Udaf
Var
UNIS POUR LES FAMILLES

PROJET DE SERVICE

Protection Juridique des Majeurs

2019-2024

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Ce projet de service Protection Juridique des Majeurs s'appuie sur l'expérience acquise au titre de la mise en œuvre du précédent projet 2013-2018.

Elaboré sous l'égide d'un comité de pilotage associant des usagers, des représentants de partenaires, des salariés et administrateurs de l'UDAF, ce document présente l'orientation générale décidée par l'UDAF du Var dans la gestion de son service de Protection Juridique des Majeurs.

Sa volonté d'ouverture, de transparence et son souci permanent d'amélioration de la qualité des services rendus aux personnes protégées y sont affirmés.

La conception de ce document, prenant sa source dans le Projet Institutionnel de l'UDAF du Var, garantit la volonté de respecter les engagements exprimés dans ce projet de service pour les années 2019-2024.

Régis LEFEBVRE
Président de l'Udaf du Var

SOMMAIRE

PRÉAMBULE >> 4

L'HISTOIRE DE L'UDAF DU VAR :
de 1946 à aujourd'hui, plus de 70 ans de politique familiale >> 4

LES ENJEUX DU PROJET DE SERVICE >> 6

LA MÉTHODOLOGIE DE L'ACTUALISATION DU PROJET DE SERVICE >> 6

UN PROJET DE SERVICE EN COHÉRENCE AVEC LES VALEURS PORTÉES
PAR L'UDAF DU VAR >> 7

LE BILAN DE L'ACTIVITÉ DU SERVICE ET LES ÉVOLUTIONS
DEPUIS LE DERNIER PROJET DE SERVICE >> 8

LE BILAN DES ACTIONS MISES EN OEUVRE PAR LE SERVICE
DEPUIS LE DERNIER PROJET DE SERVICE >> 12

LES AXES STRATÉGIQUES DU PROJET DE SERVICE >> 13

LA PLACE DE LA PERSONNE PROTÉGÉE >> 13
- Les enjeux d'un accompagnement individualisé >> 13
- La mise en oeuvre par le service >> 14

LES PERSONNES ACTRICES DE LEUR MESURE ET DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE >> 17
- Le groupe «expression des usagers» >> 17
- La prise en compte de la parole des personnes protégées dans la vie du service >> 18
- Une boîte à idées >> 18
- L'enquête de satisfaction >> 18

L'ORGANISATION DU SERVICE DANS LA MISE EN OEUVRE DES MESURES DE
PROTECTION POUR UN SERVICE DE QUALITÉ AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES >> 19
- Les métiers qui concourent à l'exercice de la mesure >> 19
- Une organisation favorisant la qualité de vie au travail >> 21
- Une organisation assurant une continuité des services >> 21
- Une organisation favorisant les liens inter services >> 22
- La bientraitance au coeur de nos préoccupations >> 23

UN SERVICE OUVERT ET ENGAGÉ DANS UNE DYNAMIQUE PARTENARIALE >> 24
- Développer le partenariat >> 24
- Faire connaître les missions du service >> 24
- S'assurer de la connaissance des partenaires et des dispositifs existant sur le territoire >> 25

NOS ORIENTATIONS ET AXES DE TRAVAIL >> 26

PREAMBULE

L'élaboration d'un projet de service est une obligation légale issue de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

L'article L. 311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles dispose par ailleurs que « **pour chaque établissement ou service, il est élaboré un projet d'établissement ou de service qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination et de coopération, d'évaluation des activités, de la qualité des prestations, ainsi que des modalités d'organisation et de fonctionnement** ».

Le projet de service Mandataire à la Protection Juridique des Majeurs avait été élaboré en 2013. Son actualisation était rendue nécessaire par :

- les textes législatifs,
- le contexte d'évolution de la Protection Juridique des Majeurs,
- les besoins des personnes accompagnées,
- la volonté du service de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Dans le cadre de cette démarche, nos réflexions pour actualiser le projet de service, se sont appuyées sur les préconisations issues à la fois de la démarche d'évaluation interne, menée en 2016, de la démarche d'évaluation externe de 2018 et des différents travaux engagés par le service.

Il parait important de retracer l'historique des services de l'UDAF du Var avant d'exposer les enjeux de ce nouveau projet de service dans un contexte législatif et réglementaire en constante évolution.

L'HISTOIRE DE L'UDAF DU VAR : DE 1946 À AUJOURD'HUI, PLUS DE 70 ANS DE POLITIQUE FAMILIALE

L'UNAF (Union Nationale des Associations Familiales) **a été créée** par l'ordonnance n° 45-323 du **03 mars 1945**, à l'initiative du Conseil National de la Résistance et sur décision du Gouvernement Provisoire de la République française.
Ce même texte créait également au niveau départemental les Unions Départementales des Associations Familiales (UDAF).

L'UDAF du Var verra le jour le 07 mars 1946, à l'initiative de Monsieur Claude DURAND, industriel à Hyères, fondateur de la Caisse des Allocations Familiales, Président du Centre Départemental de Coordination et d'Action des Activités Familiales du Var. Il existe alors 60 associations à caractère familial dans le Département du Var. Cinq d'entre elles adhèrent à l'UDAF dès sa création.

Dès son origine, l'UDAF du Var multiplie les actions en faveur des familles. Elle étend son activité en gérant des mesures de Tutelles aux Prestations Sociales Enfants (TPSE). 12 mesures sont suivies en 1952, toutes gérées par des bénévoles. **En 1956, l'UDAF du Var créé le Service aux Prestations Sociales et Familiales.** La première « déléguée à la tutelle » est embauchée en juin 1964.

En 1975, une loi a permis la création d'un échelon régional (les URAF) pour permettre la représentation des familles à chacun des échelons administratifs : Etat, Région, Département.

Cette loi de 1975 modifiée par la loi n°2013-404 du 17 mai 2013 - art. 15 a également élargi la notion de famille (article L211-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles) :

- aux familles constituées par le mariage ou le pacte civil de solidarité et la filiation,
- aux couples mariés ou liés par un pacte civil de solidarité sans enfant,
- à toute personne physique soit ayant charge légale d'enfants par filiation ou adoption, soit exerçant l'autorité parentale ou la tutelle sur un ou plusieurs enfants dont elles ont la charge effective et permanente.

Ainsi, l'UNAF, les URAF et les UDAF constituent l'Institution Familiale, cadre légal et interlocuteur des pouvoirs publics en matière de politique familiale.

En 1975, le service s'est professionnalisé et comptait 12 salariés : 2 cadres, 5 délégués, 1 comptable, 3 secrétaires et un personnel d'entretien.
Le service de tutelle aux majeurs protégés est créé en mars 1985 et n'a eu de cesse de se développer.
Avant même l'entrée en vigueur de la loi de 1968, l'UDAF du Var a privilégié le recrutement de travailleurs sociaux pour exercer l'action éducative auprès des personnes protégées.

Pour répondre aux besoins et à l'évolution du cadre d'intervention de la Protection Juridique des Majeurs, les compétences et la technicité se sont accrues et diversifiées en raison des formations initiales issues du domaine juridique (niveau Master 1 ou 2) ou social (Assistants de Service Social, Éducateurs Spécialisés, Conseillers en Économie Sociale et Familiale).

Des fonctions support se sont développées pour répondre aux exigences de plus en plus accrues induites par l'exercice des mesures de protection. Ainsi, un Pôle Juridique, Immobilier et Financier s'est étoffé au fil des ans. De même, les fonctions comptables et informatiques se sont développées à l'instar d'un service de Gestion Electronique de Documents.

Les services sont dotés de logiciels métiers dédiés aux métiers de la tutelle, le parc informatique a dû et doit continuer de se développer. Des outils sont également mis en place et constamment améliorés (développement de logiciels, outils de pilotage etc...)

Le service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs est régi par les dispositions de la loi n° 2007-308 réformant la protection juridique des majeurs, entrée en vigueur au 1er janvier 2009. Par cette loi, les services tutélaires sont entrés dans le champ d'application de la loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Le premier projet de service Mandataire à la Protection des Majeurs a été formalisé en 2013.

LES ENJEUX DU PROJET DE SERVICE

L'UDAF du Var souhaite actualiser son projet de service Mandataire à la Protection des Majeurs et le valoriser non seulement au service de la qualité de l'accompagnement des personnes protégées mais aussi comme un moyen de se projeter vers l'avenir.

CE PROJET DE SERVICE SE VEUT ÊTRE UN OUTIL

LA METHODOLOGIE DE L'ACTUALISATION DU PROJET DE SERVICE

Conformément aux recommandations de l'HAS[1] (anciennement ANESM), et des préconisations du rapport d'évaluation externe, l'actualisation du projet de service Mandataire à la Protection Juridique des Majeurs a été élaborée de manière participative et pluridisciplinaire.
Elle a été menée de septembre à décembre 2019, date de la validation par le Conseil d'Administration le 07 décembre 2019.

Un comité de pilotage a été constitué pour garantir les différentes étapes de l'actualisation du projet de service.

Le choix a été fait de conserver la composition du comité de pilotage ayant travaillé sur les démarches d'évaluation interne et externe des services Mandataire à la Protection Juridique des Majeurs et Délégué aux Prestations Familiales de l'UDAF du Var. Néanmoins, dans un souci de participation la plus représentative possible, ont été conviés de nouveaux membres du personnel volontaires, des usagers membres du groupe «expression des usagers» et des partenaires.

[1] Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service, ANESM, Recommandation de bonne pratique - Mis en ligne le 05 mai 2010.

Ainsi la composition du comité de pilotage a été la suivante :

- Deux administrateurs, membres de la Commission des Services,
- Deux membres de la direction,
- Cinq membres de l'équipe encadrement,
- 11 salariés représentants métiers et équipes,
- Deux usagers, membres du groupe «expression des usagers»,
- Un représentant de la MAIA,
- Un représentant de l'APF,
- Un représentant de l'AVEFETH.

Le Comité de pilotage s'est réuni à trois reprises entre septembre et novembre 2019 pour valider la méthodologie d'actualisation et les choix stratégiques de ce projet de service.

Des ateliers de travail regroupant l'ensemble des salariés de l'UDAF se sont déroulés de manière à réfléchir ensemble, quelle que soit sa fonction, sur les perspectives d'accompagnement et de développement des deux services Mandataire à la protection Juridique des Majeurs et Délégué aux Prestations Familiales.

UN PROJET DE SERVICE EN COHÉRENCE AVEC LES VALEURS PORTÉES PAR L'UDAF DU VAR

» LES CHOIX ASSOCIATIFS

Adopté par l'Assemblée Générale du 10 juin 2017, **le projet institutionnel de l'UDAF rappelle les fondements de notre action.** Les orientations stratégiques de l'Institution reposent notamment sur les valeurs de respect, de solidarité, de complémentarité entre l'action politique et la gestion des services et enfin sur le partenariat.

» NOS VALEURS ET PRINCIPES D'INTERVENTION

Les valeurs et principes fédérant les différents intervenants dans l'exercice des mesures de protection constituent notre modèle de référence et la cohérence de notre démarche.

Tout d'abord, en application des textes légaux et règlementaires, et de la charte des droits et libertés de la personne protégée, le respect des personnes, de leur diversité et de leur égale dignité constitue le socle de notre intervention.

Nous y avons rajouté les valeurs de tolérance, de solidarité et de bientraitance pour que la liberté et les droits de la personne protégée puissent s'exercer pleinement.

Nos interventions reposent sur une analyse de chaque situation afin de rechercher les pratiques les plus adaptées et individualisées aux besoins de chaque personne tout en respectant le cadre d'intervention de la loi, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service.

La probité et l'intégrité sont indispensables pour garantir la protection des biens dans l'intérêt de la personne. Dans ce contexte, chacun se doit d'appliquer les règles, procédures et chartes déontologiques intrinsèques à l'UDAF.

Enfin, l'ouverture du service sur son environnement et la politique partenariale constituent la clé de voûte de notre action pour améliorer les prestations offertes.

LE BILAN DE L'ACTIVITÉ DU SERVICE ET LES ÉVOLUTIONS DEPUIS LE DERNIER PROJET DE SERVICE

» Aux termes de la loi...

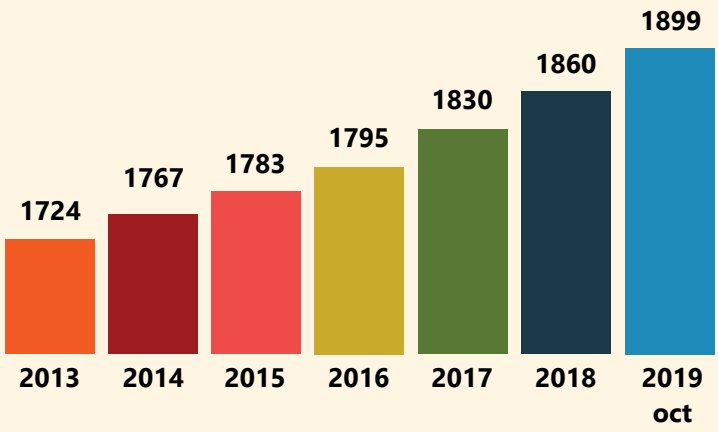
...Il s'agit de toute personne majeure, résidant dans le Var qui se trouve « dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles, de nature à empêcher l'expression de sa volonté. »

» Quelques chiffres

Une augmentation du nombre de mesures gérées par le service depuis 2013

Le nombre de mesures est en augmentation (+132 depuis 2013). Pour y faire face, un nouveau secteur a été créé en 2016.

Evolution du nombre de mesures gérées par le service depuis 2013

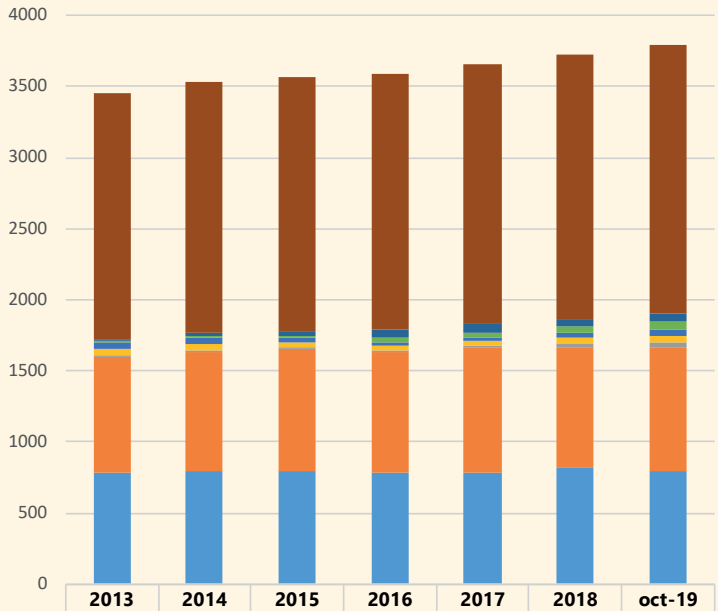


Vers une augmentation des personnes suivies dans le cadre de curatelles …
… et une forte augmentation des Mesures d'Accompagnement Judiciaire (MAJ) et des mandats ad hoc

La répartition par type de mesures reste relativement stable même si nous notons une diminution de la proportion de personnes suivies dans le cadre d'une tutelle, au profit des personnes bénéficiant d'une curatelle renforcée. En moyenne, 44% des personnes protégées sont suivies dans le cadre d'une tutelle et 47% dans le cadre d'une curatelle renforcée.

Nous notons sur les deux dernières années une augmentation du nombre de curatelles aménagées (+22) et de Mesures d'Accompagnement Judiciaire (MAJ) (+39). De même, les mesures ad hoc ont été en forte augmentation depuis 2015 et se stabilisent depuis 2017 avec une moyenne de 55 mesures gérées par le Pôle Juridique Immobilier et Financier de l'UDAF, de 2017 à 2019.

Répartition par type de mesures gérées par le service depuis 2013

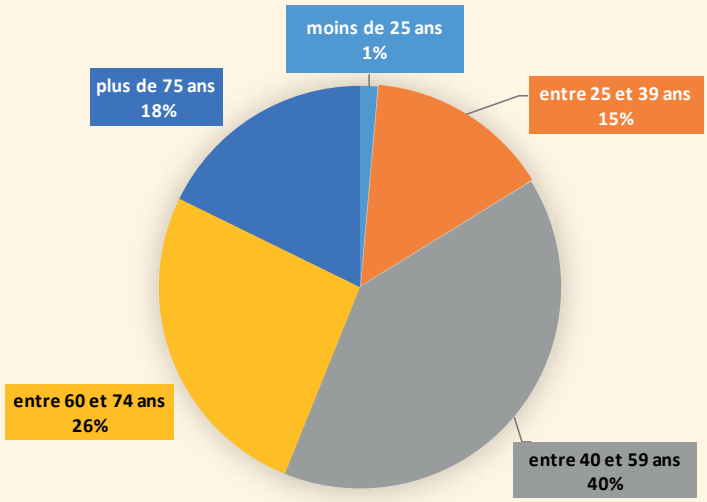


	2013	2014	2015	2016	2017	2018	oct-19
TOTAL	1724	1767	1783	1795	1830	1860	1899
TUTELLE / CURATELLE AD HOC	15	20	40	65	59	49	57
MAJ	10	9	10	26	34	44	49
MANDAT SPECIAL	50	50	28	27	24	38	46
CURATELLE SIMPLE	45	47	42	34	40	38	44
CURATELLE AMENAGEE	11	7	11	7	9	23	33
CURATELLE RENFORCEE	811	841	859	853	880	856	873
TUTELLE	782	793	793	783	784	812	797

Une démographie relativement stable

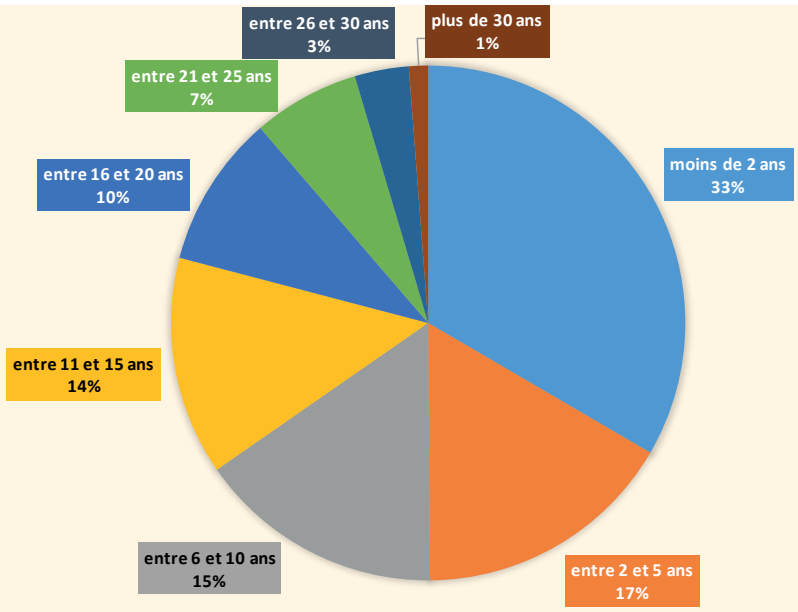
La répartition par tranche d'âge reste stable même si nous notons chaque année une augmentation du nombre de personnes de plus de 60 ans. Les tranches d'âge les plus représentées sont celles des 40-59 ans (40% de la population suivie) et celles des personnes âgées de plus de 60 ans (44%).
Au 31 décembre 2018, l'âge médian est de 59 ans. La personne la plus jeune a 18 ans et la plus âgée a 102 ans.

Répartition des bénéfiaires par tranche d'âge au 31/12/2018



Les bénéficiaires âgés de + de 60 ans représentent 44% des mesures gérées.

Répartition des personnes selon l'ancienneté de la prise en charge



Une population très précarisée :
Près de 90% des personnes suivies par le service ont des revenus inférieurs au SMIC

Comme le relevait le précédent projet de service, la faiblesse des revenus des personnes protégées (à 88% inférieurs au SMIC brut ; 82% en 2015 ; 85% en 2016 et 91% en 2017) et leur précarité économique entraînent de fait des spécificités fortes du service dans la gestion des mesures et dans la relation d'accompagnement.
La situation de précarité économique de nos bénéficiaires :

- Entraîne des difficultés pour gérer les aléas de la vie quotidienne (santé, frais d'énergie…),
- A des incidences sur le type de logement,
- Ne permet pas à la personne de vivre « bien » (source de frustrations fortes pouvant entraîner des situations de crise et/ou de violence),
- Renforce l'impact des conduites addictives.

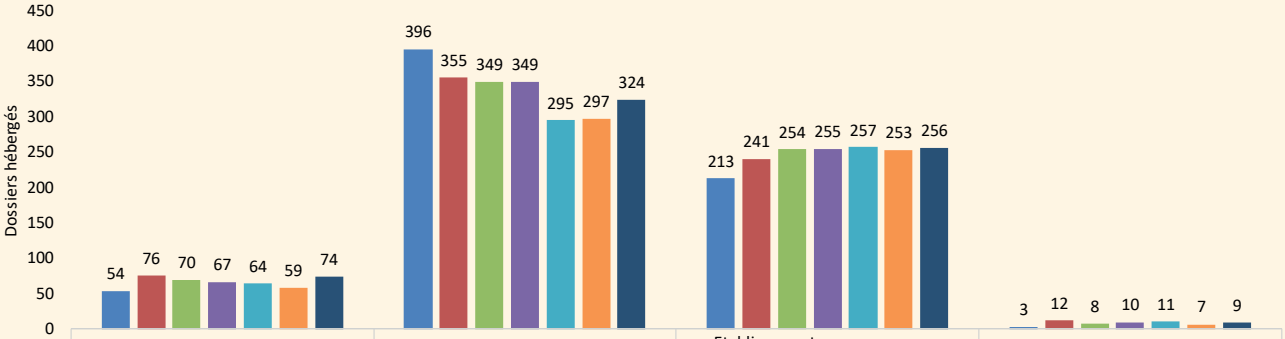
Pour assurer le minimum aux personnes accompagnées, souvent isolées, il devient de plus en plus nécessaire de faire appel aux services sociaux et aux associations caritatives pour des aides financières, paniers repas ou autres.

Cependant, même si la grande majorité des personnes sont en situation de précarité, nous accompagnons également des personnes fortunées disposant parfois d'un patrimoine mobilier et immobilier très important.
Cette gestion de patrimoines implique aussi une technicité et des compétences spécifiques.

Une majorité de personnes vivant au domicile

La répartition par mode de résidence est stable par rapport aux années précédentes :
65 % des personnes suivies vivent à domicile,
35% sont hébergées en établissement,
49 % des personnes hébergées en établissement sont accueillies en EHPAD.

Evolution des personnes hébergées par type de structures



	Etablissements hospitaliers	Etablissements pour personnes âgées	Etablissements pour personnes handicapées	Etablissements réinsertion sociale
2012	54	396	213	3
2013	76	355	241	12
2014	70	349	254	8
2015	67	349	255	10
2016	64	295	257	11
2017	59	297	253	7
2018	74	324	256	9

A l'analyse de ces quelques chiffres, nous observons que les personnes accompagnées par le service sont issues d'origines, de conditions, de milieux sociaux et familiaux différents, d'où la nécessité d'un champ de compétences très élargi (de l'accompagnement social à la gestion patrimoniale).

LE BILAN DES ACTIONS MISES EN OEUVRE PAR LE SERVICE DEPUIS LE DERNIER PROJET DE SERVICE

Afin de nous inscrire dans une cohérence et une continuité de nos actions, il convient d'évaluer les actions mises en œuvre au regard des orientations définies dans le précédent projet de service.

Thématique	Orientations et pistes de travail définies dans le projet de service 2013-2018	Actions mises en œuvre
L'ouverture de la mesure.	Renforcement du suivi des différentes étapes de l'ouverture de la mesure.	Mise en place d'un pôle pré-ouverture administratif.
		Mise en place de check-list ouvertures évaluant les différentes étapes dans les 3 mois qui suivent l'ouverture de la mesure.
L'exercice des mesures : gestion administrative et budgétaire.	Organisation du reversement des excédents en curatelle.	Elaboration d'une charte de gestion du budget à laquelle l'ensemble des délégués doit se conformer.
	Renforcement du contrôle de la perception des ressources et des dépenses.	Des outils de contrôle sont mis en place mais restent à renforcer par le biais des audits de dossiers. Des outils informatiques alertent sur la situation des comptes bancaires.
	Mise en place d'un outil de suivi des droits sociaux.	Mise en place d'outils informatiques de suivi des droits (listing des échéances).
	Actualisation annuelle du budget.	Maquette de budget actualisée et budget révisé annuellement ou à chaque changement (traçabilité dans le logiciel métier).
	Amélioration de la procédure de transmission des relevés de gestion.	Modalités définies dans la charte de gestion des budgets.
L'exercice des mesures : gestion patrimoniale.	Amélioration des conditions de réalisation des inventaires.	Elaboration d'une procédure. Systématisation de la présence d'un huissier ou commissaire-priseur si le budget le permet ou, par exception, 2 témoins si la situation financière ne le permet pas.
	Renforcement de la surveillance des comptes courants.	Mise en place d'alerte informatique (solde débiteur ou recettes sur compte extérieur).
	Gestion des patrimoines immobiliers hors département.	En fonction de la situation du bien immobilier nous demandons la nomination d'un mandataire ad hoc.
L'étendue et les limites de notre mission.	Définition de la notion de bientraitance et prévention de situation de maltraitance.	Axe de travail à renforcer.
La clôture des mesures.	Elaboration d'une procédure en l'absence d'héritiers revendiquant la succession.	Elaboration d'une procédure « clôture administrative » et mise en place d'un pôle administratif dédié aux fermetures de mesures.
Les relations avec les partenaires et l'entourage.	Renforcement de la communication et du partenariat en priorisant par champ d'action.	Axe de travail à renforcer.
Les insatisfactions et les recours.	Mise en œuvre des Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP). Mise en place d'une enquête de satisfaction . Elaboration d'une procédure de traitement des réclamations .	Les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles(RBPP) sont mises en œuvre. Une enquête de satisfaction a été lancée en 2015. Une procédure de traitement des réclamations a été élaborée. L'ensemble des réclamations reçues par le service est traité et une réponse est apportée. Néanmoins, ces points restent à renforcer.

LES AXES STRATÉGIQUES DU PROJET DE SERVICE

Dans la continuité de notre démarche d'amélioration continue de la qualité, et en application des préconisations issues de l'évaluation externe de 2018, le choix a été fait de définir les objectifs et les modalités d'organisation et de fonctionnement du service à travers de grandes thématiques qui serviront de fil conducteur de ce nouveau projet de service :

- La place de la personne protégée,
- Les personnes actrices de leur mesure et du fonctionnement du service,
- L'organisation du service dans la mise en œuvre des mesures pour un service de qualité auprès des bénéficiaires,
- Un service ouvert et engagé dans une dynamique partenariale.

LA PLACE DE LA PERSONNE PROTÉGÉE

LES ENJEUX D'UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

L'exercice des mesures est empreint des valeurs portées par l'UDAF du Var :

ETHIQUE ET BIENVEILLANCE

Notre service attache une importance à la fois au mandat qui lui est confié mais aussi au respect de la volonté de la personne et à la recherche de son seul intérêt.

PARTICIPATION DE LA PERSONNE A L'EXERCICE DE SA MESURE

Dans l'exercice du mandat, le délégué du mandataire judiciaire recherche la participation de la personne, en s'adaptant à chaque situation et à ses spécificités propres, en recherchant toujours à la valoriser et à l'amener vers son autonomie.

A travers le Document Individuel de Protection du Majeur (DIPM) et tout au long de l'exercice de la mesure, le délégué du mandataire judiciaire recueille les choix, besoins et projets de la personne et définit avec elle les modalités de son accompagnement dans son seul intérêt.

RESPECT

Le service s'engage à exercer la mesure dans le respect des libertés individuelles. La visite à domicile et/ou toute autre forme de rencontre est une préoccupation constante.

CONFIDENTIALITÉ

L'exigence de confidentialité des échanges et des données, renforcée par l'application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), dans le respect des particularités de chaque personne doit être garantie.

» ... A TRAVERS DIFFÉRENTS OUTILS

LE LIVRET D'ACCUEIL

Il constitue un outil d'information de la mesure de protection et de présentation du service.
Il informe les personnes sous mesure de protection de leurs droits et devoirs. Il précise également la participation financière qui lui sera demandée en vertu du cadre légal.

Pour le rendre plus lisible et compréhensible, un nouveau livret d'accueil est travaillé avec le groupe «expression des usagers» et sera diffusé dès le début de l'année 2020.
Les délégués du mandataire judiciaire adaptent les modalités de communication du livret d'accueil en tenant compte notamment du profil de la personne.
Les attentes, besoins et habitudes de vie sont recueillis dès les premiers rendez-vous.

LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS

Elle rappelle les droits et devoirs de la personne et du service dans le cadre de la mesure de protection.
Ce document est remis à la personne avec le livret d'accueil lors de la première rencontre ou dans les trois mois qui suivent l'ouverture de la mesure.

LE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Il permet à la personne d'expliquer le fonctionnement du service. Il précise également l'organisation qui sera mise en place pour l'exercice de la mesure (accueil, rencontres, visites à domicile...). Le règlement de fonctionnement est systématiquement remis avec le livret d'accueil.

Pour répondre à chaque situation et à chaque personne, l'accompagnement au quotidien est nécessairement individualisé :

DISPONIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE

Les secrétariats des délégués répondent au téléphone tous les matins de 9H30 à 12H.
Notre organisation, favorisant un travail de proximité dans la gestion des mesures, repose sur une délégation de tâches entre délégué du mandataire judiciaire et secrétaire ou assistant(e) du mandataire, qui est en charge de la gestion administrative, dans le respect du secret professionnel partagé.
Les secrétaires ou assistant(e)s connaissant la situation administrative de chaque personne, peuvent ainsi, soit apporter une réponse directement, soit en référer au délégué qui prendra contact avec la personne.
Les délégués du mandataire judiciaire, quant à eux, assurent une permanence téléphonique par semaine.

PERMANENCES PHYSIQUES

Les délégués assurent une permanence physique hebdomadaire durant laquelle les personnes peuvent les rencontrer. De manière à permettre une plus grande disponibilité des délégués lors de leur permanence, un planning d'occupation des cabines de réception à La Garde a été retravaillé pour les répartir sur la semaine.

RENCONTRES

Des rencontres sont organisées, soit au domicile de la personne, soit au sein de permanences extérieures (CCAS par exemple).

Des groupes de travail ont réuni les délégués du mandataire judiciaire pour améliorer l'accueil et les rencontres des usagers. Ce travail a abouti sur l'élaboration d'une charte des rencontres à laquelle l'ensemble des professionnels se réfère dans l'exercice de sa pratique. Cette charte fixe un nombre moyen de rencontres de 3 par an dont une visite à domicile au moins une fois par an. Bien entendu, l'individualisation de l'accompagnement implique une périodicité à adapter en fonction de chaque situation, des besoins et choix exprimés par la personne.

ADAPTATION DU PARTENARIAT

à la personne protégée : en fonction de ses besoins, le partenariat va être recherché et pérennisé.

INSTANCES INTERNES

pour apporter une aide et un soutien aux délégués dans la gestion des mesures, et mieux appréhender la situation propre de chaque personne, le service met en place différentes instances :

- **Le bilan :** temps de rencontre périodique entre un psychologue libéral, le délégué et le responsable de secteur pour présenter une problématique ou un questionnement issu de la situation de la personne, et trouver ensemble des pistes de travail individualisées ;

- **L'instance d'analyse de pratiques :** animée par un psychologue libéral, les objectifs étant pour le délégué de clarifier son rôle par rapport aux personnes accompagnées et aux autres professionnels, d'aider à comprendre les difficultés rencontrées pour mieux les appréhender, de prendre du recul et de la distance par rapport aux situations et aux personnes et d'ouvrir de nouvelles perspectives dans sa pratique professionnelle ;

- **Les plateaux techniques et commission ad hoc :** face à une situation complexe, l'ensemble des personnes ressources en interne se réunit, pour définir des actions à mener collégialement dans le but de mener à bien la mission.

Informer les personnes des périodes d'absence du délégué

Pour mieux informer les bénéficiaires de mesures des absences des délégués, une procédure va être mise en place pour recenser les différents outils d'information et les éléments à communiquer pendant leur absence.

Recueillir la volonté de la personne concernant les dispositions de fin de vie

Le service va lancer une réflexion sur les questions éthiques concernant la fin de vie de manière à recueillir la volonté de la personne concernant le don d'organes, les obsèques et les dispositions de dernière volonté.

Systématiser le DIPM et ses avenants

Clarifier les modalités d'accès au dossier de l'usager

Renforcer la gestion des réclamations et des insatisfactions

LES PERSONNES ACTRICES DE LEUR MESURE ET DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE

La participation des personnes à la fois à l'exercice de leur mesure, mais également au fonctionnement du service constitue une priorité constante.
Ainsi, différents dispositifs de participation individuelle et collectives co-existent.

LE GROUPE «EXPRESSION DES USAGERS»

Afin de favoriser l'expression des personnes accueillies par nos services et permettre l'amélioration de notre fonctionnement, nous avons souhaité initier de nouvelles pratiques en mettant en place un groupe d'expression des usagers.

Cette instance est tout à la fois un lieu d'expression, d'échanges, d'informations, de réflexion, de co-construction destiné à renforcer les droits des personnes protégées, en portant leur parole, dans une recherche constante d'amélioration du service rendu.

Par l'investissement d'un groupe de professionnels pluridisciplinaires, l'instance s'est installée en tenant compte des particularités des territoires. Ainsi, 3 groupes ont été constitués sur le siège à la Garde dès la fin 2017, et un groupe sur l'antenne de Draguignan à partir de 2018.

Les groupes se réunissent 3 fois par an, pour étudier les thématiques qu'ils souhaitent aborder ou travailler à l'amélioration de nos pratiques et de nos outils.

L'ensemble des mesures est représenté (curatelle aménagée, simple, renforcée, tutelle). Il est important de noter que les personnes participant aux groupes représentent 15 secteurs MJPM sur 26. Aussi, lorsqu'elles rapportent les pratiques des délégués qui s'avèrent sensiblement similaires, nous pouvons constater que l'institution présente une cohérence de l'intervention en direction des usagers. L'appréciation des usagers, au travers du regard porté sur l'intervention du délégué, permet donc d'appréhender un fonctionnement institutionnel.

Notons que les personnes protégées ont pu formuler leur avis, avec spontanéité et simplicité. Elles ont témoigné du rapport confiant qu'elles entretiennent avec leur tuteur et portent une appréciation positive sur le travail de ce dernier.
Les thématiques abordées ont été traitées, essentiellement à partir des demandes des personnes, à titre d'illustration le budget, le traitement des situations à risques.

Une charte de la réunion d'expression visant à définir les règles applicables à la tenue de l'instance a été élaborée par le groupe et permet de garantir la qualité des échanges.

L'instance rencontre un succès important jusqu'à présent, car il nous semble que les personnes se sentent reconnues et valorisées, entendues dans leurs remarques et leurs suggestions, ce qui peut développer leur autonomie.

LA PRISE EN COMPTE DE LA PAROLE DES PERSONNES PROTÉGÉES DANS LA VIE DU SERVICE

Les personnes protégées sont sollicitées lors des Assemblées Générales de l'association, ou encore lors de l'évaluation externe et dans le cadre de l'actualisation du présent projet de service. Elles sont également associées à la révision de nos outils : enquête de satisfaction, livret d'accueil, maquettes DIPM.

Participation des personnes géographiquement éloignées

Une réflexion sera lancée pour faire participer des personnes protégées géographiquement éloignées du siège ou de l'antenne de Draguignan et pour déterminer les modalités de fonctionnement de l'instance (durée de participation, intégration de nouvelles personnes, mobilisation du personnel etc...).

UNE BOÎTE A IDÉES

Une boîte à idées a été installée dans chaque accueil afin de recueillir les suggestions et critiques des personnes reçues.

Analyse et traitement

Les modalités d'analyse et le traitement de ce mode d'expression doivent être déterminés en concertant le groupe d'expression.
Pour faire participer les personnes qui ne peuvent se déplacer jusqu'à nos lieux d'accueil, le service va mettre en test une boîte à idées dématérialisée, via le site internet de l'UDAF.

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Une enquête de satisfaction a été lancée en 2015 auprès d'un échantillon d'usagers pour recueillir les observations des personnes protégées sur le fonctionnement du service et leurs attentes.

Le questionnaire a été soumis à l'appréciation du groupe d'expression des usagers pour assurer une meilleure lisibilité et compréhension.

Analyse et traitement

Une procédure va être élaborée pour définir :

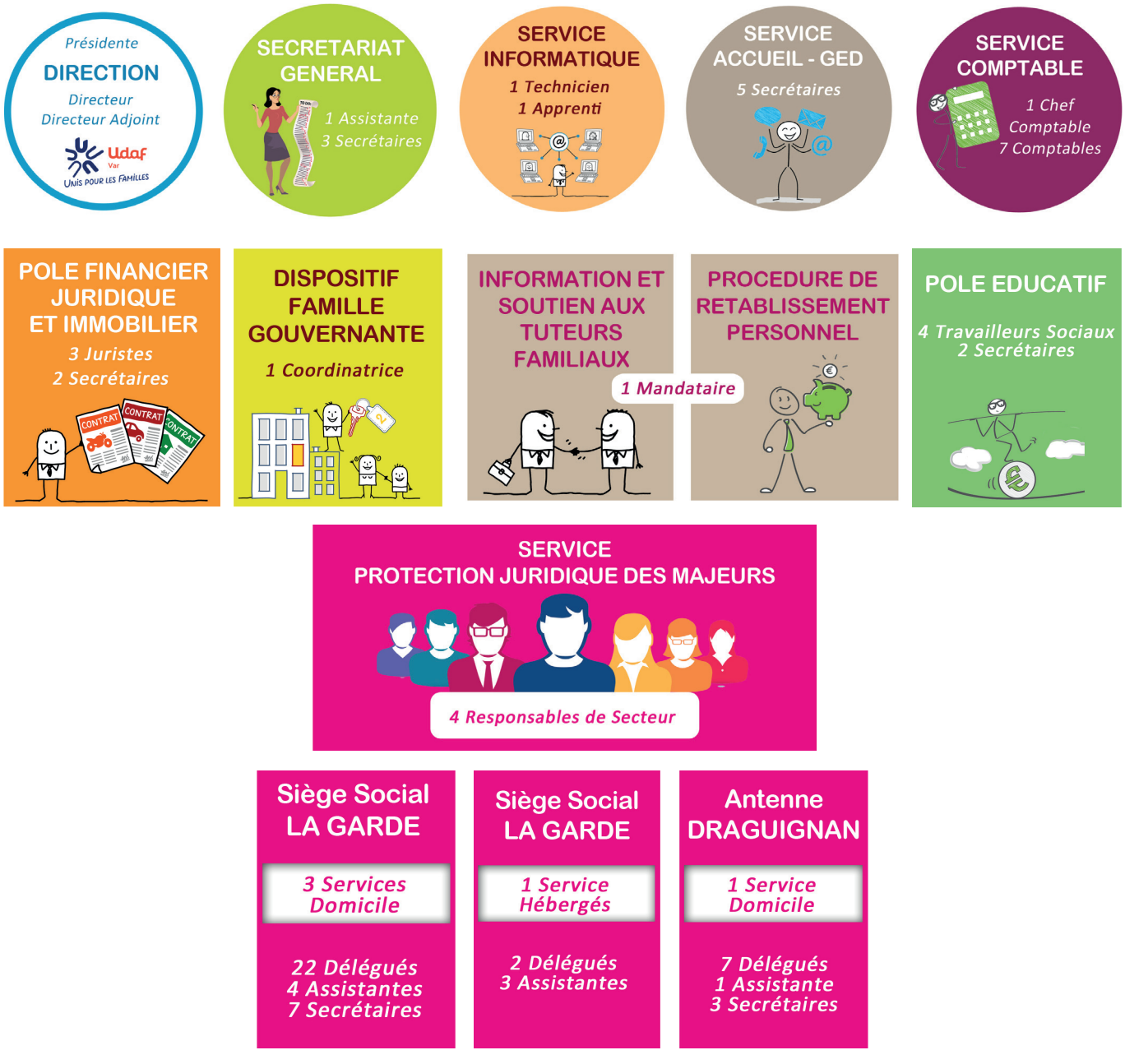
- La régularité,
- Les modalités d'échantillonnage des personnes interrogées,
- Les modalités de recueil de l'expression des personnes qui ne sont pas en capacité de répondre par écrit.

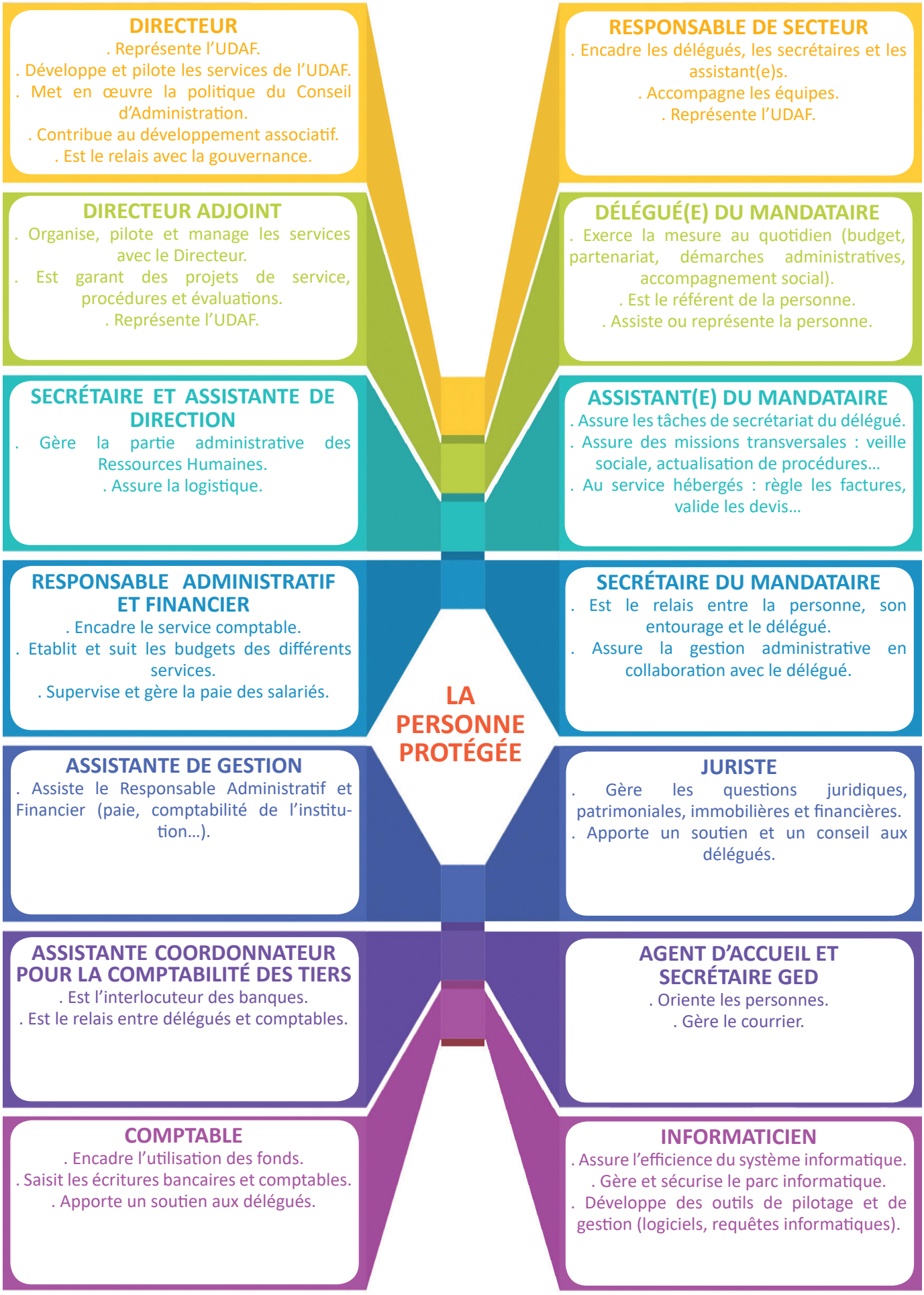
Des indicateurs d'évolution graduerons la satisfaction au fil des années et permettront au service de développer de nouveaux axes d'amélioration.

L'ORGANISATION DU SERVICE DANS LA MISE EN OEUVRE DES MESURES DE PROTECTION POUR UN SERVICE DE QUALITÉ AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES

LES MÉTIERS QUI CONCOURENT A L'EXERCICE DE LA MESURE

ORGANIGRAMME - UDAF DU VAR




DIRECTEUR
. Représente l'UDAF.
. Développe et pilote les services de l'UDAF.
. Met en œuvre la politique du Conseil d'Administration.
. Contribue au développement associatif.
. Est le relais avec la gouvernance.
RESPONSABLE DE SECTEUR
. Encadre les délégués, les secrétaires et les assistant(e)s.
. Accompagne les équipes.
. Représente l'UDAF.
DIRECTEUR ADJOINT
. Organise, pilote et manage les services avec le Directeur.
. Est garant des projets de service, procédures et évaluations.
. Représente l'UDAF.
DÉLÉGUÉ(E) DU MANDATAIRE
. Exerce la mesure au quotidien (budget, partenariat, démarches administratives, accompagnement social).
. Est le référent de la personne.
. Assiste ou représente la personne.
SECRÉTAIRE ET ASSISTANTE DE DIRECTION
. Gère la partie administrative des Ressources Humaines.
. Assure la logistique.
ASSISTANT(E) DU MANDATAIRE
. Assure les tâches de secrétariat du délégué.
. Assure des missions transversales : veille sociale, actualisation de procédures…
. Au service hébergés : règle les factures, valide les devis…
RESPONSABLE ADMINISTRATIF ET FINANCIER
. Encadre le service comptable.
. Etablit et suit les budgets des différents services.
. Supervise et gère la paie des salariés.
SECRÉTAIRE DU MANDATAIRE
. Est le relais entre la personne, son entourage et le délégué.
. Assure la gestion administrative en collaboration avec le délégué.
LA PERSONNE PROTÉGÉE
ASSISTANTE DE GESTION
. Assiste le Responsable Administratif et Financier (paie, comptabilité de l'institution…).
JURISTE
. Gère les questions juridiques, patrimoniales, immobilières et financières.
. Apporte un soutien et un conseil aux délégués.
ASSISTANTE COORDONNATEUR POUR LA COMPTABILITÉ DES TIERS
. Est l'interlocuteur des banques.
. Est le relais entre délégués et comptables.
AGENT D'ACCUEIL ET SECRÉTAIRE GED
. Oriente les personnes.
. Gère le courrier.
COMPTABLE
. Encadre l'utilisation des fonds.
. Saisit les écritures bancaires et comptables.
. Apporte un soutien aux délégués.
INFORMATICIEN
. Assure l'efficience du système informatique.
. Gère et sécurise le parc informatique.
. Développe des outils de pilotage et de gestion (logiciels, requêtes informatiques).

UNE ORGANISATION FAVORISANT LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Un parcours d'intégration a été mis en place à l'embauche de tout nouveau salarié. Il se traduit par deux jours d'observation et de formation (présentation de l'institution et des services, formation aux logiciels, temps d'observation au sein des différents services support…) puis par la désignation d'un tuteur. Le tutorat est exercé par un pair et prévoit un accompagnement aux premières démarches à effectuer quel que soit le poste occupé.

Articulation inter services

La phase d'observation au sein des différents services support va être renforcée de manière à permettre une meilleure compréhension du travail de chacun et renforcer la bonne articulation inter services.

Accompagnement des salariés

Un accompagnement des salariés après une longue absence sera mis en place. Le dispositif sera à moduler en fonction :

- Du type d'absence,
- De la durée de l'absence.

UNE ORGANISATION ASSURANT UNE CONTINUITÉ DE SERVICE

Le service est organisé pour favoriser la continuité de l'exercice de la mesure par une organisation en binôme et par la traçabilité écrite du suivi de la mesure.

Les délégués sont affectés à un territoire géographique déterminé rationnellement pour optimiser les déplacements et favoriser la pérennisation d'un travail de partenariat et de réseau sur les territoires.

Les usagers du service et les professionnels font part de la nécessité d'une certaine stabilité dans l'accompagnement pour nouer et faire perdurer la relation de confiance.

Cependant, il peut arriver qu'un certain épuisement dans la relation entre le délégué du mandataire et l'usager se fasse ressentir de part et d'autre après une longue période d'exercice de la mesure. Il apparaît alors nécessaire d'opérer des changements d'intervenants de manière à donner un nouvel élan, apporter un regard neuf sur la situation de la personne et si nécessaire re-questionner les objectifs et les modalités de l'accompagnement.

Par ailleurs, notre organisation est modélisée sur un « tandem » délégué du mandataire et secrétaire ou assistant(e) du mandataire ; ces derniers intervenant dans le cadre d'une délégation de tâches pour la gestion administrative de la mesure de protection (notamment pour tout ce qui concerne l'ouverture, le suivi et le renouvellement des droits sociaux). Cette organisation prévoit une répartition calculée sur les temps de travail : un délégué travaillant à temps plein est assisté d'un mi-temps de secrétariat.
Cette organisation permet une collaboration de proximité efficace entre les intervenants.
Cependant, elle se trouve bouleversée lorsque les temps de travail sont modifiés.

Pôles de compétences

Le service souhaite engager une réflexion sur une organisation introduisant plus de souplesse en instaurant des pôles de compétences par équipes de manière à stabiliser les fonctionnements en place.

Changements d'intervenants

Des changements d'intervenants pourront être opérés au fil des audits de dossiers en fonction des situations ou si un certain épuisement de part et d'autre se fait ressentir dans la relation d'accompagnement.

UNE ORGANISATION FAVORISANT LES LIENS INTER SERVICES : TRAVAILLER ENSEMBLE AU SERVICE DES PERSONNES PROTÉGÉES

Une des richesses de l'organisation en place réside dans la pluralité des formations initiales des délégués du mandataire judiciaire qui sont ,soit travailleur social, soit juriste. Cette diversité de compétences renforce la complémentarité au sein des équipes au bénéfice des personnes protégées.

Le service a également développé des pôles d'expertise au regard des besoins des personnes et des compétences dévolues à la mission et à l'exercice des mandats. Ainsi, des fonctions support sont mises en place :

- **Un service comptable** garant de la bonne exécution des opérations comptables pour le compte des personnes protégées : à titre d'illustration, le délégué du mandataire ordonne les dépenses qui ne sont payées qu'après vérification et validation du service comptabilité.

- **Un service Accueil-Gestion Electronique de Documents** qui représente la vitrine du service. La fonction d'accueil physique et téléphonique est primordiale puisqu'elle constitue le premier contact des personnes protégées. Pour répondre au mieux aux personnes et à leur entourage et fluidifier les appels téléphoniques, une organisation a été mise en place prévoyant une direction des appels téléphoniques tous les matins sur les postes des secrétaires et une prise de messages les après-midis, adressés systématiquement au délégué et à la secrétaire en charge de la mesure ainsi qu'à leur binôme respectif. En outre, le service numérise l'intégralité des courriers, factures, relevés de comptes bancaires etc., pour une meilleure traçabilité et la constitution d'un dossier unique de l'usager.

- **Un pôle Juridique, Immobilier et Financier** compétent pour la gestion des procédures juridiques des personnes protégées et de toutes opérations dans le cadre des successions dont elles sont bénéficiaires. Le pôle est également garant de la bonne gestion du patrimoine de la personne, par exemple, trouver le meilleur placement financier en fonction de ses choix de vie et de ses besoins ou gérer son patrimoine immobilier. Le pôle assure également une mission de conseil juridique auprès des délégués du mandataire judiciaire.

- **Un service informatique,** dont les missions sont à la fois la gestion du parc informatique (serveurs, PC, imprimantes, copieurs…), des différents logiciels mais également du développement du système informatique pour répondre sans cesse à des besoins croissants. Le service s'est engagé dès la fin de l'année 2018 dans une démarche de mise en conformité au Règlement Général sur la Protection des Données.

Parallèlement, il est à noter que les organisations et le nombre de dossiers attribués aux délégués diffèrent en ce qui concerne l'exercice des mesures des personnes accueillies en établissements (EHPAD et Maisons d'accueil spécialisées) de celles des personnes vivant au domicile.

Il est primordial de mettre en œuvre une bonne coordination entre les différentes fonctions de manière à favoriser les échanges et fluidifier les circuits d'information et de traitement.

A cette fin, le service développe différents dispositifs :

- La participation périodique des fonctions support aux réunions des équipes délégués et secrétaires/assistant(e)s et celle des responsables de secteurs aux réunions d'équipe des fonctions support, de manière à relayer les informations de part et d'autre,

- L'instauration de commissions pluridisciplinaires pour traiter de situations complexes : le service organise des « plateaux techniques » réunissant le délégué référent de la situation, le responsable de secteur, et en fonction des problématiques, toutes personnes ressources (secrétaire ou assistant(e), juriste, directeur adjoint, comptable…).

Ateliers pluridisciplinaires
Le service va mettre en place des ateliers pluridisciplinaires animés par un psychologue sur la thématique du « Mieux travailler ensemble au service des bénéficiaires ».

Rapporteurs
Afin de renforcer la circulation de l'information, des rapporteurs des différents groupes de travail seront désignés en réunions d'équipe.

Sécuriser les pratiques professionnelles
Pour sécuriser les pratiques professionnelles, l'aspect technique des réunions d'équipe sera renforcé.

LA BIENTRAITANCE AU COEUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS : LE DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE EN DÉVELOPPEMENT

En application des préconisations de l'évaluation externe, le service souhaite mettre en place une démarche de prévention et d'identification des « évènements indésirables », et plus largement la promotion de la bientraitance.
Une procédure de signalement des évènements indésirables a été élaborée par le service, il convient cependant de mieux la faire connaître des professionnels.

Prévention de la maltraitance
Renforcer la sensibilisation et la formation des professionnels sur les procédures applicables en matière de prévention et de gestion des situations de maltraitance.

Charte
Elaborer une charte de promotion de la bientraitance (parcours fléché).

Protocole interne
Etablir un protocole interne sur les conduites à tenir en cas de situations de crise et de violence.

Audits
Renforcer les audits de dossiers et le contrôle qualité.

Solutions préventives
Mettre en place annuellement une réunion de la commission des services pour examiner les risques et rechercher des solutions préventives.

UN SERVICE OUVERT ET ENGAGÉ DANS UNE DYNAMIQUE PARTENARIALE

Le travail de partenariat revêt une importance capitale d'autant plus que les personnes protégées sont souvent isolées avec des besoins à couvrir au quotidien.
La volonté du service est sans conteste d'être ouvert sur l'extérieur.
Cependant, face à la multitude et la grande diversité d'intervenants présents autour de l'exercice des mesures sur le territoire, il convient de mettre en place une politique de communication plus structurée, et ce à trois niveaux :

- Développer toute forme de partenariat de manière coordonnée et cohérente ;
- Mieux faire connaître la mission du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, ses contours et les limites de l'intervention imposées par le cadre légal ;
- Et enfin, s'assurer de la bonne connaissance par l'ensemble des professionnels des différents dispositifs existants sur le territoire.

DÉVELOPPER LE PARTENARIAT

L'action des différents intervenants autour des personnes doit être coordonnée, cohérente et complémentaire.

Le service souhaite fluidifier les circuits de communication avec les partenaires institutionnels afin de garantir les droits des personnes.

Favoriser les liens avec les partenaires institutionnels

- Rechercher des référents,
- Formaliser le partenariat par la signature de conventions,
- Faciliter le lien avec les représentants de l'UDAF,
- Désigner des référents internes pour chaque organisme institutionnel.

FAIRE CONNAÎTRE LES MISSIONS DU SERVICE

La mission du mandataire judiciaire à la protection des majeurs est méconnue ou mal connue. Les contours et limites de notre intervention peut être source de tensions avec nos différents partenaires. Il est primordial pour le service de mieux communiquer autour de la mission.

Supports de communication

Créer des supports de communication sur le métier et les missions du mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

Stratégie de communication

Définir une stratégie de communication pluriannuelle.

Commission des services

Mobiliser les membres de la commission des services.

Réunions avec les partenaires

Instaurer des réunions de concertation avec les partenaires autour des situations dans les locaux de l'UDAF.

S'ASSURER DE LA CONNAISSANCE DES PARTENAIRES ET DES DISPOSITIFS EXISTANT SUR LE TERRITOIRE

Pour garantir au mieux les intérêts des personnes protégées, et pouvoir mobiliser tout dispositif ressource, le service doit disposer d'une bonne connaissance du maillage institutionnel et associatif sur le Département.

Référents internes

Désigner des référents internes par thématiques pour assurer une veille sociale.

Listing des partenaires

Développer et mettre à jour régulièrement un listing des partenaires.

Communication

Systématiser la communication en réunions d'équipe de chaque nouveauté (partenariat, procédures etc.).

CONCLUSION

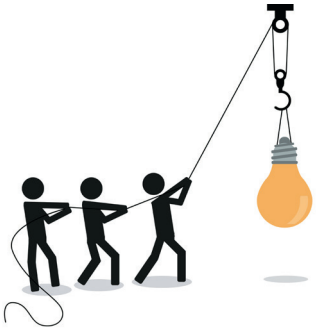
Ce projet de service pour les années 2019-2024 est le fruit d'une réflexion collective associant à la fois l'ensemble des professionnels de l'UDAF, des représentants d'usagers et des représentants de partenaires.

Il marque notre volonté de préparer l'avenir du service pour et avec les personnes que nous accompagnons.

Il s'inscrit également dans notre engagement à progresser de manière continue sur les orientations de travail retenues et qui nous paraissent incontournables pour protéger au mieux l'ensemble des personnes que nous accompagnons sur le département.

Pour que ce projet de service pérennise sa vocation à être un outil fédérateur, stratégique et de communication, il est indispensable que nous le fassions vivre !

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration, des points d'avancement seront réalisés pour garantir la mise en œuvre concrète de ses ambitions.



NOS ORIENTATIONS ET AXES DE TRAVAIL

LA PLACE DE LA PERSONNE PROTÉGÉE

Actions	Porteur(s) de l'action	Contributeur(s) de l'action	Modalités de mise en oeuvre	Début de la mise en oeuvre	Fin de la mise en oeuvre
Formaliser et institutionnaliser l'information auprès des personnes protégées des périodes d'absence du délégué.	Equipe encadrement.	Délégué(e)s et secrétaires.	Recenser l'existant et échanger en réunion d'équipe. Formaliser une procédure.	Début 2020	Fin 2020
Recueillir la volonté de la personne concernant les dispositions de fin de vie.		Groupe de travail.	Recueil de la volonté dans le cadre du DIPM.	2e semestre 2020	2022
Systématiser le DIPM et ses avenants dans les délais légaux.	Equipe encadrement.	Délégué(e)s.		2020	En continu
Clarifier et communiquer sur les modalités d'accès au dossier de l'usager.	Groupe de travail dématérialisation et RGPD.	GT dématérialisation et RGPD.		2020	2022
Renforcer la gestion des réclamations et des insatisfactions.	Equipe encadrement.	Assistant(e) encadrement.	Communiquer en réunion d'équipe.	2021	2021

LES PERSONNES ACTRICES DE LEUR MESURE ET DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Actions	Porteur(s) de l'action	Contributeur(s) de l'action	Modalités de mise en oeuvre	Début de la mise en oeuvre	Fin de la mise en oeuvre
Définir des modalités d'intégration de nouvelles personnes au sein du groupe d'expression des usagers.	Groupe de travail «expression des usagers».	Groupe de travail «expression des usagers» et délégués.	Livret d'accueil. Charte de fonctionnement du groupe d'expression des usagers.	2019	2020
Définir des modalités de participation des personnes éloignées du siège ou de l'antenne.	Groupe de travail «expression des usagers».	Groupe de travail «expression des usagers».		2022	2022
Définir la durée de la participation au groupe.	Groupe de travail «expression des usagers».	Groupe de travail «expression des usagers» et délégués.	Livret d'accueil. Charte de fonctionnement du groupe d'expression des usagers.	2019	2019
Favoriser une plus large participation des professionnels.	Groupe de travail «expression des usagers».	Professionnels de l'UDAF.	Communiquer en réunions d'équipe. Lancer des invitations tous les 2 ans.	2020	En Continu
Tester une boite à idée dématérialisée sur le site internet de l'UDAF.	Groupe de travail «expression des usagers».	Groupe de travail «expression des usagers».		2019	2019
Mettre en place une procédure fixant les modalités de l'enquête de satisfaction (rythme, échantillonnage, enquête téléphonique...) et réalisation de l'enquête.	Equipe encadrement.	Groupe de travail «expression des usagers».	Procédure.	2020	2020

L'ORGANISATION DU SERVICE DANS LA MISE EN OEUVRE DES MESURES DE PROTECTION POUR UN SERVICE DE QUALITÉ AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES

Actions	Porteur(s) de l'action	Contributeur(s) de l'action	Modalités de mise en oeuvre	Début de la mise en oeuvre	Fin de la mise en oeuvre
Renforcer la phase d'observation des fonctions support dans le cadre du parcours d'intégration.	Direction.	Equipe encadrement.		Fin 2019	Fin 2019
Formaliser un dispositif d'accompagnement des salariés après une longue absence (à moduler en fonction du type d'absence et de la durée de l'absence).	Direction.	Dans le cadre de l'accord d'entreprise sur la Qualité de Vie au Travail.		2020	2020
Engager une réflexion sur une organisation introduisant plus de souplesse en instaurant des pôles de compétences par équipes.	Direction.	Equipe encadrement.		2022	2023
Organiser des changements d'intervenants en fonction des situations ou si un certain épuisement se fait ressentir (au fil des audits de dossiers) dans la relation d'accompagnement.				En continu au fil des audits de dossiers	En continu
Introduire des temps d'échanges inter-services et inter-fonctions pour mieux appréhender le travail de l'autre : expérimentation d'ateliers pluridisciplinaires.				Début 2020	2021
Désigner des rapporteurs des différents groupes de travail pour favoriser la circulation des informations en réunion d'équipe, de manière à ce que l'ensemble des professionnels ait le même niveau d'informations.			Veiller à la composition des groupes de travail.	En continu	En continu

Actions	Porteur(s) de l'action	Contributeur(s) de l'action	Modalités de mise en oeuvre	Début de la mise en oeuvre	Fin de la mise en oeuvre
Renforcer l'aspect technique des réunions mensuelles.	Equipe encadrement.	Equipe encadrement.		En continu	En continu
Faire participer périodiquement les fonctions support aux réunions d'équipes (Pôle Juridique Financier et Immobilier, service comptable, service accueil-GED).		Equipe encadrement.		En continu	En continu
Renforcer la sensibilisation et la formation des professionnels sur les procédures applicables en matière de prévention et de gestion des situations de maltraitance.	Equipe encadrement.	Groupes de travail pluridisciplinaire composé de professionnels de l'UDAF.	Commission sur la promotion de la bientraitance. Mise en place de formations.	2020	En continu
Elaborer une charte de promotion de la bientraitance (parcours fléché).			Commission sur la promotion de la bientraitance.	2020	2020
Renforcer les audits de dossiers et le contrôle qualité.				En continu	En continu
Contrôle des dossiers.		Commission des services.	Elaboration d'un outil de contrôle. Contrôle annuel sur un échantillon de dossiers.	2020 2022	2022 En continu

UN SERVICE OUVERT ET ENGAGÉ DANS UNE DYNAMIQUE PARTENARIALE

Actions	Porteur(s) de l'action	Contributeur(s) de l'action	Modalités de mise en oeuvre	Début de la mise en oeuvre	Fin de la mise en oeuvre
DÉVELOPPER LE PARTENARIAT					
Favoriser les liens avec les partenaires institutionnels : - Rechercher des référents, - Formaliser le partenariat par la signature de conventions, - Faciliter le lien avec les représentants de l'UDAF, - Désigner des référents internes pour chaque organisme institutionnel.	Equipe encadrement.	Equipe encadrement, Assistant(e)s du mandataire.		2021	En continu
FAIRE CONNAÎTRE LES MISSIONS DU SERVICE					
Mieux communiquer sur les missions du Mandataire judiciaire à la protection des majeurs : - Créer des supports papiers et vidéos, - Définir une stratégie de communication pluri annuelle.		Groupe de travail constitué de délégué(e)s et secrétaires ou assistant(e)s, équipe encadrement et direction.		2022	2023
Désigner des ambassadeurs membres de la commission des services.			Commission des services.	2020	2020
Instaurer des réunions de concertation avec les partenaires autour des situations à l'UDAF.		Réunions d'équipes	Définir les types de situations / types de partenaires.	2019	En continu

Actions	Porteur(s) de l'action	Contributeur(s) de l'action	Modalités de mise en oeuvre	Début de la mise en oeuvre	Fin de la mise en oeuvre
S'ASSURER DE LA CONNAISSANCE DES PARTENAIRES ET DES DISPOSITIFS EXISTANTS					
Désigner des référents internes par thématiques pour assurer une veille sociale.		Assistant(e)s du mandataires.		2020	En continu
Développer le listing des partenaires sur Intranet et le mettre à jour régulièrement.		Assistant(e) des cadres et assistant(e)s du mandataire		2019	En continu
Systématiser la communication en réunion d'équipe de chaque nouveauté (partenariat, procédures etc...).				2019	En continu

Udaf
Var
UNIS POUR LES FAMILLES

Union Départementale des Associations Familiales du VAR
Tél. : 04.94.14.85.04/05
Mail : institution@udaf83.unaf.fr
www.udaf83.fr

SIÈGE SOCIAL
15 Rue Chaptal
83130 LA GARDE

ANTENNE
186 Rue Jean Aicard
83300 DRAGUINAN