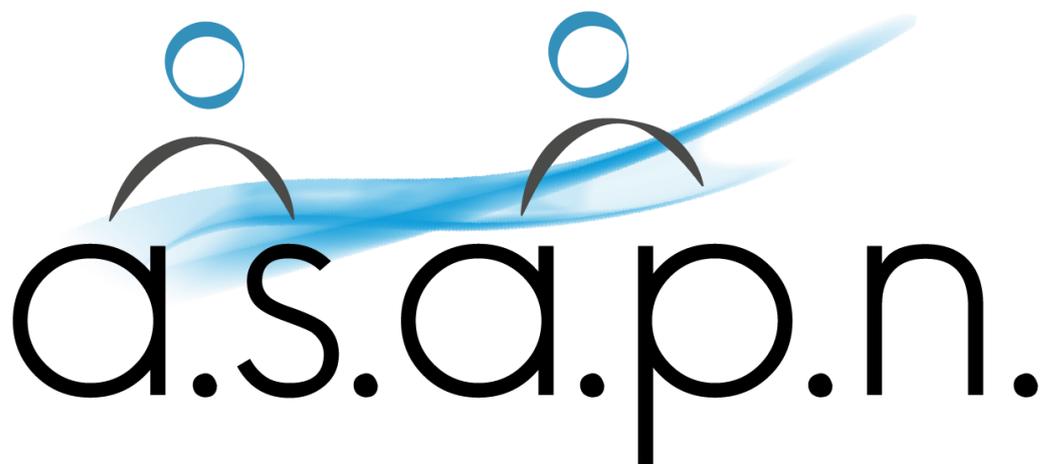


PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2020-2025



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



SITE DE CROIX

Préambule

Le Projet d'Établissement 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. À ce titre, le projet d'établissement A.S.A.P.N 2020-2025 intègre les recommandations de l'évaluation externe 2017, de l'évaluation interne 2020 ainsi que l'évaluation avec le nouveau référentiel HAS de 2023. Le Projet d'Établissement 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 « Élaboration, 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 bienveillance 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 coconstruite pour l'ensemble des acteurs de l'accompagnement des personnes protégées.

Le Projet d'Établissement 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 ainsi que celle de l'HAS de 2023. Il a été validé en Conseil d'Administration du 25 mai 2020, et, sera transmis aux autorités.

Une version numérique est mise à disposition du public sur le site *A.S.A.P.N.fr*. La version papier est 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 a fait l'objet d'une version synthétique pour plus d'accessibilité élaborée par le groupe de travail PE en collaboration avec des personnes accompagnées et des partenaires.

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

TABLE DES MATIÈRES

I. PRÉSENTATION ASSOCIATIVE	4
1. À l'origine de l'A.S.A.P.N : la création du service	4
2. L'implantation sur le département du Nord	5
a. Nos délégations	5
b. Nos permanences délocalisées	11
3. Les modes de financement	12
4. Les missions associatives et notre cœur de métier	12
5. Le cadre juridique de notre activité	14
6. Les valeurs de l'association	15
II. UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ, LE PARTENARIAT ET LA COMMUNICATION	17
1. L'individualisation de la mesure de protection	17
a. La typologie du public suivi	17
b. L'ouverture de la mesure de protection	20
c. Les voies de recours	21
d. L'accompagnement personnalisé	22
e. La fin de l'accompagnement	23
2. La personne protégée actrice de sa mesure de protection	24
a. La co-construction du DIPM : Document Individuel de Protection du Majeur	24
b. Les temps de rencontre	24
c. La participation au fonctionnement du S.M.J.P.M A.S.A.P.N	25
3. L'environnement de la personne protégée : la place primordiale des partenaires ..	25
a. La famille et les proches de la personne protégée : un partenaire essentiel	25
b. Le tuteur familial	26
c. Les Magistrats et Tribunaux	27
d. Les autres partenaires des établissements sociaux et médico-sociaux	28
4. Le traitement des données des personnes protégées : une priorité institutionnelle	30
III. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE	32

1. La démarche d'amélioration continue de la qualité de service.....	32
<i>a. La politique qualité</i>	<i>32</i>
<i>b. La démarche d'amélioration continue.....</i>	<i>33</i>
<i>c. Les instances et acteurs du pilotage</i>	<i>33</i>
<i>d. Les évaluations</i>	<i>37</i>
2. L'organigramme, les métiers et services supports	43
<i>a. L'organigramme fonctionnel</i>	<i>44</i>
<i>b. La gestion des ressources humaines au service de la mission confiée au S.M.J.P.M « A.S.A.P.N ».....</i>	<i>47</i>
<i>c. La gestion des ressources humaines et la continuité de service.....</i>	<i>48</i>
<i>d. Les métiers et services supports</i>	<i>49</i>
IV. LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	51
1. La politique de développement associative.....	51
2. Projections sur l'avenir	52
3. Orientations principales du Plan Action Global A.S.A.P.N 2020-2025	53
V. ANNEXES	54

I. PRÉSENTATION ASSOCIATIVE

1. À 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 Judiciaires 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 A.S.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 1^{er} Janvier 2016, l'A.S.A.P.N dispose d'un agrément lui permettant d'assurer le suivi de 2845 personnes protégées sur le Département du Nord hors secteur de l'Avesnois 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. L'association assure au 1^{er} janvier 2024 l'exercice de 2 942 mesures de protection réparties sur 5 sites. L'activité globale de l'A.S.A.P.N. n'a cessé de croître depuis ces 10 dernières années comme l'indique le schéma ci-dessous.



L'A.S.A.P.N a su répartir son activité sur des zones géographiques éloignées de son implantation initiale pour couvrir l'ensemble du département du Nord.

2. L'implantation sur le département du Nord

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

a. Nos délégations

L'association est ainsi composée de cinq délégations : Lille (le siège associatif et délégation de Lille), Croix (délégation de Roubaix/Tourcoing), Dunkerque (délégation de Dunkerque / Hazebrouck), Sin le Noble (délégation de Douai) et Cambrai (délégation de Cambrai / Valenciennes).

Cette organisation géographique permet aux personnes protégées de bénéficier d'un accompagnement de qualité notamment grâce à un accès au service concerné.



Le siège et la délégation de Lille se situent en plein cœur du quartier Vauban : Les locaux se trouvent au 3^{ème} étage, un ascenseur est à disposition.

A.S.A.P.N.

Centre Vauban

199-201 Rue Colbert

Bâtiment Ypres CS 60111

59025 LILLE CEDEX

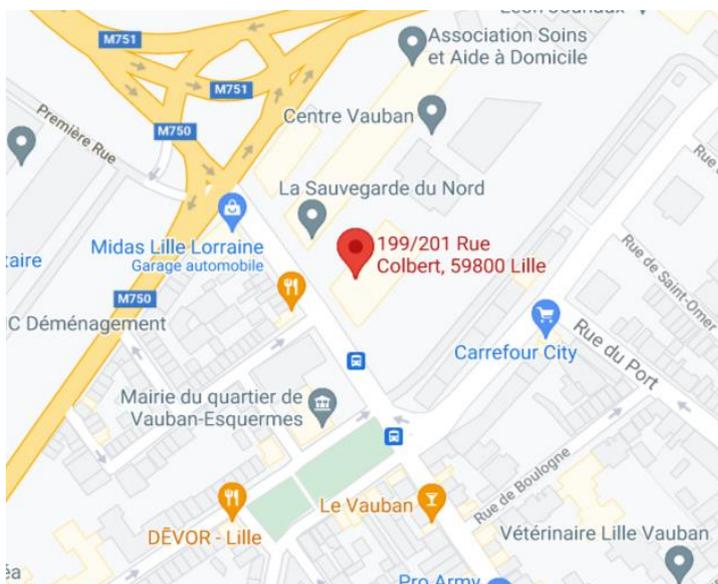
Chef de Service Lille :

M. BACQUET François-Xavier

☎ : 03 28 38 05 00

📠 : 03 28 38 05 09

Accueil téléphonique : de 9 h à 12 h
(Répondeur l'après-midi)





L'accueil



Un bureau d'accueil



La délégation de Roubaix-Tourcoing se situe en plein cœur de la ville de la Croix : Les locaux se situant au 1^{er} étage, un ascenseur est à disposition.

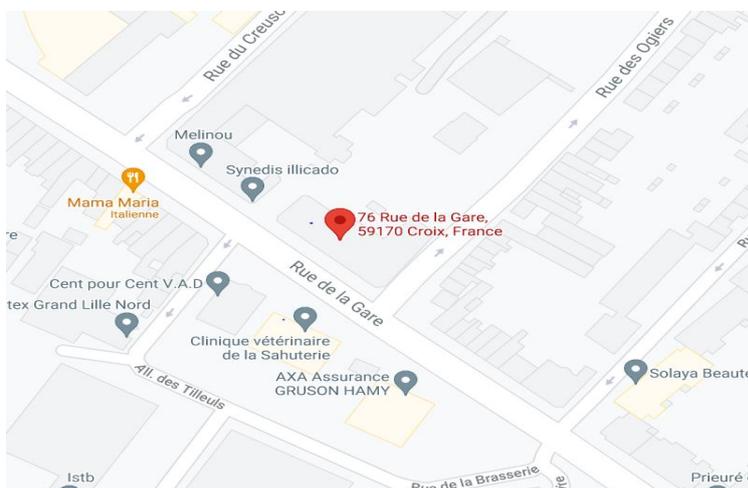
A.S.A.P.N.
76 bis rue de la Gare
CS 90103
59 963 CROIX CEDEX

Chef de Service :

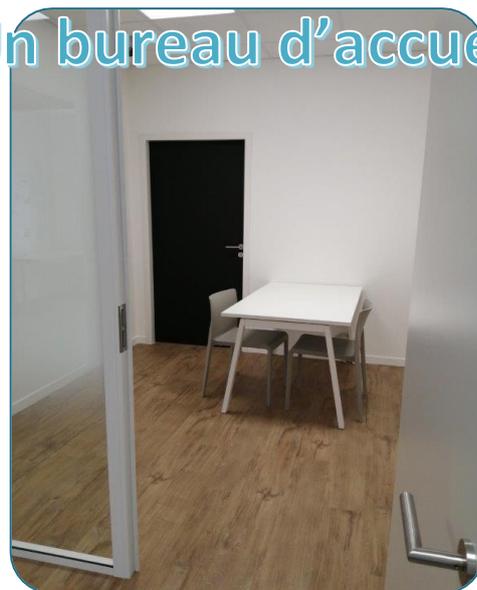
M. DUBRULLE Vianney

☎ : 03 20 40 46 30

Accueil téléphonique : de 9 h à 12 h
(Répondeur l'après-midi)



Un bureau d'accueil





La délégation de Douai se situe sur la commune de Sin-le-Noble : Les locaux sont situés au rez-de-chaussée et sont accessibles depuis la voirie.

A.S.A.P.N.
309 avenue du Maréchal Leclerc
CS 30007
59450 SIN LE NOBLE

Chef de Service :

Mme SAVARY Elodie

☎ : 03 27 86 95 50

📠 : 03 27 86 95 59

Accueil téléphonique : de 9 h à 12 h
(Répondeur l'après-midi)



Un bureau d'accueil



L'accueil





La délégation de Cambrai-Valenciennes est située à Cambrai même : Les locaux sont situés au rez-de-chaussée et sont accessibles depuis la voirie.

A.S.A.P.N.

9 Place Marcellin Berthelot

CS 20 338

59406 CAMBRAI

Chef de Service :

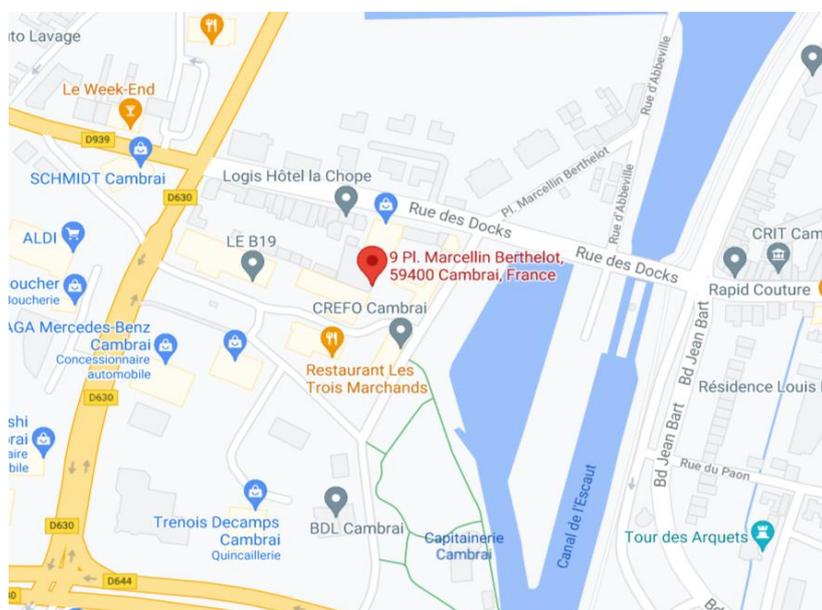
Mme KUMOREK Fanny

☎ : 03 20 16 92 70

📠 : 03 27 78 35 67

Accueil téléphonique : de 9 h à 12 h

(Répondeur l'après-midi)



L'accueil



Un bureau d'accueil



Et enfin la délégation de Dunkerque-Hazebrouck est située sur la ville du littoral :

Les locaux se situant au 2^{ème} étage, un ascenseur est à disposition.

A.S.A.P.N.

30 rue Beaumont

Espace Beaumont

BP 60005

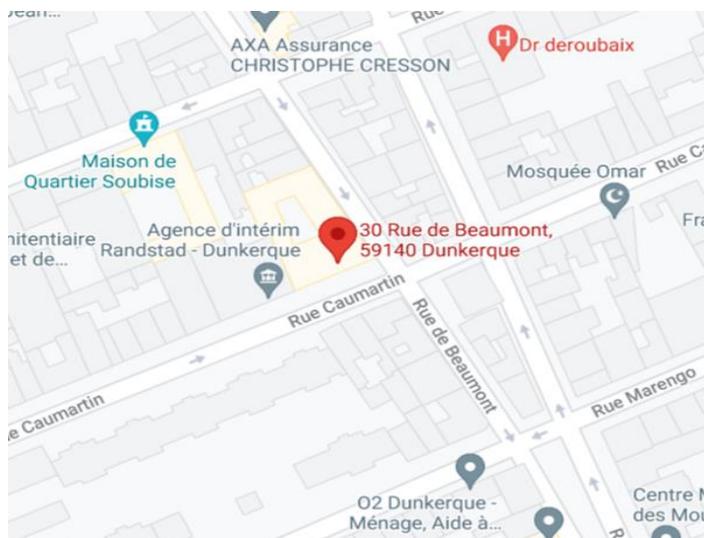
59941 DUNKERQUE CEDEX 2

Chef de Service :

Mme VITSE Aline

☎ : 03 28 21 99 13

Accueil téléphonique : de 9 h à 12 h
(Répondeur l'après-midi)



Le bureau d'accueil

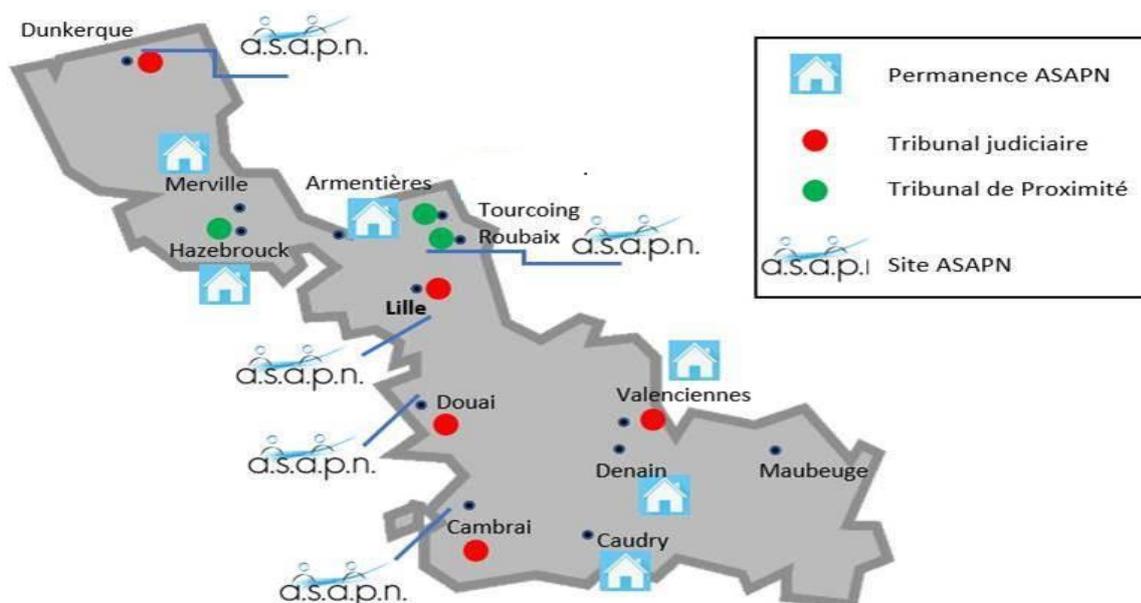


L'accueil



b. Nos permanences délocalisées

L’A.S.A.P.N a aussi mis en place des permanences dans des locaux mis à disposition par des communes. Les MJPM peuvent donc prévoir des rencontres sur place pour les personnes qui ne se déplacent pas, faute de moyens de transport ou encore qui ne sortent plus ou peu de l’établissement qui les héberge. L’ASAPN couvre donc une bonne partie du territoire du Nord.



Les lieux, adresses et fréquences des permanences sont repris ci-dessous :

Site des permanences	Lieu	Adresse	Fréquence
Valenciennes	Maison des associations	84 Faubourg de Paris	1 ^{er} et 3 ^{ème} Jeudi matin du mois
Caudry	Ateliers culturels	21 rue Jacquard	Un jeudi matin par mois
Denain	Maison de la justice et du droit	117 rue de Villars	2 ^{ème} jeudi après-midi du mois
Hazebrouck	CCAS	5 rue Donckèle	1 ^{er} Mardi matin du mois
Merville	Point justice, Hôtel de Ville	57 Place de la Libération	4 ^{ème} mardi matin
Armentières	Point Justice	29 rue Jean Jaurès	4 ^{ème} lundi après-midi

3. Les modes de financement

Une participation réglementée de la personne protégée au financement de sa mesure de protection est prévue en fonction de ses ressources. Ce sont les frais de gestion.

Le livret de présentation, reprenant la notice d'information, le règlement de fonctionnement ainsi que la charte des droits et libertés de la personne protégée, est remis à l'ouverture de la mesure de protection et présente le tableau des taux de prélèvement appliqués par tranche de ressources. La remise de ce livret est conditionnée à la signature d'un récépissé lequel fait l'objet d'un enregistrement dans le tableau des obligations légales. 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'État ;
- Décret n° 2020-1684 du 20 décembre 2020 relatif au financement des mandataires judiciaires à la protection des majeurs.

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 type d'hébergement (domicile / établissement) de la personne protégée ainsi que 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, du Code de la Santé Publique, du Code Pénal et du Code de l'Action Sociale et des familles
- Assister ou représenter la personne protégée 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 ses 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 la personne protégée 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 de la personne protégée vers une mainlevée ou un allègement de la mesure de protection afin d'atteindre l'autonomie².

² Article 415 du Code Civil : « 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 au présent titre. 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 ».

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 fois, la personne et les biens 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 de la personne protégée, la participation dans la prise de décision du projet individuel de protection et du projet d'établissement A.S.A.P.N.
- L'application de la loi du 6 janvier 1978 ainsi que le règlement général sur la protection des données sur le traitement des données à caractère personnel a amené l'A.S.A.P.N. à nommer un Délégué à la Protection des Données (DPO). Ce dernier s'assure de la bonne mise en œuvre des dispositions légales concernant la collecte de données à caractère personnel. Des modalités quant au droit à consulter, rectifier et restituer sont transmises aux personnes accompagnées notamment au moment de l'ouverture de la mesure de protection par la remise du livret de présentation.
- L'A.S.A.P.N. satisfait aux exigences de l'article L 133-6 du code de l'action sociale et des familles.

➤ 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 Judiciaires ou de proximité 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 personnes protégées

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 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** » PLUTÔT QUE « **FAIRE À LA PLACE DE** »
« **ACCOMPAGNER** » PLUTÔT QUE « **CONDUIRE** »
« **AIDER** » PLUTÔT 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 décider à sa place. Cela permet à la personne 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 confidentialité³ et de protection des données personnelles 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.

³ Cf annexe 3

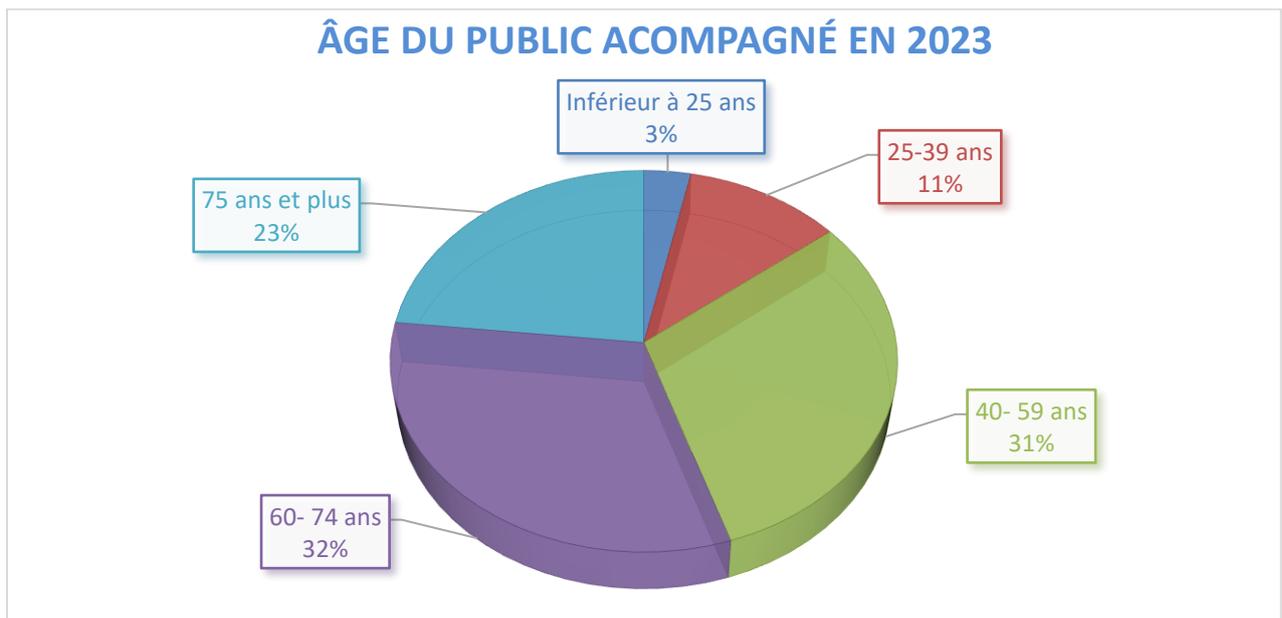
II. UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE, LE PARTENARIAT ET LA COMMUNICATION

1. L'individualisation de la mesure de protection

a. La typologie du public suivi

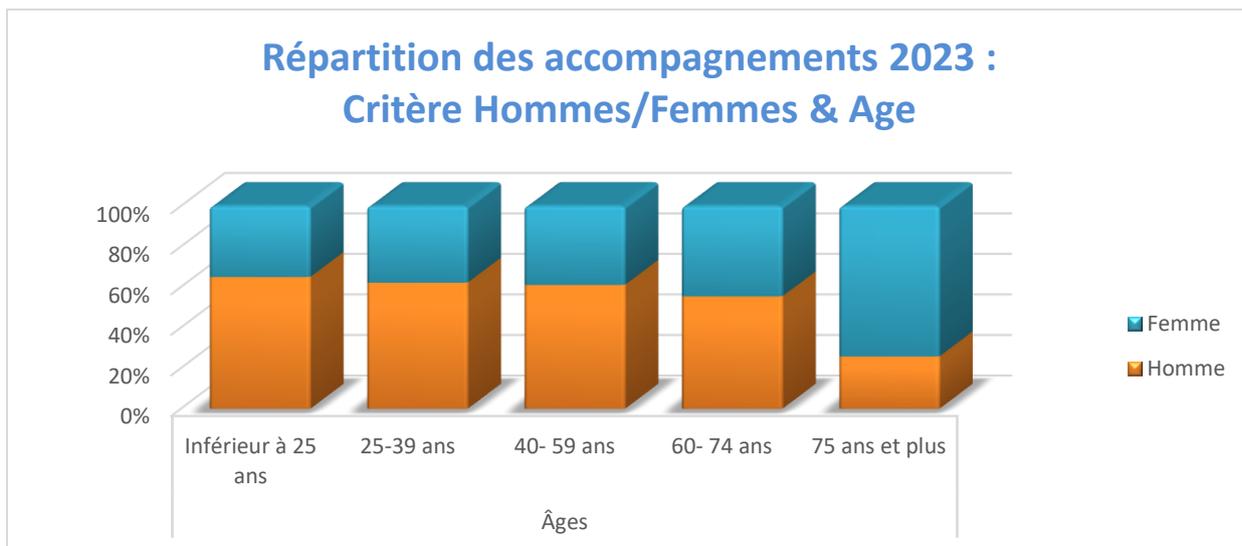
L'A.S.A.P.N accompagne des personnes protégées, hommes ou femmes et sans limite d'âge, présentant une altération des facultés mentales et/ou corporelles, médicalement constatée. Les placements sous mesure de protection de ces personnes sont décidés par les magistrats des tribunaux judiciaires. L'A.S.A.P.N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

On observe selon le schéma ci-dessous qu'une très grande majorité de personnes protégées suivies par l'A.S.A.P.N a plus de 40 ans (86%).

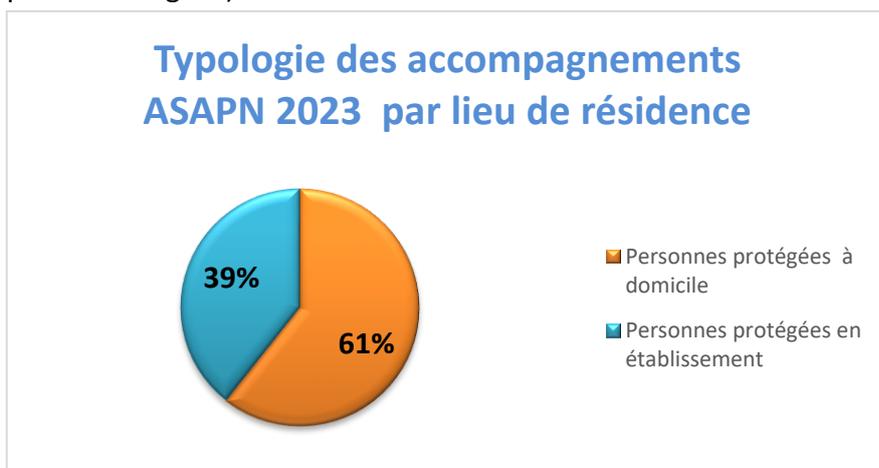


La proportion des âges n'a pas varié si on la compare à l'année précédente.

L'A.S.A.P.N accompagne plus d'hommes que de femmes. Toutefois, cette tendance s'estompe à mesure que l'âge des personnes accompagnées, augmente. Elle s'inverse même à partir de 75 ans comme indiqué dans le graphique ci-dessous.

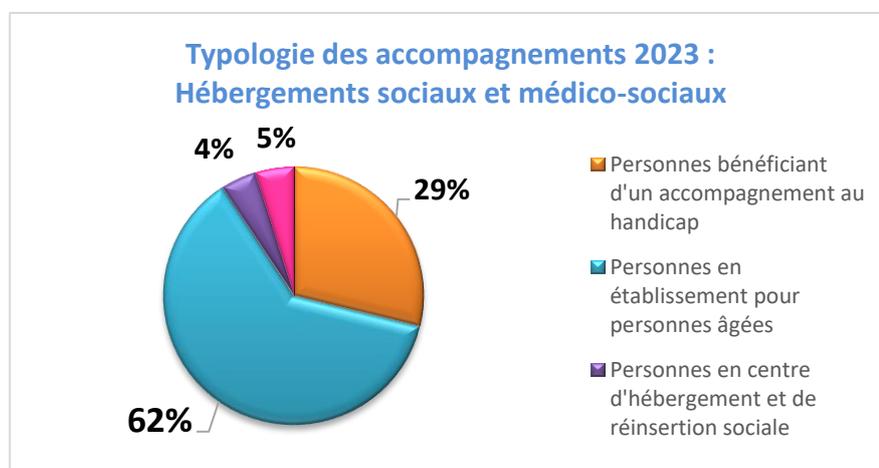


Le service assure les mesures de protection de personnes majeures vivant sur le département du Nord à domicile ou en établissement (milieu ouvert, établissements spécialisés pour personnes en situation de handicap, EHPAD ...) ainsi que quelques personnes protégées accueillies en établissements spécialisés en Belgique (personnes en situation de handicap ou personnes âgées).

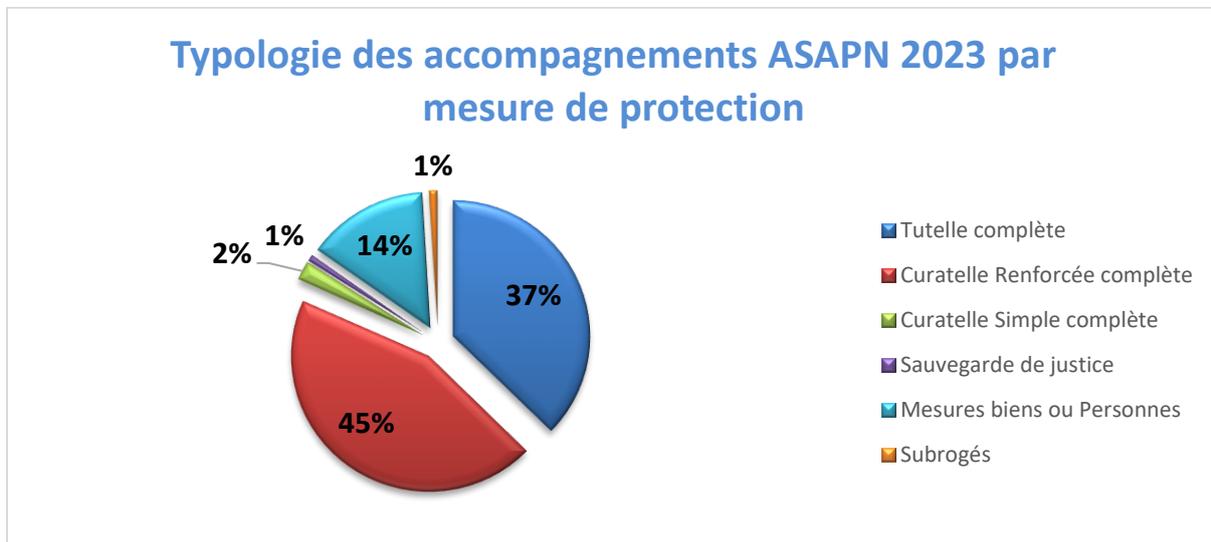


En termes de proportion, le nombre de personnes suivies à domicile reste plus important que celui des personnes accueillies par un ESSMS.

Parmi les personnes accueillies en établissement on retrouve majoritairement des personnes accueillies en établissement pour personnes âgées.

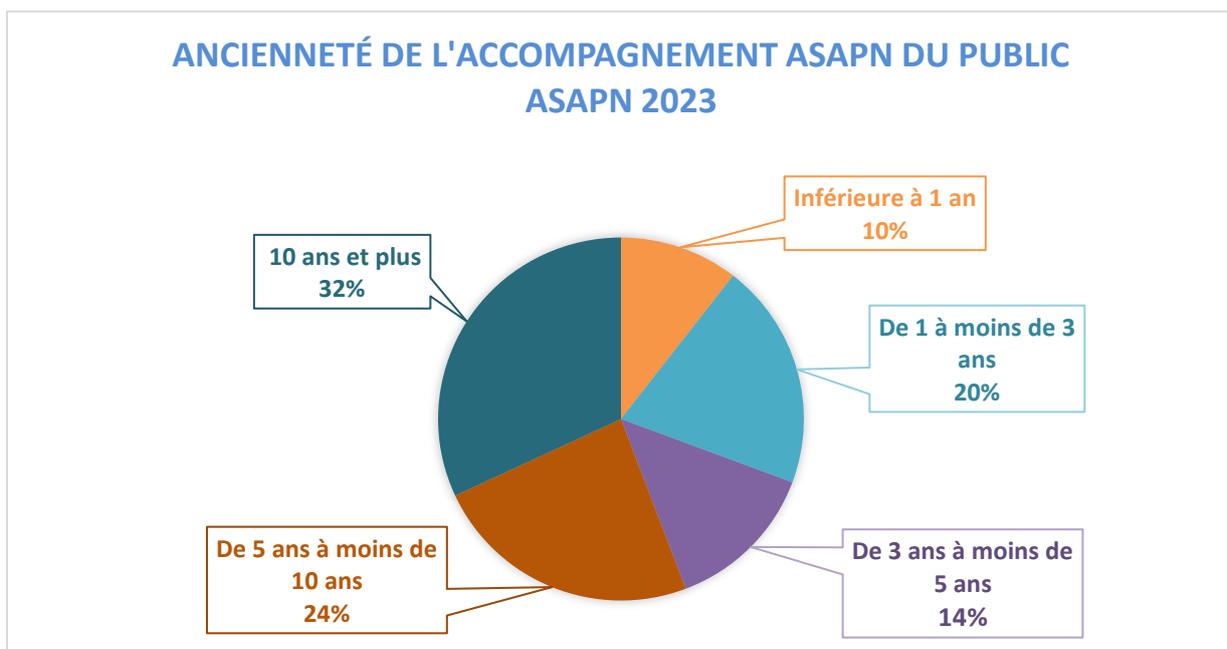


L'association assure, en grande majorité, l'exercice de mesures de sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle. Depuis, quelques années, l'ASAPN se voit nommer régulièrement dans le cadre de subrogations afin de contrôler et d'approuver les actes de disposition réalisés par le représentant légal familial. Cette mesure reste toutefois à la marge. La répartition des mesures se décline ainsi :

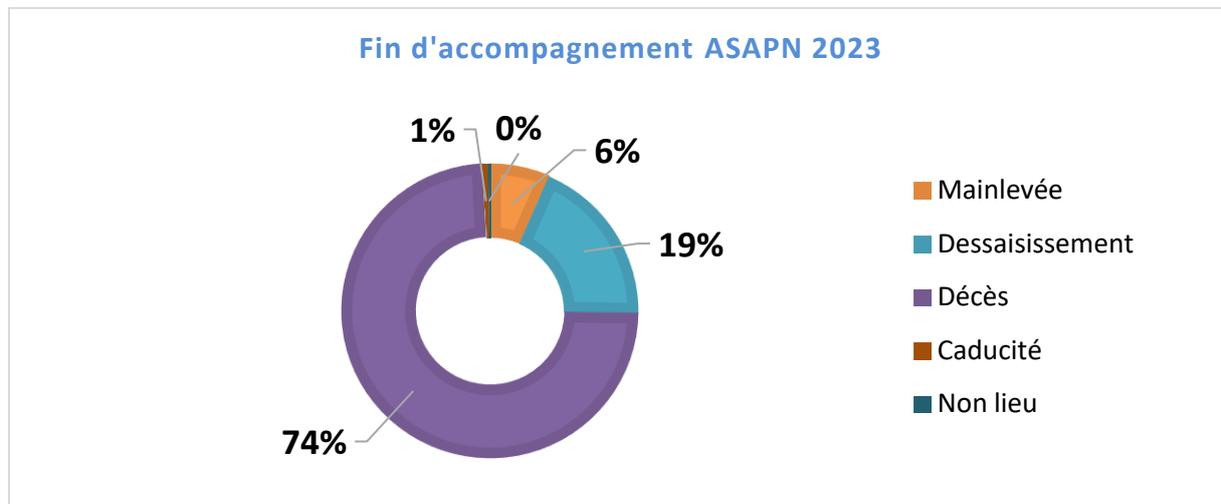


Les magistrats confient également des mandats dits ad 'hoc à l'A.S.A.P.N ainsi que des enquêtes sociales. Nous avons déjà été également mandatés dans le cadre de procédure de rétablissement personnel. A noter, une augmentation de nombre de subrogations qui nous est confiées.

Pour l'année 2023, la durée moyenne de l'accompagnement de l'A.S.A.P.N est de plus de 5 ans voire plus de 10 ans dans 32% des cas.



Dans la majorité des situations, les sorties de nos effectifs sont dues au décès de la personne accompagnée. On note également un nombre non négligeable de dessaisissement. La mesure se poursuit avec un autre mandataire.



En résumé pour l'année 2023, l'A.S.A.P.N accompagne plus d'hommes que de femmes, la grande majorité des personnes accompagnées ont plus de 40 ans, les suivis se font plutôt à domicile dans le cadre de mesures d'assistance type curatelle. La durée de cet accompagnement est en moyenne supérieur à 5 ans.

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 l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS) 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 territoire.

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 en sa qualité de juge des tutelles. Cette mesure s'exerce sous son contrôle.

À 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 le suivi du 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 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 sous la forme du **livret de présentation** (ce livret existe également en version FALC) lequel comprend :

- **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.
- **La VANI (Votre Avis Nous Intéresse)** : Ce document permet au bénéficiaire ou à ses proches de donner leur avis sur la mesure de protection et ainsi participer à la démarche qualité 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. Ils transmettent également toutes les informations utiles pour les rencontres ainsi que les jours et heures de disponibilité du mandataire en charge de leur suivi.

La personne protégée valide la remise de l'ensemble des documents explicités en signant un récépissé, lequel est enregistré pour une meilleure traçabilité.

c. Les voies de recours

Il existe plusieurs voies de recours. Selon la situation ou la question soulevée, les personnes accompagnées ou leurs proches pourront se saisir de l'une ou l'autre.

Recours de la décision du Juge des Contentieux de la protection : Ces décisions sont susceptibles de recours. Les personnes peuvent faire cette demande dans les 15 jours à compter de la réception de l'ordonnance ou du jugement de protection.

Recours à la personne qualifiée : Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à

faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le Président du Conseil Départemental. Cette liste est affichée dans la salle d'attente de l'ASAPN (*Article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles*) et également disponible sur le site internet de l'ARS des Hauts-de-France.

Recours au défenseur des droits : Il intervient lorsque toutes les démarches pour régler un problème auprès d'un organisme ont été effectuées mais qu'aucune solution n'a été trouvée.

↳ Il faut noter qu'en cas de litige, il vous est possible de contacter le Chef de Service ASAPN ou le Directeur ASAPN.

↳ CNIL : Vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL concernant les données à caractère personnel (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes/internet>)

d. 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 au présent titre. 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 Bienveillance »⁴.

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

Lors de l'ouverture, le Chef de Service et le M.J.P.M expliquent à la personne protégée l'ensemble de ses droits dont, notamment celui de faire recours. Conformément à l'article 1242 du code de procédure civile, le jugement est susceptible d'appel. L'appel doit être formé dans un délai de 15 jours à compter de la notification par déclaration faite ou adressée par LRAR au greffe du tribunal judiciaire ou de proximité. Il est également possible de contester

⁴ Cf annexe 1

une partie de la décision sans remettre en question la mise en place de la mesure de protection. Dans ce cas, il est nécessaire de préciser au moment du recours sur quels éléments porte l'appel et ce conformément à l'article 1243 du code de procédure civile.

Au cours de l'accompagnement, le degré de protection peut être « ajusté » aux besoins et attentes de la personne selon le principe 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 jugement nouvellement prononcé.

e. La fin de l'accompagnement

Lorsque la mesure de protection cesse, le M.J.P.M n'a plus compétence à agir. À 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 personne protégée,
- 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 en collaboration 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 d'une mesure de protection. L'A.S.A.P.N transmet alors les informations et documents 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. L'A.S.A.P.N encourage également 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.

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 les personnes protégées qui souhaitent le renouvellement de leur 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 recouvre alors l'intégralité de sa capacité juridique et peut agir à nouveau seule. L'A.S.A.P.N transmet alors les informations et documents nécessaires à la poursuite de l'accompagnement à la personne protégée.

Les modalités d'accompagnement au cours de ces 3 temps de l'accompagnement, sont formalisées dans le règlement de fonctionnement, la notice d'information ainsi par des procédures écrites :

- 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. La personne protégée actrice 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 de la personne protégée.

Pendant l'exercice de la mesure, le DIPM est un document de référence. Il contient des informations courantes (histoire et cadre de vie, situation financière, environnement de la personne, partenaires, modalités d'accueil et conditions des échanges avec la personne protégée) qui servent de repères dans le quotidien de la personne. De plus, il rend la personne protégée actrice de son projet et de sa mesure de protection grâce aux objectifs fixés à l'ouverture. Le DIPM est remis à la personne 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 de la personne protégée, du Mandataire et du Chef de Service.

b. Les temps de rencontre

Pour réaliser son mandat et répondre aux projets de la personne protégée, 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 (une demi-journée par semaine).

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

L'association donne la parole à la personne protégée dans un souci d'améliorer la qualité du service rendu. Pour se faire, deux outils ont été créés :

- L'enquête de satisfaction⁵ permet d'identifier les besoins de la personne protégée, elle se substitue au Conseil de Vie Sociale. Cette enquête est réalisée tous les ans auprès d'un panel de personnes protégées choisi 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 ainsi que sur le site internet A.S.A.P.N.

« 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 présentées et remises à l'ouverture de la mesure. Elles sont également 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.

3. L'environnement de la personne protégée : la place primordiale des partenaires

a. La famille et les proches de la personne protégée : 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.

⁵ Cf annexe 5

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 tels que les Services d'aide à domicile, les établissements qui les hébergent ou les Services d'Aide par le Travail entre autres. Cette démarche, lorsqu'elle est réalisable, permet d'enclencher un travail de partenariat avec les proches et/ou les professionnels connus de la personne protégée tout au long de l'exercice de notre mission.
- La prise de décision : La prise de décision est coconstruite avec la personne protégée si son état le permet. La personne protégée reste décisionnaire de son projet de vie dans les limites des missions confiées au S.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 de la personne protégée : 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 de la personne protégée dans le cadre de sa prise en charge au quotidien (courses, rendez-vous médicaux etc.).

b. Le tuteur familial

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 ou encore l'association peut exercer avec le représentant familial une cotutelle ou cocuratelle. L'A.S.A.P.N peut être amenée à valider et contrôler les actes de disposition pris par le tuteur familial si le magistrat décide de mettre en œuvre une subrogation et de la confier à l'association. Dès lors, une collaboration constructive dans l'intérêt de la personne protégée doit naître et persister pour garantir un travail de proximité conforme aux attentes de la personne protégée.

Dans un autre cadre, l'A.S.A.P.N peut être nommée pour exercer des mandats ad 'hoc notamment en cas de conflits d'intérêts entre la personne protégée et son représentant

(succession, vente de parts dans une immeuble commun, prêt consentie par la personne protégée au bénéfice du tuteur familial ...)

c. Les Magistrats et Tribunaux

Avec la loi n°2019-222 du 23 Mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme de la justice, l'appellation Juge d'Instance a été remplacée par celle de juge des contentieux de la protection. Ce juge officie dans un tribunal judiciaire ou tribunal de proximité selon le territoire.

L'A.S.A.P.N est quant à elle mandatée par le juge des contentieux de la protection en sa qualité de juge des tutelles 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. Le recueil de ces informations sur la situation de la personne à protéger vont permettre de cerner la situation au globale et de prendre si nécessaire des dispositions en amont de la rencontre.

Des rencontres ponctuelles sont organisées avec le Juge des contentieux de la protection lors de différentes audiences ayant pour objet, les renouvellements de mesures, 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. Des échanges écrits réguliers ont lieu avec les magistrats que ce soit par le biais de rapports, notes ...

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 S.M.J.P.M à conseiller et/ou assister et/ou représenter la personne protégée 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...

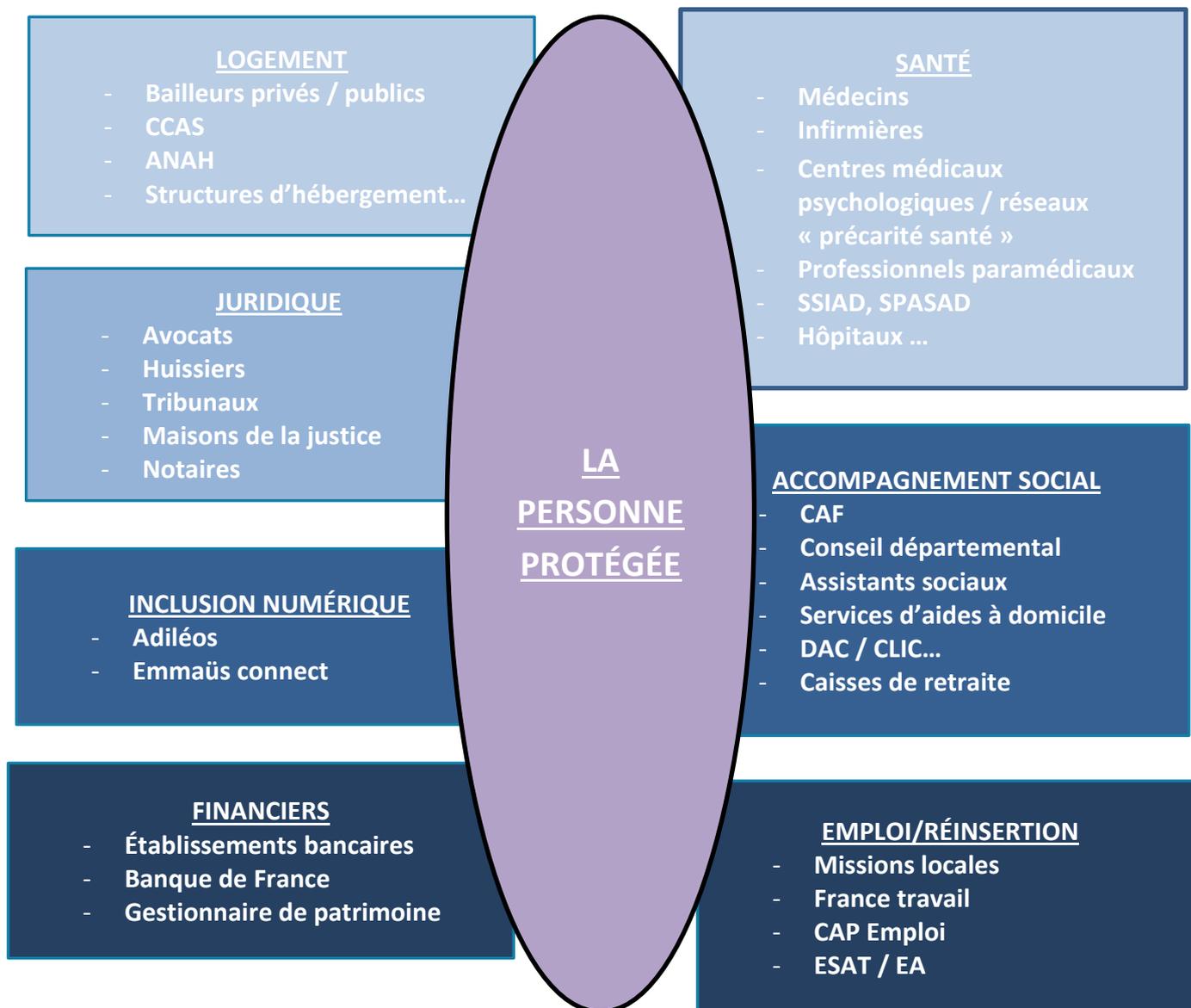
Les missions confiées à l'A.S.A.P.N nécessitent de coordonner les différents acteurs du secteur dans l'intérêt de la personne. Ces acteurs peuvent être différents selon les missions confiées par le mandat et dans le respect du secret professionnel. L'A.S.A.P.N, de par ce rôle, fait remonter au juge toute information utile ou toute difficultés rencontrées dans l'exercice du mandat.

Dans l'intérêt de la personne protégée, 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 de la personne protégée.

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

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

Une classification des partenaires extérieurs selon leurs domaines d'intervention peut se décliner comme suit :



La priorité de l'A.S.A.P.N reste néanmoins d'individualiser la mesure de protection : chaque situation est unique et les partenaires associés sont différents. Selon les missions confiées à l'A.S.A.P.N, il est nécessaire 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 DAC, du Réseau Précarité Santé Mental, à la Maison des Aidants, des professionnels du Département ...

C'est sur la base de ces partenariats que l'A.S.A.P.N a pu mettre en œuvre des permanences en dehors des sites pour plus de proximité avec le public accompagné (à Valenciennes, Caudry, Denain, Merville, Armentières 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 : SISTF, DAC, Créai, Réseau Précarité Santé, Conseil Orientation Stratégique Service Aide A Domicile, DREETS dans le cadre des réflexions autour des schémas régionaux.

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, permet également de bénéficier d'interventions de professionnels d'autres secteurs au sein de l'A.S.A.P.N et ce afin de sensibiliser les professionnels A.S.A.P.N aux spécificités d'accompagnement de certains publics et ainsi mieux appréhender les spécificités des pratiques professionnelles de nos partenaires. Ainsi, les salariés A.S.A.P.N ont pu bénéficier entre autres de formations dispensées par des professionnels de la Banque de France mais également du Département du Nord.

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 service mandataire, l'A.S.A.P.N joue un rôle essentiel de relais et de partage de l'information autour de la personne protégée.

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

4. Le traitement des données des personnes protégées : une priorité institutionnelle

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 expliquée au début de l'accompagnement.

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

A l'ouverture de la mesure de protection, une boîte mail est ouverte pour chaque personne protégée 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 judiciaire ou de proximité. 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.

À 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.

En réponse aux dernières évaluations, la structure s'est aussi dotée d'une charte graphique permettant d'harmoniser visuellement les écrits à destination des tiers (personnes protégées, 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 également une adresse contact@asapn.org. Cette adresse « contact » du site Internet est accessible à toutes personnes qui souhaite prendre contact avec l'association en vue de développer des échanges sur les pratiques professionnelles, avoir ou transmettre des informations sur les mesures de protection, ou envisager une collaboration sous forme de convention de partenariat. Selon la demande, le Pôle « Partenariat Communication » ou le Pôle « qualité » 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 (RBPP) de l'ANESM-HAS. La lettre d'engagement Qualité⁶ 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 plus adapté 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.

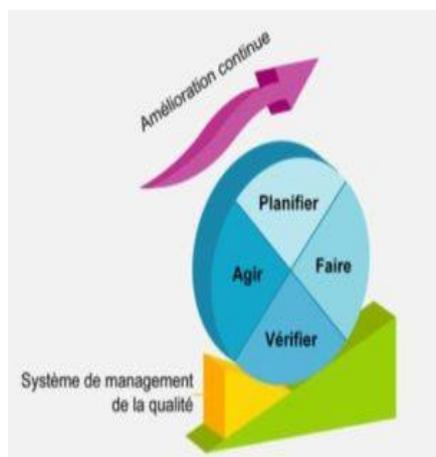
La politique et le système qualité de l'A.S.A.P.N conjuguent la Bienveillance envers les professionnels afin de garantir la Bientraitance des personnes accompagnées.

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

⁶ Cf annexe 2

à laquelle participe chacun des professionnels de l'établissement, les partenaires ainsi que les personnes accompagnées et leurs proches.

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 Établissements 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.

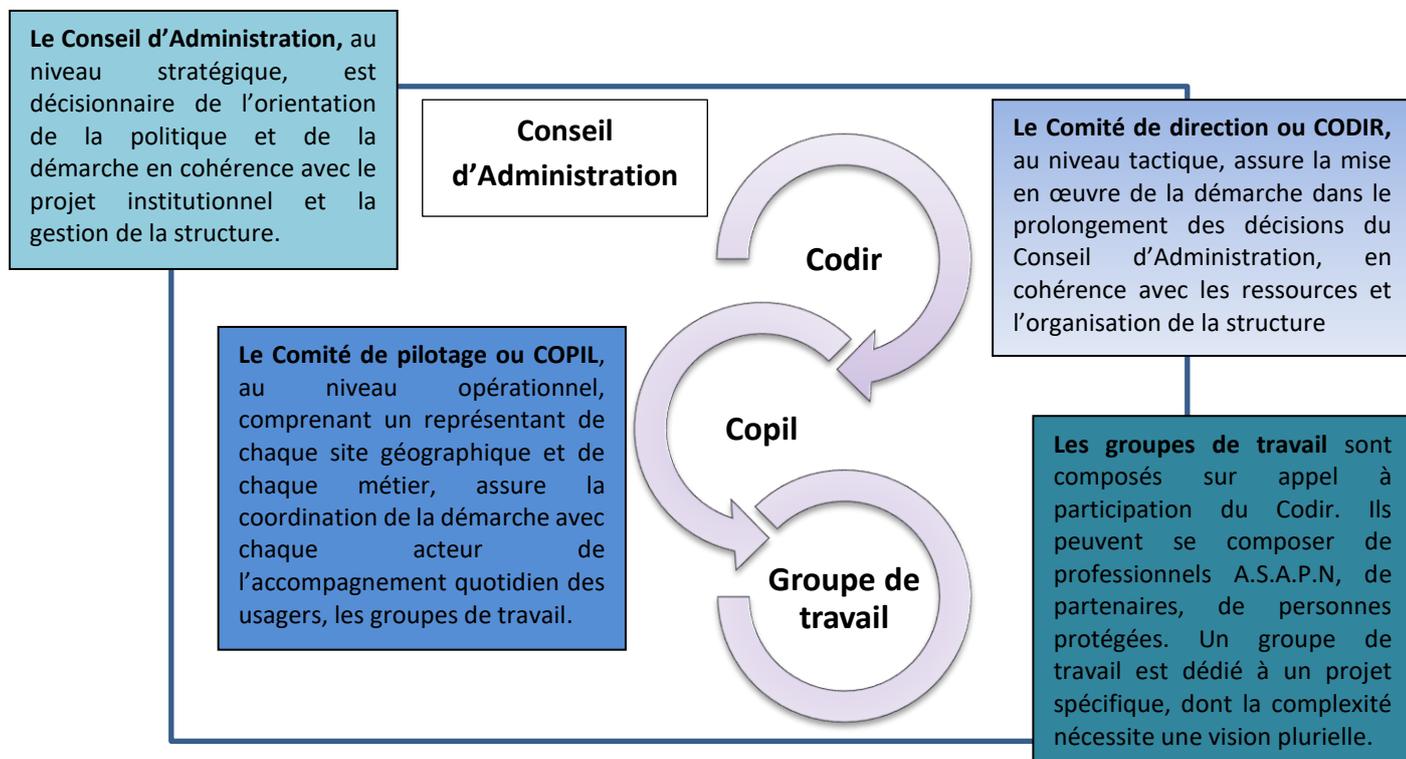
c. Les instances et acteurs du pilotage

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 la mise en œuvre du Projet d'Établissement 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



L'A.S.A.P.N a rédigé son document unique de délégation lequel vient préciser par écrit les compétences et missions confiées par délégation au professionnel chargé de la direction.

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.

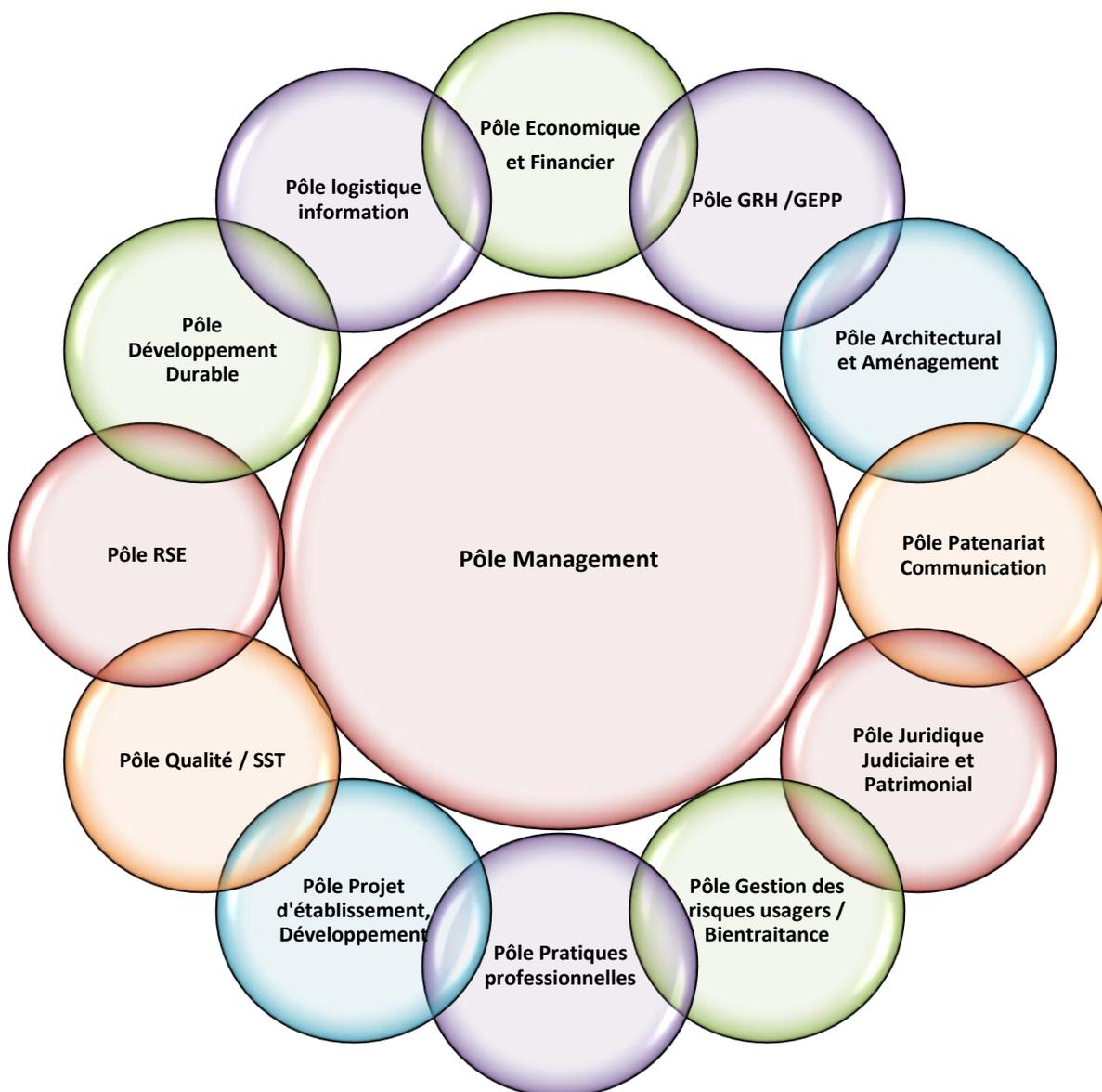


Pour mettre en application le projet d'établissement selon une logique systémique des processus, les chargés de pôle de compétence constituent le CODIR.

Chaque pôle de compétence correspond à une unité de fonctionnement du service ou à un processus.

Le Chargé de pôle pilote un ou plusieurs processus. Il se réfère au plan global d'actions afin de déterminer les projets qu'il doit mener ainsi qu'au calendrier qui y est associé. Il peut pour cela animer un groupe de travail dédié qui est composé de professionnels appelés « référents », ex : Référents archivage, référents Bienveillance, référents PE, référents Copil Qualité, référents Copil SST, référent Risques psycho-sociaux (RPS) ...

Ainsi différents pôles de compétence associés à des processus ont été identifiés comme suit :



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 des évaluations.

d. Les évaluations

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 facilite 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.

Les pôles « qualité » et « projet d'établissement » assistent la Direction et le CODIR en mettant en œuvre le pilotage des évaluations. Le calendrier a été modifié par décret et l'A.S.A.P.N. a été évaluée en 2023. Le calendrier évaluatif de l'A.S.A.P.N se décline comme suit :



■ L'évaluation interne de 2015

Cette évaluation a été réalisée sur la base du référentiel EVA (référentiel commun à tous les ESMS)

■ L'évaluation externe de 2017

Lors de cette évaluation, 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-HAS
- 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. Un référentiel propre à l'A.S.A.P.N composé pour partie d'OLIVE et EVA nous a permis de mesurer la qualité de l'accompagnement ainsi que la qualité de l'organisation de service.

Ce référentiel A.S.A.P.N a été construit sur la base de 9 thèmes :



S'en est suivie, une évaluation interne en 2020.

■ L'évaluation interne de 2020

Lors de cette évaluation, les points forts suivants ont été mis en avant :

- L'innovation sociale mise au service du participatif
- L'augmentation de la participation à l'évaluation interne
- Le renforcement du « travailler ensemble »
- Le système d'évaluation est compris et plébiscité
- L'amélioration de l'efficacité de l'évaluation interne en elle-même

Des points perfectibles ont également été relevés :

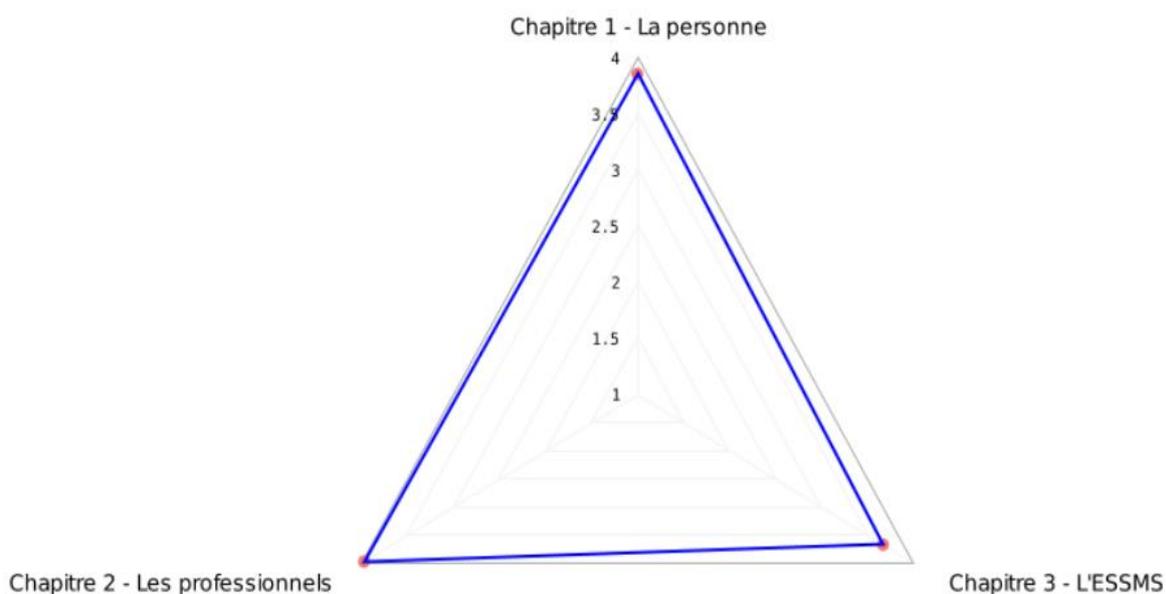
- Le taux de participation aux enquêtes par formulaires
- L'accueil des personnes protégées adapté
- La participation directe du public à renforcer
- La compréhension de la finalité de la démarche évaluative
- L'absence de mesure des effets de l'utilisation du numérique
- Le manque d'efficacité du Plan de Communication
- Le manque de temps dédié

Depuis, un nouveau référentiel commun à l'ensemble des ESSMS a été déployé sur l'ensemble du territoire national. Ce référentiel est centré sur la personne accompagnée et comprend 3 chapitres :



L'A.S.A.P.N a été évaluée sur une période de 3.5 jours en mai 2023. La méthode d'évaluation imposée par le nouveau référentiel HAS s'appuie notamment sur des entretiens avec les personnes accompagnées, les professionnels et la gouvernance ainsi que la maîtrise documentaire.

Au global, les résultats de cette **évaluation sont plus que satisfaisants** comme l'indique le schéma ci-dessous.



Des points forts ont été mis en avant selon différentes thématiques, ainsi :

- ✚ **Sur la thématique « bienveillance et éthique »**
 - Les personnes protégées ont la possibilité d'exprimer leurs besoins, leurs attentes, leurs souhaits et sont écoutées.
 - Les professionnels participent aux synthèses et y associent la personne

- Des moments d'échange et des instances sont instaurés avec la hiérarchie et entre professionnels (table de concertation, causeries, point classeur, réunion de service, échange avec le chargé de missions « pratiques professionnelles »)
- La continuité de service en cas d'absence est assurée et connue des personnes protégées. La fiche passation permet également le relais des informations.
- Les membres de la direction représentent l'ASAPN dans de nombreuses instances et sensibilisent au métier de mandataire.
- Au moins un référent Bientraitance est nommé par site.
- Le déploiement de la formation AFEST est avancé

✚ **Sur la thématique « les droits de la personne »**

- Les personnes protégées connaissent leurs droits en fonction du type de mesure et via les documents remis à l'ouverture de la mesure.
- Les personnes protégées sont orientées vers les services de droit commun si besoin
- Les professionnels sont régulièrement informés des évolutions législatives et réglementaires par le biais d'un système de veille.
- Des documents sont rédigés en FALC dont le DIPM. Des personnes protégées sont associées à la rédaction.

✚ **Sur la thématique « Expression et participation »**

- Les choix des personnes protégées sont respectés. Leur consentement est recueilli. L'entourage est associé. La seule contrainte est le budget.
- La posture professionnelle est facilitante
- Les personnes protégées savent qu'ils peuvent s'exprimer en envoyant un courrier à la directrice, au juge ou en répondant au questionnaire de satisfaction.
- Des outils d'expression sont développés : DIPM, post-it, réclamations, VANI et l'informel.
- Le travail en partenariat est effectif et s'exerce dans plusieurs domaines (addiction, numérique, santé mentale ...) mais non formalisé

✚ **Sur la thématique « Projet d'accompagnement »**

- L'accompagnement vers l'inclusion est travaillé dans différentes sphères (recherche de logement, parcours de soins, numérique, l'emploi, la culture, les droits civiques ...)
- L'association se positionne sur les appels à projet : MASP en 2022.

Sur la thématique « Autonomie »

- Le volet autonomie est travaillé à travers : la communication, les transports, le numérique, les moyens de paiement et l'évolution des mesures.
- L'accompagnement est adapté à la typologie de mesure afin de favoriser l'autonomie des personnes protégées
- Chaque opportunité d'allègement de mesure est saisie.

Sur la thématique « Santé »

- La procédure en cas de décès ou fin de mesure est connue des professionnels.
- Les démarches administratives sont réalisées pour la mise en place des aides sociales et financières : APA, dossier MDPH, etc.

Sur la thématique « Parcours »

- Le travail en partenariat avec les partenaires de l'emploi : CAP emploi, Pole emploi est effectif

Sur la thématique « Politique RH »

- Des indicateurs RH sont suivis : formation, turnover, etc.
- Les fiches de poste sont à jour.
- La mobilité interne est favorisée.
- L'organisation du travail est souple.
- Des actions formelles et informelles favorisent la QVT : disponibilité des cadres, causeries, temps de convivialité, repas annuel.

Sur la thématique « Démarche qualité et gestion des risques »

- Les fiches d'opportunité d'amélioration permettent à chaque professionnel de prendre part à la démarche qualité.
- Le COPIL qualité est représentatif des métiers de l'association.
- La démarche qualité est évaluée régulièrement à travers les différents outils mis en place.
- Des actions ponctuelles sont mises en œuvre autour de la RSE et du développement durable et des actions sont définies dans un plan d'action.
- La mise en œuvre d'un projet stratégique autour du numérique depuis l'arrivée du médiateur numérique est proactif
- Un travail sur le facile à lire et à comprendre a été mené
- Les pôles de compétence sont un plus
- Le niveau de maturité en termes de démarche qualité est avancé
- Le professionnalisme des intervenants
- Il existe un bon climat social
- Le travail en réseau est existant et l'A.S.A.P.N est reconnue sur le territoire
- Le DUERP est à jour et les actions sont suivies.

**Des axes d'amélioration ont également été relevés sur l'ensemble des thématiques
comme :**

- Les groupes d'analyse de pratique ne sont plus effectifs depuis le COVID19.
- La notion de personne de confiance n'est pas claire pour l'ensemble des personnes protégées ainsi que pour les salariés
- Les personnes protégées ne savent pas comment accéder à leur dossier
- Les personnes protégées n'ont pas accès directement à leurs relevés bancaires
- Les personnes rencontrées n'ont jamais rempli les outils de participation.
- La pair-aidance n'est pas mise en œuvre, elle est envisagée sur la thématique du numérique.
- la réalisation du DIPM et son avenant n'est pas uniforme sur l'ensemble des sites.
- L'information sur le droit de vote n'est pas uniforme
- Certains risques restent à travailler et intégrer dans le document unique (radicalisation, abus de faiblesse, harcèlement, perte d'autonomie, rupture de parcours)
- Les modules contenus dans le progiciel « TWIN » ne sont pas uniformément complétés.
- L'A.S.A.P.N ne valorise pas suffisamment les actions qu'elle mène auprès des autorités de tutelle.
- Il n'y a pas de procédure ni d'équipements à disposition des professionnels en cas de visite dans un logement présentant des nuisibles.
- Absence de certaines attestations de formation dans les dossiers des salariés.
- Les événements indésirables sont banalisés par une majorité des professionnels et donc non signalés.
- L'association ne travaille pas avec des partenaires sur la démarche qualité.
- Il n'y a pas d'exercice de gestion de crise.

L'ensemble de ces axes d'amélioration a donc donné lieu à la rédaction de nouvelles « fiches projet » lesquelles ont été intégrées dans le plan global d'action⁷. Chaque fiche a été attribuée à un pilote ou à un responsable de pôle.

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.

⁷ Cf annexe 7

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, ressources humaines, médiation numérique, chargés de missions.

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 services dits « supports ».

Dans un souci d'efficacité de la mission, et d'accessibilité du service, les équipes sont organisées en délégation sur 5 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 déterminé selon le lieu 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 celle Hazebrouck.
- Le site de SIN LE NOBLE accueille 1 équipe de professionnels : la délégation de Douai
- Le site de LILLE accueille 1 équipe de professionnels : la délégation de Lille
- Le site de CROIX accueille 2 équipes de professionnels : la délégation de Roubaix et celle de Tourcoing.
- Le site de CAMBRAI accueille 2 équipes de professionnels : la délégation de Cambrai et celle 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.

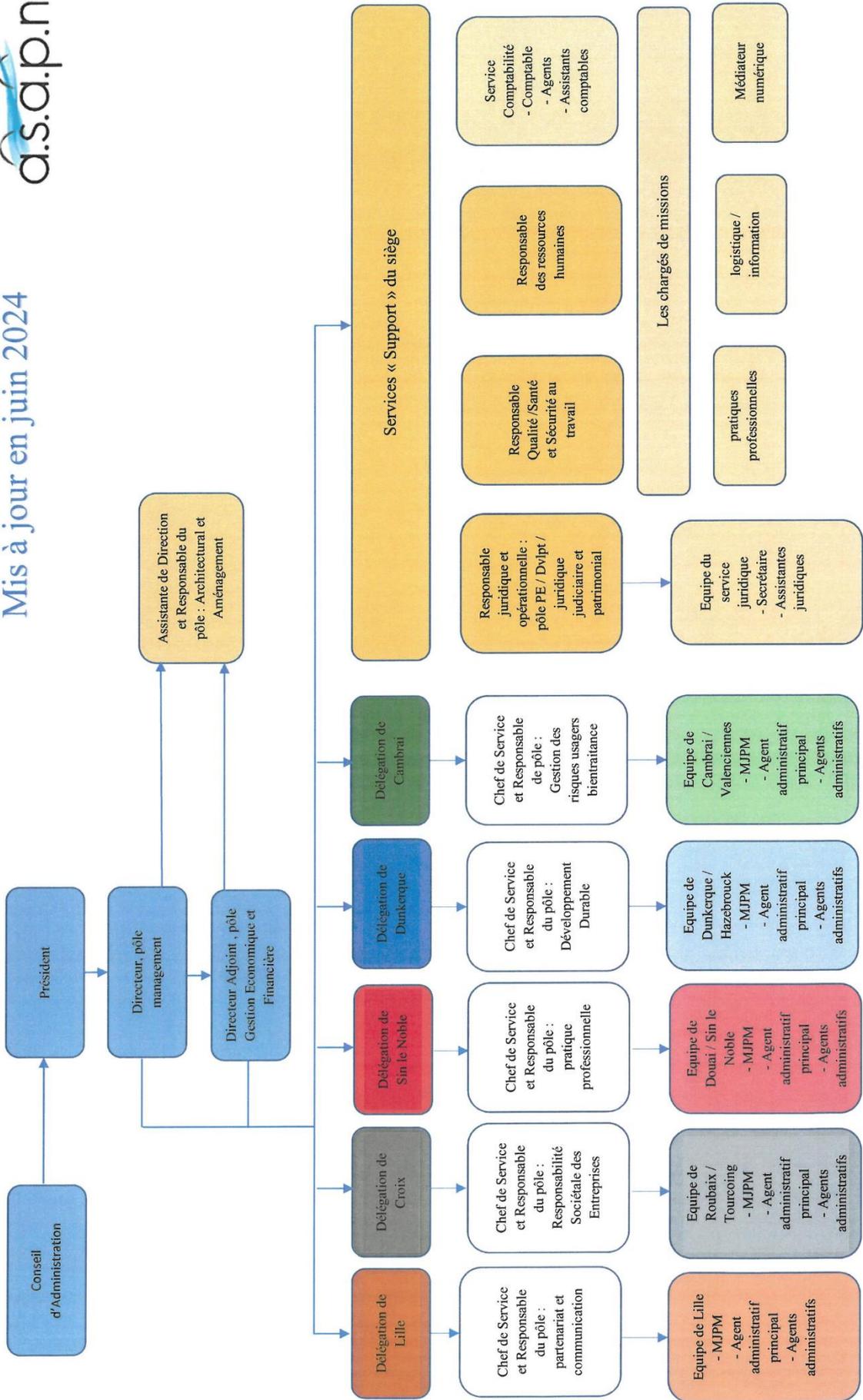
Chaque fonction dispose d'une fiche présentant les missions confiées et inhérentes à la fonction existantes : Directeur, Directeur Adjoint, Responsable Juridique et Opérationnelle, Chargés de Missions, Chef de service, Assistant de direction, Responsable comptable, Comptable, Responsable des Ressources Humaines, Médiateur Numérique, Assistant Juridique, Secrétaire Juridique, Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs, Agents administratifs, Agent d'accueil.

Conformément aux dispositions de la loi du 5 mars 2007, tous les Mandataires Judiciaires 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.

L'organigramme fonctionnel de l'A.S.A.P.N se décline ainsi :

Organigramme fonctionnel

Mis à jour en juin 2024

b. 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 personnes accompagnées, 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 leurs 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 :

- **Le guide de l'entretien de recrutement** lequel permet de mettre en avant certains points de vigilance et de tracer des axes de progrès
- **Le mode opératoire de recrutement** à destination de la lignée managériale décrit le processus de recrutement à appliquer
- **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.

L'association veille à ce que chaque candidat vu en entretien de recrutement reçoive une réponse même négative.

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 ont été travaillés. L'accueil des nouveaux salariés s'effectue au moyen d'une phase d'intégration.

Un tutorat est organisé de sorte que le nouveau collaborateur soit informé :

- Sur l'accès à l'information et à la connaissance
 - attribution d'une adresse mail
 - attribution d'un profil utilisateur GED (Gestion Électronique des Documents)
 - attribution d'un profil utilisateur progiciel (TWIN)
 - code d'accès à l'espace intranet de la structure
 - code d'accès aux plateformes ouvertes par les partenaires
- Sur les pratiques professionnelles. Pour cela, chaque nouveau M.J.P.M est accompagné par la chargée de missions « pratiques professionnelles »
- Sur la démarche qualité et la maîtrise documentaire
- Sur les valeurs de l'association et son fonctionnement

- Sur le projet d'établissement
- Sur la fonction de par la fiche de poste

Chaque nouveau salarié ou stagiaire signe un « engagement de confidentialité ». Une « charte pour l'utilisation des outils informatiques et de communication ASAPN » ainsi qu'une « charte des bonnes relations au travail » est remise.

Les professionnels bénéficient de consignes clairement établies.

Les professionnels sont informés sur l'utilisation de leur droit à l'image et autorisent ou pas cette utilisation par le biais d'une attestation. Dans le même ordre d'idée, un document décrivant la politique de confidentialité et de protection des données personnelles ainsi qu'une notice d'information sur la collecte des données personnelles en vue du traitement de la gestion des parcours professionnel sont transmis à chaque nouveau salarié ou stagiaire.

Un trombinoscope, une synthèse sur la notion de « bientraitance », un guide sur les situations d'urgence ainsi qu'un guide de prévention des risques professionnels sont remis.

La délégation de signature est organisée de manière connue et formalisée. Chaque professionnel bénéficie d'un poste de travail mobile facilitant le télétravail, d'outils de travail et d'une information préalable adaptée 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 complètent un rapport d'étonnement dans les 3 mois de leur entrée dans l'association. Les salariés sont suivis dans le cadre de leur évolution de carrière, 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 des parcours professionnels (GEPP) dans le cadre de l'amélioration du service rendu aux personnes protégées et du développement de solutions innovantes.

c. 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, et sont repris dans le message téléphonique A.S.A.P.N de chaque site. Les horaires sont également affichés à la porte d'entrée de chaque délégation.

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 le cadre de la démarche qualité pour soutenir le chef de service dans l'organisation de la continuité de service :

- **Le tableau des binômes** : chaque salarié a un binôme de référence qui assure la continuité de service durant les périodes de congés ou en cas d'absence inopinée. En cas d'urgence, il y a toujours un collègue bien au fait de la situation de la personne protégée qui assure un relais dans les démarches administratives, financières ou éducatives.

- **Le planning « Outlook »** : 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 salariés, en cas de difficultés.
- **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 et d'en assurer le suivi.
- **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 personnes protégées.

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. Un des objectifs de l'A.S.A.P.N est de mettre en place une gestion des emplois et des parcours professionnels intégrant l'ensemble des fonctions.

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, ...

L'A.S.A.P.N a recruté un responsable des ressources humaines lequel apporte son expertise en terme de gestion des emplois et des compétences. Il a en charge le pôle « Ressources Humaines » et est chargé de mettre en place la politique du même nom.

d. 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 ;
- Un directeur adjoint chargé du service comptabilité et du pôle gestion financière ;
- Une assistante de Direction ;
- Un responsable juridique et opérationnel chargé du pôle PE / développement ainsi que du pôle juridique, judiciaire et patrimonial dit « cœur de métier » ;
- Un responsable des ressources humaines ;
- Un service comptabilité comprenant un comptable, 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, lesquels sont chargés de la veille juridique et du conseil à destination des M.J.P.M. Le service juridique gère les fins de mesure suite au décès de la personne protégée. Il gère les mandats ad hoc, les subrogations, les absents ...
- Un chargé de mission gérant la qualité de vie au travail et de la qualité de service ;

- Un chargé de missions pratiques professionnelles ;
- Un chargé de pôle logistique et information ;
- Un médiateur numérique au service des personnes accompagnées.

Le Comité de direction « CODIR » est composé de la Direction, des chargés de pôle de compétences ainsi que chargés de mission. Seuls 2 chargés de pôle disposent d'une équipe de professionnels au sein des services dits « support » :

- 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 la gestion des données via un DPO, l'Informatique, la formation, mais également dans le domaine de la prévention des risques professionnels⁸ et de la logistique comme le nettoyage des locaux, l'entretien du parc automobile, la maintenance des installations électriques, incendie, sanitaires, ...

⁸ Cf annexe 4

IV. LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

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, CPAM.....
- La création du site internet ;
- La Rencontre Culture & Libertés ;
- La signature d'un protocole avec les archives départementales pour le traitement des dossiers des usagers ;
- Le déploiement d'un logiciel de pilotage de la démarche qualité (Qualios) ;
- La participation au service de soutien et d'information aux tuteurs familiaux
- La mise en œuvre de tables de concertation des situations complexes en équipe pluridisciplinaire ;
- La création, suivie de la pérennisation d'un poste de chargé de missions « pratiques professionnelles » intervenant en soutien des mandataires ;
- Le déploiement de notre politique de gestion des données personnelles en conformité avec le RGPD ;
- L'élaboration d'un accord sur le télétravail ;
- La formalisation des règles de consultation, de rectification et de transmission du dossier à destination des personnes protégées ;

- La création d'adresses mail nominatives pour les personnes accompagnées ;
- La création d'un poste de chargé de mission en « médiation numérique » à destination des personnes protégées
- La création d'un poste de comptable
- Le développement de formations flash à destination des salariés ;
- La retranscription des outils principaux en version FALC ;
- la réorganisation du recueil et du traitement des événements indésirables ;
- la dématérialisation des fiches de paie ;
- L'élection des membres du CSE par vote électronique ;
- Le déploiement des mesures d'accompagnement social personnalisé.

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*)
 - Test sur le e-learning
 - L'accessibilité des informations et des enquêtes via le site internet
 - Le développement d'actions individuelles et collectives à destination des personnes accompagnées par le médiateur numérique
- **Les actions portées par le GCS AVA**
 - Groupe d'analyse de pratique professionnelle
 - Échanges de bonnes pratiques sur la gestion des ressources humaines en lien avec l'usure professionnelle : Création d'une CVthèque, Création d'une formathèque
 - Échanges de bonnes pratiques sur la gestion de l'efficacité des services support
 - Échanges 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, 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
- **L'adaptation de nos pratiques à la déjudiciarisation des mesures de protection**

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

- Développement de solutions innovantes au service de la participation des usagers : prévoir une nouvelle rencontre Culture & Libertés, RETEX (retour d'expérience)
- Formalisation du système de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels
- Organiser des actions collectives autour de l'exercice de la citoyenneté
- Mener une réflexion autour d'une politique de recrutement
- Etablir un plan de développement des conventions de partenariat afin de prévenir les ruptures de parcours
- Développer des conventions de partenariat et notamment en termes de proposition de formation
- Formaliser une stratégie de formation
- Développer un mode de participation directe à la compréhension et à l'élaboration du projet d'établissement
- Poursuite du développement du questionnement éthique par l'analyse des pratiques professionnelles
- Poursuivre des projets d'amélioration de la Qualité de Vie au travail
- Mise en place d'une démarche de responsabilité sociétale incluant le développement durable
- Création d'un comité d'amélioration des pratiques professionnelles
- Renforcer le tutorat
- Formaliser le projet associatif
- Actualiser les statuts de l'association
- Renforcer la dématérialisation des documents de service
- Inclure le risque infectieux dû aux nuisibles dans les risques professionnels
- Améliorer la communication autour de la personne de confiance
- Mettre en place et développer le recours à la « pair aidance »
- Déployer l'AFEST
- Mettre en place des sessions d'information et de sensibilisation en rapport avec les évènements indésirables
- Enrichir le plan de gestion de crise avec les nouveaux risques repérés
- Développer des conventions de partenariats avec d'autres services mandataires
- Cartographier les risques institutionnels
- Développer l'activité de l'ASAPN en répondant aux appels à projets
- Rédiger une lettre d'engagement en faveur du développement durable

V. ANNEXES

Annexe 1 : Lettre d’engagement bientraitance ASAPN 1.0	55
Annexe 2 : Lettre d’engagement qualité ASAPN 1.1	60
Annexe 3 : Politique de confidentialité et de protection des données personnelles 1.0	64
Annexe 4 : Lettre d’engagement prévention des risques professionnels et Qualité de Vie au Travail ASAPN 1.1	74
Annexe 5 : Participation des personnes protégées à l’actualisation du Projet d’Établissement	81
Annexe 6 : Le Circuit d’information et de communication A.S.A.P.N	84
Annexe 7 : Plan d’Action Globale en cours	85

Annexe 1 : Lettre d'engagement bientraitance ASAPN 1.0

I. Approche de la Bientraitance ASAPN

La politique bientraitance 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 bientraitance 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 bientraitance 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'utilisateur, 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 bientraitance 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'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. La bientraitance 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 Bientraitance.

L'ASAPN fait aussi application des recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM-HAS, dont notamment la recommandation sur « **La bientraitance : 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 personnes protégées

- **« 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

- **« Éduquer 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 Reconstruisant 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 protégées et leurs familles

En cohérence avec le projet associatif, la politique Bienveillance 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'Établissement du Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs, la politique de Bienveillance 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'Établissement 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 MJPM.

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 d'engagement qualité ASAPN 1.1

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 personnes protégées

« 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 protégées et leurs familles
- Lutter contre les injustices en développant la solidarité

Ces valeurs associatives, vecteurs de bientraitance, 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 bientraitance, 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 :

Bientraitance 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

- Établir 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*
- Établir 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'Établissement ou de Pôle au regard des délégations qui lui sont confiées en matière de gestion des activités.

I. Données personnes utilisées par l'ASAPN

À 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...

À 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 :

- À l'évolution de la situation, personnelle, financière de la personne accompagnée
- Évolution de l'environnement physique ou relationnel de la personne accompagnée
- Évolution de la nature d'accompagnement
- Évolution 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

À 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 de la sécurité sociale, de la convention collective nationale applicable, des accords entreprises et, dans le cadre de la politique de confidentialité ASAPN.

À DESTINATION DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

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 nécessaires à celle-ci.

Ces données sont traitées conformément aux dispositions du code du travail, du code de 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 1er août 2018.
- Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée.
- Arrêté préfectoral d'autorisation d'exercice.

IV. Destinataires

À 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.

À 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

À 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 :
 - le salarié 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 : 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.

À 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 :
 - o La personne accompagnée 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 : 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 MJPM 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 d'engagement prévention des risques professionnels et Qualité de Vie au Travail ASAPN 1.1

Objectifs de la politique de prévention des risques

Ce document formalise la politique de prévention des risques professionnels et de qualité de vie au travail de l'établissement. Il permet à chaque professionnel ASAPN, indépendamment de niveau de décision dans l'établissement, d'être informé de la vision globale et des objectifs de la démarche afin de faciliter son adhésion et son action à la politique de prévention.

La politique de prévention des risques professionnels et de qualité de vie au Travail constitue un enjeu majeur pour l'A.S.A.P.N. Elle résulte d'un engagement et d'une volonté forte de l'Association.

La politique de prévention des risques professionnels et QVT de l'A.S.A.P.N veut répondre aux obligations légales et réglementaires de l'employeur ASAPN gestionnaire d'Établissement Social et Médico-social, en veillant à l'obligation de garantir la santé et la sécurité des travailleurs. Elle veille à ce que la démarche intègre 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
- Processus de réalisation de l'accompagnement,
- Partenariat,
- Implantation géographique multiple,
- Unités de travail et métiers

Elle s'appuie sur l'évaluation des risques professionnels liés à l'activité, dont les principes généraux sont inscrits dans le Code du Travail et s'inscrit dans la qualité de service de l'établissement. En effet, la qualité de mise en œuvre de la politique de prévention des risques professionnels et de qualité de vie au Travail est également mesurée au cours des processus d'évaluations réglementaires (interne et externe).

- La politique de prévention des risques professionnels et QVT de l'A.S.A.P.N participe au pilotage de l'amélioration continue de la qualité de vie au travail des professionnels sur la base de l'analyse des indicateurs recueillis par la structure concernant les conditions de travail ainsi que le ressenti du bien-être au travail, à l'aide notamment du Plan de prévention des risques psycho-sociaux.

- La politique de prévention des risques professionnels et QVT de l'A.S.A.P.N participe de la responsabilité sociale de l'A.S.A.P.N en contribuant à réduire les dysfonctionnements, incidents et accidents du travail ainsi que les maladies professionnelles et ainsi limiter les éventuelles conséquences humaines, sociales et économiques liées à son activité. Elle vise à renforcer les connaissances des salariés concernant la prévention des risques d'atteinte à l'intégrité de leur sécurité et de leur santé dans le cadre de leurs activités professionnelles et dans le prolongement de leurs actions citoyennes. En 2019, l'axe équilibre vie privée-vie professionnelle de ***l'accord relatif à l'égalité Femmes-Hommes ASAPN*** a permis d'intégrer cette volonté institutionnelle. Depuis 2020, la rubrique ***QVTLab*** du mail trimestriel ***Asapn&Vous*** ainsi que les ***Forums QVT*** ont pour ambition d'être vecteurs de communication de pour penser et co-construire la responsabilité sociétale ASAPN.
- La politique de prévention des risques professionnels et QVT de l'A.S.A.P.N est au service de la dynamique de management par la qualité ASAPN, elle vise à s'inscrire dans une logique de responsabilité sociétale de l'A.S.A.P.N en sa qualité d'employeur en limitant les impacts sociétaux, économiques et environnementaux et à fidéliser les compétences. Elle permet à l'ASAPN d'inscrire son action dans une dynamique **Bienveillance employeur <=> Bienveillance usagers.**

À ce titre, la Lettre d'Engagement Prévention des Risques Professionnels et Qualité de Vie au Travail ASAPN s'inscrit en complémentarité de la Lettre d'Engagement Qualité ASAPN et de la Lettre d'engagement Bienveillance. Le Projet d'Établissement du Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs porté par l'ASAPN présentent ces trois engagements associatifs.

En 2020, l'ASAPN a obtenu le Trophée Essaimer la Santé ANACT-CHORUM avec une mention spéciale à l'unanimité du jury.

Axes de la politique de prévention des risques

La politique A.S.A.P.N veut élaborer des solutions pragmatiques et adaptées, en privilégiant la suppression ou la maîtrise des risques professionnels à la source et l'amélioration de la qualité de vie au travail des professionnels.

Elle repose sur 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 :

1. **Éviter les risques, c'est supprimer le danger ou l'exposition au danger.**
2. **Évaluer les risques, c'est apprécier l'exposition au danger et l'importance du risque afin de prioriser les actions de prévention à mener.**

3. **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.
4. **Adapter le travail à l'Homme**, en tenant compte des différences interindividuelles, dans le but de réduire les effets du travail sur la santé.
5. **Tenir compte de l'évolution de la technique**, c'est adapter la prévention aux évolutions techniques et organisationnelles.
6. **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.
7. **Planifier la prévention** en intégrant technique, organisation et conditions de travail, relations sociales et environnement.
8. **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.
9. **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 professionnels et QVT A.S.A.P.N commande 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 préventeurs et des professionnels ASAPN en complémentarité avec les acteurs du dialogue social. La politique de prévention des risques professionnels et QVT A.S.A.P.N veille aux respects des **3 valeurs essentielles** à la cohérence, la pertinence, l'efficacité et l'efficience de la démarche de prévention :

1. 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.

2. 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.

3. 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 le CSE lors de la mise en œuvre de celle-ci.

La politique de prévention des risques professionnels et QVT ASAPN a pour finalité de développer dans l'établissement une culture de prévention en s'appuyant sur :

- **La démarche d'évaluation des risques professionnels** consistant à identifier les risques auxquels sont soumis les salariés, en vue de mettre en place des actions de prévention pertinentes.
- **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 véhicules et machines.** Elle s'attache en priorité, lors de la conception, à développer la prévention intrinsèque.
- **Le questionnement sur l'utilisation des protections collectives** portant sur l'élimination ou la réduction des risques, la mise en place de mesures d'isolement par rapport au risque.
- **L'action des équipes pluridisciplinaires des services de santé et sécurité au travail** impliquées dans la mise en place et le suivi des mesures collectives de prévention des risques.
- **La place des protections individuelles**, dont l'utilisation ne doit être envisagée qu'en complément des autres mesures d'élimination ou de réduction des risques.
- **La formation et l'information sur la santé, la sécurité la démarche de prévention des risques ASAPN** qui font partie intégrante de la politique de la structure

À cet ensemble, s'ajoute

- **L'organisation des secours et soins d'urgence** à destination des salariés accidentés et aux malades.

L'évaluation des effets de la politique de prévention des risques professionnels et de la QVT est effectuée périodiquement à l'aide de la grille de Positionnement Santé Sécurité Travail INRS. Les effets produits sur le Projet d'Établissement sont mesurés par les évaluations réglementaires, et sont ajustés grâce au Plan d'action Global ASAPN.

La démarche d'évaluation des risques

L'évaluation des risques professionnels est le point de départ de la démarche de prévention des risques professionnels et d'amélioration de la qualité de vie au travail des professionnels ASAPN.

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels ASAPN, le Programme de prévention des risques professionnels, sont les pierres angulaires de la démarche. 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 professionnels est complétée par l'analyse des accidents et des incidents. Cette analyse bénéficie de l'éclairage de l'ensemble des indicateurs qualité de service que l'ASAPN met en place dans le cadre de l'amélioration continue de sa qualité de service.

La démarche d'évaluation des risques professionnels ASAPN se veut structurée. Son pilotage fait application des 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 CSE 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 et 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 compétente santé sécurité travail
 - Le Comité de pilotage Santé Sécurité Travail
 - Les groupes de travail dédiés : RPS, Livret de prévention des situations d'urgence...
 - Les points Santé Sécurité Travail en réunions Cadres bimensuelles
 - Les points Santé Sécurité Travail en réunions de service mensuelles

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 : des adresses mail individuelles, des dossiers du réseau informatique ASAPN dédiés **Qualité de vie au travail** et **Boîte à outils**, des espaces temps de réunion dédiés (points santé sécurité en réunion cadres et en réunion de service, réunions copil sst, réunions groupe RPS,...) et des espaces d'affichage audités régulièrement. Depuis 2020, la démarche dispose également d'une adresse mail dQVT@asapn.org.

- **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 compétente santé sécurité travail
 - Les chefs de Service
 - Les référents Copil SST ou RPS après validation du Comité de Direction
 - Le CSE
 - 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...

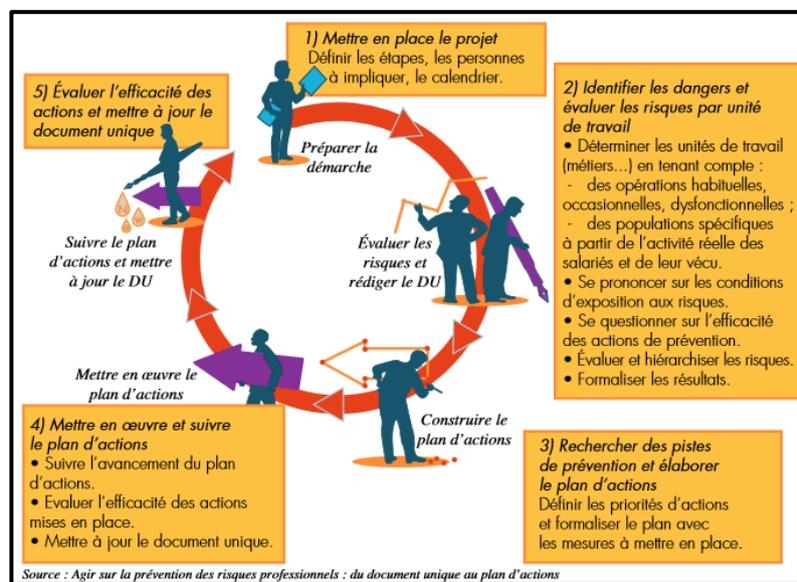
La démarche de prévention des risques professionnels

Afin d'assumer cette responsabilité et répondre à l'**obligation de mise en œuvre de moyens de prévention renforcés** qui lui est faite en sa qualité d'employeur, la politique de prévention des risques A.S.A.P.N est déclinée dans une démarche de prévention et de gestion des risques globale spécifique à la nature de son activité et de son organisation présentes et futures. L'analyse des éléments du DUERP a permis le repérage de risques prioritaires :

- Le risque lié à l'hygiène, notamment surface ERP
- Le risque psycho-social
- Le risque routier
- Le risque musculosquelettique

L'ASAPN a décidé de structurer sa démarche en plans de prévention dédiés par ordre de priorité d'exposition aux risques repérés, et, parallèlement à la démarche de prévention des risques professionnels usuelle. Un plan de prévention ASAPN comprend les méthodes ou des outils permettant de mettre en œuvre la prévention.

A la date de rédaction de la Lettre d'engagement 3 plans ont été enclenchés : le plan de prévention hygiène en 2014, le plan RPS en 2015, le plan TMS 2020.



La démarche s'appuie sur une démarche d'évaluation des risques de type diagnostic initial. La méthode d'évaluation est formalisée dans un guide diffusé par note de service à l'ensemble des salariés appelés « **Plan de prévention ASAPN des risques XXX** ».

Chaque plan se compose de la manière suivante :

I. Rappel sur le cadre d'application du plan

- ✓ Principe de la démarche
- ✓ Objectifs
- ✓ Définitions

II. Rappel sur la méthodologie de prévention des risques professionnels

III. Application de la méthodologie au Plan

- ✓ Champ intervention
- ✓ Acteurs
- ✓ Fréquence
- ✓ Mode opératoire/Procédure
- ✓ Éléments de maîtrise documentaire associés
- ✓ Actions de sensibilisation envisagées

Chaque Plan de prévention des risques professionnels ASAPN comprend également :

- 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 plan de prévention des risques professionnels fait l'objet d'une évaluation.

Il s'agit de comparer les résultats avec les objectifs fixés. Pour mesurer la cohérence, la pertinence, l'efficacité et l'efficacité de la méthode, des actions, du choix du support d'évaluation et des critères ou d'indicateurs. La pertinence de l'évaluation de la méthode d'évaluation, les effets sur l'objet de recherche fait l'objet d'une 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'Établissement

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 :



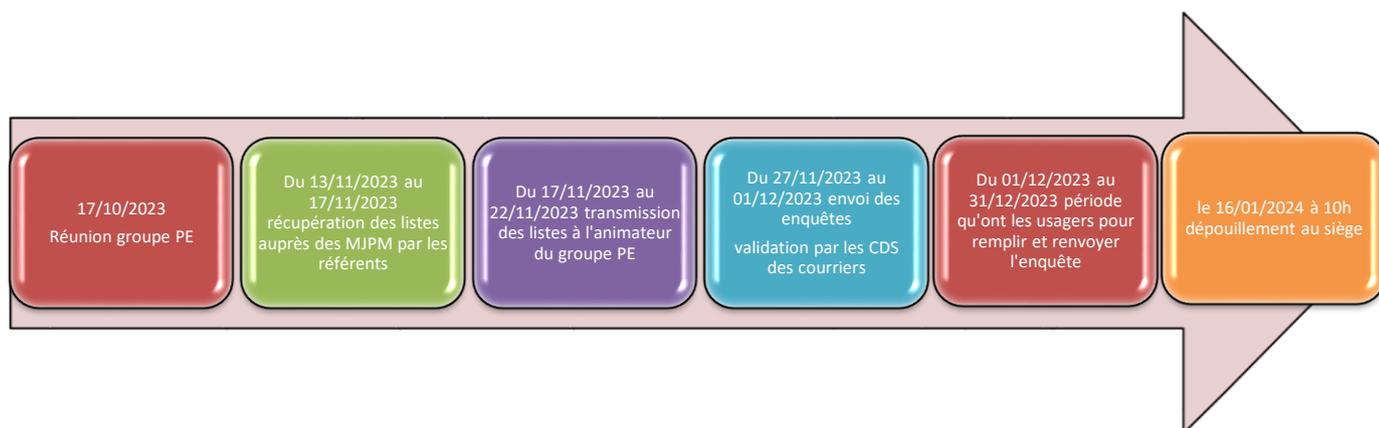
- **Avant notre rencontre**
- **Après notre rencontre**
- **Avez-vous apprécié ce temps de rencontre ?**

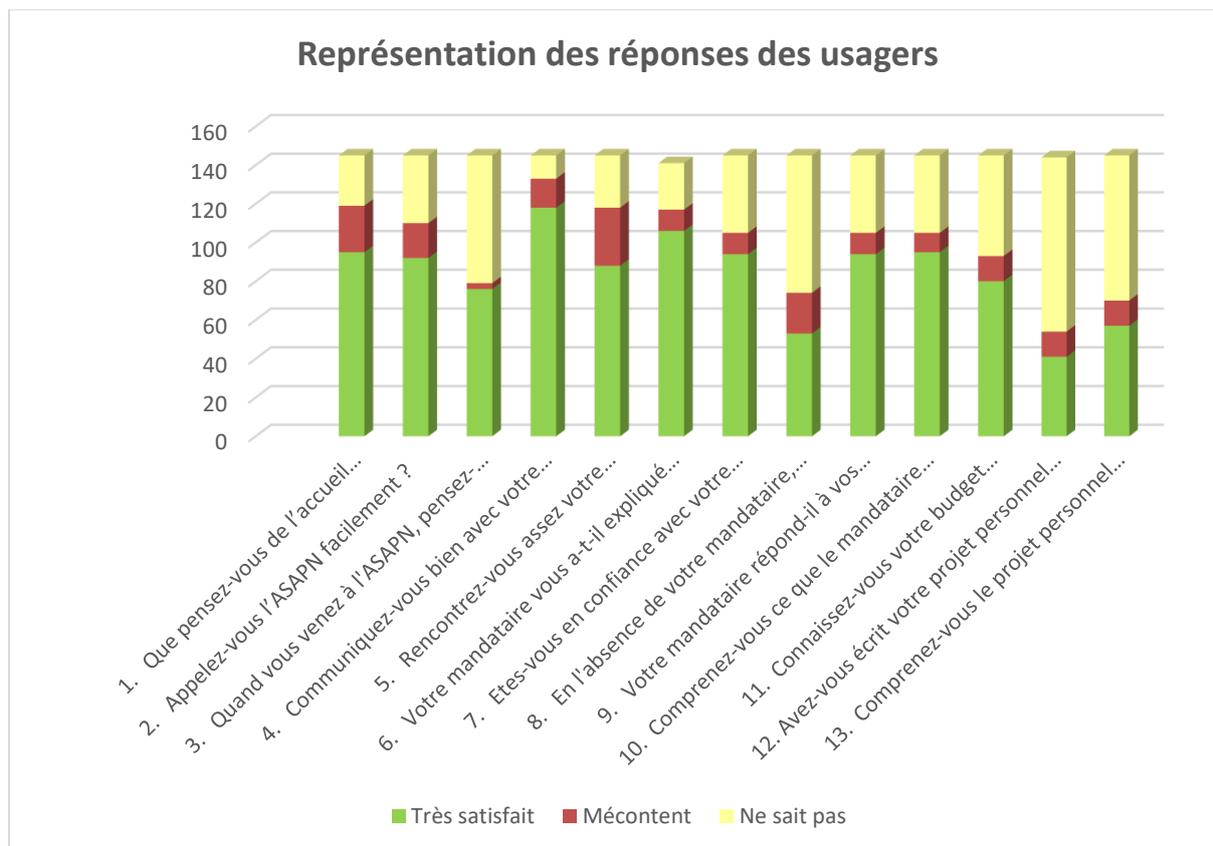
Les participants sont invités à rédiger et à coller les post-it de manière anonyme sur le mur d'expression.

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 2023

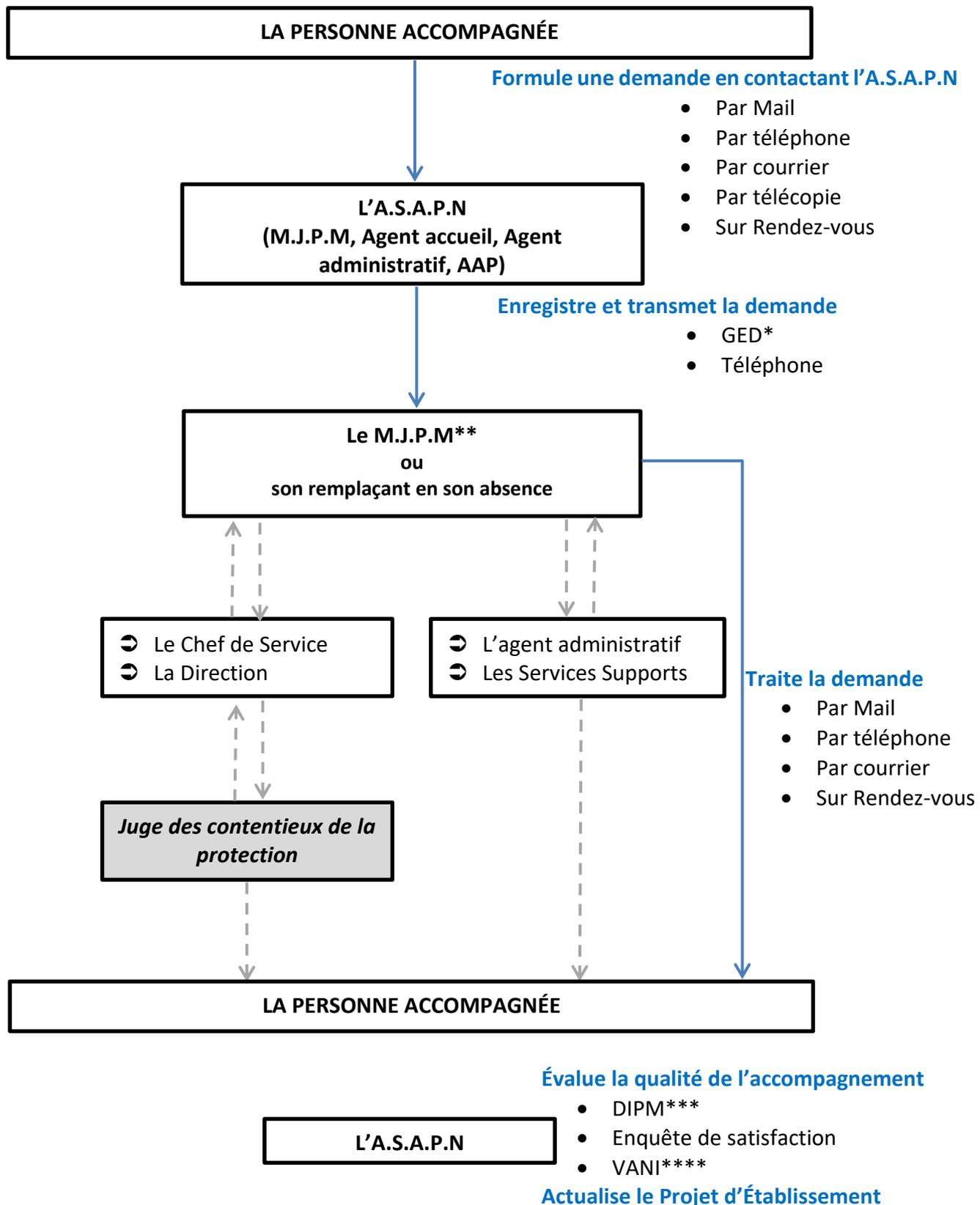
Nombre total d'usagers suivis par l'A.S.A.P.N au 31/12/2022	2 950
Nombre d'usagers destinataires du questionnaire	835
Nombre d'usagers interrogés ayant répondu	145





Réponses des usagers interrogés			
	Très satisfait	Mécontent	Ne sait pas
1. Que pensez-vous de l'accueil téléphonique à l'ASAPN ?	65,52%	16,55%	17,93%
2. Appelez-vous l'ASAPN facilement ?	63,45%	12,41%	24,14%
3. Quand vous venez à l'ASAPN, pensez-vous être bien accueilli ?	52,41%	2,07%	45,52%
4. Communiquez-vous bien avec votre mandataire ?	81,38%	10,34%	8,28%
5. Rencontrez-vous assez votre mandataire (domicile, permanence, visite au service) ?	60,69%	20,69%	18,62%
6. Votre mandataire vous a-t-il expliqué votre mesure de protection ?	73,10%	7,59%	16,55%
7. Etes-vous en confiance avec votre mandataire ?	64,83%	7,59%	27,59%
8. En l'absence de votre mandataire, êtes-vous satisfait de son remplacement ?	36,55%	14,48%	48,97%
9. Votre mandataire répond-il à vos questions ?	64,83%	7,59%	27,59%
10. Comprenez-vous ce que le mandataire fait pour vous ?	65,52%	6,90%	27,59%
11. Connaissez-vous votre budget (ressources, dépenses) ?	55,17%	8,97%	35,86%
12. Avez-vous écrit votre projet personnel (DIPM) avec votre mandataire ?	28,28%	8,97%	62,07%
13. Comprenez-vous le projet personnel (DIPM) fait avec votre mandataire ?	39,31%	8,97%	51,72%

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



*GED : Gestion Électronique 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@asapn.org, dans la boîte à VANI en salle d'attente ou par tout autre moyen à votre convenance.

Annexe 7 : Plan d'Action Globale en cours

Nom du projet	Objectif du projet	Date de fin Projet	Niveau de traitement du Projet
25EICF Comptabilité analytique	Garantir la continuité de service Améliorer les conditions de travail par l'augmentation de la précision de l'analyse et de l'affectation des ressources Améliorer la communication avec les autorités de financement Affiner la présentation annuelle aux IRP Améliorer le contrôle et l'efficacité de la gestion financière	31/12/2022	En attente proposition pilote
32EIRH Mettre en place une Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP)	Garantir la qualité des pratiques professionnelles et la bienveillance des usagers Prévenir les risques psycho-sociaux et faciliter le management Favoriser l'intégration des professionnels, garantir une vision claire de leur positionnement dans l'organisation de la structure et des perspectives d'évolution Améliorer la qualité des entretiens professionnels et le conseil en évolution professionnel Améliorer l'efficacité des entretiens d'évaluation Garantir l'efficacité du plan de formation, et favoriser le développement des compétences Améliorer le dialogue social Répondre aux axes de travail de l'évaluation interne 2020 : BIENT2b Etablir une fiche de mission par référent pour renforcer la lisibilité des référents Bienveillance GPEC1b Poursuivre les travaux de mise en place d'une GPEC GPEC5a Créer une fiche de fonction par fonction cœur de métier ou support en s'appuyant sur le Document Unique Evaluation des Risques Professionnels GPEC3a Améliorer les tests de recrutement après avoir clarifier les fiches de fonctions et les fiches de poste dans le cadre de la mise en place de la GPEC GPEC5b Créer une fiche de poste personnalisée pour chaque salarié à partir des différentes fiches de fonction que le salarié occupe GRH6a Renforcer la communication sur le Compte Personnel de Formation pour répondre à une offre de formation plus large et à la baisse de financement direct du Plan de Formation GRH6a Poursuivre le projet GCS AVA de création d'une Formathèque (cf. plan action GCS AVA) à destination de toutes les	31/12/2023	En cours de réalisation pilote

	fonctions avec un système de valorisation de type " tripadvisor"		
39EIRH Evaluation des formations	Formaliser le lien et la traçabilité entre l'entretien professionnel, la formation et l'amélioration des pratiques professionnelles au travers de la GPEC. Prévoir une évaluation des effets produits. Prévenir les risques psycho-sociaux et faciliter le management Favoriser l'intégration des professionnels, garantir une vision claire de leur positionnement dans l'organisation de la structure et des perspectives d'évolution Améliorer la qualité des entretiens professionnels et le conseil en évolution professionnel Améliorer l'efficacité des entretiens d'évaluation Garantir l'efficacité du plan de formation, et favoriser le développement des compétences Améliorer le dialogue social	31/12/2023	A valider
42EICF Dégager des indicateurs de performance	Optimiser la gestion de l'Etablissement	31/12/2023	En attente proposition pilote
43EILI Mesure de l'efficacité des systèmes de communication	Etablir un système de mesure de l'efficacité des systèmes de communication (informatique et téléphonie) Evaluer le système et sa sécurisation Vérifier la performance et l'efficacité des systèmes de communication existant Mettre en place un outil d'aide à la décision en matière d'évolution des systèmes de communication Représenter le système de communication ASAPN garantissant la continuité de service Formaliser le système de pilotage de suivi des interventions informatiques et de la maintenance en identifiant le matériel informatique contenant des données sensibles (Accès au serveur) et en s'assurant de leur mise en sécurité	31/08/2020	En attente proposition pilote

<p>44EICP Action collective citoyenneté</p>	<p>Organiser des actions collectives informatives sur l'exercice et l'accès à la citoyenneté Garantir le respect des droits des usagers en matière de citoyenneté Améliorer les pratiques professionnelles par un renforcement de la prise en compte du parcours de vie Améliorer la qualité des échanges professionnels en diffusant le projet d'établissement de l'ASAPN Développer l'ouverture de l'ASAPN à et sur son environnement en facilitant le repérage de son action dans le maillage territorial</p>	<p>30/09/2020</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>45EIP Indicateurs qualité DIPM</p>	<p>Proposer des indicateurs qualité de l'accompagnement par l'analyse et l'évaluation de la qualité des DIPM Garantir l'actualisation du projet d'établissement par l'analyse des indicateurs de besoins repérés dans les DIPM Garantir les droits et la participation Personnaliser l'accompagnement Garantir l'amélioration de la qualité des pratiques professionnelles par l'adaptation régulière à l'évolution des besoins et attentes du public du projet d'établissement et des pratiques professionnelles Garantir l'efficacité de la démarche qualité globale par la mesure de l'efficacité des évolutions du projet d'établissement et des actions de communication Mesurer la pertinence a posteriori de la mise en œuvre de la démarche qualité de l'établissement</p>	<p>31/12/2025</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>46EIM politique de recrutement</p>	<p>Mener une réflexion avec la gouvernance sur la définition d'une politique de recrutement institutionnelle Garantir l'adaptabilité des professionnels recrutés aux missions confiées par la formalisation de la politique Garantir la lisibilité de la politique de recrutement -en faisant sens à la mission confiée à chaque professionnel et à la qualité de l'accompagnement voulu par l'établissement -en formalisant les missions, les responsabilités et les règles de délégation Prévenir les risques d'usure professionnelle</p>	<p>30/09/2020</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>47EIQ indicateurs qualité projet établissement</p>	<p>Garantir l'évaluation de l'efficacité de la politique, des programmes d'amélioration et de la démarche de management de la qualité</p>	<p>30/09/2020</p>	<p>En attente proposition pilote</p>

48EIM Evaluation du management par la qualite	Faire évoluer les outils de pilotage de la qualité de manière à assurer le suivi annuel des objectifs et créer la connexion entre le management par la qualité et la réactualisation du projet d'établissement Intégrer de manière adaptée les fiches actions avec échéances et pilotes. Intégrer un bilan annuel de l'atteinte des objectifs du projet d'établissement dans le rapport d'activité (avec état d'avancement et indicateurs),	30/09/2020	En attente proposition pilote
65DIRDE Inclusion numérique	Développer des actions dont le partenariat en faveur de l'inclusion numérique pour prévenir la perte de chance en cohérence avec le développement de l'accessibilité numérique ASAPN et en connectant avec les réseaux des différents territoires Suite 61DIRDE - Réseau amis	31/12/2024	En cours de réalisation pilote
66dirde partenariat précarité énergie	Développer des actions dont le partenariat en faveur de la précarité énergétique Améliorer l'accompagnement de l'ASAPN Garantir le droit d'accès aux énergies des usagers Proposer aux usagers une information adaptée à leurs besoins Proposer aux usagers une solution de contractualisation adaptée à la gestion budgétaire Informer les professionnels de possibilités de réorientation Améliorer le repérage de la structure dans le maillage territorial de la lutte contre la précarité énergétique Réduire les risques psycho-sociaux par le renforcement d'un partenariat ressource dans la médiation avec les fournisseurs d'énergie et les propriétaires, le suivi de chantier et les aides existantes concernant les relations avec les entrepreneurs en cas de travaux Rechercher un partenariat pour le développement de projets en faveur de la diminution de l'empreinte carbone énergétique de l'ASAPN	30/09/2020	En attente proposition pilote

76DIRQ espace informatique dans la zone ERP	Trouver un financement d'un espace informatique pour usager par site Améliorer la garantie des droits fondamentaux de la personne protégée Améliorer la prise en compte des attentes et besoins de la personne protégée Améliorer l'accompagnement de retour vers l'autonomie Améliorer la participation au fonctionnement du service Développer le partenariat	31/12/2024	En attente proposition pilote
77DIRS réduction des Nuisances sonores	Effectuer une veille technologique, deviser le coût de la solution de prévention, formuler des demandes de financement pour l'achat d'absorbeur de bruit (plantes et décoration)	30/09/2020	En cours de réalisation pilote
78DIRQ cartographie des risques asapn	Etablir une cartographie des risques structurels s'appliquant à l'ASAPN Clarifier les rôles et les responsabilités de chacun Dresser la typologie des risques inhérent à l'association tant en tant que gestionnaire que d'employeur Evaluer l'exposition aux risques Evaluer l'adéquation et l'efficacité des moyens visant à maîtriser ces risques en alliant la cartographie de processus avec la cartographie de risques Hiérarchiser et traiter les risques «nets» ou «résiduels» Formaliser la cartographie et la tenir à jour en cohérence avec la cartographie des processus	31/12/2023	En attente proposition pilote
79DIRLI PILOTAGE DE LA Convergence ASAPN au RGPD	Mettre en place un système de traitement des données ASAPN conforme au RGPD Actualiser le protocole archivage numérique Réaliser une ou 2 procédures pour que les salariés et les usagers puissent exercer leur droit - critère Evaluation interne 2020 n°GPEC7b Actualiser le référentiel qualité versant usager et salarié	31/12/2021	En cours de réalisation pilote
82DIRMA Formation responsabilité des professionnels	Etablir un cahier des charges pour une formation en interne sur la responsabilité des professionnels	31/12/2023	En attente proposition pilote
94 DIRRH Développer des formations flash récurrentes aux professionnels ASAPN	Améliorer l'efficience de la formation des professionnels Mettre en place une formathèque Améliorer la qualité de vie au travail des professionnels par la formation à l'adaptation aux missions Améliorer la qualité d'accompagnement des usagers par les actions de formations de professionnels	31/12/2023	A évaluer

97 DIRRH Plan de déplacement ASAPN	Elaborer un Plan de déplacement intégrant un axe gestion du temps de trajet (sectorisation), sécurisation des missions à l'extérieur des sites et développement durable Renforcer l'efficacité de la gestion de service Diminuer l'exposition au risque routier et au RPS intensité de travail Enclencher une dynamique de gestion éco responsable Evaluation interne 2020 Intégrer un axe gestion du temps de trajet (sectorisation), sécurisation des missions à l'extérieur des sites et développement durable Déployer la télématique TOTAL FLEET CONNECT dans une dynamique QVT	31/12/2021	En attente proposition pilote
98 DIRRH Mener une réflexion pour agrémenter le cadre de travail	Mener une réflexion pour agrémenter le cadre de travail Améliorer la QVT des professionnels ASAPN	31/12/2023	En attente proposition pilote
104DIRDE Développer un projet de soutien aux aidants des personnes protégées	DÉVELOPPER UN PROJET DE SOUTIEN AUX AIDANTS DES PERSONNES PROTÉGÉES	31/12/2025	A valider
105DirDE Développer un projet de mission de convivialité à destination des personnes protégées	Développer un projet de mission de convivialité à destination des personnes protégées	31/12/2022	En attente proposition pilote
108EICP Etablir un plan de développement des conventions de partenariat	Etablir un plan de développement des conventions de partenariat qui soit accessible à tous cohérent avec le projet associatif cohérent avec le PE cohérent avec l'analyse de la cartographie des têtes de réseau partenaire établie fiche projet 107EICP renforcer la communication sur le lien de cohérence entre les conventions de partenariat et le projet d'Etablissement ASAPN	31/12/2022	En attente proposition pilote
109 EIP Améliorer la communication sur le DIPM AFIN que les usagers l'associent au projet	- Proposer un plan d'action pour améliorer la compréhension du vocable DIPM afin que les usagers l'associe au projet d'accompagnement - Renforcer l'utilité et le sens de l'outil DIPM comme outil facilitateur de la co-construction du projet d'accompagnement	31/12/2025	A évaluer

111 EICF Améliorer la ventilation budgétaire	Améliorer la ventilation budgétaire afin de valoriser la pertinence de la gestion budgétaire Mettre en place une ventilation budgétaire par projet en cohérence avec le Plan d'Action Global	31/12/2022	En attente proposition pilote
112 EICF Clarifier la communication sur les outils de gestion budgétaire	Améliorer la communication sur les outils de travail permettant la gestion budgétaire de l'ASAPN à destination du service comptable	30/06/2022	En attente proposition pilote
113 EICF Créer des supports de suivi des dépenses	Améliorer la traçabilité du suivi budgétaire en respectant une logique de ventilation des dépenses Améliorer le suivi et le réajustement éventuel du suivi budgétaire	31/12/2022	En attente proposition pilote
114 EICF Rédiger une procédure règlement des dépenses personnes protégées	Formaliser le processus de règlement des dépenses usagers Poursuivre la rédaction d'une procédure gestion comptable de l'accompagnement en lien avec le pôle Bientraitance cf procédure accompagnement dans l'ouverture d'une mesure de protection judiciaire 1.0 Homogénéiser la pratique professionnelle en donnant des consignes claires Renforcer le tutorat en donnant des consignes claires Prévenir le risque d'erreur de gestion comptable du patrimoine en donnant des consignes claires	30/06/2023	En attente proposition pilote
115 EIMA Mettre en place une politique de développement durable	Formaliser une politique de développement durable intégrant les contraintes environnementales et la gestion des déchets Mettre en place un dispositif de pilotage : Audit et bilan, plan de développement durable, et, outils d'évaluation des effets produits par la démarche Mettre en place la déclinaison opérationnelle de la politique de développement durable notamment en ce qui concernent les achats et les déchets papier (impressions) ou ménagers Intégrer la démarche à la dynamique d'amélioration continue de la qualité de service Mettre en place un système d'animation de la démarche auprès des professionnels Préparer l'adaptation de l'ASAPN aux politiques publiques relatives au développement durable	30/06/2025	A valider

<p>116 EIMA Formaliser une politique de gestion efficiente et responsable énergétique</p>	<p>Rédiger une lettre d'engagement de la politique d'efficience des systèmes de communication d'énergie en cohérence avec la politique de développement durable (cf fiche 115EIMA) Mettre en place un système de pilotage (intégrant le plan de développement durable, la gestion des déchets) et d'évaluation des effets produits (à partir des postes de comptabilité) Diminuer le poste budgétaire consommation d'énergie et améliorer la qualité de service ASAPN Mettre en place une déclinaison opérationnelle et adapter le management à l'éco-citoyenneté Préparer l'ASAPN aux politiques publiques relatives à l'empreinte carbone des entreprises Etablir une politique formalisée de location de véhicules propres</p>	<p>30/06/2025</p>	<p>A valider</p>
<p>117EILI Actualiser le protocole archivage numérique à destination des usagers</p>	<p>Actualiser le protocole archivage numérique avec : - La politique de confidentialité et de protection des données personnelles validée par le DPO - Les nouveaux logiciels - L'externalisation de la gestion du système informatique</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>119EIRH Organiser le suivi des vérifications annuelles obligatoires des locaux des lieux de permanence</p>	<p>Organiser la traçabilité des registres de sécurité des lieux de permanence afin de : - Prévenir les risques professionnels sur les lieux de permanence - Prévenir les risques usagers lors de l'accueil des personnes protégées sur les lieux de permanences</p>	<p>31/12/2022</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>123EIPP Reconduire les rencontres Culture & Libertés ASAPN</p>	<p>Reconduire la journée Rencontres Culture & Libertés sur le secteur de Douai en y ajoutant un temps d'expression autour du projet d'établissement actualisé en 2020 Favoriser la participation des personnes protégées, leurs proches aidants et les partenaires à l'amélioration continue de la qualité de service Faire participer les personnes accompagnées, leurs proches aidants et les partenaires à une mise en application adaptée de la Charte des Droits et Libertés de la personne protégée Faire participer les personnes accompagnées, leurs proches aidants et les partenaires à l'élaboration du Projet d'Etablissement ASAPN Recueillir des indicateurs de qualité de service de manière innovante Stimuler l'innovation sociale chez les participants pour développer de nouvelles pistes d'amélioration</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>En cours de réalisation pilote</p>

<p>124EIP Développer un mode de participation directe à la compréhension et à l'élaboration du PE</p>	<p>1 Etablir le protocole d'actualisation du PE par l'ensemble des parties : - Formaliser les modalités de participation directe des partenaires au Projet d'Etablissement : Elaboration et évaluation - Formaliser les modalités de participation directe des personnes protégées et de leurs proches aidants au Projet d'Etablissement : Elaboration et évaluation - Formaliser la démarche en vue d'améliorer la compréhension du Projet d'Etablissement par les professionnels ASAPN 2 Actualiser le mode de diffusion du PE, le cas échéant</p>	<p>31/12/2025</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>125EIGR Garantir le repérage, le respect et le maintien des liens sociaux de la personne accompagnée</p>	<p>- Garantir la bienveillance dans l'accompagnement de la personne protégée conformément à la Charte des Droits et Libertés de la personne protégée : - Ouverture : Organiser le repérage de la place de la personne protégée dans le tissu social, son réseau et les ressources de son environnement social - Vie de la mesure : respecter et maintenir la place de la personne protégée dans le tissu social, son réseau et les ressources de son environnement social - Développer une culture de bienveillance auprès de professionnels ASAPN - Développer la coopération entre MJPM et aidants non professionnels pour faire application de la dynamique article 415 Code Civil solidarité familiale-solidarité nationale</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>127 EIP créer une évaluation du projet d'établissement lors de son actualisation annuelle</p>	<p>Poursuivre la fiche projet 11EIP et établir un outil d'évaluation annuel du PE accessible à l'ensemble des parties. Disposer d'un outil d'évaluation des effets du PE notamment en terme d'accessibilité Améliorer la communication externe sur la compréhension de la mission Amélioration de la participation des personnes protégées, des partenaires professionnels et non professionnels à la démarche d'amélioration continue de la qualité de service</p>	<p>31/12/2025</p>	<p>En cours de réalisation pilote</p>
<p>129EILI Mettre en place un plan d'amélioration de la communication de la Direction</p>	<p>Piloter diverses actions en vue d'améliorer la communication interne de la Direction</p>	<p>31/12/2022</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>132EIRH Renforcer le tutorat</p>	<p>Renforcer le tutorat pour Faciliter l'intégration des professionnels Améliorer la qualité de vie</p>	<p>31/12/2022</p>	

	<p>au travail des salariés entrants et des salariés ayant la mission de tutorat Fidéliser les compétences Faciliter la continuité de service Améliorer la qualité d'accompagnement</p>		<p>En attente proposition pilote</p>
<p>133EIMA Formaliser la stratégie de formation ASAPN</p>	<p>Formaliser la stratégie de formation ASAPN en définissant une politique formalisée selon les grands axes d'amélioration de la qualité de service du SMJPM et du développement associatif Améliorer la qualité de vie au travail Améliorer la qualité de l'accompagnement Fidéliser les compétences Faciliter le management dans un contexte de rigueur budgétaire Soutenir la mise en place d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences Soutenir le développement de projets associatifs</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>134EIMA Actualiser les statuts & formaliser le projet associatif</p>	<p>Formaliser le projet associatif afin de : Clarifier l'action de l'association en la distinguant du SMJPM Améliorer la lisibilité du lien PE-PA et réduire la confusion entre les 2 projets. Renforcer son positionnement dans le maillage territoriale Soutenir le développement d'une culture associative et faciliter le management Soutenir le développement de projets sur le territoire</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>A valider</p>
<p>135EILI Améliorer l'accessibilité au public des locaux ASAPN</p>	<p>Améliorer l'accessibilité des locaux au public afin de garantir le respect des droits des personnes accueillies</p>	<p>31/12/2022</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>136 EILI Renforcer la dématérialisation des documents service</p>	<p>Renforcer la dématérialisation des documents de service afin de : - Faciliter la transmission des informations en répondant à la numérisation des échanges - Diminuer les budget de location de surfaces dédiées au stockage de documents papier - Diminuer le temps de travail associé à l'archivage papier - Prévenir les risques musculosquelettique et sanitaire associés à l'archivage papier - Sécuriser l'accès aux données et renforcer la traçabilité des données</p>	<p>31/12/2022</p>	<p>En attente proposition pilote</p>

137EIJU Mener une analyse des risques sur le renseignement des dossiers usagers dans le progiciel CS WIN	Vérifier et renforcer le renseignement des données administratives des dossiers usagers sur le progiciel Renforcer l'efficience de CS WIN Améliorer la qualité de la continuité de service Soutenir la pratique professionnelle	31/12/2025	A valider
140 EICP Organiser des actions de formation relatives au lieu de vie de la personne protégée avec les partenaires	Organiser des actions de formation spécifiques sur le lieu de vie des personnes protégées avec des partenaires à destination des salariés ASAPN - Améliorer la qualité d'accompagnement en prévenant le risque d'erreur de gestion - Améliorer la diversité de l'offre de formation à destination des salariés et renforcer le tutorat - Améliorer la pertinence du contenu de formation puisque les partenaires sont au plus près de la pratique professionnelle -Améliorer le format de l'offre de formation "Formation Flash" - Améliorer la qualité de vie au travail en prévenant les rps - Renforcer le partenariat - Réaliser des économies d'échelle sur les actions de formation	31/12/2022	En attente proposition pilote
146DIRLI intégrer les mails au dossier numérique de l'usager :	Répondre à la FOA 284DK à la suite du codir du 1er avril 2021 : INTEGRER LES MAILS AU DOSSIER NUMÉRIQUE DE L'USAGER pour renforcer la continuité de service et la qualité de traitement des données Le projet devra : Evaluer les besoins en termes Organisation fonctionnelle Temps de travail Solution informatique Budget (moyens humains et matériels) Pratique professionnelle existante	31/12/2022	En cours de réalisation pilote
152DIRGR Elaborer un outil d'aide a la compréhension des droits & obligations de la personne protégée avec TSA	Elaborer une méthode ou un outil d'aide à la compréhension par la personne protégée avec TSA de la mesure de protection de ses droits et obligations Elaborer un outil de vérification du consentement libre et éclairé de la personne protégée avec TSA	31/12/2025	En attente proposition pilote
153 DIRQ Candidater au label cap handeo	Obtenir le labellisation cap handéo afin de faire reconnaître la qualité d'accompagnement ASAPN	31/12/2024	En attente proposition pilote
154DIRRH Élaborer une stratégie de gestion et d'organisation du travail post-Covid	Élaborer une stratégie de gestion et d'organisation du travail post-COVID coconstruit avec l'ensemble des parties prenantes pour redynamiser le travail collectif et l'environnement de travail	31/12/2023	En attente proposition pilote
157DIRMA Développer une stratégie de recyclage de formation des métiers de la protection des SMJPM	Repenser la stratégie de recyclage des formations de la protection juridique des personnes protégées en l'intégrant l'évolution de la nature du CNC en licence professionnelle et en développant des modules de formation à l'interne afin de développer l'expertise des professionnels		A adresser pilote

158DIRMA Développer une formation spécifique aux agents tutélaires avec un centre de formation			A adresser pilote
159DIRLI Aménager et adapter les locaux ASAPN de Lille à l'activité ASAPN	Mener les projets de réaménagement et d'adaptation de la configuration des locaux ASAPN du site de Lille suite à l'acquisition de la partie AFEJI (anciennement la délégation de Roubaix-Tourcoing)		A évaluer
160DIRLI Adapter les locaux ASAPN de Dunkerque à l'activité ASAPN	Mener les projets d'adaptation de la configuration des locaux ASAPN de Dunkerque : Agrandissement des locaux de Dunkerque	31/12/2024	En attente proposition pilote
162DIRDE Politique RSE	Mener une réflexion avec la gouvernance sur la définition d'une politique RSE institutionnelle	31/12/2023	A adresser pilote
162DIRJU Créer une procédure binôme Assistant juridique	Créer une procédure binôme assistant juridique en vue de : - Faciliter sa mise en application au regard de l'évolution de la pratique professionnelle - Garantir la continuité de service - Prévenir les risques professionnels	31/12/2023	A évaluer
165DIRJU Créer une procédure binôme Chef de service	Créer une procédure binôme chef de service en vue de : - Faciliter sa mise en application au regard de l'évolution de la pratique professionnelle - Garantir la continuité de service - Prévenir les risques professionnels	31/12/2023	A évaluer
166DIRJU Créer une procédure binôme Agent comptable	Créer une procédure binôme agent comptable en vue de : - Faciliter sa mise en application au regard de l'évolution de la pratique professionnelle - Garantir la continuité de service - Prévenir les risques professionnels	31/12/2023	En cours de réalisation pilote
169DIRDE Mener une réflexion sur un partenariat pour accompagner les MJPM dans la gestion de crise à domicile	Mener une réflexion sur un partenariat avec des structures/organismes/professionnels compétents pour accompagner les MJPM dans la gestion de crise à domicile (cf. accident de travail n°16) Ex. Sophrologue, Chorum, CREAL...	31/12/2023	En attente proposition pilote
170DIRPP Établir une guidance des pratiques professionnelles des agents administratifs	- Homogénéiser la pratique professionnelle - Renforcer le tutorat en donnant des consignes claires	31/12/2025	En cours de réalisation pilote
171DIRRH Mener une réflexion sur la création d'un poste de charge de missions pratiques pro à destination des AA	- Homogénéiser la pratique professionnelle - Développer le processus de tutorat, d'apprentissage et d'intégration du nouveau salarié	31/12/2023	En attente proposition pilote

<p>173DIRGR Développer des conventions de partenariat autour du parcours de vie</p>	<p>Formaliser des conventions avec l'ensemble des partenaires afin d'évaluer la portée des partenariats engagés pour : - Améliorer la qualité des pratiques professionnelles et le respect des droits des usagers - Prévenir la rupture d'accompagnement dans le cadre du parcours de vie - Renforcer la bienveillance par des échanges de pratiques avec les professionnels du secteur médico-social autour de la fin de mandat de protection judiciaire Evaluation interne 2015 : Développer les conventions de partenariat en termes de parcours de vie y compris concernant la fin de mesure</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>A valider</p>
<p>174DIRDE Développer des partenariats en terme de formations</p>	<p>- Développer des partenariats avec les professionnels du secteur sanitaire et médico-social. - Développer un ou des partenariats en terme de formation autour de la notion de personne de confiance</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>175EILI Actualiser le protocole archivage numérique à destination des salariés</p>	<p>- Actualiser la déclinaison opérationnelle à destination des salariés - Actualiser les procédures archivage en vérifiant que les modalités de rédaction, identification, validation, approbation et diffusion de l'archivage sont mises en œuvre - Organiser et formaliser la constitution, le classement, l'archivage du dossier du personnel</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>176DIRQ Mettre à jour la notice DIPM</p>	<p>Actualiser la notice DIPM 1.3 avec des éléments concrets issus de l'analyse des pratiques professionnelles relatifs au respect de la vie privée des personnes et à la construction d'une confiance mutuelle</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>En cours de réalisation pilote</p>
<p>179DIRGR Participer à l'actualisation du système de prévention des risques usagers</p>	<p>Participer à l'actualisation du système de prévention des risques usagers : En remontant les informations permettant d'actualiser le Document Unique d'Evaluation des Risques Usagers.</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>En cours de réalisation pilote</p>
<p>180DIRGR Participer à l'actualisation du système de prévention des risques professionnels</p>	<p>Participer à l'actualisation du système de prévention des risques professionnels : En remontant les informations permettant d'actualiser le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels.</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>182DIRPP Création d'un comité d'amélioration des pratiques professionnelles</p>	<p>Création d'outils destinés à l'ensemble des salariés ASAPN et dédiés à l'amélioration des pratiques professionnelles en lien avec le droit à l'erreur afin d'alimenter le DUERU</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>En attente proposition pilote</p>

<p>186DIRLI Déménagement locaux de Dunkerque</p>	<p>Planifier et piloter le projet de déménagement des locaux de Dunkerque : - en garantissant la continuité de service - en améliorant la qualité de l'accueil des personnes protégées (cf. enquête de satisfaction & DUERU) - en améliorant la qualité de vie au travail et la prévention des risques professionnels (cf. DUERP & programme de prévention des risques) - en respectant le budget imparti - en respectant la confidentialité et la gestion des données archivées et intermédiaires - en coordonnant les actions avec le chef du service</p>	<p>31/12/2025</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>187DIRDE Mettre en oeuvre les MASP</p>	<p>Développer l'activité de l'ASAPN en exerçant des MASP</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>A évaluer</p>
<p>188EICP Mener des évaluations sur les partenariats conventionnés</p>	<p>Mener des évaluations en interrogeant les salariés sur la mise à disposition des outils proposés par les partenaires conventionnés (CAF, banques...)</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>A adresser pilote</p>
<p>Réorganiser le recueil et le traitement des événements indésirables</p>	<p>- Réorganiser le recueil et le traitement des événements indésirables (cf. critère impératif 3.13.1 du référentiel HAS) - Répondre aux obligations légales suivantes : Art. L331-8-1 du CASF, Art. R331-8 et suivants du CASF, Arrêté du 28/12/2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>A évaluer</p>
<p>Inclure le risque infectieux dû aux nuisibles présents au domicile des personnes accompagnées dans les risques professionnels</p>	<p>- Mettre en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux (cf. critère 3.7.2 du référentiel HAS) - Répondre aux obligations légales suivantes : Art R.1413-79 du CSP, Instruction n° DGCS/SPA/2016/195 du 15/06/2016 relatif à la mise en œuvre du programme national d'action de prévention des infections associées aux soins (PROPIAS) dans le secteur médico-social 2016-2018</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>En attente proposition pilote</p>

Améliorer la communication autour de la personne de confiance à destination des personnes protégées	- La personne accompagnée doit être systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches - Se conformer aux dispositions légales suivantes : articles L31-5-1, D311-0-4 du CASF ET I1111-6 DU CSP	31/12/2024	En attente proposition pilote
Améliorer la communication autour de la personne de confiance à destination des MJPM	Améliorer la communication autour de la personne de confiance à destination des MJPM	31/12/2024	En attente proposition pilote
Améliorer la communication autour du droit à consulter son dossier à destination des personnes protégées	- Permettre à la personne accompagnée d'avoir accès aux informations relatives à son accompagnement (cf. critère 1.2.4 du référentiel HAS) - Se référencer aux obligations légales suivantes : Art. L311-3 CASF, Art. L1111-7 du CASF, Art. L1111-9 CSP, Arrêté du 05/03/2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relative à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès	31/12/2024	En attente proposition pilote
Développer et mettre en oeuvre le recours au concept de pair aideance afin de faciliter l'entraide entre les personnes protégées	les professionnels doivent encourager le recours à la pair-aidance et d'autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées (cf critère 1.8.5 du référentiel HAS)	31/12/2024	En attente proposition pilote
Mener des actions en faveur de l'exercice de la citoyenneté	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté La personnes doit être accompagnée selon ses besoins dans sa participation à la vie citoyenne (cf critère 1.9.1 référentiel HAS) répondre aux dispositions légales suivantes : articles L114-1, 116-1 et L311-4 du CASF	31/12/2024	En attente proposition pilote
Intégrer l'accès à la citoyenneté dans nos outils et procédures	- Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté (cf. critère 1.9.2 du référentiel HAS). - Se référencer à l'obligation légale suivante : Art. L311-4 du CASF	31/12/2024	En attente proposition pilote
Améliorer la communication auprès des personnes protégées sur la notion d'excédent	- La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée (cf. critère 1.2.1 du référentiel HAS). - La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés (cf. critère 1.7.1 du référentiel HAS). - Se référencer aux obligations légales suivantes : Art. L311-3 du CASF, Art. L311-4 du CASF, Art. L1111-4 du CSP	31/12/2024	En attente proposition pilote

Mettre à jour la procédure vie de la mesure pour y inclure la remise des outils de la loi 2002-2 à chaque renouvellement de mesure	la personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre du fonctionnement du service tout au long de l'accompagnement (critère 1.2.2 du référentiel HAS) se conformer aux dispositions légales suivantes : article L311-3 à L311-11 du CASF	31/12/2024	En attente proposition pilote
Prévoir une campagne d'affichage et de diffusion du livret de présentation	- Les personnes accompagnées doivent être associées à la révision des règles de la vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension (cf. critère 1.3.1 du référentiel HAS) - Se conformer aux dispositions légales suivantes : article L311-7 CASF	31/12/2024	En attente proposition pilote
Améliorer la communication des résultats de l'enquête de satisfaction auprès des personnes protégées	Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée (cf. critère 1.3.2 du référentiel HAS).	31/12/2024	En attente proposition pilote
Diversifier les modes de communication à l'externe notamment pour les personnes qui ne savent ni lire ni écrire	- Faire participer les personnes accompagnées aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation (cf. critère 1.5.1 du référentiel HAS) - Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur (cf. critère 1.2.6 du référentiel HAS) - Se référer aux obligations légales suivantes : Art. L311-6 du CASF, Art. D311-21 du CASF, Art. D311-3 du CASF, Art. L311-3 du CASF, Art. L311-4 du CASF, Art. L311-7 du CASF	31/12/2024	En attente proposition pilote
Etablir une liste non exhaustive des partenaires mobilisables en externe et la diffuser	- Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne (cf. critère 1.15.10 du référentiel HAS). - Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne (cf. critère 1.10.5 du référentiel HAS)	31/12/2024	En attente proposition pilote

<p>Améliorer la formalisation et l'appropriation du DIPM ainsi que son avenant</p>	<p>- Soutenir la personne accompagnée dans son expression. Favoriser le partage d'expérience de la personne accompagnée. Prendre en compte l'expression des préférences et les attentes de la personne sur son projet d'accompagnement. Formaliser et mettre à jour les DIPM et leurs avenants - Faciliter l'expression de la personne en utilisant des outils et moyens adaptés. - Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée pour construire son projet avec des outils adaptés. Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage le projet d'accompagnement notamment en matière de logement ou d'hébergement. - Les professionnels tracent et réévaluent chaque année au moins une fois par an le projet avec la personne. - Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements (cf critères 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3 du référentiel HAS mais aussi 1.10.1, 1.10.3, 1.10.4, 1.10.6) - Se conformer aux dispositions légales suivantes : Article D312-14, D312-59-1 et suivants, D312-155-0 et D312-172 du CASF mais aussi L311-3, L421-17-2,</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>Proposer des formations spécifiques aux agents d'accueil</p>	<p>- La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels (cf critère 1.2.5 du référentiel HAS). - Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours (cf. critère 1.17.2 du référentiel HAS).</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>Présenter lors de la journée d'intégration des nouveaux salariés un temps d'information spécifique sur le RGPD</p>	<p>- Garantir la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée (cf. critère impératif 2.2.7 du référentiel HAS) - Se référer aux dispositions légales suivantes : Art. L311-3 du CASF, Art. L311-4 du CASF, Art. L1110-4 du CSP, Art. R1110-1 CSP, Règlement général de la protection des données (RGPD)</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>En cours de réalisation pilote</p>
<p>Procéder à l'actualisation et à la diffusion de la liste des personnes qualifiées à destination des personnes accompagnées</p>	<p>L'ESSMS doit favoriser l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. La liste des personnes qualifiées doit être actualisée au fil des années et remise aux personnes accompagnées (cf critères 2.2.6 du référentiel HAS) se conformer aux dispositions légales suivantes : article L311-3 CASF</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>En attente proposition pilote</p>

Proposer sur la base du volontariat des échanges entre professionnels avec comme base leurs pratiques professionnelles type GAPP en intra	Faire en sorte que les professionnels identifient les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée former régulièrement ou sensibiliser les professionnels au questionnement éthique (cf critères 2.1.1 et 2.1.3 du référentiel HAS)	31/12/2024	En attente proposition pilote
Etablir une liste des partenaires mobilisables pour chaque usager en l'inscrivant dans le DIPM ainsi que dans le logiciel twin et ce de manière systématique	Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires (cf. critère 2.9.1 du référentiel HAS)	31/12/2025	En attente proposition pilote
Déployer l'AFEST aux autres professionnels que les MJPM	- Organiser des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...) (cf. critère 3.1.3 du référentiel HAS) - Se référencer aux dispositions légales suivantes : Art. L311-3 du CASF, Circulaire no DGCS/SD2A/2014/58 du 20 février 2014	31/12/2025	En attente proposition pilote
Etoffer le PE lors de sa mise à jour afin de valoriser les actions innovantes et le transmettre systématiquement aux autorités de tarification ainsi qu'aux magistrats	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire dans une approche inclusive. L'ESSMS doit continuer à être force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention (Cf critères 3.4.4 du référentiel HAS)	31/12/2024	En attente proposition pilote
Créer un outil afin que les situations à risques soient repérées	- Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées (cf. critère 3.5.2 du référentiel HAS). - Se référencer aux dispositions légales suivantes : Plan national d'action de prévention de la perte d'autonomie	31/12/2024	En attente proposition pilote
Présenter les valeurs associatives aussi bien aux nouveaux salariés qu'aux anciens	Mettre en œuvre le processus d'accueil en y incluant les valeurs associatives (cf critères 3.8.2 du référentiel HAS)	30/05/2024	En attente proposition pilote
Mener un audit dans les dossiers du personnel et vérifier la présence des attestations de formation des salariés	L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés (cf. critère 3.8.4 du référentiel HAS).	31/12/2024	En cours de réalisation pilote
Mettre à jour les dossiers du personnel au sens des recommandations de la CNIL	Se mettre à jour concernant les dernières recommandations de la CNIL (cf. critère 3.8.6 du référentiel HAS)	31/12/2024	En cours de réalisation pilote
Prévoir des modules de formation régulièrement et/ou des journées de sensibilisations aux RBPP	Déployer une politique de ressources humaines au service de la stratégie de l'ASAPN en améliorant la qualité de l'accompagnement	31/12/2024	En attente proposition pilote

<p>Développer et formaliser des conventions de partenariat dans une approche inclusive de l'accompagnement</p>	<p>Mettre en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>Développer des partenariats pouvant apporter à l'ASAPN une expertise dans le cadre de sa démarche qualité</p>	<p>l'ASAPN doit définir sa politique qualité et de gestion des risques en s'inscrivant dans des partenariats susceptibles de lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>Mettre en place des sessions d'information ou de sensibilisation en rapport avec les événements indésirables</p>	<p>Les doivent être régulièrement sensibilisés ou formés à la gestion des événements indésirables (cf critère 3.13.4 du référentiel HAS) Se conformer aux dispositions légales : articles L331-8-1, R 331.8 CASF ainsi que l'arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>En attente proposition pilote</p>
<p>Enrichir le plan de gestion de crise avec des nouveaux risques repérés au préalable et en organisant des simulations autour de ces risques</p>	<p>L'ASAPN doit organiser la participation des professionnels aux exercices et aux retours d'expérience partagés. Des exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise doivent être organisés au sein de l'ASAPN (cf critère 3.14.3 du référentiel HAS) se conformer aux dispositions légales suivantes : - décret n° 2005-768 du 7 juillet 2005 relatif aux conditions techniques minimales de fonctionnement des établissements mentionnés au 6° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles. - arrêté du 8 août 2005 modifiant l'arrêté du 7 juillet 2005 fixant le cahier des charges du plan d'organisation à mettre en œuvre en cas de crise sanitaire ou climatique et les conditions d'installation d'un système fixe de rafraîchissement de l'air dans les établissements mentionnés au I de l'article L. 313-12 du code de l'action sociale et des familles - circulaire interministérielle DGCS/DGS n° 2012-118 du 15 mars 2012 relative à la mise en œuvre du programme national de prévention des infections dans le secteur médico-social 2011/2013 - Instruction no SG/HFDS/DGCS/2017/219 du 4 juillet 2017 relative aux mesures de sécurisation dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (PSE)</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>En attente proposition pilote</p>

Revoir l'outil « fiche incident »	L'ASAPN doit assurer le recueil et le traitement des événements indésirables. Les professionnels doivent déclarer et analyser en équipe les événements indésirables et mettre en place des actions correctives (cf critère 3.13.3 du référentiel HAS) Se conformer aux dispositions légales suivantes : Articles L331-8-1 et R331-8 et suivants du CASF ainsi qu'au rapport « Les droits fondamentaux des personnes âgées en Ehpad », Défenseur des droits, 2021	31/12/2023	A évaluer
Mettre en œuvre le comité d'amélioration des pratiques professionnelles		31/12/2024	En attente proposition pilote
Inscrire le décret tertiaire dans la démarche ASAPN	L'ASAPN doit définir et mettre en œuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable (cf critère 3.15.1 du référentiel HAS) L'ASAPN doit s'inscrire dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	31/12/2024	En attente proposition pilote
Procéder à la dématérialisation des fiches de paie	L'ASAPN doit mettre en œuvre sa stratégie liée au développement durable (lutte contre le gaspillage)	31/12/2024	A évaluer
Développer et mettre en œuvre une politique d'optimisation des achats	Définir et mettre en œuvre une stratégie d'optimisation des achats (cf. critère 3.15.1 du référentiel HAS)	31/12/2024	En attente proposition pilote
Mener des actions de formation et/ou de sensibilisation à destination des professionnels sur les outils numériques et notamment sur l'utilisation optimale des progiciels	les professionnels doivent être régulièrement sensibilisés et /ou formés à l'utilisation des outils numériques (cf critère 3.15.3 du référentiel HAS)	31/12/2024	En attente proposition pilote
Développer des conventions de partenariat avec des autres SMJPM afin d'améliorer la transmission des informations et éviter des ruptures dans le parcours de la personne	Eviter les ruptures dans le parcours de la personne protégée en cas de dessaisissement au profit de l'ASAPN ou quand l'ASAPN est à l'origine de la demande de dessaisissement	31/12/2024	En attente proposition pilote
Rédiger un guide explicatif sur les différents modes de collaboration avec les autres mandataires nommés dans le mandat de protection judiciaire	Améliorer les pratiques professionnelles quand la mesure de protection est exercée par plusieurs personnes	31/12/2024	En attente proposition pilote
Organiser les élections des représentants du personnel par voie électronique	Permettre à l'ensemble des salariés de voter pour leurs représentants à distance.	31/12/2023	A évaluer

Développer une instance participative des personnes accompagnées ainsi que de leurs aidants de type CVS ou autres		31/12/2024	En attente proposition pilote
Mettre en œuvre les mandats de protection future			En attente proposition pilote
Créer une « plaquette » ASAPN en lien avec le projet associatif		31/12/2025	A adresser pilote