

L'Association Tutélaire des Majeurs Protégés de l'Ain (ATMP 01) est un service Mandataire Judiciaire à la Protection Juridique des Majeurs reconnu par le Code de l'action sociale et des familles dans le 14° alinéa de l'article L312-1 en qualité d'établissement social et médico-social. Conformément aux recommandations de l'Haute Autorité de Santé (HAS), l'élaboration, la rédaction puis l'animation du projet de service se réfère à l'ensemble des recommandations publiées relatives à la bientraitance, l'attention portée aux attentes des personnes concernées, l'ouverture de l'établissement sur son environnement ainsi que la conduite de la démarche d'évaluation.

L'Association a été fondée en 1973, par des parents d'enfants en situation de handicap, sous l'impulsion de M. Jean-Jacques BELLIER, Directeur général de la section départementale de l'ADAPEI.

Durant les premières années ce sont des bénévoles qui œuvrent au sein de cette petite structure. En 1979, la première salariée, une comptable, est embauchée.

L'association se structure peu à peu, notamment par l'embauche d'un directeur salarié en 1984, et de la première déléguée à la tutelle.

Au fil des années, et des mesures confiées par les Tribunaux d'Instance du département, l'Association a poursuivi son extension : 270 mesures en 1984, 330 mesures en 1986, 470 mesures en 1988.

Face à l'augmentation de son activité sur l'ensemble du département, l'association fait le choix de se rapprocher des majeurs protégés en créant des antennes départementales :

- 1986 - NANTUA
- 1988 - BELLEY
- 1990 - TREVoux

L'association poursuit son développement : 700 mesures en 1990, 1053 mesures en 1993.

En 1992, avec sept autres associations tutélaires régionales, l'ATMP prend l'initiative de créer une plate-forme partagée, qui prendra le nom d'UTRA : Union Tutelle Rhône-Alpes.

L'A.T.M.P. fête ses 20 ans d'existence en 1993 et crée pour l'occasion son nouveau logo.

En 1997, pour répondre à l'évolution du service et à ses besoins, l'association transfère son siège social au 22, rue de Montholon 01000 BOURG EN BRESSE. L'activité est alors de 1520 mesures.

En 2001, M. Claude BOUVARD prend la succession de M. Jean-Jacques BELLIER à la présidence de l'association.

En 2007, la loi du 5 mars, portant réforme de la Protection Juridique des majeurs vient modifier en profondeur les pratiques professionnelles. La démarche qualité accompagne ces changements.

Après vingt-trois ans passés à la Direction de l'A.T.M.P., Jean-François JOLY sera remplacé par Pascal DELOLME en 2008.

En 2011, l'Association propose de mettre son savoir-faire et son expérience au profit des familles, en ouvrant le Service de Soutien Départemental aux Tuteurs Familiaux.

Cette même année, M. Christophe CLERC remplace M. Pascal DELOLME.

En 2021, M. Patrick BARDET prend la succession de M. Claude BOUVARD à la présidence de l'ATMP.

Cette même année et après plusieurs mois de chantier sur fond de crise sanitaire, l'Association devient propriétaire de son siège social et déménage au 274, rue San Severo à BOURG-EN-BRESSE.

Ce projet de service dans sa version 2023-2028 décline les orientations politiques du projet associatif rédigé en 2022. Il en reprend les thématiques en leur apportant une déclinaison technique inscrite dans son plan d'action.

I. INTRODUCTION : L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION :

L'ATMP 01 est co-fondatrice et adhérente à l'UTRA PJM (Union Territoriale Regroupant des Associations pour la Protection Juridique des Majeurs). Elle adhère également à l'UNAPEI (Union Nationale des Associations de Parents d'enfants Inadaptés à son origine, dorénavant intitulé Union Nationale des Associations de Parents, de Personnes Handicapées Mentales et de leurs Amis) et à la FNAT (Fédération Nationales des Associations Tutélaires). Au cœur de ces trois instances, le service participe activement à la reconnaissance et à la défense des intérêts des professionnels et des personnes concernées par la protection juridique des majeurs. Elle bénéficie en contrepartie de son adhésion, du soutien de ses pairs et d'une veille juridique pertinente et dynamique strictement nécessaire à la vie du service.

En 2003, le Conseil d'Administration fait le choix, précurseur à l'époque, de mettre en place une démarche qualité au sein de la structure.

Après trois ans d'efforts et d'investissement des équipes, l'Association obtient la certification à la Norme ISO-9001-version 2000 (à présent 2015).

Cette démarche qualité permet de répondre au mieux aux besoins et attentes des personnes accompagnées, tout en respectant le cadre du mandat fixé par les juges du contentieux de la protection, du financeur et des nombreux partenaires.

En cela, elle est l'exact pendant de l'évaluation instaurée par la loi 2002-2, qui s'impose à tous les établissements sociaux et médicosociaux. Elle ne la remplace pas pour autant, mais la complète d'un regard tiers. L'évaluation interne a été réalisée en juillet 2015 et l'évaluation externe en juin 2017. Ces deux approches participent de l'écriture de ce projet de service. La réforme de l'évaluation actée en 2022 nous met dans l'obligation de procéder désormais à une évaluation externe tous les 5 ans. Cette évaluation se rapproche un peu plus encore de notre démarche qualité. Nous travaillons à mettre en cohérence et adéquation les procédures en cours avec les nouvelles modalités d'évaluation HAS que nous avons par ailleurs validée en 2023.

Avec quelques années d'avance, l'ATMP de l'Ain a donc engagé un processus constant d'évaluation, interne et externe, de ses méthodes, avec pour ambition d'améliorer sans relâche la prestation de service de l'ensemble de ses salariés à l'égard des personnes concernées.

Dispositif vivant et évolutif, la démarche qualité a amené l'établissement à solliciter et obtenir sa certification à la norme ISO 9001 – Version 2008, puis ISO 9001-2015. Le renouvellement de cette certification se fait par le biais d'audits externes régulièrement missionnés par INTERTEK, notre organisme de contrôle qualité.

Par ailleurs, l'environnement toujours en mouvement, et la loi de 2007 portant réforme de la protection judiciaire des majeurs, modifient considérablement l'approche des mesures de protection et des personnes protégées. Elle vise à renforcer les droits et l'autonomie des usagers.

La loi n°2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme de la justice a marqué une nouvelle progression dans la reconnaissance des droits des personnes protégées sur plusieurs sujets tels que le mariage, le droit de vote, etc.

De la même façon, une ordonnance du 11 mars 2020 est venue harmoniser les dispositions du Code de la santé publique et le code d'action sociale et des familles. Cette ordonnance modifie la place des personnes protégées pour les décisions les concernant en matière de santé.

L'ATMP 01 s'est mobilisée très rapidement grâce à sa démarche qualité pour répondre à ces enjeux.

L'ATMP 01 s'est engagée dans un programme de formation ambitieux. Elle a signé pour cela une convention avec l'OPCO SANTÉ (Opérateur de Compétences) dans lequel le budget dédié à la formation dépasse chaque année le pourcentage minimal légal. Le plan de formation annuel permet de former continuellement les salariés.

Tous les professionnels mandataires sont formés dès leur embauche et, dans le délai légal de deux ans, acquièrent, s'ils ne l'ont pas déjà, le Certificat National de Compétences (CNC), indispensable à l'exercice du métier de mandataire judiciaire. Une licence professionnelle est en train de voir le jour et viendra remplacer le CNC d'ici 2028 au plus tard. L'ATMP01 travaille en collaboration avec les centres de formation pour préparer l'avenir.

Des formations relatives à l'accueil du public sont régulièrement suivies depuis 2012 afin de sensibiliser tous les salariés à la question de la qualité de notre accueil, et aux modalités de réponse auprès d'un public parfois insatisfait par nos réponses nécessairement « cadrantes » et qui peuvent susciter de la frustration voire de l'agressivité.

De même nous avons mis en place un dispositif d'accueil, d'intégration et de tutorat de nos nouveaux collaborateurs.

La participation des usagers est une préoccupation partagée par tous au sein de l'établissement. Des groupes d'expression, auxquels les usagers sont conviés, ont été mis en place sur chaque site depuis le mois de mai 2013. Ils ont ainsi participé à la relecture de la charte de bientraitance, à l'adaptation des documents tels que le Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPM) ou bien encore l'enquête de satisfaction.

Le groupe de direction se forme régulièrement par des qualifications individuelles et des temps de formation collectives sur le management. Notre politique managériale s'est constituée et développée.

Notre objectif est de poursuivre notre politique managériale par les axes suivants :

- Donner une vision de l'avenir de l'Association, une direction dans laquelle nous inscrivons nos actions et donner ainsi un sens aux actions de terrain et aux décisions prises.
- Offrir de ce fait un avenir déterminé et rassurant pour les professionnels et faire baisser les inquiétudes dans un environnement économique et social en évolution permanente.
- Accompagner les professionnels dans leur activité en leur offrant un cadre de travail plus convivial et confortable.

L'amélioration des conditions de travail est l'une de nos priorités. Après le déménagement de nos antennes de Belley, en février 2015, et de Nantua en avril 2015 et celui de Trévoux en 2017, dans des locaux vastes et clairs, nous avons pu finaliser la construction de nouveaux locaux et leur aménagement pour notre siège et antenne de Bourg-en-Bresse.

Nous menons depuis des années une politique de prévention des risques routiers, en lien avec nos partenaires de la CSSCT (Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail). La prévention des RPS (Risques Psycho-Sociaux) se pérennise par une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail. Un accord pour la mise en place du télétravail a été signé en 2022 et renouvelée en 2023.

Au travers de ce projet de service, l'Association manifeste son engagement à mettre en œuvre les moyens humains, techniques et financiers nécessaires à la réalisation de ses objectifs, dans le respect du cadre financier et législatif qui lui est assigné.

Au-delà, le service a créé un GCSMS (Groupement de Coopération Sociale ou Médico-Sociale) avec les SMJPM (Services Mandataire et Judiciaire à la Protection des Majeurs) de l'UDAF (Union Départementale des Associations Familiales) et de l'ATPA (Association Tutélaire des Pays de l'Ain), dénommé Groupement des Services de la Protection Juridique des Majeurs de l'AIN (GSPJM01). Celui-ci propose :

- Un service mutualisé d'information et de soutien aux tuteurs familiaux soutenu et financé par les services de l'Etat,
- Un dispositif d'accompagnement dans le cadre des situations repérées comme complexes qui a engendré la mise en œuvre d'un espace de réflexion éthique de la protection juridique des majeurs.

Portés par l'ensemble de ses engagements internes au service ATMP 01 (plan de formation, démarche qualité, amélioration des conditions de travail) et dans le cadre des partenariats (fédérations, conventions, collaboration, GSPJM), le conseil d'administration et la direction du service ATMP 01 ont élaboré un plan de travail sur plusieurs années en faveur de l'autodétermination et du pouvoir d'agir des personnes concernées. Cela suppose non pas une révolution dans notre façon de travailler, mais une mise en réflexion de nos pratiques professionnelles (pour qui, pour quoi, quand et comment) qui vient s'adapter à la singularité de chaque personne en protection juridique suivie par notre service et prend en compte la liberté pour chaque majeur de choisir, d'essayer, de se tromper, de rebondir et de nous étonner.

La journée associative de janvier 2023 a permis à l'ensemble des salariés de contribuer à l'élaboration de ce document projet de service. Par groupes de travail, et pour 6 items repérés comme fondamentaux dans le projet associatif, il leur a été demandé de répondre à 2 questions :

- Ce que le service met en œuvre actuellement/comment ?

- Propositions pour améliorer le pouvoir d'agir et l'autodétermination des personnes protégées ?

II. LES AXES DU PROJET DE SERVICE :

1- LAÏCITÉ ET ÉTHIQUE :

La laïcité est une valeur fondamentale de l'Association. Depuis sa création en 1973, le service a choisi d'exercer toutes les mesures de protection quelle que soit la situation de genre, d'âge, de handicap, d'hébergement des personnes concernées. Elle promeut une totale tolérance des opinions des personnes qu'elle accompagne. Elle garantit également une absence totale de discrimination envers les publics accueillis. Le recueil des dernières volontés de la personne accompagnée réalisé dans le document individuel du majeur peut préciser des éléments religieux selon le souhait de l'utilisateur. L'association est inscrite dans une démarche RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) qui garantit une vigilance extrême concernant les données personnelles des personnes accompagnées.

Nous déclinons dans notre plan d'action pour les 5 années à venir les engagements suivants :

- Développer la formation des professionnels à l'éthique.
- Ne plus demander à la personne protégée de justifier le motif de sa demande d'argent supplémentaire en sus des versements habituels et prévus au budget.
- Reverser l'intégralité du reste à vivre comme le prévoit la loi pour les personnes en curatelle.
- Lire et expliquer clairement le livret d'accueil lors des rencontres d'ouverture de la mesure.
- Renforcer notre approche mettant au centre de notre action la personne accompagnée.

2 - QUALITÉ :

La qualité est au cœur de notre organisation depuis plus de 20 ans. Elle encadre et structure toute notre organisation et nos actions depuis l'ouverture de la mesure jusqu'à sa clôture. Sont ainsi encadrés par exemple : le nombre de rencontres avec l'utilisateur par an, la mise en pictogramme du DIPM, l'accueil téléphonique et physique, la disponibilité des mandataires et des autres professionnels. Autour de cette démarche qualité qui a abouti à une certification 9001-2015, l'association met en œuvre des initiatives participant de la qualité du service : APP (Analyse de la Pratique Professionnelle), formations, proximité grâce aux antennes, outils de travail (PROXIMA, AGEVAL). Tous les professionnels concourent à la mission de protection juridique : il n'y a pas le métier de mandataire et les autres mais un ensemble de compétences et de missions qui y participent chacun à son niveau : assistantes administratives, comptables, juristes, mandataires, cadres socio-éducatives, cadres administratives et direction.

Nous déclinons dans notre plan d'action pour les 5 années à venir les engagements suivants :

- Donner aux personnes accompagnées plus encore d'informations sur leurs droits, mieux expliquer les documents les concernant, en priorité le jugement de protection juridique.
- Développer et diffuser plus d'outils adaptés français simplifié ou en FALC (Facile à Lire et à Comprendre) sur les comptes, le budget, le livret d'accueil.
- Ouvrir la possibilité de consultation du compte bancaire en ligne.

- Développer les informations des droits des personnes protégées auprès des partenaires afin de favoriser le respect de l'autonomie de ceux-ci.
- Apporter notre contribution à la HAS et à la FNAT dans la rédaction des recommandations des bonnes pratiques professionnelles relatives à la protection juridique des majeurs (exercice des droits, évaluation du risque de maltraitance...).
- Poursuivre notre politique managériale en accentuant la sécurité et la confiance dans le travail mis en œuvre par les professionnels.
- Militer avec nos fédérations (FNAT, UNAPEI) pour une meilleure reconnaissance des métiers de la protection au travers entre autres d'une évolution des rémunérations et un nombre de personnes protégées accompagnées moins important par mandataire afin de favoriser la qualité de service.

3 - AUTONOMIE ET LIBRE ARBITRE :

La personne accompagnée par notre service garde la liberté de choix de son lieu de vie. Le service assure le total respect de la législation en vigueur, soutient l'expression de la volonté, des souhaits, besoins et envies de la personne protégée envers les tiers. Le majeur accompagné garde sa capacité à prendre des risques, sans se mettre en danger. Avec son accord, l'Association assure des visites régulières et adaptées aux besoins de la personne.

Nous déclinons dans notre plan d'action pour les 5 années à venir les engagements suivants :

- Mieux prendre en compte le souhait de lieu de vie exprimé par la personne.
- Remise du reste à vivre au majeur protégé. L'Association devra pour cela mieux définir la notion de reste à vivre qui peut être sans cela soumise à interprétation.
- Associer plus encore les personnes protégées aux démarches engagées.
- Respecter le droit du majeur protégé de se tromper.
- N'utiliser les bons d'achat qu'à titre exceptionnel si aucune autre solution n'est possible.
- Mieux informer les partenaires et les proches du rôle du service.
- Mettre à disposition et former les majeurs qui le souhaitent au logiciel Mon Proxima qui leur permet une consultation sans risque de l'état de leurs comptes gérés par l'association.
- Développer les cartes de paiement qui autonomisent le majeur protégé.

4 - CITOYENNETÉ :

L'exercice de la citoyenneté est respecté par les professionnels de l'Association : accès aux droits, DIPM, livret d'accueil, groupes d'expression, information du majeur sur ses droits, sa capacité à voter. Les mandataires incitent à la mise en œuvre de démarches par le seul majeur protégé ou de façon conjointe par le majeur et le mandataire.

Nous déclinons dans notre plan d'action pour les 5 années à venir les engagements suivants :

- Développer des documents en français simplifié et FALC qui participent d'une meilleure compréhension et donc participation du majeur protégé à sa mesure.
- Développer le "faire avec" en lieu et place du "faire à la place".
- Organiser des séances d'apprentissage à la réalisation de démarches administratives.

5 - AUTODÉTÉRMINATION :

L'Association met en œuvre des actions participant de l'autonomie de la personne protégée. On peut citer le DIPM, Mon Proxima, les groupes d'expression, le livret d'accueil, l'accès à ses comptes. Les modalités d'accompagnement favorisent également l'autodétermination : accueil physique tous les jours, disponibilité, accueil téléphonique tous les jours.

Nous déclinons dans notre plan d'action pour les 5 années à venir les engagements suivants :

- Développer l'accès par le majeur lui-même à ses espaces personnels confidentiels : AMELI, impôts...
- Un accès élargi à Mon Proxima pour visualiser tous ses contrats en cours, ses échéances et ses documents.
- Ecrire le compte rendu de visite et les comptes-rendus de diligence avec le majeur protégé.

6 - ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS :

Le service respecte la liberté de choix des soins par la personne protégée ainsi que celle de choisir son praticien. Elle accompagne la personne protégée à la décision en lui présentant les différentes alternatives possibles, les avantages et inconvénients de chacune d'entre elles. L'association présente au majeur un livret d'accueil qui regroupe nombre d'informations permettant à celui-ci de développer son autonomie.

Nous avons mis en place une politique RGPD et nommé un DPO (« Data Protection Officer », soit un délégué à la protection des données) comme l'exige la loi.

Nous déclinons dans notre plan d'action pour les 5 années à venir les engagements suivants :

- Développer l'information sur les droits des majeurs auprès des partenaires.
- Développer la collaboration avec les partenaires pour favoriser l'autonomie de la personne accompagnée.
- Faciliter la réalisation des démarches par le seul majeur en augmentant le préavis de réalisation.
- Développer la rédaction du DIPM par le majeur lui-même.
- Développer les groupes d'expression auprès des nouveaux entrants et sur des thématiques porteuses : accès aux droits, accès aux soins, droit de vote, CNI.

7- PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

L'ATMP01 dans son projet de service précédent s'était appuyé sur une charte de bientraitance réalisé par des salariés dans un groupe de travail. Il avait été ensuite travaillé avec les personnes concernées lors des groupes d'expression. Cette charte est d'ailleurs intégrée au livret d'accueil des personnes concernées et des nouveaux salariés que nous remettons à leur arrivée.

Un travail sur la prévention de la maltraitance avec la création de procédures et de fiches de signalement est en cours pour une diffusion sur l'année 2024. Un travail de sensibilisation auprès des équipes sera également mis en place.

7 - ORGANISATION GÉNÉRALE

L'Association est structurée et organisée autour d'un Conseil d'administration qui se réunit tous les mois et traite l'ensemble des questions relatives à l'association.

Un Document Unique de Délégation (DUD) est régulièrement mis à jour et définit clairement les missions et responsabilités depuis celles du Président à celles des cheffes de service.

La Direction est actuellement coanimée par 2 professionnels : un directeur et une directrice adjointe et ce jusqu'au départ du directeur prévu courant 2024. Ensuite l'organisation reviendra comme précédemment à une fonction unique de directrice entourée d'une équipe cadres aux missions clairement définies :

- 4 cheffes de service éducative encadrant chacune une équipe pluridisciplinaire,
- 1 responsable administrative et financière,
- 1 responsable ressources humaines et qualité.

Une assistante de direction participe de la réalisation des missions incombant à l'ensemble de l'équipe de direction.

L'équipe de direction se réunit tous les 15 jours en Comité de Direction (CODIR qui réunit cadres et direction) et tous les 15 jours également en Commission Technique (COTECH qui réunit les cadres). Des commissions sont adjointes à ces temps de travail :

- Commission éthique et technique
- Commission management de la qualité
- Commission patrimoine

Nous déclinons dans notre plan d'action pour les 5 années à venir les engagements suivants :

- Poursuivre la politique managériale instaurée privilégiant la qualité de vie au travail.
- Poursuivre le dialogue social avec les représentants du personnel et les salariés.
- Développer notre politique d'attractivité en développant des avantages annexes au salaire, dans le respect des cadres budgétaires qui nous seront octroyés.
- Renforcer notre politique en faveur des séniors.
- Renforcer notre capacité d'aménagement de poste pour favoriser l'embauche ou le maintien dans l'emploi de personnes bénéficiant d'une RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé).
- Rééquilibrer autant que faire se peut le ratio hommes-femmes au sein de l'établissement, tout en maintenant l'égalité salariale.
- Conforter l'expérience de télétravail engagée en 2022.
- Diversifier et renforcer les compétences au sein du groupe de direction.

III. CONCLUSION

Ce document sera présenté au Conseil d'administration pour validation en novembre 2023 puis aux partenaires du CSE (Comité Social et Économique) pour avis en novembre 2023 également. Il sera ensuite présenté à l'ensemble des salariés lors de la journée associative de janvier 2024. Il sera enfin remis à chaque salarié et au fil du temps à chaque salarié nouvellement embauché pour participer de sa formation et de son intégration au sein de l'Association.

L'Association décline en 7 axes son projet de service. C'est un outil de pilotage concret qui vient conforter les valeurs associatives et la volonté du service d'assister ou représenter les personnes concernées dans le cadre de notre mandat en mettant en œuvre le principe éthique porté par nos fédérations « PROTÉGER SANS DIMINUER ». Il s'agit de faire avec les personnes protégées, de les soutenir dans l'expression de leurs volontés, et de répondre présents lorsque le besoin se fait sentir, soit par l'expression des personnes elles-mêmes, soit directement en lien avec les évènements. Les axes de développement sont repris dans le plan d'action et seront activement suivis durant les 5 années.