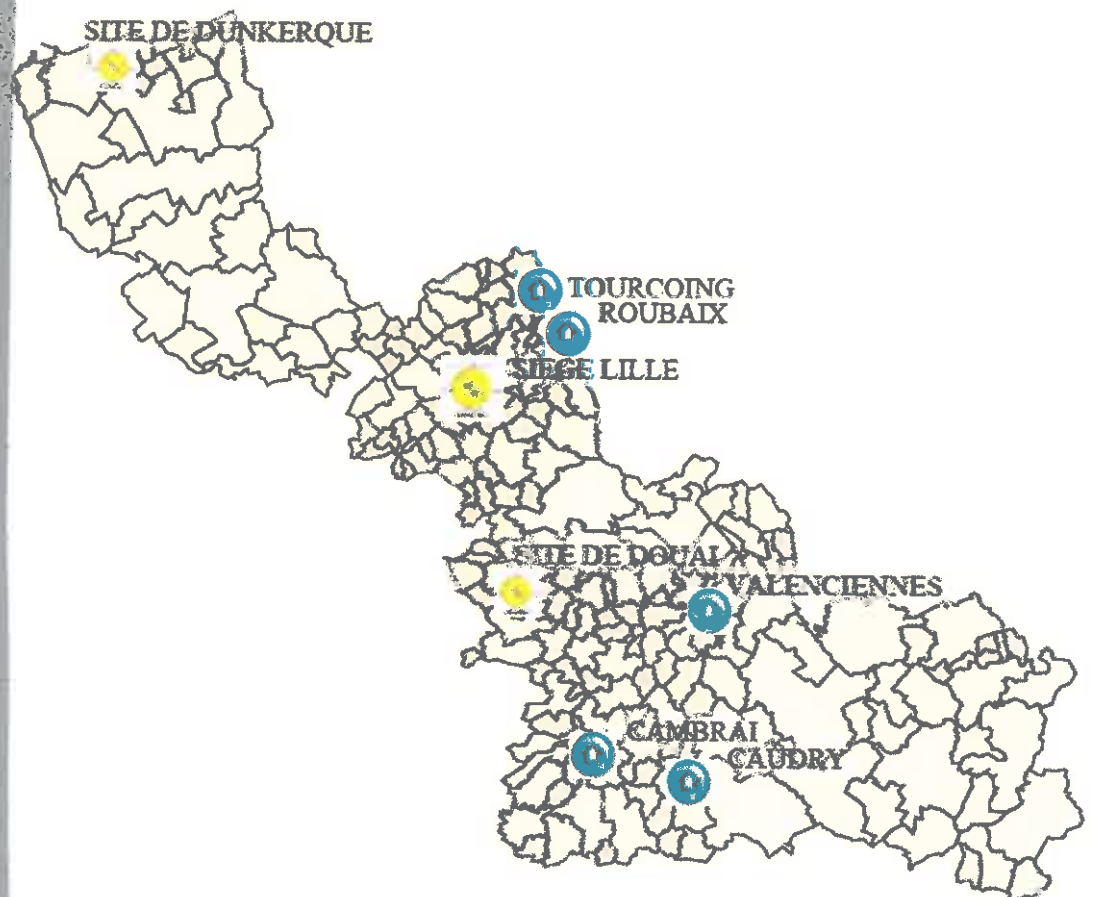




# Projet d'Etablissement A.S.A.P.N

Association pour le Soutien et l'Action Personnalisée dans le  
département du Nord





## Avant-propos

La loi n° 2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a créé une palette de dispositifs visant à permettre une meilleure prise en compte de l'utilisateur, de ses besoins et de ses attentes. La loi 2007-308 a fait entrer les services tutélaires dans le champ de la loi 2002-2 en adaptant ses outils à la spécificité du secteur.

Parmi ces outils, la *Notice d'information*<sup>18</sup>, le *Document Individuel de Protection des Majeurs*<sup>16</sup>, le *Règlement de fonctionnement*<sup>14</sup>, les Instances de participation (questionnaire de satisfaction de l'utilisateur), la *Charte des droits et libertés*<sup>19</sup> de la personne majeure protégée, contribuent, avec le projet d'établissement, à la définition d'un fonctionnement de qualité pour un établissement ou un service.

Le projet d'établissement est l'outil fondamental de gestion de notre structure. Il met en valeur la personne protégée dans le respect de la volonté du législateur afin de conserver ses libertés individuelles, le respect de sa dignité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité, et ainsi le satisfaire au mieux.

Notre projet d'établissement a été élaboré puis actualisé en articulation avec les opérations d'évaluation et le système global d'amélioration de la qualité (actions correctives et actions préventives).

Enfin, projet et évaluation constituent des interfaces entre l'établissement et son environnement.

Il est le fruit d'une participation active des parties prenantes à savoir :

- Le Conseil d'administration et son Président
- L'équipe de direction et le concours de tous les professionnels de l'établissement avec des groupes de travail interdisciplinaires
- Les usagers
- Les partenaires

# SOMMAIRE

<b>1 – Présentation générale .....</b>	<b>4</b>
1.1 – Quelques repères historiques .....	4
1.2 – Le cadre de notre action.....	4
1.2.1 – Le cadre légal .....	4
1.2.2 – Habilitation.....	5
1.2.3 – Financement .....	5
1.3 – Les missions de référence.....	6
1.3.1 – Les missions générales .....	7
1.3.2 – Les missions spécifiques .....	8
1.4 – La population accueillie et ses caractéristiques.....	8
<b>2 – La carte d’identité et les valeurs de l’association .....</b>	<b>11</b>
2.1 – Composition.....	11
2.2 – Développement et implantation.....	11
2.3 – Les valeurs de l’association.....	12
2.4 – Organisation interne et services supports .....	13
<b>3 – Présentation générale des services de l’A.S.A.P.N sous approche qualité</b>	<b>14</b>
3.1 – Les objectifs de la démarche qualité.....	16
3.2 – Le pilotage du projet : rôles et responsabilités des différents acteurs .....	16
3.3 – L’accompagnement de la personne protégée.....	18
3.3.1 – A l’ouverture du dossier .....	19
3.3.2 – Durant l’exercice de la mesure .....	19
3.3.3 – A la fin de notre mandat .....	20
3.4 – L’accompagnement des professionnels dans l’exercice de leur métier.....	20
3.4.1 – Gestion administrative des professionnels dans l’exercice de leur métier .....	21
3.4.2 – La gestion financière, de l’organisation et des conditions de travail .....	22
3.4.3 – La gestion des métiers et des compétences .....	22
<b>4 – Réseau et Partenariat .....</b>	<b>24</b>
4.1 – Cartographie .....	24
4.2 – Le monde judiciaire.....	25
4.2.1 – Les magistrats et Tribunaux d’Instance.....	25
4.2.2 – Nos autres partenaires juridiques .....	25
4.3 – Le réseau.....	26
4.3.1 – A l’ouverture du dossier .....	27
4.3.2 – Durant l’exercice de la mesure .....	26
4.3.3 – A la fin du mandat .....	26

4.4 – La famille, son rôle.....	27
4.4.1 – Le tuteur familial, la participation aux aidants familiaux .....	27
4.4.2 – L’ASAPN en tant que mandataire judiciaire et l’implantation de la famille ...	27
<b>5 – Les évaluations .....</b>	<b>28</b>
<b>6 – Les objectifs.....</b>	<b>29</b>
6.1 – Les atouts de l’ASAPN.....	29
6.1.1 – Une association généraliste .....	29
6.1.2 – Un travail sectorisé, des MJPM spécialisés.....	29
6.2 – Les axes de développement .....	30
6.2.1 – Un rôle de coordination.....	30
6.2.2 – La coopération du réseau.....	30
6.2.3 – Les conventions de partenariat .....	30
6.2.4 – Echange et mutualisation des moyens .....	31
6.2.5 – Un rôle d’alerte et de vigilance .....	31
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>32</b>

# **1 Présentation générale**

## ***1.1 Quelques repères historiques***

L'association A.S.A.P.N (Association pour le Soutien et l'Accompagnement dans le Département du Nord) est une association qui a été créée en 1996, à l'occasion de la reprise de l'activité tutélaire exercée par l'association La Vie Active, dans le Département du Nord, avec le soutien de l'A.F.E.J.I\*. Il s'agissait alors de faire correspondre l'origine géographique des dossiers avec l'autorité de contrôle compétente sur ce territoire.

L'A.S.A.P.N a gagné en autonomie au fur et à mesure de sa croissance, et a acquis aujourd'hui le soutien des magistrats et des autorités publiques.

Elle a su ainsi, répartir son activité sur des zones géographiques éloignées de son implantation initiale pour couvrir l'ensemble du département du Nord. L'association est ainsi passée de la gestion de 150 personnes accompagnées en 98 sur un site situé à Lille à 2459 en 2012 réparties sur 3 sites : Lille, Douai, Dunkerque. Des permanences d'accueil ont également été ouvertes, à Roubaix, Cambrai, Valenciennes puis Caudry et Tourcoing. Des projets sont en cours d'élaboration sur les secteurs d'Armentières et Hazebrouck.

## ***1.2 Le cadre de notre action***

### **1.2.1 Le cadre légal**

Notre activité est régie par la Loi du 05 mars 2007, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009, et la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale.

La loi du 5 mars 2007 a rénové le régime de la protection juridique des majeurs issu de la loi de 1968. Les principales avancées de cette réforme sont notamment une meilleure prise en compte de la personne protégée, l'individualisation du suivi, la réaffirmation des principes de nécessité, de subsidiarité et de proportionnalité.

Ce nouveau cadre légal met l'accent sur la notion d'autonomie de la personne protégée, l'affirmation des libertés individuelles et le respect de ses droits. Elle est innovante en ce qu'elle ouvre à chacun la possibilité de prévoir une éventuelle mise en place de sa protection par le biais du mandat de protection future.

Toute personne majeure dont les facultés mentales sont altérées ou dont l'expression de sa volonté est empêchée par une atteinte physique peut bénéficier d'une mesure de protection, l'objectif étant de protéger les plus vulnérables, par un dispositif adapté à chacun.

Le législateur a aussi favorisé la reconnaissance des professionnels, par la création d'un certificat national de compétence mention mandataire judiciaire à la protection des majeurs, tout en rappelant des conditions d'âge et de moralité. Son intervention se situe à la croisée de l'action sociale et de l'action judiciaire et vise à la protection et à l'éducation budgétaire des personnes les plus fragiles.

La protection juridique des majeurs est régie par les articles 414 et suivants du Code Civil dans ses nouvelles dispositions.

L'application de la loi 2002-2 aux services tutélaires a contribué à la mise en place de dispositions favorisant l'information du majeur protégé et sa participation à la vie de la structure.

### **1.2.2 Habilitation**

Afin d'atteindre les nouveaux objectifs de prise en charge des usagers définis par la loi, l'A.S.A.P.N a obtenu les autorisations de fonctionnement du Préfet du Nord et les agréments des Procureurs de la République des Tribunaux de Grande Instance auprès desquels elle exerce ses activités originelles et subsidiaires, telles que les mesures de protection des majeurs, les mesures d'accompagnement judiciaire, les mandats ad hoc et enquêtes sociales.

Le 30 décembre 2010, le Préfet du Nord, nous a notifié l'arrêté inscrivant, pour 15 ans, l'A.S.A.P.N sur la liste départementale des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales, nous permettant d'assurer, à ce jour, le suivi de 2459 personnes protégées sur le territoire du Nord.

Ces chiffres témoignent de notre capacité à un développement dans la qualité et également de la confiance accordée par les Juges des Tutelles et par les autres partenaires à l'A.S.A.P.N, qui s'inscrit, désormais, comme un acteur reconnu de la protection des personnes vulnérables dans le Nord.

### **1.2.3 Financement**

Le département du Nord est entré dans la démarche expérimentale de la dotation globale de fonctionnement (D.G.F\*) en 2004. Ainsi chaque mesure de protection est prise en charge par une pluralité de financeurs. Pour sa part, l'A.S.A.P.N a poursuivi cette démarche dès l'année 2005 sur sollicitation de la D.D.C.S\*.

Depuis lors, la D.G.F a été généralisée avec l'avènement de la loi du 5 mars 2007 et, si des modifications techniques sont intervenues dans l'élaboration des budgets, les grandes lois de la dotation globale ont été conservées.

Ce budget prévoit donc le financement du service par une pluralité de financeurs, répartis en fonction de la perception par le majeur protégé de la prestation sociale la plus élevée au 31 décembre de l'année N-1. Ainsi, sept financeurs se partagent le versement de la D.G.F par 12<sup>ème</sup>.

Parallèlement, conformément à la loi, une participation réglementée du majeur protégé au financement de sa mesure de protection est prévue en fonction de ses ressources.

## Règles de Répartition des Financeurs selon le revenu perçu par la Personne

Financeurs	Mesure et revenus perçus par la personne
ETAT	Personnes sous tutelle, curatelle, mandat spécial percevant aucune prestation sociale ou une prestation sociale non listée.  Personnes sous tutelle, curatelle, mandat spécial percevant une prestation sociale relevant du conseil général : APA*, PCH* et RSA*
DEPARTEMENT	Personnes sous MAJ* percevant APA*-PCH* et RSA*
CAF	Quelle que soit la mesure, personnes percevant AAH*, API* ou ALS* et APL* perçues directement par la personne.
CARSAT	Quelle que soit la mesure, personnes percevant ASPA* OU MV* et dans certains cas les personnes percevant l'ASI* (personnes ayant moins de 60 ans et percevant une pension de retraite)
CPAM	Quelle que soit la mesure, personnes ayant moins de 60 ans et percevant l'ASI*
MSA	Quelle que soit la mesure, personnes affiliées au régime agricole et percevant une des prestations sociales listées
Service de l'ASPA	Quelle que soit la mesure, personnes percevant ASPA*-MV*
Régimes spéciaux	Personnes percevant l'ASPA* et l'ASI* et relevant des régimes spéciaux

Sources : Schéma régional des mandataires judiciaires à la protection de majeurs et des délégués aux prestations familiales

En dehors de l'aspect financier de prise en charge des mesures, l'A.S.A.P.N a surtout pour vocation d'accompagner, ou représenter, le majeur protégé en difficulté dans sa vie quotidienne, sociale et citoyenne, d'assurer la sauvegarde de ses biens en collaboration avec les familles, les autorités et services compétents, de favoriser le projet du majeur protégé vers une mainlevée ou un allègement de la mesure afin d'atteindre l'autonomie. Elle est présente dans l'accomplissement de toutes les actions et missions relatives à la préservation de l'intérêt moral et matériel des personnes protégées.

### 1.3 Les missions de référence

Les finalités, buts et objectifs généraux d'action se déclinent autour de 5 axes :

- **L'Usager** : agir auprès du majeur dans le respect de ses choix afin d'affirmer les principes de dignité, de préserver son intégrité avec pour finalité aboutir à son bien-être et à son épanouissement. Concourir au maintien ou à l'accès à l'autonomie du majeur protégé.
- **Les Conditions de vie** : rétablir les droits sociaux du majeur protégé afin d'améliorer ses conditions de vie, d'hygiène et d'habitat selon ses aspirations.
- **L'Environnement** : viser l'insertion du majeur protégé dans le tissu social, professionnel et familial, dans le respect de sa volonté.
- **Les Finances** : gérer le patrimoine du majeur en « bon père de famille ».
- **Le Cadre légal** : collaborer avec le magistrat en vue de parvenir à la mesure de protection la mieux adaptée à la situation de l'utilisateur, voir aboutir à une mainlevée. Défendre les intérêts et les droits du majeur protégé devant la justice.



Le M.J.D.P.M assure ainsi les missions générales de prise en charge de la personne bénéficiant d'une mesure de protection

### 1.3.1 Les missions générales

- Mission 1 : Gérer les mesures de protection dans le respect du Code civil et du Code de l'action sociale et familiale.

Il s'agit de la mission la plus conforme aux aspects techniques de la mise en application de la mesure de protection juridique ou sociale. La mise en place du mandat confié par le Magistrat est la première prestation pour la bonne gestion de la mesure de protection. L'A.S.A.P.N doit, dans la mesure du possible, optimiser la première rencontre avec la personne protégée. Celle-ci doit être déterminante, la plus riche et informative possible, afin d'établir un climat de confiance.

Au même moment, la remise des documents obligatoires s'effectuera, conformément à la Loi du 5 mars 2007, à savoir la notice d'information<sup>1</sup>, le règlement de fonctionnement<sup>3</sup>, la Charte des droits et libertés de la personne protégée<sup>5</sup>. L'élaboration du projet individualisé au travers du Document Individuel de Protection des Majeurs (*D.I.P.M*<sup>6</sup>) débutera aussitôt.

La mise en place du mandat implique l'entreprise de certaines actions, afin de garantir une protection de la personne et/ou de ses biens dans des délais restreints. Il peut notamment s'agir de la récupération éventuelle de ses moyens de paiement, souscrire une assurance responsabilité civile, établir un inventaire de patrimoine, mettre en place des moyens de paiement, récupérer des données administratives.

Le mandat mis en place, le mandataire judiciaire se doit d'assurer l'exercice de la mesure dans le respect de la personne protégée et de la Loi. Il aura pour mission de tisser un lien de confiance avec la personne protégée, en étant garant du respect de ses libertés individuelles, et notamment de sa vie privée. Cette prestation de service constitue l'essence même du mandat confié par le Magistrat.

- Mission 2 : Assister, ou représenter le majeur protégé dans sa vie citoyenne.

Cette mission se situe au cœur même de la pratique du métier de mandataire judiciaire. Elle englobe plusieurs prestations de service, que sont la valorisation des relations sociales du majeur protégé, l'assurance de la pérennité patrimoniale et budgétaire, la protection du logement, l'accompagnement du majeur protégé dans le dédale du monde judiciaire.

- Valoriser les relations sociales de la personne protégée.

La mesure de protection a aussi pour objectif d'aider la personne protégée à trouver sa place dans la société. Le M.J.D.P.M doit, dans le cadre de la Loi, favoriser une évolution positive de l'intéressé, tout en lui offrant l'opportunité d'exercer ses droits et de développer son autonomie.

- Assurer une pérennité budgétaire et patrimoniale

Afin de parvenir à une pérennité du budget et du patrimoine de la personne protégée, le M.J.D.P.M assurera un suivi régulier des recettes et des dépenses, et transmettra à l'usager le relevé de ses comptes.

- Logement et hébergement, un accompagnement vers la sécurité et le bien être de la personne protégée

De manière générale, la question du droit au logement est devenue prioritaire, puis en 2007, est

apparue la notion de « droit à un logement opposable, décent et indépendant ».

La réforme du 5 mars 2007, sur les mesures de protection, est venue conforter cette notion de droit au logement. En effet, le logement a toujours été considéré comme un point d'ancrage de la personne protégée dans la société, justifiant ainsi une protection renforcée. La loi nouvelle reprend le principe de la protection et préservation du logement, déjà existant dans la loi de 1968.

- Pour les personnes protégées sans réel domicile fixe, il s'agit d'entreprendre des recherches de logement.
- Le logement investi par la personne protégée, le M.J.D.PM doit veiller à une occupation sereine du logement.

Parallèlement à son activité tutélaire propre, l'A.S.A.P.N exerce des missions spécifiques et complémentaires.

### **1.3.2 Les missions spécifiques**

L'association a ainsi pu mettre en exergue un réel savoir-faire au travers de l'exercice de missions à titre subsidiaire, d'une part à la demande des Tribunaux, et d'autre part, dans un cadre législatif, incluant notamment les mandats ad hoc, les enquêtes sociales ou encore la rédaction de bilans économiques et sociaux prévus dans les procédures de rétablissement personnel. C'est le service juridique, qui en interne, assure ces missions.

La présentation de l'A.S.A.P.N fait très clairement apparaître le savoir-faire du service en matière de protection des personnes vulnérables et son implantation stratégique. Ainsi, l'A.S.A.P.N a fait le choix d'être une association généraliste en capacité d'assurer la prise en charge de personnes sous mesure de protection dès lors qu'elles sont majeures, et atteintes d'une altération des facultés mentales et/ou corporelles.

### ***1.4 La population accueillie et ses caractéristiques***

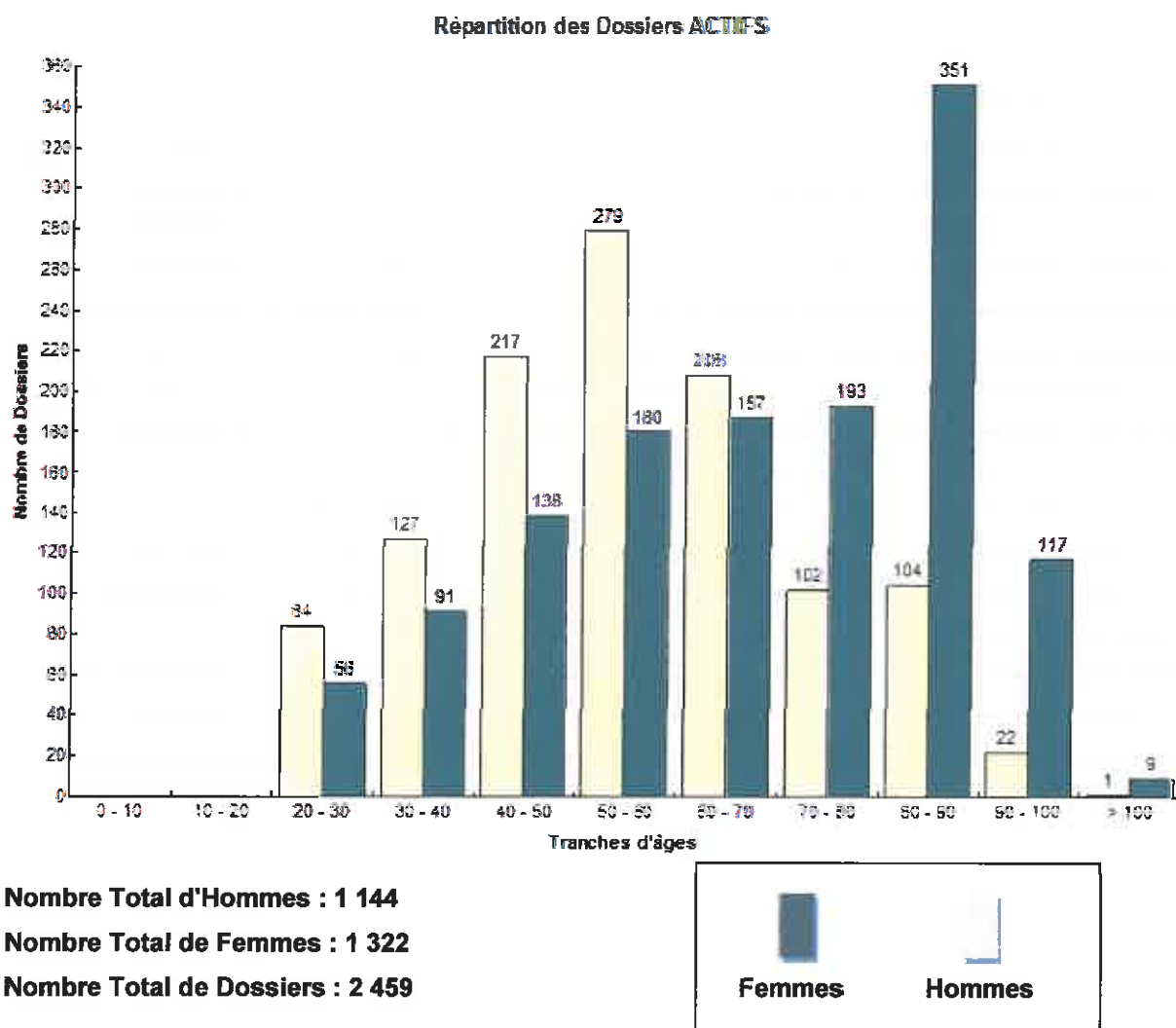
L'association accueille des personnes majeures, hommes ou femmes et sans limite d'âge, présentant une altération des facultés mentales et/ou corporelles, médicalement constatée. Les placements sous mesure de protection de ces personnes sont décidés par les Magistrats.

Actuellement, l'A.S.A.P.N intervient auprès de 2459 majeurs protégés au 1<sup>er</sup> juin 2012, qu'ils bénéficient de sauvegardes de justice dans le cadre du mandat spécial, de curatelles ou de tutelles.

La prise en charge de ce public, s'effectue en milieu ouvert. Toutefois, un certain nombre des personnes est placé en établissements spécialisés qu'il s'agisse de structures accueillant des personnes en situation de handicap ou encore de maisons de retraite ou E.H.P.A.D\*.

Les 2 graphiques ci-dessous reprennent les principales caractéristiques de la population suivie.

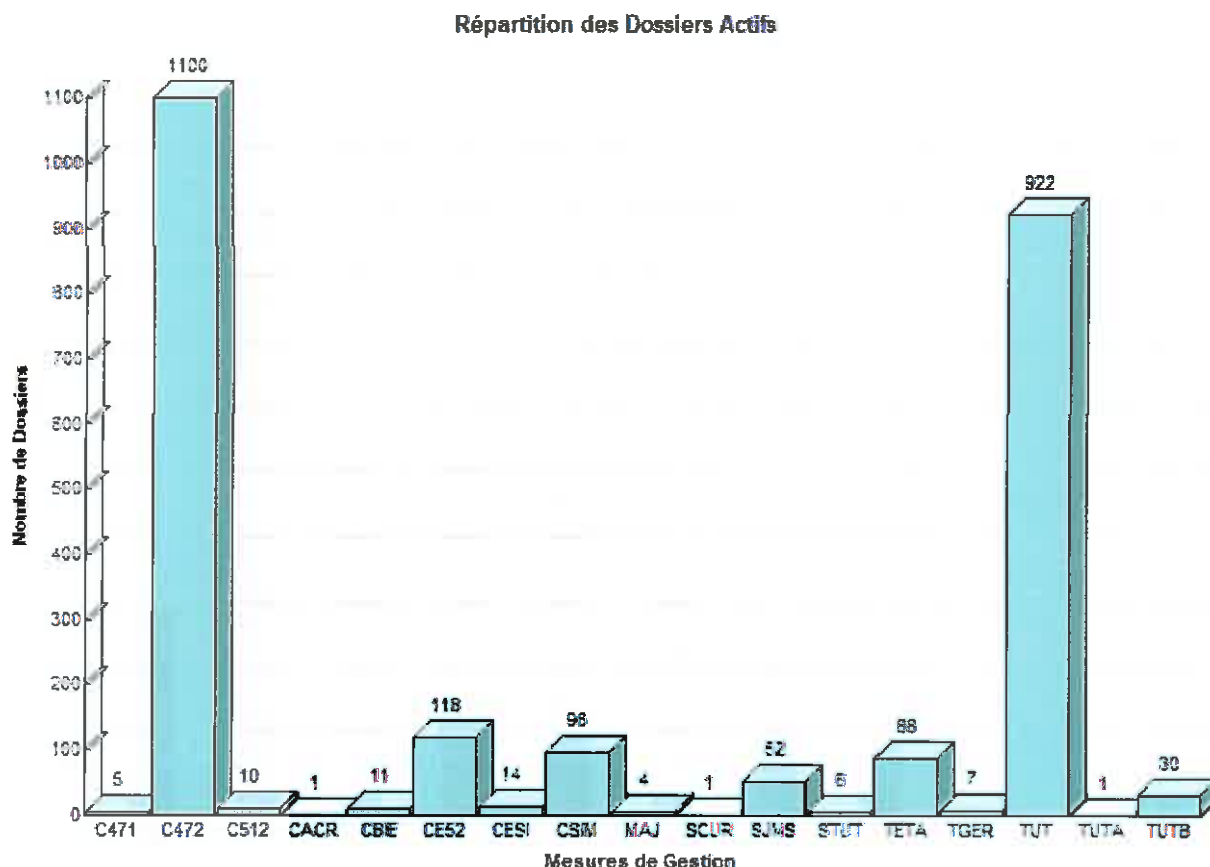
**Graphique n°1** : répartition de la population suivie par l'A.S.A.P.N par âge et par sexe au 1<sup>er</sup> mai 2012



Actuellement, nous assurons un plus grand nombre de suivis auprès de femmes que d'hommes.

Néanmoins, la proportion des hommes suivis est plus élevée sur les tranches d'âge de 20-30 ans à 60-70 ans. A partir de 70 ans, on constate que les données de l'A.S.A.P.N sont en adéquation avec les statistiques de la population française, à savoir que les femmes vivent plus longtemps que les hommes, les suivis de la population féminine sont donc largement majoritaires à compter de 70 ans.

**Graphique n°2** : répartition des dossiers en fonction du type de mesure.



Lorsque l'on examine la répartition des majeurs protégés par mesures, on remarque le poids important des personnes qui bénéficient d'une curatelle renforcée. Ces mesures représentent en effet un peu plus de la moitié des personnes prises en charge par l'association.

La tutelle est, après la curatelle renforcée, la seconde mesure la plus fréquemment mise en application avec 1048 majeurs.

Les autres mesures de protection existantes représentent une proportion faible de la population des majeurs protégés.

C'est ainsi que l'A.S.A.P.N se voit essentiellement confier, par les Tribunaux d'Instance du Nord, un panel très large de personnes vulnérables. Parmi les publics pris en charge, on y retrouve :

- Les personnes atteintes de handicap ou déficients mentaux qui pour la plupart sont encadrés par des structures d'accueil spécialisées : établissement et service d'aide par le travail (E.S.A.T\*), foyers occupationnels, maisons d'accueil spécialisées (M.A.S\*).

- Les personnes atteintes de troubles mentaux. Elles présentent des degrés très variables d'altération des facultés et d' « inadaptation » sociale.

- Les personnes se trouvant dans des situations extrêmes de précarité et d'exclusion dont la problématique est moins médicale que sociale (M.A.J).

- Les personnes âgées, présentant des troubles liés à la sénilité ou à des maladies neuro-dégénératives de type « Alzheimer », déjà établies en maison de retraite ou demeurant chez elles.

Pour cette dernière catégorie, nous constatons que la plupart du temps, les troubles liés à leur maladie engendrent une mise en danger avérée de ces personnes au domicile, nécessitant ainsi un accompagnement quotidien. Dans ces cas précis, la mise en place d'un partenariat riche est essentiel, nous nous entourons d'acteurs de terrain spécialisés dans ces prises en charge (EOLLIS\*, MAÏA\*).

Notre intervention s'appuie sur une identité forte et des valeurs propres à l'A.S.A.P.N.

## **2 La carte d'identité et les valeurs de l'association**

### ***2.1 Composition***

Créée en 1996, avec 5 salariés, dans le but de faire face à une augmentation du nombre de majeurs protégés dans le Département du Nord, et apportant ainsi une réponse aux demandes sur son Département, l'A.S.A.P.N intervient actuellement auprès de plus de 2400 personnes.

L'A.S.A.P.N se compose d'une équipe motivée de 70 salariés, avec un pôle ressources humaines, juridique et patrimonial.

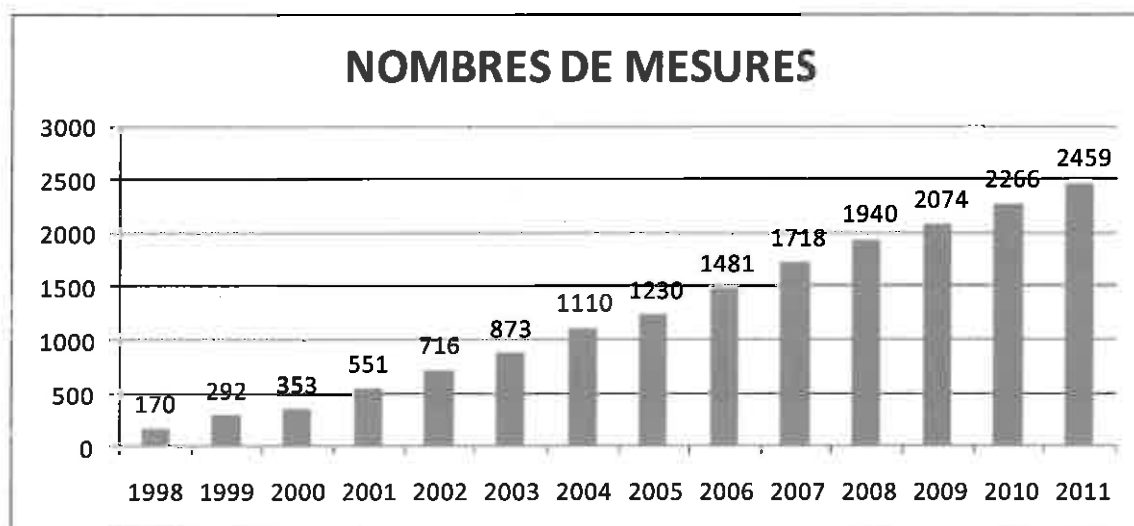
### ***2.2 Développement et implantation***

L'Association pour le Soutien et l'Action Personnalisée dans le Département du Nord est constituée de trois délégations situées respectivement à Lille, Douai et Dunkerque.

Cette implantation permet à l'association d'intervenir sur la quasi-totalité du Département du Nord, hors Avesnois.

L'implantation de ces différentes délégations coïncide avec l'implantation des plus importants Tribunaux d'Instance du Département, Tribunaux compétents pour prononcer les mesures de protection juridique des majeurs. La proximité avec les instances de justice est, à notre sens, un facteur indispensable pour mener à bien nos missions.

C'est ainsi que le service de Lille est nommé par les Tribunaux d'Instance de Lille, Roubaix et Tourcoing, le service de Douai par les Tribunaux d'Instance de Douai, Valenciennes et Cambrai, le service de Dunkerque par le Tribunal d'Instance de Dunkerque. Il est à noter que, depuis sa création, l'association a vu son activité croître de manière régulière et continue.



Le graphique ci-dessus met en évidence l'évolution constante de notre activité, entre 1998 et 2011, passant ainsi de la prise en charge de 170 personnes à 2459 fin 2011.

Ces chiffres témoignent de la confiance accordée par les Juges des Tutelles et autres partenaires à l'A.S.A.P.N qui s'inscrit, désormais, comme un acteur reconnu de la protection des personnes vulnérables dans le Nord.

### ***2.3 Les valeurs de l'association***

Dans le cadre des références qui sont les nôtres (environnement juridique, réglementaire...), nous affirmons mettre en œuvre nos valeurs de référence au quotidien, dans le fonctionnement, dans l'organisation, dans les règles, dans les relations, dans l'accompagnement à savoir :

- ▶ **« Faire avec » plutôt que « faire à la place »**
- ▶ **Accompagner plutôt que conduire**
- ▶ **Aider plutôt qu'assister**

Les principes éthiques ci-dessus s'organisent sur quatre thèmes :

#### **1. Transmettre**

- Favoriser l'échange et les relations entre les usagers, la famille, l'environnement social, les partenaires et l'équipe éducative.
- Redonner confiance à la personne en ses propres capacités, trouver l'équilibre entre la juste proximité et l'indépendance des majeurs protégés.

#### **2. Respecter**

- Ouvrir le champ des possibles, en respectant les choix faits par les majeurs protégés.
- Respecter l'évolution de chacun et lui permettre de mener une vie en adéquation avec sa situation personnelle.
- Connaître et reconnaître autrui dans ses spécificités individuelles, familiales, sociales, culturelles et religieuses.
- Affirmer la nécessité du respect de soi et de l'autre.

### **3. Eduquer à la liberté**

- Affirmer et respecter les droits et devoirs de chacun.
- Mettre en œuvre des règles de conduite et des fonctionnements entrant en résonance avec les valeurs démocratiques et républicaines.
- Réaffirmer que la liberté s'exerce dans un cadre social et juridique.
- Permettre à chacun de s'épanouir, d'être soi-même et de garder son individualité.
- Travailler à l'intégration de chacun dans son environnement socioculturel (famille, travail, loisirs).
- Reconstruire sa responsabilité.

### **4. Refuser et s'engager**

- Reconnaître la souffrance, la misère sociale et leurs effets, et, se donner les moyens de lutter contre elles.
- Privilégier la parole et lutter contre les passages à l'acte et la violence comportementale et morale.
- Refuser de stigmatiser les majeurs protégés et leurs familles.
- Lutter contre les injustices en développant la solidarité.

L'A.S.A.P.N travaille dans le respect des choix de la personne protégée, le but étant de l'accompagner dans ses démarches et de l'éclairer, sans jamais décider à sa place.

Cela permet au majeur de réaliser son projet personnel en le responsabilisant. En effet, la présence du mandataire judiciaire à ses côtés doit être rassurante, ceci l'aide à retrouver une certaine autonomie et à se sentir en confiance.

L'A.S.A.P.N favorise l'échange et les relations entre la personne protégée et son entourage (famille, amis, voisins, proches), qui peuvent devenir un véritable partenaire moteur pour l'élaboration des projets.

Nous travaillons dans le respect du secret professionnel, respect, confidentialité, et écoute sont les points forts de l'équipe.

Afin d'atteindre nos objectifs d'accompagnement dans le respect de nos valeurs éthiques mises en avant ci-dessus, différents services cohabitent et sont complémentaires au sein de l'ASAPN.

## ***2.4 Organisation interne et services supports***

En dehors du service des M.J.D.P.M qui assurent l'accompagnement direct des majeurs protégés, de nombreux services supports assurent la globalité du fonctionnement du service.

L'association est dotée d'un service juridique qui assiste les M.J.D.P.M dans leurs missions et veille à ce que l'A.S.A.P.N travaille dans le respect des lois (ex : actualisation des documents juridique). Ce service gère également les procédures de rétablissement personnel et des mandats ad hoc qui lui sont confiées par les Tribunaux ainsi que les fins de mesure de protection (décès, mainlevée, dessaisissement).

Le service comptable assure le lien entre les majeurs protégés, les M.J.D.P.M et les Banques. Il s'occupe également des comptes de gestion qui sont remis annuellement aux Juges des Tutelles pour chaque majeur (à date anniversaire de la mesure de protection).

Ce Service gère également la comptabilité interne de l'Association (financement, dépenses afférentes aux différents Services, salaires).

Le service secrétariat aide au quotidien les M.J.D.P.M dans leurs tâches administratives (diverses demandes à instruire, paiement des factures concernant les majeurs, appels téléphoniques, accueil des personnes en l'absence du mandataire judiciaire).

Tous ces services travaillent en étroite collaboration sans lien de subordination.

Le fonctionnement interne de l'A.S.A.P.N repose sur l'organisation régulière de groupes de travail (par service ou tous services confondus) afin de mettre en place des outils et techniques et ainsi améliorer le service rendu au majeur protégé.

C'est au cours de ces réunions qu'ont été créés, par exemple, la Charte de l'A.S.A.P.N ou le D.I.P.M (Document Individuel de Protection du Majeur), document indispensable au mandataire judiciaire pour connaître la situation du majeur, ses besoins et établir un projet personnalisé.

### **3 Présentation générale des services de l'A.S.A.P.N sous approche Qualité**

Au fur et à mesure de son évolution, l'association s'est adaptée et a renforcé sa structuration.

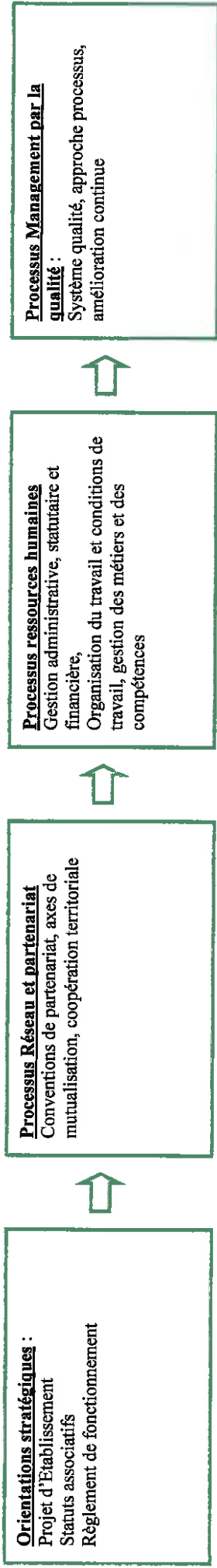
L'Association pour le Soutien et l'Action Personnalisée dans le Département du Nord a mis en place, dès l'année 2010, la démarche qualité dans un but d'amélioration continue du service rendu aux personnes protégées.

Au-delà du cadre réglementaire et dans le souci d'une harmonisation des pratiques, l'association a su se saisir de l'opportunité de la démarche qualité pour développer la culture associative selon notre cartographie ci-dessous :

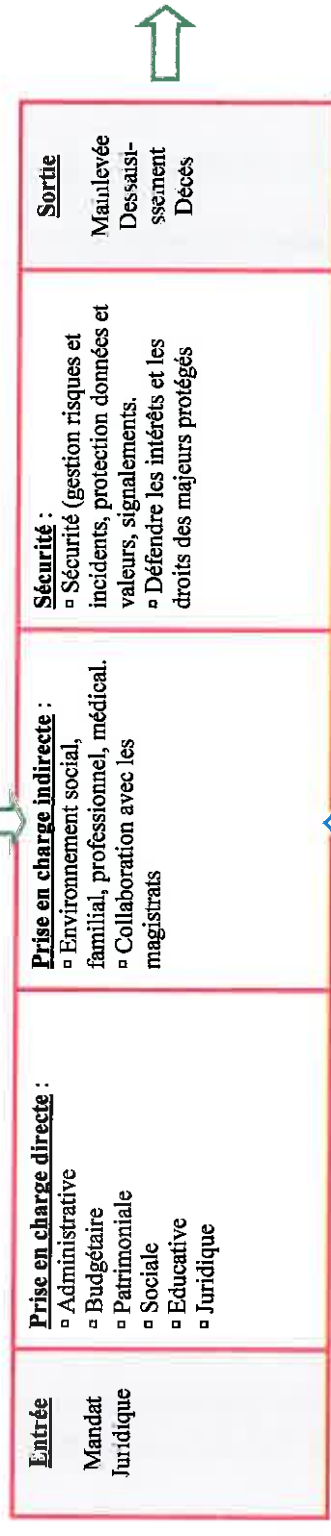


# CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DU SERVICE MJPM ASAPN

## Processus « DIRECTION »

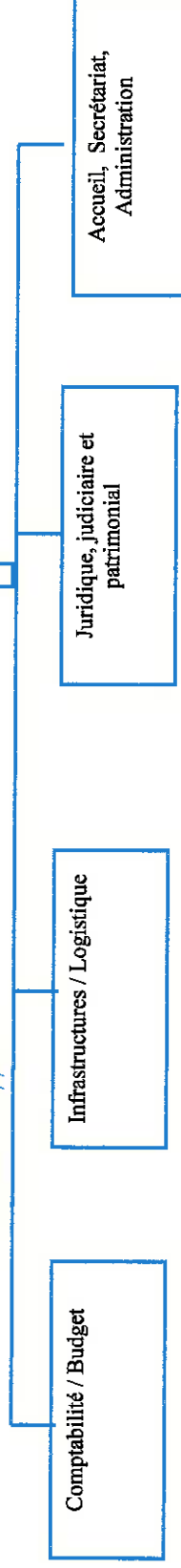


## Processus « METIER »



Majeurs protégés,  
Famille,  
Juge des tutelles

## Processus « Support »



La démarche qualité a ainsi été impulsée par les instances dirigeantes qui, lors de réunions organisées sur chaque site, ont sensibilisé les salariés à l'importance de la démarche et à leur nécessaire participation.

### ***3.1 Les objectifs de la Démarche Qualité***

- **Améliorer le service rendu** aux usagers mais aussi permettre une cohérence avec les attentes des magistrats et des partenaires.
- **Valoriser notre savoir-faire** et renforcer notre positionnement.
- **Développer un management** qui renforce la motivation des personnels et l'évolution des compétences
- **Rechercher la cohérence et la coordination** entre les besoins et les attentes des usagers et des partenaires
- **Réactualiser le présent projet d'établissement en conséquence.**
- **Améliorer nos méthodes de travail et nos outils** en nous évaluant régulièrement

La démarche d'amélioration continue intègre chacun des services. Chaque personne est impliquée à cette démarche au travers des groupes de travail, du CoPil (Comité de Pilotage), et du CoDir (Comité de Direction).

### ***3.2 Le pilotage du projet : rôles et responsabilités des différents acteurs***

Notre système facilite la circulation de l'information et assure la pérennité du projet.

→ Au niveau des établissements ou des services :

Trois niveaux sont à prendre en considération :

- le niveau décisionnel (directeur ou Comité de direction)
- le niveau de coordination, proposition (Comité de pilotage animé par un Référent qualité)
- le niveau proposition, analyse (Groupes de travail)

En fonction de ses capacités, l'association adapte sa structure de gestion de projet à ces 3 niveaux.

La structure de gestion de projet développée par l'association permet également de mettre en œuvre le référentiel.

**Le Directeur** s'entoure d'un comité de direction (Directeur adjoint, chefs de service, cadres...) l'aidant à définir et orienter sa politique qualité lors de la revue de direction. Le responsable qualité est présent aux réunions du Comité de Direction.

**Missions** : le Directeur, premier acteur de la démarche, doit définir, impulser, coordonner celle-ci. Il est pour l'association le garant de la bonne mise en œuvre de la démarche. Il veille ainsi à la cohérence de celle-ci avec le projet d'établissement.

Ses missions sont les suivantes :

- définit la politique qualité et évaluation de l'association
- oriente les actions d'amélioration
- veille à la disponibilité des ressources nécessaires au projet (temps...)
- analyse les propositions d'amélioration formulées par le CoPil et les groupes de travail
- rend compte annuellement de l'état d'avancement de la démarche auprès du Président et du Conseil d'administration
- analyse et exploite les résultats de l'évaluation interne et externe
- oriente les travaux du CoPil et des groupes de travail
- approuve les travaux conduits par le CoPil et les groupes de travail

- évalue l'impact de la démarche, tant au niveau qualité de la prestation qu'au niveau managérial
- définit la politique de communication relative à la qualité
- propose la nomination d'un référent qualité
- approuve la composition des différents groupes de travail internes.

L'articulation du Comité de Direction avec le comité de pilotage se fait par l'intermédiaire du directeur.

**Le CoPil** : il doit être représentatif du fonctionnement de l'association sans recherche exhaustive. Le directeur veille à assurer un renouvellement régulier de la composition du CoPil (par exemple pour la durée de validité du projet d'établissement).

Le référent qualité préside le CoPil et le Directeur peut y participer ponctuellement.

#### **Missions du CoPil** :

- piloter et coordonner la démarche dont l'évaluation qui est faite par les professionnels à partir du référentiel
- vérifier la prise en compte des exigences du référentiel par les groupes d'évaluation interne dans le respect des recommandations de l'ANESM\*
- analyser les résultats avec le CoDir et le Directeur
- hiérarchiser les propositions d'actions d'améliorations
- proposer les actions d'améliorations et leur planification (rédaction des plans d'amélioration...) et proposer la constitution des groupes de travail
- suivre la mise en œuvre, la coordination et la cohérence des actions d'améliorations
- préparer l'évaluation externe
- développer et adapter les outils nécessaires au pilotage et à la mise en place du projet
- qualifier et signaler au directeur les difficultés éventuelles.

**Le référent qualité** : animateur du CoPil, le référent qualité coordonne la déclinaison pratique de la politique qualité. Il bénéficie d'un accompagnement.

**Garant des projets d'amélioration de la qualité, il a pour missions de :**

- veiller à la déclinaison de la politique qualité
- organiser le système qualité
- coordonner l'évaluation dans le cadre de l'animation du CoPil
- suivre la mise en œuvre des actions correctives dans le cadre de l'animation du CoPil

Il peut proposer des actions de formation qualité à destination du personnel.

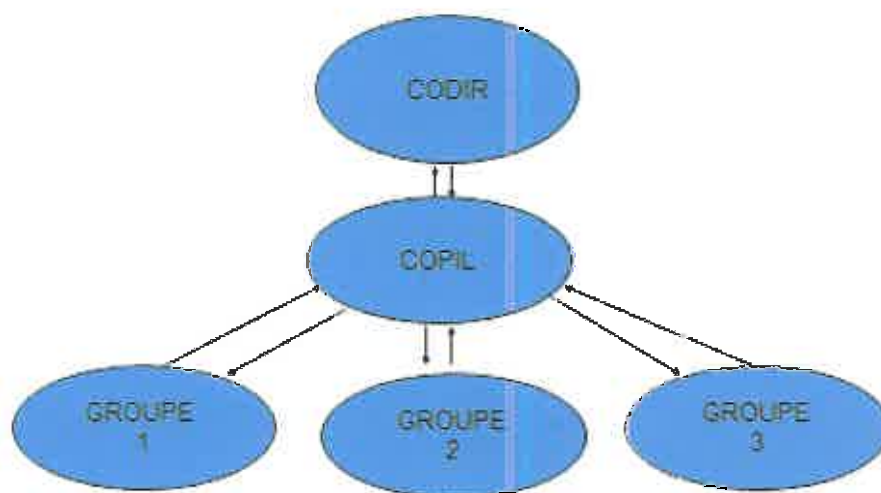
**Les groupes de travail** : l'ensemble du personnel peut être amené à participer à la démarche d'évaluation, au travers des groupes pluri professionnels ; ces groupes sont constitués selon les thématiques traitées.

**Missions :**

- mettre en œuvre les actions définies dans le plan d'amélioration
- proposer des évolutions de pratiques, d'organisation
- rédiger les procédures, les outils, les modes opératoires et les formulaires correspondants
- proposer des indicateurs de mesure de la qualité
- accompagner la mise en œuvre

Chaque groupe est animé par un coordonnateur membre du groupe. Il veille à la coordination et à la bonne avancée du travail de son groupe.

## L'Articulation des groupes de travail



L'association a construit son système qualité sur la base de quatre processus à savoir :

- Le processus Usager
- Le Processus comptable et logistique
- Le Processus RH

Ces 3 processus seront présentés ci-dessous.

- Le Processus Partenariat Réseau, sera repris en 4<sup>ème</sup> partie

L'ensemble de ces processus est repris dans le manuel qualité de l'association. Afin de garantir la maîtrise documentaire, l'association travaille sous version. Le manuel qualité se retrouve en réseau sous le titre « Boîte à outils ». De plus, fin 2012, un de nos autres objectifs est de passer sous un fonctionnement A.G.E.D\*, afin de faciliter certaines tâches administratives en termes de temps (saisie de factures...), et aussi avoir une meilleure traçabilité des tâches accomplies.

### ***3.3 L'accompagnement de la personne protégée***

La structure s'attache à l'effectivité des droits des usagers (non-discrimination, participation, information, confidentialité, personnalisation de l'accompagnement, autonomie, protection et sécurité, intimité et dignité, exercice des droits religieux et civiques) dans le respect des dispositions de la loi du 2 janvier 2002.

A ce titre, nous avons défini, dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue un axe de travail centré sur l'utilisateur : le « processus usager ».

Des groupes de travail ont ainsi été constitués articulés selon trois thématiques :

- L'ouverture de la mesure de protection ;
- La vie de la mesure ;
- La fin de notre mandat.

### 3.3.1 A l'ouverture du dossier.

Le mandataire judiciaire chargé de la mesure de protection se rend au domicile du majeur protégé, accompagné du Chef de service. Cette première rencontre en équipe permet une analyse collégiale de la situation. Le premier contact peut se passer dans tout lieu où le majeur réside (maison de retraite, foyer de vie...) ou au service.

La réflexion collective a abouti, en groupe de travail, à la création des outils énumérés ci-dessous :

- La **charte des droits et libertés** de la personne protégée ;
- Le **règlement de fonctionnement** ;
- La **notice d'information**.

Lors de cette première visite, ces documents sont remis et expliqués au majeur protégé ou à un proche, si ce dernier n'a pas la capacité d'en prendre connaissance, contre récépissé.

Avec la loi 2007-308 du 5 mars 2007 réformant la protection juridique des majeurs, le majeur est placé au centre du dispositif. Il est nécessaire de pouvoir apprécier ses besoins, ses attentes, son potentiel, et d'adapter son projet en tenant compte de sa situation. Afin de formaliser la mise en place de ce projet individualisé, le M.J.D.P.M élabore, en collaboration avec le majeur protégé, un document nommé D.I.P.M (document individuel de protection des majeurs). Il est remis à la personne protégée ou à la personne accompagnée au maximum trois mois après la date de notification de la mesure au service. Il peut être modifié à tout moment et il est actualisé au minimum une fois par an, par le biais d'un avenant.

Ce document est établi dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service.

Le ressenti des mandataires judiciaires après 2 ans d'utilisation du D.I.P.M est positif. A l'ouverture, il apparaît comme un document indispensable permettant d'orienter l'entretien.

### 3.3.2 Durant l'exercice de la mesure

« Faire avec » plutôt que « faire à la place de », « accompagner » plutôt que « conduire », « aider » plutôt qu' « assister », sont les valeurs phares de l'association en ce qui concerne l'accompagnement de la personne protégée.

La volonté de l'association est de renforcer la mise en place de dispositions favorisant la participation du majeur protégé à sa mesure, mais également des dispositions destinées à promouvoir la participation de la personne accompagnée au fonctionnement de la structure dans un souci d'amélioration continue du service rendu.

- Le majeur, acteur de sa mesure de protection :

Pendant l'exercice de la mesure, le D.I.P.M est également un outil phare, un document de référence car il contient des informations courantes (médecin, ressources, placements, famille, partenaires...) qui servent de repères dans le quotidien de la personne. De plus, il rend le majeur protégé acteur de son projet et de sa mesure de protection.

Notons que l'exercice de la mesure par le mandataire judiciaire est matérialisé par des rencontres régulières avec le protégé, qu'il s'agisse d'entretien au service, de concertation avec les partenaires ou encore de visites à domicile. Cette dernière solution est toujours privilégiée par le M.J.D.P.M et fait partie de la culture du service.

- Le majeur et sa participation au fonctionnement de l'A.S.A.P.N :

L'identification des besoins a été une étape obligatoire de la réflexion afin de satisfaire les attentes de la personne protégée. C'est dans ce cadre qu'une enquête a été menée auprès des usagers qui a eu pour vocation à la fois de mesurer le ressenti de la mise en œuvre de la mesure et de déterminer les pistes d'amélioration de la prestation servie.

L'identification des besoins des personnes protégées a pu être, en partie, établie par le biais d'une **enquête de satisfaction**<sup>5</sup>, réalisée par nos soins, en remplacement des Conseils de Vie Sociale. Cette enquête nous a permis de disposer d'un réel état de satisfaction ou non des personnes accompagnées par l'ASAPN, ainsi que de leurs attentes. Il est à noter qu'elle reste obligatoirement anonyme.

Cette enquête a été réalisée auprès d'un panel de 83 personnes, choisies de manière aléatoire, dans toutes les délégations de l'association. La loi prévoit que cette enquête soit renouvelée. Par ailleurs, son contenu ne restera pas figé : il évoluera en fonction des mouvances structurelles et organisationnelles de l'A.S.A.P.N.

#### **Les résultats de l'enquête de satisfaction destinée aux personnes protégées :**

L'analyse des questionnaires de satisfaction des personnes protégées nous a permis de dégager leurs besoins. Il s'agit, désormais pour nous, de mener un travail d'amélioration. Le résultat est affiché dans la salle d'attente de chaque site.

*« Les résultats des évaluations pourront être rapprochés de manière à ce que les informations récurrentes enrichissent la réflexion des professionnels sur les améliorations à apporter à leurs pratiques, leurs prestations, leur organisation. »*

*(Source : Les attentes de la personne et le projet personnalisé- ANESM décembre 2008)*

#### **Les axes d'amélioration :**

Cette analyse va mettre en évidence les modifications nécessaires à apporter à l'outil afin de lancer une nouvelle vague d'enquête pour le dernier trimestre 2012. Au fur et à mesure des enquêtes, nos pratiques sont réellement interrogées et remaniées en profondeur. Ces modifications permettent une vision plus globale des situations, une ouverture vers l'extérieur, et une réactivité plus grande dans l'exercice de notre fonction.

Dans un deuxième temps, l'association a souhaité renforcer cette démarche par la mise en place de fiches nommées « *Votre Avis nous intéresse*<sup>32</sup> », disponibles à l'accueil de chaque site. Elles sont régulièrement répertoriées et font l'objet d'une analyse et d'une réponse par le biais du CoPil.

Les usagers et leur famille ont donc la possibilité de nous transmettre leurs attentes et leur ressenti dans le cadre de l'exercice de notre mandat, par le biais de différents outils. Cette interaction sera notre point de départ afin de tester notre capacité à progresser, et mesurer la pertinence, la cohérence et l'efficacité de nos actions.

### **3.3.3 A la fin de notre mandat**

Depuis la loi du 5 mars 2007, le Juge des Tutelles, lorsqu'il prononce une mesure de protection, précise le terme de la mesure. Ainsi, lorsqu'une mesure de protection arrive à échéance, le Juge des Tutelles interroge le M.J.D.P.M sur l'opportunité de renouveler ou non la mesure. Le mandataire judiciaire adresse alors au Magistrat un rapport dans lequel il préconise une orientation, en fonction du déroulement de la mesure et des potentialités du bénéficiaire. La mesure de protection prend ainsi son terme par le dessaisissement, la mainlevée, la caducité, mais également par le décès de la personne protégée.

Dès lors, le M.J.D.P.M organise la passation des éléments administratifs avec le majeur protégé en cas de mainlevée ou de caducité, ou avec le nouveau curateur ou tuteur en cas de dessaisissement. En cas de décès, le M.J.D.P.M informe alors le Juge des Tutelles et adresse au service juridique une étude de patrimoine, indiquant les éléments essentiels relatifs à l'actif et au passif de la succession de la personne protégée.

La structure s'attache à accompagner les familles dans les démarches administratives. Une permanence téléphonique a été mise en place à destination de ces derniers afin de leur expliquer les démarches relatives à la succession de la personne protégée. Le service juridique peut également les recevoir sur demande.

Dans une démarche d'amélioration continue, des groupes de travail sont mis en œuvre sur le thème de la fin de mesure.

Une fois les besoins des majeurs protégés étudiés et analysés, il s'agira pour l'A.S.A.P.N de s'approprier un axe de progression. L'objectif de l'évaluation est d'instaurer un processus global et cohérent de conduite du changement, dans l'optique de l'amélioration continue de la qualité des prestations.

L'autre volet de l'évaluation externe va porter sur les logiques d'action et les axes de travail de l'établissement.

### ***3.4 L'accompagnement des professionnels dans l'exercice de leur métier.***

Au préambule, il est important de souligner que dans la continuité de notre démarche qualité, les groupes de travail formés sous processus ressources humaines, ont permis d'aboutir à l'alimentation du manuel qualité et à l'amélioration de notre fonctionnement interne. Notre volonté était de pouvoir enrichir nos pratiques pour améliorer le lien entre les salariés, la direction et les usagers et permettre ainsi de partager le sens de nos actions.

Nous avons choisis d'aborder les ressources humaines selon trois axes :

- La gestion administrative, législative et statutaire
- La gestion financière, de l'organisation et des conditions de travail
- La gestion des métiers et des compétences

#### **3.4.1 Gestion administrative, législative et statutaire**

Un des objectifs de ce premier axe est de travailler les fiches de poste des différents métiers de notre association : Directeur, Directeur Adjoint, Chef de service, Assistante de direction, Responsable comptable, Agent Comptable, Assistante Juridique, Secrétaire Juridique, Mandataire Judiciaire, Secrétaire comptable, Agent d'accueil.

Les fiches de poste sont réactualisées en groupes, dans lesquels chaque corps de métier est représenté. Une fois le travail abouti, chaque fiche de poste est validée par la direction, par l'intermédiaire du CoPil\*.

Dans la même logique que l'actualisation des fiches de poste, les modalités du contrat de travail ont été revues également. Les bases du contrat de travail sont les mêmes pour chaque salarié, et reprend les obligations des salariés vis-à-vis de leur employeur, et vice-versa, mais également les clauses liées aux spécificités de l'activité tutélaire (ne pas avoir de casier judiciaire, par exemple).

Le second axe travaillé en termes de ressources humaines est ciblé sur la gestion financière, de l'organisation et des conditions de travail.

### 3.4.2 La gestion financière, de l'organisation et des conditions de travail

Au sein des groupes de travail, des outils ont été créés pour organiser le travail du service :

- **Le tableau des binômes** : chaque mandataire judiciaire a une personne binôme de référence qui assure le relai durant les périodes de congés ou d'absence du MJPM, afin d'assurer la continuité de service. En cas d'urgence, il y a toujours un collègue bien au fait de la situation du majeur qui assure un relai dans les démarches administratives ou financières.
- **Le planning** : permet d'avoir une traçabilité des visites des MJPM, mais est également un outil de prévention des risques professionnels. Il permet à la hiérarchie de savoir où sont les Mandataires, en cas de difficulté.
- **Le tableau de bord** : il a pour but d'avoir un contrôle et une vision globale sur l'ensemble des obligations légales des MJPM.
- **Les fiches de transmissions et les fiches action** : permettent d'avoir une traçabilité des interventions et actions à réaliser dans le cadre du suivi des majeurs protégés.

Via ces outils, l'association peut ainsi avoir un suivi global des actions réalisées auprès du majeur protégé.

Aussi la direction a conscience que l'encadrement des professionnels a un impact direct sur la prise en charge des usagers, le but est d'accompagner le salarié dans la réalisation de ses objectifs, et maintenir une dynamique d'évolution constructive. C'est l'objet de notre 3<sup>ème</sup> point.

### 3.4.3 La gestion des métiers et des compétences

La procédure de recrutement est une première phase primordiale :

- **Des tests de recrutements** sont systématiquement effectués pour s'assurer des compétences et du savoir-faire des nouveaux salariés.
- **Les fiches de synthèses « Profil des candidats »** pour garantir un recrutement objectif, répondant aux exigences légales prévues dans le décret n°2008-1508 du 30 décembre 2008.

Une fois intégrés à l'équipe, les salariés sont suivis dans le cadre de leur évolution de carrière, de manière annuelle, via la grille support entretien annuel et le guide.

- **La grille support entretien annuel et le guide** permettant un regard objectif sur les compétences des salariés de l'association et ainsi déceler des besoins de formations permettant l'amélioration du service rendu aux majeurs protégés.

*« L'interaction des professionnels avec les usagers est fortement corrélative des modes d'encadrement qui leur sont proposés. Il est recommandé que les professionnels fassent l'objet d'un encadrement cohérent avec les objectifs de bientraitance des usagers. »*

*(Source : La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre.)*

Enfin, en termes de formation, la loi du 5 mars 2007, nous oblige dans un délai de 5 ans à la mise aux normes du personnel (M.J.P.D.M\*). L'A.S.A.P.N collabore au fonctionnement du centre de formation S.E.P.I.A\*, intermédiaire privilégié de la formation des M.J.D.P.M.



Le personnel est également demandeur de qualification pour des perspectives d'évolution en adéquation avec le plan de formation de l'association.

Tous les Mandataires Judiciaires Délégués à la Protection des Majeurs travaillant au sein de l'A.S.A.P.N ont obtenu (ou sont en formation en vue de l'obtention) le Certificat National de Compétence et sont assermentés.

Ce mode d'organisation contribue à la coopération entre tous les acteurs (direction, salariés, usagers et famille), et permet de créer du lien entre les diverses personnes qui gravitent autour de la personne protégée.

Des outils ont été créés et sont utilisés en faveur de l'utilisateur, afin de maintenir une dynamique perpétuelle d'amélioration de travail.

Le projet est aussi de bénéficier de supervisions sur chaque antenne. En effet, les parcours de vie difficiles des majeurs protégés sont difficiles, et nous amènent à nous interroger sur notre propre histoire et valeurs. Ces remises en question sont souvent sources d'émotions fortes, et un accompagnement par une personne extérieure à la structure s'avère être enrichissant afin de prendre du recul, et de limiter une implication déstabilisante pour le mandataire judiciaire.

D'autres outils, en interne, sont mis en place avec l'ensemble de l'équipe dans le but d'assurer un suivi régulier des salariés et d'optimiser le bien-être au travail. La direction tient compte des perspectives d'évolution de chacun, et met un point d'honneur à prendre en considération les demandes de formation de chacun. Tout l'enjeu de notre mission réside également dans le développement de notre partenariat.

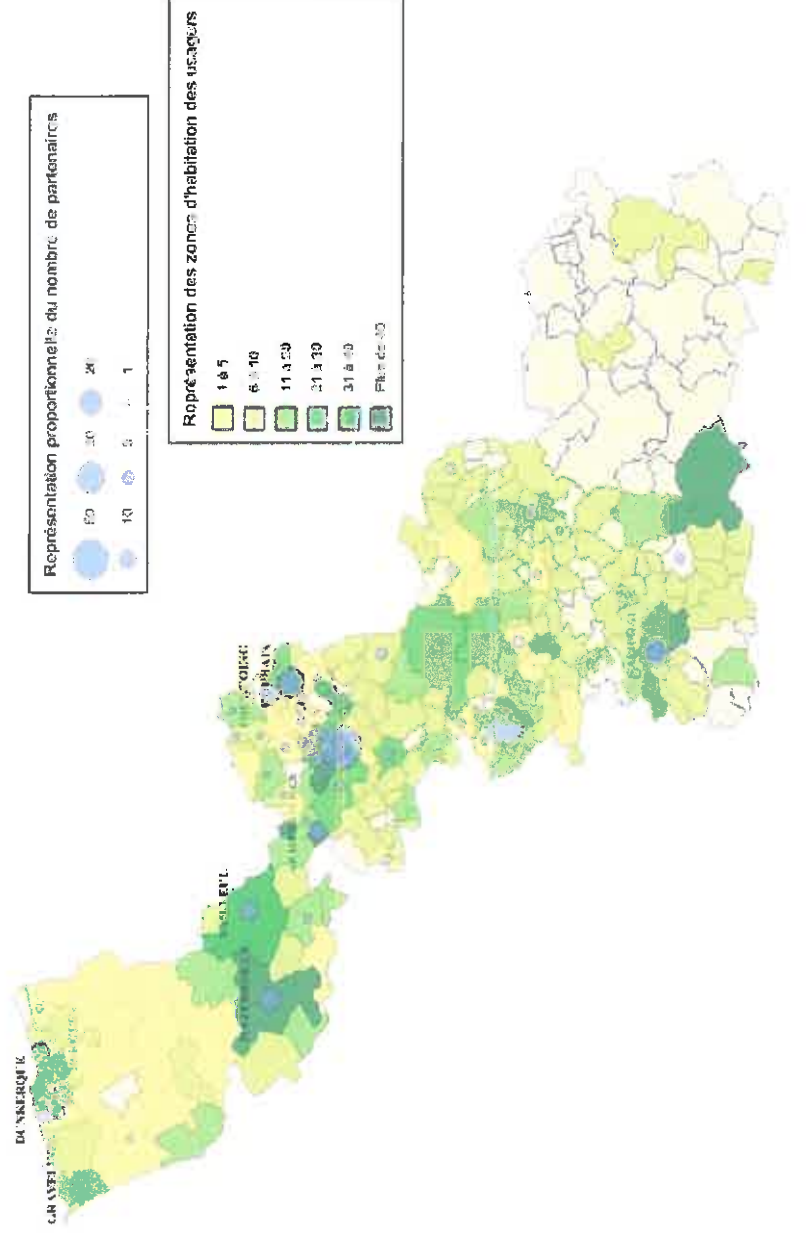
## 4 Réseau et Partenariat

### 4.1 Cartographie

La cartographie ci-dessous permet d'avoir un aperçu de la densité et de la richesse de notre partenariat, en fonction du nombre de majeurs suivis par secteur géographique.



**CARTOGRAPHIE DES PARTENAIRES  
ET DES USAGERS DE L'ASAPN DANS LE DEPARTEMENT DU NORD 2012**



Nous pouvons mettre en évidence que la richesse de notre partenariat en terme quantitatif est bien en corrélation avec les secteurs d'habitation de nos majeurs protégés.

## **4.2 *Le monde judiciaire***

### **4.2.1 Les Magistrats et Tribunaux d'Instance**

L'A.S.A.P.N travaille en collaboration avec les Juges des Tutelles des Tribunaux de Lille, Roubaix, Tourcoing, Douai, Cambrai, Valenciennes et Dunkerque qui leur confient les mesures de protection.

D'un point de vue juridique, un partenaire primordial est le Juge des Tutelles, auprès duquel nous rendons compte de notre mission et qui reste la référence, en termes de pouvoir décisionnel.

En effet, l'association est mandatée par le magistrat pour exercer la mesure de protection, soit suite à une ouverture de mesure, soit en cas de changement de représentant légal, ce qui implique une étroite collaboration.

L'A.S.A.P.N est notifiée de la décision par lettre recommandée avec accusé de réception ou le chef de service se déplace directement au Tribunal afin de retirer les nouveaux jugements. Cela est également l'occasion de faire un point régulier avec le greffe en cas de dossiers dits « sensibles », et ainsi d'être un interlocuteur privilégié avec le Tribunal.

Le premier contact avec le Juge des Tutelles est plus ou moins informel, puisqu'il a lieu lors de la consultation du dossier au Tribunal. Les informations essentielles sont recueillies et permettront de cerner la situation.

Par la même occasion, les coordonnées du requérant de la mesure sont précisées afin de le convier lors du premier rendez-vous. Les partenaires qui gravitent autour de la personne protégée sont généralement précisés, ce qui permet de faire le lien sur l'extérieur et d'assurer une bonne continuité dans la prise en charge globale de la personne.

Des rencontres ponctuelles sont organisées avec le Juge des Tutelles lors de différentes audiences ayant pour objet, les renouvellements de mesure, les rencontres pour faire un point sur le dossier à la demande, soit du représentant légal, soit de la personne protégée, ou encore de la famille.

### **4.2.2 Nos autres partenaires juridiques**

D'une manière plus générale, d'autres partenaires juridiques sont importants dans l'accomplissement des missions de l'association, tels que les Notaires, les officiers ministériels, qui nous accompagnent principalement dans le règlement des successions ou encore lors de vente de biens immobiliers.

Les avocats sont une référence en matière de représentation lors d'audiences diverses (Procédure devant le Juge aux Affaires Familiales, pénales, correctionnelles).

En ce qui concerne les Huissiers de Justice, ils font parvenir à l'A.S.A.P.N les significations d'actes ou les font également signifier aux différents interlocuteurs concernés.

Les commissaires priseur, sont chargés de l'estimation de biens mobiliers et de leur vente, lorsqu'il y en a.

Le majeur protégé peut se trouver également confronté à des procédures judiciaires, aussi bien en qualité de demandeur que de défendeur. Le M.J.D.P.M devra alors faire valoir ses droits et le cas échéant, faire appel à la médiation des auxiliaires de justice.

En matière civile, devant les Tribunaux d'Instance, juge des enfants, juge de l'exécution, juge de proximité, conseil des prud'hommes, le M.J.D.P.M peut être amené à être présent aux côtés du majeur, peut informer le Juge sur sa situation, communiquer les pièces nécessaires, reformuler la pensée du majeur qui est confronté à des difficultés d'expression, apporter des compléments d'informations.

Des actions en justice , en collaboration avec le majeur ou le juge des tutelles pourront être introduites afin de préserver les intérêts de l'intéressé comme une demande d'injonction afin de recouvrer une créance, une requête aux fins de contribution des obligés alimentaires, mener à terme une procédure de divorce.

En matière pénale, le mandataire judiciaire pourra veiller au respect des obligations du majeur protégé. Devant le juge d'application des peines, il aidera parfois à la mise en place des obligations de soins, au suivi des rencontres avec les services de probation et insertion. Les éléments rapportés devant le Juge pourront contribuer à orienter ses décisions.

La personne protégée victime, en échangeant avec son référent, pourra se constituer partie civile ou organiser sa défense s'il est auteur d'infraction, délits ou crime.

Quelle que soit la mesure de protection, le M.J.D.P.M s'assurera de la meilleure représentation devant la justice et éventuellement fera appel le cas échéant à la médiation des auxiliaires de justice.

### **4.3 Le réseau**

Les partenaires qui gravitent autour du majeur protégé sont nombreux et appartiennent à différentes structures. Pour chaque mesure de protection, la classification des acteurs de terrain est établie en fonction de la tranche d'âge, des spécificités du majeur, du secteur géographique de résidence et du type d'hébergement.

Il nous est apparu intéressant d'élaborer une classification des différents partenaires en fonction des étapes de la mesure de protection.

#### **4.3.1 A l'ouverture du dossier**

La mesure est instruite par un requérant, dont nous avons les coordonnées dans le dossier au Tribunal. Nous le sollicitons toujours afin qu'il puisse être présent à l'ouverture du dossier.

Selon la loi, le requérant peut être un organisme qui assure le suivi social ou médical de la personne :

- CCAS\*
- Conseil Général
- Service de protection de l'enfance
- Foyers
- Famille d'accueil
- CHRU\*
- Services d'aides à domicile
- Médecin traitant, infirmières
- Réseau gérontologiques CLIC\*
- Maison de retraite (*Liste non exhaustive*)

La famille peut également être requérante et présente à l'ouverture du dossier. Dans la majorité des cas, le partenaire présent à l'ouverture, famille ou institution, reste un relais tout au long de la mesure de protection dans la réalisation des projets de vie.

### **4.3.2 Durant l'exercice de la mesure**

La priorité de l'A.S.A.P.N est d'individualiser la mesure de protection : chaque situation est unique et les partenaires associés sont différents. Nous travaillons notre capacité à valider les différents acteurs sociaux au cas par cas.

D'un point de vue administratif, nous avons contact avec les :

- CAF\*
- CPAM\*
- Organismes de retraite
- Mairie
- MDPH\*
- CDAPH\*
- Banques
- Trésorerie (*Liste non exhaustive*)

Les acteurs de terrain sont des assistantes sociales, des éducateurs spécialisés, des infirmières, des médecins, des directeurs d'établissement.

### **4.3.3 A la fin de mandat**

Dans la perspective d'une fin de mandat, le dossier administratif est transmis soit au nouveau tuteur/curateur si un dessaisissement a été prononcé, soit rendu à la personne elle-même en cas de mainlevée.

Si la fin de mesure est consécutive à un décès, un accompagnement des héritiers est assuré par la transmission du dossier au service juridique de l'association puis à un notaire désigné pour le règlement de la succession. L'information est transmise au Juge des tutelles avec un acte de décès.

## **4.4 La famille, son rôle**

La loi du 5 mars 2007 précise que la protection juridique est « un devoir des familles et de la collectivité publique ». En effet, lorsque cela s'avère possible, la loi a renforcé le principe de priorité familiale dans le choix du tuteur ou du curateur.

### **4.4.1 Le tuteur familial, la participation aux aidants familiaux.**

Lorsque la famille est en capacité d'exercer la mesure de protection envers un proche, l'A.S.A.P.N a également pour ambition de soutenir le tuteur familial en s'inscrivant dans le projet régional NORD/PAS-DE-CALAIS du service d'information et de soutien aux tuteurs familiaux (SISTF\*).

L'A.S.A.P.N satisfait au décret n° 2008-1507 du 30/12/2008, qui précise les modalités de mise en œuvre du soutien technique :

- les mandataires judiciaires justifient de la possession du certificat national de compétence, ou sont inscrits dans un cursus de formation.
- les mandataires judiciaires sont formés dans un cadre d'éthique et de déontologie professionnelle, et exercent dans le respect de la charte des droits et libertés du majeur protégé.
- l'A.S.A.P.N satisfait aux conditions prévues à l'article L. 133-6 du code de l'action sociale et des familles.

L'A.S.A.P.N s'inscrit dans ce processus de reconnaissance législative de l'aide aux tuteurs familiaux. En effet, le respect des procédures des mesures de protection par les familles se révèle souvent complexe, et apparaît être une charge supplémentaire pour eux.

Les apports juridiques des M.J.D.P.M seront utiles aux familles pour la réalisation des différents actes : à l'ouverture du dossier, durant le déroulement de la mesure et en fin de mandat.

Des M.J.D.P.M volontaires se sont d'ores et déjà positionnés sur des créneaux de permanence, des réunions d'information vont être organisées, et une plaquette va être créée à destination des Tribunaux, des CCAS, des Conseils Généraux, et autres structures partenaires.

L'A.S.A.P.N se veut d'apporter un rôle de soutien, de conseil et d'information, afin d'être garant du bien-être des personnes sous mesure de protection. Des conventions de partenariat seront établies entre les différents partenaires.

### **4.4.2 L'A.S.A.P.N en tant que mandataire judiciaire et l'implication de la famille**

Dans le cas où l'association exerce la mesure de protection, l'implication de la famille demeure une priorité afin d'optimiser la gestion de la mesure de protection : le M.J.D.P.M ne se substitue pas à la famille.

- la protection aux biens / la protection de la personne :

Dans la majorité des cas, l'A.S.A.P.N exerce la mission de protection aux biens et à la personne mais la loi a prévu la différenciation entre les 2.

Dans ce contexte, il est fréquent que la structure et la famille soient nommées ensemble : l'association pour exercer la protection des biens, et la famille pour la protection de la personne. Les relations entre les 2 nécessitent un travail de proximité autour du majeur protégé.

- le maintien du lien familial :

Dès l'ouverture d'une mesure de protection, nous tentons d'établir un contact avec les membres de la famille, afin d'envisager un travail de partenariat tout au long de l'exercice de notre mission. Les majeurs protégés sont souvent rassurés d'avoir un proche lors de nos premiers contacts.

- la prise de décision :

Dans la mesure du possible, nous tentons d'impliquer activement les membres de la famille proche du Majeur dans le cadre de sa prise en charge au quotidien (courses, accompagnement, consultations médicales, rendez-vous divers...). La famille est également associée à la prise de décision, ou tout au moins consultée avec l'accord de l'utilisateur, même si le Majeur reste décisionnaire avec le M.J.D.P.M.

- le respect des souhaits du majeur :

Si le majeur ne souhaite pas communiquer avec sa famille, son souhait est respecté, nous ne divulguons aucune information confidentielle. Le partenariat avec la famille est privilégié lorsque cela est positif pour le majeur.

Dans la mesure du possible, le mandataire, par l'intermédiaire du service tutélaire, mettra tout en œuvre afin de connecter les forces vives du réseau partenarial autour du majeur protégé. Nous poursuivons au quotidien une démarche d'amélioration de service, cela va obligatoirement passer par des phases d'évaluations de notre activité.

## **5 Les évaluations**

Le projet d'établissement doit définir les objectifs d'évaluation des activités et de la qualité des prestations.

La loi du 2 janvier 2002 prévoit également l'obligation d'une évaluation dans tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Cette obligation législative revêt deux modalités distinctes : l'évaluation interne et l'évaluation externe.

L'évaluation interne est destinée à évaluer l'activité et la qualité des prestations délivrées, notamment sur la base de recommandations de bonnes pratiques, validées par l'agence nationale de l'évaluation sociale et médico-sociale et dont les résultats doivent être communiqués tous les cinq ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation.

L'ASAPN utilise comme référentiel la démarche qualité EVA. Ce référentiel met l'accent sur un certain nombre d'objectifs et notamment :

- *Améliorer le service rendu*
- *Valoriser notre savoir faire*
- *Développer un management qui renforce la motivation des personnels et l'évolution des compétences*

- *Rechercher la cohérence et la coordination*
- *Mettre en œuvre une démarche globale*

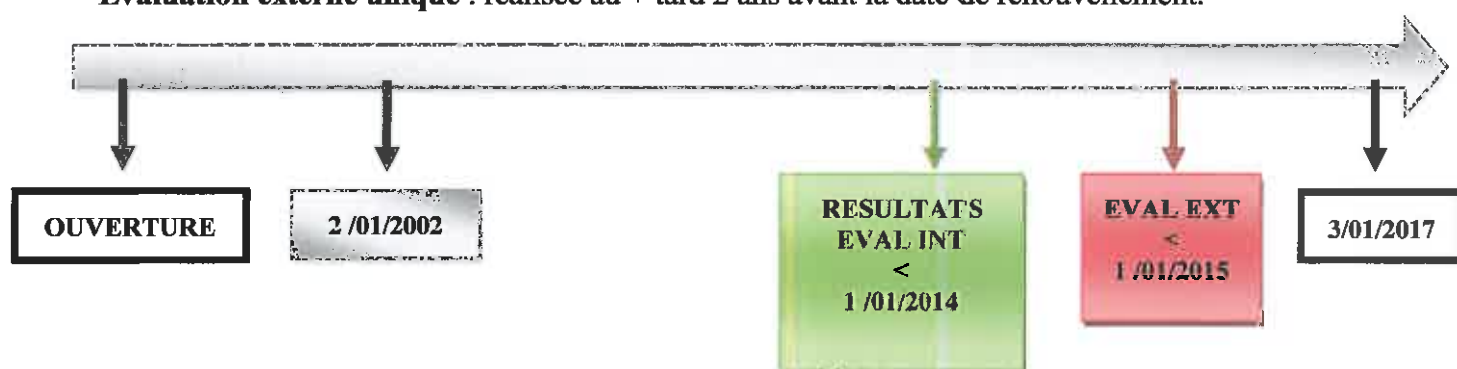
Enfin, une évaluation externe sera pratiquée tous les sept ans par un organisme habilité, sur avis de cette agence nationale, selon la méthodologie également validée par la dite agence.

Le calendrier de ces évaluations a été fixé par le décret du 3 novembre 2010 et la circulaire DGSC/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 apporte des précisions à ce sujet.

Notre établissement a ouvert avant le 2 janvier 2002 et notre cas de figure est le suivant :

**Evaluation interne unique :** résultats communiqués au + tard 3 ans avant la date de renouvellement

**Evaluation externe unique :** réalisée au + tard 2 ans avant la date de renouvellement.



## 6 Les Objectifs

### 6.1 *Les atouts de l'ASAPN*

#### 6.1.1 Une association généraliste

L'A.S.A.P.N est une association généraliste qui se veut de suivre chaque majeur de manière individualisée. La spécificité de chaque mesure sans jamais discriminer demeure l'une de nos valeurs fortes.

Nos mandataires judiciaires doivent être en capacité d'analyser rapidement la globalité d'une situation et d'interpeler les partenaires correspondants, et ainsi valider les interventions des différents acteurs sociaux.

#### 6.1.2 Un travail sectorisé, des mandataires spécialisés

L'A.S.A.P.N a également fait le choix de répartir les suivis par secteur géographique. Chaque M.J.D.P.M est donc référent sur un secteur déterminé. Cette répartition offre l'avantage de pouvoir développer un travail de partenariat privilégié, car le mandataire apparaît comme une personne nominative et connue par les services gravitant autour de la personne sous mesure.



Le chef de service attribue donc l'accompagnement à un mandataire judiciaire selon les spécificités de l'utilisateur, en fonction de la charge de travail et de son secteur géographique d'intervention.

Enfin, le travail du M.J.D.P.M à domicile et celui du M.J.D.P.M en établissement est différencié. Ainsi, les procédures propres à chaque type d'intervention sont bien connues des mandataires qui sont en capacité d'intervenir rapidement.

Pour les majeurs protégés en établissement (ex : maison de retraite, foyer de vie), c'est toujours le même mandataire qui intervient dans chaque structure.

## ***6.2 Les axes de développement***

### **6.2.1 Un rôle de coordination**

L'association met tout en œuvre afin d'assurer la coordination des différents prestataires qui gravitent autour du majeur protégé. Chaque partenaire a sa spécificité d'intervention, l'association mandataire se doit de faire en sorte que chaque partenaire assume sa part de prise en charge auprès de la personne.

Des synthèses sont organisées à l'initiative de l'A.S.A.P.N, dès que le mandataire judiciaire le juge nécessaire, afin d'optimiser la prise en charge quotidienne de la personne. Les objectifs ne sont pas les mêmes en fonction de l'âge, de la situation géographique, de la problématique et des difficultés du majeur.

### **6.2.2 La coopération du réseau**

Le service mandataire de l'A.S.A.P.N a un rôle central en termes de coopération du réseau, et sert de relai entre les nombreux intervenants. En cas de conflits ou de difficulté dans l'exercice de leurs missions, l'équipe de l'A.S.A.P.N reste disponible pour les partenaires afin d'assurer un bon travail de partenariat.

L'objectif premier est de faire en sorte que le majeur puisse bénéficier des meilleures conditions de vie possibles, qu'il puisse mettre en application son projet de vie, et progresser à sa manière en fonction de ses objectifs. La mission de coopération est donc primordiale. En outre, l'action en réseau permet aux salariés de trouver les ressources nécessaires à la construction de partenariats dont les usagers ont besoin.

### **6.2.3 Les conventions de partenariat**

Afin de favoriser ces échanges, l'A.S.A.P.N participe à différents réseaux : le réseau précarité santé mentale, les groupes MAÏA\*, le réseau EOLLIS\*, les conseils de vie sociale des établissements accueillant le public (liste non exhaustive).

Cela nous permet d'échanger sur nos façons de faire toujours dans l'optique de mieux communiquer et d'améliorer la prestation rendue auprès des majeurs protégés.

L'association est toujours volontaire pour s'enrichir de l'expérience des acteurs de terrain, afin d'analyser les besoins et les attentes des majeurs, et ainsi y répondre efficacement. Indépendamment du travail en réseau, l'ouverture de la structure sur son environnement est une garantie de la bonne prise en charge globale de la personne.

Des conventions de partenariat sont établies avec différentes structures afin d'organiser des permanences et optimiser la proximité avec la personne protégée. Ainsi des permanences sont d'ores et déjà existantes sur les secteurs de Roubaix, Tourcoing et Cambrai. Des projets sont proches d'être finalisés sur les secteurs de Dunkerque et Hazebrouck.

*Récapitulatif de nos permanences actuelles :*

<b>VILLE</b>	<b>PARTENAIRE ET ADRESSE</b>	<b>FREQUENCES</b>
ROUBAIX	Maison de Quartier 576 rue Lannoy	Le mardi matin
TOURCOING	Interm'Aide Place de la Bourgogne	Le vendredi après-midi par quinzaine
CAMBRAI	Maison des Associations 16 rue du 8 Mai	Le jeudi après-midi par quinzaine
CAUDRY	Mairie Place du Général de Gaulle	Un jeudi par mois
VALENCIENNES	Maison de Quartier 145 rue Désandrois	Le jeudi matin
ARMENTIERES	En projet	
HAZEBROUCK	En projet	

## **6.2.4 Echange et mutualisation des moyens**

L'A.S.A.P.N sait donner et recevoir, transmettre des « savoir être » et des « savoir faire ». Dans le cadre de la réforme des tutelles, l'association a été sollicitée par divers partenaires afin de faire des réunions d'information sur la nouvelle loi.

Nous intervenons ponctuellement auprès de différentes structures en demande (ex : le CHRU) afin d'être un relai efficace pour la mise en application de la loi.

Dans le cadre des accueils de stagiaires dans un cursus de formation sociale, nous nous rendons également dans les établissements scolaires afin de leur faire part de notre expérience professionnelle, afin de valoriser notre profession, et de leur apporter les fondements de la loi du 5 mars 2007.

L'association a également la capacité de se réunir avec d'autres associations afin de mutualiser les moyens. Ainsi pour la formation au Certificat National de Compétences, l'A.S.A.P.N fonctionne en partenariat avec La Vie Active du Pas-de-Calais.

De même, nous abordons un travail de partenariat riche avec le CCAS de TOURCOING, où différentes pistes de travail en commun ont été envisagées : le recours à une supervision commune, la possibilité d'avoir un point d'accueil supplémentaire sur le secteur, une formation sur les évaluations internes et externes. Diverses hypothèses de travail collectif restent encore à définir, et à mettre en application.

## **6.2.5 Un rôle d'alerte et de vigilance**

Dans le cadre de la mise en place des mesures de protection, une référence à l'A.N.E.S.M est primordiale, notamment dans notre rôle d'alerte et de vigilance de la maltraitance.

En effet, à l'occasion des visites à domicile, nous pourrions constater des situations dites de maltraitance, et, alerter les autorités compétentes et habilitées à intervenir pour la défense des droits des majeurs (ex : signalement procureur, dépôt de plainte). En dehors de la compétence première qui s'apparente être la gestion administrative et financière, une des missions de l'A.S.A.P.N est également de faire en sorte d'assurer la bientraitance des personnes sous mandat judiciaire.

## **CONCLUSION**

L'A.S.A.P.N accompagne le majeur protégé tout au long de son parcours de vie dans le respect de valeurs qu'elle défend et dans le respect des orientations de la loi du 5 mars 2007.

Pour réaliser cet accompagnement, l'A.S.A.P.N s'appuie sur l'idée centrale que l'utilisateur doit être acteur de sa mesure de protection, sur une équipe de professionnels compétents et formés et sur une logique d'amélioration continue participative qui doit nous permettre de sécuriser l'ensemble de notre activité et d'anticiper voire d'initier les évolutions à venir.

La démarche participative des usagers et des salariés constitue la base de notre fonctionnement. Aujourd'hui fil conducteur de notre démarche qualité, elle sera demain le reflet de notre savoir-faire grâce à la dynamique d'évaluation interne et externe initiée par la loi 2002-2.

Cette démarche s'appuie non seulement sur des outils spécifiques mais également sur des instances de contrôle décisionnels et opérationnels garants de l'efficacité du processus.

Animés par notre volonté de poursuivre notre implantation au plus proche des usagers afin de leur apporter un service de proximité, en cohérence avec les zones repérées comme carencées par le schéma régional Nord-Pas-de Calais et dans le respect des attentes de nos autorités de tutelle.

Outre la présence physique, être au plus près des demandes des usagers c'est également se doter d'un partenariat efficace dans une convergence d'action au profit de ce dernier.

Communication, partage et mutualisation avec nos partenaires sont le gage d'une qualité de service accrue.

Expliquer les fondamentaux de notre métier, communiquer autour de nos savoirs faire, c'est aussi s'investir dans les travaux de réflexion qui gravitent autour de notre activité, et il nous paraît essentiel de répondre aux sollicitations des partenaires en ce domaine.

Le respect de l'utilisateur se détermine également par des pratiques professionnelles bien traitantes qui prennent en compte les attentes de nos salariés, leur expression et un besoin de professionnalisation adapté à l'évolution des problématiques des publics accueillis.

Ce projet d'établissement se veut être un outil de communication avec et autour de l'utilisateur. Son évolution constante est le fruit d'une réflexion collective, dans notre volonté d'améliorer la qualité de l'accompagnement auprès de l'utilisateur.

## LEXIQUE

<b>SIGLE</b>	<b>SIGNIFICATION</b>
AAH	Allocation Adulte Handicapé
AFEJI	Association des Flandres pour l'Éducation, la formation des Jeunes et l'Insertion sociale et professionnelle
ALS	allocation logement à caractère social
ANESM	Agence nationale d'évaluation du secteur social et Médico social
APA	Allocation Personnalisée d'Autonomie
API	Allocation Parent Isolé
APL	Aide Personnalisée au Logement
ASI	Allocation Supplémentaire d'Invalidité
ASPA	Allocation de Solidarité aux Personnes Agées
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CDAPH	Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées
CHRU	Centre Hospitalier Régional
CLIC	Centre Locaux d'Information et de Coordination
CODIR	Comité de Direction
COFIL	Comité de Pilotage
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CROSMS	Comité Régional de l'Organisation Sociale et Médico-sociale
DDCS	Direction Départementale de la Cohésion Sociale
DGF	Dotation Globale de Fonctionnement
DIPM	Document Individuel à la Protection des Majeurs
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
EOLLIS	Ensemble Organisation du Lien pour Lutter contre l'Isolement et promouvoir la Santé
ESAT	Etablissement et Service d'Aide par le Travail
MAÏA	Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des malades Alzheimer
MAJ	Mesure d'Accompagnement Judiciaire
MAS	Maison d'Accueil Spécialisée
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
MJPM	Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs
MV	Minimum Vieillesse
PCH	Prestation de Compensation du Handicap
RSA	Revenu de Solidarité Active
SEPIA	Service d'Education Permanente Interpôles Artois