



PROJET DE SERVICE

2022 2026

SERVICE MJPM

(Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs)

SOMMAIRE

1 - LE CADRE INSTITUTIONNEL	3
L'UNAF, l'UDAF DU MORBIHAN ET LE SERVICE MJPM (MANDATAIRE JUDICIAIRE A LA PROTECTION DES MAJEURS)	
2 - LA MISSION	3
3 - LE PUBLIC	4
4 - L'ORGANISATION DU SERVICE MJPM	5
- Les secteurs d'intervention	5
- L'organigramme.....	5
- Les métiers du Service MJPM	6
- Le management du Service MJPM	7
- Les différentes réunions de service	7
- L'exercice des mesures de protection	8
5 - LES ORIENTATIONS DU SERVICE MJPM POUR 2023-2026	9
- Mission	9
- Partenariats	11
- Organisation et management	11
- Evaluation et amélioration continue du service rendu	12
- Transition écologique	13

1/ Le cadre institutionnel

L'UDAF du Morbihan a été créée par l'Ordonnance du 3 mars 1945 et reconnue comme établissement d'utilité publique, sa parution au journal officiel sous le régime associatif de la loi 1901 date d'octobre 1945.

L'Union Départementale des Associations Familiales du Morbihan est l'une des composantes de l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF). En sa qualité de tête de réseau des UDAF (Unions Départementales), l'UNAF regroupe les UDAF, définit la politique et les orientations générales en matière de politiques familiales, diffuse les informations techniques aux UDAF.

L'UDAF du Morbihan a créé un service de tutelles en 1988 à Vannes et plusieurs antennes ont été créées au fil des années, afin d'être au plus proche des personnes protégées : Lorient, Pontivy, Ploërmel et Auray (ouverture en juillet 2022).

Un Arrêté Préfectoral du 13/10/2010 a délivré une autorisation pour le service MJPM pour une durée de 15 ans.

2/ La mission

Une personne dont les facultés mentales ou physiques sont altérées et médicalement constatées via un certificat circonstancié d'un médecin expert, peut bénéficier d'une mesure de protection juridique. La mesure doit être adaptée à sa situation et la moins contraignante possible. Elle est prioritairement exercée par la famille.

Les objectifs d'une mesure de protection judiciaire sont de protéger la personne dans les actes de la vie civile par assistance ou représentation.

Les mesures de protection sont ordonnées par les juges des contentieux et de la protection (JCP) des tribunaux judiciaires. Ainsi, plusieurs mesures sont possibles :

La sauvegarde de justice : la personne conserve la capacité d'accomplir tous les actes mais certains actes importants (vente d'un bien immobilier, conclusion d'un prêt d'un montant élevé...) peuvent être spécialement confiés à un mandataire.

Les curatelles :

Curatelle simple : La personne à protéger accomplit seule les actes de gestion courante, dits *actes d'administration*. Par exemple : gestion du compte bancaire, souscription d'un contrat d'assurance. En revanche, la personne à protéger doit être assistée de son curateur pour des actes plus importants tels que les *actes de disposition*. C'est le cas, par exemple, pour obtenir un emprunt ou vendre un bien immobilier qui lui appartient.

Curatelle renforcée : En plus des actes de disposition prévus dans la curatelle simple, le curateur procède à la gestion du compte bancaire de la personne protégée.

Curatelle aménagée : Il s'agit d'une curatelle dans laquelle les actes que la personne peut faire seule ou avec l'aide de son curateur sont fixés par le juge. La curatelle est ainsi adaptée au plus près des besoins de la personne à protéger.

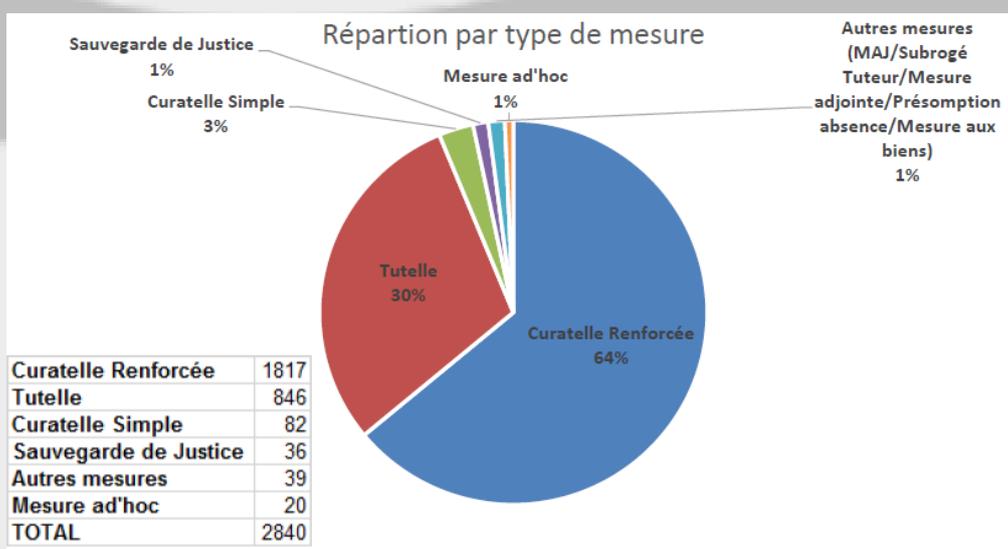
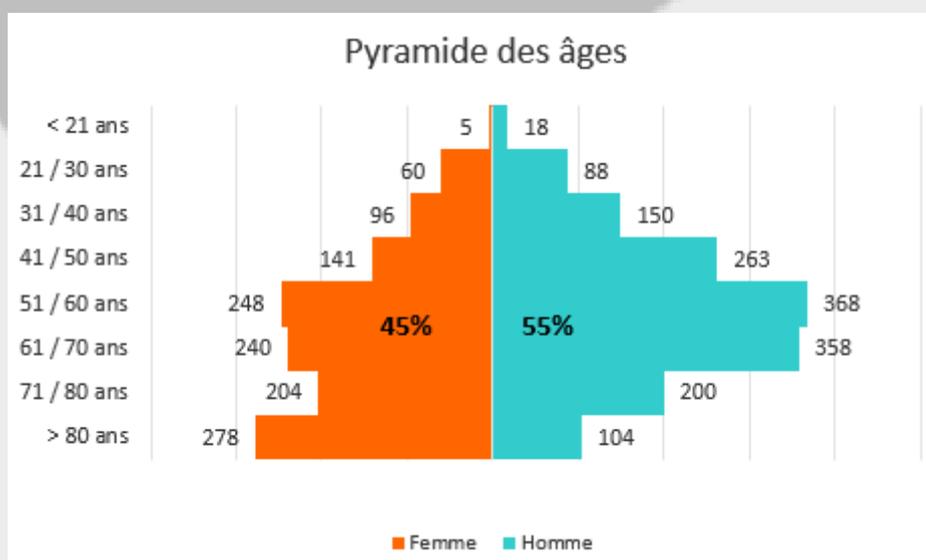
La tutelle est une mesure judiciaire destinée à protéger une personne majeure et/ou tout ou partie de son patrimoine si elle n'est plus en état de veiller sur ses propres intérêts. Le tuteur représente la personne dans les actes de la vie courante et doit solliciter le juge pour toutes les autres décisions.

La **Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ)** est une mesure judiciaire (donc contraignante à la différence de la MASP) par laquelle un mandataire judiciaire à la protection des majeurs perçoit et gère tout ou partie des prestations sociales d'une personne majeure, en vue de rétablir son autonomie dans la gestion de ses ressources.

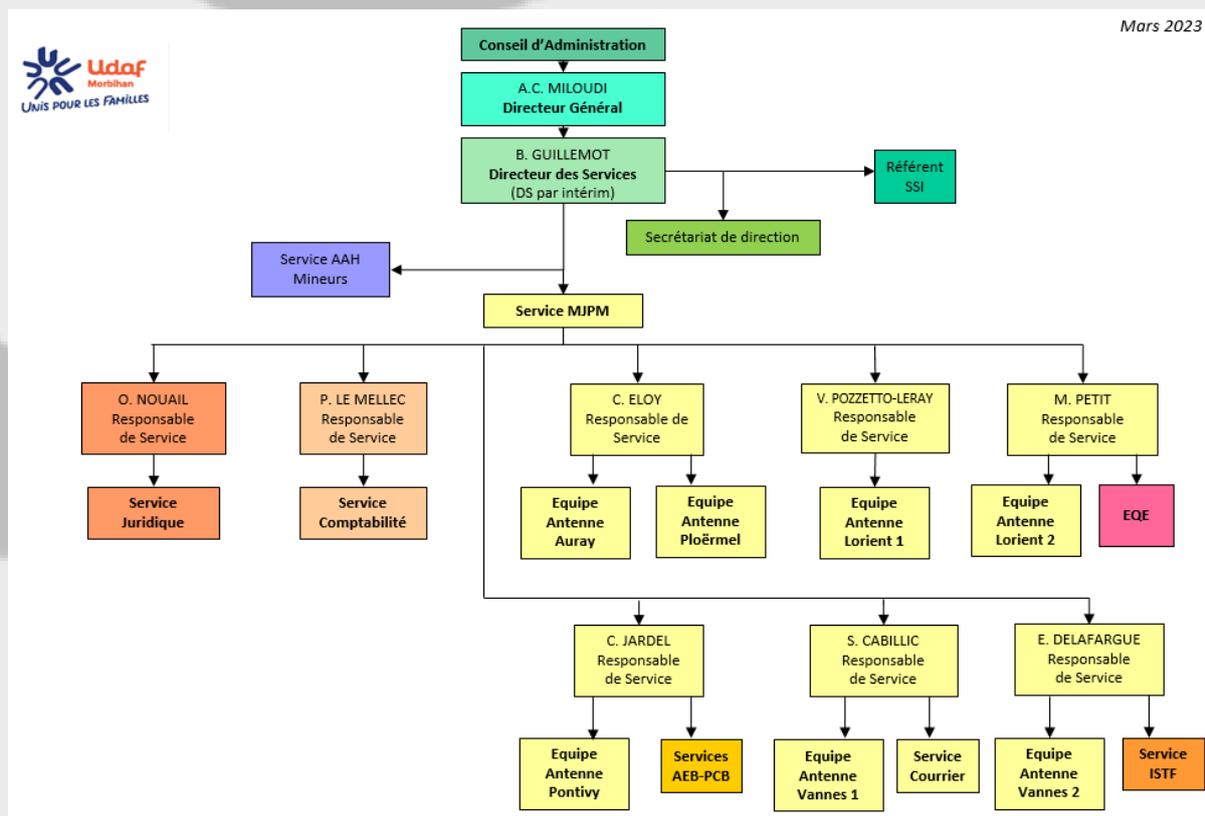
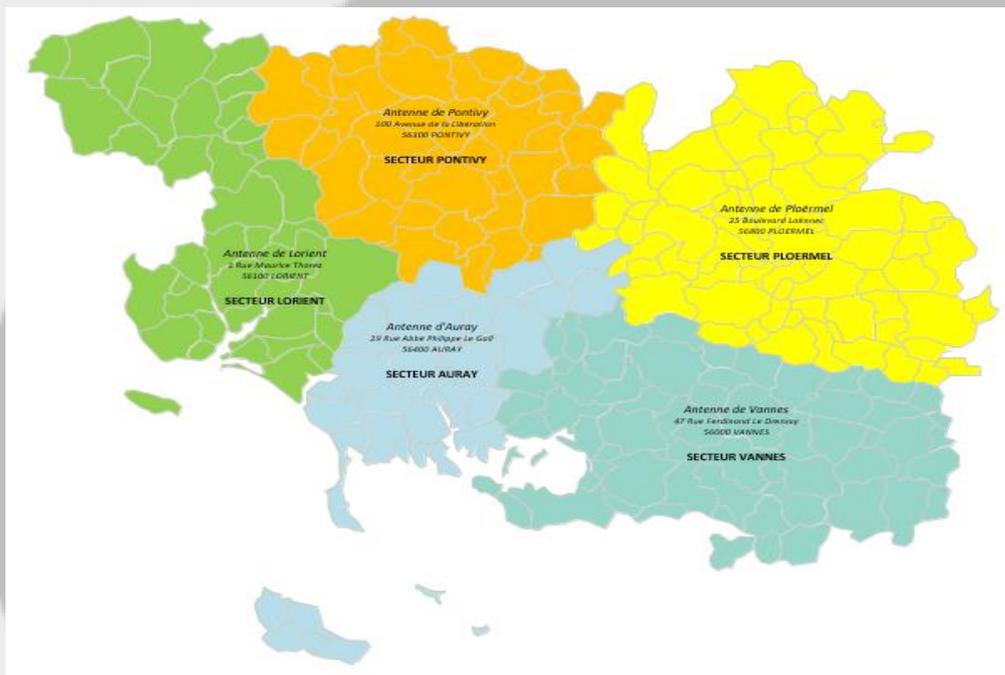
3/ Le public

Statistiques établies au 31/12/2022

A cette date, 2840 mesures de protection sont exercées.



4/ L'organisation du service MJPM



Les métiers du Service MJPM

Directeur de Service : exerce la fonction hiérarchique et fonctionnelle sur les salariés et les missions ; il est le garant de la bonne marche du service MJPM et des droits des personnes protégées, élabore et met en œuvre les projets. Il veille à la mise en conformité avec les obligations du secteur médico-social.

Responsable de Service : assure l'encadrement hiérarchique et technique de son équipe, contrôle et veille à la bonne application des droits des usagers, est garant du service rendu.

Référent Juridique : apporte conseil, informations et assistance aux mandataires et responsables de service dans tous les domaines juridiques, s'assure de la conformité des documents juridiques soumis à signature.

Délégué Mandataire à la Protection des Majeurs : intervient dans le cadre d'un mandat juridique, dans une approche globale afin d'assurer l'ouverture et le maintien des droits, la gestion financière et budgétaire, la préservation du patrimoine financier et juridique dans un esprit de bienveillance, afin de tendre vers l'autonomie de la personne.

Secrétaire : remplit des missions administratives variées, assure le suivi des dossiers en lien avec le délégué mandataire, et assure l'accueil téléphonique et physique.

Comptable : assure la saisie des recettes sur le compte de la personne protégée, garantit leur traçabilité, assure et déclenche les dépenses.

Et spécifiquement :

- **Intervenants Sociaux de Proximité** : 2 délégués (1ETP) exercent une mission d'ISP, afin de proposer un accompagnement rapproché pour des personnes isolées rencontrant des problématiques de santé, de logement ou d'insertion.
- **Mission d'accompagnement spécifique** : 3 délégués mandataires bénéficient d'un portefeuille allégé, afin d'accélérer le processus d'accompagnement de personnes vers l'autonomie.
- **Service Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux** : 2 déléguées mandataires et un temps de secrétariat sont mis à la disposition des familles afin de recevoir des informations sur les mesures de protection ou leur mise en œuvre. Des permanences ont lieu sur RDV dans les antennes de l'UDAF ou au tribunal judiciaire de Lorient et Vannes.

Le management du service MJPM

Le Responsable de service assure l'encadrement hiérarchique et technique de l'équipe de son équipe.

- Pilotage des actions (conception et conduite de projet) : Il est le garant de la bonne mise en œuvre du projet de service.
- Management d'équipe : Il installe et maintient les conditions maximales de production des prestations collectives et individuelles du service.
- Organisation du travail, gestion administrative et budgétaire d'une antenne, d'un service : Il organise et veille à la bonne marche de son service.
- Partenariat et travail en réseau : Il impulse et favorise les dynamiques partenariales.
- Evaluation et développement de la qualité : Il est le garant de la qualité du service rendu.
- Droit des usagers : il contrôle et veille à la bonne application des droits des usagers.

Les différentes réunions du service MJPM

Différents types de réunions sont mises en place et permettent d'échanger : des réunions de service sont organisées chaque mois, de même que des réunions « dossiers complexes ».

Des commissions de soutien à l'éthique et d'aide à la prise de décision peuvent être sollicitées par les salariés pour les situations complexes.

L'exercice des mesures de protection

La nécessité de répondre à la fois aux critères du code civil et aux contraintes de mise en œuvre

La loi du 05 Mars 2007 a réformé le dispositif de protection de majeurs et est entrée en vigueur le 01 janvier 2009.

La loi du 02 mars 2002 intègre les services MJPM dans les obligations de ESMS.

Les MJPM doivent se mobiliser pour que la personne ait la possibilité de s'exprimer et d'affirmer ses choix. La mesure de protection consiste principalement à :

- vérifier l'existence d'un consentement et la manifestation de ce dernier,
- consolider certains actes juridiques.

Pour ce faire, le MJPM informe, communique, dialogue, rencontre, évalue, analyse, apprécie... A l'issue de ce long et complexe processus, le MJPM assiste ou représente la personne pour la réalisation des actes de la vie civile, dans le cadre du mandat judiciaire. Le travail du MJPM implique donc une proximité avec la personne afin d'identifier ses souhaits, préférences et besoins et d'assurer un accompagnement d'aide à la prise de décision. Le travail du MJPM porte ainsi notamment sur les points suivants : recherches et recueil du consentement, des préférences, des habitudes de vie ou de l'expression de la volonté de la personne, prise en compte des capacités de la personne, respect de la temporalité du processus réflexif et décisionnel de la personne.

Les spécificités de l'accompagnement :

Le Code civil, même s'il ne parle pas d'accompagnement, montre les **objectifs** de la mesure de protection juridique et de l'accompagnement qu'elle implique de la part du MJPM, en posant le paradoxe suivant :

- D'un côté, la mesure de protection juridique est prononcée en raison d'une difficulté : l'impossibilité pour le bénéficiaire de **faire valoir seul ses intérêts** dans les actes liés à sa personne et à son patrimoine, en raison d'une **altération de ses facultés mentales** ou de ses **facultés physiques** de nature à **empêcher l'expression de sa volonté** (article 425 du code civil).
- De l'autre côté, le code civil exige que l'assistance ou la représentation pour les actes de la vie civile (réalisés avec ou par le MJPM) soient réalisés en recherchant l'expression de la **volonté** de la personne dans son **intérêt**, dans le respect des **libertés individuelles**, des **droits fondamentaux** et de la **dignité** de la personne, en favorisant l'**autonomie** de celle-ci (art. 415 du code civil).

Une forte proximité avec la personne protégée... pour connaître sa volonté et recueillir son consentement

Ce paradoxe entre altération des facultés mentales/difficulté, voire impossibilité d'exprimer sa volonté et l'obligation de prendre en compte cette volonté se résout par une protection juridique qui a **pour objectif prioritaire de rechercher la volonté du majeur et son consentement** dans la réalisation de tous les actes civils. Cela se traduit par la signature de documents écrits tels que le DIPM (Document Individuel de protection des Majeurs), les autorisations de retraits/placements. De la même manière, la HAS indique que « la protection juridique a vocation à permettre l'exercice des droits » et que « c'est un moyen susceptible de soutenir le processus décisionnel et de compenser la perte ou l'absence de capacité d'exercice » (note HAS – 2022 – doc. n°12 – p. 5). Nous rejoignons donc sa définition de l'accompagnement dans le cadre d'une mesure de protection : **« Accompagner la personne nécessitant une mesure de protection juridique dans l'exercice de ses droits et vers un parcours de vie inclusif ».**

5 / Les orientations du pôle MJPM pour 2023-2026

5 orientations majeures ont été définies par les professionnels et validées par la Direction Générale et le Conseil d'Administration.

Chacune des orientations présentées ci-après sont déclinées en fiches action détaillées, regroupées dans un document spécifique.

1. **MISSION** / Promouvoir la bienveillance, l'autonomie et la participation de l'utilisateur dans le respect du cadre légal de l'accompagnement.

La bientraitance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins. Elle implique de faire des choix organisationnels guidés avant tout par le bien-être de l'utilisateur, et non en répondant en priorité aux contraintes de fonctionnement de la structure.

L'autonomie permet de se débrouiller au quotidien, de devenir de plus en plus indépendant et de pouvoir prendre ses propres décisions. Devenir autonome, c'est acquérir peu à peu une forme de contrôle sur soi-même et sur sa vie.

La participation de l'utilisateur à sa propre prise en charge se traduit par un accompagnement individualisé et la mise en place de documents d'accompagnement spécifiques.

- Promouvoir et développer la **bientraitance** au sein de l'UDAF56
 - **Le Majeur Protégé** : il s'agit de rendre la personne protégée actrice de sa mesure, de faire avec et non à la place de (Notion d'autodétermination, de pouvoir d'agir).
Les personnes protégées doivent être associées à la réflexion des outils qui les concernent. Elles seront associées à la co-construction d'outils les concernant (écriture en FALC : Facile A Lire et à Ecrire).
La personne protégée participe à certaines instances (groupe de réflexion à remettre en place) et dispose de l'outil Ma mesure et moi (outil à développer et améliorer en lien avec Synergie).
 - **Le professionnel** : doit développer la bientraitance à destination de l'utilisateur, à tous les niveaux de l'accompagnement (accueil – prise en compte de sa volonté – respect...).
La procédure d'accueil du nouveau salarié reste à écrire, à améliorer.
Les professionnels disposent de temps d'analyse des pratiques et de formations qui leur permettent de prendre du recul sur leur pratique.
La refonte du DIPM et des avenants va être réfléchi de manière concertée afin que ces outils soient des supports de l'accompagnement.
 - **Le service – L'association** : Dans le cadre de la promotion de la bientraitance, il s'agit de s'assurer du respect des droits et obligations des usagers et salariés et de favoriser le bien-être au travail. Cela implique que les salariés aient les moyens d'assurer leur mission.
La création de tableaux de bord doit permettre, en cas d'incident, d'assurer un suivi et d'apporter une action corrective. Le suivi des tableaux d'activités doit permettre une vision au niveau de la bientraitance et de la gestion des risques.

Dans le cadre du bien-être au travail, l'organisation de temps de convivialité vise améliorer la cohésion et l'interconnaissance.

- Promouvoir l'autonomie du majeur protégé :
 - L'autonomie peut se définir comme la faculté d'agir par soi-même en fonction des capacités de la personne.
 - L'autonomie a toujours été recherchée à l'UDAF 56 telle que décrite dans l'article 415 du Code Civil, et ce, quel que soit la mesure de protection : de la sauvegarde de justice à la tutelle.
- Mettre en œuvre la participation de l'utilisateur à travers :
 - Les groupes d'expression : chacun sera libre de s'exprimer avec des thèmes élaborés à l'avance.
 - Les questionnaires : ils permettront une expression différente de par l'individualité des réponses.
 - Les entretiens individuels : qui pourront être menés par les délégués mandataires référents ou par des personnes inconnues de l'utilisateur, si cela peut permettre une expression plus libérée.
- Améliorer nos processus d'accompagnement de l'utilisateur :
 - **Mise en place du « suivi spécifique » AVA** : Cet Accompagnement Vers l'Autonomie des personnes protégées doit être formalisé : écriture de fiche de poste, de procédure. Les temps de réunions doivent permettre de démontrer l'intérêt pour les personnes accompagnées (nombre de rencontres, d'accompagnement dans les démarches, développement du partenariat, évaluation du nombre d'allègement de mesures ou de mainlevée...)
 - **Intervenants sociaux de proximité** : Cet accompagnement doit être formalisé et développé sur l'ensemble du département : écriture de fiche de poste, de procédure, de fiche de saisine et de bilan. Il s'agira d'évaluer le nombre de rencontres, le type de démarches (logement, santé...), la durée de l'intervention et l'intérêt pour la personne accompagnée.
- Faire connaître et faire respecter en interne le **cadre légal** de l'intervention : « **Faire avec et pas à la place de** »

Une prestation encore expérimentale « le suivi spécifique » renommée « Accompagnement Vers l'Autonomie (AVA) » a été mise en place pour développer le « faire avec l'utilisateur et pas à la place », mais également pour créer du lien social et faire connaître les limites de notre mandat. L'objectif étant que le mandat judiciaire doit participer au côté des autres formes d'accompagnement de la personne en situation de vulnérabilité, à favoriser son autodétermination, son autonomie, la mise en œuvre effective de ses décisions et un parcours de vie inclusif, tout cela en garantissant le respect de ses droits et libertés. Ce service restera à évaluer.

- **Créer un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale** spécifique au service MJPM.
Certaines missions ne relèvent ni du MJPM, ni d'autres services et chacun se renvoie la balle car la personne protégée ne peut effectuer seule certaines démarches. Aussi la réflexion sur la création d'un SAVS MJPM a toute sa place.

2. **PARTENARIATS** / Un travail en réseau plus développé, avec des partenaires bien identifiés et dans un cadre d'intervention clair.

Le Ministère de l'emploi et de la solidarité définit le partenariat comme une : « Coopération entre des personnes ou des institutions généralement différentes par leur nature et leurs activités ».

L'objectif visé autour de notions très approchantes comme la coordination, le réseau est de travailler ensemble, d'unir les compétences, les ressources et les efforts, mutualiser les moyens, produire de la synergie.

Il s'agit de tous les acteurs dont les professionnels ont besoin pour leur intervention auprès de la personne protégée. Pour le faciliter, un travail de communication est nécessaire auprès de ces institutions pour mieux faire connaître nos missions, nos limites, les impératifs qui s'imposent à nous.

Dans le cadre du projet de service de l'UDAF, le partenariat se matérialisera par un certain nombre d'actions non exhaustives comme :

- Transmission d'information aux partenaires sur les droits des majeurs protégés et le contenu des mandats.
- Articuler les actions des différents intervenants dans le cadre du projet global de la personne pour une coordination au service d'un suivi de qualité.
- Développer la communication (plaquettes, site intranet...).
- Identifier les partenaires prioritaires à rencontrer pour continuer/approfondir le travail de collaboration.
- Formaliser le partenariat à l'aide de convention.
- Déployer le service ISTF avec les partenaires.
- Développer les participations externes aux différentes commissions.

3. **ORGANISATION ET MANAGEMENT** / Une nouvelle organisation du travail pour plus d'efficacité, d'autonomie affirmée, de responsabilisation, de communication et de bien-être au travail.

Le management peut être défini aujourd'hui, de manière très générale, comme l'ensemble des techniques d'organisation et de gestion de l'organisation pour conduire, piloter l'action des individus. Il s'agit donc d'optimiser l'usage des ressources humaines d'une organisation dans le cadre des objectifs visés.

L'organisation se définit par l'ensemble des activités qui ont pour objectif la répartition et la coordination des tâches et des responsabilités de chaque individu en vue de la réalisation d'une mission ou d'une activité au sein d'un service, d'un collectif, etc.

Notre diversité de sites et de pluralité des métiers peut générer des disparités de réponses apportées pour une situation identique. L'objectif se situe donc en une amélioration globale autour des pratiques professionnelles, pour une meilleure cohésion interne.

- **Harmoniser les pratiques** professionnelles (procédures, courriers...) et managériales (autonomie des cadres, réponse aux attentes des collaborateurs, transversalité...) **entre les sites**. Quelle que soit l'antenne de prise en charge, l'objectif est de :
 - Offrir les mêmes services et réponses aux usagers pour une situation similaire.
 - Respecter le cadre juridique.
 - Fixer un socle commun à tous qui permet de s'appuyer sur une base identique avec un minimal à atteindre.
 - Permettre l'autonomie de chacun en fonction des situations et des pratiques sur une zone dite « tampon ».
 - Fixer des limites d'exercice qui mettent les professionnels en difficultés (zone à ne pas dépasser).
 - Adopter une position identique et des réponses homogènes vis-à-vis des acteurs externes.
 - Déterminer quel type de management nous souhaitons adopter.
- Développer la **transparence, l'interconnaissance, la cohésion interne** et les coopérations (internes au service MJPM et avec les autres services) par une meilleure circulation de **l'information** (intranet) et des rencontres régulières :
 - Groupes de travail
 - Formations internes sur le logiciel
- Reconnaître les différences d'exercice en lien avec le vécu des pratiques, la nature des profils ainsi que la nature des équipes.
- Améliorer l'accueil du nouveau salarié :
 - Visite du siège et des différents services
 - Livret d'accueil
 - Formation interne avec les postes renforts et l'équipe

4. **EVALUATION ET AMELIORATION CONTINUE DU SERVICE RENDU** / Identification des besoins et évaluation du service rendu.

La démarche d'amélioration continue consiste à mener des actions permanentes et durables pour améliorer l'ensemble des processus de l'organisation, dans le but de réduire les erreurs et les dysfonctionnements.

L'évaluation d'un service ou d'un établissement interroge la pertinence, l'impact et la cohérence des actions mises en œuvre au regard des missions imparties d'une part et des besoins et attentes des personnes accompagnées d'autre part. L'évaluation peut aussi vérifier l'utilisation optimisée de la ressource humaine, matérielle et financière.

- Renforcer le **contrôle interne** de la gestion de l'activité du service pour garantir la sécurité financière et juridique des usagers et de l'UDAF du Morbihan et pour se prémunir des risques.
- Définir collectivement **5-6 indicateurs-clés**, quantitatifs et qualitatifs, qui seront examinés au fil de l'eau pour une amélioration continue du service rendu. La bienveillance en sera le fil conducteur.
- Poursuivre le développement de **l'évaluation de leurs besoins par les usagers** :
 - Réinvestir le module « ma mesure et moi » qui permet à l'utilisateur de consulter à distance son dossier numérique, avec la consultation de documents le concernant (avis d'imposition, carte mutuelle, attestation MRH...) et désormais la situation de son compte.
 - Aller vers une meilleure appropriation du document individuel de protection des majeurs (DIPM) et de ses avenants.
 - Développer la participation des usagers : groupes d'expression, boîte à idée, questionnaires.

5. TRANSITION ECOLOGIQUE / Sensibilisation des usagers et des professionnels

Le changement climatique se définit comme une variation du climat due à des facteurs naturels ou humains.

Quant à la transition écologique, il s'agit d'une évolution vers un nouveau modèle économique et social qui apporte une solution globale et pérenne aux grands enjeux environnementaux de notre siècle et aux menaces qui pèsent sur notre planète.

Dans l'objectif de préserver l'environnement individuellement et collectivement, d'améliorer notre qualité de vie et réaliser par là même des économies financières, l'UDAF veillera à sensibiliser les usagers lors de réunions d'expression et lors de visites à domicile à travers :

- La préservation de l'environnement
- La gestion des déchets (recyclage, compostage)
- Les économies d'énergie (eau, électricité, gaz, carburant)
- Le gaspillage alimentaire - achats en circuit court
- Rationnaliser les achats (achats de produits reconditionnés et locaux...)
- Les transports moins polluants
- (Logement, tri des déchets, déplacements...)

Le cas échéant, l'orientation des usagers pourra se faire vers des ateliers mis en place par des associations de secteur ou des collectivités publiques telles que Golfe du Morbihan Vannes Agglo avec l'utilisation des éventuelles plaquettes de ces mêmes intervenants.