

PROJET DE SERVICE

MANDATAIRE JUDICIAIRE A LA PROTECTION DES MAJEURS

2023-2027



Table des matières

I.	<i>Préambule</i>	1
II.	<i>Historique et enjeux</i>	2
	A. Une Union pour Promouvoir, Défendre et Représenter	2
	B. Contexte démographique et activité du service MJPM	3
	1. Le Schéma Régional de la Protection Juridique des majeurs de Nouvelle Aquitaine	3
	2. Description du public Charentais	4
	C. Développement du principe d'autonomie des usagers	5
III.	<i>La Direction Prévention et Protection et les Services MJPM</i>	6
	A. Les mesures exercées	7
	1. La mesure d'accompagnement judiciaire art.495 du code civil	7
	2. La sauvegarde de justice avec mandat spécial art. 433 du code civil	8
	3. La curatelle aux biens et/ou à la personne art.440 du code civil	8
	4. La tutelle aux biens et/ou à la personne art.440 du code civil	9
	5. La mission du subrogé tuteur ou curateur art. 454 du code civil	9
	6. Le mandat ad hoc art. 455 du code civil	9
	B. Qualité et continuité de l'exercice des mesures de protection	10
	1. Des professionnels qui concourent à l'exercice de la mesure	11
	2. La qualité au service de l'accompagnement	13
	3. Une coopération partenariale indispensable	14
	C. La participation des usagers à la vie du service MJPM	15
	1. Le Projet de vie	15
	2. Les Enquêtes de satisfaction	16
	3. Les Groupes d'Expression	16
IV.	<i>Missions et perspectives : une stratégie en 3 actes</i>	17
	A. Renforcer la participation des usagers et le partenariat	18
	B. Faire face ensemble à la dématérialisation et améliorer nos outils numériques	18
	C. Assurer la visibilité de nos métiers et poursuivre la formation des professionnels	19

I. Préambule

Sur le plan légal, la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale généralise et rend obligatoire la rédaction du projet d'établissement mais également de service. Ainsi, chaque service autorisé de l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) de la Charente dispose d'un projet spécifique.

Article L.311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF): « (...) ***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*** »
« ***Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans*** »

Le dernier projet de service MJPM couvrait la période de 2018 à 2022 et se devait donc d'être revu. Il avait été présenté à un groupe de personnes sous mesure de protection le 27 février 2018, au Comité de Pilotage de l'Amélioration Continue (COPILAC) le 12 mars 2018 et validé par le Conseil d'Administration le 23 avril 2018.

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 l'inspection de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations (DDETSPP) en novembre 2016, de la démarche d'évaluation externe menée en mars 2017, de la démarche d'évaluation interne. Il intègre les orientations du **Schéma Régional des Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs et des Délégués aux Prestations Familiales de Nouvelle-Aquitaine 2020-2024**¹ et s'appuie sur les recommandations de l'Union Nationale et de l'Union Régionale des associations familiales (UNAF et URAF).

Dans le cadre de l'amélioration continue de nos pratiques, l'actualisation du projet de service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs a de nouveau été élaborée de manière participative et pluridisciplinaire. Ainsi, 4 ateliers, chacun piloté par un chef de service du pôle « MPJM », ont travaillé sur des thématiques distinctes à partir de trames élaborées par notre qualitiennne reprenant les Recommandations de bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM et les critères de l'évaluation externe définis par la Haute Autorité de Santé. Ce projet s'inscrit dans la continuité des orientations du projet associatif de l'UDAF de la Charente².

Nous souhaitons assurer à toute personne sous mesure une intervention personnalisée, centrée sur ses besoins pour la soutenir dans son parcours de vie et de citoyenneté. Ce projet de service se veut être un outil fédérateur assurant humanisme, citoyenneté, tolérance et solidarité.

Notre démarche d'amélioration de la qualité permet de développer la participation des usagers à la vie du service MJPM. Le 19 décembre 2023, les axes stratégiques du projet de service 2023-2027 ont été présentés lors d'une rencontre. Ils ont obtenu l'approbation du groupe d'Expression.

Le travail d'actualisation a été mené d'avril à octobre 2023, puis validé par le bureau du Conseil d'Administration le 11 mars 2024 et par le Conseil d'Administration le 29 avril 2024.

¹https://nouvelle-aquitaine.dreets.gouv.fr/sites/nouvelleaquitaine.dreets.gouv.fr/IMG/pdf/schema_regioe19b.pdf

² Annexe 3 : Projet associatif UDAF de la Charente 2023-2026.

II. Historique et enjeux

Il paraît important de retracer l'historique de l'UDAF de la Charente avant d'exposer les enjeux de ce nouveau projet de service dans un contexte législatif et réglementaire en constante évolution.

A. Une Union pour Promouvoir, Défendre et Représenter

L'UNAF 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 UDAF**.

En 1986, à la suite des lois de décentralisation, un nouvel échelon est créé au niveau régional : C'est **l'URAF**. En 2015, La loi NOTRe fait correspondre L'URAF au nouveau schéma territorial. Ce mouvement de régionalisation a créé **l'URAF Nouvelle-Aquitaine** le 09 janvier 2016.

L'UDAF de la Charente verra le jour le 26 octobre 1945 avec une insertion au Journal Officiel des 19 et 20 Novembre 1945.



Reconnue d'utilité publique, régie par la loi de 1901 sur les associations, elle est chargée de promouvoir, de défendre et de représenter les intérêts des familles sur le département de la Charente.

Elle a pour mission légale de :

- Donner avis aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial en défendant les intérêts matériels et moraux des familles,
- Représenter officiellement l'ensemble des familles auprès des pouvoirs publics,
- Gérer tout service d'intérêt familial confié par les pouvoirs publics,
- Exercer au nom des familles toute action civile auprès des juridictions compétentes.

Le service **MJPM** est créé en 1970 et se réfère à la loi du 2 janvier 1968 qui fixe alors le cadre juridique de la gestion des mesures de protection des majeurs.

A la suite de la réforme du 05 mars 2007, nous avons obtenu l'autorisation d'exercice de ces mandats pour 15 ans par arrêté préfectoral 2010-32 en date du 27 juillet 2010.

2. Description du public Charentais

Pour répondre aux besoins de protection des majeurs et des familles, il est nécessaire de connaître les évolutions territoriales et populationnelles. L'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) apporte une analyse de la population Charentaise dans son recueil statistique⁴.

La Charente est un département principalement rural⁵. L'insertion sociale et professionnelle passe par l'accès à la mobilité. Ainsi, l'accessibilité des commerces et services utiles au quotidien est une thématique importante. Des difficultés matérielles ou économiques sont à mesurer (moyen de locomotion, coût d'un permis de conduire ou d'un véhicule...).

La perte d'autonomie en lien avec le vieillessement de la population est identifiée au sein des projections démographiques 2016-2030⁶. Ce constat est corroboré au sein du service MJPM où nous accompagnons majoritairement des personnes de plus de 60 ans.

En Charente, la pauvreté monétaire est particulièrement forte dans les territoires éloignés d'Angoulême et de Cognac. Les personnes les plus touchées sont les familles monoparentales et les personnes vivant seules. La structure des revenus disponibles est davantage constituée de pensions, de rentes, retraites et de prestations sociales ou familiales qu'au niveau national.

Une approche globale de chaque situation individuelle permet d'engager un **échange constructif sur la situation sociale, familiale, relationnelle, financière et patrimoniale de la personne**. Une spécialisation et une adaptation de notre intervention est à mesurer au regard de la singularité de chaque personne accompagnée.

Les chiffres au 31 décembre 2020, 2021 et 2022 montrent une diminution du nombre de mesures confiées au service MJPM. Cela s'explique notamment par l'assouplissement des règles de l'habilitation familiale, traduction de la volonté du législateur de confier davantage de mandats aux proches des personnes ayant besoin d'une mesure de protection.

Mesures au 31/12/2022	Lieu de vie des personnes	Evolution du nombre de mesures de protection
• 1 113 Curatelles • 709 Tutelles • 46 Sauvegarde de justice avec mandat spécial • 25 subrogés tuteur ou curateur • 22 MAJ • 19 AD HOC	• 1 264 personnes vivent à domicile (locataire, propriétaire, hébergé, famille d'accueil...) • 629 vivent en établissement (EHPAD-USLD-Foyers pour personnes en situation de handicap...)	• En 2020 : 1970 • En 2021 : 1919 • En 2022 : 1893

⁴ Etude réalisée entre 2018 et 2021

⁵ Seulement 23 % de la population vit dans des zones urbaines

⁶ Observatoire de la Protection juridique en Nouvelle-Aquitaine Publics, professionnels, mesures Tableaux de bord 2022 (projection 2016-2030)

C. Développement du principe d'autonomie des usagers

La loi 2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (article 312-1 du CASF) et l'ensemble des décrets qui en découlent et notamment **le décret n° 2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des services mandataires** mettent l'accent sur le respect des droits fondamentaux de chacun, principalement par l'instauration de la charte des droits et libertés de la personne protégée.

La **loi 2007-308 du 5 mars 2007** entrée en vigueur dans sa totalité le 1^{er} janvier 2009 a réformé la précédente loi du 3 janvier 1968 en prenant en compte la personne à protéger dans ses droits humains et non plus uniquement son patrimoine et sa gestion administrative. Comme l'affirme l'article 415 du Code Civil : « ...elle (la mesure de protection) a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci ».

Elle va aussi réitérer avec force les principes de nécessité, de proportionnalité et de subsidiarité, visant ainsi à garantir à la personne protégée une mesure adaptée dans le temps (chaque jugement comporte une date de fin de mesure nécessitant une révision complète du dossier concerné avant cette échéance), adaptée dans le contenu (assistance ou représentation selon l'altération) et surtout où la personne, son individualité, ses besoins, ses choix, ses projets, sera au centre de sa protection. Le mandataire ne se substitue pas à la personne, il l'accompagne dans son parcours de vie et de citoyenneté.

La loi n° 2019-222 du 23 Mars 2019 de programmation et de réforme pour la justice a modifié en profondeur des dispositions applicables aux majeurs protégés pour renforcer l'autonomie de la personne et notamment :

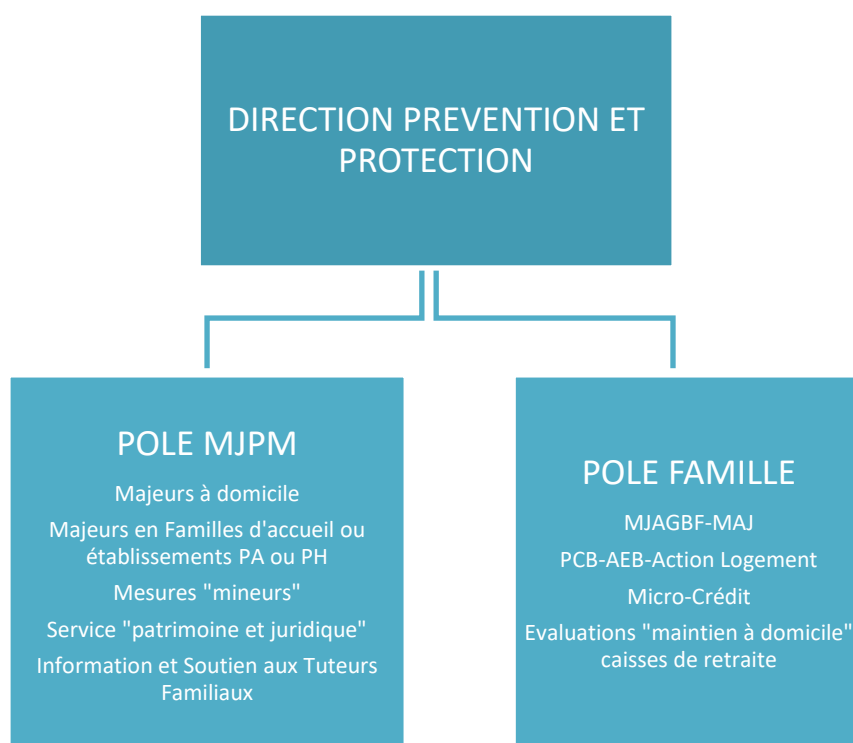
- Interdiction faite au juge de priver la personne bénéficiant d'une mesure de tutelle de son **droit de vote**.
- Abolition de l'autorisation préalable du mandataire au **mariage ou au Pacte civil de solidarité (Pacs)** (reste la possibilité de s'y opposer si les circonstances l'exigent).
- Acceptation du principe de la rupture du mariage désormais ouverte pour les majeurs protégés.
- Intervention du juge, en **matière médicale**, limitée au désaccord entre la personne et le mandataire chargé de sa protection.
- Suppression des autorisations préalables pour certains actes de nature patrimoniale (ouverture d'un compte dans la banque habituelle de la personne, clôture d'un compte ouvert en cours de mesure, placement de fonds sur un compte épargne déjà existant, acceptation pure et simple d'une succession...).
- Création de nouvelles juridictions : le Tribunal de Grande Instance devient le Tribunal Judiciaire et les Tribunaux d'Instance des Tribunaux de Proximité ; d'un nouveau magistrat : le Juge des Contentieux de la Protection (exerçant aussi en tant que juge des tutelles).

L'ordonnance N° 2020-232 du 11 mars 2020 a, quant à elle, coordonné des dispositions du Code Civil, du Code de la Santé Publique et le Code de l'Action Sociale et des Familles avec des références fortes pour les personnes protégées. Une mise en cohérence entre les Codes était nécessaire. Ce travail a permis de lever de nombreuses ambiguïtés.

Le **principe de l'autonomie** de la personne et du **respect** de ses choix est posé comme une limite absolue à l'exercice de la mesure de **protection** renforçant par là-même l'importance du devoir d'information et de l'aide à la décision. Ce qui compte désormais n'est plus seulement la question de la curatelle ou de la tutelle mais celle de l'assistance, de la représentation ou du libre arbitre de la personne, selon le détail du mandat confié par le juge, comme en matière d'actes à caractère personnel (ex. médical, choix du lieu de vie...).

III. La Direction Prévention et Protection et les Services MJPM

La Direction prévention et protection se compose de 2 pôles, eux-mêmes subdivisés en plusieurs entités. En voici une illustration :



Comme le montre l'organigramme (Annexe 1), le Conseil d'Administration et son Président, le Directeur Général, la Direction Prévention et Protection, la Direction Administrative et Financière, le pôle Vie Sociale et Habitats, le pôle Action Familiale, le service des ressources humaines et la Qualité constituent l'UDAF de la Charente et œuvrent ensemble à l'exécution des missions qui sont les siennes.

Le service MJPM travaille ainsi en collaboration avec les autres services et bénéficie de l'appui technique de la gestion informatique ou encore des systèmes de maintenance. Le service comptabilité tutélaire occupe également une place centrale dans l'exercice des mesures, au service des intérêts de la personne protégée.

Cette transversalité s'exprime au quotidien. Pour exemple, le service Accueil assure l'orientation des appels téléphoniques, la réception du courrier mais également des personnes qui se présentent au siège.

De plus, une personne placée sous mesure de protection (service MJPM) peut également être suivie par d'autres de nos services au regard de sa situation :

- Si elle est accueillie au Service d'Accueil de Jour ou vit en Pension de Famille (Pôle Vie Sociale et Habitat).
- Si elle a recours au service Médiation Familiale (service Action Familiale)
- Si elle est aussi placée sous mesure d'aide à la gestion du budget familial (Pôle Famille)

A. Les mesures exercées

La personne protégée est au cœur de sa mesure quelle que soit l'altération de ses facultés personnelles. Elle a ses projets, ses désirs, et notre rôle sera de l'assister ou la représenter toujours dans le but de **défendre ses intérêts qu'ils soient humains, financiers, patrimoniaux**. Nous aurons aussi le souci, quand cela est possible, de travailler **avec son entourage** quand il existe (famille, proches, amis) tout en préservant ses intérêts personnels. Nous considérons la personne dans son milieu social, professionnel dans lequel elle pourra à sa manière exercer sa citoyenneté.

Le travail du délégué du mandataire et de l'ensemble des salariés mettant en œuvre les mesures sera personnalisé, individualisé et devra s'articuler aux autres accompagnements spécifiques existants dans une stratégie globale d'intervention.

Cela nous conduit à délimiter notre champ d'intervention au regard du cadre juridique du mandat en respectant les missions dévolues à d'autres acteurs pouvant intervenir auprès de la personne et en recherchant toujours la participation de cette dernière à toute décision ou action la concernant.

Nous savons que la mise en œuvre de ces principes est un enjeu important pour chaque professionnel. En effet, la population des majeurs protégés est un public vulnérable diversifié, ce qui requiert une adaptation permanente. Nous serons sans cesse à la recherche d'une réponse la mieux adaptée afin de respecter la personne, ses choix tout en tenant compte de sa situation quotidienne parfois complexe (rupture de soins en psychiatrie- problèmes de comportement au sein du logement ou avec le voisinage-problèmes d'addictions et leurs conséquences dans la vie sociale et familiale). Dans certains cas, la réponse que nous devons apporter dans la cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection s'avèrera difficile voire même impossible si la personne protégée ne collabore pas à son exercice, voire, manifeste des comportements violents pouvant mettre en danger autrui.

1. La mesure d'accompagnement judiciaire art.495 du code civil

Cette mesure est destinée à **rétablir l'autonomie** de l'intéressé **dans la gestion de son budget**. Il n'y a pas d'altération des facultés de la personne qui conserve sa capacité juridique. Elle peut être prononcée par le juge des contentieux de la protection après l'échec d'une Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP).

Le mandataire judiciaire perçoit tout ou partie des prestations sociales mentionnées dans la décision du tribunal, sur un compte ouvert au nom du bénéficiaire et l'accompagne dans la gestion de son budget.

C'est une action éducative et budgétaire personnalisée spécifique dont la durée maximale est de 2 ans, renouvelable 1 fois.

Dans le cadre de **notre organisation du Pôle Protection et Prévention**, nous avons fait le choix de gérer ces mesures **MAJ au sein du pôle famille qui exerce les Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial** des similitudes importantes existant entre ces 2 types de mesures et notamment dans leur objectif de « gestion budgétaire ».

Pour les personnes présentant une altération de leurs facultés, constatée par un médecin expert, le juge pourra prononcer l'une des mesures ci-dessous.

En revanche, **les actes strictement personnels** (autorité parentale, mariage...) **relèvent de la compétence exclusive de la personne protégée**. Pour ce qui concerne les actes à caractère personnel (choix du lieu de vie, médical...) une assistance, une représentation ou le libre arbitre primeront au regard des précisions apportées sur ce point par le jugement.

2. La sauvegarde de justice avec mandat spécial art. 433 du code civil



Il s'agit d'une **mesure de protection temporaire dans l'attente de l'instruction du dossier** de la personne à protéger par le juge des tutelles. La personne conserve sa capacité juridique.

46 sauvegardes
de justice avec
mandat spécial

Les missions du mandataire portent uniquement sur certains actes strictement énoncés par l'ordonnance du tribunal.

La durée maximale de la sauvegarde de justice est de 1 an renouvelable une fois.

3. La curatelle aux biens et/ou à la personne art.440 du code civil



1113 curatelles

Sa durée maximale est de 5 ans (dans la limite de 10 ans avec l'avis d'un médecin expert pour des personnes dont l'altération n'est pas susceptible d'amélioration).

La curatelle étant une mesure d'assistance :

- **Une collaboration étroite entre le majeur protégé et le mandataire est indispensable pour le bon fonctionnement de la mesure ;**
- **Les actes effectués sur le patrimoine nécessitent une double signature : celle du majeur protégé et celle du curateur.**

En fonction du degré d'altération des facultés et du niveau d'autonomie de la personne à protéger, le magistrat peut prononcer 3 types de curatelle : la curatelle simple, la curatelle aménagée ou la curatelle renforcée.

○ La curatelle simple art. 467 du code civil

La personne protégée accomplit seule les actes de gestion courante (perçoit ses ressources, paye son loyer, ses charges, fait ses démarches de renouvellement de droits, etc.) mais doit être assistée de son curateur pour tous les actes importants (opérations sur les comptes d'épargne, vente immobilière...).

Le curateur délivre aide et conseil à la personne et s'assure, avec une certaine régularité, que les droits sont ouverts et qu'il n'y a ni dettes, ni incidents sur le compte courant.

○ La curatelle renforcée art. 472 du code civil

Le curateur perçoit les revenus et les affecte au paiement des charges de la personne protégée. Il procède au **versement de l'excédent des revenus** sur un compte bancaire laissé à la disposition de cette dernière. Le majeur protégé est assisté de son curateur dans tous les actes juridiques importants.

○ La curatelle aménagée art. 471 du code civil

Comme en curatelle renforcée, la mission du curateur consiste à percevoir les revenus de la personne protégée et à régler ses dépenses auprès des tiers à partir d'un compte bancaire ouvert à son nom.

Toutefois, le juge des tutelles décide que **certaines actes de gestion courante sont accomplis par la personne protégée seule** (paiement de certaines charges, mise à disposition d'un chéquier...).

4. La tutelle aux biens et/ou à la personne art.440 du code civil



709 *tutelles*

Compte tenu de l'état de santé et du degré important d'altération des facultés de la personne, le **tuteur agit en représentation de cette dernière à l'exclusion des actes strictement personnels** (autorité parentale, mariage...). La durée maximale de la mesure et les conditions de renouvellement sont identiques à celles de la curatelle.

Le tuteur représente le majeur protégé dans tous les actes. Il gère seul ses revenus, paie ses dépenses courantes et met à sa disposition une somme d'argent pour ses besoins personnels sur un compte à son nom.

Les actes concernant la gestion du patrimoine sont soumis à l'autorisation du juge des tutelles.

Son avis doit tout de même être systématiquement recherché en fonction de ses capacités de compréhension et d'expression.

Néanmoins, la personne protégée peut être spécifiquement autorisée par le magistrat à réaliser certains actes seule (testament...).

5. La mission du subrogé tuteur ou curateur art. 454 du code civil

Quand le juge des contentieux de la protection nomme un curateur ou tuteur, il peut aussi désigner un subrogé. Ce dernier devra être informé par le tuteur ou le curateur de tout acte de disposition (ex. vente immobilière) qu'il envisage et en surveillera l'exécution ; il contrôlera les actes faits par le tuteur ou le curateur (vérification des comptes rendus de gestion annuels) ; il assistera ou représentera la personne protégée en cas d'opposition ou de conflit d'intérêt entre celle-ci et son tuteur ou curateur (par exemple, si le majeur protégé et son mandataire sont tous deux héritiers dans une même succession).

6. Le mandat ad hoc art. 455 du code civil

Lorsqu'un tuteur ou curateur est désigné seul par le juge pour exercer une mesure de protection et qu'un conflit d'intérêt se présente, le juge peut nommer un curateur ou tuteur ad hoc pour une intervention ponctuelle et limitativement définie dans son ordonnance. Une fois la mission réalisée, le mandat s'éteint automatiquement.

B. Qualité et continuité de l'exercice des mesures de protection

Le service MJPM de l'UDAF de la Charente s'est développé au fil des ans. Il a été fait le choix d'une organisation de ses professionnels, délégués et assistants, en fonction du type de lieu de vie des personnes protégées. En effet, les partenaires, aides et démarches administratives sont souvent différents lorsque l'on vit à domicile, en établissement ou en famille d'accueil.

Un service juridique et patrimoine a également été mis en place pour se doter de connaissances spécifiques en matière immobilière, financière, juridique afin de défendre au mieux les intérêts des usagers.

Pour garantir le partage des informations, des rencontres sont institutionnalisées et s'adaptent aux besoins de notre organisation. Une présentation détaillée figure en Annexe 2.



Pour faciliter la continuité de l'accompagnement des personnes protégées, le Logiciel Métier permet de recueillir les informations utiles.

Cet outil informatique dispose d'une gestion des authentifications et des autorisations, selon l'identité du professionnel et sa fonction, garantissant la confidentialité des données. Il permet de centraliser l'ensemble des éléments (administratifs, financiers...) en lien avec une situation mais également les correspondances (courriers ou mails). Ce logiciel occupe une place importante dans la continuité de l'intervention puisqu'il permet la transcription de consignes en lien avec l'actualité de la situation de chaque personne à un instant T et de garder une trace d'échanges importants, y compris téléphoniques, avec la personne elle-même, des proches, des partenaires.



Afin de garantir la sécurisation des données sensibles, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), un calendrier de mise en conformité est déployé. Ce projet⁷ est planifié sur 4 ans et conduit à une sécurisation du circuit de gestion des dossiers physiques et informatiques. Ce travail est réalisé en collaboration avec les archives départementales.

Les salariés sont équipés d'ordinateurs portables qu'ils peuvent utiliser lors des visites auprès des personnes protégées ou pour assurer du télétravail. Ils ont également un téléphone portable en plus de leur poste fixe au bureau.

Un système de messagerie professionnelle associé à un partage des agendas permet d'organiser la suppléance au sein des équipes.



En terme de mobilité, l'UDAF met à disposition une flotte de véhicules (1 véhicule pour 3 personnes) afin de pouvoir assurer les visites à domicile ou en établissement, les audiences au tribunal, les rendez-vous avec les partenaires et autres déplacements professionnels.

Au siège à Angoulême, des bureaux dédiés et gérés par le service accueil permettent de recevoir le public.

⁷ Charte projet de mise en conformité RGPD à l'UDAF de la Charente

1. Des professionnels qui concourent à l'exercice de la mesure

L'ensemble des compétences, qualifications et délégations de responsabilité participent à la qualité de l'exercice des mesures judiciaires.

a. La gestion des ressources humaines⁸



Tous les délégués en CDI, souvent issus de formations juridique ou sociale, sont formés dans un délai de 2 ans maximum pour obtenir le **Certificat National de Compétences MJPM** et pour chaque professionnel un niveau de qualification minimal est exigé en lien avec les fonctions et les responsabilités dont il a la charge.

Nos équipes s'impliquent dans une politique d'accueil de stagiaires ou de salariés en contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, service civique. Un process d'accueil permet de préparer leur arrivée sur un plan logistique mais aussi d'organiser un tutorat pour les premières semaines ou premiers mois de leur prise de fonction.

Un temps d'information collectif pour les nouveaux arrivants est programmé chaque trimestre pour présenter le service des Ressources Humaines ou le Service de l'Action Familiale et chacun dispose également de temps identifiés pour découvrir l'ensemble des autres services.

Afin de promouvoir les métiers de délégué et assistant, nous avons, avec l'ATI et l'ATPEC (autres mandataires institutionnels du département), répondu ensemble à un **appel à projet innovant**. Nous allons recruter un chargé de mission qui présentera ces professions aux étudiants, demandeurs d'emploi et dans les forums des métiers.

b. La gestion des compétences des professionnels du service

L'UDAF investit dans la formation professionnelle, afin de faire monter en compétence ses salariés et, par là même, la qualité des prestations délivrées aux usagers. Cette question est étudiée lors des entretiens annuels d'évaluation, des entretiens professionnels, ainsi qu'en équipe d'encadrement. Les thématiques retenues de formation collective obligatoire permettent l'acquisition de nouvelles compétences ou leur mise à jour suite aux évolutions légales.

- Formation sur **la Responsabilité du mandataire**
- Formation sur **l'Aide Sociale**
- Formation sur **la Gestion Budgétaire**
- Formation sur **la Bienveillance**

Lors de ces formations, les groupes sont souvent aussi constitués de professionnels d'UDAF d'autres départements ou d'autres Services mandataires à la protection des majeurs permettant un échange d'expérience enrichissant pour les professionnels qui y participent. L'accompagnement des professionnels a toute son importance pour assurer un suivi fiable et de qualité. Ils informent, orientent et accompagnent la personne protégée et son entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit.

⁸ L'UDAF de la Charente est rattachée à la Convention Collective Nationale de travail des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées du 15 mars 1966.

c. La qualité de vie au travail

De nombreux facteurs peuvent avoir un impact sur la qualité de vie des salariés. Les accords d'entreprise sur le temps de travail permettent d'articuler au mieux vie personnelle et professionnelle.

Le Conseil d'Administration a validé depuis quelques années que le mardi après-midi soit un temps sans appels entrants pour le service MJPM et une procédure téléphonie permet à ceux qui le demanderaient de bénéficier de deux demi-journées hebdomadaires supplémentaires sans prise de ligne afin de pouvoir se consacrer à des tâches administratives.

L'aide apportée par les assistants ou délégués soutien mais également les services support ainsi que la disponibilité du chef de service sont des éléments dont le rôle dans la qualité de vie au travail est souligné par les équipes. L'organisation des bureaux favorise autant que se peut la proximité de l'assistant référent avec les délégués concernés et permet également de renforcer l'esprit d'équipe.

Des documents obligatoires permettent de prévenir les risques encourus par les professionnels ou d'enregistrer les incidents. Ainsi, le **Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)** mis à jour annuellement retrace la démarche d'évaluation et de prévention des risques et le **Registre des accidents bénins** permet aux salariés de l'UDAF de la Charente victimes de situations choquantes, d'agressions, d'incidents ou d'accidents. Un suivi est assuré par le service des Ressources Humaines.



L'existence de Groupes de travail inter équipes MJPM, interservices UDAF ou encore les formations organisées avec des professionnels externes exerçant les mêmes métiers permettent des échanges riches.

Citons également les séances d'Analyse de la pratique. La mixité des métiers (délégués, assistants, MJPM, MJAGBF, accueil, service juridique et patrimoine) et la possibilité d'évoquer dans un collectif des situations difficiles sont essentiels.



La Commission des situations complexes où siègent la Direction Générale mais également des représentants du Conseil d'Administration permet de se positionner institutionnellement sur des situations particulièrement difficiles où l'éthique est souvent abordée.

2. La qualité au service de l'accompagnement

a. Bientraitance et Ethique

Nous avons participé aux travaux de l'UNAF ayant abouti à la publication de « **Repères pour une réflexion éthique des mandataires judiciaires à la protection des majeurs** » et avons fait le choix de poursuivre ce travail en constituant un Groupe éthique composé de professionnels de chacun des services de l'UDAF de la Charente.

Voilà quelques années que des professionnels du service MJPM ont suivi une formation sur le thème de la bientraitance. En est issue une charte de bientraitance intégrant une réflexion éthique et institutionnelle déclinant les engagements pris par nos collaborateurs avec les usagers. Au regard de cette charte un travail est engagé pour construire la cartographie des risques de maltraitance et violence envers les personnes accompagnées.

Le recueil de la volonté de la personne protégée et le principe d'autonomie imposent l'adaptation de la communication. Dans cet esprit, un livret intitulé « Partition » a été créé par des professionnels du pôle DPP pour que l'utilisateur puisse travailler seul, entre deux rencontres avec son mandataire, la question budgétaire. Par ailleurs, un salarié a bénéficié d'une formation en Langue des Signes et peut être présent lors des entretiens avec des personnes malentendantes. Enfin, la méthode Facile A Lire et à Comprendre peut aussi être utilisée. Son développement est à pérenniser.



La personne protégée disposant d'une adresse mail peut bénéficier d'un accès informatique à son dossier et, au besoin, être accompagné dans cette démarche par notre conseillère numérique. A défaut, une procédure indique les modalités d'accès au dossier en nos locaux sur rendez-vous.

b. Sécurité et dispositifs d'alerte

Au siège de l'UDAF, les Sauveteurs Secouristes du Travail, salariés volontaires formés tous les ans, assurent en cas de besoin les premiers soins tant auprès des professionnels que des usagers ou alertent les services d'urgence en cas de nécessité. **Les consignes incendie** sont mises en œuvre avec l'aide d'équipes d'intervention composées de guides files et serres files, régulièrement entraînées à cet effet.



Le traitement des réclamations, dont le suivi est assuré au niveau de la Direction Générale, permet de s'assurer que la parole de la personne sous protection signalant un dysfonctionnement soit prise en compte. Une analyse et une réponse sont apportées. Le dispositif de réclamation s'adresse également aux proches et partenaires.

De plus, les signalements en interne ou dans le cadre de l'obligation faite aux **Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux** (Code de l'Action Sociale et des Familles, Code de la Santé Publique), font l'objet de procédures d'évaluation rapide de la gravité de l'événement, des mesures de gestion des risques à prendre, de la nécessité d'adresser ou non le signalement aux autorités concernées. Un suivi des actions est réalisé.

Enfin, l'UDAF de la Charente s'est dotée de **plans de gestion de crise** :

- crises sanitaires : exemples : grippe, Covid..., mise en place de protocoles sanitaires rigoureux.
- Le plan « canicule » : informations communiquées aux communes par les assistantes.

3. Une coopération partenariale indispensable

Le principe d'autonomie et l'inclusion dans la vie de la société des personnes sous protection impliquent de collaborer avec de nombreux autres professionnels. Souvent le mandataire est un coordonnateur des actions de chaque intervenant.

a. Relations avec les institutions



Le service MJPM est placé sous la tutelle de la DDETSPP et soumis à la délivrance d'une autorisation d'exercer. Cette autorisation a été donnée à l'UDAF de la Charente par un arrêté préfectoral de 2010 pour une durée de quinze ans.

À ce titre, le service compte **2 partenaires institutionnels indispensables** :

- **La DDETSPP de la Charente** est notre autorité d'autorisation, de contrôle, de tarification et de financement. Chaque année, nous rendons compte de notre activité : nous lui adressons nos budgets prévisionnels de fonctionnement et les comptes administratifs de l'année écoulée ;
- **Les magistrats des tribunaux judiciaires et de proximité** pour la partie « activité » puisque le service n'existe que si, et seulement si, les juges du contentieux de la protection le désignent pour exercer des mesures de protection.

b. Réseau partenarial pluridisciplinaire

La **relation partenariale se construit à partir des besoins de la personne** protégée, en concertation avec elle, dans la mesure du possible. Elle doit avoir, pour seule finalité, son intérêt.



Les MJPM travaillent ainsi quotidiennement, par l'intermédiaire de rencontres, de synthèses et d'échanges, en lien avec les partenaires notamment des domaines suivants :

- **Santé** (CHCC, hôpitaux, DAC, France Addictions, PASS, SAMSAH, ANPAA, ARS, CPAM, MSA, CPTS...)
- **Logement et hébergement** (Pensions de famille, SOLIHA, URBANIS, AFUS 16, ADIL, ACT, EHPAD, Bailleurs privés ou publics, MAFPAH, Familles gouvernantes, GIP, Famille d'accueil, CHRS, foyer en réseau, agences immobilières, ADAPEI...)
- **Social et médico-social** (MDS et CCAS, AVS, GEM, SAJ, RESTOS DU CŒUR, SECOURS POPULAIRE, EMMAUS, CROIX ROUGE, AIDES, CHEMIN DU HERISSON, Caisses de Retraite, Maisons France Service, APPV 16, Services de médiation, MDPH, OMEGA ...)
- **Economique** (Banques, CAP EMPLOI, Missions Locales, PEA, Chantiers d'Insertion, ESAT...)
- **Juridique et patrimoine** (Commissaire de justice, avocats, notaires, services des impôts, gendarmerie, police, SPIP, SAH, France victimes...)

c. Communiquer pour informer sur les missions du MJPM



La mission du mandataire judiciaire à la protection des majeurs est souvent méconnue ou mal connue. L'individualisation croissante de la mesure de protection complexifie l'appréhension des contours et limites de nos mandats et peut être source de tensions avec nos différents partenaires. Plusieurs temps d'échange chaque année sont organisés en nos locaux ou sur leurs sites pour expliquer le cadre de notre mandat, répondre aux questions, améliorer l'articulation de nos interventions respectives.

C. La participation des usagers à la vie du service MJPM

Une des recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) publiées par l'Anesm s'intitule « Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique ».

Trois ans après l'entrée en vigueur de la réforme de 2007, cette publication avait pour objectif de donner des repères aux professionnels en vue de rendre effectif la participation des usagers à la vie des services et de promouvoir l'autonomie des personnes protégées. Plusieurs outils et initiatives existent à l'échelle individuelle et collective.

1. Le Projet de vie

Les outils mis à disposition de la personne protégée sont multiples. A la première rencontre, ses droits lui sont rappelés. Plusieurs documents lui sont remis : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés de la personne majeure protégée.

Un fascicule, élaboré par l'UNAF à partir du travail d'un groupe d'usagers, intitulé « Guide des droits et démarches des personnes protégées » est également laissé à la personne, support explicatif encourageant l'autonomie et la préservation des Droits.

Sur un plan individuel, un document définit les objectifs de la mesure de protection.

C'est le **Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPM)**.

Il est établi par le délégué et le majeur protégé en prenant en compte la personne, ses besoins, ses souhaits, son environnement et son entourage.

La question du rythme et du lieu des rencontres y est également abordée. En effet, la personne se voit remettre l'ensemble des coordonnées (mail, téléphone) de son délégué, de l'assistant et du chef de service. Des visites à domicile sont aussi régulièrement programmées. Les rendez-vous peuvent aussi se dérouler dans nos locaux ou dans tout endroit assurant la confidentialité des échanges.

Le mandataire et la personne protégée arrêtent un budget mensuel prévisionnel et organisent le reversement de l'excédent en curatelle ou le versement de l'argent vie quotidienne en tutelle.

Une attention particulière est portée aux démarches administratives, aux questions de logement, à la défense des droits, à la gestion de l'argent au quotidien, aux projets.

Un projet de vie évoluant par nature, le DIPM fait l'objet d'un avenant annuel.

2. Les Enquêtes de satisfaction

Nous adressons régulièrement des enquêtes de satisfaction aux personnes sous mesure de protection. Le questionnaire, envoyé au 1^{er} trimestre 2022, à 118 personnes nouvellement accompagnées comportait 50 points. Le taux de réponse a été de 31.35%.



Votre avis nous intéresse ...

1. Vous bénéficiez d'une mesure de :

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ 1. Tutelle | ☐ 4. Sauvegarde de justice |
| ☐ 2. Curatelle | ☐ 5. Mandat Spécial |
| ☐ 3. MAJ | ☐ 6. Je ne sais pas |

2. Etes-vous aidé pour compléter ce questionnaire ?

- ☐ 1. Oui ☐ 2. Non

3. Dans quelle commune habitez-vous ?

16

3 - VISITE A DOMICILE

Le délégué se déplace-t-il à domicile ?

- ☐ 1. Oui ☐ 2. Non

4 - Comment êtes-vous prévenu(e) ? (Plusieurs choix possibles)

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. Par mail | ☐ 4. D'une visite à l'autre |
| ☐ 2. Par téléphone | ☐ 5. Pas prévenu(e) |
| ☐ 3. Par courrier | |

5 - Donnez votre avis :

Le nombre de visites vous convient-il ?
La durée des entretiens vous convient-elle ?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| Oui | Non |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |

Cette enquête montre que peu de personnes se présentent dans nos locaux mais notre siège est perçu comme accessible. Cela met en avant l'importance des déplacements des délégués au domicile ou à proximité.

A la lecture de ces questionnaires, on constate que la prise de contact est majoritairement effectuée par téléphone. L'objet des appels téléphoniques sont de plusieurs types (conseils, argent, dossier, prise de rendez-vous, réclamation).

Il apparaît également que l'utilisation des mails n'est pas une pratique majoritaire. Cette information est à mettre en relation avec l'observation suivante : 50% du public accompagné a plus de 60 ans.

Le choix de renforcer l'accueil téléphonique ainsi que les circuits d'orientation et de rappels est essentiel pour nous rendre accessible.

3. Les Groupes d'Expression



Depuis 2016, des rencontres sur les territoires ont été organisées afin de présenter l'organisation du service MJPM et des services support aux personnes protégées mais aussi de permettre les rencontres pour créer du lien entre les personnes sur un même territoire. Cette proximité, autour d'un temps convivial, entre les professionnels et les personnes sous mesure favorise les échanges sur l'exercice des mandats qui nous sont confiés.

En 2023, nous avons finalisé le tour de la Charente avec le secteur du Grand Angoulême. Deux rencontres ont été organisées au sein de nos locaux. 68 personnes y ont participé (58 suivies par nos services et leurs accompagnateurs). Les thématiques étaient multiples :

- Lien entre la personne et son Délégué
- Le circuit téléphonique
- Les droits et devoirs de la personne sous mesure de protection
- Autres thématiques (Banque, Carte Bancaire...)

En 2024 nous souhaitons mettre en place des Groupes d'Expression des Usagers sur les territoires, afin de faciliter la participation du plus grand nombre en limitant les difficultés liées aux déplacements. Ces groupes échangeront librement sur les sujets qu'ils choisiront en lien avec l'exercice des mesures de protection. Un salarié du service MJPM sera présent afin de répondre aux questions, d'assurer un lien entre les différents groupes et d'être le relais entre les Groupes d'Expression et le service.

IV. Missions et perspectives : une stratégie en 3 actes

L'UDAF de la Charente est tenue pour certains de ses services, comme le MJPM, de procéder à « **des évaluations de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées** » (Art. L312-1 du CASF).⁹

Au-delà de cette obligation légale, l'UDAF 16 et le service se sont engagés dans cette démarche avec intérêt : par un regard porté sur leurs interventions, l'évaluation permet aux professionnels de réfléchir à leurs pratiques, de les ajuster et de redonner du sens à leur engagement dans l'accompagnement des personnes vulnérables qui nous sont confiées.

Le calendrier du processus d'évaluation jusqu'à ce jour :

- Point de départ en 2010 avec l'autorisation ;
- 1ère évaluation interne (2013/2015) ;
- 1ère évaluation externe (2016/2017) ;
- 2ème évaluation interne (2018/2020) ;
- Autoévaluation (2023) ;

Dans un objectif d'amélioration du dispositif d'évaluation, la loi du 24 juillet 2019 a fait évoluer la démarche en confiant la mission à la Haute Autorité de Santé (HAS) avec :

- Un référentiel commun à tous les ESSMS centré sur la personne accompagnée.
- Les champs d'application associés aux différents critères du référentiel permettent d'adapter le référentiel à la diversité du secteur social et médico-social.
- Une fréquence d'évaluation qui passe de 7 à 5 ans
- Des rapports d'évaluation finaux identiques
- Une diffusion des rapports élargie en interne et en externe
- La fin de la distinction évaluation interne / évaluation externe avec des autoévaluations et une évaluation tous les 5 ans par un organisme tiers indépendant

Les arrêtés de programmation viennent de fixer les dates de l'évaluation du service MJPM au 2ème trimestre 2024.

Les résultats de la 1ère évaluation interne ont donné lieu à l'élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité (PAQ) pour l'ensemble des services de l'UDAF 16.

Le plan décrit la partie opérationnelle de la démarche, organisant les actions à mener découlant de l'analyse des résultats et des écarts constatés.

Le suivi de la démarche et la mise à jour du PAQ sont portés par le comité de pilotage d'amélioration continu (COPIAC) auquel participent plusieurs membres du conseil d'administration, les directeurs et un représentant des métiers de chaque service : services administratifs, délégués, services externes, représentants du personnel, chefs de service.

Un travail est en cours afin d'intégrer les actions du plan encore d'actualité dans un nouveau plan d'action construit sur la base du nouveau référentiel.

Notre stratégie s'organise autour de 3 axes :

⁹ Annexe 4 : Cartographie des Processus

A. Renforcer la participation des usagers et le partenariat

AXE 1	OBJECTIFS	ACTIONS	PERIODE
RENFORCER LA PARTICIPATION DES USAGERS ET LE PARTENARIAT	RENFORCER LA PARTICIPATION DES USAGERS A LA VIE DU SERVICE	Faire évoluer les modalités de rencontre Pérenniser les groupes d'expression sur les territoires Favoriser la compréhension des documents et informations à destination des usagers	2023-2025
	RENFORCER LA QUALITE DE L'ACCOMPAGNEMENT PAR UNE MEILLEURE COORDINATION DU PARTENARIAT	Développer des conventions et partenariats avec les acteurs de proximité Participer à l'amélioration de la prise en charge individuelle par les échanges partenariaux	2023-2027
	RECUEILLIR LES ATTENTES DES USAGERS ET ASSEOIR NOTRE COMMUNICATION	Réaliser et analyser annuellement les enquêtes de satisfaction Informier régulièrement les usagers des changements les concernant	2023-2025

B. Faire face ensemble à la dématérialisation et améliorer nos outils numériques

AXE 2	OBJECTIFS	ACTIONS	PERIODE
FAIRE FACE ENSEMBLE A LA DEMATERIALISATION ET AMELIORER NOS OUTILS NUMERIQUES	SE POSITIONNER DANS LE DOMAINE DU NUMERIQUE POUR LE BENEFICE DES USAGERS ET DES COLLABORATEURS	Renforcer l'accompagnement à l'utilisation d'internet auprès des usagers Développer l'accès à distance avec la plateforme « ma mesure et moi » Développer de nouvelles modalités de travail avec une réflexion autour de la mobilité géographique et notamment la question du travail à distance	2023-2027
	AMELIORER NOS OUTILS NUMERIQUES DE TRAVAIL COLLABORATIF	Développer un logiciel de gestion documentaire Poursuivre le déploiement et la mise en conformité RGPD Actualiser nos circuits et procédures en lien avec la gestion des dossiers	2023-2025

C. Assurer la visibilité de nos métiers et poursuivre la formation des professionnels

AXE 3	OBJECTIFS	ACTIONS	PERIODE
ASSURER LA VISIBILITE DE NOS METIERS ET POURSUIVRE LA FORMATION DES PROFESSIONNELS	AMELIORER LA CONNAISSANCE DES METIERS DU MJPM	Mettre en œuvre le projet de développement de l'attractivité des métiers (avec l'ATI et l'ATPEC) Organiser des évènements où les professionnels peuvent échanger et partager leurs connaissances	2023-2025
	RENFORCER LES COMPETENCES DES PROFESSIONNELS	Poursuivre les formations spécifiques des professionnels selon les besoins du service Pérenniser le Groupe Ethique et les Groupes de travail pluridisciplinaires Renforcer le groupe Environnement sur la transition écologique et déployer la démarche RSO	2023-2027

Les Sigles

ANESM : Agence Nationale de l’Evaluation et de la qualité des établissements et services médico-sociaux

CASF : Code de l’action sociale et des familles

CDD : Contrat à Durée Déterminé

CDI : Contrat à Durée Indéterminée

CNC : Certificat National de Compétence

COPILAC : Comité de Pilotage

CPTS : Communautés Professionnelles Territoriales de Santé

CSP : Contrat de Sécurisation Professionnelle et Code Santé Publique

CVS : Conseil de Vie Social

DDETSPP : Direction Départementale de l’emploi, du Travail, des Solidarités et de la protection des populations

DIPM : Document Individuel de Protection des Majeurs

ESSMS : Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux

HAS : Haute Autorité de Santé

MAJ : Mesure d’Accompagnement Judiciaire

MASP : Mesure d’Accompagnement Social Personnalisé

MJAGBF : Mesures Judiciaires d’Aide à la Gestion du Budget Familial

MJPM : Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs

Pacs : Pacte civil de solidarité

PAQ : Plan d’Assurance Qualité

PJM : Protection Juridiques des Majeurs

RBPP : Référentiel des Bonnes Pratiques Professionnels

RSO : Responsabilité Sociétale des Organisations

UDAF : Union Départementale des associations familiales

UNAF : Union Nationale des Associations Familiales

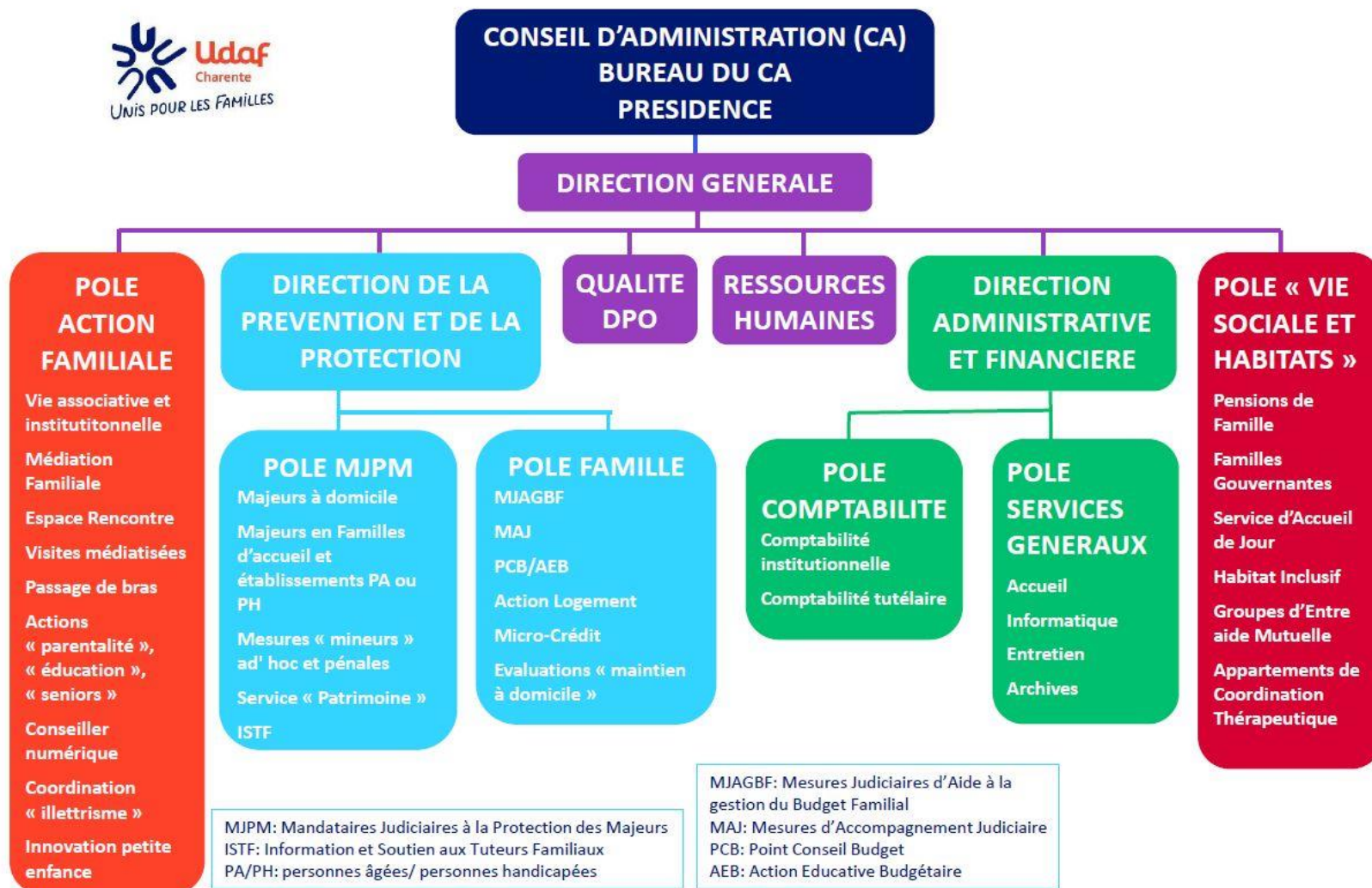
URAF : Union Régionale des Associations familiales

SST : Santé Sécurité au Travail et Sauveteur Secouriste du Travail

Les Annexes

- 1- Organigramme
- 2- Les instances
- 3- Projet associatif UDAF de la Charente 2023-2026
- 4- Cartographie des processus de l'UDAF de la Charente

Annexe 1 : Organigramme



Annexe 2 : Les instances

INSTANCES	FREQUENCES	PARTICIPATION
REUNIONS TRANSVERSALES		
Réunion générale : instance d'information qui permet les échanges entre tous les services ;	Trimestrielle	Tout le personnel
Réunion cadres : instance d'information qui permet d'assurer la transversalité des services, d'évaluer les besoins, d'analyser les dysfonctionnements, de réfléchir aux organisations	Bimensuelle	Cadres
Comité de Pilotage de l'Amélioration Continue (COPIAC) : en lien avec le processus d'évaluation continue, il suit la mise en place des actions à mener ; il veille à la démarche continue d'amélioration de la qualité des services	Biannuelle	Représentants des services et métiers, administrateurs, CSE
Groupes de travail thématiques interservices	Occasionnelle	Représentants des services et métiers
Commission de situations complexes : Le salarié saisine par le DPP en lien avec délégué et son CS qui saisit cette commission demande que nous puissions nous interroger à plusieurs par rapport à une situation compliquée et établir un plan d'actions et/ou obtenir un positionnement institutionnel. Cette commission permet de mobiliser toutes les ressources internes et/ou externes pour une situation particulière. L'ensemble des participants s'interroge et travaille au bénéfice de la personne. Suivi de l'évolution de la situation	Occasionnelle	Membres du conseil d'administration, partenaires extérieurs, salarié délégué et chef de service concerné par la situation DG et/ou DPP
Analyse de la pratique : temps d'échange sur les problématiques rencontrées (réflexion collective et introspection personnelle)	Tous les 2 mois	Salariés des services en contact avec les personnes suivies

INSTANCES	FREQUENCES	PARTICIPATION
REUNIONS AU NIVEAU DU SERVICE		
Réunion de pôle	Trimestrielle	Tous les salariés MJPM + MJAGBF
Réunion de service : transmission des informations, organisation du service	Tous les 2 mois	CS et son équipe
Réunion DPP / chefs de service : temps de réflexion et d'organisation dédié à la fonction	2 mois ou tri	
Réunion DPP / comptabilité : temps de réflexion et d'organisation avec le DPP entre les chefs de service DPP et la chef de service comptabilité	Trimestriel	
Réunion DPP / assistantes : temps de réflexion et d'organisation dédié à la fonction	2 mois	
Point trimestriel chef de service / délégués / assistantes	Tri	
Point DPP / chef de service	Bimensuel	
Groupes de travail thématiques	Occasionnelle	
Commission MJPM : instance qui permet de faire un bilan sur l'année écoulée et de proposer les grandes orientations pour l'année à venir. Cette commission est l'occasion de faire le lien entre le Conseil d'Administration et le service MJPM	Annuelle	Président du conseil d'administration, administrateurs, qualicien, Direction, chefs de service et salariés du service
REUNIONS EXTERIEURES, EN LIEN AVEC L'ACTIVITE DU SERVICE		
Réunions de travail thématiques Unaf : éthique, évaluation, etc.	Occasionnelle	Chefs de service ; direction
Réunions de travail des utilisateurs Evolution (logiciel métier) : amélioration des fonctionnalités (interne ou avec synergie visio)	Occasionnelle	Chef de service ; direction
Réunions de travail départementales ou régionales	Occasionnelle	Chef de service ; direction

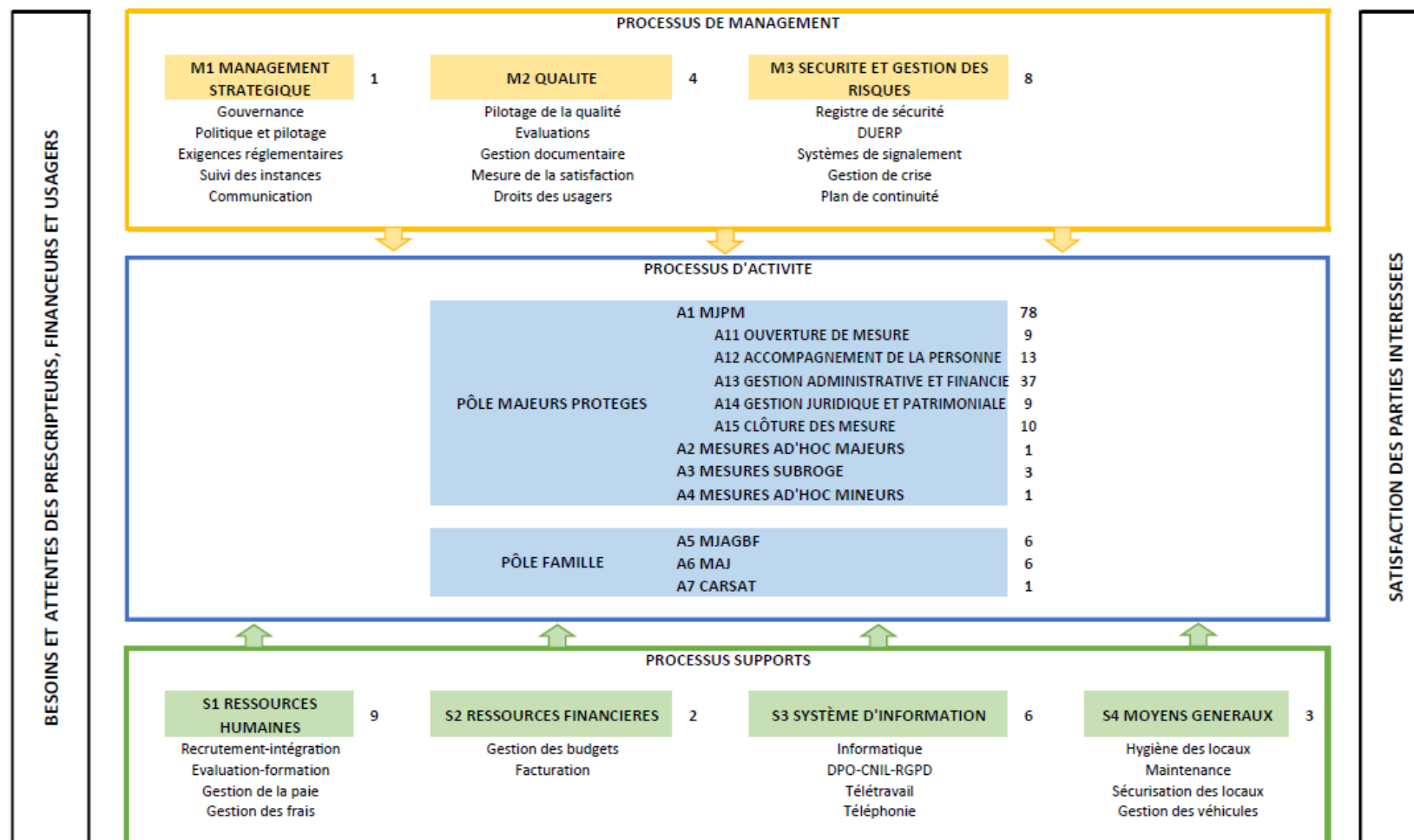
Annexe 3 : Projet associatif UDAF de la Charente 2023-2026



Annexe 4 : Cartographie des processus de l'UDAF de la Charente

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DE L'UDAF DE LA CHARENTE

Mise à jour: 12/01/2023



L'UDAF de la Charente

73, impasse Joseph NIEPCE
CS 92417
16024 ANGOULÊME Cedex

Nous contacter :

Tél : 05 45 39 31 00
Fax : 05 45 94 98 89

Horaires d'ouverture :

Accueil du public

Du lundi au jeudi : 9H30 à 12H30 et de 14H à 16H30

Le vendredi : 9H30 à 12H30 et de 14H à 16H

Standard téléphonique

Les lundi, mercredi et jeudi : 9H30 à 12H30 et de 14H à 16H30

Le mardi : 9h30 à 12h

Le vendredi : 9H30 à 12H30 et de 14H à 16H

Nous trouver :

Ligne n°8 : arrêt Zone d'Emploi ou Clairgon

Ligne n°22 : arrêt Clairgon

Ligne n° 4 : arrêt Coulomb, Plein Sud ou Bodet

