineurs place l'enfant mineur sous tutelle. Le tuteur prend soin du mineur et le représente, à la place des parents, dans les actes civils (sauf dans le cas où la loi ou l'usage autorise le mineur à agir par lui-même) et dans la gestion de son patrimoine.

Cette mesure est mise en œuvre :

- Lorsque l'autorité parentale est exclue (principe)
- Lors du décès des deux parents
- Lors de la déchéance de l'autorité parentale de ses parents
- Lorsque l'enfant n'a ni père, ni mère
- Lorsque certaines circonstances particulières sont réunies

La mesure de tutelle peut être complète (elle porte sur la personne et sur les biens éventuels de l'enfant) ou partielle et dite tutelle aux biens lorsqu'elle est limitée à la gestion du patrimoine de l'enfant.

La tutelle aux biens des mineurs est une compétence exclusive du Conseil départemental qui a fait le choix de déléguer les Tutelles aux biens à l'Udaf. Il s'agit d'une Tutelle publique mineurs (avant on parlait de Tutelle d'Etat).



D - Les publics bénéficiaires des mesures exercées par le pôle PJM

La majorité des mesures concerne des personnes vivant à domicile à 64% contre 36% en établissement. Près de la moitié des personnes vivant en établissement sont des personnes âgées en Ehpad.

La répartition hommes/femmes pour les personnes accompagnées par le pôle est de 54% pour les hommes et donc 46% de femmes.

35% des mesures sont des tutelles, 60% sont des curatelles renforcées, 2% sont des curatelles simples, 1,5% sont des MAJ, 1% sont des sauvegardes de justice, 1% des mesures ad'hoc et 0,5% des tutelles aux biens mineurs.

De manière générale, les personnes accompagnées par le pôle sont souvent en situation de précarité, d'isolement et parfois de surendettement. Nombre de

situations sont complexes en termes de gestion juridique et patrimoniale et le choix de recourir aux compétences de deux juristes au sein du pôle constitue en ce sens une valeur ajoutée de l'association.

Outre une forte proportion de personnes âgées, nous observons également une progression des mesures confiées à l'Udaf en faveur de publics en situation de handicap psychique. Ces publics sont souvent concernés par des difficultés d'accessibilité dans les domaines de la santé, de l'emploi, de la vie sociale et du logement. Cela implique pour les mandataires d'adapter leurs accompagnements dans une logique de parcours en lien avec les partenaires intervenant en faveur des bénéficiaires. L'Udaf envisage par ailleurs le développement de services complémentaires pour ce public dans le domaine du logement.

Les observations sur les publics accompagnés par le pôle PJM permettent plusieurs constats :

- Les mesures mises en œuvre correspondent à l'objet associatif puisqu'elles s'adressent à des publics fragilisés. Nous pallions dans nombre de situations des difficultés liées à l'entourage familial (voire dans certains cas l'absence d'entourage familial).
- Les mesures sont exercées sur l'ensemble du département conformément à la vocation départementale de l'association.
- Les professionnels exercent les mesures de façon souple et partenariale, dans une logique de parcours qui correspond aux orientations des politiques publiques.

E - La promotion de l'autonomie au sein du pôle PJM

En lien avec les valeurs associatives de l'Udaf, l'organisation mise en œuvre et décrite par le projet de service vise à favoriser l'autonomie des personnes tout en restant dans le cadre légal des mesures exercées.

Cet objectif nécessite des ajustements à tout niveau de l'organisation. La nature des mesures exercées par le pôle, dont certaines peuvent être contraintes, nous incitent parfois à faire rentrer les bénéficiaires dans un processus au sein duquel leur capacité d'autonomie aura du mal à évoluer favorablement. Par manque de temps ou pour sécuriser la responsabilité importante qui leur est confiée dans l'exercice des mesures, les délégués mandataires à la protection des majeurs peuvent aussi être tentés de faire à la place de la personne plutôt que lui apprendre à faire.

Il est constaté que le développement de l'autonomie des personnes ne peut être décrété du jour au lendemain mais qu'il fait partie d'une démarche globale. En ce sens les pratiques qui y contribuent doivent être réinterrogées régulièrement. La notion d'autonomisation est aussi connue sous le terme anglo-saxon d'« empowerment » que nous nous approprions car elle aborde l'autonomie sous l'angle du « pouvoir de faire ». Pour développer l'empowerment nous devons accepter de laisser une place plus importante aux personnes que nous accompagnons que ce soit par l'expression collective

au sein de l'organisation ou en les rendant véritablement acteurs des mesures dont ils bénéficient.

L'ouverture de la mesure apparaît comme un point de cristallisation et c'est dès ce moment-là que l'accompagnement doit être individualisé. Nous souhaitons pour cela nous fonder davantage sur les potentialités de la personne que sur les limitations ayant conduit à la mesure.

La reprise de l'analyse de la pratique fin 2017 est un point positif. Mais elle se fonde souvent sur le traitement de situations complexes posant problème. Pas sur des bonnes pratiques favorisant l'autonomie des personnes accompagnées.

Les groupes techniques animés par l'encadrement du pôle doivent, au-delà des aspects administratifs, aborder les questions d'autonomie et de projet de vie. Il en est de même pour les outils de la loi 2002-2 dans le cadre des mesures de protection notamment le livret d'accueil et le DIPM (Document individuel de Protection des Majeurs). Ces derniers doivent être simplifiés et rendus plus compréhensibles pour les personnes accompagnées.

Nous retenons plusieurs actions autour de la question de l'autonomie qui seront mises en œuvre sur la durée de ce projet de service :

- Retravailler le DIPM et ses avenants en incluant la question du développement de l'autonomie
- Aborder la question de l'autonomie lors de temps d'échange formalisés
- Mettre en œuvre des sessions animées par petits groupes permettant d'aborder les situations accompagnées sous l'angle du développement de l'autonomie
- Retravailler les livrets d'accueil en incluant la question de l'autonomie
- Développer les actions de l'Institution qui concourent au développement de l'autonomie
- Développer l'expression collective des personnes accompagnées
- Faire intervenir chaque année un service civique sur la question de l'autonomie (reprise des ateliers cuisine, atelier de formation au numérique...)
- Former les professionnels sur des apports théoriques liés au développement de l'autonomie
- Développer des outils pour les publics accompagnés favorisant leur autonomie (Ex : guide impôts, guide déménagement, petites boîtes pour la gestion du budget...)

3

Les droits fondamentaux, et la place des personnes accompagnées par le pôle PJM

Les personnes accompagnées dans le cadre d'une mesure de protection bénéficient des droits garantis aux usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Ces droits fondamentaux impliquent la mise en œuvre de différents outils et notamment :

Le livret d'accueil

Il est destiné comme son nom l'indique à accueillir la personne qui va se trouver en relation avec le service. Le livret d'accueil décrit l'organisation de l'Udaf, celle du pôle, le déroulement de la mesure, les actions spécifiques proposées par l'Udaf et les différentes mesures venant garantir le droit des personnes accompagnées.

Le livret d'accueil comprend également une notice d'information, la charte des droits et des libertés des personnes accompagnées et le règlement de fonctionnement.

Les personnes qualifiées

La liste départementale des personnes qualifiées est remise aux personnes accompagnées à l'ouverture de la mesure en même temps que le livret d'accueil. Cette liste reprend les noms et coordonnées de celles et ceux qui ont été désignés par les pouvoirs publics afin d'aider si besoin les personnes accompagnées à faire valoir leurs droits.

Le DIPM - Document Individuel de Protection des Majeurs.

Il constitue le projet individualisé des personnes accompagnées dans le cadre d'une mesure de protection. Il définit les objectifs et la nature de la mesure dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service. Il détaille la liste des prestations offertes dans le cadre de la mesure. Ce document est signé par la personne accompagnée ou son représentant et révisé chaque année afin de prendre en compte l'évolution de l'accompagnement et des objectifs de la mesure au regard du projet de vie de la personne.

Le projet de service

Il s'agit du présent document qui comprend la description de l'organisation de l'association et du pôle, leur fonctionnement, les coordinations et coopérations et l'évaluation. Le projet de service est établi pour cinq ans. Au-delà du cadre légal et réglementaire définissant les missions exercées, ce document vise à préciser la façon dont les valeurs de l'Udaf définies dans son projet associatif sont déclinées dans l'exercice des services et mesures qui nous sont confiés.

La participation des personnes accompagnées

Dans le cadre de la loi 2002-2 un dernier outil est prévu à savoir la participation des personnes accompagnées afin qu'elles puissent s'exprimer collectivement, suggérer des évolutions organisationnelles, présenter des doléances. La loi prévoit la mise en place d'un CVS (Conseil de Vie Sociale) ou toute autre forme de participation. Jusqu'ici l'Udaf n'a procédé au recueil de l'avis des personnes accompagnées que par le biais d'enquêtes de satisfaction. La volonté de l'association est aujourd'hui d'aller plus loin en organisant chaque année des réunions d'expression collective.

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. Comme évoqué, elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci (Art 415 du Code civil). La mesure s'exerce :

- Avec le souci permanent du consentement de la personne.
- Dans la limite des moyens financiers de la personne
- En lien avec le droit commun

Le mandataire est tenu à une obligation de moyens. Il doit mettre en œuvre les prestations et services de manière pérenne permettant de répondre aux besoins de la personne protégée. À titre d'exemple, il ne peut pas être demandé à un mandataire judiciaire :

- De se substituer à la famille et aux solidarités familiales
- De se substituer aux dispositifs d'accompagnement ou d'aide sociale existant.
- D'exercer des tâches quotidiennes (lavage de linge, couture, courses...)

- D'assurer quotidiennement le transport de la personne protégée
- D'assurer la garde et l'entretien des animaux en cas d'impossibilité de le faire par la personne protégée.

LA PROTECTION DE LA PERSONNE S'EXERCE DANS LES CHAMPS SUIVANTS :

L'accompagnement

Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM) exerce un accompagnement social et budgétaire.

Il ne peut assurer de manière systématique l'accompagnement physique de la personne. Son intervention est liée à l'état de santé et aux capacités financières de la personne protégée.

Le MJPM exerce un rôle de coordinateur en s'appuyant sur les intervenants de droit commun qui entourent la personne protégée.

Le devoir d'information

En application de l'art 457-1 du Code civil, « la personne reçoit du mandataire judiciaire, selon des modalités adaptées à son état..., 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 ».

La vie privée

La personne protégée exerce seule les actes liés à l'autorité parentale (art 458 du Code civil) Elle entretient librement des relations personnelles avec tout tiers, parent ou non. Elle a le droit d'être visitée et, le cas échéant, hébergée par ceux-ci (art 459-2 du Code civil).

Sauf urgence, le mandataire judiciaire ne peut pas prendre une décision ayant pour effet de porter gravement atteinte à l'intimité de la vie privée de la personne protégée sans l'autorisation du juge (art 459 cciv). Il doit veiller au respect des droits de la personne et intervenir qu'en cas de danger.

La santé, les soins

En matière de santé la personne protégée prend seule les décisions, lorsque son état de santé le permet. (Le Juge peut décider dans le jugement si le MJPM est investi d'autres missions en matière de protection de la personne.)

En curatelle, la personne consent seule aux actes médicaux, le curateur se limite à un rôle de conseil. En tutelle, la personne consent seule

aux actes médicaux lorsque son état de santé le permet, à défaut, le mandataire judiciaire peut autoriser les actes médicaux. (art 459 cciv) . En cas d'urgence le médecin doit prodiguer les soins nécessaires sans attendre l'autorisation du mandataire judiciaire mais avec l'obligation de l'en informer. Le mandataire judiciaire peut prendre à l'égard du protégé les mesures de protection strictement nécessaires pour mettre fin au danger que son propre comportement ferait courir à l'intéressé. Pour les actes les plus graves, ceux ayant pour effet de porter gravement atteinte à l'intégrité corporelle ou à l'intimité de la vie privée, l'autorisation du Juge des Tutelles était nécessaire, jusqu'à la loi du 23 mars 2019. Désormais c'est le tuteur qui consent aux soins en pareilles circonstances, le Juge pouvant toujours intervenir en cas de refus du tuteur de consentir. Le mandataire exerce la mesure dans la limite de la volonté et de l'adhésion de la personne aux démarches. Il doit éviter tout défaut de soins en respectant la volonté de la personne protégée mais ne peut garantir un suivi médical. Selon les troubles du

comportement rencontrés, il pourra proposer et mettre en oeuvre toutes les démarches existantes dans le cadre du droit commun et appropriées à la situation mais ne pourra garantir la fin des nuisances et autres difficultés.

De manière générale la question du refus des soins appartient à la personne protégée, quelle que soit sa mesure de protection à partir du moment où elle peut exprimer sa volonté et que l'information donnée par le corps médical a été apportée de manière adaptée à ses capacités de compréhension.

Les services mandataires sont ouverts en journée du lundi au vendredi. Comme tout citoyen, la personne protégée peut appeler les services d'urgence en cas de nécessité (médecin, pompier, hôpital, police...).

Le logement

Le logement de la personne protégée et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible (Art 426 cciv).

« La personne protégée choisit le lieu de sa résidence ». En cas de difficulté, le juge ou le conseil de famille s'il a été constitué statue » (art 459-2 cciv). Le logement et la manière d'habiter le logement appartiennent librement à la personne protégée, ainsi le mandataire judiciaire peut proposer à la personne protégée des services ou démarches visant à améliorer son cadre de vie mais ne peut se substituer et mettre en place des mesures coercitives sortant de son cadre légal d'intervention.

En tutelle le tuteur signe le bail. En curatelle la personne peut logiquement signer seule son bail puisqu'il s'agit d'un acte d'administration. L'assistance du curateur est cependant vivement recommandée, notamment pour l'état des lieux d'entrée.

En revanche, la recherche du logement peut être réalisée pleinement par la personne protégée. Le mandataire peut arriver en soutien et travailler en partenariat avec les acteurs locaux. Il ne dispose pas de facilités particulières pour trouver un logement.

LA PROTECTION DES BIENS S'EXERCE DANS LES DOMAINES SUIVANTS :

La gestion des ressources

Dans le cadre d'une mesure de curatelle renforcée et d'une tutelle, le mandataire perçoit les ressources des majeurs protégés et paie l'ensemble de leurs factures. Il veille à faire valoir leurs droits (AAH, retraite, CSS, RSA, Aide sociale, juridictionnelle...)

Au quotidien, le mandataire élabore le budget avec la personne. Ils déterminent ensemble le montant et la périodicité de la remise de l'argent. Après paiement de l'ensemble des factures et estimation des dépenses courantes à venir, le mandataire met à sa disposition l'excédent de gestion (art 472 cciv).

La participation financière de la personne protégée à sa mesure de protection est comprise dans les dépenses. Elle est calculée en fonction de sa situation, selon un barème national fixé par la loi.

La gestion du patrimoine

Concernant la mesure de curatelle, le mandataire a un rôle d'assistance dans la gestion du patrimoine du majeur et doit en conséquence informer, veiller au respect des droits et cosigner tous les actes qui emportent une modification du patrimoine (vente, achat, succession...)

Concernant la mesure de tutelle, il représente le majeur après accord du juge des tutelles pour certains actes.

À titre conservatoire et quelle que soit la mesure de protection, le mandataire judiciaire peut intervenir pour faire cesser le danger imminent et garantir la conservation du patrimoine (Art 450 cciv)

Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs prête serment devant les tribunaux. Pour prévenir tout éventuel abus, les associations mandataires se soumettent à des contrôles obligatoires internes et externes.

Bien que le champ d'intervention du mandataire judiciaire soit étendu, il est rappelé par la loi du 16 janvier 2015, la loi de programmation pour la Justice du 23 mars 2019 et plus généralement par les dispositions européennes, que le mandataire est tenu de respecter la liberté et la volonté de la personne dans la mesure où elle ne se met pas en danger et où elle ne met pas en danger autrui. Il doit favoriser son autonomie, « ne pas faire à sa place », mais promouvoir les capacités de la personne qui reste responsable de ses actes. La professionnalisation du métier, imposée par la loi du 05 mars 2007 va de pair avec l'abandon de la vision du mandataire comme « bon père de famille ». Le mandataire judiciaire s'inscrit dans une relation d'aide imposée par un magistrat, Il ne doit et ne peut en aucun cas se substituer à la personne elle-même, aux autres travailleurs sociaux et autres intervenants.

Zoom sur la place des personnes accompagnées au sein de l'Udaf

Le travail mené dans le cadre de la refonte du présent projet de service a mis en exergue la volonté partagée des administrateurs et des salariés de laisser une place plus importante au sein de l'association aux personnes accompagnées dans le cadre des mesures qui nous sont confiées. Il s'agit pour l'Udaf de développer une forme de dialogue social avec le public accompagné qui soit comparable à celui construit avec les instances représentatives du personnel. Cette ambition est importante et va se construire sur la durée. Nous prévoyons dans un premier temps la mise en place de réunions d'expression collective qui seront ouvertes à tous les bénéficiaires des services mis en œuvre par le pôle PJM. Ces réunions animées par le directeur ou le responsable du pôle feront participer différents professionnels intervenant dans le cadre de la mesure (délégué mandataire, attachée juridique, comptable, agent d'accueil, secrétaire...) afin de répondre aux questions pratiques des personnes

accompagnées. La place du public accompagné au sein de l'Udaf passe également par des engagements symboliques et notamment le vocabulaire que nous employons au quotidien qui doit être compréhensible et respectueux des personnes.

À ce titre nous souhaitons par exemple privilégier le terme de « personne accompagnée » par rapport à celui d'« usager » pourtant largement répandu dans notre secteur. De la même manière plusieurs professionnels ont pu exprimer jusqu'ici et avec les meilleures intentions des expressions telles que « je gère mes protégés ». Nous souhaitons là aussi progresser et intégrer collectivement le fait que les personnes n'appartiennent en aucune façon à un délégué mandataire. Ce qui fait la force de l'Udaf est justement l'accompagnement collectif et pluridisciplinaire proposé par l'association.



**Pour ce qui est de l'avenir,
il ne s'agit pas de le prévoir
mais de le rendre possible**

Antoine de St-Exupéry

4

L'environnement du pôle :

contexte sociétal, contexte local et partenariats

A - Le contexte de la protection juridique en France

La protection juridique des majeurs, régime organisé par le droit civil à l'égard des personnes souffrant d'altérations de leurs facultés personnelles au point qu'elles ne peuvent pourvoir seules à leurs intérêts, concerne un nombre croissant de personnes. Et l'évolution socio-démographique devrait continuer d'amplifier ce phénomène. Si la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 entrée en vigueur en janvier 2009 a permis des évolutions notables dans la qualité des accompagnements, le système de protection juridique en France connaît globalement un essoufflement et laisse entrevoir des évolutions importantes dans les années à venir.

De manière générale, les services MJPM sont pris aujourd'hui entre deux logiques, celle du système judiciaire qui pousse naturellement à enfermer la personne sous protection dans le prisme des limitations ayant conduit à l'ouverture de la mesure et celle de la loi 2002-2 qui institue la place de la personne en tant qu'acteur de la mesure. Un changement culturel est à l'oeuvre au sein des services tutélaires comme celui de l'Udaf du Puy-

de-Dôme. Mais l'environnement législatif et les récentes réformes à l'oeuvre dans notre secteur ne marquent pas forcément de grandes avancées pour le respect des droits fondamentaux des personnes sous protection.

Lors de la rentrée de la Cour de cassation le 15 janvier 2018, le Président de la République appelait à prendre en compte les critiques « *des instances nationales et internationales au regard du nombre de mesures de tutelle qui privent la personne de sa capacité juridique et alors que les réflexions actuelles s'accordent sur la nécessité de lui laisser davantage d'autonomie et de suivre sa volonté lorsqu'elle peut s'exprimer.* »

Dans le courant de l'année 2018, une mission interministérielle était menée sous l'égide d'Anne Caron-Dégliose, Avocate générale à la Cour de cassation, sur l'évolution de la protection juridique des personnes. Ce rapport a donné lieu au diagnostic partagé suivant :

- Une grande diversité des personnes juridiquement protégées par des mesures insuffisamment individualisées.

- Une appréciation des altérations des facultés personnelles principalement sanitaire reposant sur des certificats médicaux au contenu aléatoire et déconnecté de l'environnement réel de la personne.

- Une intervention judiciaire perçue comme étant brutale sans réelle recherche des soutiens de proximité, provoquant des ruptures dans l'accompagnement.

- Des insuffisances dans la prise en compte de la volonté et des souhaits de la personne à protéger ou protégée, tout comme dans le soutien à l'autonomie.

- Des contrôles lacunaires sur l'exercice et la gestion des mesures.

- Une profession de mandataire judiciaire à la protection des majeurs manquant de reconnaissance et d'organisation de ses conditions d'exercice malgré son rôle essentiel.

- Un pilotage de l'action publique inexistant.

Sur la base de ce diagnostic différentes propositions ont été faites selon sept axes :

- L'ambition d'une réelle politique publique de soutien et d'accompagnement des personnes les plus vulnérables s'appuyant sur les droits fondamentaux par la création d'un cadre juridique cohérent

- La construction d'un accompagnement des personnes les plus vulnérables dans une logique de parcours individualisé

- La consolidation des dispositifs d'anticipation choisis par la personne elle-même

- L'amélioration de la réponse judiciaire par une meilleure individualisation des mesures et la priorité donnée au soutien effectif des droits

- La sécurisation des contrôles et le renforcement de la professionnalisation des mandataires professionnels.

- La question persistante des personnes protégées en Belgique à résoudre.

- Le pilotage et l'articulation de la politique publique de protection juridique des majeurs

L'Udaf du Puy-de-Dôme soutient la majeure partie des propositions du rapport d'Anne Caron-Deglise. Mais outre la réforme sur la hausse de participation des personnes protégées au coût de leur mesure en 2018, force est de constater que peu de recommandations parmi celles du rapport d'Anne Caron-Deglise ont été reprises par la récente loi de programmation pour la Justice du 23 mars 2019. Certes les personnes protégées n'ont plus besoin d'autorisation pour voter quelle que soit la nature de la mesure mais nous constatons malheureusement des manques importants sur les dispositions favorisant l'autonomie des personnes et leurs parcours, une responsabilité accrue des services mandataires sans financement adapté, un désengagement de l'institution judiciaire avec des contrôles moins accrus.

Malgré tout le rapport d'Anne Caron-Deglise porte des orientations qui sont actuellement réfléchies et relayées par l'interfédération du secteur dont l'Unaf. Nous considérons qu'au-delà du respect des exigences légales liées aux mesures qui nous sont confiées, travailler aujourd'hui et pour les années à venir à la qualité des accompagnements que nous proposons, passe par une acculturation à l'individualisation de ces accompagnements, au fait de les inscrire dans une logique de parcours, à s'attacher au respect des droits fondamentaux et à envisager toute évolution organisationnelle sous l'angle de l'intérêt des personnes que nous accompagnons.

Spécificités liées au territoire du Puy-de-Dôme (source Insee 2016)

Le département du Puy-de-Dôme est constitué de zones dites de moyennes montagnes. D'une superficie de 7 970 km², le territoire du Puy-de-Dôme comprend 650 700 habitants soit une densité de population de 81.6 habitants par km². Pour comparaison avec le secteur de métropolitain dont la superficie est de 300.30 km², il comprend 288 435 habitants par km² soit une densité de 959.4 habitants par km².

Nous avons vu que l'Udaf a une compétence départementale et que de nombreuses mesures exercées par le pôle PJM le sont en dehors du secteur de la métropole. Cette particularité impacte l'organisation de travail des professionnels qui peuvent avoir un temps de trajet non négligeable pour se rendre au domicile des personnes à accompagner. A ces déplacements s'ajoutent les temps de trajets pour des démarches réalisées avec les bénéficiaires (état des lieux, rendez-vous avec les bailleurs, les partenaires...) dans une visée d'apprentissage en vue d'une autonomisation. De ce fait, afin de pouvoir répondre aux besoins sur le territoire la sectorisation des professionnels constitue une variable d'ajustement.



B - Le partenariat, axe fondamental d'intervention du pôle PJM

L'Udaf du Puy-de-Dôme en tant qu'union d'associations est naturellement engagée dans la notion de partenariat et a intégré les réflexions qu'elle a menées à ce sujet comme axe stratégique de son projet associatif.

Il nous apparaît que le contexte social et budgétaire des associations du secteur médico-social ne peut aujourd'hui laisser place à un repli de chacun sur sa propre structure. La notion de parcours que nous intégrons aux mesures que nous exerçons implique que nous échangeons régulièrement avec l'ensemble des acteurs qui interviennent ponctuellement ou en continu en faveur des personnes que nous accompagnons.

Les partenariats et les coopérations se jouent à tous les niveaux de l'Udaf :

- le conseil d'administration valide le cadre formel des partenariats engagés au niveau départemental ou régional (notamment les actions communes menées avec d'autres associations, la participation à l'Uraf - Union régionale des associations familiales - et la coopération dans le GCSMS - Groupement de coopération sociale ou médico-sociale - des Udaf de la région Auvergne/Rhône-Alpes).
- le Directeur général de l'Udaf participe de manière régulière aux réunions des directeurs d'Udaf de la région et au groupe d'échange des directeurs généraux d'associations médico-sociales du Puy-de-Dôme. Ce groupe mène des réflexions sur l'évolution du secteur au niveau local, initie des actions communes, donne lieu à des échanges sur des thèmes spécifiques

impliquant des associations membres du groupe et initie à la marge des coopérations entre associations.

- les responsables de pôle et chefs de service intègrent la logique de partenariat et de coopération en échangeant auprès de leurs homologues sur les pratiques de nos services, en communiquant sur nos procédures, en les améliorant en fonction des remarques de nos partenaires, en participant aux groupes d'inter-services et en réalisant des benchmarks auprès d'associations exerçant des activités similaires aux nôtres.

- les différents salariés de l'Udaf mettent en œuvre les coopérations nécessaires au bon exercice des mesures qui nous sont confiées et sont sensibilisés au fait que l'Udaf se positionne dans une logique de complémentarité, voire de non-concurrence, y compris avec les associations exerçant les mêmes mesures que l'Udaf. Chaque professionnel de l'Udaf peut sur autorisation de son chef de service et en dehors des interventions déjà programmées par l'encadrement disposer d'une journée par an d'intervention auprès d'un partenaire extérieur.

En lien avec la notion de partenariat, les réflexions des professionnels de l'Udaf nous conduisent à nous engager dans une communication ciblée portant sur les mesures que nous exerçons, leur plus-value mais également leurs limites. En effet, nous constatons que nombre de professionnels ne connaissent pas suffisamment le cadre dans lequel nous intervenons ce qui peut parfois créer des incompréhensions. Sur ce point également la communication auprès de nos partenaires se joue

aux différents niveaux de l'Udaf et le responsable du pôle définit annuellement, en lien avec les équipes et la direction, les partenaires auprès desquels des actions de communication ciblées sont menées.

Enfin, les travaux menés sur le projet de service du pôle nous ont amenés à travailler une thématique spécifique liée au public accompagné « donner du sens à nos actions, se nourrir de l'expression des usagers ».

Notre objectif à ce sujet est d'améliorer la qualité de notre accompagnement en prenant mieux en compte la parole des personnes/familles tant à un niveau individuel que collectif en veillant à un meilleur respect de leurs droits fondamentaux. Des actions concrètes sont ainsi prévues pour la mise en œuvre du projet de service :

- Développer la communication auprès des partenaires pour favoriser l'autonomie des personnes dans les démarches à réaliser.
- Revoir le DIPM et son avenant.
- Développer les actions transversales avec le service institution pour proposer des moyens d'expression autres que le quotidien.
- Conduire une démarche d'acculturation collective consistant à utiliser un vocabulaire respectueux des personnes accompagnées.
- Mettre à disposition un boîte baromètre d'appréciation et boîte à idées.



5 L'offre de service

L'offre de service du pôle PJM est pleinement destinée à servir 5 grands objectifs dans l'intérêt des personnes/familles accompagnées. Nous déterminons différents objectifs dans le cadre des mesures exercées par le pôle afin de formaliser l'offre de service proposée.

1^{er} objectif :

Réaliser les conditions de mise en œuvre effective de la mesure de protection

Il s'agira de procéder notamment à l'ouverture administrative et financière du dossier. Il s'agira également de mettre à plat la situation sociale de la personne protégée.

Pour ce faire, les moyens à mettre en œuvre sont notamment :

- que le délégué mandataire en charge du dossier rencontre et informe le majeur protégé bénéficiaire afin de l'informer de la mise en œuvre et du contenu de la mesure de protection.
- informer les tiers concernés par la mesure de protection : l'organisme débiteur des prestations ou des ressources de la personne, les banques, les assurances ou toute personne ou établissement qui a intérêt à avoir connaissance de la mise en

œuvre de la mesure.

- percevoir les prestations ou les ressources
- établir un budget prévisionnel temporaire avec la personne lui permettant de répondre à ses besoins immédiats
- établir un inventaire des biens mobiliers et immobiliers
- prendre contact avec tout partenaire susceptible d'aider ou de transmettre des informations permettant de faciliter l'ouverture du dossier

Ces dispositions doivent être réalisées à court terme dans un délai de trois mois maximum.

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont :

- la rencontre avec la personne protégée ou la famille
- la participation, l'adhésion, même a minima, de la personne protégée
- l'envoi de courriers aux organismes
- la perception des prestations et des ressources
- l'initiation d'une fiche de suivi personnalisée
- l'établissement du budget personnalisé temporaire
- l'établissement et l'envoi de l'inventaire au magistrat

2^{ème} objectif :

Donner à la personne protégée les moyens de faire valoir ses droits ou les faire valoir si elle n'est pas en capacité de le faire

Il s'agira de mettre en œuvre les moyens permettant à la personne protégée de bénéficier de tous les droits auxquelles elle peut prétendre.

Il s'agit des droits en matière financière : ressources de toutes natures, prestations, allocations, secours, retraites, revenus de patrimoine, aides diverses...

Il s'agit également des droits en matière sociale : couverture maladie, couverture sociale, aides diverses...

Enfin il s'agit des droits en matière patrimoniale ou extrapatrimoniale dans le cadre de procédures qu'elles soient ou non contentieuses : procédures de divorce, procédures notariales...

Les moyens à mettre en œuvre sont notamment :

- de faire le point sur la situation financière et patrimoniale de la personne
- de vérifier les droits
- d'accompagner les démarches administratives et les dossiers afférents aux droits à ouvrir : dossiers de retraite, dossiers pour percevoir une prestation, dossier de protection sociale (CSS, mutuelle complémentaire), dossier de surendettement, assurances diverses...
- d'accompagner la recherche de solutions amiables (par une médiation notamment)
- d'accompagner, de suivre et de diligenter

les procédures contentieuses en lien avec les partenaires (procédures devant les tribunaux notamment)

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont notamment :

- la perception de la ressource ou de la prestation ou l'obtention du droit
- l'issue de la procédure amiable ou de la médiation
- les jugements ou ordonnances rendus
- la signature de l'acte recherché

3^{ème} objectif :**Gérer les ressources et le patrimoine de la personne protégée et de sa famille en fonction des limites financières, de leurs besoins et dans le respect de leurs choix**

Il s'agira notamment :

- d'établir un budget en fonction des besoins de la personne protégée et de sa famille, de son mode de vie et de ses projets
- gérer le patrimoine en fonction de ses besoins et projets

Les moyens à mettre en oeuvre sont notamment :

- de recueillir les souhaits et projets de la personne protégée

- d'établir et adapter le budget courant en tenant compte des ressources et des besoins de la personne protégée et de sa famille, en fonction de son mode de vie et de ses projets

- d'apprécier avec le majeur l'utilisation des excédents (provisions, placement ou remise de l'excédent)

- de veiller à une gestion adéquate des placements

- d'administrer le patrimoine s'il est important en lien avec des professionnels spécifiques (banques, agences immobilières, notaires...)

Les indicateurs principaux permettant d'en vérifier la réalisation sont notamment :

- l'adhésion de la personne protégée et de sa famille aux choix budgétaires
- le règlement des charges courantes en temps utile (loyer, alimentation...)
- le respect des obligations inhérentes à la qualité de titulaire d'un patrimoine
- la perception des produits du patrimoine
- la réalisation d'un compte rendu de gestion justifié

4^{ème} objectif :**Garantir la protection et la liberté de la personne dans le respect des droits fondamentaux**

Ces actions s'inscrivent dans le cadre de « la protection de la personne » telle que la loi du 5 mars 2007 la définit : les personnes majeures reçoivent la protection de leurs biens et de leur personne que leur état ou situation rend nécessaire »

L'exercice de la protection de la personne repose sur le principe essentiel que « le majeur protégé prend seul les décisions relatives à sa personne si son état le permet »

À cet égard, il a le libre choix, notamment, de son logement, de ses conditions de vie, des personnes avec lesquelles il souhaite vivre, des décisions concernant sa personne, de son compte bancaire...

D'ailleurs, certains actes ne pourront jamais se faire à l'encontre de la volonté de la personne protégée.

Ce sont les actes dont la nature implique un consentement strictement personnel tel que l'exercice de l'autorité parentale en faveur de ses enfants ou le consentement à l'adoption de son enfant.

La protection de la personne s'exercera au cas où l'état de la personne ne lui permettrait pas de prendre seule les décisions à caractère personnel adaptée à ses besoins.

Elle pourra s'exercer en assistant la personne dans le choix des actes à caractère personnel.

Dans certains cas, elle pourra s'exercer en représentant la personne protégée s'il est constaté par le juge que « l'état de la personne protégée ne lui permet pas de prendre une décision personnelle éclairée ».

Il pourra s'agir par exemple d'assister ou représenter la personne protégée pour le choix de son mode de résidence, pour des décisions relatives à ses conditions de vie ou relatives à son état de santé.

Enfin en cas de danger constaté pour la personne protégée, des mesures de protection en matière personnelle, pourront être prises, le cas échéant et après information et/ou autorisation du Juge des tutelles, contrairement à la volonté du majeur, dans l'objectif de faire cesser le danger.

Au niveau du contenu des interventions il s'agira notamment, en accompagnant les personnes protégées, de :

- veiller au respect de leur intimité et leur vie privée,
- veiller à garantir leur sécurité et leur intégrité
- les aider à conserver ou retrouver leur dignité

Cet accompagnement pourra se traduire par les interventions suivantes :

- maintenir ou améliorer les conditions du maintien à domicile
- faire intervenir un service adapté aux besoins de la personne protégée
- aider dans la recherche d'un nouveau logement en fonction des besoins et souhaits de la personne protégée
- la conseiller en matière de droits et d'accès aux soins et protocoles de santé
- l'aider à préserver sa vie privée et son intimité
- l'accompagner dans l'exercice de l'autorité parentale ou dans la gestion des relations familiales

Les indicateurs permettant de vérifier que ces actions ont abouti ou non, peuvent être notamment :

- l'état de salubrité du logement
- l'état de santé de la personne protégée ou le fait qu'elle suive un traitement de santé adapté
- l'existence d'un réseau relationnel ou familial adapté
- des conditions de maintien à domicile, sécurisées et adaptées

5^{ème} objectif :

Accompagner la personne protégée vers davantage d'autonomie sociale dans le respect de ses choix

Il s'agira notamment :

- d'accompagner la personne protégée à conserver ou reprendre sa place de citoyen en utilisant au mieux son capital social, psychologique et ses différents savoir-faire
- d'appuyer l'objectif d'autonomie sur les ressources propres de la personne
- de bien connaître ses projets afin d'encourager les prises d'initiative et de responsabilité à bon escient
- de rechercher et valoriser leurs qualités et acquis et notamment leur réseau relationnel et familial
- d'aider et rechercher, quand c'est possible, à reconstruire et renforcer les liens sociaux de la personne à l'échelle familiale, locale, professionnelle...
- de créer un contexte suffisamment protecteur et sécurisant afin de permettre à la personne de s'approprier sereinement les espaces d'autonomie qui lui restent, en tenant compte du principe que tant que les besoins essentiels ne sont pas remplis, il est difficile d'aller au-delà.

Les moyens à mettre en œuvre seront notamment :

- réaliser dès l'ouverture du dossier puis régulièrement des évaluations des potentialités de la personne, notamment en participant aux synthèses, voire en les organisant.
- mettre en réseau en interne les informations ainsi recensées afin de permettre une réactivité optimale de l'institution.
- réaliser des échanges avec la personne afin de recueillir ses choix et points de vue
- inscrire nos interventions auprès de la personne et de son entourage en dépit du paradoxe de l'accompagnement d'adultes qui consiste à la fois à protéger, sécuriser, individualiser tout en encourageant l'apprentissage vers plus d'autonomie, de prise de responsabilité, de socialisation ;

Les indicateurs principaux pourront être notamment :

- La faculté pour la personne de faire connaître la capacité des personnes accompagnées à hiérarchiser leurs choix et à réaliser leurs projets en fonction de leur budget.
- Une amélioration sur le plan sanitaire, psychologique.
- L'utilisation et la participation de la personne aux activités sociales, associatives, culturelles, professionnelles, de loisirs...
- L'appropriation ou la réappropriation des soutiens familiaux
- Les échecs ou réussites liés à des démarches autonomes
- Une gestion autonome budgétaire (gestion libre) et/ou administrative par la personne
- les demandes de main-levées et main-levées effectives pour réussite d'intervention

6

Une organisation au service des personnes accompagnées

A - L'équipe du pôle PJM

LE RESPONSABLE DU PÔLE ET LES CHEFS DE SERVICE

Le responsable du pôle assure sous l'autorité du Directeur général, la mise en œuvre du projet de service pour les secteurs dont il a la responsabilité. Il participe à la réunion d'encadrement et au comité de direction de l'association. Il peut être amené dans le cadre de la continuité de service à assurer le remplacement d'un autre cadre ou à représenter l'Udaf dans différentes instances

Le responsable du pôle PJM a la responsabilité de la préparation des réunions de service du pôle en lien avec les chefs de service. Il fait respecter les règles d'organisation du pôle et de l'Udaf en général et est garant de l'harmonisation des pratiques professionnelles sur son pôle. Il a la responsabilité directe des chefs de service, des juristes et des secrétaires PJM. Sa fonction

l'amène à organiser des réunions régulières de l'encadrement PJM. Il assure la coordination externe de son service auprès des partenaires et des juges des tutelles. Il coordonne la mise en œuvre de l'ISTF (Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux), participe aux permanences et rend compte de cette activité. Il a autorité pour arbitrer les conflits avec les personnes accompagnées par son pôle.

Il suit et valide les plannings des équipes, leurs congés, contrôle les horaires et organise les remplacements à effectuer. Il assure l'intégration et le suivi de formation des nouveaux salariés et des stagiaires.

De manière générale, le responsable du pôle veille à l'amélioration continue du service rendu à l'échelle de son pôle et adapte les procédures

de travail en fonction de cet objectif. Il participe également à l'amélioration continue de l'Udaf en général, en lien avec le comité de direction et l'équipe d'encadrement. Il veille à la qualité des accompagnements proposés et à la participation des personnes accompagnées. Il met à jour les indicateurs d'activité dont il rend compte au Directeur général et rédige le rapport d'activité pour ce qui concerne son pôle.

Sous l'autorité du responsable de pôle, les deux chefs de service PJM le suppléent et participent à la réunion d'encadrement. Elles sont les référents techniques des délégués mandataires dont elles ont la responsabilité, pour toute question se posant dans l'exercice quotidien des mesures. Elles peuvent être amenées à accompagner les délégués

mandataires pour des visites à domicile ou des démarches extérieures présentant une difficulté particulière.

Les chefs de service assurent le management et le suivi des équipes et réalisent notamment :

- le suivi de la réalisation des projets individuels qu'elles aident à élaborer
- le suivi des visites régulières aux personnes accompagnées
- la signature des paiements et l'autorisation des dépenses supérieures à 1000 €
- la relecture avant envoi des courriers en recommandés et ceux à l'attention des tribunaux, des notaires, avocats ou autres auxiliaires de justice
- le suivi des inventaires, des révisions et des fins de mesure

Elles animent les réunions de service des délégués

mandataires et en conçoivent les ordres du jour avec le responsable du pôle qui les valide. Elles animent également les groupes de partage des pratiques avec les délégués avec l'objectif de traiter de situations concrètes.

Elles suppléent le responsable dans la coordination externe du pôle et participent aux permanences ISTF de l'Udaf. Elles organisent trois à six mois après l'ouverture d'une mesure un audit associant le délégué mandataire, sa secrétaire et sa comptable, en veillant à la fois au suivi administratif du dossier et à la mise en œuvre du projet individualisé. Enfin elles participent en lien avec le responsable du pôle et l'équipe d'encadrement à l'amélioration continue de l'Udaf en général et de leur service en particulier.



LES DÉLÉGUÉS MANDATAIRES

L'équipe du pôle est constituée de 25 Délégués mandataires à la protection des majeurs.

Le plus souvent issus d'une formation de travailleur social ou de juriste, les délégués mandataires coordonnent et mettent en œuvre la protection de la personne et de ses biens dans le cadre du mandat qui leur est confié. En tant qu'auxiliaires de justice ils sont assermentés et titulaires du CNC « Mesure de protection juridique des majeurs » soit à leur recrutement soit dans un délai de deux ans en formation continue.

Les différents partenaires avec lesquels ils interagissent (santé, justice, logement, action sociale...) et les champs de leurs interventions induisent l'exercice des mesures dans une logique de parcours des personnes accompagnées.

De manière générale, le délégué mandataire doit

Sur le plan administratif et budgétaire :

- Évaluer, analyser et actualiser la situation budgétaire de la personne protégée
- Prendre les mesures conservatoires et urgentes nécessaires
- Connaître les procédures administratives et civiles d'exécution
- Rédiger et argumenter les courriers administratifs
- Identifier et solliciter le bon service ou le bon interlocuteur
- Discerner les enjeux des actions engagées et mesurer leurs conséquences
- Connaître la législation spécifique aux conditions de vie et à la préservation du logement
- Connaître les services et les démarches à mobiliser ainsi que les voies de recours

Sur le plan fiscal et patrimonial :

- Évaluer la situation patrimoniale et assurer la protection des intérêts patrimoniaux
- Posséder des notions en matière de législation fiscale, patrimoniale, successorale
- Savoir procéder à un inventaire du patrimoine et apprécier la nécessité de faire appel à un expert
- Comprendre les différents produits d'épargne et de placement et effectuer un choix conforme aux intérêts de la personne
- Connaître les services et les démarches à mobiliser
- Adapter la gestion du patrimoine aux besoins et dans l'intérêt de la personne protégée

Sur le plan de la protection de la personne et des contours de l'intervention :

- Situer la personne protégée dans son cadre et contexte de vie
- Instaurer une relation d'aide et de confiance avec la personne protégée et éventuellement avec sa famille
- Développer l'autonomie progressive de la personne
- Connaître les services et les démarches à mobiliser
- Maîtriser les contours et les limites de l'intervention tutélaire et connaître les différents domaines de son intervention
- Savoir situer son intervention au regard de celles des autres intervenants
- Mettre en œuvre la protection de la personne sans se substituer à elle et adoptant un positionnement clair entre représentation et assistance.

LE SERVICE JURIDIQUE

Du fait de son organisation spécifique et de la nature des mesures confiées à l'association, l'Udaf dispose d'un service juridique constitué de deux juristes, sous la responsabilité directe du responsable de pôle.

Les juristes du service exercent des mesures spécifiques qui revêtent un caractère très technique et/ou juridique nécessitant un niveau d'expertise lié

à leur formation initiale. Elles exercent notamment les mesures de curatelles et tutelles ad'hoc, les présumés absents, les curatelles et tutelles adjointes, les subrogés curateur et tuteur. Elles sont en appui des délégués mandataires dans l'exercice des mesures et sur les aspects suivants :

- les procédures contentieuses judiciaires ou extra judiciaires

- les procédures devant le juge aux affaires familiales
- les successions et autres interventions auprès des notaires et avocats
- les transactions immobilières
- les audiences devant les tribunaux pour assister ou représenter les personnes protégées en fonction de la nature et de la complexité de l'affaire

- les placements financiers.

Elles sont par ailleurs amenées à rechercher des informations d'ordre juridique sur des points techniques et à assurer une assistance technique des délégués mandataires.

Enfin les juristes du service participent aux côtés de l'encadrement PJM à la mise en œuvre de l'ISTF.



LE SECRÉTARIAT DÉDIÉ

Le secrétariat PJM est composé de six secrétaires dédiées, sous l'autorité du Responsable de Pôle, qui sont les assistantes des délégués à la protection des majeurs.

Chacune d'entre elles collabore avec quatre délégués sur tous les aspects administratifs de l'exercice d'une mesure de protection judiciaire, depuis l'ouverture de la mesure et pendant toute la durée des mandats judiciaires exercés par le Pôle PJM.

Les secrétaires dédiées veillent, dans le respect des procédures internes, à l'information des tiers de l'existence de la mesure de protection, de l'ouverture des droits de la personne pour la perception de ses ressources (salaires, pensions, retraites, allocations, prestations) mais également pour la connaissance des tiers, partenaires, famille, professionnels ou créanciers de la personne protégée.

Elles réalisent en début de mandat les courriers dits de prise en gestion, qui s'adressent également aux établissements financiers.

Pendant la vie de la mesure de protections, elle veillent au renouvellement des droits acquis de la personne, en matière de protection sociale, de couverture santé... et travaillent en étroite collaboration avec les mandataires judiciaires qu'elles assistent au quotidien pour un soutien aux tâches administratives : Constitution des dossiers de demande d'aide sociale, suivi et mise à jour sur le logiciel métier, Saisie contrats assurances, contrats obsèques, Constitution des dossiers d'ouverture de droits, Constitution des dossiers d'adhésion mutuelle et suivi, Contrôle et suivi des droits CSS, crédit d'impôt, aide financière CPAM, Suivi des frais médicaux, feuilles de soins, forfaits hospitaliers, frais de transport, Saisie des biens et suivi du patrimoine, contacts auprès des différents prestataires tels que fournisseurs d'énergie, téléphonie, Impôts...

Les secrétaires exécutent certaines tâches administratives courantes, participent aux audits administratifs avec le délégué et le chef de service, afin de vérifier la conformité des actions menées et celles à envisager dans le cadre de l'exercice des mesures confiées par les Juges des Tutelles.

LE SECRÉTARIAT SPÉCIALISÉ

Le pôle PJM a mis en place un secrétariat spécialisé afin d'améliorer la prise en charge de certaines tâches nécessitant un poste spécifique.

Deux secrétaires dédiées viennent compléter le secrétariat PJM sous l'autorité du Responsable de Pôle.

Elles sont en charge principalement du traitement des mesures renouvelées, afin d'informer les tiers et organismes financiers des révisions de mesure, ces dernières ayant une durée limitée nécessitant une information régulière pour la poursuite du versement des ressources principalement, du maintien des droits et pour la réception à l'Udaf des courriers et informations relatives à la personne protégée.

En parallèle, lorsque les mesures de protection prennent fin, en raison d'une décharge au profit de la famille ou d'un autre MJPM, de la mainlevée de la mesure ou du décès de la personne protégée, les secrétaires spécialisées sont en charge de toutes les formalités administratives

inhérentes, à savoir la constitution du dossier de fin de mesure. Ce dossier comporte notamment les éléments à remettre soit à la personne soit à son nouveau curateur/tuteur, notamment les 5 derniers comptes de gestion annuels. Elles effectuent également l'information au Juge des Tutelles

Les secrétaires spécialisées sont affectées au renouvellement de certains droits et formalités administratives pour les mesures en cours, à savoir les droits pour la CSS, les renouvellements des demandes MDPH et enfin les demandes d'APA auprès du Conseil départemental notamment.

Enfin, pour les dossiers dont elles ont la charge, les secrétaires spécialisées procèdent à l'archivage des documents conservés à l'Udaf pendant au moins 5 ans après la date de fin de la mesure de protection, conformément aux dispositions légales en vigueur.

B - Les différentes fonctions support qui participent à la qualité du service rendu

LE SERVICE COMPTABILITÉ

Le service comptabilité, composante de la Direction administrative et financière, participe à la qualité de service rendu aux personnes accompagnées par l'Udaf, notamment par le principe de séparation des fonctions d'ordonnateur et de payeur. Il est également garant de l'application des procédures, de la conformité des comptes et de la réalisation des différents budgets et des rapports financiers.

Ce service comprend huit comptables. Sept d'entre elles interviennent sur les mesures exercées et la dernière est en charge exclusivement de la comptabilité de l'association en lien avec la Directrice Administrative et Financière.

Les autres comptables interviennent sur les opérations comptables liées aux mesures exercées.

- dans le cadre de la Mesure d'Accompagnement Judiciaire, la gestion du délégué mandataire porte uniquement sur les prestations sociales perçues par le bénéficiaire. Cette gestion se fait à partir d'un compte spécifique ouvert par l'Udaf au nom du bénéficiaire. Ce compte est indépendant des autres comptes du bénéficiaire.
- dans le cadre de la sauvegarde de justice, l'intervention du service est expressément indiquée dans la rédaction de l'ordonnance du Tribunal. D'une manière générale, le délégué mandataire est souvent habilité à percevoir les revenus de la personne et assurer les dépenses quotidiennes. Cette mesure est prononcée dans l'attente d'une mesure définitive de curatelle ou tutelle.

- dans le cadre de la curatelle simple, la personne protégée conserve la gestion de ses revenus et de son patrimoine. Le curateur apporte conseil et assiste la personne protégée dans les actes importants dits de disposition. Tout déplacement de fonds lié à l'épargne est réalisé avec l'accord écrit de la personne protégée contresigné par le cadre de service Udaf habilité.

- dans le cadre de la curatelle renforcée, la gestion du délégué mandataire porte sur l'ensemble des revenus et du patrimoine. L'ouverture et la clôture d'un compte se font avec l'accord de la personne protégée et selon le cas avec l'autorisation du Juge des Tutelles. Là aussi tout déplacement de fonds lié à l'épargne est réalisé avec l'accord écrit de la personne protégée contresigné par le cadre de service Udaf habilité.

- dans le cadre d'une mesure de tutelle, la gestion porte sur l'ensemble des revenus et du patrimoine. La personne protégée est associée au maximum de ses capacités aux décisions, néanmoins, la décision finale revient au délégué mandataire, après autorisation du Juge des tutelles pour les actes importants dits de disposition.

- dans le cadre d'une mesure de curatelle ad hoc ou de tutelle ad hoc, la gestion porte uniquement sur les attributs indiqués par le Juge des tutelles dans l'ordonnance de désignation.

Pour les mesures de sauvegarde, de curatelle renforcée ou tutelle, l'Udaf doit utiliser les comptes de la personne mais elle peut être amenée à demander au Juge l'ouverture de comptes au nom de la personne protégée,

dits comptes de fonctionnement (comptes ressources et de retrait) auprès des banques avec lesquelles l'association a signé une convention.

Le principe de base est que l'Udaf doit faire fonctionner les comptes existants de la personne protégée, cette dernière conservant lorsque cela est possible l'usage de ses guichets de proximité.

Le service comptabilité est garant de la transparence des opérations de gestion effectuée dans l'intérêt des personnes protégées ou accompagnées. Ainsi, les comptables ont conscience que leur action s'inscrit dans la lignée des valeurs du Projet associatif et bien que n'ayant pas de pouvoir décisionnaire quant aux choix budgétaires ou financiers opérés, peuvent bloquer l'exécution d'opérations si ces dernières ne respectent pas le cadre des procédures établies. Afin de préserver leur neutralité, les agents comptables ont obligation de faire remonter à la Directrice administrative et financière d'éventuels conflits d'intérêts dont ils auraient connaissance dans leur fonction de payeur.

En étant associés à l'exercice des mesures, notamment lors des audits et de la préparation des comptes-rendus de gestion, les comptables peuvent avoir un rôle de conseil afin d'anticiper la gestion comptable et de l'adapter dans l'intérêt des personnes accompagnées. Par ailleurs, les comptables sont en charge du suivi des prises en gestion des comptes et établissent des comptes-rendus d'opérations bancaires auprès des juges.

LE SERVICE RESSOURCES HUMAINES

Sous l'autorité de la Directrice administrative et financière et en lien direct avec la direction et l'encadrement, l'assistante RH est en charge :

- de la réalisation des payes,
- de la publication des offres d'emploi
- de l'établissement des contrats de travail
- de la déclaration préalable à l'embauche
- des déclarations auprès des organismes sociaux
- de la gestion de la badgeuse. Un suivi des poses de congés, plannings et récupérations est effectué par chaque responsable de pôle. L'assistante RH fait remonter à l'encadrement ou individuellement aux salariés les anomalies dans la gestion de la badgeuse par rapport aux procédures établies.
- du suivi des dossiers maladie et prévoyance
- de la tenue des registres obligatoires
- de l'appui à la mise en œuvre du plan de formation
- du suivi des entretiens professionnels
- des relations avec le CSE (convocations, affichages obligatoires, organisation des élections professionnelles, ...)

LE SERVICE INFORMATIQUE

L'Udaf dispose d'un informaticien en interne sous l'autorité de la Directrice administrative et financière et en lien direct avec la direction et l'encadrement,

Ce dernier coordonne les activités en matière d'informatique et de téléphonie avec les partenaires réguliers ou ponctuels.

Outre l'appui à la sécurité et au bon fonctionnement du système informatique, il accompagne les salariés et l'encadrement pour une utilisation optimale des outils informatiques. Il conseille et met en œuvre les orientations de la direction prise en matière informatique (mobilité, télétravail, renouvellement des parcs informatiques et téléphoniques, contrats avec les prestataires, évolution des logiciels...).

LE SERVICE ACCUEIL

Ce service qui dépend directement de la direction générale est constitué de 5 agents qui interviennent à la fois sur l'accueil physique, l'accueil téléphonique, l'ouverture, l'affranchissement et le tri du courrier ainsi que le traitement de la GED (Gestion Électronique des Documents). Les agents du service accueil sont des agents généralistes et polyvalents dont le rôle est d'accueillir et de renseigner le public de l'Udaf (personnes accompagnées et partenaires notamment, d'identifier et de qualifier les demandes, d'orienter vers les services ou organismes compétents, voire parfois d'exercer un rôle de conseil dans les démarches initiales. Leur rôle est prégnant au sein de l'association puisqu'ils sont les primo-accompagnants du public.

Les travaux liés à la réalisation du présent projet de service ont mis l'accent sur l'amélioration de l'accueil téléphonique, que ce soit pour les personnes accompagnées ou pour les salariés et stagiaires de l'association. De nombreuses actions sont engagées en la matière, notamment un benchmark auprès d'autres associations tutélaires, retours des personnes accompagnées et harmonisation des pratiques des différents services en matière d'accueil. L'Udaf considère en effet que l'amélioration de son accueil ne dépend pas que du seul service accueil mais est l'affaire de tous : professionnels des différents services, encadrement, direction et administrateurs,

LE SERVICE INSTITUTION

Outre les actions de la conventions d'objectifs déjà évoquées et coordonnées par la chef de projet, la secrétaire Institution intervient à la marge en soutien des services, en parallèle des obligations administratives et statutaires d'une Udaf.

Elle est ainsi en appui pour:

- l'organisation des journées de découverte des métiers de l'Udaf par les administrateurs.
- la commande de fournitures de bureau.
- l'organisation logistique des bureaux et le lien avec les fournisseurs.
- les interventions de prestataires extérieures pour des menus travaux (électricité, pose de cloisons...).
- le traitement du courrier de la direction.
- les permanences téléphoniques pour les services ISTF et PCB.
- l'organisation des prestations de serment.

C - La direction et l'encadrement de l'Udaf

Le Directeur de l'Udaf fixe la stratégie de l'association, anime sa mise en œuvre et est le garant de la bonne déclinaison du projet associatif. Il pilote les partenariats, la gestion des ressources humaines, le développement des projets et la gestion financière et budgétaire de l'Udaf.

Ces fonctions sont conduites en lien avec le comité de direction auquel participent les responsables de pôle (Directeur, responsable pôle PJM, responsable pôle Familles et DAF). Ce comité de direction se réunit tous les 15 jours.

Le comité de direction organise la mise en œuvre des décisions prises par le Conseil d'Administration, contribue à l'élaboration des stratégies de l'association, assure la fonction d'animation, l'amélioration continue et la transversalité des différents services, évalue les besoins par service et organise le développement des coopérations à l'échelon départemental et à l'échelon régional.

En parallèle du comité de direction, la réunion d'encadrement a lieu également tous les 15 jours. Elle rassemble l'ensemble des cadres (Directeur général, responsables de pôle, chefs de service, informaticien et chef de projet).

L'équipe d'encadrement échange sur l'organisation du travail, les points d'actualité et différentes situations individuelles de salariés ou de personnes accompagnées. Les évolutions organisationnelles s'appuient sur l'avis des professionnels de terrain et ont pour objectifs l'intérêt des personnes accompagnées, les valeurs associatives, l'efficacité organisationnelle, la logique de transversalité et l'autonomie des professionnels. Le respect des procédures et de leurs évolutions est assuré par l'équipe d'encadrement.

De manière générale, le comité de direction et la réunion d'encadrement se fondent sur des logiques de collégialité, d'efficacité, de cohésion et de cohérence.

D - Les recrutements et le développement des compétences à l'Udaf

Les recrutements en CDI à l'Udaf font l'objet d'offres d'emploi en interne et en externe. Ils se fondent sur des critères d'ancienneté, d'expérience, de compétences et de diplôme. Les entretiens et les décisions prises en la matière font systématiquement intervenir au moins deux cadres et sont discutés en réunion d'encadrement ou comité de direction avant d'être validés par le directeur général.

Il en est de même, dans la mesure du possible pour les CDD (les délais afin de pourvoir à des remplacements ne permettent pas toujours à l'ensemble des principes énoncés).

Au niveau du plan de formation, chaque année les salariés peuvent transmettre leurs souhaits de formations qui recueillent les avis de leurs chefs de service. Ces éléments, les échanges au sein du comité de direction, le contenu des entretiens professionnels réalisés tous les deux ans et les orientations stratégiques de la direction contribuent à la construction du plan de formation qui est soumis pour avis au CSE. Les faibles moyens alloués

à ce plan, quand bien même l'Udaf y cotise au-delà des exigences légales favorisent la mise en œuvre de formations collectives. Ces dernières sont décidées en fonction de l'évolution des métiers et des exigences réglementaires dans une logique de GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences).

En parallèle du plan de formation, l'Udaf met en œuvre différentes dispositions favorisant le développement des compétences de ses salariés :

- organisation de colloques par l'Udaf et autorisation de participation délivrées aux salariés pour des colloques ou conférences organisés à l'externe
- benchmarks organisés par l'encadrement auprès d'autres associations et avec des professionnels des différents services
- séances obligatoires d'analyse de la pratique pour les délégués mandataires et travailleurs sociaux/DPF
- groupes techniques facultatifs pour les délégués mandataires et travailleurs sociaux/DPF



E - Les locaux, le matériel technique et logistique à disposition des professionnels

Le siège de l'Udaf est situé au 2 rue Bourzeix à Clermont-Ferrand et dispose de différents locaux situés sur la rue adjacente rue Dumaniant pour différentes salles de réunions et bureaux dont ceux du pôle Familles.

Afin de rayonner sur l'ensemble du département les salariés ont à leur disposition des véhicules de service et s'ils en font le choix de véhicules à usages professionnels et personnels.

Les différents secteurs du département sont délimités et confiés aux différents délégués mandataires.

Les salariés disposent de postes informatiques et pour les délégués mandataires de téléphones portables professionnels.

Enfin l'utilisation du logiciel métier TWIN et de la fonction de Gestion Électronique des Documents sécurise et facilite le traitement administratif des dossiers.

F - Le RGPD

L'Udaf s'inscrit dans le respect de la mise en œuvre du Règlement Général à la Protection des Données en faveur des salariés de l'association, de ses adhérents et des personnes qu'elle accompagne.

Cette mise en œuvre est aussi bien technique (protection informatique cryptage des données) que pédagogique (sensibilisation des travailleurs sociaux, informations aux usagers ...). Elle prend en compte toutes les données et spécifiquement les données sensibles (NRI, orientation sexuelles, politiques, religieuses...). La responsabilité est partagée avec les prestataires externes (protection informatique, logiciel métier ...)

Le RGPD intervient aussi bien dans les champs de la gestion des ressources humaines (du recrutement à la sortie du salarié), de la vie associative (base de données des associations membres, des administrateurs ...) de la responsabilité informatique (création de comptes utilisateurs...) que dans celui du lien avec les personnes accompagnées.

L'association qui sélectionne les données doit argumenter son choix de récolte de telle ou telle donnée et son mode de traitement et de conservation. Des fiches de traitement sont à établir pour chaque action afin de préciser l'objectif, les modalités et la durée de conservation des données.

À ce jour l'Udaf a désigné un DPO (Délégué à la protection des données) qui conseille et délivre un appui technique à l'encadrement sur cette thématique. La question de la protection des données est systématiquement envisagée pour toute évolution organisationnelle ou développement de service.

Au-delà des premières actions mise en œuvre en la matière, les Udaf de la région Auvergne/Rhône-Alpes ont mutualisé leurs moyens afin de recourir à un cabinet conseil (ACTECIL) afin d'organiser dans le courant de l'année 2020 la mise en œuvre de la politique RGPD des différentes Udaf dont celle du Puy-de-Dôme.

G - Le CSE et la CSSCT

Au niveau des instances représentatives du personnel, l'Udaf dispose d'un Comité Social et Economique depuis décembre 2019.

Quand bien même les conditions d'effectifs ne l'imposaient pas, l'Udaf a également mis en place une CSSCT (Commission de Santé et Sécurité au Travail) afin de conseiller le CSE et d'assurer les bonnes conditions d'exercice des différentes fonctions de l'association et leur sécurité (un référent sécurité est également nommé pour l'association).

Au-delà du respect des exigences légales, la direction et l'encadrement considèrent le CSE comme un partenaire incontournable pour l'amélioration continue de l'Udaf. Ils se nourrissent à ce titre des propositions du CSE quand bien même toutes ne peuvent être retenues. Une attention particulière est portée au développement d'un dialogue social constructif et bienveillant, l'Udaf considérant que ses salariés, leur engagement et leurs compétences professionnelles sont une des principales forces de l'association.

**Tout groupe humain prend sa richesse
dans la communication, l'entraide et la solidarité
visant à un but commun : l'épanouissement
de chacun dans le respect des différences**

Françoise Dolto



7

L'évaluation continue et le dispositif du pilotage du projet

Comme indiqué en préambule, l'Udaf du Puy-de-Dôme se positionne dans une dynamique d'amélioration continue de ses services. Les travaux menés par les professionnels et l'encadrement ont permis de réaliser un outil joint en annexe à ce projet de service qui reprend les différentes actions que nous souhaitons réaliser sur les cinq ans à venir. Ce plan de progrès global se veut vivant et il continuera à ce titre d'être nourri par différentes actions complémentaires issues d'autres démarches structurantes, par exemple la seconde

évaluation interne, la politique de protection des données engagée à l'Udaf dans le cadre du RGPD, les réunions d'expression des personnes accompagnées ou la refonte du document unique des risques.

Un comité de pilotage est mis en place afin de faire le point régulièrement (deux à trois fois par an) sur la mise en œuvre du PPG et sa régulation. Ce comité de pilotage réunit l'équipe d'encadrement, ainsi que deux administrateurs, chargés de veiller

à la bonne déclinaison des valeurs associatives dans l'exercice des services. Des retours sur la mise en œuvre du PPG sont faits régulièrement au conseil d'administration par le Directeur et les deux administrateurs membres du comité de pilotage.

Chaque année, différentes actions concourant à l'amélioration continue sont travaillées en parallèle de la gestion quotidienne des services et il en est rendu compte dans le rapport d'activité de l'Udaf.

Conclusion

Le présent projet de service reprend le cadre légal des mesures exercées par le pôle PJM de l'Udaf en montrant les spécificités de notre association quant à leur mise en œuvre.

Sa réalisation a été nourrie par une forte participation des professionnels de l'Udaf qui témoigne de leur engagement vis-à-vis des personnes que nous accompagnons en phase avec les valeurs associatives que nous défendons.

Trois autres éléments semblent particulièrement intéressants par rapport à la réalisation de ce projet de service.

Les deux premiers sont liés au cadre de la qualité et de l'évaluation des établissements et services médico-sociaux :

- d'une part la mise en œuvre du projet de service est accompagnée d'une méthodologie précise liée au plan de progrès global repris en annexe
- d'autre part la dimension d'amélioration continue dans laquelle nous nous plaçons aujourd'hui est en phase avec les orientations du cadre d'évaluation interne et externe qui est retravaillé par la HAS (Haute Autorité de Santé) depuis qu'elle a repris les compétences de l'ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux).

En ce sens, notre plan de progrès global qui se veut un outil vivant et facilement réactualisable, sera nourri des actions à venir au terme de notre seconde évaluation interne prévue fin 2020.

Enfin, dernier élément, et certainement le plus important, la mise en œuvre de ce projet de service consacre l'intérêt des personnes que nous accompagnons et leur participation que nous souhaitons développer au sein de l'association dans les années à venir.

Source	PERI-METRE	OBJECTIFS			Quand	Détail actions	Charge de travail/complexité	Pi-lote	2019				2020				2021				2022				>>>	«OBJECTIFS STRATEGIQUES (voir «>> ce que nous visons»>>>»				MAJ 08/06/2020	Avancement
		OBJECTIFS OPERATIONNELS	Actions	Lib_ Obj					N_ Act	2019_4	2019_1	2019_2	2019_3	2019_4	2020_1	2020_2	2020_3	2020_4	2021_1	2021_2	2021_3	2021_4	2022_1	2022_2		2022_3	2022_4	Au-delà	OBJECTIFS STRATEGIQUES		
PAC	Péri-mètre	N_ Obj	Lib_ Obj	N_ Act	Actions	Quand	Détail actions	Charge	Pi-lote	2019_4	2020_1	2020_2	2020_3	2020_4	2021_1	2021_2	2021_3	2021_4	2022_1	2022_2	2022_3	2022_4	Post 2021	Développer la coopération au service des missions	Développer la qualité de nos accompagnements	Faire de l'UDAF une institution accueillante, pour tous	Réaffirmer l'UDAF en tant qu'association agissant pour les familles	Commentaire	Avancement		
PS 2019	G	3	Faire de l'UDAF une institution accueillante	3.1	Renforcer les effectifs du service accueil	2019	Théma 3	OK	MV	X														X	X						
PS 2019	G	3		3.2	Faire former par l'UNAFOR l'ensemble des agents d'accueil sur 4 sessions en lien avec l'UDAF du Cantal	09/19 - 03/20	Théma 3	OK	MV	X	X														X	X					
PS 2019	G	3		3.3	Harmoniser sur les deux pôles opérationnels (pôles familles et PJM) les pratiques professionnelles en lien avec l'accueil	2020	Théma 3	2	MV	→														X	X			un socle mini au 30/03/20 et une fin de réalisation au 30/11/20			
PS 2019	G	3		3.4	Organiser des réunions d'expression des usagers qui pourront s'exprimer notamment sur la question de l'accueil.	2020 et au-delà	Théma 3	2	AD	→														X	X			lien 4,5 et 6,3			
PS 2019	G	3		3.5	Refonte de l'interface accueil de l'intranet. Déterminer quels outils pourraient favoriser la mobilité	2019-2021	Théma 3	3	MP	D								F								X	X				
PS 2019	G	3		3.6	Retravailler les livrets d'accueil salariés et administrateurs.	2020	Théma 3	3	CL				D					F								X				cf 15	
PS 2019	G	3		3.7	Simplifier les conditions d'accès à la prime de tutorat (avec par exemple la mise en place d'un forfait)	2020	Théma 3	1	MV		D	F														X		X		intégré dans la NAO	
PS 2019	G	3		3.8	Organiser au moins une fois par an une réunion avec l'ensemble des salariés de l'accueil et trois salariés de chaque pôle opérationnel	2021	Théma 3	1	SCB																	X	X				
PS 2019	G	3		3.9	Prévoir lors du déménagement, les conditions favorisant un accueil adapté pour les usagers	2021	Théma 3	1	MV																			X			
	G			3.10	Mettre en place un référent technique sur la téléphonie	2019	Théma 3	1	MP	D									F							X					
PS 2019	G	3		3.11	Travailler un parcours d'accueil pour le nouveau salarié incluant un passage par le service accueil	2020	Théma 3	1	MV					D		F										X	X	X			

Source	PÉRI-MÈTRE	OBJECTIFS			Quand	Détail actions	Charge de travail/complexité	Pi-lote	2019				2020				2021				2022				>>>	«OBJECTIFS STRATEGIQUES (voir «>>> ce que nous visons»>>>»				MAJ 08/06/2020	Avancement									
		OBJECTIFS OPERATI-ONNELS	Actions	Quand					Détail actions	Charge	Pi-lote	2019_4	2019_1	2019_2	2019_3	2019_4	2020_1	2020_2	2020_3	2020_4	2021_1	2021_2	2021_3	2021_4		2022_1	2022_2	2022_3	2022_4			Au-delà	OBJECTIFS STRATEGIQUES							
PAC	Péri-mètre	N_ Obj	Lib_ Obj	N_ Act	Actions	Quand	Détail actions	Charge	Pi-lote	2019_4	2020_1	2020_2	2020_3	2020_4	2021_1	2021_2	2021_3	2021_4	2022_1	2022_2	2022_3	2022_4	Post 2021	Déve-lopper la coopé-ration au service des mis-sions	Déve-lopper la qualité de nos accom-pagnements	Faire de l'UDAF une insti-tution accueil-lante, pour tous	Réaf-firmer l'UDAF en tant qu'asso-ciation agissant pour les familles	Commentaire	Avancement											
PS 2019	P E T F	4	Développer l'autonomie des personnes accompagnées (mesurs judiciaires et administratives)	4.1	Retravailler le DIPM (pôle PJM) et le DIPC (pôle Familles) et leurs avenants en incluant au minimum un objectif sur l'autonomie et son évaluation régulière	2020	Théma 4	2	EH		D				F										X		X													
PS 2019	G	4		4.2	Aborder la question de l'autonomie dans les audits ou lors de temps d'échange formalisés	2019	Théma 4	1	EH	→													X		X							X		X						
PS 2019	P E T F	4		4.3	Mettre en œuvre des sessions animées par les chefs de service par petits groupes de 5 salariés permettant d'aborder les situations accompagnées sous l'angle du développement de l'autonomie (voir quelles bonnes pratiques sont mise en œuvre sur cette question)	2020	Théma 4	1	VZ	→													X		X								X		X			lien 6.2		
PS 2019	G	4		4.4	Retravailler les livrets d'accueil en incluant la question de l'autonomie des personnes accompagnées	2020/2021	Théma 4	1	AD				D			F											X	X	X											
PS 2019	G	4		4.5	Développer l'expression collective des personnes accompagnées	D : 2020	Théma 4	2	AD	→													X	X	X	X							X	X	X			lien 3.4/6.3		
PS 2019	G	4		4.6	Développer les actions de l'Institution qui concourent au développement l'autonomie	2020 à 2021	Théma 4	1	AD	→													X	X	X								X	X	X					
PS 2019	G	4		4.7	Prendre un service civique sur la question de l'autonomie (reprise des ateliers cuisine, atelier de formation au numérique...)	2019	Théma 4	OK	AD	X	→													X	X	X	X								X	X	X			
PS 2019	G	4		4.8	Former les professionnels sur des apports théoriques liés au développement de l'autonomie	D T1 2022 / F T4 2023	Théma 4	1	VL											D				F		X		X		X			lien avec le Plan de Formation							
PS 2019	G	4		4.9	Développer des outils pour les publics accompagnés favorisant leur autonomie	2021	Théma 4	2	AD	→													X		X								X	X			en lien avec Mission Service Civique			

		OBJECTIFS							2019	2020				2021				2022				>>>	«OBJECTIFS STRATEGIQUES (voir «>> ce que nous visons»>>>»)				MAJ 08/06/2020					
Source	PERI-METRE	OBJECTIFS OPERATIONNELS			Actions	Quand	Détail actions	Charge de travail/complexité	Pi-lote	trimestre 4	trimestre 1	trimestre 2	trimestre 3	trimestre 4	trimestre 1	trimestre 2	trimestre 3	trimestre 4	trimestre 1	trimestre 2	trimestre 3	trimestre 4	Au-delà	OBJECTIFS STRATEGIQUES				Commentaire	Avancement			
PAC	Péri-mètre	N_ Obj	Lib_ Obj	N_ Act	Actions	Quand	Détail actions	Charge	Pi-lote	2019_4	2020_1	2020_2	2020_3	2020_4	2021_1	2021_2	2021_3	2021_4	2022_1	2022_2	2022_3	2022_4	Post 2021	Développer la coopération au service des missions	Développer la qualité de nos accompagnements	Faire de l'UDAF une institution accueillante, pour tous	Réaffirmer l'UDAF en tant qu'association agissant pour les familles					
PS 2019	G	5	Mobiliser la plus value du pôle institution	5.1	Développer une meilleure connaissance des besoins des familles dans les territoires	2020 à 2022	Théma 5	2	AD					→														X	lien évaluation CO : 30/06/2020	☞		
PS 2019	G	5		5.2	Proposer et mettre en œuvre des réponses aux besoins des familles dans les territoires	2020 à 2025	Théma 5	2	MV		→																			X		☞
PS 2019	G	5		5.3	Développer les actions de la convention d'objectifs pour les publics accompagnés par l'UDAF	2020 à 2025	Théma 5	1	AD		→																	X	X	X		☑
PS 2019	G	5		5.4	Ouvrir des actions de la convention d'objectifs aux adhérents et aux publics accompagnés par les associations membres de l'UDAF	A partir de 2022	Théma 5	2	AD												D	→					X	X	X	en lien avec la nouvelle CO / accélération calendaire contexte Covid, LFL	☞	
PS 2019	G	5		5.5	Développer davantage de rencontres associant administrateurs et salariés (arbre de Noel, vœux...)	2020 à 2025	Théma 5	1	ADM																			X	X	en attente de la décision du C.A	☞	
PS 2019	I	5		5.6	En lien avec l'équipe de direction, former la chef de projet sur les attendus de la loi 2002-2 et la démarche d'évaluation interne	2020	Théma 5	1	MV			X																X			☞	
PS 2019	G	5		5.7	Impulser à partir du pôle Institution la refonte des outils 2002-2 et l'évaluation interne afin d'apporter un soutien technique et une meilleure coordination sur ces démarches.	2020 à 2021	Théma 5	1	MV							X											X	X	X	X		☞
PS 2019	G	6	Développer l'expression des personnes accompagnées	6.1	Développer la communication auprès des partenaires pour favoriser l'autonomie des personnes dans les démarches à réaliser	fin 2020 + au fil de l'eau	Théma 6	2	MV					→												X	X	X		☞		
PS 2019	P	6		6.2	Travailler à l'aménagement des mesures protections	D : T3 2020	Théma 6	1	VZ				→														X		X	lien 4.3	☞	
PS 2019	G	6		6.3	Développer les actions transversales avec le service institution pour proposer des moyens d'expression autres que le quotidien	2021	Théma 6	2	AD			→																X	X	voir avec 3.4	☞	
PS 2019	G	6		6.4	Conduire une démarche d'acculturation collective consistant à utiliser un vocabulaire respectueux des personnes accompagnées	2021	Théma 6	2	MV			→															X	X	X		☞	
PS 2019	G	6		6.5	Mettre à disposition un boîte baromètre d'appréciation et boîte à idée	2020	Théma 6	1	EH			X																X	X		☞	
PS 2019	P ET F	6		6.6	revoir DIPM et DIPC	2020-2021	Théma 6	1	EH		X					X												X	X	X	lien 4.1	☞

Thématique 1 L'EXERCICE DES MESURES - LA PLUS-VALUE DE CHAQUE FONCTION

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
1.1	*	*	Etablir des fiches pratiques (schématique/ tableau) par thèmes en précisant le rôle de chaque fonction	A partir de 2020 Doit évoluer dans le temps	Encadrement Groupe de travail multifonctions Nommer un référent de mise à jour	Travailler à partir des documents existants et les améliorer Calendrier Définir les thèmes Identification d'un/de plusieurs lieux de source d'information Méthode d'actualisation Dégager du temps	Nombre de thèmes finalisés Nombre de mises à jour
1.2	*	*	Travailler le circuit des documents en fonction des mesures	A partir de 2020 Doit évoluer dans le temps	Encadrement Groupe de travail multifonctions Nommer un référent de mise à jour	Travailler à partir de l'arborescence comme guide Identifier les documents et leur circuit Méthode d'actualisation Dégager du temps	Nombre de circuit travaillé Nombre de circuit actualisé
1.3	*	*	Travailler sur l'arborescence GED	A partir de 2020 Doit évoluer dans le temps	Encadrement Groupe de travail multifonctions Nommer un référent de mise à jour	Travailler à partir de l'arborescence actuelle et du travail sur les circuits Méthode d'actualisation Dégager du temps	Nombre d'actualisation
	*	*	Organiser des temps de travail pour échanger sur la mise en œuvre de la mesure --> cf la fiche sur les relations avec les banques	A partir de 2020	Mandataire-DPF-TS/ comptable à mettre en place Une fois par mois	Dégager du temps Formaliser ces temps d'échanges	Mise en œuvre des groupes
1.4			Rencontres des partenaires avec un représentant de chaque fonction	A partir 2021	Groupe multifonction selon les rencontres envisagées	Calendrier Compte rendus selon l'objectif réunion	Nombre de rencontre
1.5	*	*	Intégrer dans le livret d'accueil du salarié un message sur les bonnes pratiques du travail en équipe	A partir 2020	Encadrement Groupe travail multifonctions	Calendrier Recherche volontaires Chercher des exemples	Réalisation charte

Thématique 2 LES RELATIONS AVEC LES BANQUES

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
2.1.	X	X	Etablir et actualiser en permanence un document de synthèse des différents interlocuteurs bancaires connus	F : 31/12/19	Encadrement/ Un Référent volontaire	Collecter les informations existantes/ établir un document sous forme de répertoire/mise à disposition dans la bureautique Mails pour connaître les infos connues en interne/ Contacter les banques pour vérification/ mise en place d'un référent pour la collecte et la mise à jour/	Diffusion du tableau / Nombre de banque référéncé
2.2	X	X	Reprendre les relations avec les banques partenaires et voir les améliorations possibles	En continu, en cours et à développer 2020	Encadrement/ Groupe de travail transversal	Collecter les difficultés et améliorations souhaitées/ identifier les risques Réunions/rencontres/	Rapidité de traitement Réponses rapides et adaptées Nouveaux moyens de paiement
2.3	X		Prendre contact avec d'autres partenaires et étudier les partenariats possibles	«Débuté à poursuivre 2020-2024»	Encadrement	Contacts/réunions/compte rendu aux équipes	Nombre banque contactée Nombre de partenariat réalisé
2.4		X	Connaitre les banques dans lesquelles nos usagers possèdent des comptes pour axer la recherche de partenariat	F : 31/12/19	Encadrement/ responsable informatique/ Un Référent volontaire	Extraction TWIN	«Extraction réalisée Nombre de banque répertoriées»
2.5	X		Augmenter le nombre de banque en télétransmission (réception des relevés)	Au fur et à mesure du développement des partenariats	Encadrement/ responsable informatique	Paramétrages TWIN/ conventions/information équipes	Nombre de banque télétransmises
2.6		X	Rencontrer les autres Udaf et AT du département pour connaître leurs pratiques et connaissances de leurs partenaires	? : 2020	Encadrement/ Réunion interservices	Réunion / développer les relations entre responsables de pôles	«Nombre de réunion Comptes rendus des réunions»
2.7	X	X	Créer des fiches pratiques synthétiques d'ouverture / de transformation / de fermeture / placements / comptes joints des comptes bancaires par type de mesure	F : 31/12/20	Encadrement/ grou pe de travail transversal	Réunion/réalisation des fiches/diffusion	Nombre de fiches réalisées Délais de traitement
2.8		X	Formation générale et synthétique sur les placements	F : juin 2020	Intervenant extérieur	Plan de formation/information lors de réunion	«Nombre de réunion/ formation Nombre de personnes qui ont suivi les réunions/ formations»
2.9	X		Mettre en place un temps d'échange régulier (comptable/mandataire-dpf-ts)	D : 1/04/20	Encadrement/ Binômes comptable/ manda taire-DPF-TS	S'accorder un temps le fixer pour le rendre une pratique professionnelle Viser une fois par mois	Règle de planification posée Nombre de rencontres

Thématique 3 L'ACCUEIL

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
3.1	X	X	Renforcer les effectifs du service accueil	2019	Direction, service RH, agents d'accueil	Choix de direction en lien avec les budgets accordés par la DRJSCS	Postes créés
3.2	X	X	Faire former par l'UnafOR l'ensemble des agents d'accueil sur 4 sessions en lien avec l'Udaf du Cantal	2019/2920	UnafOR, agents d'accueil	Projet de formation commun porté par les Udaf 15 et 63	Nombre de sessions organisées Nombre de salariés formés
3.3	X	X	Harmoniser sur les deux pôles opérationnels (pôles familles et PJM) les pratiques professionnelles en lien avec l'accueil	2020	Encadrement, salariés pôles opérationnels, agents d'accueil	Réflexion collective par pôle sur les pratiques à harmoniser/ une ambition avec des règles simples / créer un groupe de travail ? (par exemple : diffusion des adresses mails des professionnels, tenues des plannings, visibilité des remplacements organisation de permanences téléphoniques...)	Procédure reprenant les pratiques liées à l'accueil, respect de ces pratiques par les professionnels
3.4	X	X	Organiser des réunions d'expression des usagers qui pourront s'exprimer notamment sur la question de l'accueil.	2020 et au-delà	Encadrement, salariés des différents services, usagers	Organisation des réunions d'expression (une prévue par pôle opérationnel en 2020)	Nombre de réunions organisées Nombre de participants
3.5	X	X	Refonte de l'interface accueil de l'intranet / déterminer quels outils pourraient favoriser la mobilité (téléphonie, accès à distance, nouveau matériel informatique...)	2020	«Informaticien, encadrement, salariés, prestataires externes»	Il est prévu d'utiliser la nouvelle interface TWIN, une fois qu'elle sera disponible et s'il est confirmé qu'elle est au niveau de celle de l'intranet. La tenue des plannings sera faite sous outlook. A terme l'intranet devrait disparaître. Il est indispensable que la nouvelle interface accueil de twin pour la prise de messages soit aussi efficiente que celle de l'intranet actuellement utilisé. Moyens visés téléphonie, accès à distance, nouveau matériel informatique...	Mise en œuvre de l'interface TWIN Gestion des plannings sous outlook Disparition de l'intranet Développement d'outils favorisant la mobilité
3.6	X	X	Retravailler les livrets d'accueil salariés et administrateurs. Organiser un parcours d'accueil pour le nouveau salarié incluant un passage par le service accueil	2020	Secrétaire institution, encadrement, service Rh, salariés	Il est prévu de faire appel à la graphiste indépendante pour la mise en page de ces livrets /exemple : il pourrait être prévu que chaque nouveau salarié réponde 2h au téléphone afin de prendre conscience des ??	Effectivité des nouveaux livrets d'accueil Effectivité du parcours du nouveau salarié
3.7	X	X	Simplifier les conditions d'accès à la prime de tutorat (avec par exemple la mise en place d'un forfait)	2020	Encadrement		Nouvelles conditions de la prime de tutorat.

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
3.8	X	X	Organiser au moins une fois par an une réunion avec l'ensemble des salariés de l'accueil et trois salariés de chaque pôle opérationnel	2020	Encadrement, agents d'accueil, salariés des pôles opérationnels		Nombre de réunions organisées Nombre de participants
3.9	X		Prévoir lors du déménagement, les conditions favorisant un accueil adapté pour les usagers (accueil physique agréable et apaisant, mise en place d' un nouveau standard permettant de mieux traiter les appels...)	2021	Encadrement, agents d'accueil, prestataire externe	Coûts des installations prévues tels que l'achat ou la location du nouveau matériel	Effectivité des différentes installations
3.10			Mettre en place un référent technique sur la téléphonie	2019	Informaticien	Financement du poste, audit,résiliation du contrat de l'un des prestataires externe	Mission confiée à l'informaticien
3.11			Travailler un parcours d'accueil pour le nouveau salarié incluant un passage par le service accueil	2020	Encadrement		

Thématique 4 L'AUTONOMIE

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
4.1	X	X	Retravailler le DIPM (pôle PJM) et le DIPC (pôle Familles) et leurs avenants en incluant au minimum un objectif sur l'autonomie et son évaluation régulière	2020	Encadrement, groupe de travail incluant des professionnels, chef de projet	«Benchmark à réaliser auprès d'autres Udaf Test et accompagnement sur la mise en œuvre»	Indicateur de réalisation (fait ou non) / Nombre de DIPM avec 1 objectif
4.2	X	X	Aborder la question de l'autonomie dans les audits ou lors de temps d'échange formalisés	2019	Encadrement/ professionnels		Nombre de temps d'échange Nombre de situations abordées sous l'angle de l'autonomie
4.3	X		Mettre en œuvre des sessions animées par les chefs de service par petits groupes de 5 salariés permettant d'aborder les situations accompagnées sous l'angle du développement de l'autonomie (voir quelles bonnes pratiques sont mise en œuvre sur cette question)	2020	Encadrement/ professionnels	Ne pas se focaliser sur les problématiques mais sur des approches positives des situations. A adapter pour chaque pôle.	«Nombre de sessions réalisées sur l'année Nombre de situations abordées sur l'année»
4.4		X	Retravailler les livrets d'accueil en incluant la question de l'autonomie des personnes accompagnées	2020	Encadrement, groupe de travail incluant des professionnels, chef de projet, graphiste		Indicateur de réalisation (fait ou non)
4.5	X	X	Développer l'expression collective des personnes accompagnées	2020	Encadrement, chef de projet, professionnels, usagers	Faire une première réunion test par pôle en 2020	Nombre de réunion d'expression des usagers Nombre d'usagers par réunions Questionnaires de satisfaction en fin de réunion

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
4.6	X	X	Développer les actions de l'Institution qui concourent au développement l'autonomie	2020 à 2021	Encadrement, chef de projet, professionnels, usagers, partenaires		Nombre de personnes bénéficiant des actions de la convention d'objectifs
4.7		X	Prendre un service civique sur la question de l'autonomie (reprise des ateliers cuisine, atelier de formation au numérique...)	2020	Encadrement, chef de projet, professionnels, usagers, partenaires		Nombre d'ateliers organisés sur l'année Nombre de participants aux ateliers
4.8	X	X	Former les professionnels sur des apports théoriques liés au développement de l'autonomie	2021	UnafOR		Nombre de professionnels formés
4.9	X		Développer des outils pour les publics accompagnés favorisant leur autonomie	2021	Encadrement, professionnels, usagers	Prendre en compte les besoins des personnes accompagnées et adapter les outils (ex : outils de gestion du budget, guide déménagement, guide des documents à conserver...)	Nombre d'outils réalisés

42. Thématique 5 LA PLUS-VALUE DE L'INSTITUTION

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
5.1	X		Développer une meilleure connaissance des besoins des familles dans les territoires	2020 à 2022	Directeur Encadrement Chef de projet Administrateurs Partenaires Consultant	Cadre de la convention d'objectifs	Evaluation des actions de la convention d'objectifs
5.2	X		Proposer et mettre en œuvre des réponses aux besoins des familles dans les territoires : en lien avec les CIAS, avec le développement des maisons France services, via le service Point conseil budget et le projet de maison relais à Chabreloche.	2020 à 2025	Directeur Encadrement Chef de projet Administrateurs Partenaires	Partenariats à engager à l'échelle des territoires	Nombre de nouvelles réponses ou services Nombre de bénéficiaires
5.3	X		Développer les actions de la convention d'objectifs pour les publics accompagnés par l'Udaf	2020 à 2025	Encadrement Chef de projet Salariés		Nombre d'utilisateurs ayant bénéficié d'au moins une action de la convention d'objectifs
5.4		X	Ouvrir des actions de la convention d'objectifs aux adhérents et aux publics accompagnés par les associations membres de l'Udaf	A partir de 2021	Encadrement Chef de projet Salariés	Cadre de la convention d'objectifs	Nombre d'utilisateurs ou de membres des associations ayant bénéficié d'au moins une action de la convention

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
5.5		X	Développer davantage de rencontres associant administrateurs et salariés (arbre de Noel, vœux...)	2020 à 2025	Administrateurs Secrétaire institution Salariés		Nombre de rencontres dans l'année entre administrateurs et salariés
		X	Organiser une demi-journée de découverte des métiers de l'Udaf pour chaque nouvel arrivant, salarié ou administrateur.	2020 à 2025	Secrétaire institution Service RH Administrateurs salariés		Nombre de demi-journées de découverte mises en œuvre annuellement
		X	Faire connaître et valoriser les différentes actions de l'Udaf au niveau institutionnel et au niveau des services	2020 à 2025	Directeur Administrateurs Encadrement Salariés		Nombre d'outils de communication développés sur l'année Nombre d'événements organisés
5.6	X		En lien avec l'équipe de direction, former la chef de projet sur les attendus de la loi 2002-2 et la démarche d'évaluation interne	2020	Encadrement Chef de projet Salariés	Intervention d'un consultant/formateur	Indicateur de réalisation (fait ou non fait)
5.7	X		Impulser à partir du pôle Institution la refonte des outils 2002-2 et l'évaluation interne afin d'apporter un soutien technique et une meilleure coordination sur ces démarches.	2020 à 2021	Encadrement Chef de projet Salariés Administrateur(s) réfèrent (s)		Outils 2002_2 retravaillés Nombre de réunions d'expression des usagers et de participants Mise en œuvre de l'évaluation interne

Thématique 7 FAIRE CONNAITRE LES MISSIONS

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement	
7.1 / 7.2			Formuler le plan de com 2020 sur nos missions	31/12/19	OB/SB		Plan de com diffusé	
			Formuler un plan de com annuel sur nos missions	Permanent				
			Toutes les actions ci-dessous font partie du plan de com					
	X	X	Définir les partenaires prioritaires pour diffuser l'information	2020	Pôle PJM Pôle familles Institution CA	Réunions de travail de professionnels de l'Udaf et des administrateurs bénévoles	Nombre de réunions Compte rendu	
	X	X	Définir le contenu des interventions	Fin 2020-2021	Pôle PJM Pôle familles Institution	Réunions de travail et de coordination	Nombre de réunions Compte rendu	
	X	X	Proposer des sessions d'informations et de vulgarisation de nos missions avec un contenu technique pragmatique auprès de futurs professionnels	2021	Pôle PJM Pôle familles	Proposition faite et intervention sur sollicitation	Réalisation des interventions Bilan d'activité	
	X	X	Accueil des stagiaires à développer	En cours	Pôle PJM Pôle familles	Dispositif mis en place par l'Udaf gratification du stagiaire reconnaissance du Maître de Stage	Nombre de stagiaire accueilli par an	
	X	X	Rencontrer les partenaires ciblés pour conduire les interventions	Fin 2020-2021	Pôle PJM Pôle familles Institution CA	Définition d'un calendrier Rencontre dans les locaux des partenaires	Nombre de réunions Compte rendu	
	X	X	Refonte des livrets d'Accueil pour les deux pôles	2020	Direction Institution	Groupe de travail	Diffusion des nouveaux supports aux salariés pour diffusion aux usagers	
	X	X	Etoffer des informations relatives aux activités sur le site internet	2020	Institution Informaticien Responsables de Pôle	Une réunion de travail	Date de mise en ligne des modifications sur le site internet	
	X	X	Continuer l'ISTF et permanences dans les tribunaux	En cours	Pôle PJM Institution	Permanences dans les tribunaux, Udaf Réunions collectives, plaquettes, affiches	Tableau de bord Compte rendu de réunions Rapport d'activité Site internet DDCCS	

X	X	Développer des réunions collectives sur des Thématiques définies au préalable	2021	Pôle PJM Pôle Familles Institution	Faire la promotion des évènements : presse, mailing, site internet, affichage	Nombre de réunions
X	X	Poursuivre l'organisation des colloques	En cours	Institution Direction	Intervention de professionnels Udaf et en dehors	La réalisation des évènements programmés à raison d'une fois par an
X	X	Faire connaître l'exercice de nos missions à travers des vis ma vie	En cours	Tous les salariés Administrateurs Elus	Temps d'immersion dans les différentes fonctions	Réalisation des temps
X	X	Inviter la presse à un temps d'immersion dans les fonctions de mandataire, DPF, Travailleurs sociaux	2022	Institution Direction CA	Réunions de travail	Publication
X	X	Participation au Forum des associations sur tout le territoire	En cours	Institution Encadrement Salariés ?	Participation des salariés, des administrateurs,	Réalisation d'évènements




Thématique 6 L'EXPRESSION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

	Prio CONTRIB	Prio FAISAB	Action	Quand	Qui	Conditions de mise en œuvre / Moyens nécessaires	Indicateur d'achèvement
6.1	X	X	Developper les partenariats pour favoriser l'autonomie des personnes dans les démarches à réaliser	dernier trimestre 2020 (conférence) et au fil de l'eau	Institution Encadrement	petis dejeuners avec les partenaires, colloque, conférences annuelles	fait/pas fait
6.2	X		Travailler à l'aménagement des mesures protections	2ème semestre 2020	Encadrement - Mandataire	thématique à inscrire dans une réunion de service ou un groupe de travail	Nombre de groupe de travail réalisé / Nombre de mesures aménagées
6.3	X		Développer les actions transversales avec le service institution pour proposer des moyens d'expression autres que le quotidien	A partir de 2021	Institution Encadrement Mandataire TS	Groupe expression des usagers ; recueil de paroles des participants ; Service Civique	Nombre d'action réalisé
6.4	X	X	Avoir une attention au vocabulaire utilisé pour valoriser les personnes, pour ne pas stigmatiser les personnes: support écrit, présentation notre façon de parler	dès que possible	Tout Udaf	Groupe de réflexion et vérifier nos supports de communication	nombre de groupe de réflexion / Vocabulaire employé dans les outils de communication vérifié
6.5	X	X	Metttre à disposition un boîte baromètre d'appréciation et boîte à idée	2021 en lien avec l'évaluatrimon interne	Institution Encadrement Accueil Délégué mandataire TS	Groupe de travail sur uen fiche baromètre d'appréciation (avec date du jour)	Mise en place de la boîte
6.6	X	X	revoir DIPM et DIPC	1er trismestre 2020	Encadrement - Mandataire	Groupe de travail et inter service pour faire de ce support un outil de travail	rédaction d'un nouveau DIPC et DIPM



**UNION DÉPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES
DU PUY-DE-DÔME**

2 rue bourzeix
63 000 CLERMONT-FERRAND

 04 73 31 92 63

 Udaf63@Udaf63.fr

www.Udaf63.fr