

Projet de Service

2022 – 2026

Service Tutelles
M.J.P.M - D.P.F



Service Tutelles

M.J.P.M – D.P.F

3 allée Van Dyck
87000 LIMOGES
Tél : 05 55 11 03 10

www.alsea87.fr



Sommaire

Sommaire	2
L'Association	3
Valeurs et Projet	4
Présentation du Service.....	6
Contexte Externe.....	8
Diagnostic Interne.....	11
Synthèse et perspectives.....	33
Plan d'actions à 5 ans	34
Objectif 1 : Optimiser la personnalisation et valoriser l'impact de l'accompagnement.....	35
Objectif 2 : Développer les compétences professionnelles et garantir la prévention et la gestion des risques.....	38
Objectif 3 : S'inscrire dans une dynamique de réseaux, de partenariats et d'innovation	40
Objectif 4 : Améliorer le projet et la qualité de Service	42
Conclusion.....	43

L'Association

L'Association **a été créée en 1938**, dans l'idée de défendre la cause de « l'Enfance malheureuse » et s'est développée en fonction des évolutions sociales, des modifications politiques (principalement la décentralisation), réglementaires et des choix proprement associatifs. Elle s'inscrivait alors dans un dispositif général d'action sociale en faveur de l'enfance inadaptée.

S'appuyant sur son service fondateur, le Placement Familial - Centre de Placement Familial Spécialisé (CPFS) depuis 1978 - d'autres services voient le jour et elle est devenue en 2006, avec la reprise du Service Tutelles : l'Association Limousine de Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte.

Ses missions s'articulent autour de **l'éducation, de la prévention et de la promotion des publics confiés et de leur famille**. Elle agit en collaboration avec toutes les instances poursuivant le même but.

A ce jour, l'ALSEA emploie **245** personnes représentant **228** équivalents temps plein.

Le siège de l'ALSEA est organisé avec une Direction Générale qui pilote sous contrôle des instances associatives la conduite des 10 services et établissements :

- Le Centre de Placement Familial Spécialisé (CPFS) ;
- L'espace de rencontre le Trait d'Union (TU) ;
- Le service des Tutelles ;
- Le Centre Educatif Fermé des Monédières (CEF 19) ;
- Le Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP) ;
- Le service Interval ;
- Le service d'Action Educative en Milieu Ouvert (AEMO) ;
- Le service de Prévention Spécialisée ;
- La Maison d'Enfants à Caractère Social de la Croix Verte (MECS) ;
- Le service d'Action Educative en Milieu Ouvert avec Hébergement (AEMO H).

L'Association Limousine de Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte :

Déclarée le 15 janvier 1938 à la Préfecture de la Haute-Vienne (JO du 19 janvier 1938) sous le numéro 87000115

Reconnue d'intérêt général par la Direction des Finances Publiques depuis le 23 février 2017

Président du Conseil d'Administration : **Claude VIROLE**

Directrice Générale : **Françoise FERRY**



Primauté de la personne vulnérable

Notre engagement premier est d'être au service de l'enfant ou de l'adulte, pour lequel les autorités administratives et judiciaires nous confient la responsabilité de sa protection, et ce :

- dans le strict respect de ses droits fondamentaux et de ses attentes ;
- avec la volonté de contribuer au développement ou à la restauration de ses capacités.



Perfectibilité de l'individu

Nous avons la conviction profonde que dans toute situation la personne peut acquérir ou recouvrer ses forces, ses compétences, sa volonté de mener à bien un projet de vie épanouissant au sein de la cité.

Autonomie et citoyenneté

Notre action concourt au développement ou à la restauration de l'autonomie de l'enfant ou de l'adulte :

- dans sa vie quotidienne et l'organisation de son bien-être,
- dans ses relations familiales et sociales,
- dans l'exercice de sa citoyenneté.

Laïcité

Nous défendons les principes de la République.

Objectifs à fin 2024

Utilité sociale

- ❖ Être capable de mesurer et de communiquer sur l'efficience de chacun des Etablissements et Services de l'association.

Adaptabilité

- ❖ Avoir finalisé une politique de Ressources Humaines axée sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences et la Qualité de Vie au Travail.

Innovation

- ❖ Promouvoir des dispositifs innovants à partir des expériences lancées à l'occasion du CPOM 2017-2021 et à partir de projets en cours d'élaboration ou à venir.

Pérennité

- ❖ Pérenniser le périmètre des financements validés au terme du CPOM 2017-2021 et préparer des pistes nouvelles de financement pour des projets innovants (mécénat, fonds de recherche nationaux ou européens, rapprochement associatif, ...)

Service des Tutelles

Service MJPM :
 Finess n° 870016896
 Service DPF :
 Finess n° 870016904
 Adresse : 3, allée Van Dyck
 87.000 LIMOGES
 Tél. : 05.55.11.03.10
 Fax : 05.55.10.14.59

Directrice :
Mme Sylvia BOURY

Chef de Service
 Administratif :
M. Nicolas CHABROUX

Cheffe de Service Educatif :
Mme Cécile MENUJER

En 2005, l'Association ALSEA reprend la gestion du Service des TUTELLES à la Caisse d'Allocations Familiales.

Son Autorisation de fonctionner délivrée pour 15 ans, se présente comme suit :

Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs	Création	Arrêté préfectoral n° 1656 En date du 4 Août 2010	361 mesures	- 212 au titre du « Mandat Spécial » auquel il peut être recouru dans le cadre de la Sauvegarde de justice ou au titre de la Curatelle ou de la Tutelle - 149 au titre de la « Mesure d'Accompagnement Judiciaire » ou de la « Tutelle aux Prestations Sociales versées aux adultes »
	Modification de capacité	Arrêté n° 2014084-0001 En date du 24 Mars 2014	469 mesures	Extension d'autorisation de 108 mesures
Service Délégué aux Prestations Familiales	Création	Arrêté préfectoral n° 1657 En date du 4 Août 2010	150 mesures	Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial

L'Article 414 du Code Civil précise que c'est à l'âge de 18 ans que « chacun est capable d'exercer les droits dont il à la jouissance ».

Pour autant, certaines circonstances font que des majeurs ne sont pas, ou plus, en capacité d'exercer ces droits et notamment de gérer leur patrimoine. En réponse à ces difficultés, le droit français a instauré le régime de protection des majeurs que la Loi n° 2007-308 du 5 Mars 2007 – entrée en vigueur le 1^{er} Janvier 2009 – a profondément rénové ; ce dernier texte a vocation à renforcer la prise en compte des droits et des libertés individuelles et la promotion, dans la mesure du possible, de l'autonomie de la personne protégée notamment dans l'application des principes de « nécessité », « subsidiarité » et « proportionnalité » qui sous-tendent la décision du Juge des Tutelles et doivent présider tout au long de la mesure. La Loi n° 2016-297 du 14 Mars 2016 relative à la protection de l'enfant a vocation à mieux prendre en compte les besoins de l'enfant et facilite la mise en œuvre des actions de prévention en direction de l'enfant et de la famille parmi lesquelles s'inscrivent les Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial.

C'est dans ce cadre que le service exerce ses missions par la mise en œuvre de deux catégories distinctes de mesures.

› **Le Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs** instruit les mesures ordonnancées par le Juge des Tutelles :

- Mesure d'Accompagnement Judiciaire – en cas d'échec de la Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé : Art. 495 et suivants du Code Civil,
- Sauvegarde de Justice avec désignation d'un mandataire spécial : Art. 433 et suivants du Code Civil,
- Curatelle simple ou renforcée : Art. 440 et suivants et Art. 475 et suivants du Code Civil,
- Tutelle : Art. 473 du Code Civil.

› **Le Service Délégué aux Prestations Familiales** instruit les MJAGBF, ordonnancée par le Juge pour Enfants :

- Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial - Art. 375-9-1 du Code Civil. Cette mesure a vocation à accompagner les familles dans la gestion de leurs prestations familiales afin qu'elles soient employées pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants.

Ces mesures sont tarifées par l'Etat et financées par l'organisme débiteur des prestations (CAF ou MSA).

Lois et décrets applicables

La **Loi 2002-2 dite loi de rénovation sociale et médico-sociale** prévoit différents dispositifs (Conseil de la Vie Sociale, démarche qualité, règlement de fonctionnement, livret d'accueil...) relatifs aux droits des usagers auxquels le service Tutelles est soumis : **règlement de fonctionnement**, DIPM/DIPC, accessibilité du dossier, **expression et la participation des personnes accompagnées démarches d'évaluation interne et externe**.

La **Loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs** a vocation à renforcer la prise en compte des droits et des libertés individuelles et la promotion, dans la mesure du possible, de l'autonomie de la personne protégée notamment dans l'application des principes de « nécessité », « subsidiarité » et « proportionnalité » qui sous-tendent la décision du Juge des Contentieux de la Protection et doivent présider tout au long de la mesure.

La **Loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 relative à la protection de l'enfance, et notamment son article 20** introduit deux nouvelles dispositions visant à aider les parents confrontés à des difficultés de gestion du budget familial ayant des conséquences sur les conditions de vie des enfants (dispositions inscrites à **l'article 375-9-1 du code civil**). Le Service est délégataire de la 2ème mesure : la MJAGBF. Celle-ci est prononcée lorsque l'accompagnement en économie sociale et familiale (A.E.S.F.), apparaît insuffisant. Cette mesure enrichit ainsi la palette des mesures d'assistance éducative dont dispose le Juge pour enfants. Elle a été réaffirmée dans le cadre de la réforme du 14 mars 2016 relative à la Protection de l'Enfant.

La Loi n° 2007-308 portant réforme de la protection juridique des majeurs

Le service a su adapter son intervention pour la mise en œuvre des nouvelles dispositions prévues par la loi 2007-308 :

- Le recentrage du régime des tutelles et curatelles sur les personnes :
 - réellement atteintes d'une altération médicale de leurs facultés personnelles
 - **en difficultés socio-économiques**, en cas d'échec des mesures contractuelles mises en œuvre par les services sociaux du département ;
- **Une meilleure prise en compte de la volonté de la personne vulnérable**. Sa volonté est première pour les questions relatives à sa santé, son logement, ses relations avec les tiers ;
- Une incitation à la prise d'autonomie ;
- Un meilleur contrôle de l'activité des mandataires.

Le Décret n° 2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales définit notamment les outils d'accompagnement relatif à la mise en œuvre des droits des usagers et fixe leur contenu :

- Notice d'information
- Charte de Droits et des libertés
- Règlement de fonctionnement
- DIPM/DIPC

La Loi n° 2016-297 du 14 Mars 2016 relative à la protection de l'enfant a vocation à mieux prendre en compte les besoins de l'enfant et facilite la mise en œuvre des actions de prévention en direction de l'enfant et de la famille parmi lesquelles s'inscrivent les Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial.

La Loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice notamment en matière de protection juridique des majeurs et mesure relative à la reconnaissance transfrontalière des décisions de protection juridique des majeurs

La loi de programmation a modifié ou assoupli les règles applicables aux majeurs protégés notamment dans le cadre :

- Du droit de vote
- Du changement de régime patrimonial
- De la subsidiarité entre les mesures de protection
- Du mariage et du PACS
- D'inventaire et de compte de gestion
- De certains actes de nature patrimonial...

Contexte de convergence tarifaire et d'intégration du point service

La réforme du financement des services mandataires se caractérise, d'une part, par un meilleur encadrement du financement public qui est la conséquence de l'intégration des services tutélaires dans le champ de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et, d'autre part, par une allocation de la ressource rationalisée et objectivée.

En effet, la loi du 5 mars 2007 soumet les services mandataires judiciaires à la protection des majeurs aux dispositions du CASF relatives aux établissements et services sociaux et médico-sociaux soumis à autorisation (loi du 2 janvier 2002). Leur est donc applicable la réglementation financière prévue par le décret budgétaire et comptable du 22 octobre 2003 et notamment la procédure budgétaire et de tarification. La loi prévoit également le financement des services mandataires sous forme de dotation globale de financement (DGF). Cette dotation est déterminée dans le cadre d'une procédure budgétaire contradictoire en fonction notamment des résultats de tableaux de bord. Ces derniers comprennent un ensemble d'indicateurs permettant de comparer les services entre eux dans une perspective de convergence tarifaire.

Evolution des autres réponses sur le territoire

D'autres structures proposent des réponses similaires et sont connues de nous :

- **Pour la protection des Majeurs :**

UDAF 87 : assurant la gestion d'environ 2200 mesures civiles.

AEPAPE : assurant la gestion d'environ 500 mesures : compte tenu de la proximité des valeurs avec ce service, des liens de partenariat pourraient être envisagés.

Aux services se rajoutent l'activité des tuteurs familiaux et des tuteurs privés.

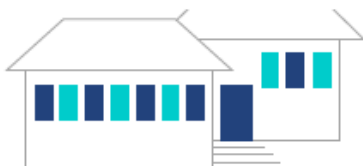
Le développement de l'activité de Mandataire privé : 35 agréments, et des préposés d'établissements (9 présents sur le territoire)

- **Pour la mise en œuvre des MJAGBF :**

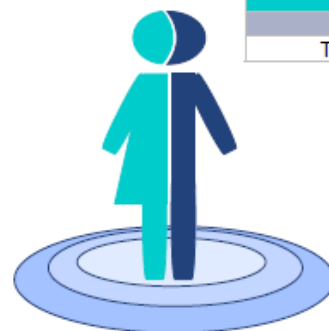
L'ALSEA et l'UDAF 87 offrent ce type de prestation ; L'UDAF 87 gère 35 MJAGBF.

L'activité M.J.P.M

Age	2018	2019	2020	2021
18 – 20 ans	11	12	10	16
21 – 30 ans	71	73	61	66
31 – 40 ans	64	65	73	64
41 – 50 ans	70	69	57	68
51 – 60 ans	79	80	81	83
61 – 70 ans	62	65	87	71
71 – 80 ans	50	50	56	58
81 – 90 ans	34	35	37	33
91 – 100 ans +	25	20	8	11
Total	466	469	470	470



Activités	2018	2019	2020	2021
Personnes accompagnées (file active)	466	469	470	470
Taux de rotation des usagers	0.12	0.12	0.12	0.12



Type d'hébergement	2018	2019	2020	2021
Propriétaires	38	35	34	34
Locataires	282	273	275	281
Etablissements pour personnes en situation de handicap	48	47	26	49
Etablissements pour personnes âgées	75	75	87	82
Autres ESMS	3	3	4	1
Etablissements hospitaliers	4	9	8	7
Maison d'arrêt	2	1	1	0
Autres	14	26	35	16

Sexe	2018	2019	2020	2021
Femmes	245	253	258	250
Hommes	221	216	212	220
Total	466	469	470	470

Domiciliation	2018	2019	2020	2021
Limoges et agglomération	261	273	271	273
St Junien et environs	71	68	40	40
Bellac et environs	28	39	52	49
Ambazac / Bessines et env.	31	26	28	29
St Yrieix la perche et env.	31	24	31	31
St Léonard / Eymoutiers et env.	39	38	47	48
Hors département	6	1	1	0

Mode d'accompagnement	2018	2019	2020	2021
Curatelles aux biens et personnes	340	347	358	353
Curatelles simples	8	6	6	10
Mesures d'accompagnement jud.	6	6	7	6
Mandats spéciaux	7	5	10	3
Tutelles ou curatelles aux biens ou à la personne	20	12	11	6
Tutelles aux biens et personnes	82	85	73	86
Autres	3	8	5	6
Total	466	469	470	470

L'activité D.P.F

Age	2018	2019	2020	2021
18 – 20 ans	1	1	2	3
21 – 30 ans	16	9	15	20
31 – 40 ans	41	40	41	45
41 – 50 ans	35	39	36	31
51 – 60 ans	6	6	7	4
61 – 70 ans	-	1	-	-
71 – 80 ans	-	-	-	-
81 – 90 ans	-	-	-	-
91 – 100 ans	-	-	-	-
Total	99	96	101	103



Domiciliation	2018	2019	2020	2021
Limoges et agglomération	60	61	40	68
St Junien et environs	10	12	10	8
Bellac et environs	15	14	12	15
Ambazac / Bessines et env.	4	1	28	4
St Yrieix la perche et env.	4	2	0	
St Léonard / Eymoutiers et env.	5	6	11	7
Hors département	1	0	0	1

Mode de vie en %	2018	2019	2020	2021
Hébergement ordinaire payant	99	84	93	102
Hébergement ordinaire gratuit	-	11	8	-
Hébergement médico-social	-	-	-	-
Hébergement d'urgence	-	-	-	-
Hébergement sanitaire	-	1	-	1
Maison d'arrêt	-	96	101	103



Activité	2018	2019	2020	2021
Nombre de mesures	99	96	101	103
Taux de rotation	0.21	0.20	0.21	0.21

Au regard des données quantitatives et qualitatives actualisées disponibles, la population accompagnée par le Service Tutelles reste très hétérogène, les publics suivis sont :

- Des personnes âgées à domicile ou en établissement ;
- Des personnes en situation de handicap à domicile ou en établissement ;
- De jeunes adultes à domicile ou ayant des orientations en établissement ou service médico-social (Foyer de vie, ESAT, SAVS, ...) ;
- Des personnes souffrants de troubles psychologiques/psychiatriques ou d'addictions diverses ;
- Des personnes en rupture de soins ;
- Des personnes en parcours d'errance ;
- Des personnes avec des comportements délinquants ;
- Des personnes en détention ;
- Des familles dans le cadre des Mesures d'Aide à la Gestion du Budget Familial.

Ces 5 dernières années, les difficultés de ces publics se sont accentuées :

- Pour les Mesures civiles :
 - Une plus grande dépendance constatée aux actions du Service Tutelles (ex : des mesures de curatelle qui vont au-delà de l'assistance) ;
 - Des situations sociales plus dégradées (logement, administratif, détresse financière ...) ;
 - Le maillage partenarial est d'autant plus complexifié par sa multiplicité.
 - La gestion des situations administratives sont complexes et parallèlement simplifiée par l'organisation du Service et la mise en œuvre du nouveau logiciel métier mais également complexifiée par la dématérialisation des données.
 - L'impact de la crise sanitaire sur les situations.
 - Des publics avec des difficultés de compréhension plus marquées ;
 - Des profils avec des troubles du comportement et des pathologies plus marquées notamment au niveau psychiatrique (rupture de soins) et des impacts sur tous les aspects du quotidien ;
 - Des situations de violences verbales et physiques fréquentes (en VAD/établissement/hébergement ou au service) ;
 - Des territoires d'intervention plus lointains.
- Pour les Mesures d'Aide à la Gestion du Budget Familial :
 - Un public de moins en moins autonome ;
 - Des mesures plus tardives à être prononcées et des prises en charge de mesures complexifiées (sur le plan administratif et social) ;
 - Des instaurations de mesures plus complexifiées (familles réfractaires/fuyantes, qui ne sont pas dans la collaboration, absence aux audiences...) ;
 - Des situations sociales plus dégradées et multifactorielles (difficultés cumulées : logements, santé, financier...) et nécessitant des interventions dans l'urgence ;
 - Une sous-activité conjoncturelle sur les MJABGF indépendante du Service ;
 - Des familles avec des difficultés d'accès au numérique (dématérialisation des démarches administratives) ;
 - Des parents mineurs ;
 - Des familles non-francophones nécessitant un accompagnement par un interprète.

L'activité gestion financière des MASP 2

Au cours de l'année 2021, nous avons eu beaucoup de mouvements : *** **Un Flux de 51 décisions** ***

- Les Entrées depuis le 01/01/2021 : 28 Décisions
- Les Sorties depuis le 01/01/2021 : 23 Décisions

Au 31 décembre 2021, le service tutelles de l'ALSEA avait la gestion de 61 décisions MASP2.

Illustration de notre intervention :

1. Le CD87 nous fait parvenir par un lien sécurisé : les justificatifs permettant l'ouverture d'une décision MASP dans notre logiciel métier
2. Demande d'ouverture de compte auprès de la **Caisse d'Epargne** avec qui nous travaillons en étroite collaboration
3. Une fois le compte de gestion de l'utilisateur crédité avec les prestations versées par la CAF ou la MSA, nous pouvons débiter la gestion financière.
4. En moyenne, nous réglons **150 factures** par mois et nous suivons **60 décisions**.

L'activité administrative et comptable

En quelques chiffres, cette activité se décompose de la façon suivante :

1. Le courrier : 5000 /mois. Soit 250 courriers/jour

L'ouverture du courrier prend environ 2 heures/jour avec la participation de 3 personnes pour l'ouverture et 3 personnes pour Indexer les courriers dans la base GED. Malgré la création d'espaces personnels, nous continuons à recevoir beaucoup de courrier format papier.

2. Appels téléphoniques : 2 000 appels/mois. Soit 100/jour. C'est un rythme intense qui ne peut pas aller au-delà car notre service est limité à 6 lignes entrantes. Par conséquent, nous savons que le nombre d'appels (Usagers/Fournisseurs/Partenaires/autres) augmentent malheureusement certains appels ne peuvent être pris pour des raisons techniques et humaines car nous avons un seul agent d'accueil. Nous avons mis en place une information via SMS auprès des Majeurs Protégés : « Info solde bancaire sur les cartes de retraits » grâce à nos partenaires Caisse d'Epargne, Crédit Agricole et Crédit Coopératif.

3. Accueil physique : L'accueil physique des usagers se fait sur rendez-vous depuis la crise sanitaire. Cette organisation permet d'éviter que plusieurs personnes se retrouvent en même temps dans notre petite salle d'attente. Cette organisation va être maintenue car elle fonctionne bien et respecte davantage la confidentialité des échanges téléphoniques car notre standard se trouve dans la salle d'attente.

4. La Gestion Financière :

Concernant la gestion financière des comptes de gestion pour les Majeurs Protégés, les MJAGBF et les MASP2, le montant des opérations Recettes/Dépenses s'élève à 1 500 000€/mois.

Notre service est en télétransmissions bancaires avec trois banques : le Crédit Coopératif, la Caisse d'Epargne et le Crédit Agricole.

5.Assistance du MJPM/DPF dans les tâches suivantes :

- Réaliser des Ouvertures de Mesures : L'instauration de Mesure est une véritable enquête menée par le MJPM/DPF. L'assistante est chargée de reconstituer le puzzle en enrichissant toutes les informations dans le Logiciel métier. Il y a un gros travail d'information auprès de tous les organismes qui gravitent autour de l'utilisateur. Cela signifie la réalisation de nombreux courriers d'informations.
- Mettre à jour le logiciel : Toutes les informations collectées (bancaires, administratives, sociales) sont renseignées dans le logiciel. Cela nécessite une grande maîtrise du logiciel. Une technicité qui permet de surveiller toutes les échéances de contrats et de droits. Il faut donc une grande rigueur.
- Veiller aux Droits des Usagers : Les échéances rentrées dans le logiciel métier permettent de déclencher les dossiers des renouvellements : ACS/CMU/Aide Sociale/APA Domicile/MDPH, etc.
- Perception des Ressources et Gestion des Dépenses : L'assistante doit veiller au travers des courriers d'information de la mesure à percevoir toutes les ressources sur le compte de gestion et régler toutes les dépenses. Elle va tous les ans réaliser le Compte Rendu de Gestion permettant de rendre compte de la bonne gestion au cours de l'année auprès du Greffe du TI.
- L'assistante doit aussi tenir à jour le logiciel notamment sur l'aspect bancaire. En effet, elle doit saisir tous les mois les relevés de compte notamment avec les banques qui ne sont pas télétransmises avec notre service.
- Réaliser les Fermetures de Mesures : C'est un gros travail pour remettre toutes les pièces à l'utilisateur lors d'une fin de mesure ou bien à un Notaire, lors d'un Décès. En 2021, 17 personnes sont décédées. Nous devons transmettre toutes les pièces au Notaire afin qu'il règle la succession. Mais nous devons évidemment informer tous les organismes, partenaires, fournisseurs, Banques, etc.
- Comptes Rendus de Gestion : Réalisation de 500 CRG sur l'année 2021. La grande difficulté est de récupérer tous les justificatifs auprès des organismes bancaires. Nous avons très rarement les documents avant le 31 mars. Ensuite, nous mettons tout en œuvre pour que les CRG soient rendus avant la fin du mois de juin de l'année N.

Au cours de l'année 2021, nous avons eu beaucoup de mouvements : *** Un Flux de 122 mesures *** Idem que 2020

- Les entrées depuis le 01/01/2021 : 63 nouvelles mesures dont 19 MJAGBF
- Les sorties depuis le 01/01/2021 : 59 sorties dont 17 décès et 16 MJAGBF
- Au 31 décembre 2021, nous avons 465 mesures civiles + 103 MJAGBF

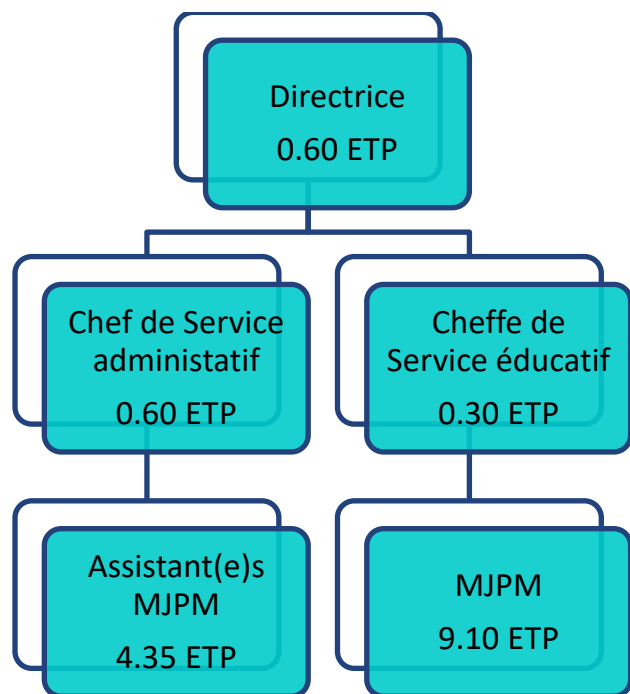
L'activité du Pôle Administratif et Comptable est intense. Elle n'a pas de période calme dans l'année. Elle se décline par un suivi administratif et comptable très rigoureux.

Les ressources disponibles

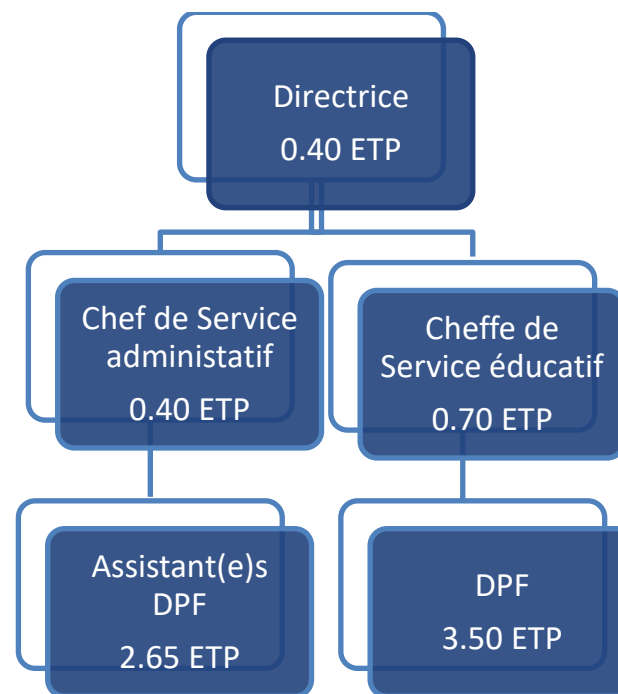
Nos ressources humaines

Le service emploi 25 professionnels représentant 22.8 ETP, dont les compétences se répartissent comme suit :

Activité MJPM



Activité DPF



Taux de professionnels qualifiés	2017	2018	2019	2020	2021
% de professionnels formés CNC-DPF	64	100	85	100	67
% de professionnels formés CNC-MJPM	84	100	93	95	90
% de professionnels formés CNC-MAJ	62	62	61	30	30

Formation continue	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'heures de formation	978	897	329	352	476
Nombre de personnels formés	23	23	15	15	15

Mouvements RH (en CDI)	2017		2018		2019		2020		2021	
	Arrivées	Départs	Arrivées	Départs	Arrivées	Départs	Arrivées	Départs	Arrivées	Départs
Encadrement	-	-	-	-	1 (en interne)	1	-	-	-	-
MJPM/DPF	1	-	1	1	1	1	3	3	2	2
Agent administratif et comptable	1	-	1	1	1 (en interne)	1	1	-	-	-

Nos infrastructures architecturales et équipements

Le Service bénéficie de locaux d'environ 350m2 en RDC situés au 3 allée Van Dyck, accessibles PMR et à proximité des transports en commun. Ils restent néanmoins exigus pour le fonctionnement du Service. Cette problématique est en cours de réflexion pour un projet immobilier commun avec d'autres services de l'ALSEA.

Depuis 2016 et suite au contrôle DDETSPP, le service tutelles s'est doté d'outils informatiques performants.

En effet, le logiciel métier TWIN spécifique à l'activité tutélaire se trouve au cœur de l'organisation logistique du service qui a énormément évolué ces dernières années.

Toutes les tâches administratives et comptables sont centralisées par l'intermédiaire de cet outil qui a permis de repositionner chaque salarié dans son cœur de métier en lien avec ses habilitations spécifiques.

La Gestion Electronique des Documents (GED) mise en place également en 2016 a apporté beaucoup de sécurité au service, tous les documents sont scannés et indexés aux dossiers concernés, plus rien ne se perd et chacun de son poste informatique peut y avoir accès.

La télétransmission bancaire est également opérationnelle via le logiciel Sycomore, trois banques le Crédit Coopératif, la Caisse d'Epargne, le Crédit Agricole nous adressent chaque jour des fichiers bancaires que le service intègre dans TWIN et parallèlement adresse les fichiers de paiements journaliers. Aujourd'hui, ces outils informatiques permettent aux assistants administratifs et comptables d'être plus efficaces afin que les mandataires et les déléguées aux prestations familiales soient plus disponibles dans leurs missions de protection des majeurs et de l'enfance.

En 2019, le service Tutelles a bénéficié d'un renouvellement du parc informatique avec du matériel neuf et d'occasion. Le Service s'est également doté d'ordinateurs portables avec connexion VPN.

La messagerie est administrée pour prendre en compte les flux de personnels et l'évolution des besoins métier. Le service prévoit de mettre en œuvre des messageries pour les majeurs protégés. L'installation est prévue en mars 2020.

Le service des tutelles possède 9 véhicules de service (dont 2 mis à disposition pour les cadres).

Le Service a appliqué la mise en œuvre de l'utilisation de la plateforme e-FSM (Financement des Services Mandataires) depuis le printemps 2021. Les comptes administratifs, les budgets prévisionnels et les indicateurs d'activité y sont déposés sur cette plateforme numérique. D'autre part, à la demande de notre DDETSPP, le Service a paramétré son logiciel métier pour restituer son activité sur le e-MPJM. Il s'agit d'un outil destiné aux magistrats et à leurs greffiers qui leur permet de suivre l'activité des professionnels du secteur de la PJM en direct ce qui est facilitateur pour eux dans l'attribution des mesures en attente. Les 3 services haut-viennois sont rattachés à cette plateforme. Pour l'efficacité de cet outil, il est impératif que l'ensemble des acteurs/services/préposés d'établissement/ mandataires individuels saisissent leur activité en temps réel. Actuellement, son utilisation reste encore partielle.

Nos partenaires sur le territoire

Les partenaires sont identifiés et sollicités dans le cadre des DIPM/DIPC et de conventions. Au fil des années, nous avons développé un réseau important et diversifié de partenaires sur notre territoire.

- Une carte réseau (coordonnées partenaires en lien avec la vie quotidienne) a été mise en œuvre au sein du service.
- Nous poursuivons de la formalisation du recensement de la mobilisation des partenaires dans le cadre des DIPM/DIPC.
- Nous tendons à développer, dans la mesure du possible, le conventionnement partenarial



Justice
TI - TGI - TPE -
Avocats...



Forces de l'ordre



Santé
CHU - CHS - HME -
Médecins - Soins à
domicile - CPAM -
Mutuelles ...




**Banques et
assurances**
Organismes bancaires,
de placements
financiers et
d'assurance...



**Emploi, insertion,
scolarité, études,
formations.**
Entreprises, Pôle
emploi, ESAT,
entreprises adaptées,
établissements
scolaires, de
formations, Missions
locales...



**Logement et
immobilier**
Bailleurs privés ou
publics, sociétés
d'estimation de
diagnostic, de
déménagement...



Alimentation
Grandes/moyennes/petites
surfaces, épiceries
sociales, associations
caritatives, portage de
repas...



Multi-services
Sociétés d'entretien,
réparations, lutte contre
les nuisibles,
Tabacs/presse...



Transports
Sociétés de transports
en communs, taxis/VSL,
garages...



**Etablissements et
services sociaux ou
médio -sociaux**
EPHAD, foyers
d'hébergement,
MAS/FAM, IME, ITEP,
établissements et
services de la protection
de l'enfance...



**Accompagnement
social, aides et
prestations**
Maisons Du
Département (MDD),
CAF, MDPH,
organismes de retraite..



Patrimoine
Notaires, Huissiers...



Collectivités
Conseil départemental,
Services communaux,
Communautés de
communes...



Obsèques
Pompes funèbres,
collectivités...

Notre situation financière

La situation financière du service MPJM est saine. Néanmoins, celle de DPF reste fragile.

En effet, le service MJPM est doté d'une réserve de compensation des déficits représentant 8% de son budget (dans l'attente de l'affectation des résultats 2020 et 2021 par l'ATC). Pour rappel, il nous est préconisé d'avoir une réserve à hauteur de 10% pour avoir une assise financière solide.

Pour le service DPF, la réserve de compensation des déficits est à ce jour nulle. De plus, il subsiste un déficit à reprendre.

Il est à noter que les budgets exécutoires sont déterminés chaque année par l'ATC en fonction de la valeur du point service (VPS) de N-2.

Sur les dernières années, le service MJPM a obtenu une VPS inférieure à la moyenne ce qui lui a permis d'obtenir des crédits supplémentaires.

A contrario, le manque de mesures MJAGBF exercées par le service DPF a des conséquences dommageables sur la VPS. Celui-ci se retrouve avec des budgets à reconduction sans prise en compte d'un taux d'actualisation qui permettrait de couvrir le GVT annuel.

Enfin, la trésorerie disponible à fin 2021 pour le Service Tutelles consolidé représente 100 jours de fonctionnement, ce qui est conforme aux moyennes du secteur.

Pour les 5 ans à venir, nous resterons vigilants à l'évolution de nos dépenses impactant la VPS.

Organisation et fonctionnement

Organisation des prestations directes et indirectes

Le Service accueille et accompagne le public toute l'année du lundi au vendredi avec une amplitude horaire qui intègre une astreinte.

Le temps de travail des professionnels est de 35 heures hebdomadaires.

Un accueil téléphonique est assuré par un agent d'accueil du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h30 (Sauf les jeudis de 14h à 16h30)

Activité par professionnels	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre moyen de mesures MJPM et DPF par professionnel	41	40	42	45	45	-	-
Nombre moyen de mesures MJPM par professionnel	-	-	-	-	-	50	47
Nombre moyen de mesures DPF par professionnel	-	-	-	-	-	35	33

- En temps directs :

- Visites à domicile ou en établissement (minimum 6 par semaine)
- Permanences extérieures (MDD Saint Junien 1 fois par mois, Foyer Neuvic Entier 1 fois par mois, MDD Eymoutiers 1 fois par mois, Maison des Familles 1 fois par mois, MDD Bellac 1 fois par mois, Maison de la Justice 3 fois par mois)
- Permanences au service (450 personnes par an accueillies)

- Entretiens téléphoniques, échanges par mail, travail administratif
- Accompagnement aux audiences, en instances juridiques ou dans les administrations
- Temps de réunions/coordination : synthèses, réunions partenariales

- En temps indirects :
 - Réunion de service (1 fois par mois hors juillet/août)
 - Analyses de la pratique (une fois tous les deux mois)
 - Points de situation (quelques mois après l'ouverture d'une nouvelle mesure)
 - Réunion de secrétariat (tous les lundis)
 - Groupe MJPM et Groupe DPF (1 fois par mois)
 - Groupes associatifs (QVT, Transversalité...)
 - Evènements associatifs (Conférence de rentrée...)
 - Temps transport selon les secteurs géographiques

Contenus des prestations directes

Nos accompagnements s'articulent en réponse aux besoins des personnes accompagnées dans le cadre du jugement et du DIPC. Une partie de nos pratiques, expérimentées depuis plusieurs années sont aujourd'hui tenues pour efficaces par l'ensemble des professionnels. Nous les conserverons donc pour les 5 prochaines années. D'autres points seront en revanche à améliorer.

Professionnels concernés	Dispositifs / Pratiques à conserver	Durée Fréquence	Evolution nécessaire
Mesures civiles de Protection Juridique des Majeurs			
MJPM	<p>Ouverture</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procédure d'accueil sur la base des actions mises en œuvre : Ouverture - 1er entretien - recueil des 1ers éléments - recueil des attentes et besoins - Ouverture en présence d'un cadre et d'un MJPM – au domicile pour voir l'environnement de vie de la personne - Contacts en amont avec la personne/les tiers et préparation de la rencontre d'ouverture - Consultation des éléments du dossier au tribunal - Personnalisation de l'accompagnement dès le départ - Rencontre en fonction des disponibilités des personnes – prendre le temps d'échanger mais aussi le limiter (s'adapter aux personnes) – expliciter le rôle du MJPM en lien avec le jugement - Moyens de paiement retirés que dans un second temps - Importance de rassurer la personne – rappels des droits/ de la structuration de la mesure - Remise des outils de la loi 2002-02 (livret d'accueil/notices d'information...) - Transmission de données aux Assistant(e)s MJPM - Trame d'évaluation avec la CSE – état des lieux par domaine - Point situation à 3 mois : faire un état des lieux administratif/présenter la situation – présence d'un cadre/du MJPM/de l'assistant MJPM - Inventaire 	Chaque nouvelle mesure	<p>Si nécessaire pouvoir accompagner l'explication des frais de gestion aux majeurs protégés en complément des éléments du livret d'accueil</p> <p>Améliorer l'accessibilité des outils loi 2002-02 - Adapter les outils du Service existants à une version FALC Sensibiliser les majeurs à l'existence d'instance de participation (groupe d'expression)</p> <p>Porter à la réflexion l'imbrication des différents outils d'accompagnement réglementaires (Rapports - DIPM/DIPC) et des temps conjoints avec la Cheffe de Service afin de simplifier (pour les professionnels et les personnes accompagnées) et optimiser leur appropriation et leur mise en œuvre</p> <p>Difficultés de récupérer des données auprès de certains partenaires (banques notamment)</p>

- Remplissage des attentes de la personne dans le DIPM

Accompagnement

- VAD-rencontres
- Accompagnement/assistance dans les démarches (ex : parcours de soin) – mobilisation du service civique (ex : aide aux devoirs, visite de logement, visites de courtoisie, rompre l’isolement)
- Contacts téléphoniques/mails
- Permanences au service et à l’extérieur
- Permanences en milieu rural pour renforcer la proximité avec les majeurs isolés et renforcer le partenariat avec les autres intervenants sociaux.
- Accompagnement aux audiences
- Rendre compte au majeur
- Rendre compte au magistrat
- Mettre en place la relation de confiance
- Bilan de la situation (administratif/financier/social/médical) – maintien et ouverture de droits
- Finalisation remplissage DIPM – objectifs de travail avec la personne formalisés dans le DIPM
- Travail de partenariat – construction du réseau
- Mise en place du budget – travail sur le retour à l’autonomie sur le budget
- Synthèses avec les partenaires
- Gérer le budget et les biens du majeur protégé en tenant compte de ses souhaits de son consentement et de ses projets.
- Réalisation des projets des personnes
- Accompagnement et aide aux démarches juridiques, administratives, budgétaires, de santé, scolaires, insertion professionnelle, loisirs, logement
- Groupe d’expression pour les majeurs deux fois par an : par thématiques/animés par les MJPM/interventions de personnes

Poursuivre l’élaboration et la réactualisation des DIPM/DIPC

Réviser les indicateurs d’activité MJPM et DPF pour optimiser leur lecture et pertinence notamment dans le cadre des Rapports d’Activité (ex : Autres mesures éducatives en cours/ démarches juridiques en cours/VAD/permanences/audiences/synthèses/ rapports/dipm)

Etudier la possibilité de pérenniser la présence d’un service civique pour appuyer les missions d’accompagnement personnalisé

Revoir les modalités de reprise/poursuite des temps d’expression en y associant les majeurs

	<p>extérieures/compte-rendu diffusé auprès des majeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enquête de satisfaction mise en œuvre - Mise en œuvre de temps d'échanges MJPM/Cheffe de Service similaires à ceux mis en place pour le DPF - par petits groupes (ex : 1 fois par mois) <p><u>Fin de mesure</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Décès : accompagnement de la famille, gestion des obsèques, coordination avec les partenaires (ex : établissement d'hébergement), garantir le respect des dernières volontés, rédaction d'une note sociale - Mainlevée : rdv avec le majeur avec remise de tous ses documents, rdv avec les partenaires qui pourraient prendre le relai sur le secteur - Dessaisissement : visites communes avec l'autre service, assurer la continuité de l'accompagnement dans l'attente de la reprise de la mesure, rédaction d'une note sociale - Trame d'évaluation avec la Cheffe de Service Educatif – état des lieux final par domaine à échéance - Transmission de dossiers aux partenaires concernés : liste de documents et récépissé 		
<p>Assistant(e)s MJPM</p>	<p><u>Ouverture</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dossier d'ouverture créé : check-list permettant de recenser toutes les données en lien avec la personne accompagnée. - Courrier d'information pour la rencontre (type de mesure, le type de rencontre, le MJPM désigné, les personnes présentes à l'ouverture, la liste des documents nécessaires...) - Création d'un dossier papier - Enregistrement du jugement 	<p>Chaque nouvelle mesure</p>	<p>Difficultés de récupérer des données auprès de certains partenaires (banques en ligne notamment, organismes de retraite)</p>

- Récupération des données auprès du MJPM (ex : banques)
- Création des espaces numériques pour les démarches administratives
- Création des boîtes emails
- Point situation à 3 mois : faire un état des lieux administratif/présenter la situation – présence d'un cadre/du MPJM/de l'assistant MJPM
- Inventaire financier
- Saisie des données dans le logiciel métier

Renouvellement

- Nouvelle publication à réaliser
- Relecture ou vérification des jugements
- Mise à jour du dossier (ex : nouveaux intervenants)

Accompagnement

- Traitement du courrier entrant (indexation)
- Réalisation/rédaction des courriers
- Saisie/règlement des factures
- Affectation des recettes/dépenses
- Traitement des fichiers externes (ex : fichiers CAF)
- Dossier d'ouverture ou de renouvellement de droits
- Actualisation de la situation bancaire et sociale
- Accompagnement du MJPM/DPF en visite en accord avec les cadres et la personne accompagnée – reconnaissance du rôle auprès de la personne accompagnée – permet d'apporter une vision extérieure sur la situation
- Connaissance de la situation sociale
- Compte rendu de gestion – état des lieux
- Accueil physique et téléphonique
- Envoi des fichiers de paiement
- Demande d'Aide Juridictionnelle
- Assistance des MPJM/DPF sur les démarches administratives

Difficultés de lecture des jugements/problématiques liées aux erreurs (ex : date de naissance)

Réflexion autour de la mobilisation plus régulière des administratifs lors de VAD (en fonction des souhaits/ des situations)

	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des Boites mails des Majeurs Protégés - Création des Espaces personnels du Majeur Protégé - Formalités/ Droits des usagers et familles - Affectation Analytique des opérations bancaires - Création des échéanciers (Programmation = Impact sur le rapprochement bancaire) <p><u>Fin de mesure</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Publication : Information des instaurations, Renouvellements, Décès, Mainlevées, Aggravation, Allègement, Non-renouvellements, Dessaisissements - Recherche des pièces administratives et financières du dossier - Préparation du bordereau de transmission du dossier pour l'ensemble des partenaires - Clôture du dossier (papier et logiciel) - Clôture de la facturation - Elaboration des comptes-rendus de gestion - Archivage 		<p>Développer le tri et l'actualisation dossier via le logiciel numérique et la procédure existante</p>
Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial			
DPF	<p><u>Ouverture</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Procédure d'accueil sur la base des actions mises en œuvre : Ouverture - 1er entretien - recueil des 1ers éléments - recueil des attentes et besoins - Ouverture en présence d'un cadre et d'un DPF au domicile - Contacts en amont avec la personne/les tiers et préparation de la rencontre d'ouverture - Personnalisation de l'accompagnement et mise en place d'une relation de confiance - Rencontre en fonction des disponibilités des personnes – prendre le temps d'échanger mais aussi le limiter (s'adapter aux personnes et cadrer 	Chaque nouvelle mesure	<p>Réflexion sur une visite du logement à posteriori en présence d'un cadre pour s'assurer des conditions de vie de l'enfant – commencer à évoquer cette visite ultérieure avec la famille à l'ouverture</p> <p>Porter à la réflexion l'imbrication des différents outils d'accompagnement règlementaires (Rapports - DIPM/DIPC) et des temps conjoints avec la Cheffe de Service afin de simplifier (pour les professionnels et les personnes accompagnées) et optimiser leur appropriation et leur mise en œuvre</p>

- l'entretien) – expliciter le rôle du DPF en lien avec le jugement
- Importance de rassurer la personne – rappels des droits/ de la structuration de la mesure – rappel de l'intérêt de l'instauration d'une relation de confiance (car gestion partielle du budget)
- Remise des outils de la loi 2002-02 (livret d'accueil/notices d'information...)
- Si refus de l'ouverture de compte par la famille – sollicitation du magistrat
- Transmission de données aux Assistant(e)s DPF
- Trame d'évaluation avec la CSE – état des lieux par domaine – puis chaque année

Accompagnement

- VAD-rencontres – obligation de voir les enfants (mission de protection de l'enfance)
- Contacts téléphoniques/emails
- Permanences au service et à l'extérieur
- Accompagnement aux audiences
- Mettre en place la relation de confiance
- Bilan de la situation
- Finalisation remplissage DIPM – objectifs de travail avec la personne formalisés dans le DIPM
- Travail de partenariat – construction du réseau
- Mise en place du budget - travail sur le retour à l'autonomie sur le budget
- Soutien à la parentalité
- Accompagnement et aide aux démarches juridiques, administratives, budgétaires, de santé, scolaires, insertion professionnelle, loisirs, logement
- Accompagnement physique (ex : banques, impôts,) – accompagnement qui ne relève pas nécessairement d'une MJAGBF du fait de la complexification des situations
- Synthèses partenariales

Réviser les indicateurs d'activité MJPM et DPF pour optimiser leur lecture et pertinence notamment dans le cadre des Rapports d'Activité (ex :autres mesures éducatives/Typologie des familles/VAD/permanences/audiences/synthèses/rapports/dipm)

Problématiques d'articulation avec les partenaires gestionnaires des mesures en amont

Difficultés d'articulation des missions accompagnement MJAGBF /accompagnement social de secteur – rencontre avec les responsables d'action sociale – réflexion sur la proposition d'une convention

Voir avec les magistrats pour un jugement de fin de mesure ou de renouvellement

	<p><u>Renouvellement/Fin de mesure</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Renouvellement : garantir la continuité du versement des prestations dans l'attente du jugement de renouvellement - Fin de mesure : remise des documents aux familles 		
<p>Assistant(e)s DPF</p>	<p><u>Ouverture</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dossier d'ouverture - Récupération des données auprès du DPF - Publication des courriers moins importante que sur les mesures civiles - Ouverture de compte - Une seule banque concernée <p><u>Accompagnement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Traitement du courrier entrant (indexation) - Réalisation/rédaction des courriers - Saisie/règlement des factures - Formalités/ Droits des usagers et familles ; Mise à jour des dossiers et renouvellement des Droits (CSS ; MDPH ; CNI ; etc.) - Accompagnement du MJPM/DPF en visite en accord avec les cadres et la personne accompagnée – reconnaissance du rôle auprès de la personne accompagnée – permet d'apporter une vision extérieure sur la situation - Accueil physique et téléphonique - Assistance des MPJM/DPF sur les démarches administratives - Affectation Analytique des opérations bancaires - Création des échéanciers (Programmation = Impact sur le rapprochement bancaire) 		

	<p><u>Renouvellement/Fin de mesure</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Publication - Fermeture du compte - Archivage du dossier 		Développer le tri et l'actualisation dossier via le logiciel numérique et la procédure existante
Gestion Financière des MASP 2			
Secrétaire comptable	<ul style="list-style-type: none"> - <u>G</u>estion <u>E</u>lectronique des <u>D</u>ocuments+ Indexation - Indexation documents MASP2 - Saisie et règlement des factures - Codification de toutes les opérations bancaires sur les comptes (Dépenses-Recettes) sur la base MASP - Création échéanciers sur la base MASP - Partenariat avec la Caisse d'épargne – création de compte et annulation des ATD - Compte-rendu des opérations (dépenses/recettes) au CD - Clôture des comptes lors de la fin de mesure 		
Gestion administrative générale et accueil téléphonique, physique			
Agent d'accueil	<p>Accueil Standard téléphonique et accueil du public Suivi de l'activité de l'accueil téléphonique et physique (sur RDV)</p> <p>Orientation et Information Annulation de rendez-vous Coordination avec les MJPM/DPF</p> <p>Archivage Classements des documents</p> <p>Envoi des bons d'achats tous les matins</p> <p>Gestion du courrier Ventilation du courrier arrivé</p>		<p>Améliorer le message vocal du répondeur</p> <p>Être vigilants aux mouvements des dossiers physiques (ex : chgt de secteur)</p> <p>Problématiques de l'archivage – réflexion sur les documents qui doivent être remis aux majeurs</p> <p>Anticiper l'arrêt des bons d'achats par les magasins</p>

	<p><i>Aide le jeudi matin auprès des Assistantes :</i> Courrier entrant : Réception, Indexation, ventilation, classement, archivage.</p> <p>Gestion des commandes Gestion des fournitures, Stocks</p> <p>Commande auprès des Fournisseurs après validation par la Direction</p> <p>Compte rendu Réalisation des comptes rendus de réunions de service</p>		
Assistant(e)s MJPM/DPF	<p>En l'absence de l'agent accueil : accueil Téléphonique et Physique des usagers (1/2 journée par assistante)</p> <p>Envoi des bons d'achats tous les matins</p> <p>Gestion du courrier Courrier entrant : Réception, GED, Indexation, ventilation, classement, archivage</p>	En rotation	
Direction et gestion du Service			
Cadres de Direction	<p><u>Ouverture</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier qu'il n'y a pas d'urgences (problématiques financières, expulsions, demandes spécifiques des magistrats par exemple) - Attribution de la mesure (secteurs) - Pas de mesures en attente – délai 1 mois entre jugement et ouverture (selon les périodes de l'année) - Prise de contacts/d'information avec les partenaires – intégration dans le mémo TWIN - Prise de contact téléphonique avec la personne - Prise de rdv pour l'ouverture - Présentation du Service et remise des documents loi 2002-02 		

- Point situation à 3 mois : faire un état des lieux administratif/présenter la situation – présence d'un cadre/du MPJM/de l'assistant MJPM
- Remplissage des attentes de la personne dans le DIPM

Accompagnement

- Visites à domicile (situations complexes)
- Gestion des conflits familiaux et divers, soutien aux mandataires et DPF
- Présence aux audiences sensibles
- Astreintes (1 semaine sur 2)
- Accompagnement technique, juridique et partenarial
- Accompagnement des professionnels sur les situations (analyse et prise de recul)
- Prise contact avec les partenaires
- Supervision technique, contrôle et analyse de l'activité, du travail administratif
- Retranscription des données sur la personne accompagnée et compte rendu de gestion
- Assurer la continuité de service
- Gestion du fonctionnement général du Service
- Développer et diversifier les activités du Service en lien avec les savoir-faire des professionnels
- Valorisation de l'image du Service et se démarquer en lien avec les valeurs associatives
- Veille sur la réalisation des rapports, des DIPM et des DIPC
- Maintien de l'esprit d'équipe et de la cohésion
- Point trimestriel avec l'avocat conseil du service

Fin de mesure

- Validation du rapport à échéance
- Saisies informatiques et suivi de la fin d'activité
- Remise du compte-rendu de gestion
- Restitutions des documents

	<ul style="list-style-type: none">- Information des tiers et des partenaires de la fin de mesure- Transmission des informations au nouvel intervenant lors des dessaisissements		
--	--	--	--

Le bilan de notre diagnostic se résume ainsi :

<p>Points forts</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les démarches d'évaluation de la qualité mises en œuvre conformément aux dispositions réglementaires ▪ Le travail en proximité et individualisé avec les personnes accompagnées de l'accueil à la fin de mesure ▪ Des modalités d'accompagnement et de réponse adaptées et diversifiées : VAD, permanences, astreintes, accueil téléphonique, accueil physique sur RDV (confidentialité), lignes directes, mails, horaires d'accompagnement et de RDV extérieurs flexibles ▪ La participation individuelle des personnes accompagnées ▪ Les professionnels du Service sont engagés et qualifiés ▪ Un dispositif de formation continue mobilisable ▪ Des temps d'échanges pluridisciplinaires favorisés à poursuivre et à valoriser ▪ Des relations d'entraide, des soutiens internes et une cohésion entretenue (ex : binômes maladie et congés) ▪ Une traçabilité de l'activité via le logiciel métier permettant d'assurer la continuité de service ▪ Le Service participe à des instances de réflexion stratégique sur l'évolution de son environnement ▪ Un réseau partenarial étendu, identifié et actualisé dont le développement constant reste à poursuivre ▪ Un Service connu et reconnu dans son environnement ▪ Des équipements renouvelés et adaptés quantitativement et qualitativement : informatiques, véhicules, équipements de bureau ▪ La capacité à diversifier les activités pour assurer la pérennité du service : plateforme ISTF, gestion financière des MASP2 ▪ Les temps de rédaction dédiés et l'organisation de travail favorisés par le télétravail
<p>Points d'amélioration/de difficultés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un partenariat inopérant avec les secteurs psychiatriques - des publics avec des difficultés et situations accentuées : problématiques psychiatriques, rupture de soins, mesures tardives... ▪ Injonctions paradoxales imposées par les tiers mettant à mal l'éthique professionnelle du Service ▪ La mobilisation des personnes accompagnées sur la participation à des temps collectifs ▪ La valorisation et la lecture de l'impact de l'accompagnement ▪ Une mise en œuvre des outils réglementaires (DIPM/DIPC – Rapports) différenciée – Systématiser leur mise en lien pour l'évaluation des objectifs d'accompagnement ▪ La difficulté de coordination des projets et des objectifs d'accompagnement pour les personnes accompagnées ayant un parcours en ESMS ▪ Des dispositifs de prévention et de gestion des risques et de situations de crises à poursuivre et à étayer ▪ Des difficultés quotidiennes liées au réseau internet et à l'utilisation des logiciels métiers ▪ Des locaux limités dans leur optimisation au regard de l'activité du Service

Plan d'actions à 5 ans

Ainsi notre plan d'action s'articulera à partir des 4 objectifs détaillés ci-après.

Objectif 1 : Optimiser la personnalisation et valoriser l'impact de l'accompagnement

Objectif 2 : Développer les compétences professionnelles et garantir la prévention et la gestion des risques

Objectif 3 : S'inscrire dans une dynamique de réseaux, de partenariats et d'innovation

Objectif 5 : Améliorer le projet et la qualité de Service

Objectif 1 : Optimiser la personnalisation et valoriser l'impact de l'accompagnement

Objectifs ciblés à fin 2026 :

- Mettre à jour et développer les outils de personnalisation de l'accompagnement
- Valoriser l'impact social et les résultats de l'accompagnement via des indicateurs définis permettant de répondre à la mission principale du Service
- Favoriser et développer la participation individuelle et collective des personnes accompagnées

	2022	2023	2024	2025	2026	Pilote
Les outils de personnalisation de l'accompagnement						
Poursuivre l'élaboration et la réactualisation des DIPM/DIPC	-----	-----	-----	-----	-----X	Cadres et équipe
Adapter les outils du Service existants à une version FALC	-----	-----X				Cadres et Responsable QSD
Développer le tri et l'actualisation du dossier via le logiciel numérique et la procédure existante - Problématiques de l'archivage – réflexion sur les documents qui doivent être remis aux majeurs	-----	-----X				Cadres
Porter à la réflexion l'imbrication des différents outils d'accompagnement règlementaires (Rapports - DIPM/DIPC) et des temps conjoints avec la Cheffe de Service afin de simplifier (pour les professionnels et les personnes accompagnées) et optimiser leur appropriation et leur mise en œuvre	-----	-----	-----X			Cadres et équipe
MJPM : Prévoir si nécessaire de pouvoir accompagner l'explication des frais de gestion aux majeurs protégés en complément des éléments du livret d'accueil (via par exemple un courrier)	-----	-----	-----	-----	-----X	Cadres

DPF : Porter la réflexion sur une visite du logement à posteriori en présence d'un cadre pour s'assurer des conditions de vie de l'enfant – dans la mesure du possible commencer à évoquer cette visite ultérieure avec la famille dès l'ouverture	-----	-----	-----	-----	-----X	Cadres et équipe
Etudier la possibilité de pérenniser la présence d'un service civique pour appuyer les missions d'accompagnement personnalisé	-----	-----	-----	-----	-----X	Cadres
Être vigilants aux mouvements des dossiers physiques (ex : changement de secteur)	-----	-----X				Cadres et équipe
Anticiper l'arrêt des bons d'achats par les magasins	-----	-----	-----	-----	-----X	Cadres et équipe
Mesurer l'impact social et les effets de l'accompagnement						
Mettre en place des indicateurs d'activité et d'impact social permettant : <ul style="list-style-type: none"> - de pouvoir apprécier et valoriser l'impact social et effets de l'accompagnement sur le parcours d'accompagnement des usagers via un outil simplifié (état des lieux en début et fin/renouvellement de mesure) venant compléter la vision annuelle des DIPM/DIPC - d'abonder l'analyse de l'activité et le dialogue de gestion en affinant le choix et la pertinence les indicateurs Réviser les indicateurs d'activité MJPM et DPF pour optimiser leur lecture et pertinence notamment dans le cadre des Rapports d'Activité et faciliter leur extraction via le logiciel métier	-----	-----	-----	-----	-----X	Cadres et équipe
Poursuivre et valoriser la saisie de l'activité via le logiciel métier	-----	-----	-----	-----	-----X	Cadres et équipe
Expression individuelle des personnes accompagnées						
Perfectionner la méthodologie d'enquête notamment sur l'outil utilisé, son adaptation aux personnes accompagnées, sur les modalités de passation et sur le périmètre (intégration des MJAGBF).	-----X					Cadres et équipe
Rendre compte aux personnes accompagnées des résultats de l'évaluation	-----X					Cadres et équipe
Expression collective des personnes accompagnées						

Réfléchir aux modalités pour transformer le groupe d'information en groupe d'expression Sensibiliser les majeurs à l'existence d'instance de participation (groupe d'expression)

-----X					Cadres et équipe
-----X					Cadres et équipe

Adapter une modalité d'expression collective pour les familles sous MJAGBF (via la Maison des Familles par exemple)

Indicateurs de suivi et de résultats :

- Nombre de procédures formalisées
- Nombre DIPM/DIPC à jour
- Nombre d'outils adaptés en FALC
- Indicateurs d'impact social mis en œuvre
- Nombre de participants à l'enquête de satisfaction
- Taux de satisfaction
- Nombre de groupes d'expression (Mesures civiles / MJAGBF)

Objectif 2 : Développer les compétences professionnelles et garantir la prévention et la gestion des risques

Objectifs ciblés à fin 2026 :

- Améliorer l'accompagnement dans les missions professionnelles
- Développer les compétences professionnelles
- Garantir la prévention et la gestion des risques de maltraitance et professionnels

	2022	2023	2024	2025	2026	Pilote
Soutien dans les missions et développement des compétences						
Améliorer la communication des procédures pour la prise de poste sur les fonctions administratives et MJPM/DPF : liste de tâches à connaître / à faire / un fil conducteur - simplifier la lisibilité des procédures	----	----	----	-----	----X	Cadres
Porter une réflexion sur la mise en place d'un tutorat/référent en interne pour les nouveaux professionnels	----	----	----	-----	----X	
Mettre un œuvre la supervision sur l'équipe des cadres	----	---X				
Permettre la montée en compétences des administratifs référents via diplôme d'assistant MJPM/DPF co-construit avec Polaris	----	---X				
Etudier, pour les professionnels qui le souhaitent, les modalités de la présence en binôme (MJPM/assistante) dans les bureaux	----	----	----	-----	----X	
Prévention et gestion des risques de maltraitance						
Réitérer la Sensibilisation/formation des professionnels sur la prévention de la maltraitance et l'actualisation des connaissances dans ce domaine	-----X					Cadres
Réactiver la charte bientraitance ou mobiliser un autre outil commun suite à la formation	-----	X				

Formaliser la dynamique déjà à l'œuvre au sein du Service du signalement au traitement des suspicions de maltraitance

-----	X				
-------	---	--	--	--	--

Prévention et gestion des risques professionnels

Affiner le dispositif DUERP via le groupe de travail associatif : unité, évaluation risques, intégration RPS et RPS COVID

-----	---X				Responsable QSD
-------	------	--	--	--	-----------------

Mettre en œuvre via l'encadrement des modalités de suivi du plan d'actions DUERP

-----	---X				Cadres
-------	------	--	--	--	--------

Contribuer aux démarches diagnostics (QVT, TMS...) engagées et à la mise en place de leurs plans d'actions

-----	-----	-----	-----	-----X	Cadres et Responsable QSD
-------	-------	-------	-------	--------	---------------------------

Développer la connaissance du Service sur les pathologies psychiatriques et leur prise en charge en lien étroit avec le secteur psychiatrique

---X					Cadres
------	--	--	--	--	--------

Développer les compétences spécifiques des professionnels (ex, gestion des situations de violence – comment agir ?) via les actions de formation au niveau associatif

-----	---X				Cadres
-------	------	--	--	--	--------

Réitérer les actions de sécurisation du personnel notamment sur la sensibilisation à la conduite via les actions de formation au niveau associatif

-----	-----	---X			Cadres
-------	-------	------	--	--	--------

- Indicateurs de suivi et de résultats
- Protocoles existants
 - Procédure prise de poste
 - Nombre de fiches de poste actualisées
 - Nombre de temps de supervision pour les cadres
 - Nombre de référents administratifs formés et diplômés
 - Nombre d'actions de formation menées (maltraitance, conduite, pathologies, gestion de la violence...)
 - Nombre d'alertes traitées au titre de la Prévention et de la Lutte contre la Maltraitance
 - Effectivité du plan de prévention pour la santé et la sécurité au travail : % d'actions réalisées, inscrites au Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

Objectif 3 : S'inscrire dans une dynamique de réseaux, de partenariats et d'innovation

Objectifs ciblés à fin 2026 :

- Anticiper et préparer les évolutions du secteur tuteur
- Agir conjointement dans une dynamique de parcours au bénéfice de la personne accompagnée
- Permettre la construction de projets de vie cohérents, pérennes et adaptés
- Evaluer, entretenir et développer les dynamiques partenariales de proximité et la coordination des interventions

	2022	2023	2024	2025	2026	Pilote
Innovation et développement partenarial						
Développer les coordinations et les process communs nécessaires (ex : crédit agricole) notamment pour pallier les difficultés à récupérer des données auprès de certains partenaires (banques notamment)	-----	-----	-----X			Cadres
Développer et formaliser les partenariats de proximité pour : - conserver le "capital" partenarial notamment lors des mouvements de professionnels - définir leurs modalités de mise en œuvre (apports, délais...)	-----X					
Développer et formaliser les partenariats avec des acteurs principaux comme le Conseil Départemental (harmoniser les partenariats avec les MDD sur les différents territoires), le CH ESquirol, la MSA (administratif) DPF : Problématiques d'articulation avec les partenaires gestionnaires des mesures en amont Difficultés d'articulation des missions accompagnement MJAGBF /accompagnement social de secteur – rencontre avec les responsables d'action sociale – réflexion sur la proposition d'une convention en amont	-----	-----X				
Communication et maintien des liens auprès de l'environnement partenarial						

Améliorer la communication sur les missions auprès des partenaires (notamment ceux hors secteur social/médico-social)	-----	-----	-----	-----	-----X	Cadres
Améliorer la connaissance par les partenaires sur les champs d'application des MJPM ou DPF et types de mesures et sur la structuration du service et ses professionnels (notamment administratifs)	-----X					
Rencontrer les magistrats pour faire un point sur : - Le jugement de fin de mesure ou de renouvellement (MJAGBF) - Les difficultés de lecture des jugements/problématiques liées aux erreurs (ex : date de naissance)	-----	-----X				
Participation et retour satisfaction des partenaires						
Mobiliser la participation des partenaires extérieurs via des modalités adaptées favorisant une lecture globale de la qualité de service rendu, des relations partenariales et une représentativité de la satisfaction.	-----X					Cadres
Rendre compte aux partenaires des résultats de l'évaluation	-----X					

Indicateurs de suivi et de résultats

- Nombre d'adhésions
- Nombre de participation à des instances de réflexion et d'innovation
- Nombre de conventions élaborées et transmises aux partenaires
- Nombre de permanences MJD, MDD...
- Nombre de procédures communes
- Nombre d'actions de communication auprès des partenaires
- Nombre de partenaires répondants à l'enquête
- Taux de satisfaction

Objectif 4 : Améliorer le projet et la qualité de Service

Objectifs ciblés à fin 2026 :

- Améliorer la qualité de l'accompagnement par la mise en œuvre des propositions d'amélioration retenues
- Maîtriser l'avancement des plans d'actions qualité et du Projet de Service
- Assurer la régulation des conflits/crises et garantir le climat social

	2022	2023	2024	2025	2026	Pilote
Qualité d'accueil						
Améliorer le message de répondeur	-----	-----X				Cadres et Responsable aux Moyens Généraux
Projet de Service						
Garantir l'information et l'appropriation du Projet de Service par les professionnels (notamment nouveaux)	X-----	-----	-----	-----	-----	Cadres de Service et Responsable QSD
Suivi des plans d'actions qualité en cours						
Poursuivre la mise en œuvre et le suivi des actions préconisées	X-----	-----	-----	-----	-----	Cadres de Service et Responsable QSD
Gestion des situations de crises/ dysfonctionnements/ évènements indésirables						
Formaliser la dynamique déjà à l'œuvre au sein du Service pour la gestion de crise, et pour le signalement et le traitement des dysfonctionnements	X-----	-----	-----	-----	-----	Cadres de Service

Indicateurs de suivi et de résultats

- Pourcentage d'actions programmées réalisées

Conclusion

Le Service Tutelles est un service à taille humaine qui a su faire preuve d'adaptabilité ces 5 dernières années et notamment lors de la pandémie. Ses professionnels font preuve d'une cohésion sans faille soutenue par l'équipe de cadres. La continuité et la qualité de Service sont les priorités des professionnels qui œuvrent et s'engagent quotidiennement dans leurs missions de protection des majeurs et de l'enfance. Ne pas oublier les professionnels administratifs facilitateurs et essentiels dans l'étayage administratif et financier apporté aux MJPM/DPF afin de favoriser et valoriser l'accompagnement personnalisé en présentiel pour plus de proximité auprès des majeurs et des familles.

Afin d'étayer son intervention, le Service projette pour les 5 années à venir de développer de nouvelles modalités partenariales afin d'intervenir davantage en prévention plutôt qu'en curatif notamment auprès des familles en situation d'endettement.

Le Service souhaite valoriser ses savoir-faire au travers de réponses innovantes sur les appels à projets en lien avec son cœur de métier et les besoins des personnes vulnérables qu'il accompagne.