



Association pour le Soutien et l'Action Personnalisée
dans le Département du Nord

Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs



SITE DE LILLE



SITE DE SIN LE NOBLE



SITE DE CAMBRAI



SITE DE DUNKERQUE

Préambule

Le Projet d'Etablissement A.S.A.P.N 2020-2025 actualise le document précédent en cohérence avec la dynamique d'amélioration continue de la qualité de service.

Le projet d'établissement A.S.A.P.N 2020-2025 veut présenter l'offre de service, le fonctionnement, et le public accompagné par le Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs A.S.A.P.N. Ce document présente comment le service ASAPN, en cohérence avec le projet associatif, veut répondre aux besoins et attentes des personnes protégées du territoire. A ce titre, le projet d'établissement A.S.A.P.N 2020-2025 intègre les recommandations de l'évaluation externe 2017 et de l'évaluation interne 2020. Le Projet d'Etablissement A.S.A.P.N 2020-2025 répond aux dispositions du cadre légal et réglementaire applicable¹ dont notamment « *les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM-HAS « Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement »* ».

Au-delà de l'obligation légale et réglementaire, l'A.S.A.P.N souhaite que ce document, par l'explication claire de la mission confiée, puisse constituer :

- un outil de bientraitance à destination des personnes protégées,
- un outil de management bienveillant à destination des professionnels,
- un outil vecteur de coopération à destination des partenaires professionnels ou non professionnels,
- un guide de l'action co-construite pour l'ensemble des acteurs de l'accompagnement des personnes protégées,

Le Projet d'Etablissement A.S.A.P.N a été rédigé par le groupe de professionnels A.S.A.P.N avec le concours des administrateurs. Les partenaires et personnes protégées ont pu participer à son élaboration lors de « Rencontres Culture & Libertés A.S.A.P.N » ou de l'évaluation interne 2020. Il a été validé en Conseil d'Administration du 25 mai 2020, et, sera transmis aux autorités.

Une version numérique sera mise à disposition du public sur le site *A.S.A.P.N.fr*. La version papier sera mise en consultation dans les salles d'attente A.S.A.P.N ou remise sur demande par les professionnels A.S.A.P.N.

En cohérence avec les engagements Qualité et Bienveillance A.S.A.P.N, ce document fera l'objet d'une version synthétique pour plus d'accessibilité, qui sera élaborée par le groupe de travail PE en collaboration avec des personnes accompagnées et des partenaires.

¹Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Sommaire

I. PRESENTATION ASSOCIATIVE	1
1. A l'origine de l'A.S.A.P.N : la création du service.....	1
2. L'implantation sur le département du Nord : la présentation des délégations	1
3. Les modes de financement	2
4. Les missions associatives et notre cœur de métier	3
5. Le cadre juridique de notre activité	4
6. Les valeurs de l'association.....	4
II. UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE, LE PARTENARIAT ET LA COMMUNICATION	6
1. L'individualisation de la mesure de protection	6
a. <i>La typologie du public suivi</i>	6
b. <i>L'ouverture de la mesure de protection</i>	7
c. <i>L'accompagnement personnalisé</i>	8
2. Le majeur acteur de sa mesure de protection.....	10
a. <i>La co construction du DIPM : Document Individuel de Protection du Majeur.</i>	10
b. <i>Les temps de rencontre</i>	10
c. <i>La participation au fonctionnement du S.M.J.P.M A.S.A.P.N</i>	10
3. L'environnement du majeur protégé : une mesure judiciaire au sein de laquelle la place des partenaires est primordiale	11
a. <i>La famille et les proches du majeur : un partenaire essentiel</i>	11
b. <i>Le tuteur familial, la participation aux aidants familiaux</i>	12
c. <i>Les Magistrats et Tribunaux</i>	12
d. <i>Les autres partenaires des établissements sociaux et médico-sociaux</i>	13
e. <i>La communication externe : un axe en constante évolution</i>	14
III. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE	16
1. La démarche d'amélioration continue de la qualité de service	16
a. <i>La politique qualité</i>	16
b. <i>La démarche d'amélioration continue</i>	17
c. <i>Les instances et acteurs du pilotage</i>	17
d. <i>L'évaluation interne et externe</i> :.....	20
<i>Les points forts</i>	20
<i>Les points perfectibles</i>	21
2. L'organigramme, les métiers et services supports	21
a. <i>L'organigramme fonctionnel</i>	21
b. <i>La gestion des ressources humaines et la continuité de service</i>	24

c. <i>Les métiers et services supports</i>	24
IV. LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES	26
1. La politique de développement associative	26
2. Projections sur l'avenir	26
3. Orientations principales du Plan Action Global A.S.A.P.N 2020-2025	27
V. Annexes	28
Annexe 1 : Lettre d'engagement Bientraitance ASAPN 1.0	29
1. Approche de la Bientraitance ASAPN.....	29
2. Politique Bientraitance ASAPN.....	29
3. Mise en application de la politique Bientraitance ASAPN	31
Annexe 2 : Lettre engagement qualité ASAPN 1.1	33
1. Les objectifs de la démarche	33
2. Projections	35
Annexe 3 : Politique de confidentialité et de protection des données personnelles 1.0	37
Annexe 4 : Lettre engagement prévention des risques professionnels 1.0	46
1. Objectifs de la politique de prévention des risques :	46
2. Axes de la politique de prévention des risques :	47
3. La démarche d'évaluation des risques	49
4. La démarche de prévention des risques	500
Annexe 5 : Participation des personnes protégées à l'actualisation du Projet d'Etablissement.52	
1. Les murs d'expression : A.S.A.P.N et vous ?	52
2. L'enquête de satisfaction usagers 2019	53
Annexe 6 : Le Circuit d'information et de communication A.S.A.P.N	555

I. PRESENTATION ASSOCIATIVE

1. A l'origine de l'A.S.A.P.N : la création du service

L'A.S.A.P.N exerce son activité depuis le 1er janvier 1998, le Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs a pour activité principale l'action sociale sans hébergement (APE 8899B) dans le cadre de l'exercice des mandats de protection judiciaire sur l'ensemble des tribunaux du département du Nord, à l'exception des tribunaux de Maubeuge et Avesnes-sur-Helpe.

L'A.S.A.P.N a reçu les autorisations de fonctionnement du Préfet du Nord et des Procureurs de la République des Tribunaux de Grande Instance auprès desquels elle exerce des activités originelles et subsidiaires comme les mesures de protection Judiciaire, les mesures d'accompagnement judiciaires, les mandats ad hoc et enquêtes sociales ou mesures de rétablissement personnel.

Selon les articles L471-2 et L 474-1 du Code de l'Action sociale et des familles et de la loi 5 mars 2007 n°2007-308, le service mandataire judiciaire AS.A.P.N est inscrit sur la liste des Mandataires à la Protection des Majeurs et des délégués aux Prestations Familiales ayant obtenu leur agrément dans le département du Nord par arrêté préfectoral du 21 Février 2012.

Au 1er Janvier 2016, l'A.S.A.P.N dispose d'un agrément lui permettant d'assurer le suivi de 2845 personnes majeures protégées sur le Département du Nord et 30 Mesures d'Accompagnement Judiciaire

L'A.S.A.P.N est un acteur reconnu sur le territoire et a acquis le soutien des magistrats et des autorités publiques.

Elle a su ainsi, répartir son activité sur des zones géographiques éloignées de son implantation initiale pour couvrir l'ensemble du département du Nord. L'association assure en 2019 l'exercice de 2850 mesures de protection réparties sur 4 sites.

2. L'implantation sur le département du Nord : la présentation des délégations

L'A.S.A.P.N est structurée géographiquement pour assurer une mission de proximité auprès du public accompagné et des tribunaux.

L'association est ainsi composée de cinq délégations : Lille et Roubaix-Tourcoing (le siège associatif), Dunkerque, Sin le Noble et Cambrai.

Cette organisation géographique permet aux personnes protégées de bénéficier d'un accompagnement de qualité notamment grâce à un accès au service concerné, des permanences dans des locaux mis à disposition par les communes et un secteur d'intervention limité pour les professionnels intervenant lors des visites en établissement ou à domicile.

Siège social	
<u>Délégation de Lille</u>	
<u>Délégation de Roubaix-Tourcoing</u>	<u>Délégation de Dunkerque-Hazebrouck</u>
199-201 rue Colbert	Espace Beaumont
Centre Vauban – Bâtiment Ypres	30 rue de Beaumont – BP 60005
CS 60111 – 59025 Lille cedex	59941 Dunkerque Cedex 2
Tél : 03.28.38.05.00	Tél : 03.28.21.99.13
Fax : 03.28.38.05.09	Fax : 03.28.21.34.00
<u>Délégation de Sin Le Noble</u>	<u>Délégation de Cambrai-Valenciennes</u>
309 Avenue du Maréchal Leclerc	5 Bis Boulevard Duplex
CS 30007 – 59450 Sin Le Noble	59400 Cambrai
Tél : 03.27.86.95.50	Tél : 03.20.16.92.70
Fax : 03.27.86.95.59	Fax : 03.27.78.35.67

3. Les modes de financement

Une participation réglementée du majeur protégé au financement de sa mesure de protection est prévue en fonction de ses ressources (cf. tableau en annexe). Ce sont les frais de gestion.

La notice d'information remise à l'ouverture de la mesure de protection présente le tableau des taux de prélèvement appliqués par tranche de ressources. Le M.J.P.M communique à la personne protégée le montant estimatif des frais de gestion dès l'ouverture de la mesure de protection.

Le calcul du montant du prélèvement est fixé par la loi selon les dispositions suivantes :

- Article R471-5-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles
- Article 419 du Code Civil
- Décret n°2008-1554 du 31 décembre 2008 sur la participation des personnes protégées au financement de leur mesure de protection
- Arrêté du 31 août 2018 relatif à la détermination du coût des mesures de protection exercées par les mandataires judiciaires à la protection des majeurs
- Décision n°425138, 425163 du 12 février 2020 du Conseil d'Etat

Comme le précise la notice d'information, le prélèvement des frais de gestion s'effectue mensuellement. Le montant des frais de gestion ne peut excéder un coût plafond calculé en tenant compte du lieu de résidence de la personne protégée et de la nature de la mesure de protection judiciaire.

Ces frais de participation des mesures, viennent en déduction de la Dotation Globale de Fonctionnement attribuée chaque année par arrêté préfectoral. Le montant de cette dotation est destiné à couvrir les besoins financiers de manière à pérenniser l'activité.

Les comptes de l'association sont révisés à la fin de chaque exercice comptable par un commissaire aux comptes nommé pour 6 ans par le Conseil d'Administration.

4. Les missions associatives et notre cœur de métier

Les évolutions de la société et du cadre légal appellent les professionnels du secteur social et médico-social à porter un regard nouveau sur les rapports qu'ils entretiennent avec les usagers et leur entourage.

L'accompagnement dans le cadre d'une mesure de protection consiste à :

- Gérer les mesures de protection dans le respect du Code Civil et du Code de l'Action Sociale et des familles
- Assister ou représenter le majeur protégé dans sa vie citoyenne
 - Valoriser les relations sociales de la personne protégée
 - Assurer une pérennité de budget et du patrimoine
 - Accompagner vers la sécurité et le bien-être de la personne dans le respect de ses choix de vie et de ses convictions
- Exercer des mandats de missions spécifiques ou complémentaires : enquêtes sociales, mandat ad' hoc,

Les finalités de la mission de la structure se déclinent autour de cinq axes :

- La personne accompagnée : agir pour le maintien ou l'accès à l'autonomie, le bien-être et l'épanouissement de la personne dans le respect de son intégrité, de ses choix et des principes de dignité.
- Les conditions de vie : rétablir les droits sociaux de la personne afin de concourir à son bien-être dans le respect de son choix de vie, de ses convictions, de ses libertés fondamentales, de son droit à la vie privée.
- L'environnement : favoriser, maintenir ou rétablir l'inclusion sociale : lien familial, activité sociale, professionnelle.
- Le budget : gérer le patrimoine dans l'intérêt et en collaboration avec la personne.
- Le cadre légal : défendre les intérêts et les droits de la personne devant la justice. Exercer le mandat en vue de rétablir l'autonomie de la personne matérialisée par une mainlevée.

L'A.S.A.P.N a pour vocation d'assister ou de représenter le majeur protégé en difficulté dans sa vie quotidienne, sociale et citoyenne, d'assurer la sauvegarde de ses biens en collaboration avec les familles, les autorités et services compétents, de favoriser le projet du Majeur protégé vers une mainlevée ou un allègement de la mesure de protection afin d'atteindre l'autonomie².

² Article 415 du Code Civil

5. Le cadre juridique de notre activité

➤ Le cadre législatif

- La loi du 5 mars 2007 a rénové le régime de la protection juridique des majeurs issu de la loi de 1968. Les principales avancées de cette réforme sont notamment une meilleure prise en compte de la personne protégée, l'individualisation du suivi, la réaffirmation du principe de nécessité, de subsidiarité et de proportionnalité.

Cette loi a également permis d'établir le principe d'individualisation de la mesure de protection qui n'est plus exercée en « bon père de famille » mais en collaboration avec la personne protégée. Le législateur a favorisé la reconnaissance des professionnels par la création d'un certificat national de compétences mention mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

- La protection juridique est régie par les articles 414, 415 et suivants du Code civil. L'article 425 du Code civil nous donne une définition de la mesure de protection et prévoit que « *Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique* ». L'intervention vise à la protection et à l'accompagnement budgétaire des personnes les plus fragiles.
- L'application de la loi 2002-2 rénovant l'Action Sociale et Médico-Sociale a contribué à la mise en place de dispositions favorisant la garantie des droits fondamentaux et le respect des libertés individuelles dont notamment : la personnalisation de l'accompagnement, l'information du majeur protégé, la participation dans la prise de décision du projet individuel de protection et du projet d'établissement A.S.A.P.N.

➤ Le cadre réglementaire :

Les Dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles et du Code civil conditionnent l'activité des services de mandataires judiciaires à la protection des majeurs.

L'A.S.A.P.N bénéficie d'une autorisation de fonctionnement de l'association délivrée par le Préfet du Nord et les Procureurs de la République des Tribunaux de Grande Instance auprès desquels elle exerce sa mission.

6. Les valeurs de l'association

Les missions sont exercées dans le respect des valeurs de l'association. Ces valeurs sont affirmées au quotidien dans le fonctionnement et l'organisation, dans les règles et procédures, dans les relations humaines interprofessionnelles et dans l'accompagnement :

« TRANSMETTRE »

- En favorisant la vie sociale et familiale de la personne accompagnée
- En redonnant confiance à la personne en son autonomie, en maintenant l'équilibre entre la juste proximité et l'indépendance des majeurs protégés

« RESPECTER »

- En ouvrant le champ des possibles, en accompagnant le choix de vie des personnes
- En adaptant l'accompagnement afin de respecter l'évolution de chacun
- En personnalisant l'accompagnement aux spécificités de chaque individu
- En affirmant la nécessité du respect de soi et de l'autre

EDUQUER À LA LIBERTÉ

- Affirmer et respecter les droits et devoirs de chacun
- Mettre en œuvre des règles de conduite et des fonctionnements en accord avec les valeurs démocratiques et républicaines
- Réaffirmer que la liberté s'exerce dans un cadre social juridique
- Permettre à chacun de s'épanouir, d'être soi-même et de garder son individualité
- Travailler à l'intégration de chacun dans son environnement socio-culturel
- Reconstruire sa responsabilité

REFUSER ET S' ENGAGER

- Reconnaître la souffrance, la misère sociale et leurs effets, et, se donner les moyens de lutter contre elles
- Privilégier la parole et lutter contre le passage à l'acte et la violence comportementale et morale
- Refuser de stigmatiser les personnes majeures protégées et leurs familles
- Lutter contre les injustices en développant la solidarité

Ces **VALEURS** répondent aux **PRINCIPES D'ACTION** appliqués par notre équipe au quotidien :

« FAIRE AVEC » PLUTOT QUE **« FAIRE A LA PLACE DE »**

« ACCOMPAGNER » PLUTOT QUE **« CONDUIRE »**

« AIDER » PLUTOT QU' **« ASSISTER »**

L'A.S.A.P.N travaille dans le respect des choix de la personne protégée, le but étant de l'accompagner dans ses démarches et de l'éclairer, sans jamais décider à sa place. Cela permet au majeur de réaliser son projet personnel en le responsabilisant. En effet, la présence du mandataire judiciaire à ses côtés doit être rassurante, ceci l'aide à retrouver une certaine autonomie et à se sentir en confiance.

Nous travaillons dans le respect du secret professionnel : respect, confidentialité, et écoute sont les points forts de l'équipe. Les professionnels appliquent la politique de confidentialité et de protection des données personnelle A.S.A.P.N conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données et de la Loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

II. UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE, LE PARTENARIAT ET LA COMMUNICATION

1. L'individualisation de la mesure de protection

a. *La typologie du public suivi*

L'A.S.A.P.N accueille des personnes majeures, hommes ou femmes et sans limite d'âge, présentant une altération des facultés mentales et/ou corporelles, médicalement constatée. Les placements sous mesure de protection de ces personnes sont décidés par les magistrats. L'A.S.A.P.N a vocation à accueillir tout type de public et n'est pas spécialisé sur un profil type et une pathologie particulière.

Le service assure les mesures de protection de personnes majeures vivant sur le département du Nord à domicile ou en établissement (milieu ouvert, établissements spécialisés pour personnes en situation de handicap, EHPAD) et de personnes majeures accueillies en établissements spécialisés en Belgique. Le tableau ci-dessous présente les différents lieux de résidence des personnes majeures protégées accompagnées par l'A.S.A.P.N selon le territoire.

FRANCE	BELGIQUE
Domicile	Etablissements pour personnes en situation de handicap
Hébergement autonome	IMPRO
Famille d'Accueil	Foyer de vie
Hébergement chez un proche	FAM
Etablissements pour personnes en situation de handicap	MAS
Foyer de vie	Etablissements pour personnes âgées
FAM	Maison de repos
MAS	Home médicalisé
Foyer d'hébergement	
Etablissements pour personnes âgées	
Foyer logement	
EHPAD/CANTOU	
Hôpital	
ULD	
EPSM	
Autres	
Etablissements d'urgence	
Sans domicile fixe	

L'association assure l'exercice de mesures de sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle. Le public suivi est de sexe féminin ou masculin, ce sont des personnes majeures sans limite d'âge

**Répartition des personnes au 31/12/2019 selon leur âge, leur sexe
et la nature de leur mesure**

Nature de la mesure	Sexe	Ages					TOTAL
		Inférieur à 25 ans	25-39 ans	40- 59 ans	60- 74 ans	75 ans et plus	
Tutelle	Homme	19	37	167	154	104	481
	Femme	7	30	98	134	343	612
Curatelle	Homme	30	130	333	242	48	783
	Femme	18	85	220	211	134	668
Sauvegarde de justice	Homme	2	0	0	3	4	9
	Femme	2	0	0	3	15	20
Autres mesures (tutelles aux biens...)	Homme	5	28	55	50	19	157
	Femme	1	13	46	37	49	146
TOTAL	Homme	56	195	555	449	175	1 430
	Femme	28	128	364	385	541	1 446
	Total	84	323	919	834	716	2 876

Le public accompagné ainsi que l'action du service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs A.S.A.P.N s'inscrivent dans les orientations du *Schéma Régional des Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs et des Délégués aux Prestations Familiales*. Ce plan d'action est élaboré tous les 5 ans par la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale des Hauts de France. Il fait application des politiques publiques en matière de protection juridique à partir de l'analyse des besoins de la population des Hauts de France, des ressources et des acteurs du territoire³.

b. L'ouverture de la mesure de protection

L'A.S.A.P.N exerce des mesures de protection juridique sur la base d'un jugement rendu par le Juge du contentieux et de la Protection. Cette mesure s'exerce sous son contrôle.

A l'ouverture de la mesure, le Chef de Service rencontre le bénéficiaire de la mesure de protection. Il est accompagné du Mandataire à la Protection des Majeurs qui a été désigné pour suivre son dossier. Cette première entrevue permet de présenter la mesure de protection et de lister les premières informations nécessaires à sa mise en place. La rencontre permet de recueillir, dans une première approche, les besoins et attentes de la personne protégée en vue de l'élaboration du DIPM et de l'établissement du lien de confiance. La collecte des différentes informations administratives et patrimoniales concernant

³ Il est consultable sur le site <http://hauts-de-france.drjcs.gouv.fr/>

la situation de la personne est réalisée pour personnaliser l'exercice de la mesure. Elle respecte le cadre légal applicable au traitement des données personnelles.

Lors de cette entrevue, la personne protégée reçoit les documents fixés par le décret 2008-1556 du 31/12/2008 :

- **La charte des droits et libertés de la personne protégée :**

La charte rappelle les droits fondamentaux des personnes protégées. Elle est conforme au décret.

- **La notice d'information :**

Elle présente le fonctionnement de l'association et rappelle à la personne protégée ses droits ainsi que ses obligations dans le cadre de son accompagnement par l'A.S.A.P.N comme les modalités de calcul et de paiement des frais de gestion, ou les dispositions relatives à la souscription d'une assurance civile. Le document précise aussi les coordonnées et modalités de communication avec les interlocuteurs : la délégation qui assure l'accompagnement, le DPO, les acteurs de recours, ...

- **Le règlement de fonctionnement :**

Ce document rappelle au bénéficiaire d'une mesure de protection les règles de fonctionnement du service Mandataire Judiciaire de l'A.S.A.P.N.

Le Mandataire Judiciaire à la Protection Judiciaire et le Chef de Service veillent à expliquer de manière adaptée les documents remis. Les professionnels remettent également une Fiche Votre Avis Nous intéresse qui permet à la personne protégée de participer à la démarche qualité A.S.A.P.N.

La personne protégée valide la remise de l'ensemble des documents explicités en signant un récépissé.

c. L'accompagnement personnalisé

L'article 415 du Code civil précise les principes d'intervention et la finalité de l'accompagnement de l'A.S.A.P.N :

« Les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens que leur état ou leur situation rend nécessaire selon les modalités prévues a. Cette protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne. Elle a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci. Elle est un devoir des familles et de la collectivité publique ».

La structure s'attache à l'effectivité des droits des usagers (non-discrimination, participation, information, confidentialité, personnalisation de l'accompagnement, autonomie, protection et sécurité, intimité et dignité exercice des droits religieux et civiques) dans le respect des dispositions de la loi du 2 janvier 2002. Le service identifie la nature du mandat pour organiser les modalités d'actions et de mise en œuvre individualisées de la protection de la personne. Les principes d'intervention sont rappelés dans la Lettre d'engagement Bientraitance.

Dès le premier rendez-vous, la volonté de l'association est de favoriser la participation du majeur protégé à sa mesure selon ses capacités. L'avis du Majeur protégé est recherché en permanence dans un souci d'amélioration continu du service rendu, sur un principe de co-construction.

Lors de l'ouverture, le M.J.P.M et le Chef de Service explique à la personne protégée l'ensemble de ses droits dont, notamment celui de faire recours. Conformément à l'article 1260-12 du Code civil, le jugement est susceptible d'appel. L'appel est formé par déclaration au greffe du tribunal judiciaire ou de proximité conformément aux dispositions du Code civil. Sauf prononcé de l'exécution provisoire,

l'exercice d'une voie de recours suspend l'exécution du jugement. Cette information participe la construction du lien de confiance et favorise l'adhésion et la participation de personne protégée à son accompagnement.

Au cours de l'accompagnement, le degré de protection peut être « ajusté » aux besoins et attentes de la personne en termes d'autonomisation. Ainsi, la personne protégée peut bénéficier d'un allègement ou d'un renforcement de la mesure de protection judiciaire. Le M.J.P.M adapte alors l'accompagnement de la personne aux spécificités du mandat nouvellement prononcé.

Lorsque la mesure de protection cesse, le M.J.P.M n'a plus compétence à agir. A la fin de la mesure de protection judiciaire, l'A.S.A.P.N accompagne la personne protégée et ses proches à la sortie du dispositif en transmettant les informations nécessaires conformément aux dispositions légales relatives à la confidentialité, au secret professionnel et au traitement des données à caractère personnel. La fin de l'accompagnement peut survenir à l'occasion :

- Du décès
- De la mainlevée,
- Du dessaisissement
- De la caducité
- Du non-lieu

En cas de décès de la personne protégée, le M.J.P.M réalise les actes autorisés par le cadre légal avec le service juridique de l'A.S.A.P.N.

Le dessaisissement permet à la personne protégée de changer de M.J.P.M tout en continuant à bénéficier de la mesure de protection. L'A.S.A.P.N transmet alors les données nécessaires à la poursuite de l'accompagnement au M.J.P.M nouvellement nommé. Le dessaisissement est le plus fréquemment motivé par un changement de résidence de la personne protégée.

La caducité est prononcée lorsque la mesure de protection n'a pas pu être révisée avant la date de fin de la mesure de protection. Cette situation est peu fréquente puisque l'A.S.A.P.N accompagne la personne protégée qui souhaite le renouvellement de sa mesure de protection lorsque la situation le nécessite.

La mainlevée constitue une sortie « positive » du dispositif d'accompagnement de protection judiciaire puisque dans la plupart des cas, la décision judiciaire est motivée par un retour complet à l'autonomie. La personne protégée retrouve alors l'intégralité de sa capacité juridique et peut agir sans l'assistance ou le contrôle de quiconque. L'A.S.A.P.N transmet alors les données nécessaires à la poursuite de l'accompagnement à la personne protégée.

L'ensemble des modalités d'accompagnement au cours des 3 temps de l'accompagnement formalisées dans le règlement de fonctionnement et la notice d'information :

- Ouverture de la mesure,
- Vie de la mesure
- Fin de la mesure,

Ces temps sont rappelés dans les documents contractuels et dans le manuel Qualité transmis aux professionnels dès leur intégration.

2. Le majeur acteur de sa mesure de protection

a. La co construction du DIPM : Document Individuel de Protection du Majeur.

Le Document Individuel de Protection des Majeurs Protégés est défini par le Code de l'Action Sociale des Familles (art D471-8). Ce document équivaut au projet personnalisé du majeur protégé.

Pendant l'exercice de la mesure, le DIPM est un document de référence. Il contient des informations courantes (médecin, ressources, placements, famille, partenaires...) qui servent de repères dans le quotidien de la personne. De plus, il rend le majeur protégé acteur de son projet et de sa mesure de protection grâce aux objectifs fixés à l'ouverture. Le DIPM est remis au plus tard dans les trois mois qui suivent la date de la notification du jugement.

Un avenant est rédigé annuellement ou selon les projets de la personne dans le respect de son rythme et de ses souhaits. Les partenaires, la famille sont invités à y participer conformément aux missions de chacun.

Le CASF prévoit que ce document soit validé par les signatures du Majeur Protégé, du Mandataire et du chef de service.

b. Les temps de rencontre

Pour réaliser son mandat et répondre aux projets du Majeur Protégé, le M.J.P.M propose des contacts réguliers sous la forme de :

- Visites à domicile ou en établissement qui sont privilégiées dans la mesure du possible
- Rencontres dans les locaux de l'A.S.A.P.N
- Permanences chez les partenaires (Maison des associations, Mairie, ESAT...)

Les rencontres sont convenues avec la personne tout en respectant son rythme de vie et ses possibilités de déplacement. Le M.J.P.M dispose d'une journée de secteur par semaine ainsi que d'une permanence téléphonique.

c. La participation au fonctionnement du S.M.J.P.M A.S.A.P.N

L'association donne la parole au Majeur Protégé dans un souci d'améliorer la qualité du service rendu. Deux outils ont été créés :

-L'enquête de satisfaction permet d'identifier les besoins du majeur protégé, elle se substitue au Conseil de Vie Sociale. Cette enquête est réalisée tous les ans auprès d'un panel de Majeurs protégés choisis de manière aléatoire. Il est à noter qu'elle est obligatoirement anonyme. Les résultats de l'enquête de satisfaction sont disponibles et affichés dans la salle d'attente de chaque site.

« Les résultats des enquêtes pourront être rapprochés de manière à ce que les informations récurrentes enrichissent la réflexion des professionnels sur les améliorations à apporter à leurs pratiques, leurs prestations, leur organisation. »

(Source : Les attentes de la personne et le projet personnalisé- ANESM décembre 2008)

-Les fiches nommées « Votre Avis Nous Intéresse » permettent de renforcer la démarche d'amélioration continue. Elles sont remises et présentées à l'ouverture de la mesure. Elles sont disponibles à l'accueil de chaque site.

Les usagers et leur famille ont donc la possibilité de nous transmettre leurs attentes et leur ressenti dans le cadre de l'exercice de notre mandat. Cette interaction sera notre point de départ afin de tester notre capacité à progresser, et mesurer la pertinence, la cohérence et l'efficacité de nos actions.

A la fin de l'exercice de la mesure, l'A.S.A.P.N veille à transmettre aux parties concernées les documents obligatoires ou nécessaires dans les délais légaux. L'A.S.A.P.N informe la personne protégée de la possibilité de récupérer le dossier d'accompagnement dans la 6^{ème} année suivant la fin de la mesure de protection mandatant l'A.S.A.P.N. Conformément au protocole archivage établi avec les Archives Départementales, les dossiers non réclamés sont détruits dans le respect du cadre légal et réglementaire ou versés au Service des Archives départementales selon des critères préétablis figurant au protocole.

3. L'environnement du majeur protégé : une mesure judiciaire au sein de laquelle la place des partenaires est primordiale

a. La famille et les proches du majeur : un partenaire essentiel

Dans le cas où l'association exerce la mesure de protection complète, l'implication de la famille demeure une priorité afin d'optimiser la gestion de la mesure de protection : le M.J.P.M ne se substitue pas aux proches ou à la famille de la personne. Cette priorité est rappelée par le Code Civil et la Charte des droits et Libertés de la Personne Protégée.

L'intervention du Mandataire ne doit pas perturber l'environnement social et familial existant, ni se substituer aux relations d'aide personnelle ou professionnelle instaurées par la personne protégée.

- **Le maintien du lien social et familial** : Dès l'ouverture d'une mesure de protection, afin de mieux appréhender les attentes de la personne protégée, nous tentons d'établir, avec l'accord de la personne, un contact avec les proches aidants, les membres de la famille, ainsi que les partenaires présents avant la mesure de protection judiciaire ex Service Aide à domicile, Etablissement et Service d'Aide par le Travail....
Cette démarche, lorsqu'elle est réalisable, permet d'enclencher un travail de partenariat avec les proches de la personne protégée tout au long de l'exercice de notre mission.
- **La prise de décision** : La prise de décision est co-construite avec la personne protégée. La personne protégée reste décisionnaire de son projet de vie dans les limites des missions confiées au M.J.P.M, définies dans le jugement et de l'absence de mise en danger de sa personne ou de son patrimoine. C'est pourquoi, dès que la personne protégée le souhaite et que la situation le permet, nous proposons aux proches de confiance de la personne protégée de participer au processus de décision. Ponctuellement, à titre préventif et/ou en cas de situation d'urgence, le M.J.P.M peut être amené à réaliser des actes conservatoires afin de prévenir la perte de chance. Si la personne protégée a désigné une personne de confiance ou un proche aidant, ils sont consultés avec la personne protégée, chacun pour la partie qui le concerne.

- Les souhaits du majeur : Dans la mesure du possible, nous veillons à encourager ou à préserver le lien de solidarité présent avant le prononcé de la mesure de protection comme la place des membres de la famille du majeur protégé dans le cadre de sa prise en charge au quotidien (courses, rendez-vous médicaux etc.).

b. Le tuteur familial, la participation aux aidants familiaux

Bien que dans la majorité des cas, l'A.S.A.P.N exerce la mission de protection des biens et de la personne, la loi a prévu la différenciation entre les 2. Ainsi la structure et la famille peuvent être nommées ensemble. Par exemple l'association peut assurer la protection des biens et le proche exercer quant à lui la protection de la personne. Dès lors, le partenariat entre les 2 personnes mandatées est nécessaire pour garantir un travail de proximité autour du majeur protégé.

L'A.S.A.P.N encourage la démarche d'implication des proches lorsque cela répond aux attentes de la personne protégée, et que ses proches veulent et peuvent exercer la mesure de protection. L'A.S.A.P.N veut apporter un rôle de soutien, de conseil et d'information afin d'être garant du bien être des personnes sous mesure de protection. Dans cette dynamique, l'A.S.A.P.N est acteur du Service d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux (SISTF). Ce projet régional mis en place par la DRJSCS, s'inscrit dans un processus de reconnaissance législative de l'aide aux tuteurs familiaux.

Des M.J.P.M volontaires interviennent lors de permanences, qui se déroulent dans les villes suivantes : Douai, Dunkerque, Lille, Roubaix, Cambrai, Valenciennes, Hazebrouck. Les apports juridiques des M.J.P.M y sont utiles aux familles pour la réalisation des différents actes : ouverture du dossier, déroulement de la mesure, fin de mandat.

L'A.S.A.P.N satisfait au décret n°2008-1507 du 30/10/2008, qui précise les modalités de mise en œuvre du soutien technique. L'A.S.A.P.N satisfait aux conditions prévues à l'article L.133-6 du code de l'action sociale et des familles.

c. Les Magistrats et Tribunaux

Avec la Loi 2019-222 du 23 Mars 2019, l'appellation Juge des tutelles a été remplacée par celle de juge des contentieux de la protection. C'est le juge spécialisé et compétent pour la protection des majeurs, qui officie dans un tribunal judiciaire ou tribunal de proximité selon le territoire. L'A.S.A.P.N est mandatée par le juge des contentieux de la protection pour exercer la mesure de protection, soit suite à une ouverture de mesure, soit en cas de changement de représentant légal, ce qui implique une étroite collaboration.

La décision est notifiée à l'association. Par la suite, les informations essentielles sont recueillies par le chef de service lors d'un passage au tribunal et permettront de cerner la situation de la personne protégée.

Des rencontres ponctuelles sont organisées avec le Juge des contentieux de la protection lors de différentes audiences ayant pour objet, les renouvellements de mesure, les rencontres pour faire un

point sur le dossier à la demande, soit du représentant légal, soit de la personne protégée, ou encore de la famille ou d'un proche.

L'A.S.A.P.N travaille en collaboration avec différents tribunaux : Lille, Roubaix, Tourcoing, Douai, Cambrai, Valenciennes, Dunkerque et Hazebrouck.

Le mandat de protection judiciaire conditionne l'accompagnement et établit le périmètre d'intervention. Le mandat de protection judiciaire autorise le M.J.P.M à conseiller et/ou assister et/ou représenter le Majeur Protégé dans les actes de la vie courante selon ses capacités, ses besoins, ses attentes afin de garantir l'ouverture et l'accès à ses droits en tant que citoyen français : administratifs, civiques, financiers...

Les missions confiées à l'A.S.A.P.N nécessitent de coordonner les différents acteurs du secteur dans l'intérêt de la personne. Il s'agit donc de professionnels assurant des interventions complémentaires et nécessaires pour garantir un accompagnement personnalisé et de qualité qui répondent aux attentes et aux besoins de la personne protégée. L'A.S.A.P.N joue un rôle essentiel de partage d'information dans le respect du secret professionnel et des missions confiées par le mandat de protection judiciaire.

Dans l'intérêt du Majeur Protégé, le mandataire judiciaire coordonne le partenariat afin de garantir la qualité du service rendu. L'objectif étant, conformément à l'article 415 du Code civil, de maintenir et/ou d'améliorer la situation et l'autonomie du Majeur Protégé.

d. Les autres partenaires des établissements sociaux et médico-sociaux

Les partenaires qui gravitent autour du majeur protégé sont nombreux et appartiennent à différentes structures des secteurs social, médico-social et sanitaires. Pour chaque mesure de protection, la classification des acteurs de terrain est établie en fonction de la tranche d'âge, des spécificités du majeur, du secteur géographique de résidence et du type d'hébergement.

La priorité de l'A.S.A.P.N est d'individualiser la mesure de protection : chaque situation est unique et les partenaires associés sont différents.

Les missions confiées à l'A.S.A.P.N nécessitent de coordonner les différents acteurs du secteur de l'action sociale et de la santé dans l'intérêt de la personne, mais aussi d'autres secteurs économiques en fonction du domaine d'intervention : administrations et collectivités locales (pôle emploi, Cap emploi, CPAM, ...) banques, mutuelles, professions juridiques, commerçants, artisans, Il s'agit donc de professionnels assurant des interventions complémentaires et nécessaires pour garantir un accompagnement personnalisé et de qualité qui répondent aux attentes et aux besoins de la personne protégée.

La politique de développement du partenariat de l'A.S.A.P.N s'appuie aussi sur l'échange de pratiques professionnelles et la mutualisation des moyens et des informations. De nombreuses actions ont ainsi été impulsées : échanges de notre expérience auprès des établissements scolaires et accueil de stagiaires, intervention auprès du CHRU de Lille, présentations régulières des mesures de protection au sein des tables tactiques MAIA, du Réseau Précarité Santé Mental, pour la Maison des Aidants...

De même, plusieurs partenariats permettent à la structure d'assurer des permanences en dehors des sites pour plus de proximité auprès du public (à Valenciennes, Caudry, Roubaix, Tourcoing, Merville et Hazebrouck).

Le développement du partenariat de l'A.S.A.P.N est également soutenu par la participation des professionnels aux synthèses, aux colloques mais aussi aux tables de concertation dont notamment : Maia, Créai, Réseau Précarité Santé, Conseil Orientation Stratégique Service Aide A Domicile.

Ces actions d'information participent à l'amélioration du partenariat, et par conséquent à l'amélioration de la qualité d'accompagnement des personnes protégées et à la qualité de vie au travail des professionnels A.S.A.P.N- En effet, la participation des professionnels A.S.A.P.N à des réunions rassemblant des partenaires du territoire de bénéficiaire d'interventions au sein de l'A.S.A.P.N afin de sensibiliser les professionnels A.S.A.P.N aux spécificités d'accompagnement de certains publics et de mieux appréhender les spécificités des pratiques professionnelles de nos partenaires.

Depuis 2015, dans le cadre du pôle Partenariat Communication, l'A.S.A.P.N vise à conforter sa place dans le maillage territorial : en sa qualité de représentant légal, l'A.S.A.P.N joue un rôle essentiel de relais et de partage de l'information autour du majeur protégé.

Dans toute sa communication, l'A.S.A.P.N applique les règles de partage d'information dans le respect du secret professionnel et des missions confiées par le mandat de protection judiciaire.

e. La communication externe : un axe en constante évolution

Dans le cadre de l'activité du Service Mandataire Judiciaire à la protection des Majeurs, les professionnels traitent des données à caractère personnel concernant chaque personne accompagnée dans les conditions fixées par :

- Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- La Loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
- Le Code du Patrimoine, et le Code de l'Action Sociale et des Familles
- L'Article 13 de la Charte des Droits et Libertés : « Il est garanti à la personne protégée et à sa famille, le respect de la confidentialité des informations les concernant dans le cadre des lois existantes et sous réserve des décisions du juge »

Le traitement est fondé sur la base légale de la mission d'intérêt public. Les modalités de traitement des données sont définies dans la procédure archivage A.S.A.P.N et la politique RGPD qui est expliqué au début de votre accompagnement.

Le M.J.P.M indique les modalités d'exercice des droits à consulter, à rectifier des données concernant la personne protégée. A noter que la procédure archivage A.S.A.P.N fait application du protocole Archivage conclu avec les Archives Départementales.

A l'ouverture de la mesure de protection, une boîte mail est ouverte pour chaque majeur protégé afin de collecter les informations permettant de faire valoir les droits de la personne protégée dans le cadre du mandat qui nous est confié par le Tribunal ; son utilisation est réservée au service mandataire.

Les modalités de traitement des données concernant la personne protégée lui sont communiquées à la remise du document traitant de la politique de confidentialité et de protection des données personnelles.

En réponse aux dernières évaluations, la structure s'est ainsi dotée d'une charte graphique permettant d'harmoniser visuellement les écrits à destination des tiers (majeurs protégés, tribunaux, partenaires, etc...), mais aussi d'un nouveau logo et d'un site Internet lancés à l'occasion des 20 ans de l'association en 2018 : www.asapn.fr. Au-delà d'une présentation générale de la structure, de son historique et de ses missions, le site internet prévoit plusieurs nouveaux canaux de communication pour les personnes accompagnées et les tiers : d'une part via la fiche Votre Avis Nous Intéresse (VANI) qui peut aujourd'hui être complétée en ligne et transmise directement aux instances Qualité.

Le site internet propose une adresse contact@asapn.org. Cette adresse « contact » du site Internet est destinée aux structures pour toute prise de contact en vue de développer des échanges sur les pratiques professionnelles, avoir des informations sur les mesures de protection, ou encore envisager une collaboration sous forme de convention de partenariat. Le Pôle Partenariat Communication apporte une réponse dans les meilleurs délais à l'émetteur en concertation avec la Direction.

Depuis 2016, dans le cadre d'un développement efficient et structuré de la communication interne et externe, l'A.S.A.P.N a développé une collaboration avec l'IUT INFOCOM de Tourcoing.

III. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

1. La démarche d'amélioration continue de la qualité de service

a. *La politique qualité*

La politique de la qualité de service de l'A.S.A.P.N est inscrite dans l'objet même de l'association. Elle vise à garantir la bientraitance, et, la personnalisation de l'accompagnement pour chaque personne protégée dans le cadre de l'activité de l'A.S.A.P.N.

La politique qualité de l'A.S.A.P.N puise sa dimension éthique dans les valeurs de l'A.S.A.P.N. Elle s'inscrit dans la temporalité du projet de vie de la personne protégée et du projet associatif Elle s'appuie sur le projet politique associatif, les valeurs associatives ainsi que sur le cadre légal et réglementaire, dont notamment les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM. La lettre d'engagement Qualité est consultable par l'ensemble des acteurs de l'accompagnement sur le site internet www.asapn.fr.

La bientraitance est une culture professionnelle qui veut identifier l'accompagnement le meilleur possible pour la personne accompagnée, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins. Aussi, l'A.S.A.P.N veille à l'application des 4 axes qui permettent sa mise en œuvre au quotidien dans la pratique professionnelle :

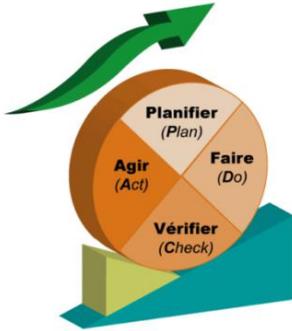
- La personne accompagnée est co-auteur de son parcours, notamment par la co-construction du DIPM ;
- La qualité du lien entre professionnels et usagers, notamment le lien de confiance et la clarification du cadre d'action du professionnel conditionné par le mandat confié ;
- L'enrichissement des structures et des accompagnements grâce à toutes contributions internes et externes pertinentes, dont notamment l'inscription dans le maillage territorial et le développement du travail en partenariat ;
- Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance notamment par les actions de formation et une politique active de qualité de vie au travail

La politique qualité associative impulse le management des professionnels A.S.A.P.N, par la promotion de la bientraitance, de la réflexivité, de l'éthique associative.

La politique et le système qualité de l'A.S.A.P.N conjuguent la Bienveillance envers les professionnels afin de garantir la Bientraitance des personnes accompagnées.

En résumé, la politique qualité A.S.A.P.N a pour objectif, de garantir la mise en œuvre du projet d'établissement, dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement d'un public en situation de vulnérabilité. Elle s'appuie sur une démarche à laquelle participe chacun des professionnels de l'établissement.

b. La démarche d'amélioration continue



La démarche qualité de l'A.S.A.P.N a été initiée en 2009, et formalisée en 2010 avec la création du système qualité. La démarche qualité de l'A.S.A.P.N fait suite aux dispositions de la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 « portant réforme de la protection juridique des majeurs » qui en modifiant l'article L. 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, a défini les Services Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs comme étant des Etablissements Sociaux et Médico-Sociaux soumis aux dispositions de la Loi du 2 Janvier 2002 « rénovant l'action sociale et médico-sociale ».

Au quotidien, les professionnels sont associés à cette volonté d'amélioration continue de la qualité de service, dans le fonctionnement et l'organisation du Service, dans les procédures, notices et dans les relations humaines interprofessionnelles. Le développement de l'auto-évaluation permet de développer les savoir-faire, savoir-être et les connaissances des professionnels en faveur du développement de solutions innovantes pour la mise en œuvre du projet d'établissement dans chaque DIPM.

Cette démarche d'amélioration continue a pour vocation de favoriser la participation individuelle et collective de l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées et partenaires) afin de faciliter l'actualisation du projet d'établissement.

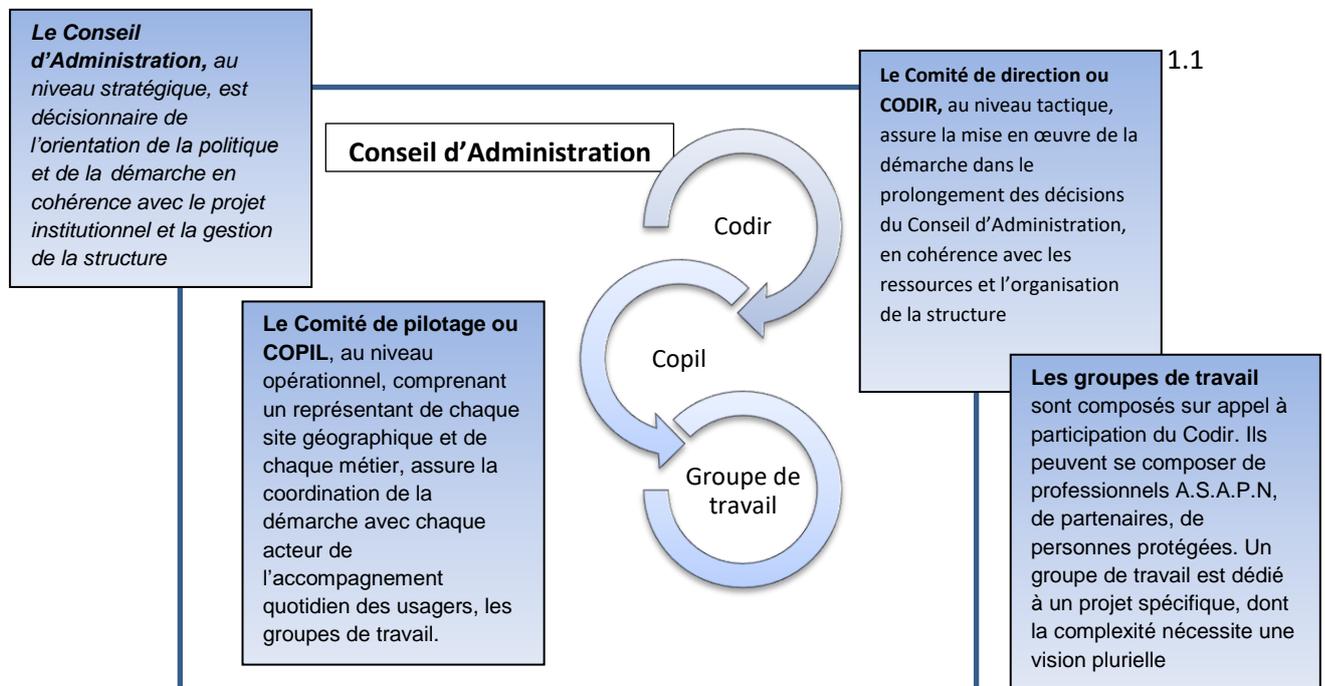
c. Les instances et acteurs du pilotage

L'A.S.A.P.N dispose d'un pôle qualité qui est chargé d'assister le Directeur dans la mise en place d'une dynamique participative et interactive pour faciliter une mise en œuvre du Projet d'Etablissement adaptée et évolutive correspondant aux attentes et besoins des acteurs.

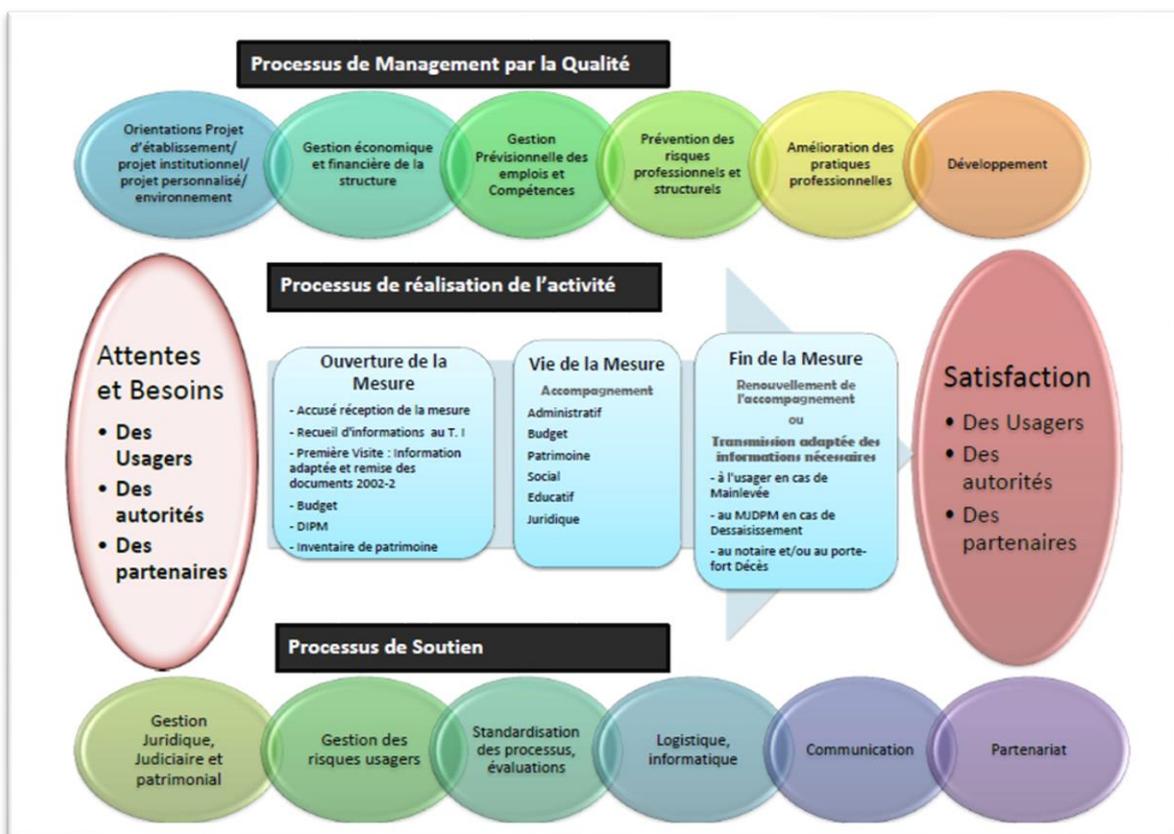
Le pôle qualité a pour objectif général de faciliter l'amélioration des pratiques professionnelles pour garantir la délivrance à la personne protégée, conformément à l'article L311-3 du CASF, d'« une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité », le respect des droits fondamentaux, et la promotion ou le maintien de l'autonomie.

L'A.S.A.P.N dispose de 4 instances qualité :

- Le Conseil d'Administration
- Le Codir
- Le Copil
- Le groupe de travail



La « cartographie des processus » ci-après, veut mettre en avant le principe de la démarche d'amélioration continue : la recherche de la satisfaction des besoins et attentes des personnes accompagnées, des partenaires et des autorités par l'analyse des DIPM et l'adaptation du Projet d'Établissement.



C'est pour mettre en application le projet d'établissement selon une logique systémique des processus que les chargés de pôle de compétence constituent le CODIR. Chaque pôle de compétence correspond à une unité de fonctionnement du service ou « processus ».



Le Chargé de pôle pilote un ou plusieurs processus. Il peut animer un groupe de travail dédié qui est composé de professionnels appelés « référents » ex : Référents archivage, référents Bienveillance, référent PE, référent Copil Qualité, référent Copil QVT, référent RPS.

Divers outils sont mis à disposition des acteurs pour leur permettre de participer à l'amélioration de la qualité de service A.S.A.P.N. Ils sont transmis aux instances qualité pour l'actualisation du Projet d'Établissement à partir des Attentes et besoins des personnes protégées recueillies dans le DIPM. Ces outils constituent des indicateurs qualité permettant aux instances qualité de déterminer, après analyse, les actions d'amélioration nécessaires. Parmi eux :

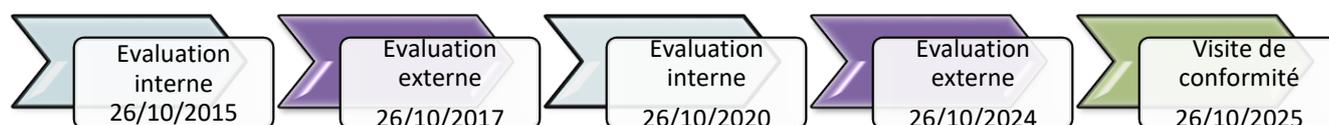
- Les VANI : Les fiches Votre Avis Nous intéresse sont mises à disposition en format papier à l'accueil de chaque site A.S.A.P.N et en format numérique sur le site internet. Une VANI est remise lors de la première rencontre, à l'ouverture de la mesure de protection.
- Les FOA : Les Fiches d'Opportunité d'Amélioration sont mises à disposition des professionnels A.S.A.P.N. Elles leur permettent de transmettre les suggestions d'amélioration nécessaires à l'actualisation du Projet d'Établissement.
- Les réclamations des usagers et partenaires : L'A.S.A.P.N a mis en place une procédure permettant de repérer et de traiter les réclamations, permettant ainsi de repérer les améliorations à mener pour réduire les dysfonctionnements et adapter le projet d'Établissement.
- L'enquête de satisfaction : L'A.S.A.P.N ne disposant pas de Conseil de la Vie Sociale organise régulièrement une enquête de satisfaction à destination des personnes accompagnées et des professionnels. Elle permet de repérer les actions d'amélioration du projet d'Établissement.
- Le point classeur : Le point classeur entre le Mandataire et le Chef de Service permet l'analyse des situations des personnes accompagnées. Ce temps d'échange facilite la remontée des attentes et besoins des acteurs pour qu'après analyse par le CODIR, celui-ci puisse proposer des adaptations du projet d'établissement.
- Les temps d'échanges individuels ou collectifs : Rendez-vous avec le Chef de Service, groupe de travail qualité, Rencontre culture et Libertés, réunions d'évaluation, les Tables de concertation des situations complexes, les Groupes d'Analyse de Pratiques Professionnelles, ...

L'A.S.A.P.N développe des outils afin d'allier deux dynamiques qualité : la proactivité, analyse en amont de la pratique professionnelle, et la réactivité, analyse des retours d'expérience. La pratique professionnelle en bienveillance est valorisée et est au cœur de l'évaluation interne et externe.

d. L'évaluation interne et externe :

La démarche d'évaluation consiste à un instant «T» fixé par le calendrier réglementaire à mesurer les progrès réalisés en termes d'amélioration de l'accompagnement des personnes protégées, et à actualiser l'ensemble des projets d'amélioration restant à mener référencés dans le plan d'action de l'A.S.A.P.N. Sur la base des constats recueillis lors d'entretiens, d'observations, d'analyses d'indicateurs et de consultations documentaires, l'évaluation interne ou externe facilitent la projection du fonctionnement de l'établissement en vue d'une satisfaction optimale des besoins et attentes des usagers, des professionnels A.S.A.P.N, des partenaires et des autorités. Un rapport d'évaluation est produit à l'issue de chaque temps évaluatif. Ce rapport adressé aux autorités et aux professionnels A.S.A.P.N, est consultable sur demande.

Le pôle qualité assiste la Direction et le CODIR dans le pilotage des évaluations interne et externe. Le calendrier des évaluations interne et externe est fixé par rapport à la visite de conformité de l'établissement réalisée par les autorités en date du 4 Juillet 2010. En application du cadre légal et réglementaire, l'A.S.A.P.N a mis en œuvre le calendrier de sa démarche évaluative comme suit :



Lors de l'évaluation interne en 2015 et de l'évaluation externe en 2017, l'A.S.A.P.N a adapté le référentiel EVA car il n'existait pas de référentiel dédié aux services tutélaires. Lors de l'évaluation externe en 2017, le cabinet STRATELYS a relevé les points forts et points perfectibles de la méthode évaluative de l'A.S.A.P.N.

Les points forts

- ✓ Un lien fait entre l'évaluation interne et les projets
- ✓ Une méthode conforme aux recommandations de l'ANESM
- ✓ L'association des professionnels à l'évaluation interne
- ✓ Un plan d'action d'amélioration comme outil de pilotage et de suivi décliné en fiches projet
- ✓ Un suivi régulier du plan d'action en COPIL et CODIR
- ✓ Une dynamique qualité intégrée dans les pratiques dont l'évaluation interne a été un élément stabilisateur
- ✓ Un pilotage de la démarche qualité par des instances actives
- ✓ Des référents qualité identifiés comme relais de la démarche
- ✓ L'existence d'une gestion documentaire
- ✓ L'existence d'outils de remontée d'information (FOA, VANI, Fiches incidents)

Les points perfectibles

- Un référentiel non spécifique au cœur de métier
- Un rapport d'évaluation interne trop dense
- Une gestion documentaire complexe car non codifiée
- Une absence d'identification de l'A.S.A.P.N par logo / charte graphique sur les documents
- L'utilisation des supports de remontée d'information à clarifier (Fiches incidents, FOA, VANI)

En application de la préconisation du rapport d'évaluation externe 2017, l'A.S.A.P.N a actualisé son référentiel d'évaluation en 2019. Le référentiel A.S.A.P.N se compose pour partie d'OLIVE pour mesurer la qualité de l'accompagnement et d'EVA pour mesurer la qualité de l'organisation de service. Le référentiel A.S.A.P.N nous permet d'évaluer notre accompagnement à travers 9 thèmes :

- | | |
|----|-----------------------------------------------------|
| 1. | EFFECTIVITE DES DROITS DES PERSONNES PROTEGEES |
| 2. | PARCOURS DE LA PERSONNE PROTEGEE AU SEIN DU SERVICE |
| 3. | PROJET D'ETABLISSEMENT |
| 4. | MANAGEMENT |
| 5. | GESTION DES RESSOURCES HUMAINES |
| 6. | GESTION ECONOMIQUE ET FINANCIERE |
| 7. | GESTION DES FONCTIONS LOGISTIQUES |
| 8. | GESTION DU SYSTÈME D'INFORMATION |
| 9. | GESTION DU SYSTÈME QUALITE |

2. L'organigramme, les métiers et services supports

La politique qualité et la démarche d'amélioration continue de la qualité de service A.S.A.P.N ont pour ambition de rendre chaque professionnel, ambassadeur de la bientraitance issue du projet associatif et du projet d'établissement A.S.A.P.N.

De plus, la loi n° 207-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs va au-delà de la simple protection des biens qui constituent le patrimoine de la personne accompagnée. Elle implique de respecter la capacité à agir de la personne afin de maintenir voire de restaurer son autonomie.

Pour répondre à ces aspects, l'A.S.A.P.N dispose d'une équipe pluridisciplinaire afin d'être en capacité de traiter la diversité des demandes : profil administratif, comptable, juriste, social.

a. L'organigramme fonctionnel

L'organigramme fonctionnel permet de visualiser le travail d'équipe nécessaire à l'accompagnement des personnes protégées entre professionnels éducatifs, administratifs et supports.

Dans un souci d'efficience de la mission, et d'accessibilité du service, les équipes sont organisées en délégation sur 4 sites distincts répartis sur le département, disposant chacune d'un chef de service, d'un pôle agent administratif dont un agent administratif principal, d'un pôle M.J.P.M. Les professionnels des délégations bénéficient du soutien des professionnels des services support basés au siège social. Chaque site est piloté par le chef de service responsable d'une ou plusieurs équipes de professionnels en charge

d'intervenir sur un secteur géographique de résidence des personnes protégées appelées « délégation ».

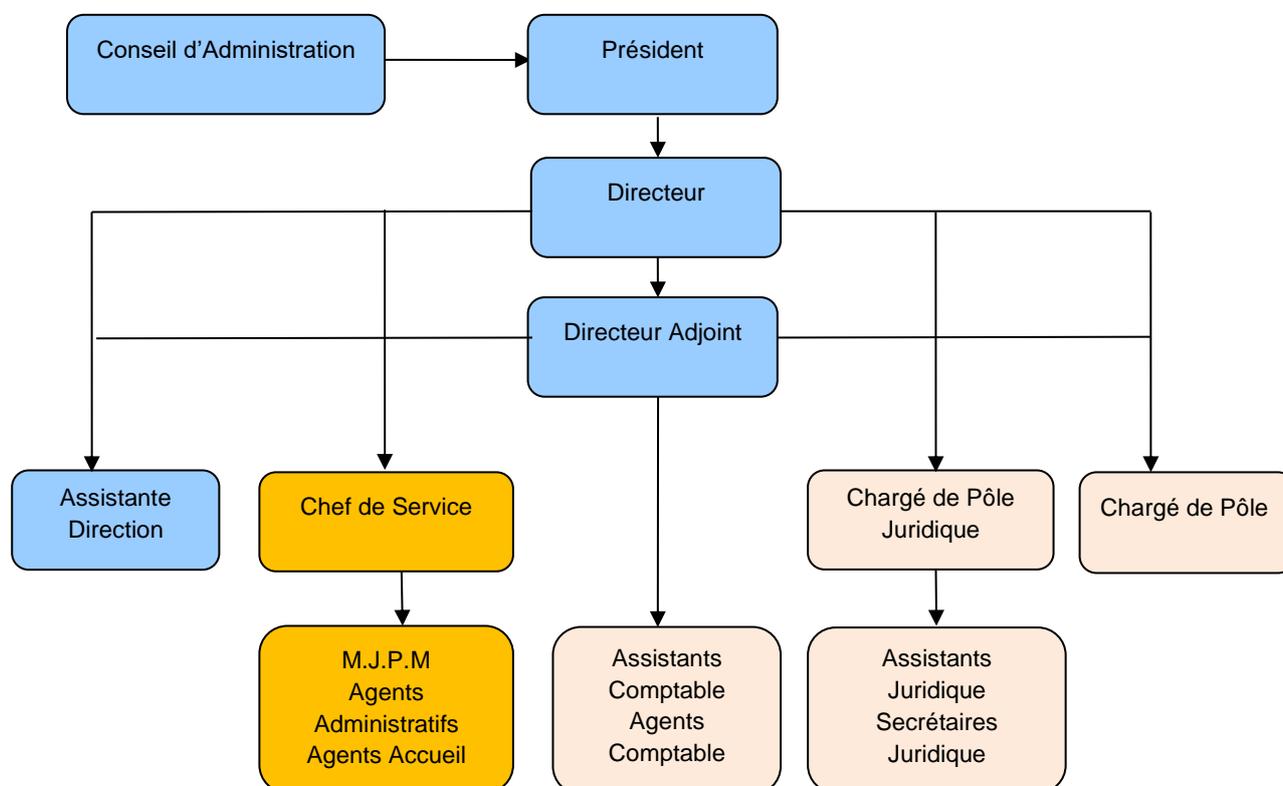
L'organisation est reprise dans la notice d'information, elle permet un accueil adapté des personnes protégées dans le respect du budget de fonctionnement de la structure.

- Le site de DUNKERQUE accueille 2 équipes de professionnels : la délégation de Dunkerque et la délégation Hazebrouck.
- Le site de SIN LE NOBLE accueille 1 équipe de professionnels : la délégation de Douai
- Le site de LILLE accueille 2 équipes de professionnels : la délégation de Lille, la délégation de Roubaix-Tourcoing
- Le site de CAMBRAI accueille 2 équipes de professionnels : la délégation de Cambrai et la délégation de Valenciennes

En cohérence avec le mode de financement d'un S.M.J.P.M, les M.J.P.M sont spécialisés selon la typologie du public accompagné :

- L'accompagnement des personnes en établissement qui assurent le suivi en moyenne de 85 personnes.
- L'accompagnement des personnes à domicile assurent en moyenne le suivi de 58 personnes.

Les agents administratifs travaillent en équipe avec 3 M.J.P.M, ils effectuent des tâches comptables et administratives en complémentarité du M.J.P.M, et assurent l'accueil du public aux horaires d'ouverture.



Chaque fonction dispose d'une fiche présentant les missions confiées et inhérentes à la fonction existantes : Directeur, Directeur Adjoint, Chef de service, Assistante de direction, Responsable comptable, Comptable, Assistante Juridique, Secrétaire Juridique, Mandataire Judiciaire, Secrétaire

comptable, Agent d'accueil. Suite à l'évaluation interne 2020, les fiches de poste et de fonction seront réactualisées et validées par la direction.

Conformément aux dispositions de la loi du 5 mars 2007, tous les Mandataires Judiciaires Délégués à la Protection des Majeurs travaillant au sein de l'A.S.A.P.N ont obtenu (ou sont en formation en vue de l'obtention) le Certificat National de Compétence et sont assermentés.

La gestion des ressources humaines au service de la mission confiée au S.M.J.P.M A.S.A.P.N.

L'encadrement des professionnels a un impact direct sur la prise en charge des usagers, le but est donc d'accompagner le salarié dans la réalisation de ses objectifs, et maintenir une dynamique d'évolution constructive : *« L'interaction des professionnels avec les usagers est fortement corrélative des modes d'encadrement qui leur sont proposés. Il est recommandé que les professionnels fassent l'objet d'un encadrement cohérent avec les objectifs de bientraitance des usagers. » (Source : La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre.)*

Le processus de recrutement est une première phase primordiale.

Le mode de recrutement est standardisé :

- **Des tests de recrutements** sont systématiquement effectués pour s'assurer des compétences et du savoir-faire des nouveaux salariés.
- **Les fiches de synthèses « Profil des candidats »** pour garantir un recrutement objectif, répondant aux exigences légales prévues dans le décret n°2008-1508 du 30 décembre 2008.

La structure veille à ce que les qualifications et les contrats de travail correspondent à la mission confiée dont les clauses liées aux spécificités de l'activité tutélaire (ne pas avoir de casier judiciaire, par exemple).

L'A.S.A.P.N a rédigé une procédure « intégration du professionnel » et un livret d'accueil a été travaillé depuis la dernière évaluation. L'accueil des nouveaux salariés s'effectue au moyen d'une phase d'intégration. Un tutorat est organisé, le nouveau collaborateur est informé :

- Sur l'accès à l'information et à la connaissance (attribution d'une adresse mail, d'un profil utilisateur GED (Gestion électronique des documents) et progiciel, d'un accès et d'un espace intranet)
- Sur les pratiques professionnelles, et la démarche qualité
- Sur les valeurs de l'association et son fonctionnement
- Sur le projet d'établissement, la maîtrise documentaire
- Sur la fonction par la fiche de poste

Les professionnels bénéficient de consignes clairement établies. La délégation de signature est organisée de manière connue et formalisée. Chaque professionnel bénéficie d'un poste de travail fixe et d'outils de travail et d'une information préalable adaptés dont il acte avoir pris connaissance via un *« récépissé de documents et effets professionnels »* à sa prise de fonction.

Une fois intégrés à l'équipe, les salariés sont suivis dans le cadre de leur évolution de carrière, de manière annuelle en entretien d'évaluation, et selon la situation, mais au moins tous les 2 ans, en entretien professionnel. Les supports d'entretien sont mis à disposition des professionnels. Ils permettent une évaluation objective des compétences des salariés, et de leurs attentes en termes de parcours professionnel. Pour l'A.S.A.P.N, c'est l'occasion de déceler des besoins de formation, mais aussi

d'évaluer la qualité de la politique de gestion des emplois et compétences dans le cadre de l'amélioration du service rendu aux majeurs protégés et du développement de solutions innovantes.

b. La gestion des ressources humaines et la continuité de service

Le service est ouvert du lundi au vendredi aux horaires figurant sur la notice d'information, reprises dans le message téléphonique A.S.A.P.N de chaque site et affichées à la porte d'entrée de chaque site. Le Chef de service est en charge de l'organisation de la continuité de service de son site. En interne, des outils ont été créés dans la cadre de la démarche qualité pour soutenir le chef de service dans l'organisation de la continuité de service :

- **Le tableau des binômes** : chaque mandataire judiciaire a une personne binôme de référence qui assure le relai durant les périodes de congés ou d'absence du M.J.P.M, afin d'assurer la continuité de service. En cas d'urgence, il y a toujours un collègue bien au fait de la situation du majeur qui assure un relai dans les démarches administratives ou financières.
- **Le planning** : permet d'avoir une traçabilité des visites des M.J.P.M, mais est également un outil de prévention des risques professionnels. Il permet à la hiérarchie de savoir où sont les Mandataires, en cas de difficulté.
- **Le tableau de bord M.J.P.M** : il a pour but d'avoir un contrôle et une vision globale sur l'ensemble des obligations légales des M.J.P.M.
- **Les fiches de transmissions et les fiches action** : permettent d'avoir une traçabilité des interventions et actions à réaliser dans le cadre du suivi des majeurs protégés.

Des outils, en interne, sont mis en place avec l'ensemble de l'équipe dans le but d'assurer un suivi régulier des salariés et d'optimiser le bien-être au travail. La direction tient compte des perspectives d'évolution de chacun, et met un point d'honneur à prendre en considération les demandes de formation de chacun. Un des objectifs de l'A.S.A.P.N est de mettre en place une gestion prévisionnelle des emplois et compétences intégrant l'ensemble des fonctions.

Via ces outils, l'association dispose également ainsi d'un suivi global des DIPM, permettant d'encadrer la pratique professionnelle et de veiller à prévenir tout risque de perte de chance pour la personne protégée.

Considérant que la bienveillance employeur favorise la bientraitance à destination des personnes protégées, la gestion des ressources humaines soutient la politique d'amélioration continue de la qualité d'accompagnement : l'A.S.A.P.N a organisé le tutorat, une dynamique de qualité de vie au travail, des actions de formation à la réflexivité, aux spécificités des publics, à la Bientraitance, aux Risques psychosociaux, ...

c. Les métiers et services supports

Le siège A.S.A.P.N basé à Lille accueille les services supports nécessaires à la réalisation de la mission de terrain par les professionnels du cœur de métier :

- Un directeur, chargé du pôle management ;
- Une assistante de Direction chargée des pôles logistique et informatique ;
- Un directeur adjoint chargé du service comptabilité et du pôle gestion financière ;

- Un service comptabilité comprenant des agents comptables chargés de la comptabilité de service et de la comptabilité usager ;
- Un service juridique, comprenant des assistants juridiques ainsi qu'une secrétaire juridique, est chargé de la veille et du conseil à destination des M.J.P.M. Le service juridique gère les fins de mesure faisant suite au décès de la personne protégée, ainsi que l'accompagnement des mandats ad hoc et des subrogations, ...
- Un chargé du développement, de la qualité de vie au travail et de la qualité de service.

Le Comité de direction CODIR est composé de chargés de pôle de compétences qui assurent conjointement une fonction de chef de service ou de cadre fonctionnel. Ainsi, les membres du Codir sont chacun en charge d'un ou plusieurs « service support ». Seuls 2 services support disposent d'une équipe de professionnels

- *Le service comptabilité*
- *Le service juridique*

Dans le cadre de la démarche qualité A.S.A.P.N, les professionnels A.S.A.P.N sont invités à exercer des missions transverses. Les chargés de pôle s'appuient sur des référents pour construire des projets d'amélioration de la qualité (construction d'outils ou de procédure) ou relayer les informations afin de mieux les intégrer aux pratiques professionnelles : référents bientraitance, référent Copil, référent Copil SST, référent archivage, ...

L'A.S.A.P.N fait appel à des prestataires de service pour garantir le soutien aux professionnels dans certains domaines supports d'expertise comme l'Informatique, la formation, mais également dans le domaine de la prévention des risques professionnels et de la logistique comme le nettoyage des locaux, l'entretien du parc automobile, la maintenance des installations électriques, incendie, sanitaires, ...

IV. LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES

1. La politique de développement associative

La politique de développement associative a pour objectif principal de faciliter la mise en œuvre du projet politique associatif par l'innovation. Cette politique s'appuie donc sur les valeurs associatives, et vise à satisfaire les besoins repérés sur le territoire et répondre aux besoins et attentes des personnes protégées accompagnées par l'A.S.A.P.N.

La politique de développement vise à l'amélioration de la qualité de service. Le Codir est amené à développer tout projet facilitant la mise en œuvre du projet d'établissement, à proposer des solutions adaptées pour l'accompagnement des personnes protégées à la réalisation de leur projet de vie.

La politique de développement a pour finalité de proposer des réponses adaptées et innovantes afin de répondre à des besoins repérés par les professionnels et les partenaires de l'association.

En cela, la politique développement s'adresse à l'ensemble des acteurs intervenants dans la mise en œuvre des missions confiées à l'association A.S.A.P.N.

Depuis 2013, de nombreux projets ont été menés dans une dynamique d'amélioration de la qualité de service :

- La création du groupement de coopération sociale AVA, entre 2 associations partenaires sur la région, l'A.S.A.P.N et la Vie Active ;
- La signature de conventions avec ADILEOS, Emmaüs Connect, CAF, CAF, CPAM.....
- La création du site internet ;
- La Rencontre Culture & Libertés ;

2. Projections sur l'avenir

Compte tenu des évolutions sociétales, la politique de développement a 4 grandes orientations :

- **L'inclusion sociale par le numérique** (*accompagner au mieux les personnes protégées dans les évolutions liées au numérique*)
 - Adresse mail nominative par majeur
 - Test sur le e-learning
 - L'accessibilité des informations et des enquêtes via le site internet
 - Adaptation au RGPD
- **Les actions portées par le GCS AVA**
 - Groupe d'analyse de pratique professionnelle
 - Echanges de bonne pratique sur la gestion des ressources humaines en lien avec l'usage professionnelle : Création d'une Cvthèque, Création d'une formathèque
 - Echanges de bonne pratique sur la gestion de l'efficacité des services support
 - Echanges autour de l'acquisition de ressources matérielles et logistiques

- Prévention des ruptures de parcours des personnes protégées
- Actions en faveur de l'amélioration de la communication et information sur la protection juridique dans le maillage territorial régional
- **La prévention des risques professionnels et la qualité de vie au travail,**
 - Prévention du risque routier
 - Prévention des risques psychosociaux sur la base du *Livre Blanc de prévention de la qualité empêchée A.S.A.P.N*
 - *Participation à la qualité de vie au travail : Forum QVT trimestriel, tables de concertation de situation complexes, mail QVT trimestriel, ...*
- **L'adaptation au vieillissement de la population accompagnée**
 - Les ESMS doivent être des acteurs du « bien vieillir »
 - Coordonner la solidarité nationale et familiale
 - Ouvrir le partenariat sur les aidants/maillage territorial

3. Orientations principales du Plan Action Global A.S.A.P.N 2020-2025

- Mise en convergence du système information ASAPN au RGPD
- Développement de solutions innovantes au service de la participation des usagers : rencontre Culture & Libertés, retex
- Formalisation du système de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences
- Amélioration de l'accessibilité de l'accueil A.S.A.P.N
- Développement de propositions de solutions innovantes à destination des proches aidants des personnes protégées
- Développement de propositions d'accompagnement à l'exercice des droits civiques
- Développement de partenariats avec les acteurs des secteurs médico-social et sanitaire pour un accompagnement en synergie sur le territoire d'intervention ASAPN prévenant la rupture de parcours
- Poursuite du développement de la culture de la bienveillance
- Poursuite du développement du questionnement éthique par l'analyse des pratiques professionnelles
- Poursuite des projets d'amélioration de la Qualité de Vie au travail

V. Annexes

- Annexe 1 : La lettre engagement Bientraitance
- Annexe 2 : La lettre engagement qualité
- Annexe 3 : La politique de confidentialité et de protection des données personnelles
- Annexe 4 : La lettre engagement de prévention des risques professionnels
- Annexe 5 : La participation des personnes protégées à l'actualisation du Projet d'Etablissement
- Annexe 6 : Le circuit d'information et de communication A.S.A.P.N

Annexe 1 : Lettre d'engagement Bienveillance ASAPN 1.0

I. Approche de la Bienveillance ASAPN

La politique bienveillance de l'ASAPN s'appuie sur les dispositions du cadre légal et réglementaires en ce qui concerne le respect des droits fondamentaux de la personne accompagnée. Elle est complémentaire à la politique qualité de l'association, formalisée dans la Lettre d'engagement qualité.

La bienveillance fait application de trois grands textes : la Loi de 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, la Loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et la Loi de 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs. La loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement énonce les dispositifs pour réaffirmer la protection et les droits et libertés des personnes âgées.

La bienveillance est un principe d'intervention des professionnels de l'Action Sociale auprès des personnes vulnérables afin de compenser la dysmétrie importante de la relation avec l'usager, afin de garantir un consentement éclairé et une participation adaptée aux capacités d'agir de la personne. Elle trouve ses fondements dans le respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité en application des droits fondamentaux conférés par la Constitution française.

L'ANESM définit la bienveillance comme « *une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. La bienveillance se caractérise par la recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la mesure de protection* ». Il s'agit d'une culture partagée au sein de laquelle les sensibilités individuelles, les spécificités de parcours et de besoins, doivent pouvoir s'exprimer et trouver une réponse adaptée. Les dispositions de la loi du 2 janvier 2002 permettent au quotidien de veiller au respect de la logique d'intervention en Bienveillance.

L'ASAPN fait aussi application des recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM-HAS, dont notamment la recommandation sur « **La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre** » qui a un caractère de recommandation-cadre, en précisant les grandes orientations recommandées aux structures visées à l'article 312.1 et à l'article 313.1.1 du Code de l'Action Sociale et des Familles. La déclinaison opérationnelle s'effectue dans la pratique professionnelle au moyen de la « **Charte des droits et Libertés des personnes majeures protégées** ».

II. Politique Bienveillance ASAPN

La politique Bienveillance ASAPN s'inscrit dans les fondements du Projet Associatif incarné par ses valeurs solidaires et bienveillantes :

- **« Transmettre »**

En favorisant la vie sociale et familiale de la personne accompagnée

En redonnant confiance à la personne en son autonomie en maintenant l'équilibre entre la juste proximité et l'indépendance des majeurs protégés

- **« Respecter »**

En ouvrant le champ des possibles, en accompagnant le choix de vie des personnes
En adaptant l'accompagnement afin de respecter l'évolution de chacun
En personnalisant l'accompagnement aux spécificités de chaque individu
En affirmant la nécessité du respect de soi et de l'autre

- **« Eduquer à la liberté »**

En Affirmant et respectant les droits et devoirs de chacun
En mettant en œuvre des règles de conduite et des fonctionnements entrant en résonance avec les valeurs démocratiques et républicaines
En réaffirmant que la liberté s'exerce dans un cadre social juridique
En permettant à chacun de s'épanouir, d'être soi-même et de garder son individualité
En travaillant à l'intégration de chacun dans son environnement socio-culturel
En Reconstructant sa responsabilité

- **« Refuser et s'engager »**

En reconnaissant la souffrance, la misère sociale et leurs effets, en, se donnant les moyens de lutter contre elles
En privilégiant la parole et en luttant contre le passage à l'acte et la violence comportementale et morale
En refusant de stigmatiser les personnes majeures protégées et leurs familles

En cohérence avec le projet associatif, la politique Bientraitance ASAPN fait application des principes de l'ANESM-HAS :

- Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité, et de sa singularité
- Une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes
- Une valorisation de l'expression des usagers
- Un aller-retour permanent entre penser et agir
- Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée
- Une démarche positive et mémoire du risque de maltraitance

Dans la mise en œuvre du Projet d'Etablissement du Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs, la politique de Bientraitance ASAPN vise à préserver les personnes protégées accompagnées de toute perte de chance, ainsi qu'à développer une culture associative solidaire de la bientraitance et de la prévention des risques.

La Bientraitance dans l'exercice du mandat de protection judiciaire intègre le droit à compensation de la perte d'autonomie du citoyen français vulnérable, en autorisant le M.J.P.M à agir, dans les limites conférées par le mandat de protection judiciaire, en suppléance de la volonté et des capacités d'action de cette personne afin de réaliser son projet de vie.

Le principe d'action en Bientraitance se retrouve dans la nécessité, la subsidiarité et la proportionnalité de la mesure de protection prononcée. L'article 415 du Code Civil nous rappelle que « Les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens que leur état ou leur situation rend nécessaire selon les modalités prévues. Cette protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne. Elle a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci. Elle est un devoir des familles et de la collectivité publique. »

Le pouvoir du mandat de protection judiciaire est limité comme le rappelle l'article 1153 du Code Civil : « Le représentant légal, judiciaire ou conventionnel **n'est fondé à agir que dans la limite des pouvoirs qui lui ont été conférés.** ». Le mandat de protection judiciaire n'est conféré au M.J.P.M que pour compenser la perte des capacités d'expression de la volonté ou de la volonté de la personne protégée afin de préserver son accès au droit, l'exercice de ses droits ainsi que préserver de prévenir toute perte de chance.

Le M.J.P.M assiste la personne protégée afin qu'elle dispose d'une stratégie d'adaptation à la perte d'autonomie pour exercer ses droits fondamentaux comme tout citoyen non vulnérable de notre société. L'excès d'exercice du mandat de protection judiciaire constitue un comportement fautif sanctionné par la loi.

La mise en œuvre de la politique Bientraitance s'inscrit dans la pratique professionnelle du service. La bientraitance dans l'accompagnement nécessite une réflexion avec une triple perspective pour garantir l'effectivité des droits de la personne protégée :

- Celle de la personne individuelle de l'utilisateur, et de ce qu'elle est en droit d'espérer de l'institution qui l'accueille ou qui lui rend un service, et ceci, quels que soit les publics (les enfants en danger, les personnes âgées, les personnes handicapées et les personnes en situation d'exclusion),
- Celle de l'entourage de l'utilisateur, et de la place qui lui est réservée par les professionnels,
- Celle du professionnel, et des conditions qui le rendent le plus apte à offrir une prestation « bien traitante ».

La bientraitance, constitue une démarche volontariste, qui situe les intentions et les actes des professionnels dans un horizon d'amélioration continue des pratiques tout en conservant une empreinte de vigilance incontournable. « *La bientraitance est donc à la fois démarche positive et mémoire du risque.* »

III. Mise en application de la politique Bientraitance ASAPN

La politique Bientraitance anime le processus Bientraitance-Gestion des Risques Usagers repéré dans la cartographie des processus. Le pilotage du processus Bientraitance-Gestion des risques s'appuie sur les projets inscrits au Plan d'Action Global ASAPN dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité de service ASAPN.

Le processus Bientraitance-gestion des risques usagers. Le chargé de Pôle « Gestion des Risques Usager » a pour mission de mettre en œuvre la politique Bientraitance associative, en cohérence avec le projet d'Etablissement du SM.J.P.M ASAPN.

Le processus Bientraitance-Gestion des Risques Usager prend forme dans un système dynamique piloté par un chargé de pôle de compétence siégeant au Codir. Le Chargé de Pôle comprend un groupe de travail composé de professionnels formés à la Bientraitance.

Le chargé de pôle Bientraitance-Gestion des Risques usagers pilote le processus selon les axes de la politique :

- Organiser le repérage et la remontée des dysfonctionnements pour analyse
- Organiser le contrôle et l'évaluation du risque de dysfonctionnement au sein de l'établissement
- Planifier les actions de correction et/ou d'amélioration en faveur de la mise en œuvre de la politique Bientraitance
- Essaimer auprès de professionnels la politique Bientraitance afin de développer une culture de Bientraitance et de prévention du risque de maltraitance

Le chargé de Pôle « Gestion des Risques Usagers » pilote dans une première approche réactive, l'identification, la quantification d'exposition des usagers aux risques de maltraitance, pour proposer au cœur de métier des outils et méthodes favorisant une vision bien traitante de la mission de MJDP.

Dans une approche d'amélioration continue de la qualité d'accompagnement, le chargé de pôle a pour mission de proposer au Directeur les actions d'amélioration en faveur de l'effectivité des droits des usagers et du respect des attentes et des besoins.

- Recherche du Bien-être personnel
- Stratégie d'aide à la réalisation du projet de vie
- Stratégie de retour ou de maintien de l'autonomie
- Recherche du consentement
- Préservation des intérêts et prévention de la perte de chance

C'est dans cette approche d'amélioration continue, que l'ASAPN poursuivra un travail :

- L'utilisateur, co-auteur de son parcours : en donnant une réalité à la liberté de choix de l'utilisateur, en l'accompagnant dans l'autonomie par la transmission des informations le concernant, en écoutant la parole de l'utilisateur et en respectant sa légitimité tout en étant attentif au refus ou la non-adhésion de la personne protégée
- La qualité du lien entre professionnels et usagers en respectant l'individualisation de la mesure de protection, en étant vigilant sur la sécurité physique de l'utilisateur et du professionnel et en intervenant immédiatement en cas de violence
- L'articulation des liens avec l'entourage, les professionnels tout en respectant les relations de l'utilisateur avec ses proches
- La remontée des dysfonctionnements et le signalement des faits de maltraitance : Cette orientation vise à améliorer la détection des signalements, encore trop peu fréquents par défaut de sensibilisation des professionnels.
- La structuration du système qualité
- Le repérage et la prévention des risques de maltraitance
- La sensibilisation active à la bientraitance

Annexe 2 : Lettre engagement qualité ASAPN 1.1

Lettre d'engagement qualité

La Lettre d'Engagement Qualité 1.0 a été diffusée dès la mise en œuvre de la Démarche Qualité en 2010, pour formaliser les orientations principales de la politique qualité de l'établissement en cohérence avec le projet associatif. Il apparaissait nécessaire à l'issue de la première évaluation externe d'actualiser ce document afin de renforcer la dynamique qualité impulsée.

La loi n°2002-2 du 2 Janvier 2002 *rénovant l'action sociale et médico-sociale* a créé une palette de dispositifs visant à permettre une meilleure prise en compte des besoins mais aussi des attentes de la personne accompagnée. La loi 2007-308 a fait entrer les Services Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs dans le champ d'application de la loi 2002-2. Au-delà du cadre légal et réglementaire, dès sa création, l'objet des statuts de l'association A.S.A.P.N établit la politique d'accompagnement des usagers à dimension éthique et soucieuse de la qualité de l'intervention auprès du public en difficulté.

I. Les objectifs de la démarche

La politique qualité associative a pour fondement de garantir la bientraitance, et, la personnalisation de la réponse apportée par l'ASAPN aux besoins et attentes des personnes accompagnées dans le cadre de ses activités. Elle s'appuie sur le projet politique associatif, les valeurs associatives ainsi que sur le cadre légal et réglementaire, dont notamment les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM et de l'HAS. Elle s'adresse à l'ensemble des acteurs intervenant dans la mise en œuvre des missions confiées à l'association ASAPN. La politique qualité ASAPN s'inscrit dans la temporalité du projet associatif. Elle est susceptible d'être actualisée selon les projets de service ou d'établissement portés par l'association.

La politique qualité a pour objectif principal la mise en œuvre du projet d'établissement dans la pratique professionnelle en rapprochant au mieux le projet associatif des besoins et attentes des personnes accompagnées, en cohérence avec les ressources et contraintes de l'établissement. Pour ce faire, la démarche qualité s'appuie sur les principes directeurs de l'évaluation : cohérence, pertinence, efficacité et efficience. La politique qualité est animée par la ligne managériale et le projet d'établissement qui garantissent le sens de la mission et l'éthique au quotidien, dans le fonctionnement et l'organisation, dans les règles et procédures, dans les relations humaines interprofessionnelles. Ces valeurs sont :

« TRANSMETTRE »

- En favorisant la vie sociale et familiale de la personne accompagnée
- En redonnant confiance à la personne en son autonomie, en maintenant l'équilibre entre la juste proximité et l'indépendance des majeurs protégés

« RESPECTER »

- En ouvrant le champ des possibles, en accompagnant le choix de vie des personnes

- En adaptant l'accompagnement afin de respecter l'évolution de chacun
- En personnalisant l'accompagnement aux spécificités de chaque individu
- En affirmant la nécessité du respect de soi et de l'autre

« EDUQUER À LA LIBERTÉ »

- Affirmer et respecter les droits et devoirs de chacun
- Mettre en œuvre des règles de conduite et des fonctionnements entrant en résonance avec les valeurs démocratiques et républicaines
- Réaffirmer que la liberté s'exerce dans un cadre social juridique
- Permettre à chacun de s'épanouir, d'être soi-même et de garder son individualité
- Travailler à l'intégration de chacun dans son environnement socio-culturel
- Reconstruire sa responsabilité

« REFUSER ET S'ENGAGER »

- Reconnaître la souffrance, la misère sociale et leurs effets, et, se donner les moyens de lutter contre elles
- Privilégier la parole et lutter contre le passage à l'acte et la violence comportementale et morale
- Refuser de stigmatiser les personnes majeures protégées et leurs familles
- Lutter contre les injustices en développant la solidarité

Ces valeurs associatives, vecteurs de bienveillance, définissent les principes d'action attendus des professionnels ASAPN au quotidien :

- « FAIRE AVEC » PLUTOT QUE « FAIRE A LA PLACE DE »
- « ACCOMPAGNER » PLUTOT QUE « CONDUIRE »
- « AIDER » PLUTOT QU' « ASSISTER »

La politique qualité ASAPN est initiatrice du management par la qualité, qui a pour objectif l'amélioration continue des pratiques professionnelles par la promotion de la bienveillance, de la réflexivité, de l'éthique associative. Ce management par la qualité est associé à un management par la santé et la sécurité au travail qui vise à garantir la qualité de vie au travail pour prévenir les risques de maltraitance. La politique santé et sécurité au travail, à destination des professionnels ASAPN, est formalisée depuis juin 2015, à la suite du besoin repéré lors de l'évaluation interne, dans une Lettre d'engagement. Cette formalisation a permis de souligner la double articulation voulue de la politique qualité de l'association :

Bienveillance des usagers ↔ Bienveillance des professionnels

La politique qualité associative vise à promouvoir les savoir-faire, savoir-être et les connaissances des professionnels ASAPN en faveur du développement de solutions innovantes pour faciliter les pratiques professionnelles du Service Mandataire à la Protection des Majeurs ASAPN et pour améliorer l'accompagnement du public accompagné par l'association ASAPN. En conséquence, elle promeut le management par projet, qui permet par le développement de l'autonomie et de l'auto-évaluation, source de réflexivité, d'améliorer la qualité de l'accompagnement et la qualité de vie au travail.

Ce projet ambitieux a pour objectif :

- **D'améliorer en continu la qualité l'accompagnement et de rechercher la cohérence, la pertinence, l'efficacité et l'efficience**
- **De développer un management qui renforce les motivations des professionnels et permette l'évolution des emplois et des compétences**
- **De valoriser la culture de bienveillance, le savoir, le savoir-faire, le savoir-être, le savoir-transmettre développé au sein de l'ASAPN**
- **De repenser nos méthodes de travail, nos procédures, nos modes opératoires et nos outils en réinterrogeant au quotidien notre pratique professionnelle**

II. Projections

La politique de développement associative a pour objectif principal de faciliter la mise en œuvre de du projet politique associatif par l'innovation. Cette politique s'appuie donc sur les valeurs associatives, et vise à satisfaire les besoins repérés sur le territoire. La politique de développement est, en premier lieu, au service de la politique qualité et de la politique santé et sécurité. En second lieu, elle vise à développer tout projet innovant facilitant la réalisation des processus cœur de métier, support et management du projet d'établissement.

Enfin, la politique de développement a pour finalité de proposer des solutions innovantes afin de répondre à des besoins repérés par les professionnels et les partenaires de l'association. En cela, la politique développement s'adresse à l'ensemble des acteurs intervenant dans la mise en œuvre des missions confiées à l'association ASAPN.

Compte tenu des évolutions sociétales, la politique de développement a 3 grandes orientations :

- L'inclusion sociale par le numérique,
- Les actions portées par le GCS AVA,
- Les projets innovants en faveur de la qualité de vie au travail, notamment les risques psychosociaux

Les axes de travail de l'ASAPN concernant l'amélioration de la démarche qualité sont issus des points repérés comme perfectibles au cours de l'évaluation interne 2015

- **Etablir et renforcer la communication sur le fonctionnement du système qualité et son pilotage.**
- ↻ *Prévoir notamment la schématisation du système qualité et l'intégrer lors de l'actualisation du projet d'établissement*
- **Améliorer la communication de la démarche qualité**
- ↻ *Soutenir la communication autour de la politique qualité en interne et en externe, notamment via le projet d'établissement*
- **Etablir les indicateurs d'évaluation du système qualité et les intégrer aux outils de pilotage**
- ↻ *Améliorer la pertinence du système d'évaluation de la qualité, dont notamment la pertinence et l'accessibilité du référentiel d'évaluation interne*

- **Mettre en place un suivi de l'actualisation, des effets et des évaluations du projet d'établissement.**
- ↪ *Améliorer l'efficacité du système d'évaluation de la qualité a regard des effets produits par le projet d'établissement, et si possible de ses impacts.*

La réalisation de la première évaluation externe, dans le courant du 1^{er} trimestre 2017, a permis d'affiner le diagnostic posé lors de l'évaluation interne. Diverses actions ont été menées :

- Mise en place d'un système de plan d'action d'amélioration, qui actualisé chaque année, favorise l'évaluation des effets produits par les projets pilotés par les chargés de pôle de compétences
- Formation des référents qualité, interne et externe,
- Mise en place d'un logiciel de pilotage Qualios pour améliorer la traçabilité de la démarche d'amélioration continue
- Mise en place d'un site internet pour améliorer la communication sur la démarche qualité, le recueil d'indicateurs par la participation des personnes accompagnées
- Veille concernant le prochain référentiel d'évaluation interne ASAPN en cohérence avec le Groupement de Coopération Sociale

Annexe 3 : Politique de confidentialité et de protection des données personnelles 1.0

L'ASAPN s'engage à protéger les données personnelles de ses salariés et des personnes accompagnées

La présente Politique de confidentialité et de protection des données personnelles définit et informe de la manière dont l'ASAPN utilise et protège les données personnelles recueillies. Elle a été établie conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) adopté par le Parlement Européen le 14 avril 2016, et à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée

Cette Politique est susceptible d'être modifiée ou complétée à tout moment par l'ASAPN, notamment en vue de se conformer à toute évolution législative, réglementaire, jurisprudentielle ou technologique.

L'ASAPN a nommé un Délégué à la Protection des Données (DPO) qui s'assure de la bonne mise en œuvre des dispositions légales concernant la collecte et le traitement des données à caractère personnel. Coordonnées du DPO : RESSOURCIAL – 19 rue Marius Grosso – 69120 VAULX-EN-VELIN / dpo@asapn.org.

Aussi, l'ASAPN s'engage à ne collecter que les données strictement nécessaires à la gestion des dossiers du personnel et des personnes accompagnées et à la poursuite de son activité.

Définitions :

- **Donnée personnelle** : toute information identifiant directement ou indirectement une personne physique (ex. nom, n° d'immatriculation, n° de téléphone, photographie, date de naissance, commune de résidence, empreinte digitale...).
- **Donnée sensible** : catégorie particulière de donnée qui révèle l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, les données génétiques, les données biométriques, les données concernant la santé les données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelles, plus généralement les données qui font l'objet d'une protection spécifique définie par voie réglementaire.
- **Donnée de santé** : au sens du Règlement, les données à caractère personnel concernant la santé comprennent l'ensemble des données se rapportant à l'état de santé d'une personne concernée qui révèlent des informations sur l'état de santé physique ou mentale passé, présent ou futur de la personne concernée. Cela comprend des informations sur la personne physique collectées lors de l'inscription de cette personne physique en vue de bénéficier de services de soins de santé ou lors de la prestation de ces services au bénéfice de cette personne physique; un numéro, un symbole ou un élément spécifique attribué à une personne physique pour l'identifier de manière unique à des fins de santé; des informations obtenues lors du test ou de l'examen d'une partie du corps ou d'une substance corporelle, y compris à partir de données génétiques et d'échantillons biologiques; et toute information concernant, par exemple, une maladie, un handicap, un risque de maladie, les antécédents médicaux, un traitement clinique ou l'état physiologique ou biomédical de la personne concernée, indépendamment de sa source, qu'elle provienne par exemple d'un médecin ou d'un autre professionnel de la santé, d'un hôpital, d'un dispositif médical ou d'un test de diagnostic in vitro.
- **Traitement** : Toute opération, ou ensemble d'opérations, portant sur les données, quel que soit le procédé (automatisé ou manuel) utilisé (collecte, enregistrement, organisation, conservation,

adaptation, modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement ou interconnexion, verrouillage, effacement ou destruction, ...). Les documents ou fichiers permettant d'organiser les services de restauration, celui qui permet de dispatcher les services de transport, celui qui organise le planning des personnels sont des traitements au sens du RGPD

- **Responsable du traitement** : Le responsable de traitement est le Directeur d'Etablissement ou de Pôle au regard des délégations qui lui sont confiées en matière de gestion des activités.

I. Données personnelles utilisées par l'ASAPN

A DESTINATION DES SALARIES

L'ASAPN doit disposer d'un certain nombre de données collectées directement auprès des professionnels ASAPN.

Le dossier du personnel numérique ou papier comporte les éléments collectés lors du recrutement afin d'établir le contrat de travail et de garantir les droits sociaux associés :

- Identification du salarié : Nom, Prénom, date et lieu de naissance et ses coordonnées : numéro de téléphone, adresse, adresse mail. Exemples de documents collectés : copie carte d'identité, copie titre de séjour, bulletin n°2 du casier judiciaire, relevé d'identité bancaire ... ;
- Formation et expérience : diplômes et formations obtenus, expérience professionnelle, savoir et le savoir-faire et savoir-transmettre de la personne. Exemples de documents collectés : CV, fiche synthèse du candidat, copie permis de conduire, copie des diplômes, attestation de stage et certificats de travail ;
- Droits sociaux : numéro d'assuré social et adhérent mutuelle, coordonnées des organismes de sécurité sociale et mutuelle, date de la dernière visite médicale. Exemples de documents collectés : copie carte de sécurité sociale, mutuelle, attestation de visite médicale du travail.

Et à tout moment à l'occasion de la modification de la situation personnelle ou fonctionnelle impactant la relation contractuelle :

- à l'évolution de carrière demandes de formations validées ou refusées, attestations de formations (fiche de poste, contrats et avenants au contrat, comptes rendus des entretiens individuels, lettres et échanges de courriers relatifs au déroulement de carrière...)
- à la discipline : arrêtés et décisions individuelles correspondants ;
- à la rupture du contrat (reçu pour solde de tout compte, certificat de travail, attestation Pôle Emploi, lettre de démission ou notification de licenciement ou rupture conventionnelle)
- conclusions administratives des médecins : inaptitude, demande d'aménagement du poste de travail, arrêts de travail, reconnaissance travailleur handicap. Exemples de documents collectés : notification RTH, CERFA de la sécurité sociale, courrier de la médecine du travail...

A DESTINATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

L'ASAPN doit disposer d'un certain nombre de données collectées directement auprès des personnes accompagnées et indirectement auprès des partenaires professionnels et non professionnels partie prenante de l'accompagnement ex données de connexion (CPAM, CAF, etc.)

Le dossier de la personne accompagnées comporte les éléments collectés lors de la consultation du dossier au tribunal, de l'ouverture et au cours de l'accompagnement afin d'établir le DIPM et de garantir un accompagnement de qualité conformément au cadre légal et réglementaire en vigueur.

- Identification de la personne accompagnée : Nom, Prénom, date et lieu de naissance et ses coordonnées : numéro de téléphone, adresse, adresse mail. Exemples de documents collectés : copie carte d'identité, copie titre de séjour, coordonnées bancaire, procédures en cours... ;
- Parcours de vie : Compte de gestion, données administratives, établissements bancaires, assurance, hébergement, fournisseurs d'énergie, accompagnement sociaux, ressources (salaires, pension, prestations sociales...), loisirs, organismes d'assurance maladie et de mutuelle, impôts, procédures judiciaires, endettement. Exemples de documents collectés : copie du livret de famille, copie relevés de comptes, copie des contrats d'assurance, carte de sécurité sociale, copie de la carte mutuelle, copie du bail, copie d'acte de propriété, copie de la convention d'hébergement, copie des contrats de fourniture d'énergie, copie du contrat de travail, copie des bulletins de salaires, copie de la notification de droits, copie d'abonnements loisirs, copie des avis d'imposition, copie des décisions de justice et copie plan banque de France.

Et à tout moment à l'occasion de la modification de la situation personnelle ou de l'accompagnement impactant le DIPM :

- A l'évolution de la situation, personnelle, financière de la personne accompagnée
- Evolution de l'environnement physique ou relationnel de la personne accompagnée
- Evolution de la nature d'accompagnement
- Evolution du cadre juridique de l'activité

Les informations disponibles sous forme de pièces justificatives ou collectées dans certaines conditions ou pour des finalités précises :

Ces données peuvent notamment être traitées sous la forme de pièces justificatives et la collecte de ces données intervient dans le cadre du mandat judiciaire. Ces données sont traitées dans le strict respect des attributions légales confiées aux Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs et dans les limites prévues par les dispositions légales en vigueur.

II. Identité du Responsable du traitement des données

Le responsable de traitement qui détermine les moyens et les finalités du traitement de données personnelles est l'ASAPN, situé au 199-201 rue Colbert – Centre Vauban – 59800 LILLE, en tant que personne morale.

Dans le cadre du processus de recrutement, l'ASAPN ne prend aucune décision fondée sur un traitement automatisé des données à caractère personnel. Les données à caractère personnel sont toutes traitées par des personnes physiques et non uniquement par des ordinateurs.

III. Finalités du traitement

A DESTINATION DES SALARIES

L'ASAPN collecte de manière directe et traite les données personnelles des professionnels afin de garantir la poursuite de l'activité, la bonne exécution du contrat de travail ou de la convention de stage ainsi que des droits sociaux et la Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC).

Ces données sont traitées conformément aux dispositions du code du travail, du code la sécurité sociale, de la convention collective nationale applicable, des accords entreprises et, dans le cadre de la politique de confidentialité ASAPN.

A DESTINATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, l'ASAPN s'engage à ne collecter que les données à caractère personnel qui s'avèrent être strictement nécessaires à son activité de traitement et ce pour la stricte durée nécessaire à celle-ci.

Ces données sont traitées conformément aux dispositions du code du travail, du code la sécurité sociale, de la convention collective nationale applicable, des accords entreprises et, dans le cadre de la politique de confidentialité ASAPN.

L'ASAPN est susceptible de traiter vos données Personnelles dans le cadre de :

- L'exécution du mandat
- La gestion et le suivi de la représentation juridique, de l'assistance et du contrôle,
- La gestion administrative et comptable.

Le Responsable de traitement est en mesure de définir la base légale de chaque activité de traitement en se fondant sur :

- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- Loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs (Code civil, Code pénal et Code de l'action sociale et des familles) et décret n°2008-1484 du 22 décembre 2008.
- Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé
- Décret n° 2016-994 du 20 juillet 2016 (Art L1110-4 du CSP) relatif aux conditions d'échange et de partage d'informations entre professionnels de santé et autres professionnels des champs social et médico-social et à l'accès aux informations de santé à caractère personnel.
- Code de l'Action Sociale et des Familles Article L471-2, Article L312-1, Article L474-1.
- Article 6 et suivants du RGPD
- Article 7 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée le 20 juin 2018.
- Article 26 du Décret du 1^{er} août 2018.
- Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée.
- Arrêté préfectoral d'autorisation d'exercice.

IV. Destinataires

A DESTINATION DES SALARIES

L'ASAPN peut être amené à transmettre les données personnelles, tout en respectant le secret professionnel, à différentes catégories de destinataires internes et externes :

- Cadres hiérarchiques ASAPN
- Ensemble des professionnels habilités à recevoir une demande (ex. : Représentant du Personnel élu, référent OETH, personne désignée compétente Santé, Sécurité au Travail)
- Médecine du travail
- Organismes de formations
- Caisse de retraite
- Organisme de prévoyance
- Organisme d'assurance Responsabilité Civile
- Organisme de mutuelle
- Autorités compétentes
- Groupement de Coopération (données relatives aux compétences)

En tout état de cause, l'ASAPN s'engage à ne céder les données personnelles à des tiers pouvant nuire à la vie privée du professionnel. L'ASAPN n'effectue aucun transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne.

A DESTINATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

L'ASAPN peut être amené à transmettre les données personnelles, tout en respectant le secret professionnel, à différentes catégories de destinataires :

- Organismes de sécurité sociale
- Administration,
- Établissements bancaires,
- Organismes d'assurance,
- Organismes d'hébergement,
- Fournisseurs d'énergie,
- Partenaires sociaux,
- Employeur, organismes de pension et de prestations sociales
- Organismes d'assurance maladie et de mutuelle,
- Administrations fiscales
- Acteurs de procédures judiciaires dans lesquels la personne accompagnée est engagée,
- Créanciers
- Tribunaux compétents
- de manière ponctuelle, des organismes externes en relation avec les personnes représentées ou assistées, aux fins de permettre la poursuite des relations contractuelles, le versement des prestations dues, ainsi que l'accompagnement médico-social des personnes suivies

En tout état de cause, l'ASAPN s'engage à ne céder les données personnelles à des tiers uniquement que si l'intérêt de la personne accompagnée le justifie. L'ASAPN s'engage à ne pas céder les données personnelles à des tiers pouvant nuire à la vie privée de la personne accompagnée. L'ASAPN n'effectue aucun transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne.

Dans les cas où l'activité de traitement et les obligations auxquelles l'ASAPN est soumise le nécessiteraient, les données collectées sont susceptibles d'être transmises, selon les règles de partage d'informations à caractère secret, à des acteurs de l'Action Sociale, dont notamment la Direction Régionale de la Jeunesse des Sports et de la Cohésion Sociale et le Groupement de Coopération Sociale AVA.

V. Durée de conservation des données personnelles

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et pendant la durée de conservation minimale prévue par la législation et conformément au Protocole Archivage en vigueur.

Les données personnelles peuvent être archivées au-delà de la période de conservation décrite ci-dessus dans le but de répondre à une obligation légale de conservation, pour faire valoir un droit en justice.

VI. Sécurité

L'ASAPN met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité des traitements des données à caractère personnel ainsi que leur confidentialité (traitement de la journalisation des connexions et mise en place d'un journal des opérations de maintenance)

Pour assurer la sécurité des données personnelles, notamment pour empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès, l'ASAPN prend toutes les précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présents par le traitement (protection physique des locaux, installation d'armoires fermant à clef, mise en place de procédés d'authentification avec accès personnel et sécurisé via des identifiants et des mots de passe confidentiels, protection des serveurs de données et de messagerie (cryptage des données, VPN, antivirus...).

Le responsable de traitement réalise et tient à jour avec l'aide du DPO une Analyse d'Impact relative à la protection des données dès que nécessaire.

Le DPO est personne ressource de la démarche qualité de l'ASAPN.

Ses missions :

- conseiller, informer et fournir des recommandations
- contrôler le respect du RGPD au sein de l'association
- gérer les processus de protection des données
- aider à la réalisation des audits
- aide à la réalisation des analyses d'impact sur la protection des données
- coopérer avec la CNIL
- gérer les demandes concernant la protection des données, le retrait de consentement, le droit à l'oubli et autres.

VII. Droits et devoirs relatifs au traitement des données personnelles

A DESTINATION DES SALARIES

Le salarié dispose, à tout moment, de la faculté d'exercer, auprès de l'ASAPN, les droits prévus par la réglementation en vigueur applicable en matière de données à caractère personnel. Les modalités d'exercice des droits d'un salarié ou d'un stagiaire ASAPN sont décrites dans la procédure d'accès aux données :

- Son Droit d'accès : le salarié peut avoir communication des données personnelles faisant l'objet d'un traitement par l'ASAPN selon la procédure d'accès en vigueur
- Droit de rectification : il se limite à la rectification des données inexacts
- Droit d'opposition et de consentement : le salarié peut demander que ses données personnelles ne fassent plus l'objet d'un traitement hormis lorsque le traitement est nécessaire à la poursuite de l'activité de l'ASAPN, à la bonne exécution du contrat de travail, à la prévention des risques professionnels, à la GPEC et à la garantie de droits sociaux. Il ne s'applique pas non plus lorsque ces données sont traitées par un professionnel soumis à une obligation de secret. Dans tous les cas, il est conforme aux obligations légales de conservation des données et les protocoles d'archivage ASAPN établis avec les services des Archives Départementales ;
- Droit d'effacement : il ne s'applique pas lorsque le traitement est nécessaire à la poursuite de l'activité de l'ASAPN, à la bonne exécution du contrat de travail, à la prévention des risques professionnels, à la GPEC et à la garantie de droits sociaux. Il ne s'applique pas non plus lorsque ces données sont traitées par un professionnel soumis à une obligation de secret. Dans tous les cas, il est conforme aux obligations légales de conservation des données et les protocoles d'archivage ASAPN établis avec les services des Archives Départementales ;
- Droit de limitation : le salarié peut demander la suspension temporaire du traitement de ses données personnelles uniquement dans les cas suivants :
 - o le salarié conteste l'exactitude des données dans ce cas le traitement est suspendu le temps de vérifier l'exactitude des données
 - o en cas de suspicion de traitement illicite, le temps de vérifier la licéité du traitement
 - o lorsque les données ne sont plus conservées que dans le cadre d'une action en justice
- Droit de portabilité : le salarié peut demander à l'ASAPN de récupérer ses données personnelles qu'il a confié à l'ASAPN afin d'en disposer conformément aux dispositions du protocole archivage
- Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes/internet>)

Pour exercer ces droits, la demande est recevable dès qu'elle est exprimée par écrit conformément à la procédure d'accès aux données.

Les droits figurent dans la notice d'information RGPD et dans la mention RGPD figurant sur l'ensemble des documents de recrutement. La notice d'information est explicitée par la direction lors de l'intégration du professionnel et à chaque modification qui le nécessite. Cette notice est consultable sur le réseau.

A DESTINATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

La personne accompagnée dispose, à tout moment, de la faculté d'exercer, auprès de l'ASAPN, les droits prévus par la réglementation en vigueur applicable en matière de données à caractère personnel. Les modalités d'exercice des droits d'une personne accompagnée sont décrites dans la procédure d'accès aux données :

- Son Droit d'accès : La personne accompagnée peut avoir communication des données personnelles faisant l'objet d'un traitement par l'ASAPN selon la procédure d'accès en vigueur
- Droit de rectification : il se limite à la rectification des données inexacts
- Droit d'opposition et de consentement : La personne accompagnée peut demander que ses données personnelles ne fassent plus l'objet d'un traitement mais il ne s'applique pas lorsque le traitement est nécessaire à la poursuite de l'accompagnement ou de l'activité de l'ASAPN, à la bonne exécution du DIPM, à la prévention des risques et à la garantie de droits fondamentaux et sociaux. Il ne s'applique pas non plus lorsque ces données sont traitées par un professionnel soumis à une obligation de secret. Dans tous les cas, il est conforme aux obligations légales de conservation des données et les protocoles d'archivage ASAPN établis avec les services des Archives Départementales ;
- Droit d'effacement : il ne s'applique pas lorsque le traitement est nécessaire à la poursuite de l'accompagnement ou de l'activité de l'ASAPN, à la bonne exécution du DIPM, à la prévention des risques et à la garantie de droits fondamentaux et sociaux. Il ne s'applique pas non plus lorsque ces données sont traitées par un professionnel soumis à une obligation de secret. Dans tous les cas, il est conforme aux obligations légales de conservation des données et les protocoles d'archivage ASAPN établis avec les services des Archives Départementales ;
- Droit de limitation : La personne accompagnée peut demander la suspension temporaire du traitement de ses données personnelles uniquement dans les cas suivants :
 - La personne accompagnée conteste l'exactitude des données dans ce cas le traitement est suspendu le temps de vérifier l'exactitude des données
 - en cas de suspicion de traitement illicite, le temps de vérifier la licéité du traitement
 - lorsque les données ne sont plus conservées que dans le cadre d'une action en justice
- Droit de portabilité : La personne accompagnée peut demander à l'ASAPN de récupérer ses données personnelles afin d'en disposer conformément aux dispositions du protocole archivage
- Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes/internet>)

Pour exercer ces droits, la demande est recevable dès qu'elle est exprimée par écrit conformément à la procédure d'accès aux données.

Les droits figurent dans la notice d'information RGPD et dans la mention RGPD figurant sur la fiche Votre Avis Nous Intéresse (VANI) remise à l'ouverture de la mesure et à chaque renouvellement de l'accompagnement. La notice d'information RGPD est explicitée par la direction lors de l'ouverture de la mesure et par le MJDPM à chaque renouvellement. Cette notice est consultable sur le site internet www.asapn.fr.

Les demandes relatives aux traitements des données personnelles peuvent être adressées, conformément à la procédure en vigueur à l'attention du DPO.

La réponse sera fournie par écrit dans le délai d'un mois maximum, ce délai peut être porté à 3 mois dans ce cas la personne doit être informée dans un délai d'un mois de ce délai supplémentaire en expliquant les raisons.

Le responsable de traitement est destinataire de la demande. Celui-ci ou son représentant informe le Délégué à la Protection des Données (DPO) de l'existence d'une demande d'accès et peut solliciter l'assistance de celui-ci dans le traitement de la demande.

Le responsable de traitement doit pouvoir identifier le demandeur de façon certaine de sorte à donner suite à la demande. Lorsqu'il est saisi de la demande, le Responsable de traitement ou son représentant peut exiger e du demandeur, par toute mesure raisonnable, qu'il justifie son identité. La demande d'accès doit être effectuée par la personne voulant accéder à ses données personnelles.

Lorsque la personne est mineure ou incapable majeur ce sont les détenteurs de l'autorité parentale ou le tuteur qui effectuent la demande. Le Responsable du traitement s'assure par tous moyens à sa disposition de l'identité du demandeur et de sa capacité à exercer son droit d'accès. Si le demandeur n'a pas licéité ou capacité à accéder aux données personnelles le processus prend fin, cette fin de processus est documentée par inscription dans le journal d'accès et notifiée en tant que de besoin au demandeur.

Le responsable de traitement garantit qu'une réponse soit apportée au demandeur concernant la recevabilité de la demande, le délai de traitement de la demande, les modalités de traitement de la demande, l'évaluation de la satisfaction, la traçabilité et la clôture du traitement de la demande.

Annexe 4 : Lettre engagement prévention des risques professionnels 1.0

I. Objectifs de la politique de prévention des risques :

La prévention des risques professionnels est un enjeu majeur pour l'A.S.A.P.N. Elle nécessite en premier lieu un engagement et une volonté politique forte au sein même de l'établissement. Chacun à son niveau dans l'établissement, employeur, représentant du personnel, chargé de prévention ou salarié, est directement concerné. La lettre d'engagement prévention des Risques de l'A.S.A.P.N formalise la politique de prévention des risques de l'établissement.

La politique de prévention des risques de l'A.S.A.P.N :

- s'inscrit dans une logique de responsabilité sociale de l'A.S.A.P.N en sa qualité d'employeur et a pour objectif de réduire les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles et à en limiter les conséquences humaines, sociales et économiques. Elle répond à l'obligation réglementaire de sécurité qui s'impose à l'employeur et dont les [principes généraux](#) sont inscrits dans le Code du travail.
- encadre le fonctionnement habituel d'un établissement social et médico-social qui est susceptible de générer des risques impactant la santé des salariés (Prévention des risques professionnels), les usagers, les partenaires, les équipements ou l'environnement de la structure (Prévention des risques structurels).
- poursuit la dynamique bienveillante du management par la qualité, en formalisant plus précisément, la dimension santé-sécurité nécessaire à l'amélioration :
 - De la santé et la sécurité des salariés,
 - Des conditions de travail
 - Du bien-être au travail,

La Lettre d'Engagement Prévention des Risques ASAPN s'inscrit en complémentarité de la Lettre d'Engagement Qualité ASAPN dans la dynamique d'amélioration continue des pratiques professionnelles au bénéfice de la personne accompagnée par l'établissement.

Rappelons que la mise en œuvre de la politique de prévention des risques est un processus évaluable de la qualité d'accompagnement de l'établissement.

II. Axes de la politique de prévention des risques :

La politique de prévention des risques A.S.A.P.N doit permettre d'élaborer des solutions pragmatiques et adaptées, en privilégiant la maîtrise du risque à la source. Elle repose sur le cadre légal et réglementaire applicable à l'établissement, les principes généraux de prévention, de valeurs essentielles et de bonnes pratiques dont notamment les **neuf grands principes généraux** définis à l'article [L.4121-2 du Code du travail](#), qui régissent l'organisation de la prévention :

- **Éviter les risques, c'est supprimer le danger ou l'exposition au danger.**
- **Évaluer les risques**, c'est apprécier l'exposition au danger et l'importance du risque afin de prioriser les actions de prévention à mener.
- **Combattre les risques à la source**, c'est intégrer la prévention le plus en amont possible, notamment dès la conception des lieux de travail, des équipements ou des modes opératoires.
- **Adapter le travail à l'Homme**, en tenant compte des différences interindividuelles, dans le but de réduire les effets du travail sur la santé.
- **Tenir compte de l'évolution de la technique**, c'est adapter la prévention aux évolutions techniques et organisationnelles.
- **Remplacer ce qui est dangereux par ce qui l'est moins**, c'est éviter l'utilisation de procédés ou de produits dangereux lorsqu'un même résultat peut être obtenu avec une méthode présentant des dangers moindres.
- **Planifier la prévention** en intégrant technique, organisation et conditions de travail, relations sociales et environnement.
- **Donner la priorité aux mesures de protection collective** et n'utiliser les équipements de protection individuelle qu'en complément des protections collectives si elles se révèlent insuffisantes.
- **Donner les instructions appropriées aux salariés**, c'est former et informer les salariés afin qu'ils connaissent les risques et les mesures de prévention.

La politique de prévention des risques A.S.A.P.N génère une démarche de prévention participative. En cohérence avec le management par la qualité de l'établissement, elle promeut l'implication de l'ensemble des acteurs concernés, le dialogue social et s'appuie sur les valeurs suivantes :

La Personne :

L'ASAPN, l'encadrement et les salariés sont impliqués dans la démarche de prévention des risques professionnels. Les méthodes de management utilisées doivent être compatibles avec une éthique du changement qui respecte la personne.

La Transparence :

La maîtrise des risques implique pour l'ASAPN et son encadrement :

- l’affichage des objectifs visés (en matière d’amélioration de la santé, de la sécurité et des conditions de travail),
- l’engagement du chef d’entreprise et de l’encadrement dans la mise en œuvre de la démarche de prévention (implication personnelle et mise à disposition des moyens nécessaires),
- la prise en compte de la réalité des situations de travail,
- la clarté dans la communication sur la santé et la sécurité au travail.

Le dialogue social :

L’adhésion du personnel est une condition indispensable dans la mise en place d’une politique de prévention des risques. Cela implique d’associer les salariés et les instances représentatives du personnel (CHSCT et délégués du personnel) lors de la mise en œuvre de celle-ci.

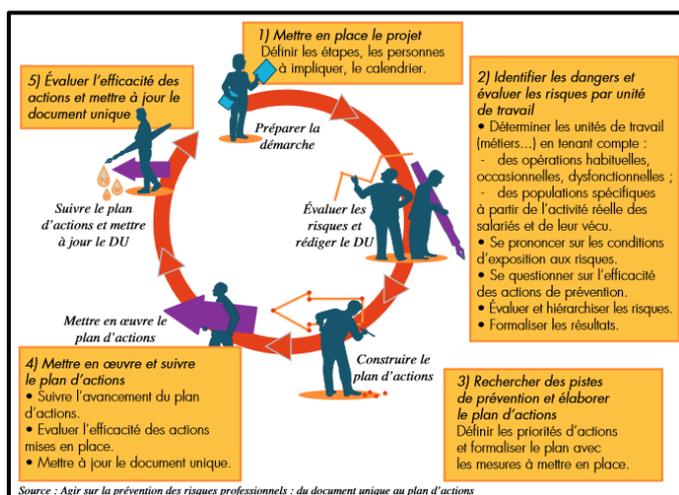
La politique de prévention des risques consiste à développer dans l’établissement une culture de prévention en s’appuyant sur :

- [La démarche d’évaluation des risques professionnels](http://www.inrs.fr/demarche/evaluation-risques-professionnels/ce-qu-il-faut-retenir.html) consistant à identifier les risques auxquels sont soumis les salariés, en vue de mettre en place des actions de prévention pertinentes. www.inrs.fr/demarche/evaluation-risques-professionnels/ce-qu-il-faut-retenir.html
- La démarche de conception et d’utilisation des lieux de travail qui est une démarche a priori pour prévenir les risques professionnels et améliorer les conditions de travail : une démarche à mettre en œuvre, en conséquence, le plus en amont possible d’un projet.
- [La démarche de prévention des risques liés aux machines](http://www.inrs.fr/demarche/conception-utilisation-equipements-travail.html). Elle s’attache en priorité, lors de la conception, à développer la prévention intrinsèque. www.inrs.fr/demarche/conception-utilisation-equipements-travail.html
- [Le questionnement sur l’utilisation des protections collectives](http://www.inrs.fr/demarche/protection-collective/ce-qu-il-faut-retenir.html) portant sur l’élimination ou la réduction des risques, la mise en place de mesures d’isolement par rapport au risque. www.inrs.fr/demarche/protection-collective/ce-qu-il-faut-retenir.html
- [L’action des équipes pluridisciplinaires des services de santé et sécurité au travail](http://www.inrs.fr/demarche/prevention-medicale.html) impliquées dans la mise en place et le suivi des mesures collectives de prévention des risques. www.inrs.fr/demarche/prevention-medicale.html
- [La place des protections individuelles](http://www.inrs.fr/demarche/protection-individuelle.html), dont l’utilisation ne doit être envisagée qu’en complément des autres mesures d’élimination ou de réduction des risques. www.inrs.fr/demarche/protection-individuelle.html
- [La formation et l’information](http://www.inrs.fr/demarche/formation-information.html), qui font partie intégrante de la politique de la structure. www.inrs.fr/demarche/formation-information.html

A cet ensemble, s'ajoute l'obligation faite à l'employeur d'[organiser les secours et soins d'urgence](#) à donner aux salariés accidentés et aux malades.

Enfin, les orientations de la politique de prévention des risques prennent en compte les orientations de la politique qualité, ainsi que les spécificités de l'établissement, ses ressources et ses contraintes, dont notamment :

- Missions de l'établissement
- Autorisation de fonctionnement
- Effectif et profils des équipes,
- Nombre et profils des publics accompagnés,
- Budget alloué,
- Ressources logistiques,
- Structure organisationnelle et processus de réalisation de l'accompagnement,
- Partenariat,
- Implantation géographique multiple,
- Unités de travail et métiers



L'évaluation des risques professionnels constitue une étape cruciale de la démarche de prévention. Elle en est le point de départ. L'identification, l'analyse et le classement des risques permettent de définir les actions de prévention les plus appropriées, couvrant les dimensions techniques, humaines et organisationnelles. L'évaluation des risques doit être renouvelée régulièrement.

III. La démarche d'évaluation des risques

La démarche d'évaluation des risques ASAPN intègre les principes contribuant à sa réussite et sa pérennité :

- **Afficher la volonté de réaliser une évaluation des risques par la lettre d'engagement** de prévention des risques qui fixe les objectifs, les moyens et les modalités d'organisation et de communication de la politique de l'ASAPN.
- **Choisir les outils d'évaluation qui sont adaptés à son établissement** : L'ASAPN appuie sa démarche sur les techniques, outils et guides-modes d'emploi ou référentiel établis par l'INRS et présenté au CHSCT et à la médecine du Travail.

- **S'organiser pour être autonome** : L'ASAPN dispose d'organes pour décliner sa politique afin de rester maître des décisions garantissant la maîtrise des risques, et de contribuer à l'appropriation de la démarche par l'encadrement et les salariés
 - Le Conseil d'Administration
 - La Direction composée du directeur, directeur-adjoint, et de l'équipe Cadres.
- **Associer les salariés** : L'identification des risques, le classement des risques et les propositions d'actions de prévention font l'objet d'échanges avec les salariés et/ou leurs instances représentatives :
 - La personne désignée sécurité pilotée par le Directeur et le Directeur-adjoint
 - Les groupes de travail pilotés par les chefs de service
 - Les réunions Cadres
 - Les réunions de services

En transversalité dans le cadre de la démarche qualité :

 - Les groupes de travail pilotés par les chargés de pôle de compétences qualité dont notamment le pôle Gestion des risques accompagnement Usagers
 - Le Comité de Direction
 - Le Comité de Pilotage

L'ASAPN dispose aussi de moyens de communication adaptés : boîte mail personnalisée, dossier Gestion des risques et CHSCT sur le réseau informatique commun, espaces de réunion, espace d'affichage.

- **Décider des actions de prévention** : Les actions de prévention appropriées sont pilotées par les personnes ressources en charge des actions de prévention :
 - La personne désignée sécurité pilotée par le Directeur et le Directeur-adjoint
 - Le chargé de pôle de compétence Gestion des risques accompagnement usagers
 - Le CHSCT
 - Intervenants en Prévention des Risques Professionnels du service de santé
 - Intervenants en Prévention des Risques Professionnels de la Direccte
 - Cabinets d'expertises diagnostic risques incendie, électrique, etc...

IV. La démarche de prévention des risques

Afin d'assumer cette responsabilité et répondre à l'**obligation de résultat** qui lui est faite en sa qualité d'employeur, la politique de prévention des risques A.S.A.P.N doit permettre à l'association de décliner une démarche de prévention et de gestion des risques globale déclinée de manière spécifique à la nature de son activité et de son organisation présentes et futures. Elle s'appuie sur :

- Une démarche d'évaluation des risques de type diagnostic initial
- Des plans de prévention déclinés en méthodes ou des outils permettant de mettre en œuvre la prévention. Chaque plan se compose de la manière suivante :

1. Rappel sur le cadre d'application du plan
 - a) Principe de la démarche
 - b) Objectifs
 - c) Définitions
2. Rappel sur la méthodologie
3. Application de la méthodologie au Plan
 - a) Champ intervention
 - b) Acteurs
 - c) Fréquence
 - d) Mode opératoire/Procédure
 - e) Eléments de maîtrise documentaire associés
 - f) Actions de sensibilisation envisagées
 - Des actions de sensibilisation sur les fondamentaux de la prévention, les valeurs et les bonnes pratiques,
 - La traçabilité des actions menées : pilotée par la personne désignée sécurité et permet d'actualiser le Document Unique ainsi que le Manuel Gestion des Risques.
 - L'évaluation des effets produits : enquête de satisfaction, audits, document Unique, etc...
 - L'efficacité de la démarche de gestion et de prévention des risques est mesurée par le système de gestion des risques et le système qualité pilotés par le Directeur.

Chaque action conduite doit faire l'objet d'une évaluation. Il s'agit de comparer les résultats avec les objectifs fixés. Pour mesurer l'efficacité des actions, la mise en place de critères ou d'indicateurs est nécessaire. La pertinence de ces indicateurs est issue de la réflexion collective qui associe l'ensemble des fonctions et métiers de l'ASAPN.

L'ASAPN s'engage à vérifier le maintien dans la durée de la pertinence et de l'efficacité des actions de prévention, de l'organisation qui les encadre et des indicateurs qui permettent de les évaluer. Cette évaluation régulière permet de progresser et de renforcer la démarche d'amélioration continue qualité par la prévention des risques dans la vie de l'établissement.

La Direction s'engage à garantir la diffusion et la mise en œuvre de l'ensemble des éléments de la démarche prévention des risques et de la démarche qualité qui constituent le socle formalisé de la culture de l'ASAPN.

Annexe 5 : Participation des personnes protégées à l'actualisation du Projet d'Etablissement

I. Les murs d'expression : A.S.A.P.N et vous ?

Dans le cadre de l'évaluation interne A.S.A.P.N 2019-2020, la structure a organisé 4 rencontres pour échanger sur la qualité de service à partir du référentiel qualité. Pour chaque rencontre l'A.S.A.P.N a mis à disposition un mur d'expression :

- L'action culturelle organisée dans un tiers lieu – cinéma de Coudekerque-Branche
- 3 entretiens collectifs usagers autour des Thèmes « Ouverture de la mesure » « Vie de la mesure » « Fin de mesure ».

Nous avons invité les personnes protégées et leurs proches à s'exprimer sur l'A.S.A.P.N : « **En un post-it parlez- nous de l'A.S.A.P.N** ». Nous avons recueilli 88 post-it :

Une association qui remplit sa mission avec Bienveillance

Au total c'est **25 post-it sur 88** qui contiennent un « bien » ou « très bien ».

- « Utile et rassurant »
- « C'est très bien l'accueil par l'A.S.A.P.N, ils nous répondent à nos questions »
- « Accueillant grâce à l'A.S.A.P.N. Je m'en suis sortie »
- « C'est très bien l'accueil par l'A.S.A.P.N ils nous répondent à nos questions »
- « Accueillant grâce à l'A.S.A.P.N je m'en suis sortie »,
- « Merci pour l'invitation cela confirme le bon accueil A.S.A.P.N »,
- « Contente du suivi »
- « Je trouve que vos services sont **bien** ».
- « Une sacré association »
- « A.S.A.P.N très caritative »
- « Une très bonne asso et très sympa »
- « Quelle chance d'avoir cette association »

Un S.M.J.P.M privilégiant l'autonomie & de la personnalisation de l'accompagnement : effectivité des droits

- « Aujourd'hui grâce à l'A.S.A.P.N d'YPRES je gère mieux mon argent »,
- « Fonctionnement et qualité de travail de mandataire : Bien – Travail pour l'autonomie »
- « L'A.S.A.P.N fait évoluer vers l'autonomie »
- « A.S.A.P.N curatrice très à l'écoute. Présente en cas de besoin. Très satisfaite »,
- « Bien, comprend mes besoins ».
- « Collaboration »
- « Je suis épanoui. Merci à vous. Continuez comme vous êtes »

Les demandes rejoignent les suggestions de l'enquête de satisfaction usager 2019 :

- Une personne évoque le dispositif global judiciaire d'accompagnement « *protection mais frein à la vie* »
- Une autre exprime « *quand on a besoin d'argent tout de suite c'est possible et c'est trop long* »,
- Une personne soulève « *les attentes téléphoniques* »

- « Très bien j'ai pu dire des choses que je voulais (apprendre internet) »

Principe du mur d'expression.

Le mur d'expression est un espace qui dispose d'un titre « **L'A.S.A.P.N et vous ? Parlez-nous de l'A.S.A.P.N en un mot** » et d'un espace libre pour coller des post-it géants.

L'espace libre est organisé en 3 parties :



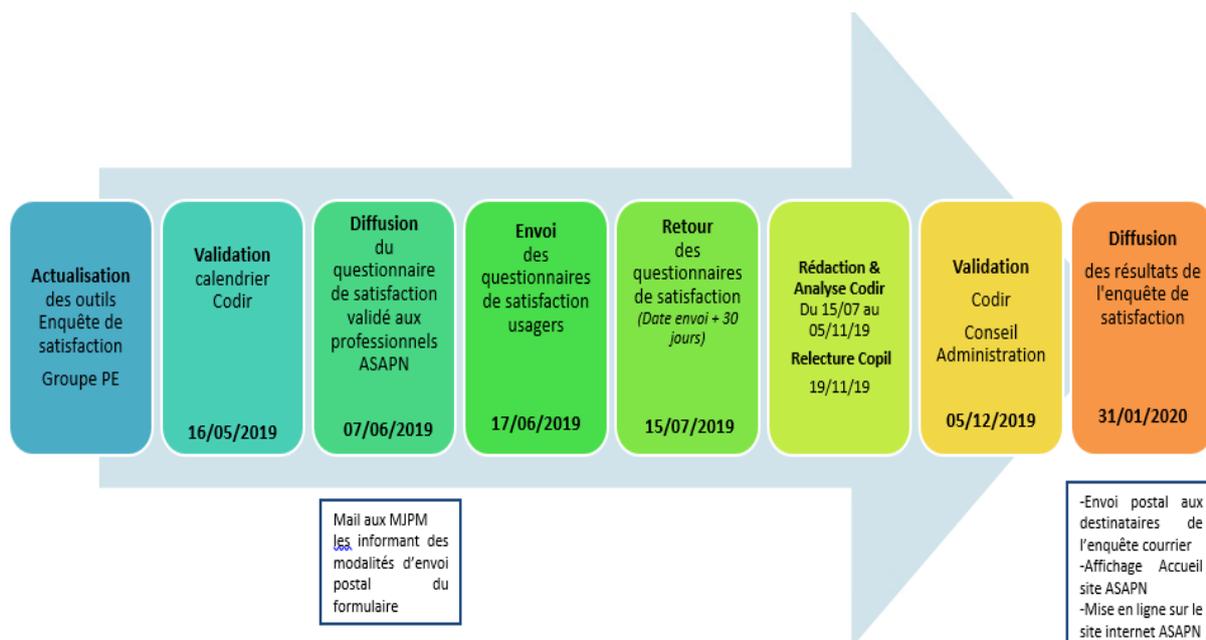
- **Avant notre rencontre**
- **Après notre rencontre**
- **Avez-vous apprécié ce temps de rencontre ?**

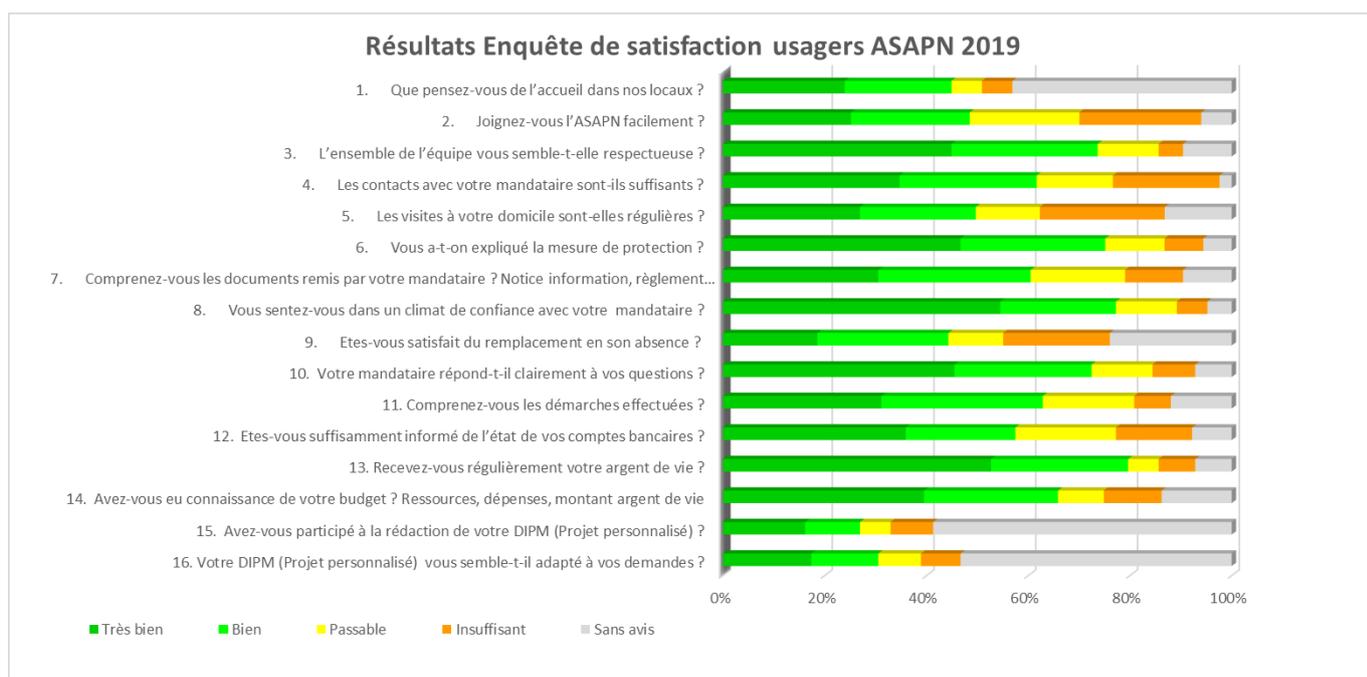
Les participants sont invités à rédiger et à coller les post-it de manière anonyme sur le mur d'expression.

Le pôle qualité en prend une photo pour l'intégrer à la démarche d'amélioration continue de la qualité de service

II. L'enquête de satisfaction usagers 2019

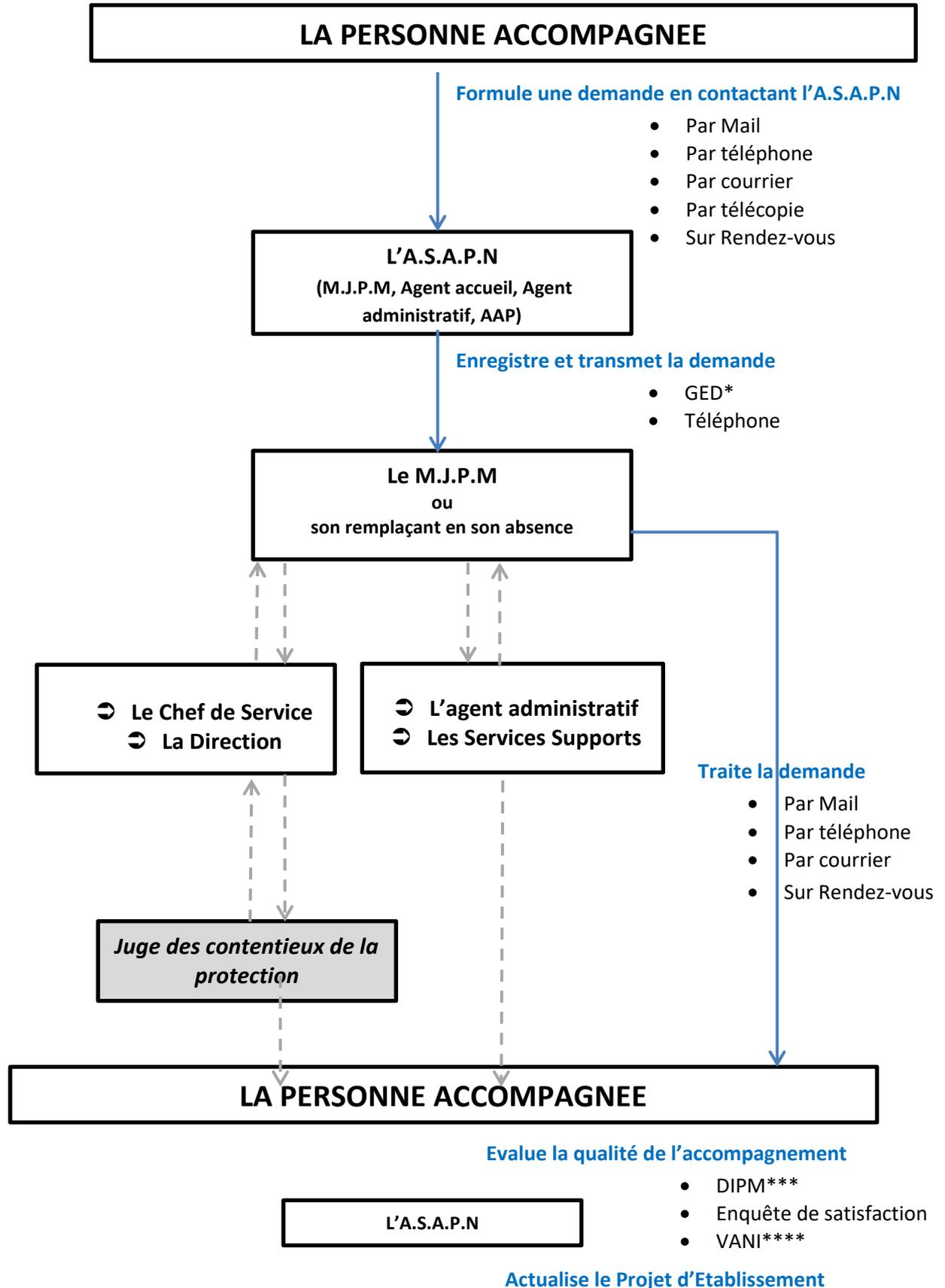
Nombre total d'usagers suivis par l'A.S.A.P.N au 01/06/2019	2844
Nombre d'usagers destinataires du questionnaire	735
Nombre d'usagers interrogés ayant répondu	167





	Participation à la question	Très Bien	Bien	Passable	Insuffisant	Sans avis
1. Que pensez-vous de l'accueil dans nos locaux ?	56,89%	23,95%	20,96%	5,99%	5,99%	43,11%
2. Joignez-vous l'A.S.A.P.N facilement ?	94,01%	25,15%	23,35%	21,56%	23,95%	5,99%
3. L'ensemble de l'équipe vous semble-t-elle respectueuse ?	90,42%	44,91%	28,74%	11,98%	4,79%	9,58%
4. Les contacts avec votre mandataire sont-ils suffisants ?	97,60%	34,73%	26,95%	14,97%	20,96%	2,40%
5. Les visites à votre domicile sont-elles régulières ?	86,83%	26,95%	22,75%	12,57%	24,55%	13,17%
6. Vous a-t-on expliqué la mesure de protection ?	94,42%	46,70%	28,43%	11,68%	7,61%	5,58%
7. Comprenez-vous les documents remis par votre mandataire ? ...	90,42%	30,54%	29,94%	18,56%	11,38%	9,58%
8. Vous sentez-vous dans un climat de confiance avec votre mandataire ?	95,21%	54,49%	22,75%	11,98%	5,99%	4,79%
9. Etes-vous satisfait du remplacement en son absence ?	76,05%	18,56%	25,75%	10,78%	20,96%	23,95%
10. Votre mandataire répond-t-il clairement à vos questions ?	92,81%	45,51%	26,95%	11,98%	8,38%	7,19%
11. Comprenez-vous les démarches effectuées ?	88,02%	31,14%	31,74%	17,96%	7,19%	11,98%
12. Etes-vous suffisamment informé de l'état de vos comptes bancaires ?	92,22%	35,93%	21,56%	19,76%	14,97%	7,78%
13. Recevez-vous régulièrement votre argent de vie ?	92,81%	52,69%	26,95%	5,99%	7,19%	7,19%
14. Avez-vous eu connaissance de votre budget ? <i>Ressources, dépenses, montant argent de vie</i>	86,23%	39,52%	26,35%	8,98%	11,38%	13,77%
15. Avez-vous participé à la rédaction de votre DIPM (Projet personnalisé) ?	41,32%	16,17%	10,78%	5,99%	8,38%	58,68%
16. Votre DIPM (<i>Projet personnalisé</i>) vous semble-t-il adapté à vos demandes ?	46,71%	17,37%	13,17%	8,38%	7,78%	53,29%

Annexe 6 : Le Circuit d'information et de communication A.S.A.P.N



***GED** : Gestion Electronique des Données : Numérisation des courriers papier pour rendre possible le traitement informatique

** **M.J.P.M** : Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs : Le professionnel qui exerce le mandat de protection

*****DIPM** : Document Individuel de Protection des Majeurs : Votre projet personnalisé d'accompagnement par l'A.S.A.P.N

******VANI** : Votre Avis Nous Intéresse : Document vous permettant d'effectuer des suggestions d'amélioration. Il vous est remis au premier rendez-vous. Il est à votre disposition, en salle d'attente, sur le site internet. Il peut être transmis par mail à dqualite@A.S.A.P.N.org, dans la boîte à VANI en salle d'attente ou par tout autre moyen à votre convenance.