

PROJET DE SERVICE

2024 - 2028

MJPM - MAJ

Au service des familles et des plus vulnérables



AVANT PROPOS

Dans une période marquée par de multiples défis à relever et par des mutations qui transcendent la société et qui retentissent particulièrement sur les activités tournées vers l'humain, le projet du service MJPM MAJ de l'UDAF de la Moselle se présente comme une revendication affirmée de solidarité et d'attention aux personnes fragilisées.

La gageure est importante. Il s'agit en effet de combiner ensemble des attentes en termes de responsabilité, de qualité, d'efficacité et d'adaptation continue, dans une activité soumise à une forte crise d'attractivité.

Dans ce contexte, il faut comprendre que l'équipe est ce qui permet de garantir la qualité et la continuité des missions. Car ce sont bien l'esprit d'équipe et la cohésion d'un service qui permettent de surmonter les difficultés, de s'adapter et d'innover encore.

La force des valeurs transmises et partagées, l'unité du collectif et une organisation structurée sont les clés de voûte du service MJPM MAJ. C'est ce qui permet à chaque salarié du service de pouvoir réaliser la mission confiée : préserver et améliorer les conditions de vie des personnes protégées tout en défendant leurs droits, en soutenant leur autonomie et leur dignité, et en favorisant leur expression.

Elaboré avec les salariés du service et des personnes protégées, ce projet de service s'empare de ces enjeux. En portant attention tant aux professionnels qu'aux bénéficiaires de nos accompagnements, il s'ouvre sur nos perspectives d'amélioration pour les cinq années à venir.

MÉTHODE D'ÉLABORATION ET DE RÉVISION DU PROJET DE SERVICE

La conduite du projet de service MJPM MAJ a été réfléchi, suivie et validée par un comité de pilotage constitué de salariés du service et d'administrateurs en 2023. Les travaux finaux ont été présentés, ajustés et validés par le comité de pilotage et par un comité d'expression de personnes accompagnées.

La base documentaire et la littérature du service ont été mobilisées. Les travaux se sont inscrits dans les fondamentaux du service retracés dans le précédent projet de service élaboré en 2015.

Pour mener la réflexion sur les axes d'amélioration des groupes de travail se sont réunis, constitués par des salariés du service et des administrateurs et par des comités d'expression composés de salariés, d'administrateurs et de personnes protégées, selon les sujets. Tous les sites ont été mis à contribution.

Les axes d'amélioration traduits dans les fiches actions interviennent donc en déclinaison du projet associatif, du projet du pôle ASPP, des évaluations internes et externes, et des besoins exprimés par les personnes protégées qui alimentent aussi la démarche d'amélioration de la qualité du service rendu. Elles sont également teintées par le contexte actuel de la protection juridique des majeurs.

Le projet de service est prévu pour cinq ans, le plan d'actions sera annuellement suivi par le comité de pilotage, qui intégrera également des personnes protégées.

TABLE DES MATIÈRES

I. CE QUE NOUS SOMMES	2
1. CONSTRUCTION ET REPÈRES	3
A. L'UDAF DE LA MOSELLE : CARTE D'IDENTITÉ.....	3
B. L'UDAF : SON ORGANISATION, SON PROJET, SES VALEURS.....	4
C. LE PÔLE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET PROTECTION DES PERSONNES (PÔLE ASPP).....	6
D. LE PARTENARIAT ET LE TRAVAIL EN RÉSEAU.....	6
2. LES MISSIONS DU SERVICE MJPM MAJ	8
A. LE CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE :.....	8
B. LES MESURES JUDICIAIRES DE PROTECTION DES MAJEURS	9
3. LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE MJPM MAJ	11
A. LES PERSONNES PLACÉES SOUS TUTELLE, CURATELLE, SAUVEGARDE DE JUSTICE:	11
B. LES PERSONNES BÉNÉFICIAIRE D'UNE MESURE D'ACCOMPAGNEMENT JUDICIAIRE (MAJ) :.....	12
II. COMMENT NOUS SOMMES :	14
1. LE SERVICE ET SES PROFESSIONNELS	15
A. L'ORGANISATION DU SERVICE.....	15
B. LES PROFESSIONNELS DU SERVICE : UN TRAVAIL EN ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE AUTOUR DES PERSONNES PROTÉGÉES.....	17
C. LE TRAVAIL AVEC LES SERVICES SUPPORTS DE L'UDAF ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	21
D. LA FORMATION DES PROFESSIONNELS	22
2. LES MOYENS	23
A. UN LOGICIEL MÉTIER « EVOLUTION » POUR GÉRER LA MESURE DE PROTECTION :.....	23
B. LES ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES, TÉLÉPHONIQUES ET LE NOMADISME.....	24
C. UN ACCUEIL DE PROXIMITÉ SUR CHAQUE SITE.....	24
D. DES VÉHICULES DE SERVICE.....	25
3. L'ORGANISATION DE TRAVAIL :	25
A. LES RÉUNIONS.....	25
B. LES COMMISSIONS INTERNES.....	26
4. LA DÉMARCHE QUALITE ET LA GESTION DES RISQUES	27
A. LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES.....	27
B. LA GESTION DES RISQUES GESTIONNAIRES LIES A LA MESURE.....	28
5. LA PLACE DE LA PERSONNE PROTÉGÉE : LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET LA PRÉVENTION DES MALTRAITANCES	29
A. LA BIENTRAITANCE, LA PLACE DES PERSONNES PROTÉGÉES ET LE RESPECT DE LEURS DROITS FONDAMENTAUX	29
B. LA DÉMARCHE INTERNE DE PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE.....	33
III. NOTRE PLAN D' ACTIONS 2024 - 2028	36

I. CE QUE NOUS SOMMES

UN SERVICE RECONNU ET IMPLANTÉ SUR LE TERRITOIRE MOSELLAN AU PROFIT
DES PERSONNES PROTÉGÉES

1. CONSTRUCTION ET REPÈRES

A. L'UDAF DE LA MOSELLE : CARTE D'IDENTITÉ

	
Numéro FINESS de l'établissement	570010991
Siège social	rue Royal Canadian Air Force –BP 15179 - ARS LAQUENEXY -57075 METZ CEDEX 03
Numéro de standard	03.87.52.30.30
Site web	www.UDAF57.fr
Président	Vincent MOREL
Directeur Général	François MENAUCOURT

Créée en 1945, l'UDAF de la Moselle, association reconnue d'utilité publique, tire son existence de l'ordonnance du 3 mars 1945 et fonde sa légitimité :

- Sur ses 57 associations familiales adhérentes
- Sur ses services d'intérêt familial répondant aux enjeux de la protection juridique des majeurs, de l'hébergement et logement, de l'insertion sociale et professionnelle, de la protection de l'enfance, et de l'aide à l'autonomie administrative et budgétaire, et dont le nombre en font l'une des UDAF les plus développées de France.

Ses missions : article L211-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles



Gère tout service d'intérêt **familial**



Donne son avis aux pouvoirs publics dans l'intérêt des **familles**



Représente les **familles** après des pouvoirs publics



Peut agir en justice dans l'intérêt des **familles**

Chaque année, ce sont plus de 10 000 personnes que l'UDAF de la Moselle accompagne, principalement sur prescription et financement de l'Etat, du Conseil Départemental de la Moselle et l'Agence Régionale de Santé.

B. L'UDAF : SON ORGANISATION, SON PROJET, SES VALEURS

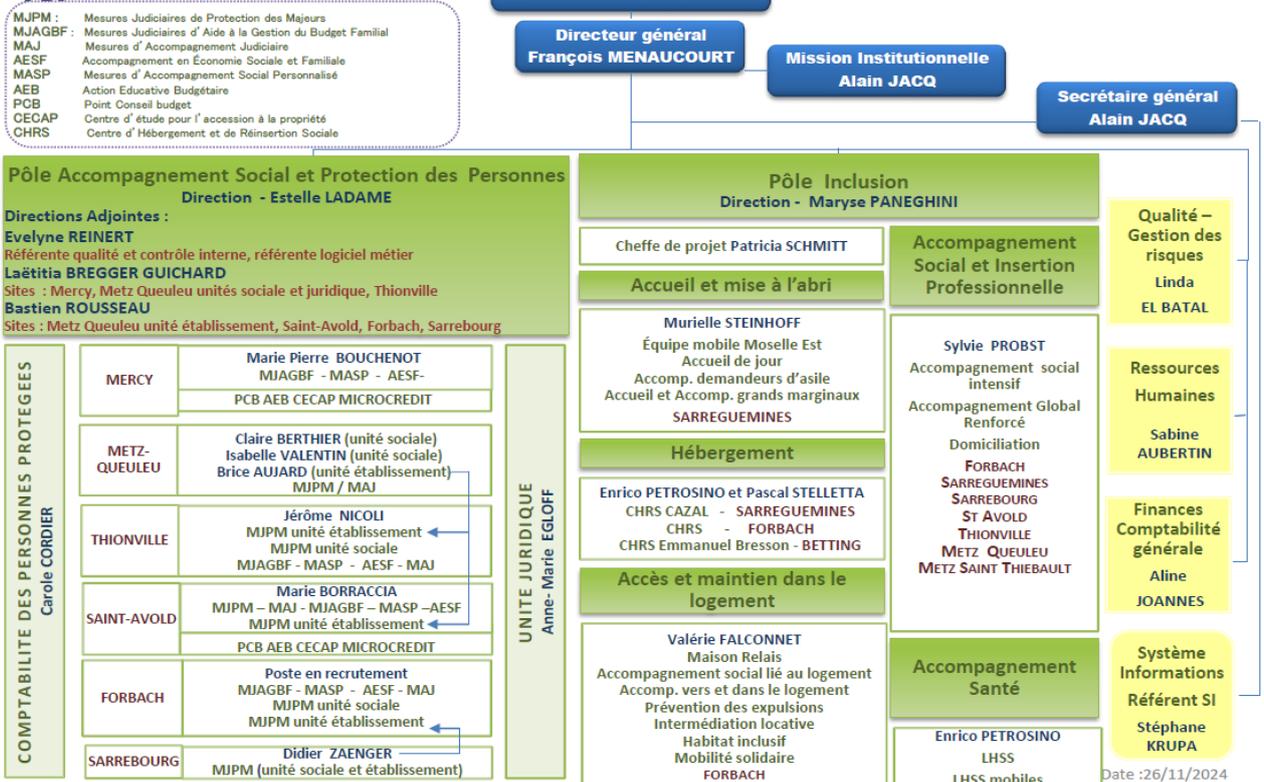
L'UDAF compte plus de 300 salariés qui interviennent en proximité des personnes accompagnées sur différentes missions, au sein d'une quinzaine d'unités territoriales sur tout le département de la Moselle.



AEB, Action éducative budgétaire -**AESF**, Accompagnement en économie sociale et familiale -**AGAD** Accompagnement global à domicile -**AGR**, Accompagnement global renforcé -**ASLL**, Accompagnement social lié au logement -**ASPP**, Accompagnement social et protection des personnes - **ASVP**, Accompagnement social à visée professionnelle -**AVDL**, Accompagnement vers et dans le logement -**CECAP**, Centre d'étude et de conseil pour l'accès à la propriété -**CHE**, Centre d'hébergement éclaté -**CHRS** Centre d'hébergement et de réinsertion sociale - **IML**, Intermédiation locative -**MAJ**, Mesures d'accompagnement judiciaire -**MASP**, Mesures d'accompagnement social personnalisé - **MJAGBF**, Mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial -**MJPM**, Mandataire judiciaire à la protection des majeurs -**PCB**, Point conseil budget.



Rue Royal Canadian Air Force
57530 ARS LAQUENEXY
STANDARD 03.87.52.30.30
Site internet : www.udaf57.fr



L'action de l'ensemble des services de l'UDAF s'inscrit dans les valeurs de l'association en déclinaison du projet associatif 2022-2027 :

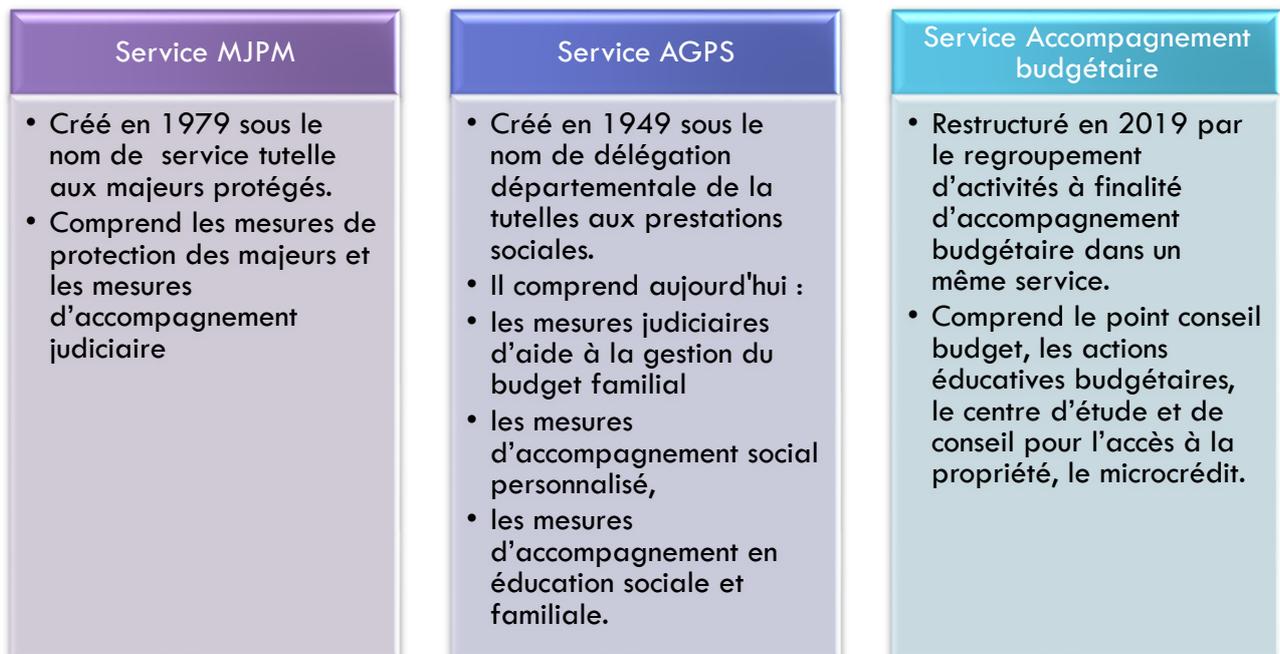
<p>Valeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • SOLIDARITE • ENGAGEMENT • PROFESSIONNALISME • RESPECT 	<p>UDAF DE LA MOSELLE</p> 	<p>Axes du projet associatif</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'UDAF de demain sera un PONT • L'UDAF de demain sera UNE • L'UDAF de demain sera RECONNUE • L'UDAF de demain fera RESEAU • L'UDAF de demain sera STABLE
--	--	---

Dans ce cadre, le service MJPM s'inscrit pleinement dans les actions spécifiques du projet associatif qui le concerne :

L'UDAF DOIT ETRE UN PONT	<ul style="list-style-type: none"> • Faire vivre une démarche continue d'amélioration de la qualité. • Développer une politique attractive de recrutement et d'intégration/inclusion des salariés (réflexion et actions sur l'attractivité des métiers, développement de l'accueil stagiaires et apprentis, engagement sur l'accueil et l'intégration des salariés).
L'UDAF SERA UNE	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir et entretenir le lien entre nous (susciter les partages, les immersions, participation à des espaces d'échange avec les services support via des comités de pilotage ou des réunions spécifiques, développer la communication). • Se retrouver dans un projet commun (élaborer et porter des projets en commun, journée des familles, participation d'administrateurs aux travaux du service, projet parentalité et projet d'accompagnement au numérique animés par des salariés volontaires).
L'UDAF SERA RECONNUE	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir et valoriser l'expertise de l'UDAF (contribuer à la définition et à l'adaptation de la politique des ressources humaines, communiquer sur les actions à l'interne et à l'externe, fidéliser les professionnels).
L'UDAF FERA RESEAU	<ul style="list-style-type: none"> • Participer au réseau des UDAF/UNAF/URAF (contribuer au réseau des UDAF, alimenter les réflexions nationales par la participation à des groupes de travail UNAF, entretenir des coordinations territoriales, notamment par des travaux menés en commun avec les associations tutélaires AT 57 et Active). • Développer des partenariats via des conventions et des participations à des instances.
L'UDAF SERA STABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre et développer les actions en cours (missions principales, projets et expérimentations). • Intégrer la dimension familiale dans la stratégie de développement et de communication.

C. LE PÔLE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET PROTECTION DES PERSONNES (PÔLE ASPP)

Le pôle ASPP a été créé en 2014 par le regroupement du service mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM) et du service Accompagnement à la Gestion des Prestations Sociales (AGPS). Constitué dans un objectif d'efficacité et d'amélioration du service rendu, il a permis de mutualiser des moyens humains et matériels, et des dynamiques de projet en commun. Actuellement, le pôle ASPP se compose de trois services :



Depuis 10 ans, le pôle ASPP s'est structuré : des sites géographiques et des fonctions mutualisées sont désormais en place (accueil, secrétariat et encadrement). Les activités sont réalisées notamment au moyen d'un logiciel métier « Evolution », commun aux différentes activités du pôle ASPP, dont le déploiement, les mises à jour et les besoins en développement sont centralisés par un comité de pilotage interne.

Le pôle ASPP s'est engagé dans des axes forts relatifs à l'accompagnement et aux droits des bénéficiaires des différentes mesures qui sont exercées. Ces orientations, constitutives d'une culture commune, concernent notamment la bientraitance, le développement de la participation des personnes accompagnées via différents modes d'intervention proposés par le service (enquêtes, comités d'expression, ateliers collectifs), le traitement centralisé des réclamations, des incidents et le signalement des événements indésirables. Les activités du pôle ASPP ont continué d'évoluer sous l'impulsion d'un management commun dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu.

Pour soutenir le développement des projets et permettre conjointement à des salariés volontaires de monter en compétence en gestion de projet, le pôle ASPP compte désormais sur plusieurs dynamiques installées portées par des salariés sous l'égide de la direction de pôle :

- Groupe d'ateliers collectifs de soutien à la parentalité.

- Groupe d'accompagnement au numérique.
- Projet « Accueil des stagiaires et apprenti(es) » piloté par une responsable de site qualifiant dans le cadre d'une convention avec l'IRTS de Lorraine.
- Projet « Actions de promotion des métiers ».
- Référente communication (travail sur des outils de communication à destination des personnes protégées ou du service).
- Coordinatrice qualité.

D. LE PARTENARIAT ET LE TRAVAIL EN RÉSEAU

L'UDAF de la Moselle est un opérateur implanté et reconnu dans le département. Elle fonctionne en déclinaison des politiques publiques sur le territoire mosellan en lien avec les prescripteurs et financeurs des dispositifs déployés, mais aussi avec un réseau de partenaires avec lesquels elle travaille quotidiennement. Cet axe figure au titre dans les orientations stratégiques de son projet associatif.

Le service MJPM s'inscrit pleinement dans cette impulsion d'ouverture.

Dans le champ spécifique des mesures de protection juridiques :

- Rencontres régulières avec la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS), que ce soit dans le cadre des dialogues de gestion, du suivi des évaluations ou du déploiement de projets spécifiques aux mesures de protection.
- Rencontres régulières avec les magistrats des différents tribunaux de Moselle prescripteurs des mesures, afin de faire le point sur le fonctionnement du service, les éléments d'activités, et acter de modalités de travail concertées notamment.
- Participation active du service aux travaux du schéma régional de la protection juridique des majeurs.
- Rencontres régulières avec les associations tutélaires du département, afin de partager des pratiques, harmoniser des modalités d'intervention si nécessaire, et communiquer d'une même voix sur les mesures de protection face à des enjeux partagés.
- Participation du service à des instances (COMED, commission des situations atypiques, commission Banque de France, Commission départementale d'agrément des MJPM à titre individuel...).

Le service s'appuie également sur la dynamique de réseau impulsée par l'UNAF via des groupes de travail spécifiques qui permettent d'alimenter la veille législative ou partager et améliorer des pratiques avec les différentes UDAF de France.

En outre, le service et ses salariés se mobilisent activement pour développer et entretenir un réseau de partenaires actif à dimension départementale ou locale.

En effet, la mesure de protection ne doit jamais conduire à l'isolement des personnes protégées par un retrait des partenaires existants autour de la personne. Il s'agit tout au contraire de valoriser la logique de parcours et la coordination entre les intervenants, dont le service MJPM. Il convient de souligner que le service vient de se voir confier par la DDETS le pilotage d'un poste de coordonnateur

de parcours complexe au bénéfice des trois associations intervenant en Moselle, dans le cadre d'une expérimentation de deux ans.

Ainsi, le service fonctionne régulièrement avec différents opérateurs du département de la Moselle, et à ce titre déploie et actualise ses conventions ou ses modalités d'intervention autour de la personne protégée (CAF, CPAM, Conseil départemental de la Moselle, Banque de France, fournisseurs d'énergie, bailleurs sociaux, MDPH, Hôpitaux, Centres médico-psychologiques, établissements bancaires...).

Des actions de communication sont régulièrement menées pour expliquer aux partenaires les contours des mesures de protection. Il s'agit de clarifier le rôle des mandataires judiciaires à la protection des majeurs, dans la mesure où la méconnaissance du cadre légal des mesures de protection peut amener à des mauvaises représentations sur le rôle du tuteur ou du curateur et parfois conduit à des insatisfactions ou des tensions. Soutenir auprès des tiers les choix de vie des personnes protégées et respecter leur prise de décision, les responsabiliser dans leurs comportements, tout en favorisant le conseil et les explications sont des orientations fortes du service, qui nécessitent une pédagogie constante.

Et enfin, dans le cadre de sa politique d'accueil de stagiaires et de promotion des métiers, le service s'est notamment engagé dans une convention avec l'IRTS de Lorraine et a été amené à participer à des évènements avec la faculté de droit de Lorraine.

2. LES MISSIONS DU SERVICE MJPM MAJ

A. LE CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE :

La loi 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs a modifié le cadre juridique, financier et institutionnel dans lequel s'exercent les mesures de protection.

Trois principes essentiels sont rappelés :

- **Le principe de nécessité** : la mise en œuvre d'une mesure de protection doit être réservée aux seuls cas où l'altération des facultés mentales ou corporelles rend nécessaire le fait que la personne soit assistée ou représentée. A ce titre, un certificat médical circonstancié établi par un médecin inscrit sur une liste tenue par le Procureur de la République, doit constater l'altération avant qu'une mesure puisse être instaurée.
- **Le principe de subsidiarité** : la mesure est instaurée si aucun autre dispositif plus léger et moins restrictif de droit ne peut être mis en œuvre.
- **Le principe de proportionnalité** : la mesure doit être individualisée et proportionnelle en fonction du degré d'altération des facultés personnelles.

Les grands principes à retenir issus de la loi du 5 mars 2007 et de ses décrets d'application :

- Les droits fondamentaux de la personne protégés doivent être respectés.
- La gestion doit avoir pour finalité l'intérêt de la personne. Elle doit favoriser dans la mesure du possible son autonomie et prendre en compte sa volonté.
- La personne protégée a le choix de sa résidence personnelle et de ses contacts personnels.
- Elle a droit à une information complète et effectue seule les actes strictement personnels.
- Les comptes et livrets de la personne protégée doivent être maintenus.

Cette loi a également placé la protection juridique des majeurs dans le champ de **la loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.**

Cette loi qui réaffirme la place prépondérante des usagers entend promouvoir :

- L'autonomie
- La protection des personnes
- L'exercice de leur citoyenneté

A ce titre différents outils sont mis en œuvre dans l'intérêt des personnes protégées :

- La notice d'information
- La charte des droits et libertés
- Le Document Individuel de Protection des Majeurs et Projet Personnalisé
- La participation des personnes
- Le projet de service
- La personne qualifiée

B. LES MESURES JUDICIAIRES DE PROTECTION DES MAJEURS

LA MESURE DE SAUVEGARDE DE JUSTICE :

La mesure de sauvegarde de justice peut être prononcée par le Juge des Tutelles saisi d'une demande d'ouverture de curatelle ou de tutelle, pendant la durée de l'instance.

Elle peut aussi résulter d'une déclaration médicale faite au Procureur de la République. A ce stade, elle ne comporte pas l'intervention d'un tiers dans les affaires de la personne concernée. Par principe, la personne protégée conserve l'exercice de ses droits.

Si nécessaire, le Juge peut nommer par ordonnance ou jugement un mandataire spécial à l'effet d'accomplir un ou plusieurs actes déterminés à la place de la personne. C'est dans ce cadre que l'UDAF peut être amenée à intervenir. Le contenu du mandat est déterminé par le jugement. Il s'agit d'un mandat temporaire d'un an renouvelable une fois

LA MESURE DE CURATELLE

Pour la personne, qui sans être hors d'état d'agir elle-même a besoin d'être assistée ou contrôlée dans les actes importants de la vie civile et pour laquelle une sauvegarde de justice serait insuffisante, le Juge des tutelles peut prononcer une curatelle aux biens et/ou à la personne, par ordonnance ou jugement, pour une durée déterminée.

L'UDAF peut être désignée comme curateur, subrogé curateur ou curateur ad hoc, en qualité de mandataire judiciaire, lorsque l'exercice de la mesure ne peut être confié à la famille.

La curatelle est une mesure d'assistance et de contrôle aux biens et/ou à la personne.

Le régime commun de la curatelle est la curatelle simple. La personne sous curatelle fait seule les actes conservatoires et d'administration. Elle passe les actes de disposition avec l'assistance de son curateur, par une co-signature de ces actes.

Le juge peut décider de mettre en place une curatelle aménagée et décider d'énumérer certains actes que la personne aura la capacité de faire seule. Il peut à l'inverse ajouter des actes pour lesquels la compétence du curateur sera requise. Il peut encore prononcer une curatelle renforcée. Le curateur représentera alors le majeur pour l'encaissement de ses revenus et le paiement des dépenses. C'est cette configuration de la curatelle qui est la plus fréquente.

Exceptionnellement, le curateur peut demander à représenter la personne sous curatelle si elle compromet gravement ses intérêts par son inaction. Le juge peut alors envisager soit d'autoriser le curateur à intervenir seul pour un acte déterminé, soit un renforcement de la mesure.

LA MESURE DE TUTELLE

La personne qui doit être représentée d'une manière continue dans les actes de la vie civile peut être placée sous tutelle s'il est établi que ni la sauvegarde de justice, ni la curatelle ne peuvent assurer une protection suffisante.

L'UDAF peut être nommée tuteur, subrogé tuteur, tuteur adjoint ou tuteur ad hoc, aux biens et/ou à la personne

Le tuteur a le pouvoir d'agir seul pour faire les actes conservatoires et d'administration. Il intervient avec l'accord préalable du Juge des Tutelles pour faire des actes de disposition.

Depuis la loi du 16 janvier 2015 le juge peut prononcer une durée maximale de 10 ans dès l'ouverture de la mesure, avec un certificat médical circonstancié.

Cependant, dans la cadre du renouvellement des mesures de protection, sur avis conforme du médecin inscrit, dans l'hypothèse où l'altération des facultés n'apparaît manifestement pas susceptible de connaître une amélioration selon les données acquises de la science, le juge peut prononcer une mesure pour une durée plus longue.

Il convient de souligner que les personnes sous tutelles peuvent exercer leur droit de vote depuis la loi de programmation pour la justice du 23 mars 2019, qui a renforcé la promotion des droits et libertés des personnes protégées.

LA MESURE D'ADMINISTRATION AD HOC

Dans le cas où un conflit d'intérêt existerait entre une personne placée sous mesure de protection et son tuteur ou son curateur, le juge des tutelles peut désigner un mandataire ad hoc, pour intervenir spécifiquement et uniquement dans le cadre et périmètre de la mission confiée par l'ordonnance. (Exemple : vente d'un bien immobilier commun, action en justice si les intérêts sont divergents...).

LES MESURES D'ABSENCE

Les mesures d'absence sont prononcées lorsqu'une personne a cessé de paraître au lieu de son domicile ou de sa résidence sans que l'on en ait eu de ses nouvelles. A la demande des parties intéressées ou du ministère public, le juge peut ainsi constater qu'il y a présomption d'absence.

L'UDAF désignée dans ce cadre représente la personne présumée absente dans l'exercice de ses droits, dans tout acte auquel elle serait intéressée, l'UDAF administre également tout ou partie de ses biens.

La représentation du présumé absent et l'administration de ses biens sont alors soumises aux règles applicables à la tutelle des majeurs sans conseil de famille.

L'UDAF est amenée dans ce contexte à gérer les biens immobiliers de la personne présumée absente, à le représenter dans le cadre d'une succession, à la représenter dans le cadre d'une vente...

Ces présomptions d'absence cessent lorsque la personne présumée absente réapparaît (nous avons eu quelques cas de figure) ou lorsqu'un jugement de déclaration d'absence intervient (qui a les mêmes effets qu'un décès).

LA MESURE D'ACCOMPAGNEMENT JUDICIAIRE

La Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ) a pour objet de rétablir l'autonomie de l'intéressé dans la gestion de ses ressources.

Elle ne peut être envisagée que si une mesure administrative d'accompagnement social personnalisé n'a pas permis à son bénéficiaire de surmonter ses difficultés à gérer ses prestations sociales et que sa santé ou sa sécurité en est compromise. Dans cette hypothèse, le Président du Conseil Départemental transmet au Procureur de la République un rapport comportant une évaluation de la situation sociale et pécuniaire de la personne. Le Procureur peut alors saisir le juge des tutelles aux fins de voir prononcer une MAJ.

L'accompagnement de la personne ne relève alors plus d'un dispositif administratif mais d'un dispositif judiciaire. Cette mesure n'est pas privative de droits civils par comparaison aux mesures de protection.

Le mandataire judiciaire désigné par le juge perçoit tout ou partie des prestations sociales sur un compte ouvert au nom de l'intéressé. Le mandataire perçoit les prestations dans l'intérêt de la personne en tenant compte de son avis, de sa situation familiale et de ses besoins. Il réalise un accompagnement tendant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations et des ressources. Le mandataire judiciaire rend compte de sa gestion au juge et à la personne.

3. LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES PAR LE SERVICE MJPM MAJ DE L'UDAF

A. LES PERSONNES PLACÉES SOUS TUTELLE, CURATELLE, SAUVEGARDE DE JUSTICE*:

Historiquement le service MJPM de l'UDAF de la Moselle est l'un des plus gros services tutélaires de France, avec plus de 4200 personnes accompagnées.

Sur l'analyse des situations suivies en 2023, le service accompagne majoritairement une population masculine (53% des personnes suivies par le service sont des hommes et 47% des femmes).

Les situations présentent majoritairement :

- Une problématique de maintien dans le logement en présence d'un arriéré locatif et parfois d'une procédure d'expulsion engagée. Notre intervention vise alors à résorber l'arriéré en sollicitant des aides, en rétablissant les droits non ouverts et en informant et accompagnant la personne dans sa gestion budgétaire et dans la priorisation de ses dépenses.
- Une situation de surendettement en raison d'une inadéquation entre les entrées d'argent et les dépenses engagées qui nous amène à renégocier avec les créanciers des plans d'apurement et/ou à déposer un dossier de surendettement auprès de la Banque de France.
- Une désorganisation budgétaire par méconnaissance ou manque d'intérêt. L'enjeu est de mobiliser le bénéficiaire et réussir à lui transmettre des savoirs et une méthode pour lui permettre de recouvrer une autonomie dans sa gestion financière.
- Une méconnaissance des droits dont la personne accompagnée pourrait bénéficier. Un travail d'apprentissage est engagé par le mandataire avec le bénéficiaire, pour permettre de le faire évoluer et le rendre plus autonome dans la réalisation de ses démarches administratives.

Les personnes orientées en MAJ ont toutes préalablement bénéficié d'une Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) exercée par le service AGPS de l'UDAF, ce qui permet une coordination et une transmission d'information optimum au démarrage de la mesure.

L'accompagnement réalisé par le mandataire en MAJ permet de mettre parfois en exergue des difficultés plus prononcées pour certaines personnes accompagnées, justifiant une orientation vers une mesure de protection plus adaptée à leur situation. Notre service assure ainsi une continuité de l'intervention entre l'accompagnement MAJ et l'accompagnement en protection judiciaire des majeurs.

II. COMMENT NOUS SOMMES :

UNE OFFRE DE SERVICE, UNE ORGANISATION ET DES MOYENS DÉPLOYÉS ET ADAPTÉS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES PERSONNES PROTÉGÉES

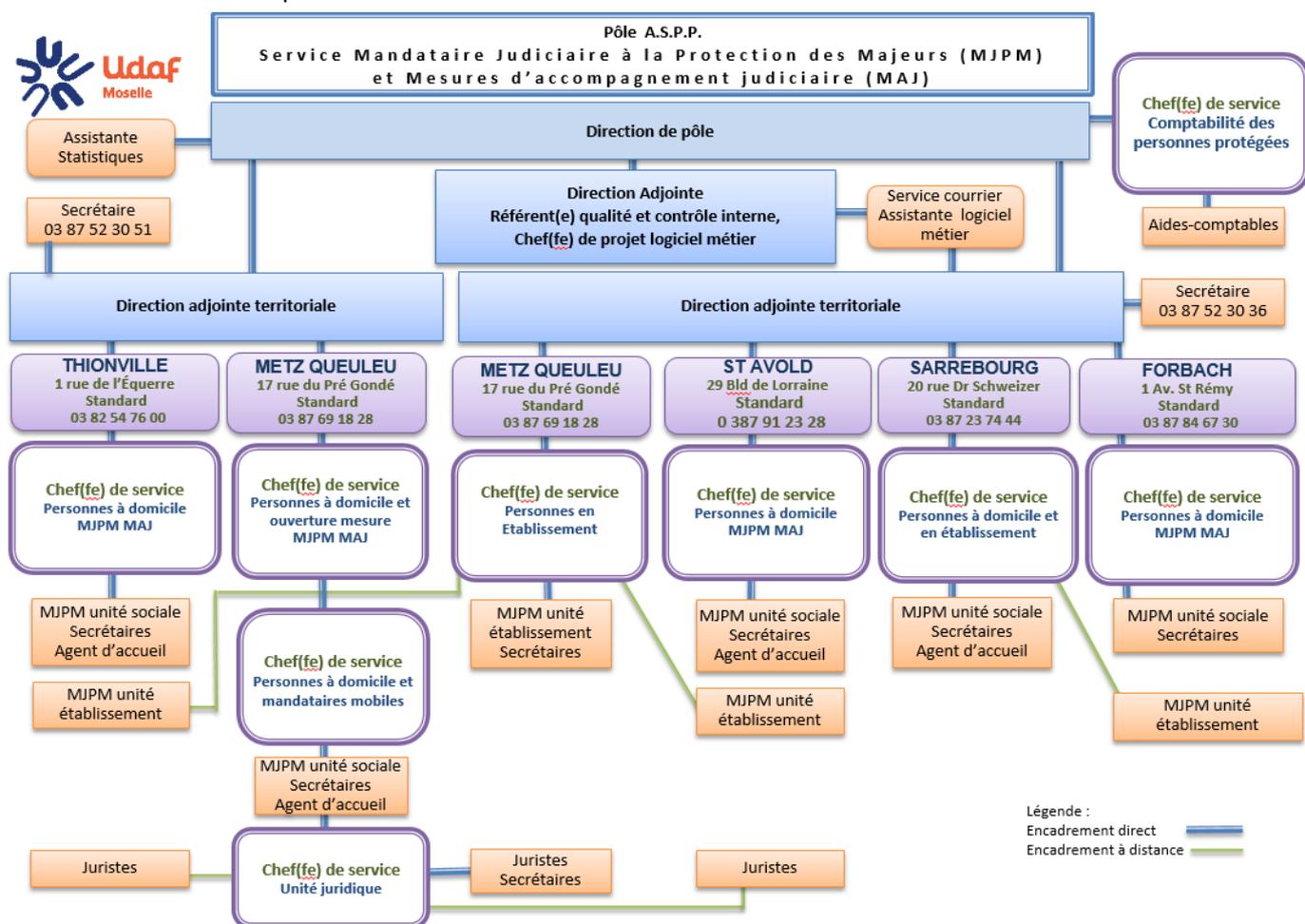
1. LE SERVICE ET SES PROFESSIONNELS

A. L'ORGANISATION DU SERVICE

L'ORGANISATION TERRITORIALE :

Outre le siège de l'UDAF, le service MJPM est implanté sur cinq sites géographiques répartis sur le territoire de la Moselle : Metz, Thionville, Saint-Avold, Forbach et Sarrebourg.

L'objectif principal de ce déploiement est de favoriser la proximité des professionnels du service avec les personnes protégées qui peuvent ainsi plus facilement se déplacer dans nos locaux, mais aussi de pouvoir mieux composer avec des logiques de partenariat locaux plus facilement repérés et mobilisables par les salariés du service du fait de la proximité géographique. En outre, cela permet aussi de limiter le temps de déplacement des mandataires lors des visites à domicile, le service couvrant tout le département de la Moselle.



Cette organisation du service sur différents sites s'est mise en place progressivement permettant au service de s'adapter aux complexités posées par cette organisation en termes de pilotage, de déploiement des ressources humaines, de management et de communication.

LA CONSTITUTION DES SECTEURS D'INTERVENTION SELON LES PUBLICS SUIVIS OU LES MISSIONS

- **L'unité sociale et l'unité établissement :** tenant compte de spécificités et de technicités d'intervention différentes selon que les personnes protégées sont hébergées en établissement ou à domicile, le service a déployé des unités sociales sur chaque site pour accompagner les personnes à domicile et des unités établissement pour accompagner les personnes hébergées en structure (EPHAD, hôpital, FESAT, FAM, FAS, ...). Le positionnement de mandataires spécialisés dans le suivi des personnes en établissement sur différents sites s'est fait progressivement.
- **Les secteurs MAJ / curatelle simple :**
Le public suivi en curatelle simple et en MAJ est un public disposant d'une autonomie potentielle plus marquée permettant un accompagnement spécifique, avec une visée prononcée de retour et de maintien de l'autonomie. L'objectif de l'accompagnement est soit d'accompagner la personne vers une levée de la mesure, soit d'éviter autant que possible une aggravation de la mesure.
Pour ce faire, quatre mandataires sont spécifiquement dédiés sur de l'accompagnement en MAJ et curatelle simple.
- **Les mandats particuliers :** les mesures d'absences, les mandats ad hoc et les mesures subrogées sont des accompagnements qui restent distincts des mesures de protection habituelles (tutelle, curatelle, sauvegarde). Ces mesures sont exercées par les juristes du service.

LA CONTINUITÉ DE SERVICE ET DE L'ACTIVITÉ

Le service apporte une vigilance particulière à la continuité de service et à la prise en compte des besoins des personnes protégées et au suivi de son dossier. Que le mandataire référent soit absent ponctuellement du bureau, absent du fait d'absences programmées ou imprévues, le service veille à organiser les relais à prendre dans le dossier par différents moyens selon les besoins :

- **Traçabilité des appels téléphoniques :** les secrétaires tracent tous les appels réceptionnés en l'absence du référent. Ce dernier est ainsi informé à son retour. Elles orientent les appels urgents vers la permanence de service ou alertent si nécessaire le responsable.
- **Organisation de permanences de service:** le mandataire de permanence peut apporter des réponses aux sollicitations urgentes en l'absence du référent (envoi d'argent, organisation des obsèques, gestion d'un sinistre...).
- **Organisation des remplacements :** les remplacements sont organisés sous couvert des chefs de service. Le service a déployé quatre mandataires mobiles pouvant spécifiquement intervenir lorsque l'absence est durable, en attendant le cas échéant le recrutement et la formation d'un remplaçant, pour garantir la continuité des actions menées.
- **L'apport du logiciel métier dans la continuité de service :** Les personnels en charge du remplacement ont accès au dossier dématérialisé de la personne, le référent laisse des

consignes avec des informations utiles pour faciliter les remplacements. Les interventions sont tracées et le mandataire référent peut ainsi en prendre connaissance à son retour.

- De plus, **un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité** est en travail à l'UDAF, afin d'assurer la continuité des activités en cas d'évènements perturbateurs lors d'une crise majeure d'origine naturelle, accidentelle ou malveillante.

B. LES PROFESSIONNELS DU SERVICE : UN TRAVAIL EN ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE AUTOUR DES PERSONNES PROTÉGÉES

Le mandataire référent, principal interlocuteur de la personne protégée, ne gère pas seul la mesure de protection. Il s'appuie sur une équipe de référents: chacun ayant un rôle déterminé et accès au dossier selon sa qualité.



LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

Il fixe la stratégie de l'association et pilote le projet associatif, le partenariat, les ressources humaines, le développement des projets et la gestion financière et budgétaire de l'UDAF.

Il reçoit également ses pouvoirs du conseil d'administration pour assurer le fonctionnement du service et l'exercice des mesures de protection qu'il subdélègue en partie à la directrice de pôle. Il garde une mission de contrôle général sur les activités, intervient lors de signalements de situations préoccupantes ou d'évènement indésirables. Il est l'interlocuteur privilégié des financeurs et des partenaires institutionnels.

L'ÉQUIPE DE DIRECTION DU PÔLE ASPP

L'équipe de direction intervient sur l'ensemble des missions du pôle ASPP et est constituée :

- D'une directrice de pôle chargée d'assurer le pilotage général des activités du pôle : orientations stratégiques, développement des projets, pilotage des plans d'action issus des projets associatif, de pôle, de service et de la démarche qualité. Elle contribue au plan de développement des compétences, elle participe à l'établissement des budgets des services du pôle ASPP et les met en œuvre. Elle anime la politique de partenariat et le suivi des conventions partenariales du pôle. Elle est garante du respect des obligations légales et contractuelles relevant des activités supervisées et s'imposant au service.
- D'une directrice adjointe qui pilote le suivi opérationnel de la qualité, et assure en continu le développement du logiciel informatique auprès des équipes. Elle supervise la formation interne des nouveaux embauchés et la formation continue des secrétaires au travers du logiciel métier.
- De deux directeurs adjoints, chargés d'animer chacun une équipe de chefs de service et d'assurer les contrôles internes et le suivi général des mesures. Ils sont garants de la continuité de service et de la coordination des différents sites de l'UDAF. Ils supervisent les situations complexes en coordination avec les chefs de service, et la réponse aux réclamations. Ils réalisent les recrutements et soutiennent activement le déploiement du partenariat.

LES CHEFS DE SERVICE :

- **Les chefs de service des unités territoriales** : Ils encadrent une équipe de mandataires et de secrétaires, et organisent la continuité du service. Ils animent les réunions de service, participent au recrutement, organisent la formation interne et l'intégration des nouveaux professionnels. Ils contribuent au développement opérationnel des projets du service et des plans d'actions.

Ils affectent les mesures et contrôlent leur bonne application. Ils interviennent dans la gestion de la mesure au travers des validations d'opérations selon certains seuils d'engagement financiers, signent les rapports aux magistrats et interviennent en soutien des mandataires dans l'analyse et la réponse aux réclamations.

Ils assurent le soutien technique de leurs équipes notamment dans les cas complexes, et interviennent en régulation avec les partenaires de leur territoire.

- **La cheffe de service juridique** : Elle encadre et coordonne l'activité des juristes. Elle anime les réunions de son unité. Elle contribue au recrutement et à la formation des juristes. Elle assure le soutien technique de

son équipe dans les cas complexes notamment. Elle gère actuellement les mesures d'absences confiées au service. Elle supervise la procédure d'archivage.

- **La cheffe de service comptabilité des personnes protégées.** Elle encadre et coordonne l'activité des aides-comptables. Elle assure la coordination de l'équipe comptabilité avec les équipes du service. Elle réalise le contrôle de l'activité de la comptabilité au profit des personnes protégées accompagnées. Elle pilote des actions spécifiques comptables. Elle contribue au suivi et à l'actualisation des conventions avec les établissements bancaires partenaires.

LES MANDATAIRES :

Les mandataires sont de formation travailleur social ou juriste, titulaires du CNC et assermentés.

- **Le mandataire référent :** Il est le principal interlocuteur de la personne protégée, il gère la mesure de protection en lien avec elle et en veillant à préserver son autonomie, ses droits et en recherchant autant que possible à recueillir son consentement éclairé.
Il co-construit avec la personne protégée son projet personnalisé. Il établit et co-construit également le budget prévisionnel, organise et engage les dépenses, veille à l'ouverture des droits.
Il effectue les actes conservatoires et oriente la gestion patrimoniale selon le projet défini avec la personne
Il gère en collaboration avec les intervenants du service, mobilise le partenariat externe.
Il rend compte de la gestion accomplie et établit les rapports de diligence auprès du juge des tutelles
- **Le « Mandataire ouverture mesure » :** il est spécialisé dans le temps fort que représente le démarrage de la mesure de protection : il effectue la première visite dans le mois, met en place la gestion budgétaire et les moyens de paiement. Il remet à la personne protégée la notices d'information. Il établit l'inventaire du mobilier.
Il transmet le dossier au mandataire référent qui prend la suite de la gestion en moyenne quatre mois après le prononcé de la mesure.
Cette organisation sécurise autant la personne protégée que le service.
- **Le « Mandataire Mobile »** contribue à la continuité de service dans le cas d'une absence prolongée du référent mais il participe aussi à la formation des nouveaux embauchés ; de par sa fonction transverse, il peut être amené à animer des ateliers collectifs au bénéfice des personnes protégées.

LES JURISTES :

Ils sont diplômés en droit au minimum au niveau de la licence de droit, titulaires du CNC et assermentés.

- **Les juristes :** Ils interviennent en appui du mandataire référent à titre de conseil et participent à la formation interne des professionnels.
Ils interviennent en qualité de juristes référents dès lors que la personne protégée est concernée par une affaire juridique, notamment : actes engageant le patrimoine (ventes, successions), dans les procédures administratives, les contentieux, les affaires civiles ou pénales (auteur ou victime). Ils sont les interlocuteurs des professionnels du droit (notaires, avocats, experts...) et accompagnent la personne protégée à ce titre.

- **La juriste-patrimoine** est spécialisée dans l'enregistrement du patrimoine immobilier et le suivi des actes conservatoires. Elle intervient également à titre de conseil dans l'orientation et le suivi de placements financiers pour le compte des personnes protégées.

LES AGENTS ADMINISTRATIFS :

- **Les personnels d'accueil** gèrent l'accueil physique sur les sites et le standard téléphonique. Ils numérisent et enregistrent les documents déposés dans les boîtes aux lettres du site.
- **Le service courrier** : basé au siège, il gère la réception, l'ouverture et le tri des courriers des personnes protégées. Il assure la numérisation et l'intégration des documents dans le logiciel métier (les documents administratifs, factures, et relevés bancaires sont ainsi mis à disposition quotidiennement des équipes) par la gestion électronique des documents.

LES SECRÉTAIRES :

- **La secrétaire référente** :
La secrétaire assure l'accueil téléphonique en l'absence du mandataire référent : elle répond aux sollicitations ou oriente vers un personnel dédié, elle trace les appels dans le logiciel métier.
Elle intervient dans la gestion administrative du dossier en coordination avec le mandataire ou le juriste référent : enregistre et complète les informations de la personne protégée dans le dossier administratif. Elle prépare en collaboration avec le référent du dossier les dossiers de renouvellement des droits de protection sociale et de santé. Elle intervient également dans la sécurisation des biens : elle gère l'enregistrement et les mouvements de clés confiées par les personnes protégées à la garde du service, effectue le suivi des cartes de retrait transitant par le site et devant être remises à la personne protégée.
Elle rédige des courriers et gère leur envoi après signature. Elle gère l'indexation de courriers et factures et récupère les documents arrivés directement sur les sites.
- **Les secrétaires chargées de l'enregistrement des mesures.**
Elles réalisent l'enregistrement des différents mouvements de mesures (entrées, sorties, renouvellements). Elles assurent l'enregistrement des nouvelles mesures et leur descriptif dans le logiciel. Elles préparent les premiers courriers nécessaires au démarrage des mesures. Elles réalisent des travaux administratifs pour la direction de pôle.
- **L'assistante chargée du suivi statistique**
Elle réalise notamment les exports statistiques mensuels et annuels de l'activité du service permettant le pilotage de l'organisation du service. Elle élabore des tableaux de bord permettant le suivi et le contrôle de l'activité.
- **L'assistante Evolution** :
Elle accompagne les utilisateurs du logiciel métier. Elle participe à la formation continue des utilisateurs et supervise l'activité des secrétaires.

L'AIDE COMPTABLE :

Agissant sous la responsabilité d'un chef de service comptable, un aide comptable référent est désigné pour chaque personne protégée. Il intervient dans le cadre de la gestion budgétaire et financière selon

le principe de séparation de l'ordonnateur et du payeur. Le paramétrage de ses droits et accès est ainsi différencié de celui du délégué mandataire et il est spécifiquement en charge de :

- L'enregistrement et le paramétrage dans le logiciel métier, des comptes de la personne protégée, des moyens de paiement remis à la personne protégée (carte, compte de mise à disposition...)
- La saisie des écritures, des relevés, des factures, des IBAN des créanciers
- Le paramétrage et de la mise en place des versements des ressources pour les bénéficiaires de l'aide sociale,
- L'établissement des comptes rendus de gestion annuels et finaux, des frais de mesure

L'ACCUEIL DES STAGIAIRES

En déclinaison du projet associatif et des orientations du pôle ASPP, le service MJPM est fortement engagé dans l'accueil de stagiaires de personnels administratifs et de travailleurs sociaux. En ce qui concerne l'activité des mandataires, un partenariat actif existe notamment sous la forme d'une convention avec l'IRTS de Lorraine. Le pôle ASPP dispose dans ce cadre d'une responsable de site qualifiant.

En outre, plus ponctuellement, le service accueille des mandataires en formation qui se destinent à devenir mandataires privés.

L'objectif de cet engagement du service est multiple. Il permet notamment d'informer les stagiaires qui seront nos futurs partenaires sur l'UDAF et ses missions, mais aussi de fidéliser des stagiaires intéressés par la mission vers une embauche à l'obtention de leur diplôme.

C. LE TRAVAIL AVEC LES SERVICES SUPPORTS DE L'UDAF ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le service MJPM s'appuie sur des services supports pour l'aider dans son fonctionnement :

LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES :

Il assure : le recrutement en lien avec la direction de service, l'administration du personnel des pôles et services, le suivi des congés et absences avec le personnel d'encadrement, le développement des compétences par la formation professionnelle en réponse aux besoins repérés par les directions de pôle et service. Il assure avec la direction générale, les relations avec les instances représentatives du personnel.

LE SERVICE FINANCIER ET COMPTABLE :

En concertation avec la direction de service MJPM, il élabore notamment les budgets prévisionnels, les comptes administratifs, participe au dialogue de gestion, effectue le suivi du budget du service, supervise la commande des fournitures, valide les engagements non prévus dans le budget prévisionnel, et en lien avec le service des ressources humaines assure le pilotage de la masse salariale.

LA RESPONSABLE QUALITE ET GESTION DES RISQUES :

Depuis septembre 2024, un poste de responsable qualité et gestion des risques a été déployé à l'UDAF. Sa mission est de garantir la mise en œuvre de la politique qualité et gestion des risques de l'association.

Elle développe des outils de mesure permettant le pilotage de cette politique et définit les méthodes à appliquer. Elle anime les instances qualité et gestion des risques de l'association, et coordonne les actions avec les acteurs concernés.

LE SECRETARIAT GÉNÉRAL :

Il assure le pilotage de fonctions transverses nécessaires au fonctionnement de l'UDAF et de ses services : informatique et téléphonie, flotte automobile, maintenance des locaux et suivi des contrats de fourniture, contrôles de sécurité des bâtiments, assurances des biens et des personnes.

LES LIENS AVEC LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Des travaux sont réalisés en associant des administrateurs de l'UDAF, afin de favoriser le partage des enjeux et des projets du service avec le conseil d'administration. Ainsi des administrateurs ont été conviés au comité de pilotage et groupes de travail du projet de service, à l'évaluation interne, et à des comités d'expression des personnes protégées, notamment. Ces interventions permettent aussi un autre regard et favorisent la réflexion sur les pratiques du service.

D. LA FORMATION DES PROFESSIONNELS

- **La formation interne des nouveaux professionnels :**

Quelle que soit la fonction du salarié, le service propose une formation interne et un accompagnement des nouveaux salariés dès l'embauche.

La formation des mandataires se déroule en plusieurs étapes, que ce soit à l'intégration ou en cours d'exercice :

A l'embauche un plan de formation est élaboré par le chef de service. En fonction des besoins repérés et du parcours antérieur du nouveau salarié, la formation s'étale sur une à trois semaines, avant que des dossiers ne soient confiés. Un bilan est mené sous l'autorité du chef de service.

Dans les 6 mois, des modules thématiques collectifs sont en outre proposés pour reprendre les fondamentaux de l'intervention et les procédures.

Le service programme également la formation obligatoire à l'obtention du Certificat National de Compétences dans les deux ans de l'embauche.

- **La formation interne continue des salariés du service**

A l'occasion de changements législatifs, ou à titre de rappel sur les procédures existantes et les fondamentaux de l'intervention, les salariés du service peuvent bénéficier à leur demande ou sur indication du chef de service d'un module de formation interne, également proposé aux nouveaux embauchés régulièrement au cours de l'année.

- **La formation continue via le plan de développement des compétences de l'UDAF**

L'UDAF propose à ses salariés des formations principalement à visée collective pour soutenir la montée en compétence des professionnels sur des thèmes identifiés et priorisés par le

service. Il est tenu compte des besoins récurrents de formation émergeant des entretiens professionnels menés régulièrement avec les salariés du service, des entretiens annuels d'objectifs, de la déclinaison d'un plan d'actions du service sur un axe d'amélioration identifié ou de besoins exprimés par les salariés.

2. LES MOYENS

A. UN LOGICIEL MÉTIER « EVOLUTION » POUR GÉRER LA MESURE DE PROTECTION :

POUR LES PROFESSIONNELS DU SERVICE :



Le logiciel métier EVOLUTION permet de gérer le dossier administratif et financier de la personne :

- Il centralise l'ensemble des informations, documents, courriers relatifs à la mesure de protection : l'outil permet par exemple la rédaction et l'envoi des correspondances, tracer le suivi des affaires juridiques, gérer les comptes et budgets des personnes protégées, enregistrer et renouveler les droits, enregistrer et contrôler les contrats d'assurance, etc.
- Des accès sécurisés réservés aux seules personnes habilitées, les droits étant ouverts selon le périmètre de chaque intervenant.
- Des actions sont affectées aux intervenants selon leur mission et rôle auprès de la personne protégée : un outil leur permet de consulter les actions à traiter et au suppléant de les récupérer.
- La dématérialisation à travers la gestion électronique des documents, permet aux personnels habilités, quelle que soit leur localisation, d'y accéder à distance lors des visites à domicile ou en situation de télétravail.
- Le logiciel est en constante évolution selon les sollicitations des membres du groupement d'association qui composent SYNERGIE.

- Ainsi pour améliorer la communication en direction des bénéficiaires, en 2025 un sms pourra être envoyé aux personnes accompagnées pour les informer de la réalisation d'un envoi de fonds ou leur rappeler par anticipation la visite à domicile prévue.

POUR LES PERSONNES PROTÉGÉES :

Ma mesure et moi – Accès usager



Il est proposé aux personnes protégées disposant d'un équipement informatique d'accéder à un espace privé « Ma mesure et moi », pour consulter une partie de leur dossier administratif.

Une nouvelle version devrait permettre prochainement la consultation à distance des opérations financières.

B. LES ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES, TÉLÉPHONIQUES ET LE NOMADISME



Le service met à disposition des salariés intervenant dans la mission :

- Sur site : un ordinateur fixe.
- Sur site : un téléphone fixe avec ligne dédiée. A compter de 2025, le projet sera de substituer des smartphones aux téléphones fixes pour les DPF.
- Un ordinateur portable comportant un accès sécurisé, remis aux salariés effectuant du télétravail, afin de protéger les données traitées.
- Des tablettes et smartphones mutualisés. Actuellement, la tablette permet lors de visites à domicile de consulter le dossier informatique avec la personne (documents, factures, opérations réalisées, peuvent ainsi être présentées), de numériser des documents et de recueillir la signature de la personne accompagnée sur certains documents préparés en amont du rendez-vous.
- En 2025, le service projette d'améliorer le nomadisme par la remise d'équipements dédiés.

C. UN ACCUEIL DE PROXIMITÉ SUR CHAQUE SITE

L'accueil des personnes est effectué sur chaque site :

- **L'accueil téléphonique** est assuré par un standard et des secrétaires. Les mandataires disposent de lignes directes communiquées par leurs soins.





- **L'accueil physique sur site** est réalisé dans des bureaux d'accueil dédiés, sécurisés et assurant la confidentialité des échanges pour gérer les entretiens.

D. DES VÉHICULES DE SERVICE

Affectés sur chaque site, des véhicules de service sont mis à disposition des équipes pour les déplacements des professionnels : visites à domicile, audiences, réunions extérieures.

3. L'ORGANISATION DE TRAVAIL :

A. LES RÉUNIONS

L'UDAF et le service MJPM mettent en place un management participatif qui implique les salariés du service dans différentes réunions ou instances :

Nature	Thème	Rythme	Membres
Comité de direction	Fonctionnement Sujets transversaux à l'UDAF Projets Information Echange et consultation	Mensuel	Directeur général Directeurs et directrices des pôles et services
Comités de pilotage (COFIL) techniques	COFIL immobilier maintenance et sécurité des bâtiments COFIL systèmes d'information et sécurité des systèmes d'information	Mensuel	Suivant règlement intérieur
Comités de pilotage (COFIL) qualité	COFIL stratégique qualité et gestion des risques COFIL opérationnel ASPP qualité et gestion des risques COFIL logiciel AGEVAL	Mensuel	Suivant règlement intérieur
Comité de pilotage (COFIL) EVOLUTION ASPP	COFIL du logiciel EVOLUTION : suivi des mises à jour, demandes d'adaptation en fonction des besoins du service ou du cadre légal et réglementaire, partage sur orientations stratégiques	Mensuel	Directrice de pôle Directrice adjointe de pôle Cadre Administrative Cheffe de service Comptabilité des personnes protégées Assistante Evolution
Réunion de pôle ASPP	Points sur les activités du pôle et les besoins Fonctionnement Organisation Sujets transversaux au pôle ASPP Projets Information	Mensuel	Directrice de pôle Directeurs adjoints Chefs de service du pôle ASPP

	Echange et consultation		
Réunion de service MJPM	Fonctionnement/activité Organisation Information Echange et consultation	Mensuel et au minimum tous les deux mois	Chefs de service Professionnels des sites
Réunion MAJ curatelle simple	Fonctionnement/activité Organisation/coordination Information Echange et consultation	semestriel	Chefs de service et mandataires dédiés sur la mission
Réunion Mandataires « ouverture mesure »	Fonctionnement/activité Organisation/coordination Information Echange et consultation	semestriel	Chefs de service et mandataires dédiés sur la mission
Réunion mandataires mobiles	Fonctionnement/activité Organisation/coordination Information Echange et consultation	semestriel	Chefs de service et mandataires dédiés sur la mission
Réunion de projets	Conception du projet Procédures Organisation Planification Echange et consultation	Variable en fonction des projets	Constitution d'un groupe projet en fonction des projets (cadre et salariés du pôle)

B. LES COMMISSIONS INTERNES

La mesure est pilotée par le mandataire référent, principal interlocuteur de la personne protégée.

Il s'appuie sur l'intervention d'autres professionnels du service dédiés autour de la personne protégée : juriste, comptable, secrétaire, cadre.

Au-delà du travail collaboratif quotidien réalisé par chaque professionnel dans son champ d'intervention, certaines situations plus complexes nécessitent d'être analysées et orientées collégialement.

Il s'agit d'avoir des regards croisés qui interrogent tout autant le projet que la technicité dans les domaines concernés, et permettent aussi un questionnement éthique partagé.

Des commissions internes sont mises en place à chaque fois que de besoin dans les cas suivants :

- **Commissions sur situations sensibles : co-orientation** : Il s'agit là pour le mandataire référent de solliciter un regard croisé pour aider à l'orientation dans les cas sensibles (exemple : un maintien à domicile complexe, travailler les orientations en établissement ou l'étayage des aides).
- **Commission sur projet de placement financier** : étude de l'opportunité de souscrire un placement financier sécurisé et rémunérateur en fonction de la situation globale du majeur protégé et en fonction de ses souhaits actuels ou passés.
- **Immeuble menaçant ruine** : Etude des actes conservatoires à engager rapidement et des orientations à prendre concernant un patrimoine immobilier défectueux.

- **Commission interne aide sociale** : Etude de l'opportunité d'engager une demande d'aide sociale en fonction du contexte financier, patrimonial et familial de l'exercice de la mesure, avec toujours en priorité la position de la personne protégée.

4. LA DEMARCHE QUALITE ET LA GESTION DES RISQUES

A. LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES

La Direction Générale de l'UDAF de la Moselle ambitionne au travers de sa **politique qualité et gestion des risques** de faire de cette démarche un élément incontournable de réflexion intégré dans les pratiques quotidiennes de chaque professionnel : ni une contrainte, ni un travail supplémentaire mais une façon d'améliorer la qualité de l'accompagnement des personnes hébergées tout en veillant à l'efficacité des pratiques professionnelles et managériales.

La démarche vient au service des professionnels afin de leur fournir des outils et des méthodes de travail permettant l'amélioration et la valorisation de leurs pratiques.

Elle est élaborée et impulsée par un **comité de pilotage stratégique**, dont les orientations et décisions sont ensuite déclinées dans le service MJPM MAJ sous l'égide d'un **comité de pilotage opérationnel**, qui assure le suivi des mesures mises en œuvre.

Elle repose sur la participation volontaire des professionnels aux groupes de travail proposés.

L'UDAF souhaite que sa démarche ne soit pas fondée uniquement sur des actions immédiates et correctives liées à des événements indésirables ou une situation de crise, mais qu'elle s'appuie sur une approche systémique de la qualité et des risques dans une logique d'organisation apprenante et de culture positive de l'erreur.

Les principaux axes de la politique qualité et gestion des risques s'articulent autour de trois axes :

- Axe 1 : construire le projet managérial pour une gouvernance tournée vers l'efficacité.
- Axe 2 : développer un dispositif d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques centré sur la personne accompagnée.
- Axe 3 : sécuriser les processus à risques.

Le service est engagé dans cette démarche structurante en s'appuyant sur une culture de la qualité construite sous plusieurs influences :

- **Démarche d'auto-évaluation de la qualité impulsée** dès 2006 ayant débouché sur une certification Iso-9001. Si la démarche de certification n'a pas été poursuivie, le service a conservé les principaux outils de pilotage de la qualité : procédures, recueil et analyse des réclamations, recueil et analyse des incidents, signalement des événements indésirables, enquêtes de satisfaction, notamment.
- Les travaux menés par l'UDAF dès 2011 par un **groupe de travail bientraitance**.

- **Utilisation et références aux recommandations des bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé**, utilisées spécifiquement lors du déploiement de travaux et projets.
- **L'éthique** : journée de formation de l'encadrement en 2019 et journée des salariés de sensibilisation à l'éthique en 2019, avec le projet de déploiement d'un comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées en fin d'année 2024.
- Déclinaison des plans d'actions des **évaluations internes et externes** antérieures.
- Déclinaison des plans d'actions **des projets associatif, de pôle et de service**.

Par ailleurs, le service MJPM est soumis en tant qu'ESSMS, à **l'évaluation de la qualité de ses services**. Ainsi le service sera évalué fin mars/début avril 2025 sur la base du **référentiel de la Haute Autorité de Santé**.

Ce nouveau référentiel oriente également les actions du service en termes d'amélioration de la qualité par un socle de valeurs partagées centrées sur :

- Le pouvoir d'agir de la personne accompagnée.
- L'approche inclusive des accompagnements.
- Le respect des droits fondamentaux.
- La réflexion éthique des professionnels.

Ces valeurs se diffusent dans neuf thématiques déterminées dans lesquelles le service s'engage :

- La bientraitance et l'éthique.
- Les droits de la personne accompagnée.
- L'expression et participation de la personne accompagnée.
- La co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement.
- L'accompagnement à l'autonomie.
- L'accompagnement à la santé.
- La continuité et fluidité du parcours.
- La politique RH.
- La démarche qualité et gestion des risques.

B. LA GESTION DES RISQUES GESTIONNAIRES LIES A LA MESURE

Le risque gestionnaire est identifié à travers la gestion financière et patrimoniale des personnes protégées.

L'activité MJPM est complexe et soumise à de forts enjeux en termes de responsabilités et d'attentes, que ce soit des personnes protégées, de l'entourage, des prescripteurs ou financeurs.

Le service MJPM s'est structuré et organisé pour suivre l'activité réalisée et les points de risques par différents moyens. Ces outils sont en lien avec des procédures et une organisation qui permettent le suivi et le traitement des dossiers en alerte :

- Des outils de suivi permettent d’alerter sur les situations. Accessibles à chaque utilisateur, ils permettent de repérer les situations à risque et de mener des actions correctives :
 - ✓ Balance des comptes (excédentaires, négatifs, encours des livrets).
 - ✓ Liste des immeubles vacants nécessitant une mise hors gel.
 - ✓ Couverture assurancielle.
 - ✓ Remise des cartes de retrait.
 - ✓ Gestion des clés des immeubles, confiées au service par les personnes protégées.
- La gestion financière est réalisée grâce à l’outil informatique paramétré selon les seuils et plafonds respectant ainsi les délégations de pouvoir et signature. Toutes les opérations sont tracées. La règle de séparation de l’ordonnateur et du comptable est respectée.
- Supervision de tableaux de bords de suivi de l’activité par l’encadrement, ce qui permet d’identifier les situations à risques sous le pilotage de la Direction de service.
- Une procédure de contrôle et de suivi de l’activité est mise en œuvre :
 - ✓ Le contrôle annuel aléatoire de 2 dossiers par mandataire.
 - ✓ Courant 2024 : déploiement d’une nouvelle procédure de suivi d’activité et de contrôle par des entretiens réguliers et formalisés de secteur.

Si ces différents points de contrôle existent à plusieurs niveaux, ils ne sont pas suffisamment tracés selon un dispositif centralisé et formalisé. Ce sont des améliorations que le service s’engage à mener, d’autant que le service MJPM a fait l’objet d’un contrôle de la Cour des Comptes en 2022/2023. Dans son rapport définitif de juin 2023, elle préconise un plan de contrôle définissant les supervisions et les contrôles à réaliser par l’encadrement des mandataires et un dispositif de suivi et d’évaluation de ces actions de maîtrise des risques.

5. LA PLACE DE LA PERSONNE PROTÉGÉE : LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET LA PRÉVENTION DES MALTRAITANCES

A. LA BIENTRAITANCE, LA PLACE DES PERSONNES PROTÉGÉES ET LE RESPECT DE LEURS DROITS FONDAMENTAUX

DEFINITION DE LA BIENTRAITANCE :

Selon la définition portée en 2008 par l’ANESM, « la bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d’un établissement ou d’un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l’usager en gardant à l’esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l’absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d’individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d’une structure donnée qu’au terme d’échanges continus entre tous les acteurs »

Cette culture a été portée à l'UDAF dès 2011 par un groupe de travail qui a concouru la promotion de la bientraitance et à l'amélioration des pratiques professionnelles.

LA DECLINAISON DE LA BIEN TRAITANCE PAR LE SERVICE :

L'accompagnement réalisé auprès des personnes accompagnées par le service MJPM MAJ est adapté individuellement dans le cadre des recommandations des bonnes pratiques professionnelles. Les dimensions de la bientraitance et de la qualité de l'accompagnement des personnes accompagnées reposent sur quatre axes :

- Renforcer la citoyenneté.
- Soutenir l'autodétermination de la personne accompagnée.
- Respecter le cadre légal de la mesure MJPM
- Coopérer entre les acteurs de la mesure.

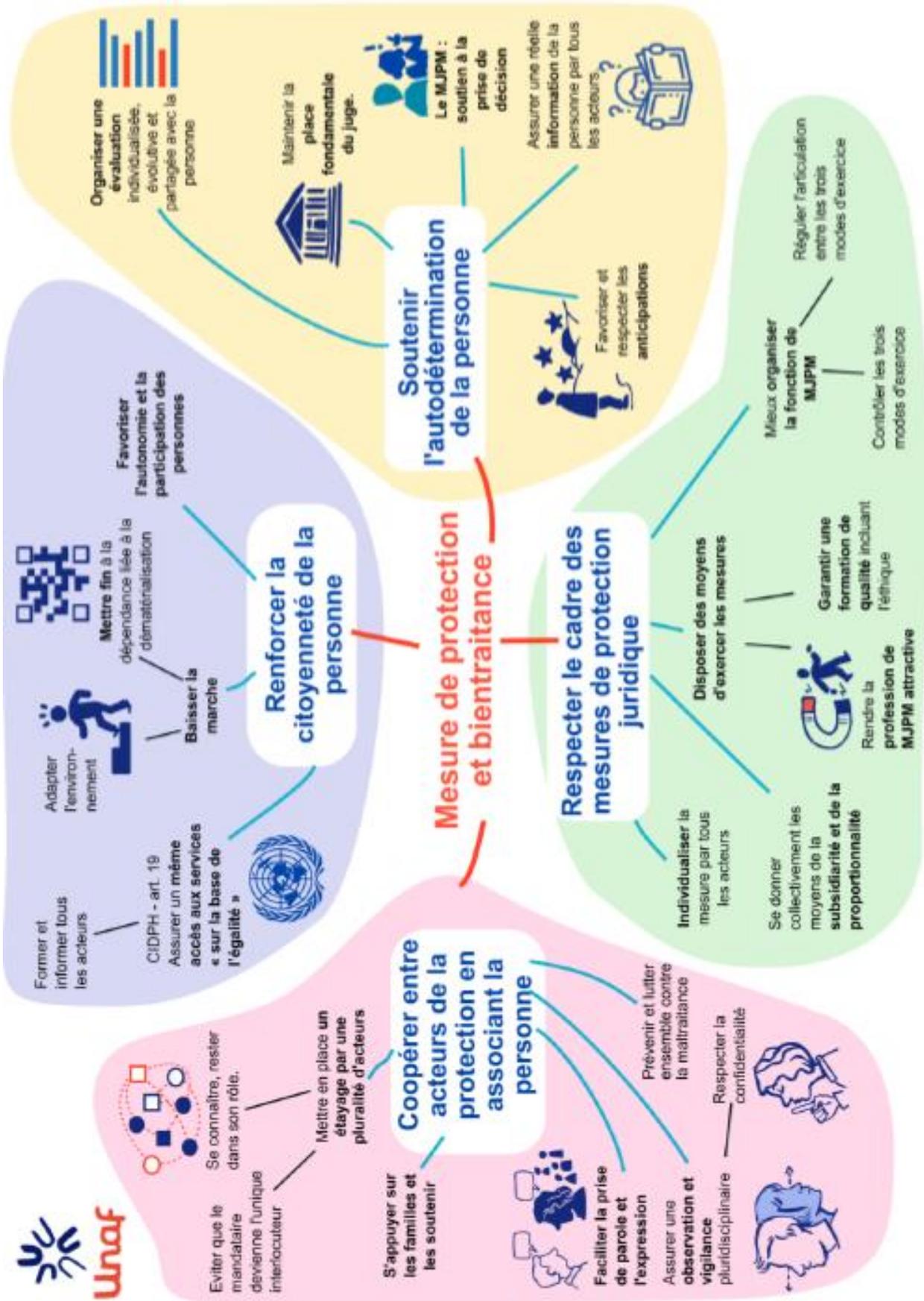
Les personnes accompagnées par le service bénéficient du respect de leurs droits fondamentaux, des libertés individuelles et de leur dignité, ce qui se retranscrit de différentes manières :

- Une **NOTICE D'INFORMATON** est remise systématiquement à l'ouverture de la mesure permettant à la personne accompagnée d'être informée sur la mesure judiciaire mise en place, l'organisation du service, le règlement de fonctionnement, ses voies de recours en cas de réclamations, les informations sur le recueil de ses données personnelles (RGPD), les modalités de consultation de son dossier. Un récépissé signé par la personne, vient acter de l'ensemble des éléments d'information transmis.
- La **CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES** est remise au démarrage de la mesure. Affichée également sur les sites, elle rappelle à chacun le principe du respect des droits et libertés des personnes accompagnées, garantis par le service.
- Une information sur la **PERSONNE QUALIFIEE** est faite, permettant aux personnes accompagnées les aider pour faire valoir leurs droits.
- L'information sur la **PERSONNE DE CONFIANCE** venant prendre en compte l'entourage des personnes accompagnées lors de l'application de la mesure
- Le document individuel de protection des majeurs **DIPM** et le **PROJET PERSONNALISÉ** sont élaborés en recherchant autant que possible le concours de la personne protégée. Le contexte de la mise sous protection, l'analyse des vulnérabilités ayant conduit à la mesure, tout autant que la parole de l'utilisateur vont conduire à la construction et à l'ajustement du projet d'intervention et de ses objectifs.
- Le **PROJET DE SERVICE**, élaboré pour 5 ans, il fixe le cadre des valeurs, de l'organisation et du fonctionnement du service et des projets d'amélioration.
- **LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES** est recherchée via les enquêtes de satisfaction qui sont adressées chaque année aux personnes protégés, les comités d'expression qui pourront être étendus plus largement, le recueil et l'analyse des réclamations.

Dans le cadre d'une approche de promotion de la bienveillance et du renforcement de la citoyenneté, le service mène également des actions particulières en sus de l'accompagnement individuel proposé :

- Déploiement et mise en œuvre d'ateliers collectifs d'accompagnement au numérique piloté par une cheffe de projet d'aide au numérique spécialement dédiée, à destination des personnes accompagnées.
- Mise en œuvre d'ateliers de soutien à la parentalité.
- Comité d'expression pour recueillir les avis et les besoins des personnes accompagnées et envisager le déploiement d'actions sur les besoins recensés.

Cf. ci-après : schéma des mesures de protection et bienveillance réalisé par l'UNAF en juin 2023, auquel le service se réfère.



B. LA DÉMARCHE INTERNE DE PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

DEFINITION :

En 2022, le législateur est venu définir la maltraitance dans l'article L119-1 du code de l'action et des familles. Elle vise « toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

DECLINAISON DE LA PREVENTION DE LA MALTRAITANCE AU SERVICE :

Le service dispose d'outils et d'une méthodologie permettant d'agir en prévention et en correction des situations de maltraitements identifiées. Ainsi, l'identification peut se réaliser par deux démarches complémentaires :

- Une identification a priori qui permet de gérer les risques prévisibles d'une activité afin de ne pas exposer inutilement les personnes à un risque.
- Une identification a posteriori. Dans ce cas de figure, il s'agit de prendre en compte des événements « incidents, accidents » qui témoignent de l'existence de risques et ce afin d'en tirer des enseignements.

Plusieurs types d'événements sont à considérer dans ce cadre :

- Les accidents et catastrophes qui correspondent à des risques patents.
- Les presque accidents, les précurseurs et les événements sentinelles : qui correspondent à des risques avérés.
- Les « autres événements indésirables » qui correspondent à des incidents (événements fortuits) ou dysfonctionnements (problèmes au regard d'un fonctionnement normal).

Si des axes d'amélioration déclinés dans le plan d'actions sont identifiés, le service dispose d'outils et d'une méthodologie permettant d'agir en prévention et en correction des situations de maltraitements identifiées :

LES MOYENS DE PREVENTION ET REPÉRAGE DES RISQUES DE MALTRAITANCE :

Bien que bénéficiant d'un mandat individuel, les personnes accompagnées sont suivies par une équipe pluridisciplinaire qui permet les regards croisés et un étayage collectif autour de la personne.

En outre, le service dispose également d'outils permettant d'identifier certains risques et de centraliser des observations et signalements (visites insuffisantes, formation continue des professionnels sur la

gestion budgétaire et le projet de la personne, contrôle interne sur la gestion financière, gestion électronique des documents permettant de contrôler le recueil de la signature des personnes protégées quand le mandat l'exige, traçabilité des appels téléphoniques et des insatisfactions relevées par les personnes, centralisation des réclamations réalisées au service).

Les nouveaux professionnels accueillis bénéficient d'une formation interne réalisée par professionnels expérimentés du service avec une possibilité de tutorat, afin de bien faire connaître le cadre et principes attendus de la mesure et de l'intervention.

LES MODALITÉS DE SIGNALEMENT DES SITUATION DE MALTRAITANCE

Actuellement, la voie prioritaire de recueil et de signalement des situations de maltraitance au service est la réclamation (accueillie par courrier, mail ou téléphone). Les personnes protégées sont informées de cette modalité à l'ouverture de la mesure de protection. Une analyse individuelle est réalisée avec le chef de service et l'équipe du service. Une réponse est systématiquement apportée au déclarant et est visée par la direction de service

Le service peut également être amené à signaler au juge des tutelles en charge du suivi de la mesure, un dysfonctionnement grave pouvant comporter une situation de maltraitance que ce soit du fait du service, ou du fait d'un autre service intervenant dans l'environnement de la personne accompagnée

Par ailleurs, le service est amené également à signaler à la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS), tout dysfonctionnement grave pouvant comporter une situation de maltraitance que ce soit du fait du service, ou du fait d'un autre service accueillant ou accompagnant la personne protégée. Cette modalité fait également l'objet d'une procédure interne.

LES MODALITÉS DE TRAITEMENT :

Le traitement des réclamations fait l'objet d'une procédure spécifique. Une analyse individuelle est réalisée avec le chef de service et le mandataire référent, une réponse est systématiquement apportée au déclarant et est visée par la direction de service

Dans le cadre du protocole de signalement des dysfonctionnements graves, les mesures immédiates pour faire cesser le dysfonctionnement sont décrites ainsi que les dispositions prises ou envisagées sous l'angle des personnes protégées, des professionnels ou de l'organisation de travail. Le juge des tutelles ayant prescrit la mesure est également informé.

LES BILANS ANNUELS ET LES AXES D'AMÉLIORATION :

Concernant les réclamations : une analyse globale est réalisée annuellement et collégialement. Elle vise à apporter des axes d'amélioration dès lors qu'un dysfonctionnement du service est identifié.

Concernant les signalements d'évènements graves, une analyse partagée a été menée en 2024 sous l'égide de la DDETS, pour prendre la mesure des difficultés et des coordinations nécessaires.

LA POSSIBILITÉ DE RECOURS A UNE AUTORITÉ EXTÉRIEURE :

Par application de l'article 311-8 du CASF, le service désignera une autorité extérieure à l'établissement ou au service, indépendante du Conseil départemental et choisie parmi une liste arrêtée

conjointement par le Président du Conseil départemental, le représentant de l'Etat dans le département et l'agence régionale de santé, à laquelle les personnes accueillies peuvent faire appel en cas de difficulté et qui est autorisée à visiter l'établissement à tout moment.

Cette autorité n'étant pas encore connue à la date d'établissement du projet de service, sa désignation sera portée en annexe lors d'une prochaine révision.

III. NOTRE PLAN D' ACTIONS 2024 - 2028

AXE 1

les personnes protégées et l'offre de service



AXE 1

LES PERSONNES PROTEGEES ET L'OFFRE DE SERVICE

Action N°1

Renforcer la démarche de bientraitance, de prévention de la maltraitance, et le questionnement éthique

CONTEXTE ET ENJEUX

Si le service MJPM développe la bientraitance dans ses modes et philosophie d'intervention, s'engager aujourd'hui dans la promotion de la bientraitance ne peut que s'accompagner par la prévention des maltraitements.

Des outils sont déjà en place et opérants au service (recueil et analyse des réclamations, traçabilité des appels téléphoniques importants, suivi de la régularité des rencontres, signalement des événements indésirables, mais aussi enquêtes de satisfaction annuelle et comités d'expression, formation interne des professionnels sur les modes d'intervention et la recherche de la volonté de la personne).

En 2022, le législateur est venu définir la maltraitance dans l'article L119-1 du code de l'action et des familles. Elle vise « toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

Par ailleurs, le rapport interministériel sur les états généraux des maltraitements de juillet 2023, mais également la production de l'UNAF de juin 2023 « protéger avec bientraitance et participer à un accompagnement global de qualité incluant la prévention et la lutte contre les maltraitements », va conduire le service à renforcer son approche de la bientraitance dans les différentes dimensions de l'accompagnement et à structurer davantage la prévention de la maltraitance.

La réflexion sur la bientraitance engage également à une réflexion sur l'éthique, au questionnement et à la posture professionnelle dans les différentes étapes d'application du mandat de protection. L'organisation du service qui favorise les regards croisés et le partage de décisions dans les situations engageantes pour la personne intègre le questionnement éthique dont les notions pourront encore être développées auprès des professionnels, notamment à la lumière du guide paru en 2021 « repères pour une réflexion éthique des mandataires judiciaires à la protection des majeurs ».

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Améliorer le repérage, le signalement et la prévention de la maltraitance que ce soit du fait du service, mais aussi d'autres services en charge des personnes protégées que nous accompagnons
- Promouvoir et développer un accompagnement bientraitant pour les personnes protégées dans les différentes dimensions de l'accompagnement sous l'angle (renforcement de la citoyenneté et de l'accès aux droits, soutien à l'autodétermination des personnes, respect du cadre de la mesure, coopération entre les acteurs intervenant dans la situation en associant la personne protégée)
- Sensibiliser les professionnels au questionnement éthique pour une prise de décision la plus conforme aux intérêts de la personne, et aider à la prise de décision.

MOYENS

- Constituer un groupe de travail composé de professionnels du service et administrateurs pour piloter la bientraitance et prévention des maltraitements et l'éthique.
- Action de formation/sensibilisation des professionnels à la bientraitance et prévention des maltraitements (notamment sur les nouvelles recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS à leur parution (prévision : 2024).
- Mettre en place des groupes d'analyse de la pratique professionnelle qui permettent une prise de recul et analyse des situations par un tiers extérieur à l'organisation.
- Mettre en place un plan de gestion des risques, déployer des outils de signalement et de suivi permettant d'évaluer les situations de maltraitements et les actions correctrices mises en œuvre.

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : directrice du pôle ASPP
- ✓ Contributeur : tous les salariés du service MJPM et administrateurs de l'UDAF

Calendrier : tout au long du projet de service 2024-2028

INDICATEURS DE REALISATION

- Constitution d'un groupe de pilotage promotion de la bientraitance/prévention de la maltraitance (2025)
- Formations réalisées (2025 à 2028)
- GAPP mis en place (2024)
- Rapport d'activité établissant les événements signalés et les plans d'actions mis en œuvre (2025 à 2028)

AXE 1

LES PERSONNES PROTEGEES ET L'OFFRE DE SERVICE

Action N°2

Améliorer le repérage et la prévention des risques des personnes protégées

CONTEXTE ET ENJEUX

Les personnes protégées peuvent être soumises à des situations de vulnérabilité de nature et d'origines diverses, nécessitant pour le service une veille et une vigilance particulière, afin de mettre en place les actions qui s'imposent et assurer pour la personne et le service une gestion efficace des risques.

Il est donc nécessaire, tant en termes managérial, que pour la bonne prise en charge des personnes protégées, de pouvoir repérer les situations préoccupantes et les objectiver.

Le schéma régional 2020-2024 des mandataires judiciaires a préconisé à ce titre l'utilisation d'une grille, qui avait pour principal objectif d'objectiver la complexité d'une mesure et en faire un outil de pilotage pour éviter l'épuisement professionnel et le turn-over.

Si ces objectifs restent centraux, pour autant, aujourd'hui cet axe de développement a une visée plus large.

Le service MJPM travaille notamment avec Synergie, en vue de développer un module spécifique de cartographie des risques permettant de faciliter la saisie des éléments préoccupants, et surtout d'en garder la traçabilité pour en assurer la surveillance en termes d'actions à mener et de continuité de service, et au besoin de pouvoir mieux équilibrer les secteurs des mandataires au regard de la complexité des mesures qu'ils ont à suivre.

Par ailleurs au-delà du suivi individuel, le développement d'un outil de cartographie des risques permettra d'améliorer le pilotage de la gestion des risques et d'améliorer la prévention des risques par des actions à réaliser auprès des professionnels en lien avec les partenaires intervenant autour de la personne protégée.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Repérer, objectiver, tracer les situations complexes et à risques
- Pouvoir identifier et avoir une veille sur les situations à risques suivies par le service, et garantir l'efficacité de la continuité de service en cas d'absence du référent de la personne protégée
- Pouvoir équilibrer les secteurs des mandataires au regard des situations complexes suivies
- Améliorer le pilotage de la gestion des risques, pour les personnes protégées, les professionnels du service, et pour le service

MOYENS

- Développement et mise en œuvre d'une cartographie des risques dans Evolution, et analyse annuelle
- Formation et sensibilisation des mandataires et chefs de service au repérage des risques et aux actions à mener

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : directrice adjointe ressource qualité
- ✓ Contributeur : synergie, équipe de direction

INDICATEURS DE REALISATION

- Module développé et utilisé dans le logiciel Evolution
- Action de formation sur le module et sur la sensibilisation aux risques
- Analyse annuelle de la cartographie des risques et plan d'actions

Calendrier : 2025 puis en continu

AXE 1

LES PERSONNES PROTEGEES ET L'OFFRE DE SERVICE

Action N°3

Soutenir la participation des personnes protégées, développer leur expression et les actions favorisant leur inclusion sociale et leur citoyenneté

CONTEXTE ET ENJEUX

Le service développe divers modes de participation des personnes protégées. La participation des personnes protégées se mobilise avant tout grâce au projet personnalisé, pierre angulaire de la mesure de protection. La pratique est déjà en place au service mais le modèle de projet personnalisé et la méthodologie devront être revus pour en améliorer encore la compréhension et le recours .

Le service propose également d'autres modes de participation des personnes protégées, notamment via les enquêtes de satisfaction. Les comités d'expression sont une modalité d'expression relativement récente au service, ils sont déployés désormais sur chaque site. Des ateliers collectifs sont également proposés (accompagnement au numérique et parentalité).

Les ateliers d'accompagnement au numérique doivent encore être confortés en termes de participation et de mobilisation tant des salariés que des personnes accompagnées.

Les comités d'expression doivent s'inscrire de manière pérenne dans la vie du service et des sites, et la communication sur les résultats de cette participation doit encore se structurer.

Il ressort également que le service pourrait encore soutenir l'expression des besoins des personnes pour les accompagner au mieux dans l'exercice de leur citoyenneté, leur accès aux droits et leur inclusion sociale.

Pour 2024, un nouveau poste d'accompagnateur à la vie quotidienne et sociale a été validé et sera mis en place pour compléter l'action des mandataires auprès des personnes protégées répondant aussi à cet objectif.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Co-construire une nouvelle version du projet personnalisé et actions de sensibilisation des équipes
- Dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique, continuer des développer des actions visant à développer l'autonomie des personnes protégées
- Soutenir l'expression des personnes protégées via les comités d'expression pour cibler leur besoins et développer des actions nouvelles le cas échéant.
- Communiquer auprès des personnes accompagnées sur les comités d'expression
- Développer le projet d'assistant à la vie quotidienne et sociale

MOYENS

- Groupe de travail sur le projet personnalisé associant les personnes protégées
- Actions d'accompagnement au numérique piloté par le groupe de travail
- Comités d'expression réguliers sur l'ensemble des sites et communication sur les résultats à structurer auprès des personnes protégées.
- Développement de nouvelles actions en fonction des besoins des personnes protégées
- Embauche d'un(e) assistant(e) à la vie quotidienne et sociale et déploiement du projet

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Bastien Rousseau
- ✓ Contributeur : tous les salariés du service

INDICATEURS DE REALISATION

- Nouveau modèle du projet personnalisé mis en œuvre et comptes rendus de réunion
- Bilan annuel avec nombre d'ateliers numériques et nombre de participation
- Compte rendus des comités d'expression sur l'ensemble des sites du service, instauré chaque année avec régularité
- Actions de communication des comités d'expression
- Actions et bilan des actions réalisées par l'assistant à la vie quotidienne et sociale
- Nouveaux projets soutenant l'inclusion sociale et la citoyenneté le cas échéant

Calendrier : tout au long du projet de service 2024 - 2028

AXE 2

Les professionnels et les compétences



CONTEXTE ET ENJEUX

Depuis 2020, le service fait face à un turn-over important de ses équipes, dont les causes sont multiples :

- Crise sanitaire de 2020 qui a amorcé un courant de départs volontaires du service,
- Crise d'attractivité traversée par la filière sociale et médico-sociale
- Impact de la pyramide des âges et des départs en retraite

L'activité MJPM est une activité complexe, nécessitant de solides connaissances et le développement de compétences dans les différents champs d'intervention de la mesure.

Outre la garantie de la qualité du service à offrir au bénéficiaire de la mesure, le service doit également s'assurer de maîtriser au mieux les risques liés à la responsabilité associée à la mission.

Si de longue date la formation interne est organisée et structurée, l'arrivée de nombreux nouveaux professionnels au sein d'une même équipe conduit le service à revoir ses modalités de formation interne et d'intégration des nouveaux salariés (Mandataires, juristes, secrétaires, aides-comptables et cadres).

En outre, actuellement la formation interne des MJPM est pilotée par la directrice adjointe ressources qualité du service qui anime de nombreux modules. Son départ en retraite prévu en 2025 conduit à repenser l'animation des modules de formation.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Soutenir les nouveaux professionnels dans leur intégration et parcours de formation
- Soutenir la montée en compétence des nouveaux professionnels au service et la transmission des savoirs
- Garantir la qualité du service rendu aux personnes accompagnées
- Pour le service, garantir une formation de qualité pour limiter les risques gestionnaires liés à l'intervention

MOYENS

- Refonte et approfondissement du parcours d'intégration des nouveaux salariés (groupe de travail)
- Groupe de travail de révision de la formation interne par fonction (mandataires, secrétaire, aides-comptables, chefs de service) : contenus, organisation, planification et animation .
Pour les mandataires : en sus de la formation théorique, confier rapidement quelques dossiers au nouveau mandataire pour favoriser la mise en pratique des apports théoriques sous la supervision d'un salarié expérimenté du service. Réaliser autant que possible une montée en charge graduelle et progressive sur un secteur d'intervention.
- Etape de formalisation de la fin de formation validant les acquis et les mesures de soutien éventuel à mettre en place
- Si nécessaire, mise en place de tutorats pour garantir l'accompagnement du nouveau salarié, la transmission des savoirs et des compétences.

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Directeurs adjoints
- ✓ Contributeur : directrice de pôle, chefs de service et groupe de travail salariés

INDICATEURS DE REALISATION

- Formalisation des parcours d'intégration
- Plans de formation internes revus
- Document formalisant les acquis de la formation, les points à conforter et les mesures de soutien à déployer si nécessaire à l'issue de chaque période de formation interne
- Nombre de tutorats annuels déployés

Calendrier :
2024 – 2025 - 2026

CONTEXTE ET ENJEUX

Dans un contexte où le travail social est soumis à des attentes et contraintes fortes et engageantes pour les salariés, le service MJPM s'empare de l'enjeu de la lutte contre les risques psychosociaux. Il s'agit de risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.

Il s'agit de détecter les difficultés, ouvrir le dialogue et de pouvoir identifier des moyens et solutions différenciées selon les problématiques relevées, dans une approche confidentielle et non stigmatisante pour le salarié.

Cette action s'inscrit dans différents axes portés par l'UDAF :

- *Projet associatif*
- *Projet de pôle ASPP*
- *Plan de prévention de l'absentéisme*
- *Démarche sur la qualité de vie au travail*

En déclinaison de ces axes, cette action vise à mettre en place au service MJPM des moyens pour prévenir l'absentéisme, lutter contre les risques psychosociaux, et travailler avec le salarié au maintien de sa motivation ou lui permettre de se questionner sur son projet professionnel pour se réorienter le cas échéant.

La finalité recherchée est de maintenir dans l'emploi, et en bonne santé, les salariés tout au long de leur carrière.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Mieux détecter les risques psychosociaux
- Déployer une stratégie de prévention des risques psychosociaux
- Mieux accompagner le salarié en cas de risques psychosociaux identifiés

MOYENS

- En détection : Plan de développement des compétences : formation de l'encadrement sur les risques psychosociaux, mobilisation des entretiens annuels d'objectifs et les entretiens professionnels pour détecter les difficultés potentielle et orienter
- En prévention : plan de développement des compétences ou budget du service : groupes d'analyse de la pratique professionnelle
- Prévention et accompagnement : boîte à outils : Favoriser le travail collaboratif pour éviter l'isolement, favoriser des temps d'immersion dans une autre fonction pour aider le salarié à affiner son projet professionnel développement de projets en lien avec les besoins du public ou du service, libérer la créativité, offrir d'autres cadres d'épanouissement au travail ou possibilité de développer d'autres compétences, mise en place de mesures temporaires de soutien du salarié en difficulté pour lui permettre de se remobiliser, si besoin mettre en place des adaptations temporaires ou permanentes au poste en lien avec la médecine du travail et le référent santé de l'UDAF

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : E.LADAME
- ✓ Contributeur : service des ressources humaines, référent santé, tout salarié du service MJPM

INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Détection : Formation de l'encadrement réalisée
- ✓ Prévention : Etablissement d'un plan de prévention des risques
- ✓ Détection, prévention, accompagnement : Entretiens de suivi avec les professionnels concernés
- ✓ Prévention, accompagnement : boîte à outils : adaptation au poste, journées d'immersion proposées dans le cadre d'un projet de réorientation professionnelle, participation des salariés à des projets ponctuels ou innovants, mesures de soutien mises en place, groupes d'analyse de la pratique professionnelle mis en place

Calendrier :
Tout au long du projet de service
2024 -2028

AXE 2

les professionnels et compétences

Action N°3

Développer des actions pour favoriser les candidatures et l'embauche des mandataires

CONTEXTE ET ENJEUX

Le secteur médico-social traverse une crise d'attractivité qui se manifeste sur l'activité du service par du turn-over et des difficultés importantes de recrutement. Cette situation vient impacter l'organisation en termes de continuité de service, d'intégration et formation des nouveaux professionnels nécessitant un accompagnement par les équipes en place pour assurer le transfert des compétences, et une forte mobilisation de l'encadrement pour garantir la sécurité des accompagnements.

Il s'agit donc pour le service d'être pro-actif face à cette difficulté, et de s'appuyer et soutenir la démarche impulsée par l'UDAF et le pôle ASPP, pour promouvoir les métiers, améliorer la visibilité du service, attirer les nouveaux candidats.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Promouvoir le métier
- Susciter l'intérêt et attirer les candidatures

MOYENS

- Développer les partenariats stratégiques (IRTS et faculté de droit)
- Actions de promotion du métier (journée de la professionnalisation à l'IRTS, intervention en école ou sessions de formation, publication sur les réseaux professionnels)
- Investissement du service dans une politique soutenue et engagée d'accueil de stagiaires (IRTS, faculté de droit, stagiaires CNC,..)
- Développement de l'accueil en apprentissage

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : E.LADAME ET MP.BOUCHENOT
- ✓ Contributeur : directeurs adjoints, service des ressources humaines, tout salarié du service MJPM

INDICATEURS DE REALISATION

- Suivi des partenariats et rencontres annuelles
- Nombre d'actions de promotion et nombre de publications
- Nombre annuel de stagiaires accueillis
- Réalisation d'un accueil en apprentissage

Calendrier :
Tout au long du projet de service
2024 -2028

AXE 2

les professionnels et compétence

Action N°4

Renforcer le travail collaboratif : mandataires/secrétaires

CONTEXTE ET ENJEUX

Depuis son origine, le service s'est structuré et organisé en favorisant le travail pluridisciplinaire autour d'une même mesure de protection. Dans ce cadre l'interaction et le travail collaboratif entre les mandataires et les secrétaires sont inscrits dans un fonctionnement ancré.

Toutefois, l'évolution des besoins du public, des attendus reposant sur le service, la mise en place depuis 2016 du logiciel métier Evolution avec le déploiement de modules spécifiques sur l'accompagnement administratif, a amené le service et les professionnels du service à évoluer au fil des ans dans leur fonctionnement.

De plus, force est de constater que malgré la mise en place d'un cadre de travail harmonisé, de procédures, et d'un outil de travail unique au sein des équipes MJPM, des pratiques différentes existent parfois venant à flouter la bonne compréhension des frontières d'intervention respectives de chacun.

Il est également temps pour le service de se questionner sur ses besoins prioritaires : serait-il possible de faire évoluer les secrétaires vers un métier et un statut d'assistantes pour optimiser l'intervention au profit de la personne protégée et le temps de travail de chacun ?

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Améliorer la bonne connaissance réciproque du métier de chacun
- Améliorer la coordination et la transmission d'informations entre les mandataires et les secrétaires
- Renforcer le pilotage des secrétaires du pôle ASPP, en lien avec l'assistante « Evolution »
- Mener une étude de faisabilité sur l'évolution des fonctions de secrétaires vers une fonction d'assistantes

MOYENS

- Communication et adaptation du support existant « Evolution intervention des secrétaires »
- Dans les parcours d'intégration des nouveaux salariés réalisation d'une journée d'immersion (mandataire avec secrétaire, ou secrétaire avec mandataire)
- Favoriser les temps de coordination entre mandataire/secrétaire (temps dédié de coordination, partage de bureau,...)
- Projet d'un chef de service administratif pour piloter la formation et la montée en compétence des secrétaires du pôle ASPP
- Groupe de travail sur le projet d'assistantes sous réserve de faisabilité budgétaire

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : E.LADAME et E.REINERT
- ✓ Contributeur : directeurs adjoints, chefs de service, salariés du service

INDICATEURS DE REALISATION

- Communication réalisée sur le support d'intervention des secrétaires
- Journée d'immersion réalisée dans les parcours d'intégration des nouveaux salariés
- Temps de coordination dédiés mis en place
- Sous réserve de l'accord du financeur : évolution des secrétaires vers une fonction d'assistante tutélaire

Calendrier :
2024, 2025, 2026

AXE 2

les professionnels et les compétence

Action N°5

Faire évoluer le travail collaboratif : mandataires/juristes

CONTEXTE ET ENJEUX

Depuis son origine, le service s'est structuré et organisé en favorisant le travail pluridisciplinaire autour d'une même mesure de protection. Dans ce cadre l'interaction et le travail collaboratif entre les mandataires et les juristes sont inscrits dans un fonctionnement ancré.

Différents éléments amènent le service MJPM à faire évoluer l'organisation en place :

- Le logiciel métier « Evolution » qui facilite la constitution d'une équipe de professionnels référents désignés dès la création du dossier
- La présence de juristes sur différents sites de l'Udaf, notamment à l'instar de la juriste référente de Thionville
- Un besoin accru de faire collaborer les juristes et mandataires pour sécuriser l'intervention, dans un contexte général où la mise en responsabilité des associations tutélaires est plus facilement mise en cause, et dans un contexte où certaines équipes ont été renouvelées du fait d'un turn-over important des salariés et qu'il convient de conforter la montée en compétence et les réflexes des nouveaux professionnels en favorisant les regards croisés
- Rattachement de la juriste patrimoine à l'équipe juridique MJPM

Par ailleurs l'existence de multiples canaux de communication autour d'un dossier nécessite de re-clarifier les circuits de communication pour partager au mieux les informations utiles dans un dossier et favoriser les conditions d'une bonne collaboration.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Faciliter et simplifier la saisine des juristes pour pouvoir répondre plus rapidement aux problématiques relevées,
- Evaluer l'activité des juristes et si besoin redéfinir le périmètre de leur mission
- Améliorer la coordination et la transmission des informations entre mandataires et juristes

MOYENS

- Dans Evolution : mise en place des juristes référents dans les équipes de mandataires, en ayant une vigilance sur les niveaux d'activité des juristes, les contentieux spécialisés relevant de certains juristes (par exception), et en veillant à ce que le juriste reste le référent du dossier tout au long de la mesure si opportun.
- Groupe de travail pour définir les différents niveaux d'intervention des juristes et repenser le périmètre de leur mission.
- Et définition d'un « qui fait quoi » ou règles de bonnes pratiques pour améliorer la coordination et le traitement des actions (éviter de travailler en doublon ou éviter l'absence de traitement)
- Sensibiliser chacun sur les bons canaux de communication (notification, création d'un évènement, onglet juridique, mail, temps d'échange,...)

PILOTE ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : L.BREGGER-GUICHARD
- ✓ Contributeur : Chef(fe) de service unité juridique, juristes, mandataires, directrice adjointe ressource qualité

INDICATEURS DE REALISATION

- Juriste référent désigné dans chaque mesure
- Document précisant les domaines et les niveaux d'intervention des juristes et le « qui fait quoi »
- Note diffusée sur les bons canaux de communication dans le travail collaboratif

Calendrier :
2024, 2025, 2026

AXE 2

les professionnels et les compétence

Action N°6

Renforcer le travail collaboratif : mandataires/aides-comptables

CONTEXTE ET ENJEUX

Depuis son origine, le service s'est structuré et organisé en favorisant le travail pluridisciplinaire autour d'une même mesure de protection. Dans ce cadre l'interaction et le travail collaboratif entre les mandataires et les aides-comptables sont inscrits dans un fonctionnement ancré. Historiquement le service comptabilité des personnes protégées est rattaché à la direction financière et comptable de l'UDAF. Jusqu'à fin 2022, date de l'intégration du logiciel comptabilité « Evolution », les aides-comptables étaient spécialisés dans le traitement spécifiques de tâches et actions, entraînant l'intervention de plusieurs aides-comptables dans un même dossier selon le champs (recettes, dépenses, paramétrage des comptes).

Différents éléments amènent le service MJPM à faire évoluer l'organisation en place :

- Le déploiement du logiciel « Evolution » nécessitant de faire évoluer les aides-comptables dans leur mission pour devenir référent unique dans la gestion financière d'un dossier
- Le rattachement décidé du service comptabilité des personnes protégées à la direction de pôle ASPP au deuxième semestre 2024, afin de garantir un meilleur partage des enjeux du service et des besoins de l'activité sous un pilotage unique
- Un besoin accru de faire collaborer les mandataires et les aides-comptables pour optimiser l'intervention compte tenu des domaines de compétence de chacun

Ces éléments sont autant d'éléments à intégrer pour faire évoluer l'organisation du service en améliorant et en soutenant la collaboration entre les mandataires et les aides-comptables.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Favoriser le partage des enjeux du service entre mandataire et aides-comptables pour améliorer la prise en charge des personnes protégées
- Soutenir la montée en compétence des aides-comptables compte tenu de la diversification de leur intervention induite par le logiciel
- Améliorer la coordination et la transmission des informations entre mandataires et aides-comptables

MOYENS

- Améliorer l'interconnaissance des mandataires et des aides-comptables et de leur métier : favoriser une journée d'immersion pour les nouveaux salariés (mandataires et aides-comptables).
- Favoriser les temps de coordination ou d'échange : par la présence des comptables sur site, ou par des temps de travail collaboratif organisé, par l'intégration du chef de service comptabilité des personnes protégées aux réunions d'encadrement du pôle ASPP, par la participation des aides-comptables à des réunions d'équipes MJPM s'il y a des sujets spécifiques à partager)
- -Définition d'un « qui fait quoi » ou règles de bonnes pratiques pour améliorer la coordination et l'action, et au besoin les circuits de traitement.
- Formation interne des aides-comptables selon les besoins repérés (sur les mesures, le public, ...)

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : chef de service comptabilité
- ✓ Contributeur : directrice de pôle, directeurs adjoints, chefs de service, aides comptables, mandataires

INDICATEURS DE REALISATION

- Journées d'immersion organisées à l'intégration des nouveaux salariés
- Comptes rendus des réunions de service actant de la participation du chef de service comptabilité des personnes protégées et des aides-comptables aux réunions d'équipes
- Production d'un « qui fait quoi »
- Formations internes proposées aux aides-comptables

Calendrier :

Tout au long du projet de service
2024 à 2028

AXE 3

L'organisation du service



CONTEXTE ET ENJEUX

En 2024 et 2025, l'encadrement du pôle ASPP va être amené à évoluer suite à plusieurs départs en retraite :

- Départs en retraite prévus de la cheffe de service comptabilité des personnes protégée, du chef de service de l'unité de Sarrebourg, départ en retraite de la cheffe de service de l'unité juridique et départ en retraite de la directrice adjointe ressources qualité du pôle ASPP.
- Les projections et accords budgétaires du service ne permettront pas de remplacer le poste de la directrice adjointe à l'identique. Or, elle réalise actuellement une partie importante du suivi de la qualité. Elle est aussi référente du logiciel Evolution pour assurer son déploiement, garantir la fiabilité de son utilisation et sécurisation des bases d'exploitation, et pilote la formation interne continue des salariés MJPM et des secrétaires. Elle pilote en outre le service courrier.

Ces départs d'encadrants expérimentés peuvent être source de fragilisation, alors même que le service doit mener de front différents enjeux, dans une activité source de risques potentiels. Ce contexte nécessitera une réorganisation du service et des points de vigilance afin de continuer de sécuriser les activités.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Accompagner les changements organisationnels en gardant la maîtrise des risques
- Soutenir les différentes démarches engagées par le service (évaluation de la qualité des ESMS, amélioration continue de la qualité, RGPD, contrôles internes)
- Soutenir l'intégration et la montée en compétence des nouveaux cadres du pôle d'autant plus important en période de turn-over des équipes de mandataires en termes de sécurisation de l'intervention
- Conserver l'expertise développée sur le logiciel Evolution et assurer la continuité de son déploiement et du suivi

MOYENS

- Intégration de la comptabilité des personnes protégées sous la direction du pôle ASPP pour associer pleinement cette équipes aux projets et travaux du service.
- Au départ en retraite de la directrice adjointe du pôle et sous réserve de la validation du financeur, création d'un poste de chef de service administratif pour piloter le service courrier, la formation continue et supervision des secrétaires et développer le projet d'assistantes tutélaires.
- Déploiement de nouveaux référents au logiciel Evolution (sur partie administrative et gestion financière), pour garantir la maîtrise du logiciel et assurer la poursuite de son déploiement
- Renforcement de la qualité et la gestion des risques : Sous réserve d'accord du financeur, création d'un poste de qualiticien pour assurer le suivi de la qualité et création d'un comité de pilotage opérationnel de suivi de la qualité et de gestion des risques pour assurer la déclinaison de la politique qualité au service MJPM
- Intégrer et faire monter les chefs de service en compétence dans la formation continue et l'animation des modules de formations internes.

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : directrice du pôle ASPP
- ✓ Contributeur : directeurs adjoints, chefs de service, directeur général

INDICATEURS DE REALISATION

- Intégration de la comptabilité des personnes protégées sous la direction du pôle ASPP
- Chef de service administratif en place
- Référents Evolution formés sur la partie administrative et la partie gestion financière et coordination en place
- Formation internes des mandataires réalisées par les chefs de service
- Suivi de la qualité réalisé par un qualiticien

Calendrier :
2024 - 2025

AXE 3

L'ORGANISATION DU SERVICE

Action N°2

Améliorer la structuration et l'organisation du contrôle interne

CONTEXTE ET ENJEUX

L'activité MJPM est une activité complexe et soumise à de forts enjeux en termes de responsabilités et d'attentes. Le service MJPM s'est structuré et organisé pour suivre l'activité réalisée et les points de risques au moyens de multiples outils (procédures afin de sécuriser l'intervention au regard des responsabilités inhérentes aux mandats judiciaire, tableaux de bords, exports développés dans le logiciel métier Evolution, indicateurs, contrôle par échantillonnage,...). Ces outils sont structurants autant en termes d'organisation d'activité que de contrôle. Si ces différents points de contrôle existent, ils ne sont pas organisé selon un dispositif centralisé et formalisé. La traçabilité des actions menées suite aux non conformités peut être améliorée.

Différents éléments amènent le service MJPM à faire évoluer l'organisation en place :

- Le contrôle de la Cour des Comptes en 2022/2023 qui dans son rapport définitif de juin 2023 préconise la mise en œuvre d'un plan de contrôle définissant les supervisions et les contrôles à réaliser par l'encadrement des mandataires et un dispositif de suivi et d'évaluation de ces actions de maîtrise des risques
- L'évolution des attentes des salariés exprimés au travers du Projet de Pôle, en matière de management : le contrôle et le suivi d'activité doivent aussi permettre d'alimenter leur motivation au travers des résultats obtenus, et les soutenir en cas de difficultés dans l'exercice de leurs missions.
- A ce titre, le renforcement de la présence sur site des chefs de service est nécessaire pour conduire ce suivi régulièrement en proximité avec les salariés de l'équipe.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Assurer un contrôle des risques liés à l'exercice de la mesure de protection tant pour la personne protégée que pour le service
- Améliorer la formalisation de la gestion des risques
- Accompagner les professionnels, mieux repérer les besoins de soutien, agir en motivation

MOYENS

- Définition et mise en œuvre d'un projet de contrôle interne visant à renforcer la traçabilité du contrôle sur des points clés de l'intervention pour sécuriser le service et les professionnels
- Création d'outils de suivis
- Révision de la procédure et du contenu du contrôle par échantillonnage
- Renforcer le temps de présence sur site des chefs de service

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : L.BREGGER
- ✓ Contributeur: Direction de Pôle et Direction adjointe, les chefs de service, assistante Evolution

INDICATEURS DE REALISATION

- Procédure de contrôle formalisée
- Contrôles du suivi de l'activité réalisés et formalisés
- Formalisation d'entretiens réguliers entre MJPM et Chef de Service et entre Chef de service et la Direction adjointe
- Bilan du contrôle par échantillonnage

Calendrier :
2024 - 2025

CONTEXTE ET ENJEUX

A la suite d'une démarche d'auto-évaluation menée en 2006 par l'UDAF s'est engagée dans une démarche qualité qui a abouti à la certification à la norme ISO 9001 en 2009.

Si aujourd'hui l'UDAF n'a pas souhaité poursuivre le renouvellement de la certification, les principaux outils mis en place à l'occasion de la démarche qualité ont été maintenus.

Ainsi, le service MJPM est doté de procédures mises à jour régulièrement.

Le service traite et analyse les réclamations.

Les incidents et événements indésirables sont tracés et font l'objet d'une analyse annuelle.

Une enquête annuelle est adressée chaque année pour évaluer la satisfaction des personnes protégées sur le service rendu.

Pour autant, les procédures pourraient être revues dans un format plus actuel et efficient, les logigrammes utilisés étant lourds dans leur conception.

Par ailleurs, les plans d'actions émanant de l'analyse des réclamations, des incidents et des enquêtes ne font pas l'objet d'une centralisation, il manque un outil de pilotage.

En outre, l'évaluation de la qualité des ESSMS qui sera réalisée en 2025 pour le service MJPM de l'UDAF amène à repenser l'organisation de la qualité et de la gestion des risques.

En outre, le pilotage et le suivi de la qualité sont réalisés aujourd'hui par la direction du pôle, et notamment la directrice adjointe ressource qualité. Son départ en retraite prévu en 2025 engage le service à réfléchir à une nouvelle organisation pour garantir ce suivi, à harmoniser avec les autres services de l'UDAF, dans le cadre d'une politique qualité commune et partagée.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Améliorer le suivi de la qualité et de la gestion des risques
- Piloter l'évaluation des ESSMS
- Disposer d'une base documentaire qualité actualisée
- Centraliser les différents plans d'action (évaluation, projet de service, qualité, ...) pour améliorer le pilotage global de la qualité
- Dédier une organisation spécifique au suivi de la qualité, afin de mieux en garantir le respect et le maintien dans le temps.

MOYENS

- Création d'un poste de responsable qualité pour assurer le pilotage de la démarche qualité et de gestion des risques à l'UDAF, déclinée au service MJPM
- Constitution d'un comité de pilotage qualité et gestion des risques opérationnel pour le service MJPM pour assurer la mise en œuvre de l'évaluation, et le suivi de la qualité et des plans d'actions
- Acquisition et déploiement d'un logiciel dédié de pilotage de la qualité : logiciel AGEVAL

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : directrice du pôle ASPP
- ✓ Contributeur : directeurs adjoints, directeur général, responsable qualité, salariés du service mjpm

INDICATEURS DE REALISATION

- Responsable qualité en place
- Comité de pilotage opérationnel qualité et gestion des risques ASPP en place (règlement intérieur et comptes rendus de réunion)
- Logiciel AGEVAL déployé et utilisé
- Procédures harmonisées et à jour

Calendrier : tout au long du projet de service : 2024 à 2028

CONTEXTE ET ENJEUX

Dans le cadre de ses missions, le service MJPM de l'UDAF de la Moselle est amené à collecter et traiter de nombreuses informations et documents, parfois sensibles, concernant les personnes protégées qui lui sont confiées. Le traitement de ces données doit être réalisé en conformité avec le RGPD.

Par ailleurs, les Udaf étant par ailleurs des organismes de droit privé chargés d'une mission de service public, le régime des archives publiques leur est applicable. La gestion des dossiers des personnes protégées est soumise au régime des archives publiques.

En ce sens, la gestion des archives, qu'elles soient papier ou numérique, constitue une garantie et une sécurisation des processus métier et de l'action des Udaf, leur permettant de répondre à leurs obligations légales : contrôle et demande d'accès des autorités compétentes ou des familles aux archives aussi bien que le droit à l'oubli.

Le service MJPM de l'UDAF de la Moselle est organisé et gère ses archives dans un cadre procéduré. L'archivage des dossiers papier respecte les durées administratives d'utilisation, et la destruction ou le dépôt de ces dossiers est réalisé sous couvert des archives départementales de la Moselle suivant un protocole datant de 1998. Les archives numériques ne sont pour l'heure pas traitées.

L'UNAF a déployé en 2021 une stratégie nationale d'archivage des Udaf assortie d'un protocole régularisé avec les Archives de France. Il s'agit d'actualiser, simplifier et rendre plus efficient la gestion des archives des Udaf et le contrôle des services départementaux d'archives.

Le service MJPM et les archives départementales de la Moselle devront donc actualiser le protocole en vigueur et traiter la question des archives numériques.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Assurer une gestion conforme des archives tant papier que numériques au protocole national et à la stratégie nationale d'archivage des Udaf portée par l'UNAF de 2021.

MOYENS

- Actualiser le protocole d'archivage de 1998 avec les archives départementales de la Moselle
- Assurer avec le développeur du logiciel la possibilité de traiter des archives informatiques et mise en place d'un droit à l'oubli pour les dossiers clôturés

PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : direction générale et direction de pôle ASPP
- ✓ Contributeur : chef(fe) de service juridique, Synergie

INDICATEURS DE REALISATION

- Protocole actualisé
- Traitement annuel des archives papier
- Archives numériques traitées et droit à l'oubli des dossiers clôturés mis en place

SYNTHESE DES ACTIONS

PROJET DE SERVICE MJPM MAJ

2024 - 2028

Les personnes protégées et l'offre de service



1. Renforcer la démarche bientraitance, la prévention de la maltraitance et le questionnement éthique
2. Améliorer le repérage et la prévention des risques des personnes protégées
3. Soutenir la participation des personnes protégées en développant des actions favorisant leur inclusion sociale et leur citoyenneté

Les professionnels et Les compétences



4. Renforcer le soutien aux nouveaux professionnels
5. Détecter et prévenir les risques psychosociaux
6. Développer des actions pour favoriser les candidatures et l'embauche des mandataires
7. Renforcer le travail collaboratif : mandataires/secrétaires
8. Faire évoluer le travail collaboratif : mandataires/juristes
9. Renforcer le travail collaboratif : mandataires/aides comptables

L'organisation du service



10. Réorganiser la direction du pôle ASPP et le pilotage des activités MJPM
11. Améliorer la structuration et l'organisation du contrôle interne
12. Améliorer le suivi de la démarche qualité et gestion des risques
13. Mettre à jour les protocoles d'archivage.

PLAN D' ACTIONS 2024 - 2028

AXE	ACTION	TITRE ET DETAIL DE L'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNEES	RESPONSABLE	CALENDRIER PREVISIONNEL	INDICATEUR DE REALISATION
1	1	Les personnes protégées et l'offre de service Renforcer la démarche de bientraitance, de prévention de la maltraitance, et le questionnement éthique	- Promouvoir et développer un accompagnement bientraitant pour les personnes protégées dans les différentes dimensions de l'accompagnement sous l'angle (renforcement de la citoyenneté et de l'accès aux droits, soutien à l'autodétermination des personnes, respect du cadre de la mesure, coopération entre les acteurs intervenant dans la situation en associant la personne protégée) - Sensibiliser les professionnels au questionnement éthique pour une prise de décision la plus conforme aux intérêts de la personne, et aider à la prise de décision	Mise en place un groupe d'analyse de la pratiques professionnelles qui permettent une prise de recul et analyse des situations par un tiers extérieur à l'organisation	Salariés du service MJPM	Directrice du pôle ASPP	2024 - 2028	GAPP mis en place
				Action de formation/sensibilisation des professionnels à la bientraitance et prévention des maltraitances (notamment sur les nouvelles recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS à leur parution (prévision : 2024).			2025	Formation bientraitance/prévention de la maltraitance réalisée
				Constitution d'un groupe de travail constitué de professionnels du service et administrateurs pour piloter la bientraitance et prévention des maltraitance et l'éthique. A l'initiative du groupe de travail, développer tout outil ou instance susceptible d'aider les professionnels dans leur prise de décision.			2025 - 2028	Constitution d'un groupe de pilotage promotion de la bientraitance/prévention de la maltraitance et déclinaison d'une instance de réflexion pour les professionnels du service
				Mettre en place un plan de gestion des risques, déployer des outils de signalement et de suivi permettant d'évaluer les situations de maltraitances et les actions correctrices mises en œuvre			2025 - 2028	Rapport d'activité établissant les évènement signalés et les plans d'actions mis en œuvre (2025 à 2029)
1	2	Les personnes protégées et l'offre de service Améliorer le repérage et la prévention des risques des personnes protégées	- Repérer, objectiver, tracer les situations complexes et à risques - Pouvoir identifier et avoir une veille sur les situations à risques suivies par le service, et garantir l'efficacité de la continuité de service en cas d'absence du référent de la personne protégée - Pouvoir équilibrer les secteurs des mandataires au regard des situations complexes suivies - Améliorer le pilotage de la gestion des risques, pour les personnes protégées, les professionnels du service, et le service	Développement et mise en oeuvre d'une cartographie des risques dans le logiciel Evolution	MJPM, Chefs de service, équipe de direction	Directrice adjointe ressources qualité	2025 - 2028	Module de cartographie des risques ouvert dans le logiciel Evolution et mis en œuvre
				Formation et/ou sensibilisation des mandataires et chefs de service au repérage des risques et aux actions à mener via le module			2025 - 2028	Action de formation et note diffusée sur la cartographie des risques
				Etablir une analyse annuelle et le cas échéant des préconisations			2026 - 2028	Bilan annuel de la cartographie des risques
				Déploiement d'une expérimentation de poste de coordonateur de parcours complexe pour soutenir les MJPM dans les situations à risques pour les personnes protégées sans solution			2024 - 2026	Coordonateur de parcours complexe en poste Bilan annuel réalisé
1	3	Les personnes protégées et l'offre de service Soutenir la participation des personnes protégées, développer leur expression et les actions favorisant leur inclusion sociale et leur citoyenneté	- Co-construire une nouvelle version du projet personnalisé et actions de sensibilisation des équipes à réaliser - Dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique, continuer des développer des actions visant à développer l'autonomie des personnes protégées - Soutenir l'expression des personnes protégées via les comités d'expression pour cibler leur besoins et développer des actions nouvelles le cas échéant - Développer le projet d'assistant à la vie quotidienne et	Groupe de travail sur le projet personnalisé associant les personnes protégées	Salariés du service MJPM	Directrice Adjointe ressources qualité	2024	Nouveau modèle de projet personnalisé mis en œuvre et comptes rendus de réunion
				Actions d'accompagnement au numérique piloté par le groupe de travail			2024-2028	Bilan annuel et nombre d'ateliers numériques et nombre de participation
				Comités d'expression réguliers sur l'ensemble des sites			2024 - 2028	Compte rendus des comités d'expression sur l'ensemble des sites du service, instauré chaque année avec régularité
				Embauche d'un(e) assistant(e) à la vie quotidienne et sociale et déploiement du projet (selon financement DDETS)			2024 - 2028	Actions et bilan des actions réalisées par l'assistant à la vie quotidienne et sociale

AXE	ACTION	TITRE ET DETAIL DE L'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNEES	RESPONSABLE	CALENDRIER PREVISIONNEL	INDICATEUR DE REALISATION
			sociale pour soutenir des actions d'inclusion sociale	Développement de nouvelles actions en fonction des besoins des personnes		Directrice du pôle ASPP	2024 - 2028	Nouveaux projets soutenant l'inclusion sociale et la citoyenneté le cas échéant
2	1	Les professionnels et les compétences Renforcer le soutien aux nouveaux professionnels	<ul style="list-style-type: none"> - Soutenir les nouveaux professionnels dans leur intégration et parcours de formation - Soutenir la montée en compétence des nouveaux professionnels au service et la transmission des savoirs - Garantir la qualité du service rendu aux personnes accompagnées - Pour le service, garantir une formation de qualité pour limiter les risques gestionnaires liés à l'intervention 	<ul style="list-style-type: none"> Refonte et approfondissement du parcours d'intégration des nouveaux salariés (groupe de travail) Révision de la formation interne par fonction Formalisation de la fin de la formation avec validation des acquis et des mesures de soutien à mettre en place Si nécessaire, mise en place de tutorats ou de référents de formation pour mieux garantir l'accompagnement du nouveau salarié, et la transmission des savoirs et compétences 	Salariés du service MJPM	Directeurs adjoints	2025	Nouveau parcours d'intégration formalisé
						Directeurs adjoints	2025	Plans de formation interne revus
						Directeurs adjoints	2024 - 2028	Documents formalisant les acquis de la formation interne et des mesures de soutien à l'issue des formations internes
						Directeurs adjoints	2024 2028	Nombre de tutorats annuels déployés
2	2	Les professionnels et les compétences Détecter et prévenir les risques psychosociaux (RPS)	<ul style="list-style-type: none"> - Mieux détecter les RPS - Déployer une stratégie de prévention des RPS - Mieux accompagner le salarié en cas de RPS identifié 	<ul style="list-style-type: none"> En détection : formation de l'encadrement sur la prévention des RPS, établissement d'un plan de prévention des RPS, mobilisation des entretiens d'objectifs et des entretiens professionnels pour détecter les besoins et mettre en oeuvre des propositions En prévention : mise en place de groupe d'analyse de la pratique professionnelle (selon possibilité du plan de développement des compétences ou du budget du service) En prévention et en accompagnement : mobilisation d'un boîte à outils identifiée avec des solutions différenciées selon les besoins 	Salariés du service MJPM	Directrice du pôle ASPP	2024	Formation réalisée Plan de prévention des RPS établi
						Directrice du pôle ASPP	2024 - 2028	GAPP mis en place
						Directrice du pôle ASPP	2024 - 2028	Adaptations au poste réalisées, mesures de soutien mises en place, journées d'immersion réalisées, projets confiés à des salariés
2	3	Les professionnels et les compétences Développer des actions pour favoriser les candidatures et l'embauche des mandataires	<ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir le métier - Susciter l'intérêt et attirer les candidatures 	<ul style="list-style-type: none"> Développer des partenariats stratégiques (IRTS et faculté de droit) Mettre en place des actions de promotion du métier Investissement du service dans une politique soutenue et engagée d'accueil de stagiaires Développement de l'accueil en apprentissage 	Salariés du service MJPM	Directrice du pôle ASPP	2024 - 2028	Suivi des partenariats et rencontres annuelles
						Chef de projet		Nombre d'actions de promotion du métier et publications
						Responsable site qualifiant		Nombre annuel de stagiaires accueillis
						Responsable site qualifiant		Réalisation d'un accueil en apprentissage
2	4	Les professionnels et les compétences Renforcer le travail collaboratif mandataires/secrétaires	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer la bonne connaissance réciproque du métier de chacun - Améliorer la coordination et la transmission d'informations entre les mandataires et les secrétaires - Renforcer le pilotage des secrétaires du pôle ASPP, en lien avec l'assistante « Evolution » 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptation et communication du support existant "Evolution intervention des secrétaires" Dans les parcours d'intégration des nouveaux salariés, réalisation d'une journée d'immersion (mandataire avec secrétaire, ou secrétaire avec mandataire) Mise en place dans l'organisation de service de temps de coordination mandataires/secrétaires 	MJPM et secrétaires	Directrice adjointe ressources qualité	2025	Communication réalisée sur le nouveau d'intervention des secrétaires
						Chefs de service	2025-2028	Journées d'immersion réalisées dans les parcours d'intégration
						Chefs de service	2024 - 2028	temps de coordination dédiés mis en place

AXE	ACTION	TITRE ET DETAIL DE L'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNEES	RESPONSABLE	CALENDRIER PREVISIONNEL	INDICATEUR DE REALISATION
			- Mener une étude de faisabilité sur l'évolution des fonctions de secrétaires vers une fonction d'assistantes	Sous réserve de l'accord de la DDETS : mise en place d'un chef de service administratif pour piloter notamment le projet de la montée en compétence des secrétaires en assistantes tutélaires		Directrice du pôle ASPP	2024 - 2026	Evolution des secrétaires en assistantes tutélaires
2	5	Les professionnels et les compétences Faire évoluer le travail collaboratif mandataires/juristes	- Faciliter et simplifier la saisine des juristes pour pouvoir répondre plus rapidement aux problématiques relevées - Evaluer l'activité des juristes et si besoin redéfinir le périmètre de leur mission - Améliorer la coordination et la transmission des informations entre mandataires et juristes	Mise en place des juristes référents désignés dès démarrage des mesures Redéfinition du périmètre d'intervention des juristes et établir un "qui fait quoi" pour faciliter la coordination Etablissement d'une note sur l'utilisation des canaux de communication pour améliorer le travail collaboratif	MJPM et juristes	Directrice adjointe ressources qualité Chef de service juridique Directeurs adjoints territoriaux	2025 2025 2025	Juristes référents désignés dans chaque mesure Document précisant les domaines et niveaux d'intervention des juristes et le "qui fait quoi" Note diffusée sur les bons canaux de communication dans le travail collaboratif
2	6	Les professionnels et les compétences Renforcer le travail collaboratif mandataires/aides-comptables	-Favoriser le partage des enjeux du service entre mandataire et aides-comptables pour améliorer la prise en charge des personnes protégées -Soutenir la montée en compétence des aides-comptables compte tenu de la diversification de leur intervention induite par le logiciel -Améliorer la coordination et la transmission des informations entre mandataires et aides-comptables	-favoriser une journée d'immersion pour les nouveaux salariés (mandataires et aides-comptables). Favoriser les temps de coordination ou d'échange : par la présence des comptables sur site, ou par des temps de travail collaboratif organisé, par l'intégration de la cheffe de service comptabilité des personnes protégées aux réunions d'encadrement du pôle ASPP, par la participation des aides-comptables à des réunions d'équipes MJPM s'il y a des sujets spécifiques à partager) Redéfinir les périmètres d'intervention et établir un « qui fait quoi » et règles de bonnes pratiques pour améliorer la coordination et l'action, et au besoin les circuits de traitement Proposer des formations internes aux aides-comptables selon les besoins repérés (sur les mesures, le public, ...)	MJPM et aides-comptables Aides-comptables MJPM Encadrement Aides-comptables MJPM Encadrement aides-comptables	Chefs de service Chefs de service Cheffe de service comptabilité des personnes protégées Cheffe de service comptabilité des personnes protégées	2024 - 2028 2024 - 2028 2025 2024- 2028	Journées d'immersion réalisées dans les parcours d'intégration comptes-rendus de réunion actant de la participation de la cheffe de service comptabilité des personnes protégées aux réunion cadres ASPP, comptes-rendus actant de la participation d'aides-comptables aux réunions de site, mise en place de temps de coordination "Qui fait quoi" diffusé Formations internes proposées aux aides-comptables
3	1	L'organisation du service Réorganiser la direction du pôle ASPP et le pilotage des activités MJPM	-Accompagner les changements organisationnels en gardant la maîtrise des risques -Soutenir les différentes démarches engagées par le service (évaluation de la qualité des ESMS, amélioration continue de la qualité, RGPD, contrôles internes) -Soutenir l'intégration et la montée en compétence des nouveaux cadres du pôle d'autant plus important en période de turn-over des équipes de mandataires en termes de sécurisation de l'intervention -Conserver l'expertise développée sur le logiciel Evolution	Au départ en retraite de la directrice adjointe du pôle et sous réserve de la validation du financeur, création d'un poste de chef de service administratif pour piloter le service courrier, assurer la formation continue et la supervision des secrétaires et développer le projet d'assistantes tutélaires. Intégration de la comptabilité des personnes protégées sous la direction du pôle ASPP pour associer pleinement cette équipes aux projets et travaux du service Déploiement de nouveaux référents au logiciel Evolution (sur partie administrative et gestion financière), pour garantir la maîtrise du logiciel et assurer la poursuite de son déploiement	Salariés du service MJPM Salariés du service MJPM Salariés du service MJPM	Directrice du pôle ASPP Directrice du pôle ASPP Directrice adjointe ressources qualité	2025 2024 2025	Chef(fe) de service administratif déployé Organigramme justifiant le rattachement du service comptabilité des personnes protégés Compte rendus de réunions de projet Nouveaux référents Evolution désignés

			et assurer la continuité de son déploiement et du suivi	Intégration et accompagnement des chefs de service pour qu'ils assurent l'animation des modules de formations internes.	Salariés du service MJPM	Directrice adjointe ressources qualité	2024 - 2025	Plan de formation interne et feuille d'émargement
AXE	ACTION	TITRE ET DETAIL DE L'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNEES	RESPONSABLE	CALENDRIER PREVISIONNEL	INDICATEUR DE REALISATION
3	2	L'organisation du service Améliorer la structuration et l'organisation du contrôle interne	-Assurer un contrôle des risques liés à l'exercice de la mesure de protection tant pour la personne protégée que pour le service	Définition et mise en œuvre d'un projet de contrôle interne et de suivi d'activité visant à renforcer le contrôle sur des points clés de l'intervention pour sécuriser le service et les professionnels	MJPM	Directeurs adjoints territoriaux	2024	Procédure de contrôle formalisée
			-Améliorer la formalisation de la gestion des risques	Création d'outils formalisant le contrôle réalisés et permettant d'en assurer le suivi, et mise en œuvre régulière	MJPM	Chefs de service	2024 - 2028	Contrôles de suivi de l'activité réalisés et formalisés, entretiens réguliers entre le MJPM et le chef de service
			-Accompagner les professionnels, mieux repérer les besoins de soutien, agir en motivation	Révision et mise en œuvre de la procédure de contrôle par échantillonnage	MJPM	Directrice adjointe ressources qualité	2024 - 2028	Bilan du contrôle par échantillonnage
3	3	L'organisation du service Améliorer le suivi de la démarche qualité et la gestion des risques	-Améliorer le suivi de la qualité et de la gestion des risques	Sous réserve d'accord de la DDETS, création d'un poste de responsable qualité pour assurer le pilotage de la démarche qualité et de gestion des risques à l'UDAF, déclinée au service MJPM	Salariés du service MJPM	Directeur général directrice du pôle ASPP	2024	Responsable qualité en place
			-Piloter l'évaluation des ESSMS	Constitution d'un comité de pilotage qualité et gestion des risques opérationnel pour le service MJPM pour assurer la mise en œuvre de l'évaluation, et le suivi de la qualité et des plans d'actions	Salariés du service MJPM	Directrice du pôle ASPP	2024 - 2028	comité de pilotage opérationnel de la qualité et gestion des risques en place (règlement intérieur et comptes-rendus de réunion)
			-Disposer d'une base documentaire qualité actualisée	Acquisition et déploiement d'un logiciel dédié de pilotage de la qualité	Salariés du service MJPM	Directeur général	2024	Logiciel qualité déployé et utilisé procédures qualité harmonisées et à jour
			-Centraliser les différents plans d'action (évaluation, projet de service, qualité, ...) pour améliorer le pilotage global de la qualité	harmonisation et mise à jour des procédures	Salariés du service MJPM	Directrice adjointe ressources qualité	2024 - 2028	Précédures harmonisées et mises à jour
3	4	L'organisation du service Mettre à jour les protocoles d'archivage et traiter les archives numériques	-Assurer une gestion conforme des archives tant papier que numériques au protocole national et à la stratégie nationale d'archivage des Udaf portée par l'UNAF de 2021.	Actualiser le protocole d'archivage de 1998 avec les archives départementales de la Moselle	juristes chargés de l'archivage	Cheffe du service juridique	2026	protocole actualisé archives traitées en conformité avec le protocole
				Assurer avec le développeur du logiciel la possibilité de traiter des archives informatiques et mise en place d'un droit à l'oubli pour les dossiers clôturés	Salariés du service MJPM	Directrice du pôle ASPP	2027	archives numériques traitées et droit à l'oubli des dossiers clôturés mis en place

ANNEXE : conventions de partenariat

Liste des conventions de partenariat actives au 30.06.2024 :

