

# PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2026 - 2031



[www.asapn.fr](http://www.asapn.fr)

LILLE

SIN-LE-NOBLE

CAMBRAI

GRANDE-SYNTHE

CROIX

## INTRODUCTION

La protection des personnes les plus vulnérables concerne, selon les derniers chiffres en nette hausse, près de 1.3 millions de personnes en France. Les dernières prévisions indiquent que cette augmentation va se poursuivre dans les prochaines années eu égard notamment au vieillissement de la population.

De plus, les enjeux sociaux et économiques se complexifient.

Dans ce contexte plutôt tendu, l'ASAPN est en recherche constante de nouvelles propositions à destination des personnes protégées.

La réécriture de notre projet d'établissement 2026-2031 trouve donc toute sa place en cohérence avec notre volonté d'améliorer notre qualité de service.

L'ASAPN a pour mission de garantir la protection juridique de personnes majeures et de les soutenir dans leurs choix en leur proposant un accompagnement non seulement sécurisant mais aussi bienveillant.

Pour cela, l'ASAPN a créé tout au long de ces années des outils nécessaires à l'exercice des mesures de protection. Elle s'est également entourée de collaborateurs maîtrisant leur domaine de compétence. Afin de proposer un accompagnement global et inscrit dans la pluridisciplinarité, elle a mis en place et préservé des partenariats de longue date. Ces acteurs locaux viennent en aide aux personnes protégées et leur permettent de maintenir dans la mesure du possible une certaine autonomie.

Les personnes protégées restent au cœur du dispositif décisionnel et l'ASAPN met un point d'honneur à les écouter. L'ASAPN favorise aussi le respect des choix des personnes protégées afin qu'elles s'épanouissent dans leur vie personnelle.

Ce projet d'établissement a pour objet de vous présenter l'accompagnement que nous proposons aux personnes qui bénéficient d'une mesure de protection.

Ce projet intègre les dispositions légales auxquelles nous sommes soumis ainsi que les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS.

Ce projet est un outil de bientraitance à destination des personnes protégées, de collaboration à destination des partenaires mais également de management par la qualité à destination des professionnels.

Ce projet d'établissement a d'ailleurs été construit par le groupe de travail « projet d'établissement » de l'ASAPN lequel est constitué de salariés. Des administrateurs y ont également participé. Les personnes protégées ont été mises à contribution lors d'une « rencontre culture et liberté ». Leur participation à l'évaluation en 2023, a permis d'étoffer ce projet. Le projet d'établissement a enfin été entériné par le Conseil d'Administration dans sa séance du 16 octobre 2025 et sera transmis aux autorités compétentes et aux juges des contentieux de la protection en leur qualité de juges des tutelles (que nous nommerons juge des tutelles afin de faciliter la lecture du document). Il sera mis à disposition sur notre site internet ainsi qu'aux accueils de nos délégations.

Une synthèse sera également mise à disposition pour toucher le plus grand nombre de personnes.

## SOMMAIRE

|                                                                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCTION.....</b>                                                                                                             | <b>1</b>  |
| <b>SOMMAIRE .....</b>                                                                                                                | <b>3</b>  |
| <b>Partie 1 : L'Association pour le Soutien et l'Action Personnalisée dans le Département du Nord.....</b>                           | <b>6</b>  |
| <i>Section 1 : Notre histoire .....</i>                                                                                              | <i>6</i>  |
| <i>Section 2 : Notre Projet et nos Valeurs.....</i>                                                                                  | <i>7</i>  |
| A – Une adaptation de notre accompagnement aux capacités de la personne protégée.....                                                | 7         |
| 1 – Nos valeurs et notre slogan .....                                                                                                | 7         |
| 2 – Le choix d'un mode de communication et d'information adapté .....                                                                | 9         |
| B – La recherche permanente d'une autonomisation dans la prise de décision et le respect de la volonté de la personne protégée ..... | 9         |
| C – La personnalisation de l'accompagnement.....                                                                                     | 10        |
| <i>Section 3 – Une démarche collective de prévention des risques.....</i>                                                            | <i>11</i> |
| A - La prévention des risques professionnels et la qualité de vie et de conditions de travail (QVCT) .....                           | 11        |
| B - Notre politique bientraitance et de gestion des risques usagers .....                                                            | 12        |
| C – La prévention des maltraitements .....                                                                                           | 13        |
| 1 – La remontée des événements indésirables .....                                                                                    | 13        |
| 2 – Les tables de situations complexes et nos réflexions éthiques .....                                                              | 13        |
| <b>Partie 2 : Au cœur de nos pratiques professionnelles .....</b>                                                                    | <b>14</b> |
| <i>Section 1 : Notre cadre juridique d'intervention .....</i>                                                                        | <i>14</i> |
| A – La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.....                                                        | 14        |
| B – La loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.....                                                | 14        |
| C – La loi du 23 mars 2019 de réforme pour la justice .....                                                                          | 15        |
| D – Les sources internationales du droit de la protection juridique des majeurs.....                                                 | 15        |
| <i>Section 2 : Les différents types de mesure .....</i>                                                                              | <i>16</i> |
| A – Les mesures administratives : les MASP.....                                                                                      | 16        |
| B – Les mesures judiciaires .....                                                                                                    | 17        |
| 1 – La sauvegarde de justice .....                                                                                                   | 17        |
| 2 – La mesure d'assistance, la curatelle.....                                                                                        | 17        |
| 3 – La mesure de représentation, la tutelle.....                                                                                     | 17        |
| 4 – La subrogation .....                                                                                                             | 18        |
| C – Les mandats ad 'hoc .....                                                                                                        | 18        |
| D – Les enquêtes sociales .....                                                                                                      | 18        |
| E – Les mandats de protection future .....                                                                                           | 19        |
| <i>Section 3 : Les personnes accompagnées.....</i>                                                                                   | <i>19</i> |

|                                                                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| A – La typologie des personnes accompagnées en 2024 .....                                                    | 19        |
| B – La participation des personnes au fonctionnement du service .....                                        | 22        |
| <b>Section 4 : Les étapes dans l'exercice de la mesure de protection .....</b>                               | <b>26</b> |
| A – La pratique .....                                                                                        | 26        |
| 1 – L'ouverture de la mesure .....                                                                           | 26        |
| 2 – La vie de la mesure et l'accompagnement personnalisé .....                                               | 28        |
| 3 – Les temps de rencontre et d'échange .....                                                                | 29        |
| 4 – La possibilité d'une gestion à distance à titre exceptionnel .....                                       | 29        |
| 5 – La continuité de service .....                                                                           | 30        |
| 6 – La fin de mesure .....                                                                                   | 31        |
| 7 – Le traitement réservé aux données des personnes protégées : une priorité .....                           | 31        |
| B – Les magistrats .....                                                                                     | 32        |
| C – Le travail collaboratif et en réseau, un maillage indispensable .....                                    | 32        |
| 1 – Les partenaires, un soutien indispensable .....                                                          | 32        |
| 2 – Les plateformes .....                                                                                    | 34        |
| 3 – Le GCS AVA .....                                                                                         | 35        |
| <b>Partie 3 : Une organisation tournée vers une volonté constante d'améliorer notre accompagnement .....</b> | <b>36</b> |
| <b>Section 1 : Nos ressources .....</b>                                                                      | <b>36</b> |
| A – Notre organigramme fonctionnel .....                                                                     | 36        |
| B – Nos différents métiers et nos interactions .....                                                         | 37        |
| 1 – Le Conseil d'Administration et la Direction .....                                                        | 37        |
| 2 – Les services dits « support » .....                                                                      | 38        |
| 3 – Les formations et les formations obligatoires .....                                                      | 39        |
| 4 – Le dialogue social .....                                                                                 | 39        |
| 5 – La gestion des ressources humaines .....                                                                 | 40        |
| C – Les délégations et les permanences .....                                                                 | 42        |
| 1 – Présentation des délégations .....                                                                       | 42        |
| 2 – Les lieux de permanences .....                                                                           | 45        |
| D – Les moyens matériels mis à disposition .....                                                             | 45        |
| E – Nos ressources financières .....                                                                         | 45        |
| <b>Section 2 : Notre démarche d'amélioration continue de la qualité de service et nos évaluations .....</b>  | <b>47</b> |
| A – La démarche qualité .....                                                                                | 47        |
| 1 – La politique qualité .....                                                                               | 47        |
| 2 – Notre démarche qualité .....                                                                             | 48        |
| 3 – Les instances et acteurs du pilotage de la démarche qualité .....                                        | 49        |
| B – Les évaluations .....                                                                                    | 52        |
| <b>Partie 4 : Nos Orientations Stratégiques .....</b>                                                        | <b>57</b> |
| <b>Section 1 : Notre politique de développement associative .....</b>                                        | <b>57</b> |
| <b>Section 2 : Notre projection sur l'avenir .....</b>                                                       | <b>58</b> |

*Section 3 : Nos orientations stratégiques inscrites dans notre plan d'action global ..... 60*

**GLOSSAIRE .....62**

**ANNEXES.....64**

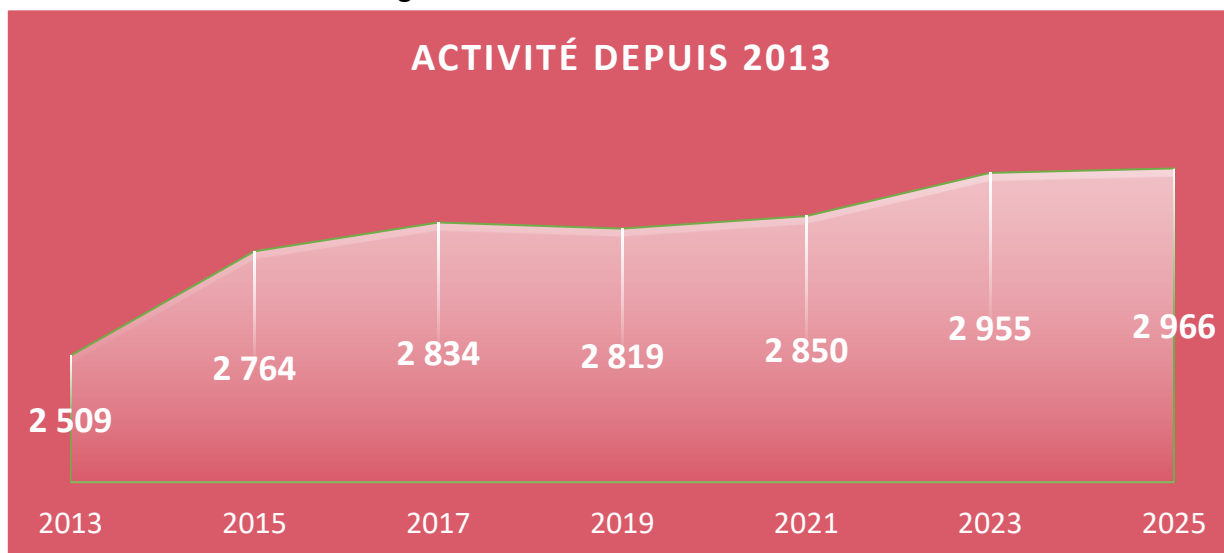
## Partie 1 : L'Association pour le Soutien et l'Action Personnalisée dans le Département du Nord

### Section 1 : Notre histoire

L'ASAPN est un service mandataire à la protection des majeurs qui a été créé le 1<sup>er</sup> janvier 1998. En effet, les juges des tutelles ont fortement plébiscité l'apparition d'un nouvel acteur pour exercer des mesures de protection sur le département du Nord. Son activité principale se concentre sur l'action sociale sans hébergement (APE 8899B). Comme le prévoit le Code de l'Action Sociale et des Familles, l'ASAPN est inscrite sur la liste des Mandataires Judiciaires à la Protection de Majeurs et des Délégués aux Prestations Sociales. Elle a obtenu son agrément par arrêté préfectoral le 21 février 2012. Elle est, dans ce cadre, nommée par les tribunaux judiciaires du Nord exception faite de ceux de Maubeuge et Avesnes-sur-Helpe, pour exercer des mesures de protection judiciaire principalement mais également des mesures d'accompagnement judiciaires (MAJ), des mandats ad 'hoc, des enquêtes sociales et des procédures de rétablissement personnel (PRP).

Depuis le 8 juillet 2024, l'ASAPN est autorisée à accompagner 3 135 personnes bénéficiant d'une mesure de protection judiciaire et 30 bénéficiant de Mesures d'Accompagnement Judiciaire (MAJ) soit 290 mesures de plus depuis le dernier agrément en 2012.

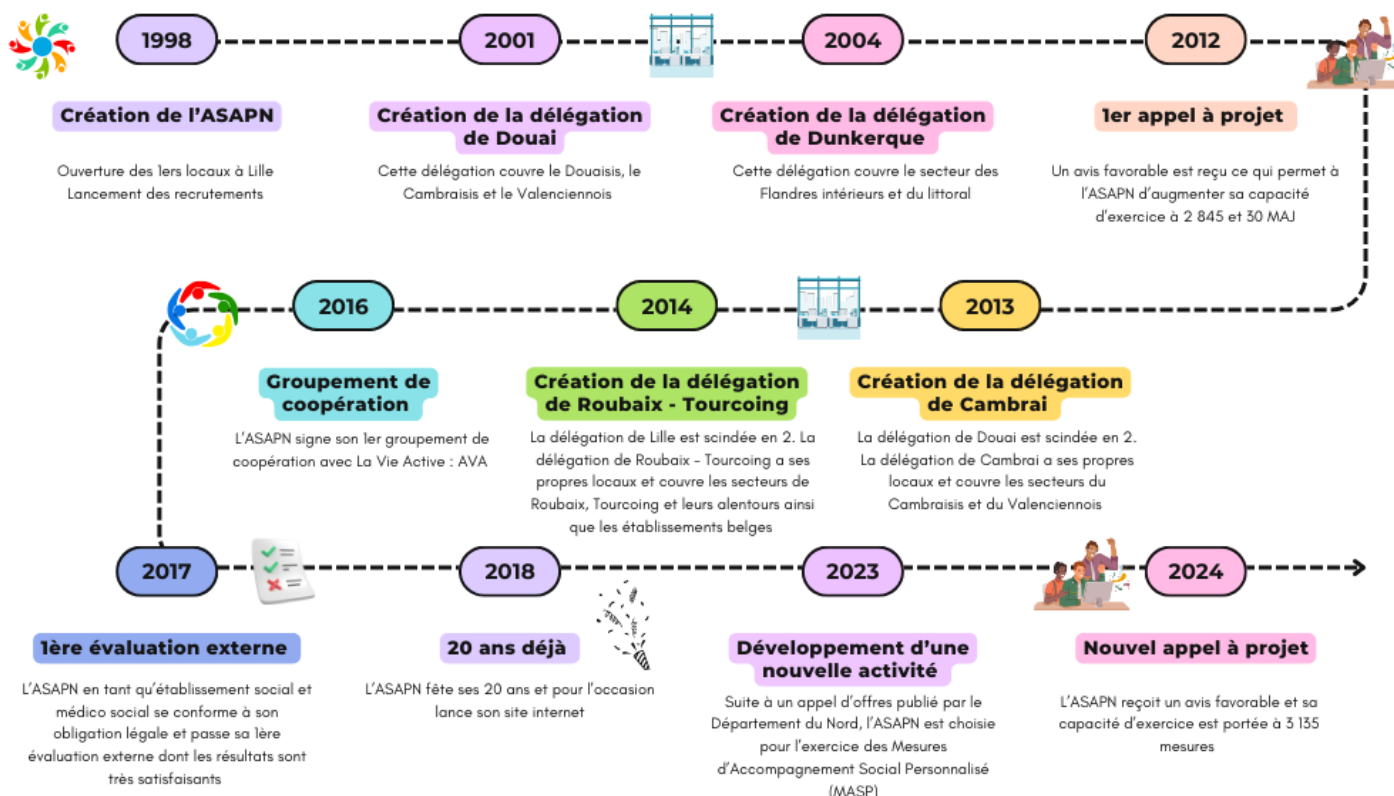
L'activité est en constante augmentation comme le montre le schéma ci-dessous :



De plus, plus récemment, l'ASAPN a répondu à un appel d'offres du Département du Nord et sa candidature a été retenue pour exercer des Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP).

L'ASAPN n'a donc cessé de se développer depuis ces dernières années comme le montre le schéma ci-dessous :

## L'ASAPN en quelques dates



L'ASAPN est devenue au fil des ans et de son engagement, un acteur essentiel sur le territoire du Nord et a acquis le soutien des magistrats et des autorités publiques.

L'activité de l'ASAPN est répartie sur 5 délégations à savoir Lille, Roubaix / Tourcoing, Dunkerque / Hazebrouck, Cambrai / Valenciennes et Douai.

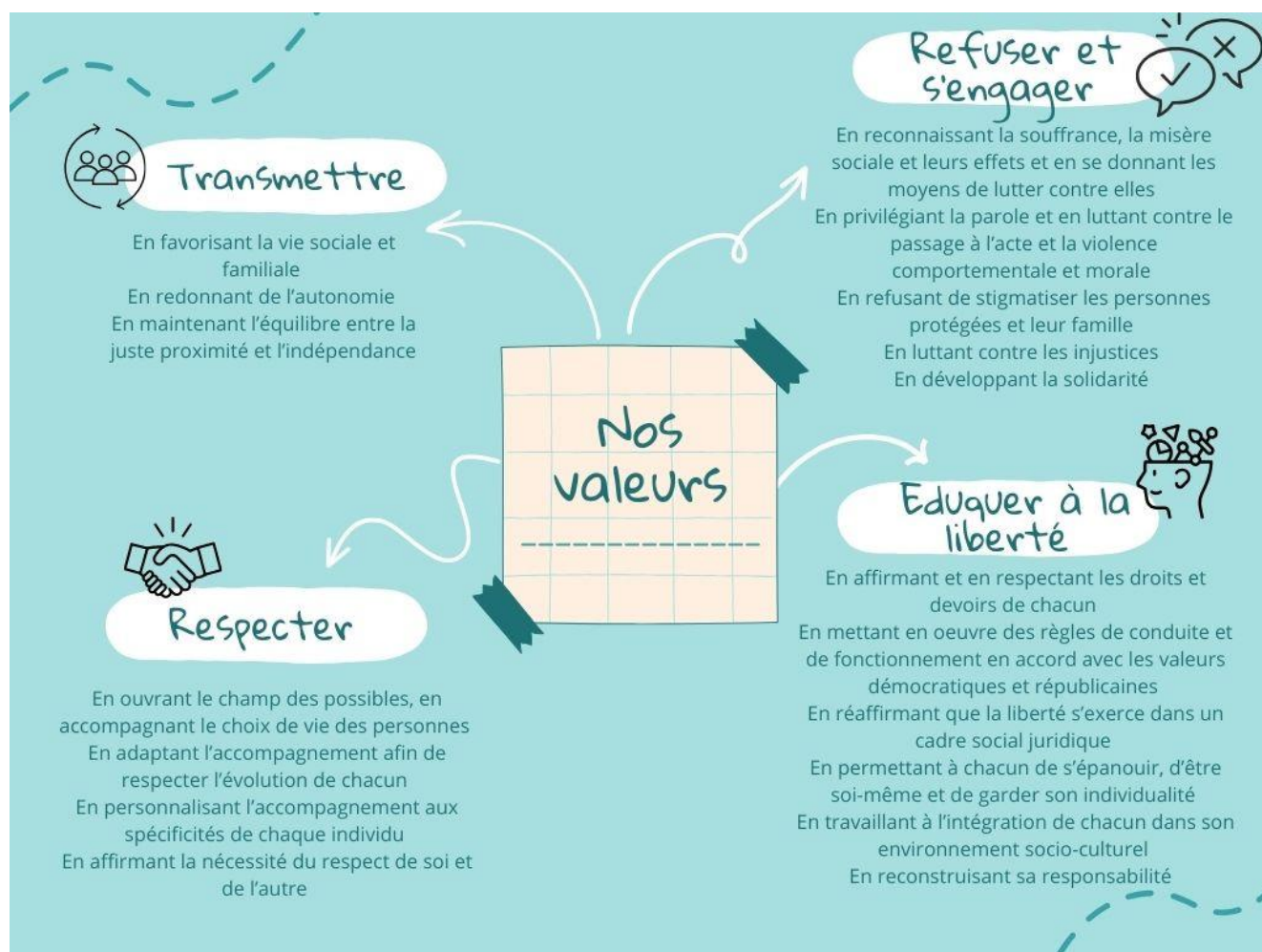
## Section 2 : Notre Projet et nos Valeurs

### A – Une adaptation de notre accompagnement aux capacités de la personne protégée

#### 1 – Nos valeurs et notre slogan

Chaque professionnel exerce ses missions dans le respect des valeurs associatives. Ces valeurs sont notre fil rouge et se retrouvent dans notre fonctionnement, notre organisation, dans nos règles et procédures, dans nos relations humaines et interprofessionnelles et surtout dans notre accompagnement auprès des personnes protégées.





L'ASAPN promeut les choix de la personne protégée.

C'est pourquoi, l'ASAPN choisira de « faire avec » la personne protégée plutôt qu'à sa place. Elle accompagnera mais ne conduira pas. Elle aidera plutôt qu'elle assistera.

Selon ces principes, l'ASAPN accompagnera la personne dans ses démarches et fera en sorte qu'elle reçoive une information adaptée qui l'éclairera dans sa prise de décision mais ne décidera pas à sa place. Cela permet de responsabiliser la personne accompagnée.

De plus, nous travaillons dans le respect du secret professionnel : respect, confidentialité et écoute sont les points forts de nos équipes. Les professionnels appliquent chaque jour la politique de confidentialité et de protection des données personnelles ASAPN conformément aux dispositions du RGPD et de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978<sup>1</sup>.

L'action menée au quotidien par l'ASAPN peut se résumer dans son slogan :

**« ASAPN, ensemble guidons votre présent, protégeons vos droits et votre avenir ».**

<sup>1</sup> Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

## 2 – Le choix d’un mode de communication et d’information adapté

Afin de respecter nos engagements, et faire en sorte que la personne protégée puisse recevoir une information adaptée, nous avons transcrit nos outils en Facile à Lire et à Comprendre (FALC).

Un groupe de travail intitulé « bientraitance » a été constitué. Les membres de ce groupe ont tous été formés au FALC et s’occupent de transcrire nos outils.

Ainsi, nous disposons aujourd’hui des outils suivants en FALC :

- ✚ Le livret de présentation lequel reprend la notice d’information, le règlement de fonctionnement ainsi que la charte des droits et libertés des personnes majeures protégées ;
- ✚ Le Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPM) et son avenant<sup>2</sup> ;
- ✚ L’enquête de satisfaction ;
- ✚ La plaquette ASAPN ;
- ✚ La mention d’information relative à la protection des données à caractère personnel – majeur protégé.

Ce format FALC n’est pas systématique. Il est proposé aux personnes qui ont des difficultés repérées, à lire et à comprendre.

L’ASAPN dispose sur son réseau informatique d’une bibliothèque FALC laquelle continue d’être alimentée dès qu’un nouvel outil est transcrit.

### B – La recherche permanente d’une autonomisation dans la prise de décision et le respect de la volonté de la personne protégée

Les valeurs de l’ASAPN guident notre action au quotidien. Elles sont marquées par notre souhait de préserver et même d’encourager l’autonomie de la personne protégée dans ses prises de décisions. C’est un des principes fondamentaux repris dans la réforme de 2007. La personne protégée décide de ses propres choix de vie comme son lieu de vie, ses fréquentations, sa religion... c’est pourquoi nous proposons plutôt que nous imposons nos propres choix.

Le code civil vient d’ailleurs superposer la notion d’autonomie et de protection. Cette protection est assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne. Notre accompagnement consiste donc à proposer un équilibre entre le choix de la personne protégée quel que soit le régime de protection dont elle bénéficie, et la limitation de sa capacité juridique. Le travail d’évaluation entre ces deux systèmes est mené par le mandataire. Chaque personne protégée doit pouvoir agir selon ses propres valeurs, préférences et choix de vie. Elle doit prendre part au processus décisionnel quelle que soit la nature et le degré de la protection. Le mandataire en tient compte et individualise, de ce fait, son accompagnement. Il peut accepter le risque à condition que celui-

---

<sup>2</sup> Annexe 1

ci soit acceptable. Les choix et préférences de la personne sont formalisés via le DIPM. Cette proposition nécessite du temps, une mise en confiance de la personne protégée, une adaptation du discours mais aussi une prise de distance du mandataire par rapport à ses propres principes moraux.

Nous œuvrons également en ce sens auprès des personnes extérieures afin que non seulement les choix et préférences des personnes protégées soient entendus et respectés, mais également afin qu'elles continuent de bénéficier des dispositifs de droit commun. Les partenaires ou autres personnes extérieures doivent en premier lieu s'adresser à la personne protégée elle-même avant de solliciter l'intervention du mandataire.

Le respect de la volonté de la personne est une règle intégrée dans les pratiques professionnelles de l'ASAPN. Comme toute règle, elle connaît des limites :

- ✚ Si la personne protégée n'est pas ou plus en capacité de prendre des décisions la concernant, le juge peut avoir prévu, dans le mandat qui nous est confié, des limites à l'autonomie dans la prise de décision de la personne. Le juge et / ou le mandataire prendront alors les décisions qui s'imposent pour garantir le bien-être et / ou la sécurité de la personne protégée. La famille et les proches seront interrogés afin que la décision qui sera prise, soit au plus près de ce que la personne aurait souhaité pour elle-même.
- ✚ Si la personne met en péril sa santé et / ou sa sécurité, le mandataire doit dans ce cas prendre toutes les dispositions possibles pour faire cesser cette mise en danger.
- ✚ Les décisions des personnes protégées ne doivent pas nuire à autrui. Le mandataire peut être amené à intervenir dans le cadre de son accompagnement pour tenter de faire cesser le trouble et / ou prendre des dispositions dans ce sens.

Pour résumer, l'accompagnement proposé par l'ASAPN consiste donc en un équilibre entre le respect de la volonté de la personne protégée et la nécessité de la protéger de par sa vulnérabilité.

## C – La personnalisation de l'accompagnement

La personnalisation de la mesure de protection est une notion essentielle dans le choix par le juge de la mesure de protection mais également dans l'exercice de cette mesure.

Personnaliser la mesure de protection au plus près des besoins, des capacités et des souhaits de la personne, permet de garantir à la personne protégée le respect de ses droits et libertés. Les mesures de protection ne peuvent être uniformes puisqu'elles doivent répondre à la situation particulière de la personne protégée. Pour cela, le juge des tutelles doit se prononcer sur le degré de protection et ce en fonction de l'autonomie de la personne, mais également sur les modalités du suivi et de l'accompagnement.

La personnalisation de la mesure de protection permet de valoriser les savoirs et les savoir-faire de la personne protégée.

L'ASAPN a intégré cette personnalisation dans ses pratiques professionnelles. Elle prend corps dans le DIPM de chaque personne protégée et ses avenants.

**Une personne protégée = un projet d'accompagnement**

Les personnes protégées alimentent le DIPM en fonction de leurs souhaits et les mandataires les accompagnent dans la mise en œuvre.

Dans le même ordre d'idée, si la mesure de protection n'était plus adaptée à l'état de la personne et/ou à son degré d'autonomie, le mandataire peut solliciter un allègement, un renforcement ou une transformation de la mesure auprès du juge des tutelles.

Le MJPM est le garant de la personnalisation de la mesure de protection.

### **Section 3 – Une démarche collective de prévention des risques**

L'ASAPN s'envisage comme une structure apprenante et fonde son accompagnement sur des principes de réflexivité et d'interactivité tant envers les personnes protégées qu'envers les salariés de l'association.

#### **A - La prévention des risques professionnels et la qualité de vie et de conditions de travail (QVCT)**

L'ASAPN a rédigé une lettre d'engagement<sup>3</sup> en faveur de la prévention des risques professionnels et de qualité de vie au travail. Les salariés sont ainsi informés de la vision globale et des objectifs. Il est ainsi plus facile pour les professionnels d'y adhérer et d'y participer. Cette lettre est l'aboutissement d'une volonté forte de l'ASAPN d'agir en faveur de la prévention des risques professionnels et d'améliorer les conditions de travail en permanence.

Cette politique de prévention des risques participe également au pilotage de l'amélioration continue de la qualité de vie au travail des professionnels par le recueil et l'analyse d'indicateurs. Elle consiste à recueillir, analyser et réduire les dysfonctionnements afin de limiter les conséquences humaines, sociales, économiques et environnementales liées à son activité. L'ASAPN a, ainsi, signé un accord relatif à l'égalité homme/femme. La communication de cette politique se fait notamment par le biais d'un mail trimestriel intitulé « Asapn & Vous ».

Cette prévention autour des risques est également au centre de la politique de management par la qualité. L'ASAPN a pour volonté de fidéliser les compétences de ses collaborateurs. De plus, les méthodes de management doivent être compatibles avec une éthique applicable au changement qui respecte les salariés. Être bienveillant envers ses salariés c'est faire en sorte que ces derniers le soient envers les personnes protégées.

Cette politique se veut transparente et trouve toute sa place dans le dialogue social. L'idée étant de développer au sein même de la structure une culture de la prévention en passant par tous les canaux.

Cette démarche touche l'ensemble des risques : professionnels, lieux de travail, véhicules et machines, protections collectives et individuelles ...

---

<sup>3</sup> Annexe 2

L'ASAPN a d'ailleurs rédigé son Document Unique d'Évaluation et de prévention des Risques Professionnels (DUERP) et continue de l'alimenter. Les risques prioritaires qui ont été identifiés sont : le risque lié à l'hygiène (surface ERP), le risque psycho-social, routier et musculosquelettique. L'ASAPN propose régulièrement des actions de formation et/ou de sensibilisation sur ces différents thèmes et interroge les salariés sur leur degré de satisfaction. L'ASAPN a reçu en 2020, le trophée Essaimer la santé ANACT-CHORUM avec une mention spéciale à l'unanimité du jury.

## B - Notre politique bientraitance et de gestion des risques usagers

La politique « bientraitance et gestion des risques usagers »<sup>4</sup> s'appuie sur les dispositions légales telles que la loi 2002-2 rénovant l'action sociale<sup>5</sup>, la loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances<sup>6</sup>, la loi de 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs<sup>7</sup> et enfin la loi de 2015 relative à l'adaptation de la loi au vieillissement de la population<sup>8</sup>.

La politique « bientraitance » menée par l'ASAPN repose sur le respect de la personne protégée, de sa singularité et de sa dignité et ce, en adéquation avec les grands principes présents dans notre constitution. Elle se réfère régulièrement aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) de la Haute Autorité de Santé (HAS). Une RBPP a d'ailleurs récemment été publiée et est intégralement dédiée à l'accompagnement des personnes protégées. Elle s'intitule : « accompagner la personne nécessitant une mesure de protection juridique ». L'ASAPN fonde son action au quotidien sur sa volonté réelle de compenser la perte de capacités (à agir ou verbale) de la personne protégée, sur la préservation de son accès à ses droits, en se prémunissant de toute perte de chance et préservant l'exercice de ces mêmes droits.

Ainsi des actions en faveur de l'effectivité des droits des usagers et du respect de leurs attentes et leurs besoins sont menées. Différents axes en sont ressortis à savoir : la recherche du bien-être personnel, l'aide à la réalisation de leur projet de vie, l'aide au maintien ou au retour à l'autonomie, la préservation des intérêts, la prévention ainsi que la recherche effective de leur consentement.

L'ASAPN a construit son Document Unique d'Évaluation des Risques des Usagers (DUERU) et continue de le faire vivre avec la remontée des événements indésirables notamment.

---

<sup>4</sup> Annexe 3

<sup>5</sup> Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

<sup>6</sup> Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et liens vers les décrets d'application

<sup>7</sup> Loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs

<sup>8</sup> Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement

## C – La prévention des maltraitances

### 1 – La remontée des événements indésirables

L'ASAPN a créé sa propre fiche de déclaration des événements indésirables et, afin de ne pas démultiplier les supports, a intégré les différents types de risques à savoir les risques liés à l'accompagnement, les risques structurels, les risques de maltraitance envers la personne accompagnée, les risques liés à la sécurité en général, les risques liés à l'environnement et aux conditions d'ambiance et les risques professionnels. L'ASAPN a récemment publié une charte pour encourager les salariés à faire des remontées en cas d'événements indésirables graves afin qu'ils ne soient pas isolés face à la problématique. Une procédure<sup>9</sup> a également été rédigée, elle décrit précisément le chemin à suivre et les personnes à interpeler pour faire remonter cet événement. L'ensemble de ces fiches est intégré dans les documents uniques (salariés, organisation et usagers). Un bilan est dressé et présenté chaque année en réunion cadre. Certains événements graves font l'objet de l'envoi d'un protocole de signalement dédié auprès de notre autorité administrative.

### 2 – Les tables de situations complexes et nos réflexions éthiques

L'ASAPN a également mis en place depuis quelques années des tables de situations complexes. L'objectif étant de prévenir des risques psycho-sociaux. En effet, ces tables sont animées par le chargé de pôle « pratiques professionnelles » et certains membres sont permanents comme le directeur, le directeur adjoint, le chargé de pôle « juridique, judiciaire et patrimonial », le chargé de pôle « bientraitance » et « QVCT ». La tenue de ces tables permet de développer de la ressource lors d'accompagnement difficile, de créer de la solidarité et de l'entraide, de prévenir l'isolement et de favoriser la réflexivité. C'est le chef de service qui sollicite la tenue d'une table par le biais de la fiche de présentation afin de trouver des pistes de solutions par des approches différentes car différents métiers sont représentés. Le MJPM expose la situation et ses questionnements pratiques et éthiques. Des partenaires peuvent être conviés aux échanges si cela permet d'apporter un éclairage supplémentaire. Les membres présents posent alors toutes les questions utiles et s'ensuit un échange. Le directeur valide la ou les problématiques et les membres émettent des propositions pour tenter de débloquer la situation. Le directeur valide les propositions retenues. Un compte rendu est réalisé et la situation est inscrite au point classeur dédié aux cadres.

---

<sup>9</sup> Annexe 4



## Partie 2 : Au cœur de nos pratiques professionnelles

### Section 1 : Notre cadre juridique d'intervention

Depuis quelques années, plusieurs réformes sont venues modifier en profondeur, les dispositifs et les principes d'intervention de la protection juridique des majeurs. Ces différentes réformes sont le fruit de nombreuses réflexions autour de la protection juridique des majeurs au sein de nos instances nationales et sont également influencées par des courants internationaux. L'ASAPN cherche toujours à adapter au mieux sa pratique professionnelle à tous ces changements.

#### A – La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

La loi 2002-2 dite de rénovation sociale et médico-sociale prévoit différents dispositifs à destination des établissements sociaux et médico-sociaux comme la mise en place des CVS, de la démarche qualité entre autres et s'applique aux services mandataires. Elle met également en place des démarches d'évaluation interne et externe, lesquelles permettent aux personnes protégées de s'exprimer et de participer à cette démarche. Le décret n° 2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des mandataires et des délégués aux prestations familiales vient définir notamment les outils d'accompagnement relatifs à la mise en œuvre des droits des usagers et fixe leur contenu, à savoir la notice d'information, la charte des droits et libertés, le règlement de fonctionnement et le DIPM.

#### B – La loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs

La loi du 5 mars 2007 est venue réformer de manière radicale la protection juridique des majeurs. Cette réforme a d'abord eu pour effet de délimiter le champ d'intervention de la protection juridique des majeurs en offrant un vrai cadre d'intervention aux professionnels en charge de ces mesures. Elle a aussi renforcé de manière significative les droits des personnes protégées. Elle a enfin professionnalisé le métier de délégué à la tutelle pour devenir Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM).

Cette même loi a mis en avant les principes de nécessité, de subsidiarité et de proportionnalité dans la protection des majeurs. Une mesure de protection ne peut être ordonnée que si l'altération des facultés mentales ou corporelles de la personne est médicalement constatée. La mesure de protection ne peut être décidée que s'il n'existe pas d'autres alternatives plus souples et de droit commun. Enfin, la mesure doit être individualisée et proportionnée au degré d'altération des facultés de la personne.

## C – La loi du 23 mars 2019 de réforme pour la justice

La loi du 23 mars 2019<sup>10</sup> quant à elle vient compléter la loi de 2007 et propose de rechercher un meilleur équilibre entre la protection et le respect des droits de la personne. Avec cette réforme, on note un mouvement de déjudiciarisation. En effet, sur certains actes notamment liés à la gestion patrimoniale, l'autorisation du juge des tutelles est supprimée. Le mandataire est donc placé en première ligne dans la prise de décision, ce qui induit de renforcer la traçabilité autour du processus de décision de la personne protégée elle-même. Dans le même ordre d'idée, cette loi institue une nouvelle procédure pour le contrôle des comptes de gestion. En effet, l'article 512 du code civil est modifié. Le rôle du subrogé dans la vérification des comptes de gestion est mis en avant comme celui des autres personnes désignées pour exercer la mesure de protection. Dans le même temps, le rôle exercé par le greffier en chef des tribunaux judiciaires dans le contrôle et l'approbation des comptes de gestion est délégué à un professionnel qualifié quand la consistance du patrimoine l'impose. Le juge a également la possibilité de dispenser le tuteur de soumettre le compte de gestion pour approbation. Le mandataire professionnel ne pourra pas être dispensé d'établir le compte de gestion.

Afin de respecter les droits fondamentaux de la personne protégée, cette loi restitue certaines libertés et non des moindres puisque à compter de cette date, les personnes protégées recouvrent leur droit de vote plein et entier, elles peuvent également se marier ou accepter le principe du divorce sans l'intervention du juge.

L'ASAPN fait et continue à faire chaque jour la promotion de ces droits retrouvés en les intégrant dans sa pratique professionnelle, ses outils et sa communication.

## D – Les sources internationales du droit de la protection juridique des majeurs

L'ASAPN reste attentive aux réflexions et aux évolutions dégagées par les instances européennes ou internationales car le droit français et ses instances de décision développent un certain nombre de principes qui trouvent leur inspiration dans des cadres supra étatiques. La Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées (CDPH) en est une illustration. Cette dernière s'est faite le porte-drapeau des droits des personnes en situation de handicap. Elle souhaite « *promouvoir, protéger et assurer la pleine et égale jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales pour les personnes handicapées et (...) promouvoir le respect de leur dignité intrinsèque* ». La CDPH promeut également l'idée que les personnes en situation de handicap doivent continuer à jouir de leur capacité juridique dans tous les domaines avec comme base un principe d'égalité pour tous. La France a ratifié cette convention en 2009<sup>11</sup> et a fait siens les grands principes repris dans cette convention mais ne compte pas pour l'heure mettre un terme aux mesures de représentation. L'ASAPN défend

<sup>10</sup> Loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice

<sup>11</sup> Décret n° 2010-356 du 1<sup>er</sup> avril 2010 portant publication de la convention relative aux droits des personnes handicapées, signée à New York le 30 mars 2007



chaque jour et continuera de défendre les principes retenus lors de cette convention comme la non-discrimination, le respect de la dignité ou des libertés fondamentales et continuera d'alimenter ses propres réflexions sur ces sujets.

## **Section 2 : Les différents types de mesure**

Parmi les mesures qui nous sont confiées, certaines sont d'ordre administratif et d'autres judiciaires. Nous n'évoquerons pas les mesures d'accompagnement judiciaire car elles ne sont pas mises en œuvre par les tribunaux judiciaires auprès desquels notre activité est inscrite.

### **A – Les mesures administratives : les MASP**

La MASP a été créée par la loi du 5 mars 2007. Jusqu'alors, le département du Nord n'exerçait que quelques MASP sans gestion financière. L'ASAPN a déposé sa candidature pour exercer des MASP dès la parution de l'appel d'offres en janvier 2022. Le contrat d'engagement a été signé en octobre 2022 et la première demande de MASP nous a été transmise en mai 2023.

La MASP est une mesure administrative et non judiciaire. Pour cette raison, elle ne relève pas de la compétence du tribunal judiciaire mais des conseils départementaux dans leur mise en œuvre.

La MASP permet de venir en aide à une personne qui rencontre des difficultés dans la gestion autonome de ses prestations sociales et dont la santé et/ou la sécurité est menacée. La mise en œuvre de cette mesure passe par l'adhésion de la personne accompagnée puisqu'elle signe un contrat d'accompagnement social personnalisé (CASP). La responsabilité de la personne accompagnée dans le cadre de ce dispositif est donc pleine et entière. Sans son adhésion et sa mobilisation, le référent MASP ne peut rien faire.

L'objectif est de favoriser l'insertion sociale, professionnelle ainsi que le retour à l'autonomie pour la gestion des prestations sociales.

La mise en place d'une MASP peut se faire avec ou sans gestion.

Au 31/12/2024, l'ASAPN exerçait 67 MASP.

Le marché public fera l'objet d'un renouvellement en 2026 et l'ASAPN se positionnera à nouveau.

## B – Les mesures judiciaires

### 1 – La sauvegarde de justice

La sauvegarde de justice est par nature une mesure temporaire qui peut être prononcée le temps de l'instance au regard de l'urgence de la situation. Elle ne peut excéder une durée d'un an renouvelable une fois. La personne conserve ses droits et sa capacité juridique comme l'indique l'article 435 du code civil. Le juge a la possibilité, et il s'en saisit la plupart de temps, de désigner un mandataire spécial lequel aura pour mission d'accomplir un ou plusieurs actes définis dans l'ordonnance de désignation. Ces actes sont rendus nécessaires de par la gestion du patrimoine ou ont un lien avec la protection de la personne.

Le mandataire exerce donc ses missions dans un cadre restreint. Il transmet au juge toutes informations utiles lequel pourra prononcer une mesure plus contraignante ou ordonner un non-lieu.

### 2 – La mesure d'assistance, la curatelle

L'article 440 du code civil dispose : « *La personne qui, sans être hors d'état d'agir elle-même, a besoin, pour l'une des causes prévues à l'article 425, d'être assistée ou contrôlée d'une manière continue dans les actes importants de la vie civile peut être placée en curatelle. La curatelle n'est prononcée que s'il est établi que la sauvegarde de justice ne peut assurer une protection suffisante (...). La durée de la curatelle ne peut excéder 5 ans* ».

Il s'agit de la mesure la plus délicate à exercer au final car elle organise un cadre d'intervention contraint entre la personne protégée et le mandataire. Les mesures d'assistance permettent aussi de mettre en avant les capacités de la personne protégée à faire. Le mandataire doit axer son accompagnement sur ce que la personne protégée ne sait pas faire et lui laisser la possibilité de faire seule d'autres démarches. Il s'agit encore une fois d'un travail d'équilibriste.

Cette mesure peut s'exercer avec ou sans perception des ressources de la personne. Si le mandataire perçoit les ressources, on parle alors de curatelle renforcée ou aménagée. La perception des ressources induit le règlement de tout ou partie des factures par le mandataire. Si la personne protégée continue de gérer ses ressources, on parle alors de curatelle simple. Le mandataire exerce une surveillance sur les comptes de placement ou plus largement sur le patrimoine.

### 3 – La mesure de représentation, la tutelle

Cette mesure, comme les précédentes, est destinée à protéger les personnes majeures vulnérables et qui ne sont plus en mesure de gérer leur situation personnelle ou leurs biens, et ce du fait de l'altération de leurs capacités physiques ou mentales. Il s'agit de la mesure la plus forte puisque le mandataire représente la personne qui n'est plus en capacité de consentir clairement. Cette mesure peut être rattachée aux biens et/ou à la personne.

Même si l'ASAPN représente la personne dans les actes de la vie civile, il n'en demeure pas moins que l'ASAPN tient compte de la volonté de la personne quand elle peut encore s'exprimer à minima, des choix antérieurs, de l'entourage et de toutes autres indications probantes pour prendre la meilleure décision.

#### 4 – La subrogation

L'ASAPN peut être désignée en tant que subrogée dans le cadre d'une mesure confiée à la famille.

Ces subrogations sont confiées au service juridique lequel exerce une mission de surveillance sur les actes passés par le curateur ou le tuteur familial. Il a l'obligation d'informer, sans délai, le juge des tutelles s'il constate une faute ou un manquement grave dans l'exercice de la mesure de protection. Le subrogé doit d'ailleurs être informé et consulté de tout acte grave que le représentant pourrait accomplir.

Le subrogé peut également assister ou représenter la personne protégée en cas de conflits d'intérêts avec le représentant lui-même.

Le subrogé a également pour mission, la vérification et l'approbation des comptes de gestion. Il transmet au juge des tutelles le compte de gestion une fois approuvé ou l'accompagne d'une note d'incidence en cas d'anomalies.

Le subrogé assiste aux audiences devant le juge des tutelles quand ce dernier le convoque.

#### C – Les mandats ad 'hoc

L'article 455 du code civil stipule « *En l'absence de subrogé curateur ou de subrogé tuteur, le curateur ou le tuteur dont les intérêts sont, à l'occasion d'un acte ou d'une série d'actes, en opposition avec ceux de la personne protégée ou qui ne peut lui apporter son assistance ou agir pour son compte en raison des limitations de sa mission fait nommer par le juge ou par le conseil de famille s'il a été constitué un curateur ou un tuteur ad 'hoc.*

*Cette nomination peut également être faite à la demande du Procureur de la République, de tout intéressé ou d'office ».*

Dans ce cas, le mandataire ad 'hoc est nommé pour une mission précise et celle-ci prend fin quand elle est réalisée ou lorsque le conflit d'intérêts disparaît.

Les missions confiées sont bien souvent de nature juridique ou patrimoniale. Pour cette raison, l'exercice de ces mandats est confié au service juridique de l'ASAPN.

#### D – Les enquêtes sociales

Une enquête sociale peut être ordonnée sur le fondement de l'article 1221 du code de procédure civile par le juge des contentieux de la protection en sa qualité de juge des tutelles lorsqu'il instruit une demande d'ouverture de mesure de protection (tutelle ou curatelle). L'enquêteur social doit réaliser un rapport lequel reprend la situation familiale, la situation financière, les conditions de vie et un compte rendu des entretiens menés. De par son analyse

de la situation dans son ensemble, l'enquêteur conclut sur la nécessité de mettre en place ou non une mesure de protection et/ou sur le choix du futur représentant et fait des propositions concrètes au juge des contentieux de la protection en sa qualité de juge des tutelles pour le guider dans sa prise de décision.

## E – Les mandats de protection future

Le mandat de protection future a fait son apparition avec la réforme du 5 mars 2007. Ce contrat permet d'anticiper une perte d'autonomie physique ou mentale, qui se traduirait par la mise en place d'une mesure de protection judiciaire.

La rédaction d'un tel mandat permet de désigner à l'avance la ou les personnes qui représenteront le jour venu le mandant quand celui-ci ne sera plus en capacité de gérer ses propres intérêts et de faire part de ses souhaits quant à la gestion de ses biens et de sa personne.

Ce mandat peut être rédigé sous seing privé mais il est préférable de le rédiger et le faire enregistrer chez un notaire.

L'ASAPN peut être désignée comme mandataire dans le cadre de la signature d'un mandat de protection future.

Au 31 décembre 2024, l'ASAPN a conclu 3 mandats de protection future.

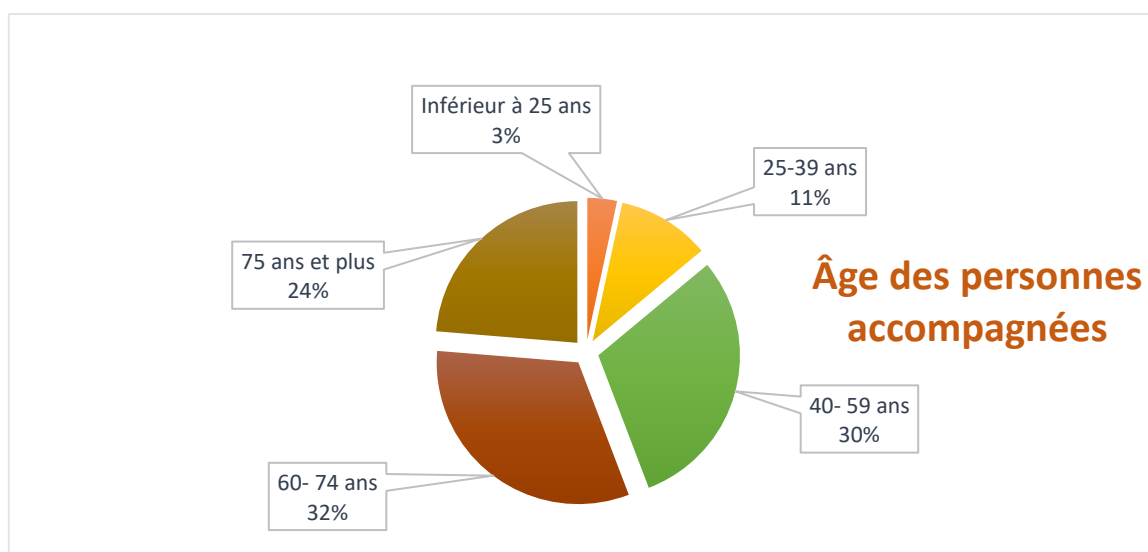
L'ASAPN a rédigé un protocole dans lequel figure l'accompagnement proposé.

## Section 3 : Les personnes accompagnées

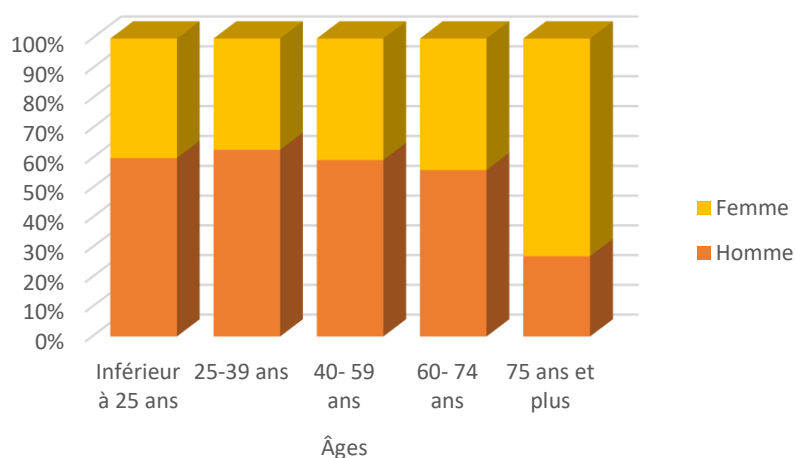
### A – La typologie des personnes accompagnées en 2024

L'ASAPN est une association dite généraliste et accompagne de ce fait tout type de public présentant une altération de leurs facultés mentales et/ou corporelles lesquelles ont été médicalement constatées.

Au regard du schéma ci-dessous, on constate qu'une très large majorité (86%) des personnes accompagnées par l'ASAPN ont plus de 40 ans.

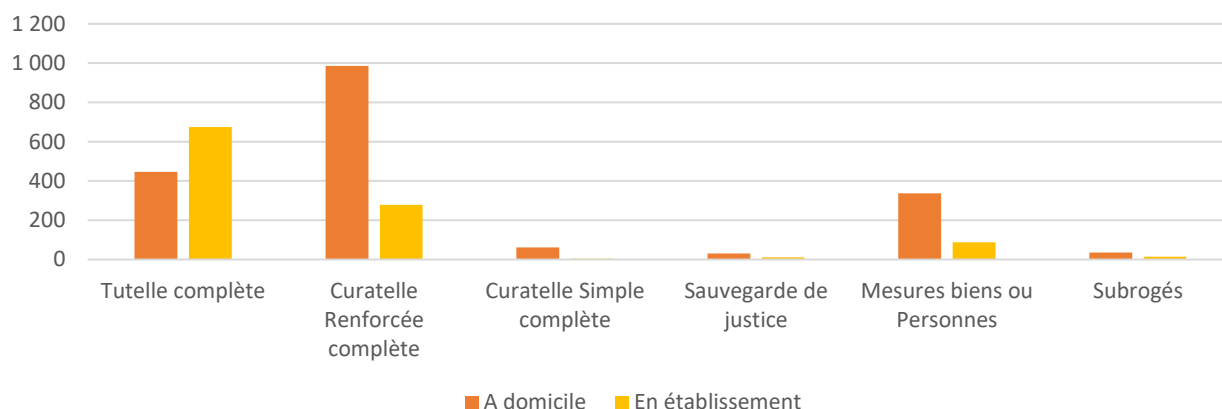


### Répartition des accompagnements : Critère Hommes/Femmes & Âge



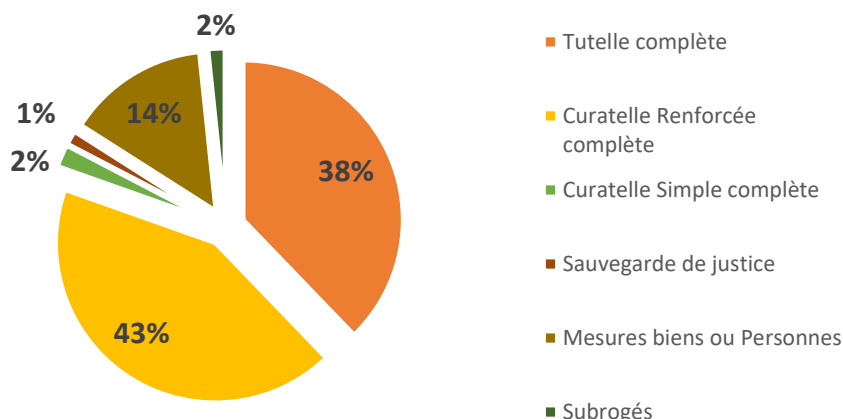
À la lecture du schéma ci-contre, on peut noter que l'ASAPN accompagne une majorité d'hommes mais que cette tendance s'inverse après l'âge de 75 ans.

### Typologie des accompagnements ASAPN : Mesure de protection et Résidence



La plupart des personnes accompagnées par l'ASAPN le sont à domicile. Cette tendance s'inverse néanmoins quand les personnes bénéficient d'une mesure de représentation aux biens et à la personne. La perte d'autonomie dans les gestes de la vie courante qui nécessite une institutionnalisation, s'accompagne souvent d'une importante altération des facultés et la personne n'est plus en capacité de gérer sa situation personnelle et patrimoniale.

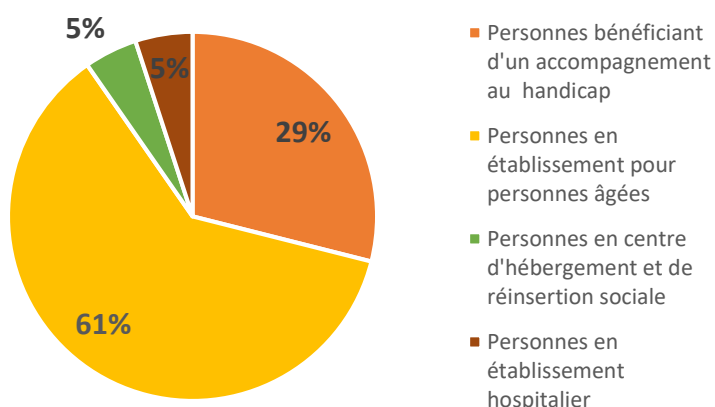
### Typologie des accompagnements ASAPN : Mesure de protection



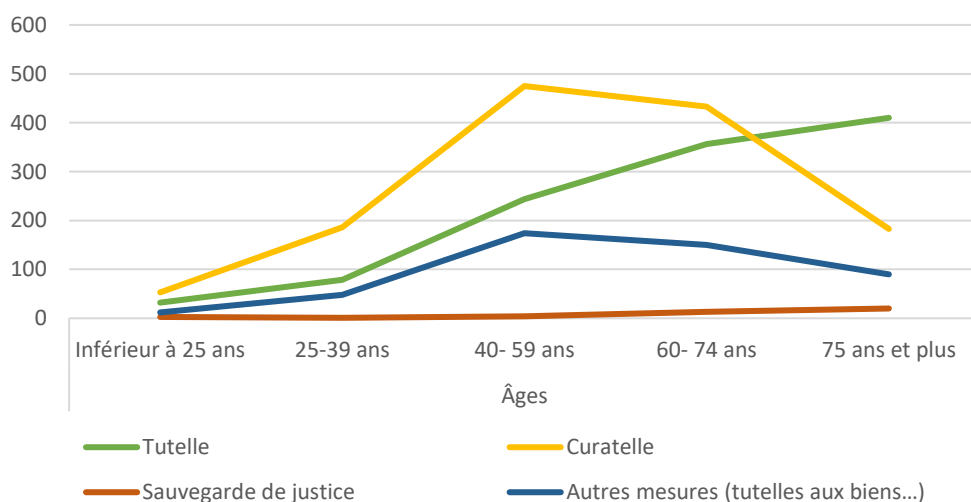
Aujourd'hui, l'ASAPN accompagne en grande majorité des personnes qui bénéficient d'une mesure d'assistance.

Parmi les personnes accueillies dans une structure sociale ou médicosociale, la majorité le sont dans des établissements pour personnes âgées de type EHPAD ou résidence autonomie.

### Typologie des accompagnements 2024 : Hébergements sociaux et médico-sociaux



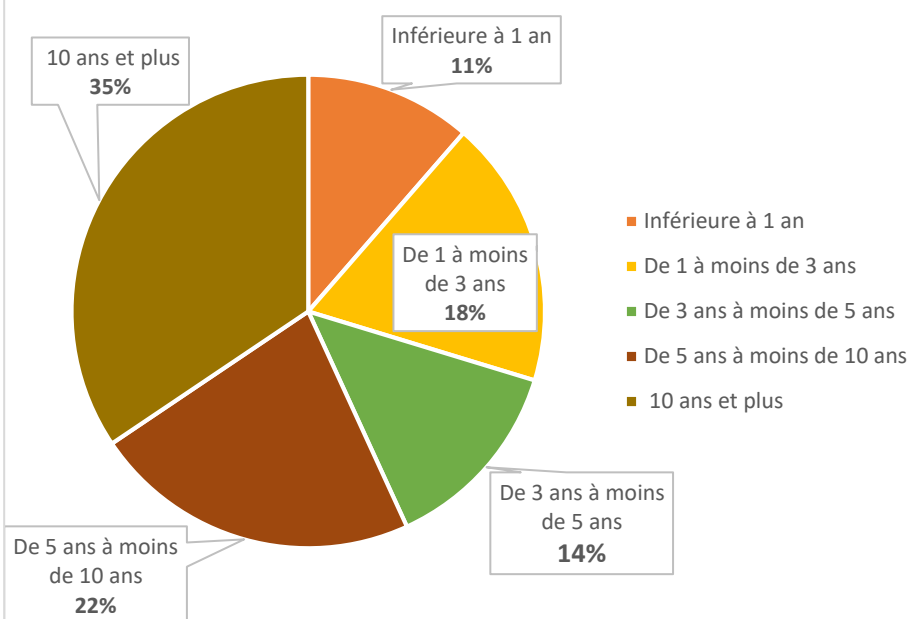
### Mesure de protection selon l'âge du public



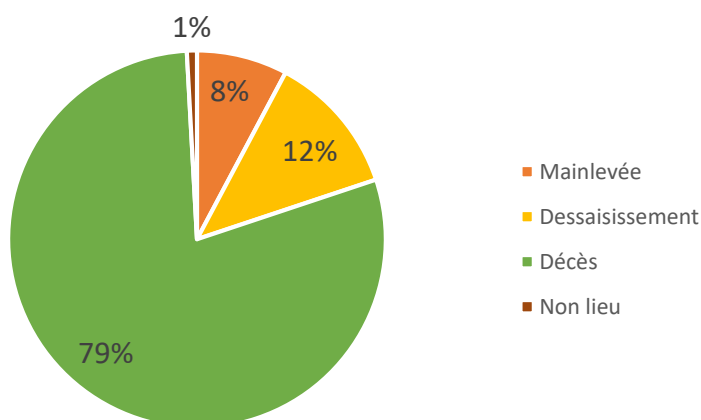
L'âge de la personne accompagnée avançant, la mesure d'assistance laisse sa place à une mesure de représentation, plus protectrice.

La durée de l'accompagnement est en moyenne supérieure à 5 ans. Près d'1/3 des personnes accompagnées bénéficient de la mesure de protection pour une période de plus de 10 ans. Cela signifie qu'un grand nombre de mesures font l'objet d'un renouvellement.

### Durée moyenne de l'accompagnement



### Fin d'accompagnement ASAPN 2024



Dans la majorité des cas, l'accompagnement prend fin suite au décès de la personne accompagnée.

Dans 12% des cas l'accompagnement se poursuit mais avec un autre représentant (professionnel ou proche). À noter que la mainlevée bénéficie surtout aux personnes qui ont moins de 60 ans.

**En résumé**, si nous devons dresser un profil type de la personne accompagnée par l'ASAPN dans le cadre d'une mesure de protection judiciaire, elle aurait le profil suivant : un homme de plus de 40 ans qui vivrait à son domicile et qui bénéficierait d'une mesure d'assistance depuis plus de 5 ans.

## B – La participation des personnes au fonctionnement du service

La loi du 2 janvier 2002 prévoit l'obligation d'instaurer une participation des personnes accompagnées au fonctionnement de l'établissement.

Pour aller au-delà de cette obligation, l'ASAPN a choisi de mettre en place plusieurs formes de participation qu'il a fallu adapter puisqu'un service mandataire travaille en milieu ouvert.



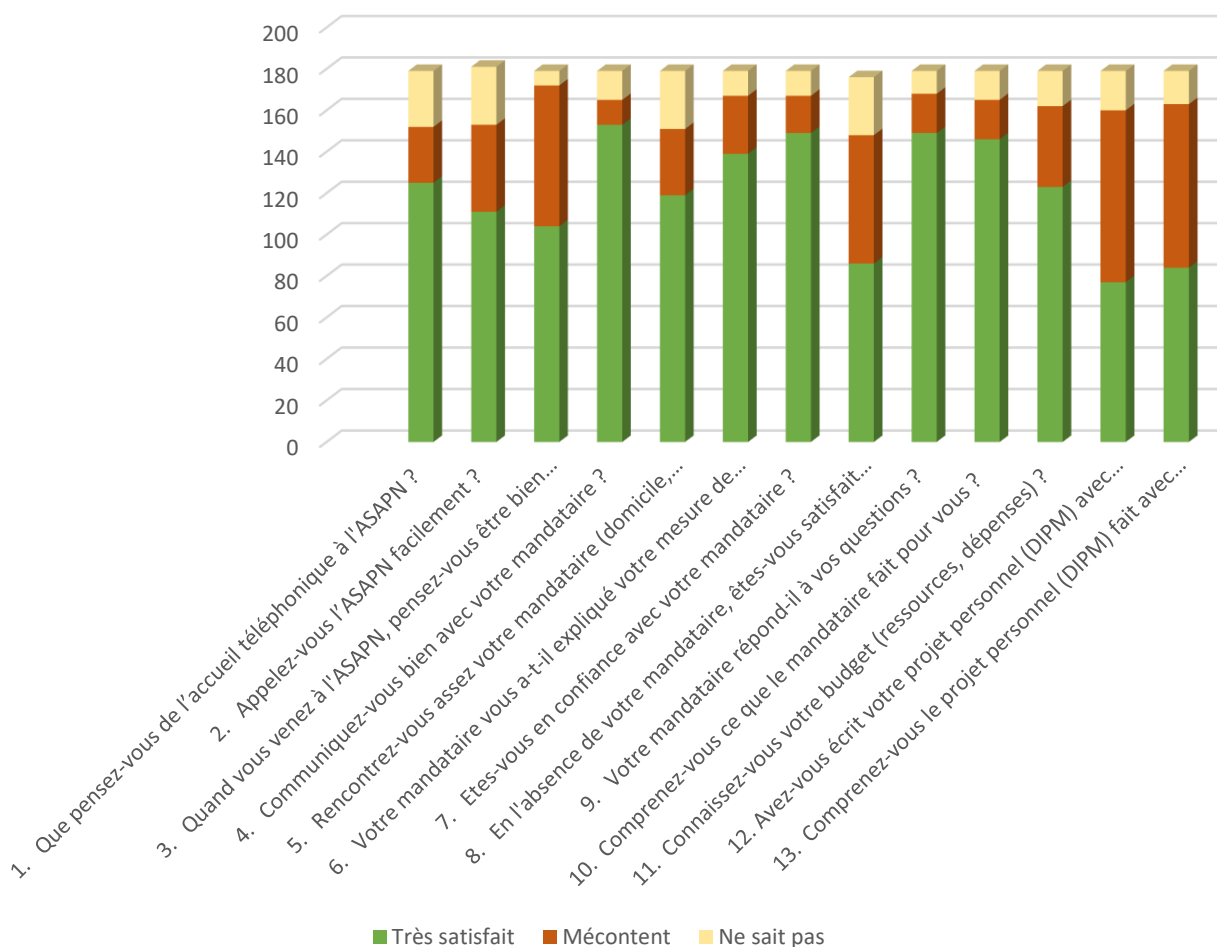
L'ASAPN a donc réfléchi à des démarches interactives lesquelles sont basées notamment sur la RBPP de la HAS intitulée « la participation des personnes protégées dans la mise en œuvre de leur mesure de protection juridique ».

L'ASAPN a mis en place plusieurs modes de participation lesquels visent à identifier les points forts et potentiels dysfonctionnements. Nous adaptons ainsi notre accompagnement au plus près des attentes et des besoins des personnes protégées :

- ✚ **L'enquête de satisfaction** : chaque année durant le mois de décembre, une enquête de satisfaction est envoyée à un panel de personnes protégées. Elle interroge la qualité de l'accueil physique et téléphonique, la relation avec le mandataire, la continuité de service et le projet personnalisé (DIPM).

Les résultats pour 2024 se déclinent ainsi et sont, d'une manière générale, très satisfaisants :

### Représentation des réponses des usagers pour l'année 2024



✚ La fiche « **Votre Avis Nous Intéresse** » (VANI) est présentée et transmise au moment du rendez-vous d'ouverture de la mesure. Elle est également mise à disposition des personnes protégées aux accueils des délégations et sur notre site internet. Les retours qui y sont faits sont pris en compte dans nos réflexions et nous permettent de renforcer notre démarche d'amélioration continue. Les personnes protégées et leurs proches ont donc la possibilité de nous transmettre leurs attentes et besoins en termes d'accompagnement.

✚ L'ASAPN a organisé sa 2<sup>ème</sup> **rencontre « culture et liberté »** cette année avec notre partenaire Cinéligue, et a ainsi permis aux personnes protégées et leurs proches de participer à :

- la vie associative
- la rédaction du présent projet d'établissement
- notre démarche d'amélioration continue de nos pratiques professionnelles et faire de la personne protégée un véritable acteur

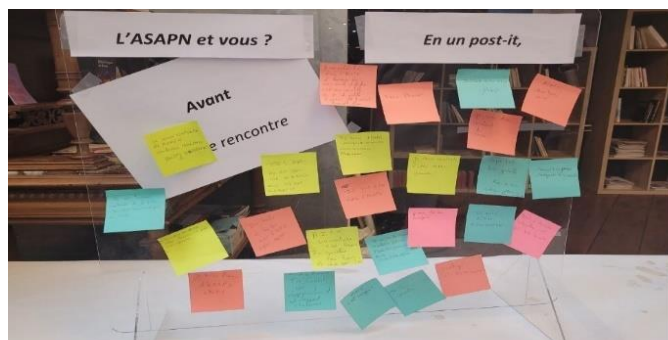
Cette rencontre a eu lieu à l'hippodrome de Douai. Les personnes protégées se sont vues remettre un kit « Rencontre Culture et Liberté » contenant une plaquette, une feuille cartonnée rouge et une verte afin qu'elles puissent répondre aux questions posées par oui ou par non. 3 thèmes autour du projet d'établissement et de la charte des droits et libertés ont été proposés, à savoir :

- Le projet personnalisé de la personne protégée
- L'accès et le risque face au numérique
- Le respect des droits des personnes protégées

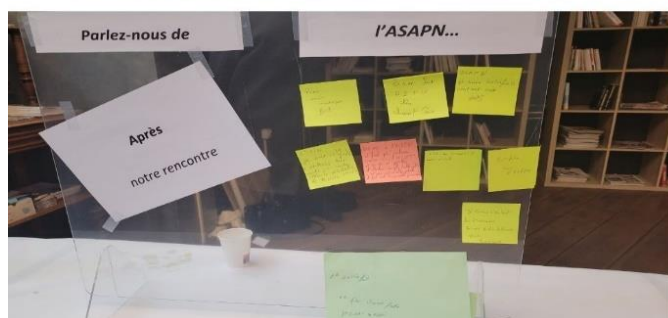
Un mur d'expression intitulé « l'ASAPN et vous » a également été dressé afin que les personnes protégées et leurs proches puissent s'exprimer par le biais de post-it sur :

- Avant la rencontre
- Après la rencontre
- Avez-vous apprécié ce temps de rencontre ?

*Ci-dessous en image :*



# AVANT



# APRES

L'ASAPN travaille actuellement à la mise en place d'un **Forum des Usagers et de leurs Droits** (FUD) afin de favoriser la participation des personnes accompagnées à la citoyenneté et à la vie associative. Cette nouvelle instance sera pilotée par la chargée de pôle « bientraitance, prévention des risques usagers ». Il s'agira dans la mesure du possible, de recueillir la parole de la personne accompagnée sur notre accompagnement ainsi que sur des propositions que nous pourrions lui soumettre (outils, services ...).

## **Section 4 : Les étapes dans l'exercice de la mesure de protection**

### **A – La pratique**

#### **1 – L'ouverture de la mesure**

Dans le cadre de l'exercice de mesures judiciaires, l'ASAPN est nommée par le juge des tutelles. Dans ce cadre, l'ASAPN rend compte de ses missions au juge des tutelles et uniquement à lui.

Le chef de service réceptionne le jugement ou l'ordonnance, en prend connaissance et le fait enregistrer dans son tableau de bord et le logiciel métier. Il consulte le dossier au Tribunal. Il attribue cette nouvelle mesure à un mandataire en fonction de critères tels que le secteur géographique, la charge de travail et le type d'hébergement.

Le mandataire et le chef de service programment la rencontre avec la personne protégée, le requérant ou le partenaire. Un courrier est envoyé afin de confirmer le rendez-vous, accompagné de la liste des pièces à fournir.

Lors de ce premier entretien plusieurs sujets sont abordés afin d'amorcer la mise en place de la mesure et installer une relation de confiance avec la personne protégée. Ainsi, le chef de service reprend les termes de la décision judiciaire et explique l'étendue et les conséquences de la mise en place de la mesure de protection à la personne protégée. Le chef de service explique également que la personne protégée a le droit d'interjeter appel de la décision auprès de la cour d'appel dans un délai de 15 jours à compter de la notification de la décision.

Le chef de service présente ensuite l'ASAPN. Cette première rencontre est l'occasion de poser le cadre de l'accompagnement mais également de recueillir les premiers éléments factuels de la situation de la personne protégée, ses attentes et ses besoins. Ces premiers éléments sont retranscrits dans le DIPM. Ce recueil d'informations et de documents est fait dans le respect des règles applicables au traitement des données. La transmission de ces informations est indispensable pour la réalisation des publicités qui seront envoyées aux différents organismes dont dépend la personne protégée.

Le recueil de ces informations permet également d'établir un premier budget prévisionnel qui sera affiné au fil des connaissances de la situation.

La personne protégée reçoit de son côté un **livret de présentation**<sup>12</sup> lequel reprend entre autres les documents fixés par le décret n° 2008-1556 du 31 décembre 2008 à savoir :

- ✚ La charte des droits et libertés de la personne protégée. Cette charte rappelle les droits fondamentaux des personnes protégées ;
- ✚ La notice d'information. Cette notice présente l'association et son fonctionnement. Elle reprend les différentes mesures de protection ainsi que leurs financements. Elle indique aux personnes protégées qu'elles disposent de droits de recours ainsi que les coordonnées des interlocuteurs ;

---

<sup>12</sup> Annexe 5

- ✚ Le règlement de fonctionnement. Ce règlement rappelle aux personnes protégées les règles de fonctionnement du service mandataire judiciaire à la protection des majeurs ASAPN ;
- ✚ Le règlement général sur la protection des données personnelles des personnes protégées ;
- ✚ Une VANI (Votre Avis Nous Intéresse). Ce document permet à la personne protégée ou à ses proches de donner leur avis sur la mesure de protection et ainsi participer à la démarche d'amélioration continue de l'ASAPN ;
- ✚ Une demande pré remplie de consultation de leur dossier ; si les personnes protégées souhaitent exercer leur droit à consulter leur dossier, elles peuvent adresser leur demande à la direction ;
- ✚ La liste des personnes qualifiées : si les personnes protégées souhaitent avoir des informations et être aidées pour faire valoir leurs droits, elles peuvent solliciter ces personnes qualifiées qui signaleront aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance. Elles assurent un vrai rôle de médiation entre la personne accompagnée et le service mis en cause.

Le mandataire et le Chef de Service veillent à expliquer de manière adaptée l'ensemble des documents remis. Ces documents peuvent être remis en FALC pour une meilleure compréhension. Avant de clôturer l'entretien, le mandataire transmet les informations utiles pour les futures rencontres, les jours et heures de disponibilité du mandataire en charge du suivi ainsi que les modalités de remise de l'argent de vie (si perception des ressources). Dans la plupart des cas, la date pour le prochain rendez-vous est posée.

Le mode de participation de la personne protégée à notre démarche d'amélioration continue est également abordé. En plus de la VANI, la personne protégée peut être sollicitée dans le cadre de l'enquête de satisfaction ou d'événements spécialement organisés par l'ASAPN pour recueillir ses avis et besoins.

La personne protégée valide la remise de l'ensemble des documents explicités en signant un récépissé. Ce dernier est enregistré dans le tableau de bord du chef de service.

Dès cette étape, le mandataire et le chef de service commencent à vérifier si les droits de la personne sont ouverts ou renouvelés. Un premier diagnostic est posé lequel va déterminer un ordre de priorité.

Le mandataire rédige un rapport d'ouverture qu'il transmet au juge des tutelles après validation du chef de service.

En sachant que la période dite de l'ouverture de la mesure s'étale sur 6 mois, les inventaires de patrimoine à 3 mois et à 6 mois sont réalisés.

## 2 – La vie de la mesure et l’accompagnement personnalisé

L’accompagnement personnalisé trouve sa source dans l’article 415 du code civil. Ce dernier indique : « *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 ».*

Cette personnalisation se retrouve tout au long de l’accompagnement tant au niveau administratif, juridique, budgétaire, patrimonial qu’éducatif.

Nos missions consistent à :

- ✚ Sur le plan administratif et juridique, nous nous assurons de l’ouverture et/ou du renouvellement des droits de la personne protégée. Nous veillons à ce que leurs droits soient bien respectés ainsi qu’à la préservation de leurs intérêts. Nous instruisons des demandes d’aides ou d’allocations. Nous nous rendons régulièrement aux audiences auxquelles sont appelées les personnes protégées. Nous assistons ou représentons les personnes protégées dans la signature d’actes notariés.

- ✚ Sur le plan budgétaire et patrimonial nous adaptons notre accompagnement au niveau de vie de la personne protégée. Pour cela nous personnalisons le budget et nous révisons en fonction de l’évolution de la situation. Nous veillons à la préservation du patrimoine mobilier et/ou immobilier qu’elle possède, le cas échéant. Des propositions sont émises quant à la destination de l’excédent s’il y en a (remise en mains propres ou placement) et à l’inverse, nous pouvons mettre en place des plans d’apurement si la personne est en situation de surendettement.

Un compte de gestion est établi chaque année et est transmis soit au juge des tutelles soit à la personne en charge du contrôle et de l’approbation des comptes de gestion.

- ✚ Sur le plan éducatif, la volonté clairement affichée de l’ASAPN est la participation effective de la personne protégée à sa propre mesure. Ainsi, quelle que soit la décision, la personne est associée aux échanges et elle reçoit une information adaptée à ses capacités. Dans la mesure du possible, les décisions sont donc coconstruites. Nous accompagnons les personnes protégées vers l’autonomie, l’insertion et l’exercice de leur citoyenneté. L’avis de la personne protégée est également recherché dans le cadre de notre démarche d’amélioration continue. Généralement, nous rencontrons les personnes protégées au moins une fois par trimestre. Les personnes protégées peuvent également être reçues sur chacune de nos délégations. Si les rendez-vous n’ont pas systématiquement lieu au domicile, nous nous y rendons au moins une fois par an. Ces rendez-vous sont l’occasion

de faire un point sur la situation de la personne protégée ainsi que les projets en cours. Le DIPM est mis à jour chaque année par le biais d'un avenant. Nous nous assurons que l'étayage de professionnels autour de la personne est suffisant afin de préserver son autonomie. Nous coordonnons les services d'accompagnement présents autour de la personne accompagnée. Nous veillons à ce que les conditions de vie soient dignes en termes d'hygiène, de sécurité et de confort. Nous veillons à ce que le logement soit décent. Nous privilégions le maintien à domicile mais toutefois, si la situation le justifie, nous pouvons être amenés à accompagner la personne vers une institutionnalisation.

Nous garantissons à la personne protégée la confidentialité des informations que nous détenons et qui la concernent.

Nous avons mis en place différents protocoles et procédures afin de contrôler régulièrement en interne la bonne gestion des dossiers et du patrimoine de la personne protégée. Nous rendons compte régulièrement aux juges des tutelles de nos actions. De plus, dans le cadre d'une mesure à la personne un rapport de diligence est transmis chaque année au juge des tutelles.

Nous nous attachons également à ce que la mesure de protection soit toujours en adéquation avec l'altération des capacités de la personne protégée. Ainsi, au cours de la vie de la mesure cette dernière peut être allégée, renforcée, aggravée mais également levée. L'accompagnement s'en trouve à nouveau adapté en fonction de la décision rendue par le juge des tutelles.

### 3 – Les temps de rencontre et d'échange

Pour réaliser son mandat et répondre aux projets de la personne protégée, le MJPM 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'ASAPN ;
- Contacts téléphoniques ;
- Visioconférences ;
- 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 MJPM dispose d'une journée de secteur par semaine ainsi que d'une permanence téléphonique en matinée (une demi-journée par semaine).

### 4 – La possibilité d'une gestion à distance à titre exceptionnel

Il est apparu au fil des années que certaines personnes protégées, du fait de la complexité de leur accompagnement souvent en lien avec leur comportement, sont suivies successivement par les différentes associations tutélaires du secteur. Afin de proposer un accompagnement



qui se veut plus sécurisée pour les salariés de l'ASAPN, cette dernière a mis en place un protocole de suivi de mesures à distance. Ce protocole peut être mis en place à titre tout à fait exceptionnel.

Cette possibilité est mise en place quand la personne protégée a déjà commis des actes violents envers son ancien représentant notamment ou d'autres professionnels. La mesure est ainsi gérée par une autre délégation que celle qui aurait normalement pris en charge la mesure.

Cette gestion est validée en réunion cadre et est décrite dans un protocole. Le juge des tutelles et la personne protégée sont informés de cette gestion à distance.

## 5 – 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 ASAPN 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. Afin d'assurer cette continuité de la qualité du service rendu aux personnes protégées, l'ASAPN a formalisé sa continuité de service. Ainsi en cas d'absence imprévue ou pour cause de congés, les modalités de remplacement du personnel y sont décrites. La poursuite de l'accompagnement est ainsi assurée.

Cette procédure ne s'applique pas qu'aux mandataires en charge des suivis mais à la quasi-totalité des salariés participant à l'accompagnement de la personne protégée. Les partenaires ainsi que les proches aidants ne resteront pas sans réponse en cas d'urgence notamment.

Des outils de traçabilité existent pour garantir cette continuité :

- **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 MJPM, 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 MJPM y inscrit ses absences quand elles sont programmées ;
- **Le tableau de bord MJPM** a pour but d'avoir un contrôle et une vision globale sur l'ensemble des obligations légales des MJPM et d'en assurer le suivi même en l'absence du MJPM.

La continuité de service est garantie en toutes circonstances.



## 6 – La fin de mesure

Dès que la mesure de protection prend fin quelle qu'en soit la raison, le mandataire ne peut plus agir. L'ASAPN accompagne la personne et/ou ses proches en lui transmettant l'ensemble des informations ainsi que les documents nécessaires et ce dans le respect des règles de confidentialité en vigueur.

Il existe plusieurs causes qui peuvent mettre fin à la mesure de protection :

- ✚ Le dessaisissement – la personne protégée bénéficie toujours d'une mesure de protection mais le représentant change. L'ASAPN lui transmet l'ensemble des éléments en sa possession afin que la prise de relais se fasse dans les meilleures conditions.
- ✚ La mainlevée / la caducité / le non-lieu – la mesure de protection est levée. La personne protégée retrouve ainsi son autonomie totale. L'ASAPN transmet l'ensemble des éléments administratifs, financiers ou tout autre document utile à la personne afin que cette dernière effectue elle-même l'ensemble des démarches pour notifier la fin de mesure. Cette levée de la mesure de protection est considérée comme une sortie positive.
- ✚ Le décès – lorsque la personne bénéficiant d'une mesure de protection décède, l'ASAPN s'assure de la transmission des informations par le biais d'une étude de patrimoine aux héritiers, au notaire choisi par la famille ou à la chambre des notaires. Le mandataire peut être amené à réaliser des actes strictement encadrés par la loi comme enclencher le contrat obsèques.

## 7 – Le traitement réservé aux données des personnes protégées : une priorité

Afin de répondre aux exigences de la réglementation en vigueur, et parce que l'ASAPN traite des données personnelles, elle a formalisé le traitement de ces données dans sa procédure archivage ASAPN en lien avec le protocole archivage conclu avec les archives départementales et sa politique RGPD<sup>13</sup>.

Les modalités de traitement de ces données sont communiquées au moment de l'ouverture de la mesure de protection par la remise du livret de présentation et du RGPD des majeurs protégés décliné en FALC. Sont également transmises lors de la première rencontre avec la personne accompagnée, les modalités d'exercice de leurs droits à consulter, faire rectifier leurs données. En cas de sollicitations, le mandataire peut se référer à la procédure d'accompagnement durant la vie de la mesure ou celle relative à la fin de mesure.

À l'ouverture de la mesure, une boîte mail nominative est créée pour chaque personne protégée et permet de sécuriser la collecte de ces données ainsi que leur traitement.

---

<sup>13</sup> Annexe 6

De la même manière à la fin de l'exercice de la mesure, l'ASAPN veille à transmettre à qui de droit les informations nécessaires dans les délais légaux. La personne protégée ou ses ayants droits ont la possibilité de récupérer l'intégralité du dossier avant sa destruction ou son versement aux archives départementales entre la 5<sup>ème</sup> et la 6<sup>ème</sup> année qui suit la date de fin de la mesure. La personne protégée ou ses ayants droits sont informés de cette possibilité lors d'échanges écrits.

## B – Les magistrats

Le juge des tutelles, mandate l'ASAPN pour exercer des mesures de protection judiciaires. La mesure peut être confiée à l'ASAPN soit dans le cadre d'une ouverture de mesure, soit en cas de changement de représentant légal.

Une étroite collaboration avec les magistrats est donc indispensable afin de garantir aux personnes protégées un accompagnement de qualité.

Des rencontres avec les magistrats sont régulières et sont organisées par le juge des tutelles lui-même. Lors de ces audiences, un point est fait sur la situation au global. En cas de désaccord, l'audience peut avoir été demandée par le mandataire lui-même, la personne protégée ou encore un proche. Il peut également s'agir de renouveler ou non une mesure de protection.

Des écrits sont régulièrement transmis au juge des tutelles tels que le rapport d'ouverture, une note d'incidence ou un rapport de diligence dans le cadre de la mesure à la personne. De par son rôle de coordinateur, l'ASAPN a pour mission de faire remonter au juge tout dysfonctionnement dans le cadre de l'exercice de la mesure de protection.

L'ASAPN a pour mission de coordonner les interventions des partenaires issus d'un large spectre.

## C – Le travail collaboratif et en réseau, un maillage indispensable

### 1 – Les partenaires, un soutien indispensable

Les partenaires qui accompagnent également les personnes protégées sont nombreux et absolument indispensables.

Chaque personne protégée a son cercle d'intervenants selon sa situation (âge, pathologie ...) et son territoire.

Ces acteurs sont divers et variés et pourraient être classifiés ainsi :



Afin de maintenir le partenariat actif et de conforter les actions communes, l'ASAPN intervient auprès des partenaires qui le souhaitent pour expliquer le métier de mandataire.

L'ASAPN organise également des sessions d'information intra-muros avec des partenaires extérieurs soucieux d'améliorer l'accompagnement des personnes protégées. Le personnel ASAPN est sensibilisé à l'approche des autres intervenants.

Parmi les intervenants qui ont répondu à nos demandes, on peut citer : la MDPH, la Banque de France, le Département du Nord...

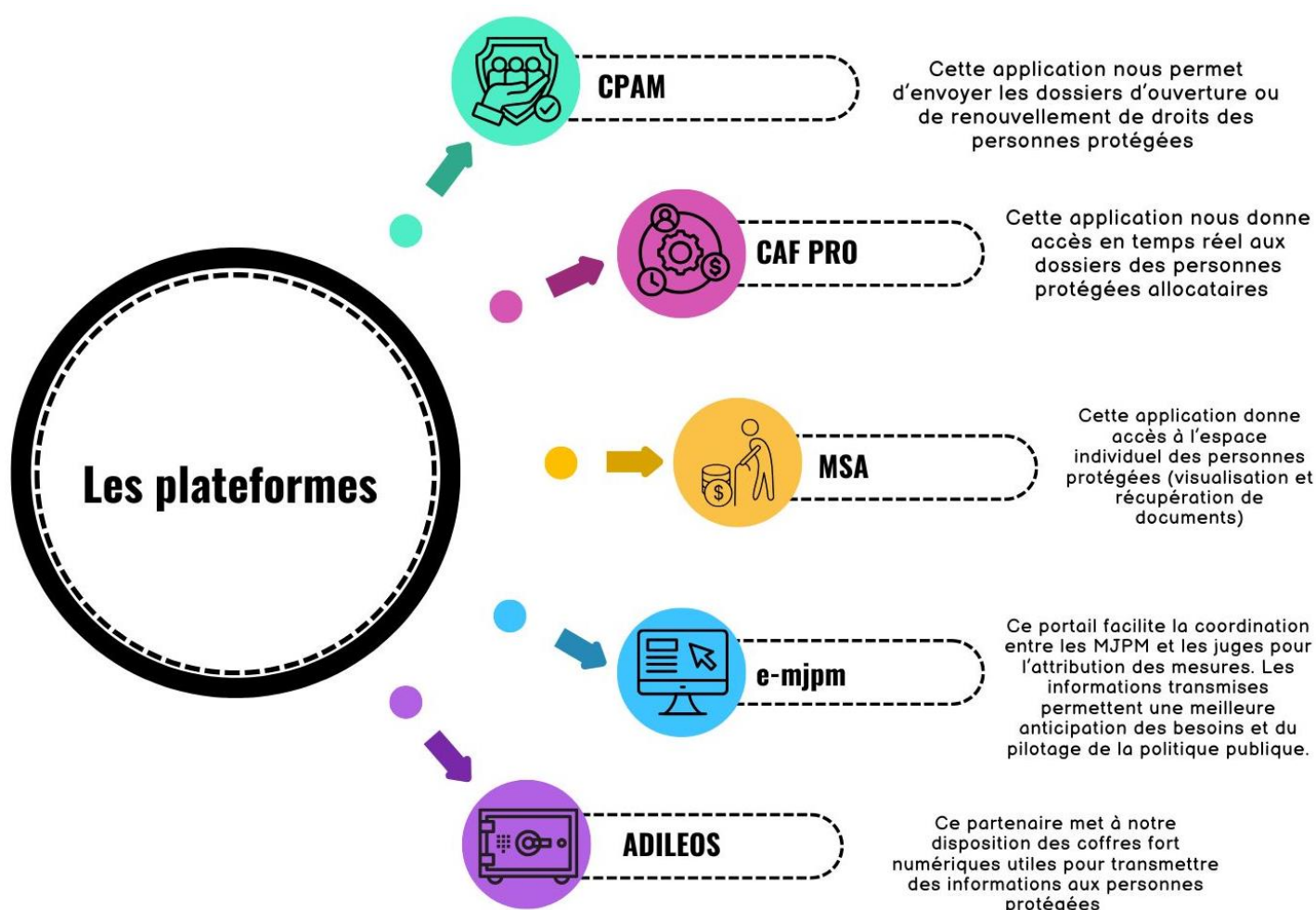
Force est de constater que ces moments d'échanges sont essentiels puisque certains partenaires nous ont d'ailleurs proposé de mettre en place des permanences en dehors de nos délégations pour permettre aux personnes protégées d'être reçues dans des lieux proches de leur habitation.

Les mandataires participent régulièrement de leur côté aux synthèses, colloques, travaux de groupe, tables de concertation, permanences d'information et de soutien aux tuteurs familiaux.

Ces échanges avec les différents partenaires se font dans le respect du secret professionnel et du secret partagé.

## 2 – Les plateformes

Au-delà des échanges verbaux et de pratiques, certains partenaires ont mis à notre disposition des outils numériques afin de faciliter nos interactions et nous donner accès en direct à des informations essentielles à l'accomplissement de nos missions.



### 3 – Le GCS AVA

L'ASAPN et La Vie Active ont signé un groupement de coopération sociale en 2016 nommé AVA.

Des orientations ont été définies par le comité stratégique en assemblée générale et ce en fonction de la remontée des besoins mais surtout afin de garantir la pertinence des actions à mener.

Aujourd'hui, on note 9 axes de travail (schéma ci-dessous) lesquels vont déterminer les projets à venir. À mesure de l'évolution des besoins, de nouveaux axes ont été ajoutés.

Certains projets ont depuis été clôturés et d'autres continuent à évoluer tel que le laboratoire d'innovation sociale.



## Partie 3 : Une organisation tournée vers une volonté constante d'améliorer notre accompagnement

### Section 1 : Nos ressources

#### A – Notre organigramme fonctionnel

Dans un souci d'efficacité et d'accessibilité, les équipes sont réparties sur cinq sites distincts dans le département, chacun géré par un chef de service lequel est assisté dans ses tâches par un agent administratif principal. Chaque site comprend également une équipe de mandataires soutenus par des agents administratifs. Les professionnels des délégations bénéficient de l'appui des équipes des services dits « support » situés au siège de l'association. Chaque site accueille une équipe pluridisciplinaire qui intervient sur des secteurs géographiques différents, en fonction du lieu de résidence des personnes protégées.

Cette organisation est détaillée dans la notice d'information et permet d'accueillir les personnes protégées de manière adaptée, tout en respectant le budget de fonctionnement de la structure.

Le site de DUNKERQUE intervient sur le secteur du littoral ainsi que celui de la Flandres intérieure.

Le site de SIN LE NOBLE intervient sur le Douaisis.

Le site de LILLE comprend une équipe qui intervient sur la métropole lilloise.

Le site de CROIX intervient sur les communes de Roubaix et Tourcoing ainsi qu'aux alentours. Enfin, le site de CAMBRAI intervient sur le secteur de Valenciennes en plus du secteur de Cambrai et ses alentours.

Les MJPM peuvent être amenés à accompagner tout type de public : personnes âgées ou en situation de handicap accueillies en établissement, personnes à domicile que ce soit dans le cadre d'une mesure de protection judiciaire ou quand ces dernières bénéficient d'une mesure d'accompagnement personnalisée.

Tous les mandataires en contrat à durée indéterminée sont titulaires du certificat national de compétence (CNC) comme le prévoit la loi.

Chaque professionnel dispose d'une fiche fonction présentant les missions qui lui sont confiées : Directeur, Directeur Adjoint, Responsable Juridique et Opérationnel, Chargés de Missions, Chef de service, Assistante de direction, Comptable, Responsable des Ressources Humaines, Médiateur Numérique<sup>14</sup>, Assistant Juridique, Assistant Immobilier<sup>15</sup>, Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs, Agent Administratif Principal, Agents administratifs, Agent d'accueil.

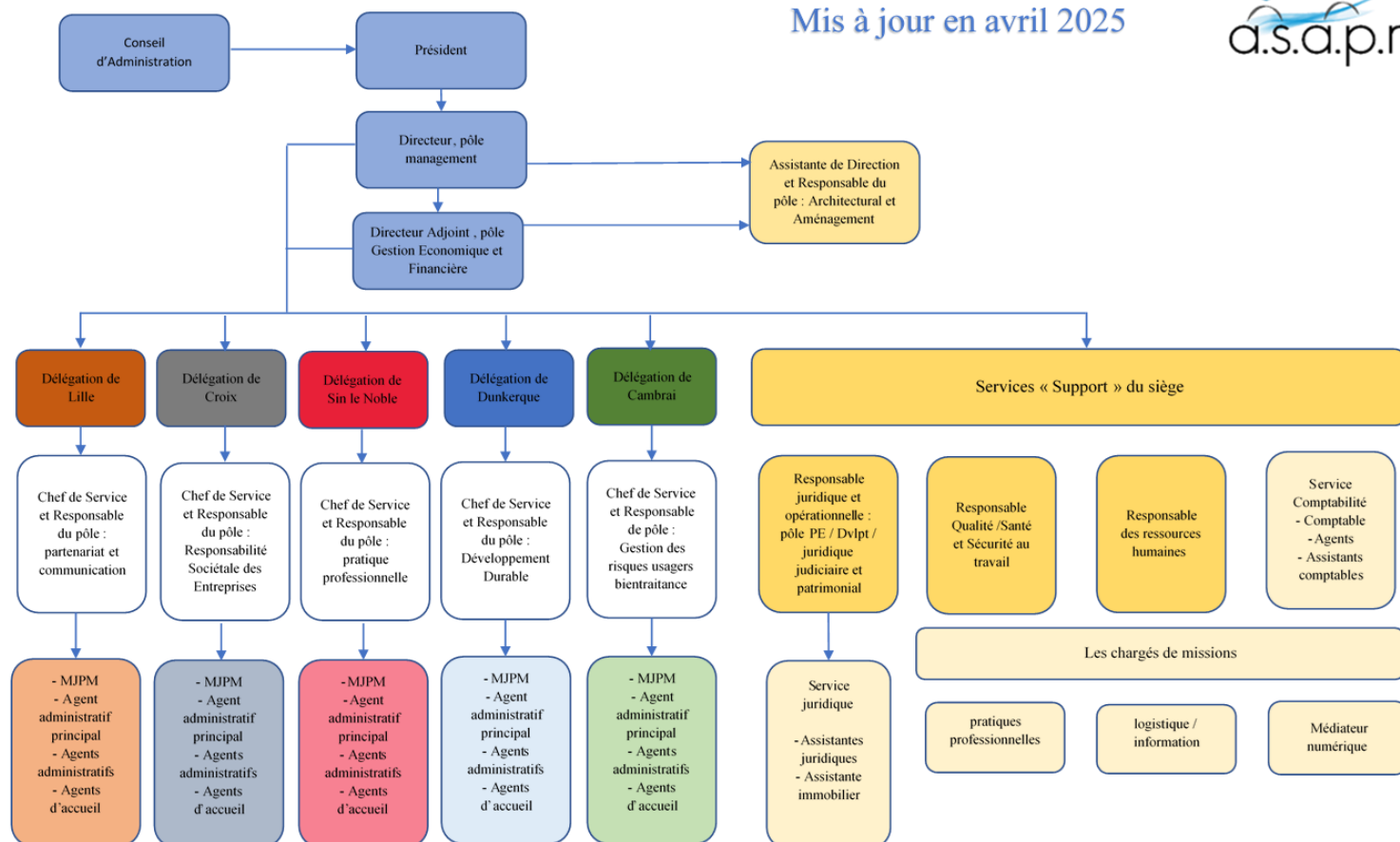
<sup>14</sup> Annexe 7

<sup>15</sup> Annexe 8



Notre organigramme fonctionnel se présente comme suit :

## Organigramme fonctionnel Mis à jour en avril 2025



## B – Nos différents métiers et nos interactions

### 1 – Le Conseil d'Administration et la Direction

#### Le Conseil d'Administration

Le conseil d'administration est un organe de gouvernance qui supervise et dirige les activités de l'ASAPN. Il est composé de membres élus ou nommés et il est responsable des orientations stratégiques, de la gestion des ressources et de la définition des politiques. Le conseil veille également à ce que l'organisation respecte ses objectifs, ses valeurs et les réglementations en vigueur. En collaborant avec la direction, il assure la transparence et la responsabilité dans la gestion de l'entité. Les missions et les compétences qu'il confie à la direction sont reprises dans le document unique de délégation, selon les dispositions légales relatives aux obligations de qualification minimale des professionnels chargés de la direction.

### Le Directeur

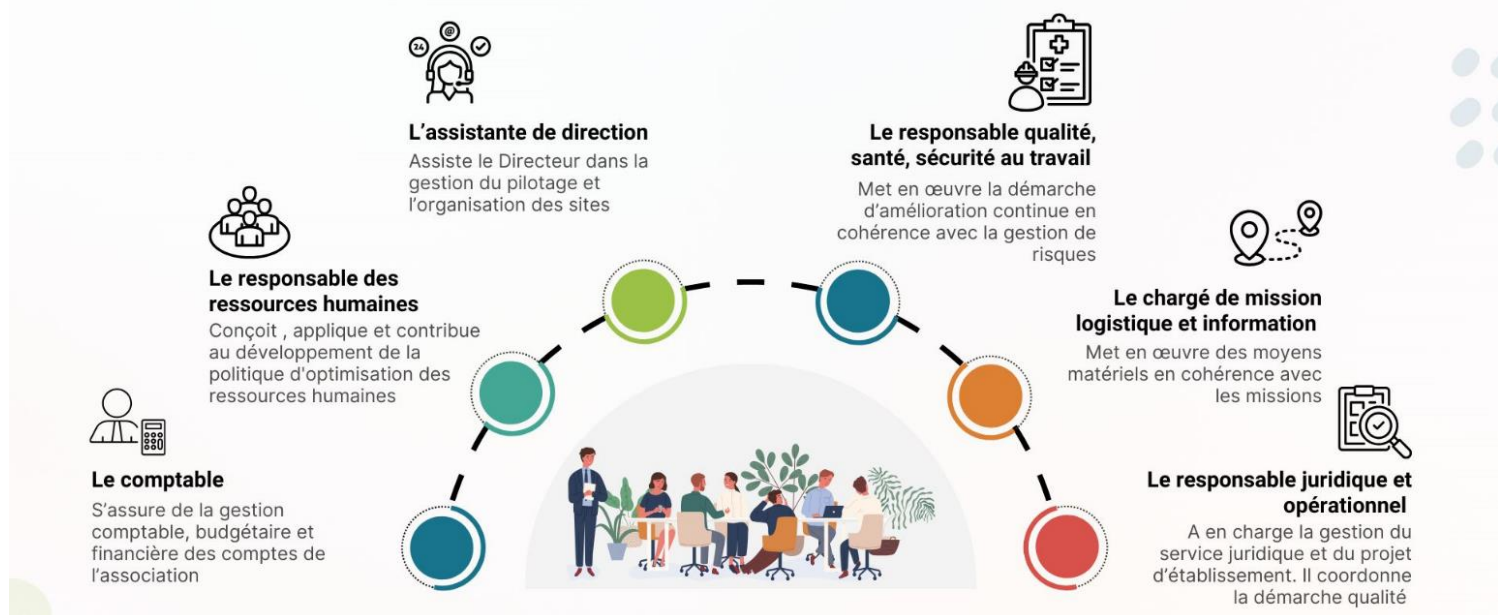
Le rôle du directeur est essentiel pour assurer le bon fonctionnement de l'association. Il doit non seulement élaborer et mettre en œuvre la stratégie globale de l'ASAPN mais aussi veiller au respect des valeurs et à la qualité du service rendu aux personnes accompagnées. Il a en charge la gestion des ressources humaines et les relations avec les instances représentatives du personnel ainsi qu'avec les partenaires en valorisant l'image de l'association et sa marque employeur. Son objectif principal est de garantir que les droits fondamentaux des personnes protégées soient respectés tout en assurant une gestion efficace et conforme à la législation en vigueur. Il impulse et supervise les projets en proposant des dossiers qui pourraient permettre à l'association de se développer.

### Le Directeur adjoint

Le directeur adjoint est le bras droit du directeur. Il participe également au bon fonctionnement de l'association en assurant la gestion opérationnelle, la coordination des activités, la mise en œuvre des politiques ainsi que la supervision des équipes et des services. Il veille également à la qualité du service rendu aux personnes protégées et à la sécurité au sein de l'établissement. De par sa gestion opérationnelle, il joue un rôle clé dans l'amélioration continue de la qualité de service, la gestion des ressources humaines et le soutien aux équipes.

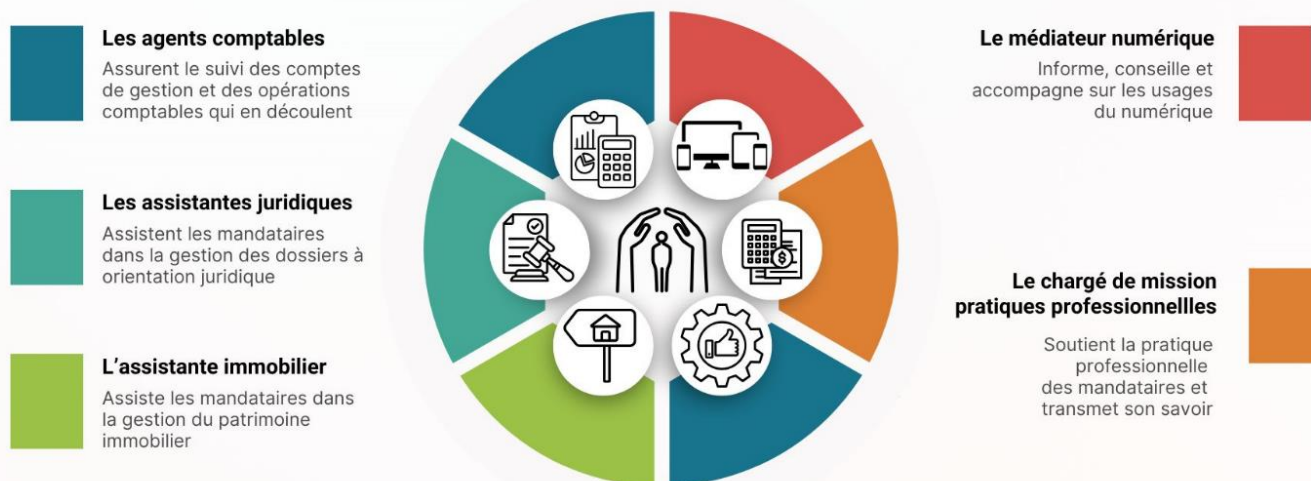
## 2 – Les services dits « support »

### Les services “support” dédiés à l'organisation





## Les services “support” dédiés à l’accompagnement des personnes protégées



### 3 – Les formations et les formations obligatoires

L'établissement veille à la sécurité et au bien-être de ses agents en proposant des formations obligatoires telles que le **secourisme**, l'**habilitation électrique** ou la **lutte contre l'incendie**, tout en menant des actions de sensibilisation à la **sécurité routière** et en enrichissant son offre interne avec des ateliers de **sophrologie** ou de **self-défense**. Ces formations favorisent ainsi la prévention des risques et la qualité de vie au travail.

Conformément au décret paru le 1<sup>er</sup> septembre 2025 lequel entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2027, l'ASAPN organisera des formations obligatoires pour les mandataires ainsi que pour le personnel d'encadrement. Ces formations auront pour objectif d'assurer la **mise à jour et le perfectionnement des connaissances nécessaires à l'exercice des mesures de protection**.

### 4 – Le dialogue social

Dans le cadre de sa politique de prévention des risques et d'amélioration des conditions de travail, l'association s'appuie sur plusieurs instances et dispositifs tels que le **CSE** (Comité Social et Économique), garant du dialogue social et de la santé au travail, le **COPIL SST** (Comité de Pilotage Santé et Sécurité au Travail) chargé de coordonner les actions de prévention, le **groupe « bien-être au travail »** et les **causeries de terrain** favorisant l'expression libre des salariés, les **lanceurs d'alerte** protégés par un dispositif assurant la confidentialité de leurs signalements, les référents dédiés comme le **référént harcèlement**, chargé de prévenir et traiter les situations de harcèlement moral ou sexuel, et le **référént handicap**, garant de l'inclusion des salariés en situation de handicap ; à cela s'ajoutent les mesures de sécurité liées au **risque attentat** et l'application de l'**accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**, visant à promouvoir une réelle équité dans les parcours professionnels.

## 5 – La gestion des ressources humaines

L'encadrement des professionnels influe directement sur la qualité de l'accompagnement des personnes protégées. Il s'agit donc d'accompagner chaque salarié dans l'atteinte de ses objectifs tout en maintenant une dynamique d'évolution constructive. Comme le souligne la référence nationale en matière de bientraitance : « *L'interaction des professionnels avec les usagers est fortement corrélative des modes d'encadrement qui leur sont proposés. Il est recommandé que les professionnels fassent l'objet d'un encadrement cohérent avec les objectifs de bientraitance des usagers* » (source : La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre).

Dans cette perspective, le processus de recrutement constitue une étape stratégique. Il repose sur un cadre standardisé intégrant :

- ✚ Un **guide d'entretien** mettant en lumière les points de vigilance et les axes de progression ;
- ✚ Un **mode opératoire** dédié à la ligne managériale, détaillant les étapes à suivre ;
- ✚ Des **tests** systématiques permettant d'évaluer les compétences techniques et comportementales ;
- ✚ Des **fiches de synthèse** "profil des candidats" assurant une sélection conforme aux exigences du décret n°2008-1508 du 30 décembre 2008 ;
- ✚ De **contrats de travail** et de divers courriers de réponse

L'association veille à garantir une réponse à chaque candidat reçu, même en cas de refus. Elle s'assure également que les qualifications et les contrats de travail soient cohérents avec la mission exercée, notamment en tenant compte des spécificités de l'activité tutélaire (ex : absence de casier judiciaire).

Un processus structuré d'intégration est mis en œuvre via une procédure dédiée et un livret d'accueil. L'arrivée d'un nouveau salarié s'accompagne :

- ✚ D'une **fiche fonction** ;
- ✚ D'un **livret d'accueil** ;
- ✚ De la mise en place d'un **tutorat** ;
- ✚ De la transmission des accès aux **outils numériques** (mail, GED, progiciel TWIN, Outlook, plateformes partenaires) ;
- ✚ D'un accompagnement par la **chargée de mission « pratiques professionnelles »**, le cas échéant ;
- ✚ D'une **information** sur la démarche qualité, les valeurs associatives, le projet d'établissement, et les missions liées à la fiche de poste.

Des journées d'intégration seront mises en place dans les prochaines semaines et auront lieu au siège de l'association.

Chaque nouveau salarié signe un engagement de confidentialité, reçoit différentes chartes et autres documents utiles :

- ✚ Charte d'usage des outils numériques ;

- ✚ Charte des bonnes relations au travail ;
- ✚ Information sur le droit à l'image ;
- ✚ Notice d'information RGPD ;
- ✚ Récépissé de remise des documents professionnels ;
- ✚ Trombinoscope ;
- ✚ Une synthèse sur la bientraitance ;
- ✚ Un guide des situations d'urgence ;
- ✚ Un guide de prévention des risques professionnels.

Les délégations de signature sont formalisées et communiquées à tous.

Chaque salarié bénéficie d'un poste de travail mobile adapté au télétravail. Une fois intégré, il est invité à compléter un rapport d'étonnement dans les trois mois. Pendant cette période, le nouveau salarié peut s'appuyer sur la solidarité des équipes pour parfaire sa pratique professionnelle ainsi que son intégration.

Le suivi des professionnels est assuré par des entretiens d'évaluation réguliers et des entretiens professionnels organisés au minimum tous les deux ans. Les outils associés permettent d'évaluer objectivement les compétences et les besoins, en lien avec la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP). Ce dispositif constitue un levier d'amélioration continue au service de la qualité de l'accompagnement et de l'innovation.

La direction tient compte des perspectives d'évolution de chacun, et met un point d'honneur à prendre en considération les demandes de formation.

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'ASAPN 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'ASAPN a également rédigé sa politique « handicap »<sup>16</sup>. Elle favorise l'inclusion et affiche sa volonté de maintenir dans l'emploi les salariés en situation de handicap.

Le responsable des ressources humaines veille à la bonne tenue de ces processus.

Fin 2021, l'ASAPN a formé deux mandataires à la démarche **AFEST** (Action de Formation en Situation de Travail) en tant que « formateur ». La directrice et la chargée de missions « pratiques professionnelles » ont, quant à elles, été formées en tant que « référent ». Une action de formation en situation de travail dédiée au DIPM, a été créée dans l'objectif d'atteindre 100 % des DIPM rédigés et personnalisés. Cette action a permis aux mandataires qui en ont bénéficié de s'approprier le DIPM comme un outil de travail évaluant ainsi la progression de la situation de la personne protégée. Cette action a donné du sens dans la pratique des MJPM.

---

<sup>16</sup> Annexe 9

Cette formation a également permis de concevoir et formaliser un parcours de formation, de communiquer avec l'apprenant par l'intermédiaire du plan individuel de formation de ce dernier.

La démarche AFEST permet une grande liberté d'action et d'organisation parce que nous devenons dispensateurs de formation. L'AFEST n'est plus vécue comme une approche scolaire ou anxiogène puisque la formation s'adapte aux salariés et non l'inverse. Il s'agit d'un apprentissage utile car directement applicable sur le terrain.

L'AFEST offre une reconnaissance et une valorisation de son expertise pour le formateur.

L'ASAPN tentera de développer une seconde action de formation dans les prochains mois sur un autre thème et à destination des agents administratifs.

## C – Les délégations et les permanences

### 1 – Présentation des délégations

Les personnels des délégations sont organisés de la même manière quelle que soit la délégation. Le personnel éducatif est constitué de MJPM uniquement. 3 MJPM sont assistés dans leurs tâches administratives et comptables par un agent administratif. Chaque délégation a également un ou des agents d'accueil pour la tenue du standard téléphonique et l'ouverture au public.

La délégation est gérée par un Chef de Service lequel est lui-même assisté pour la réalisation de ses missions par un agent administratif principal.

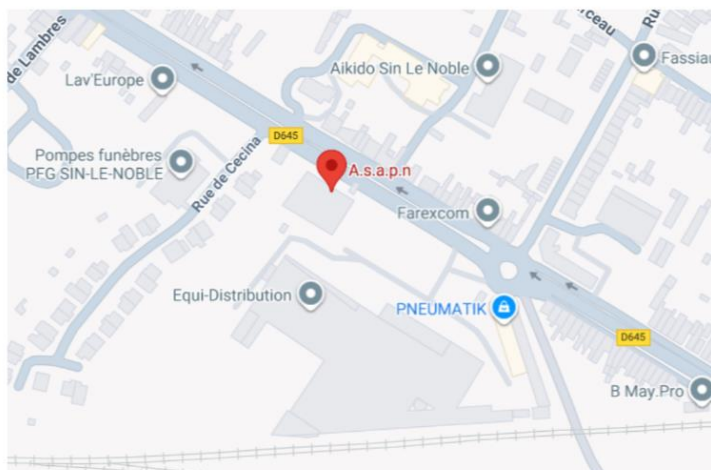


A.S.A.P.N.  
Centre Vauban - Bâtiment Ypres  
3ème étage  
199-201 Rue Colbert  
CS 60111  
59025 LILLE CEDEX

Chef de Service :  
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)





## NOTRE DÉLÉGATION DE SIN LE NOBLE

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

**Chef de Service :**  
Mme GESSON Sophie  
☎ 03 27 86 95 50  
📠 03 27 86 95 59

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

## NOTRE DÉLÉGATION DE GRANDE SYNTHÉ



**A.S.A.P.N.**  
Parc de l'Etoile  
Rue de la Porte de Lille  
CS 60005  
59760 Grande-Synthe

**Chef de Service :**  
Mme VITSE Aline  
☎ 03 28 21 99 13

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



## NOTRE DÉLÉGATION DE CROIX

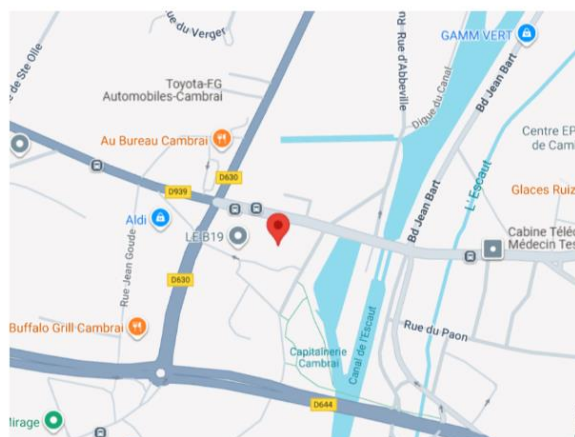


A.S.A.P.N.  
76 rue de la gare  
1er étage  
CS 90103  
59963 CROIX CEDEX

Chef de Service :  
M. DUBRULLE Vianney  
☎ 03 20 40 46 30

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

## NOTRE DÉLÉGATION DE CAMBRAI



A.S.A.P.N.  
9 place Marcellin Berthelot  
CS 20338  
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)

## 2 – Les lieux de permanences

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

### D – Les moyens matériels mis à disposition

Dans le cadre de nos missions professionnelles, nous disposons d'un ensemble d'équipements et de ressources essentiels pour assurer un accompagnement de qualité. Des véhicules de service sont mis à la disposition des salariés afin de faciliter leurs déplacements et la réalisation de leurs missions sur le terrain. De plus, nous utilisons des logiciels dits métier, spécialement conçus pour répondre aux besoins spécifiques de notre activité. Ces logiciels garantissent la protection des données. Concernant le matériel informatique, l'ensemble des salariés, dispose de PC portables et de la soft phonie. Ce matériel est utilisé dans les locaux mais également lors des journées de télétravail. Enfin, la plupart des salariés (MJPM, cadres, chargés de missions ...) ont des téléphones portables professionnels et sont donc joignables. Ces outils constituent un véritable atout pour mener à bien nos missions avec professionnalisme et efficacité.

### E – Nos ressources financières

Dans le cadre de l'exercice des mesures de protection, une contribution réglementée de la personne protégée au financement de sa mesure de protection est prévue en fonction de ses ressources, la nature de la mesure de protection, le lieu de vie, ce sont les frais de gestion. Lors de l'ouverture de la mesure de protection, un livret de présentation est remis lequel présente également un tableau des taux de prélèvement appliqués selon les tranches de ressources. La remise de ce livret est conditionnée à la signature d'un récépissé, qui est enregistré dans le tableau des obligations légales. Le mandataire informe la personne protégée du montant estimatif des frais de gestion dès l'ouverture de sa mesure de protection.



Le calcul du montant du prélèvement est déterminé par différents lois et règlements :

- ✓ 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 concernant 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 concernant le financement des mandataires judiciaires à la protection des majeurs.

Comme indiqué dans la notice d'information, le prélèvement des frais de gestion est effectué mensuellement. Le montant de ces frais ne peut dépasser un plafond.

Ces frais de participation sont déduits de la Dotation Globale de Fonctionnement attribuée chaque année par arrêté préfectoral, destinée à couvrir les besoins financiers et à assurer la pérennité de l'activité.

Les MASP sont quant à elles intégralement financées par le Département du Nord à raison de 215 euros par mois pour une MASP avec gestion et 180 euros par mois s'il n'est pas prévu de gestion. Un forfait comprenant la contractualisation, le bilan mi mesure et le bilan fin de mesure est rémunéré à hauteur de 700 euros.

Les mandats ad 'hoc sont pris en charge par la personne qui en bénéficie. Nous sollicitons le paiement de nos émoluments par le biais d'une requête auprès du juge des tutelles à hauteur de 200 euros une fois la mission confiée accomplie.

Les enquêtes sociales nous sont réglées par les services de l'état à hauteur de 700 euros.

Les comptes de l'association sont vérifiés à la fin de chaque exercice comptable par un commissaire aux comptes, nommé pour une durée de six ans par le Conseil d'Administration.

## **Section 2 : Notre démarche d'amélioration continue de la qualité de service et nos évaluations**

### **A – La démarche qualité**

#### **1 – La politique qualité<sup>17</sup>**

La politique de qualité de service de l'ASAPN est au cœur même de la mission de l'association. Elle a pour objectif de garantir la bientraitance et la personnalisation de l'accompagnement pour chaque personne protégée, en s'inscrivant dans le cadre de ses activités. Cette politique s'appuie sur des valeurs éthiques fortes, propres à l'ASAPN, et s'inscrit dans la continuité du projet de vie de la personne accompagnée ainsi que du projet associatif. Elle repose également sur le cadre légal et réglementaire, notamment les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de la HAS. La lettre d'engagement Qualité est accessible à tous les acteurs de l'accompagnement sur le site [www.asapn.fr](http://www.asapn.fr) laquelle témoigne de cet engagement.

La bientraitance, concept central de cette politique, repose sur une culture professionnelle qui vise à identifier l'accompagnement le plus adapté à chaque personne, en respectant ses choix et en répondant au mieux à ses besoins. Pour cela, l'ASAPN veille à appliquer quatre axes fondamentaux dans la pratique quotidienne :

- ✓ la participation active de la personne à la construction de son parcours, notamment via le DIPM et ses avenants ;
- ✓ la qualité du lien de confiance entre professionnels et usagers, avec une clarification précise du cadre d'action ;
- ✓ l'enrichissement des structures et des accompagnements par des contributions internes et externes, en favorisant notamment le travail en partenariat et l'ancrage territorial ;
- ✓ le soutien aux professionnels à travers des formations et une politique dynamique de qualité de vie au travail.

Cette politique de qualité impulse un management collaboratif basé sur la bientraitance, la réflexivité et l'éthique, en valorisant la bienveillance envers les professionnels pour garantir la bientraitance des personnes accompagnées.

En résumé, la politique qualité de l'ASAPN vise à assurer la mise en œuvre efficace du projet d'établissement, tout en favorisant une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement, dans le respect des publics vulnérables. Elle repose sur la participation active de l'ensemble des professionnels, des partenaires, ainsi que des personnes accompagnées et de leurs proches.

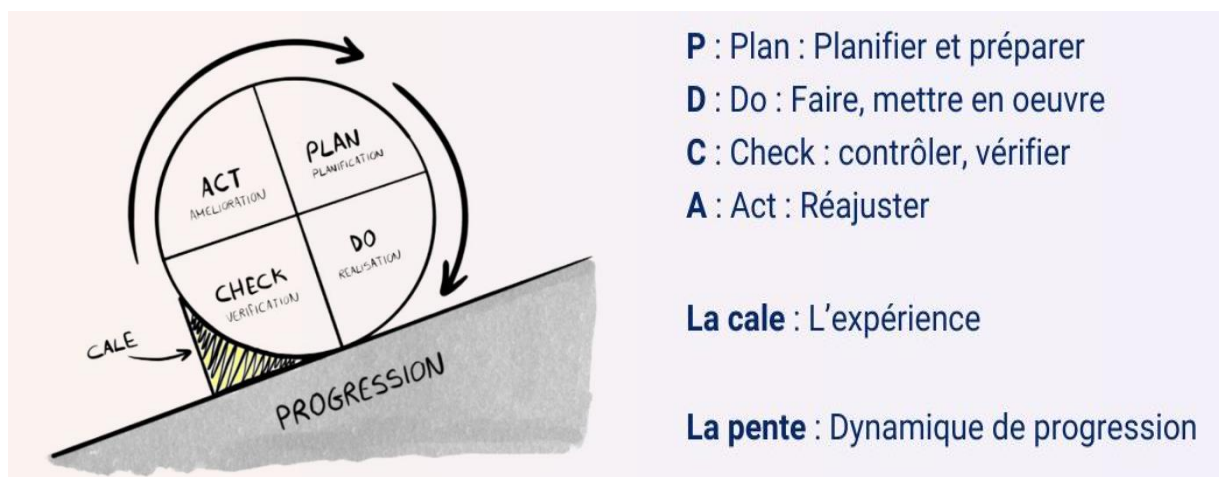
---

<sup>17</sup> Annexe 10

## 2 – Notre démarche qualité

La démarche qualité est une démarche cyclique de progrès qui permet d'atteindre les objectifs fixés. Son évolution est permanente et est en mouvement perpétuel. La roue de Deming ci-dessous en est la représentation.

**« Celui qui n'évolue pas disparaît » - Charles DARWIN**



La démarche qualité de l'ASAPN a été lancée en 2009 et officialisée en 2010 avec la mise en place du système qualité. Elle s'inscrit dans le cadre des dispositions de la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007, portant réforme de la protection juridique des majeurs. En modifiant l'article L. 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, cette loi a défini les Services Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs comme des établissements sociaux et médico-sociaux, soumis aux règles de la loi du 2 janvier 2002, qui vise à moderniser l'action sociale et médico-sociale.

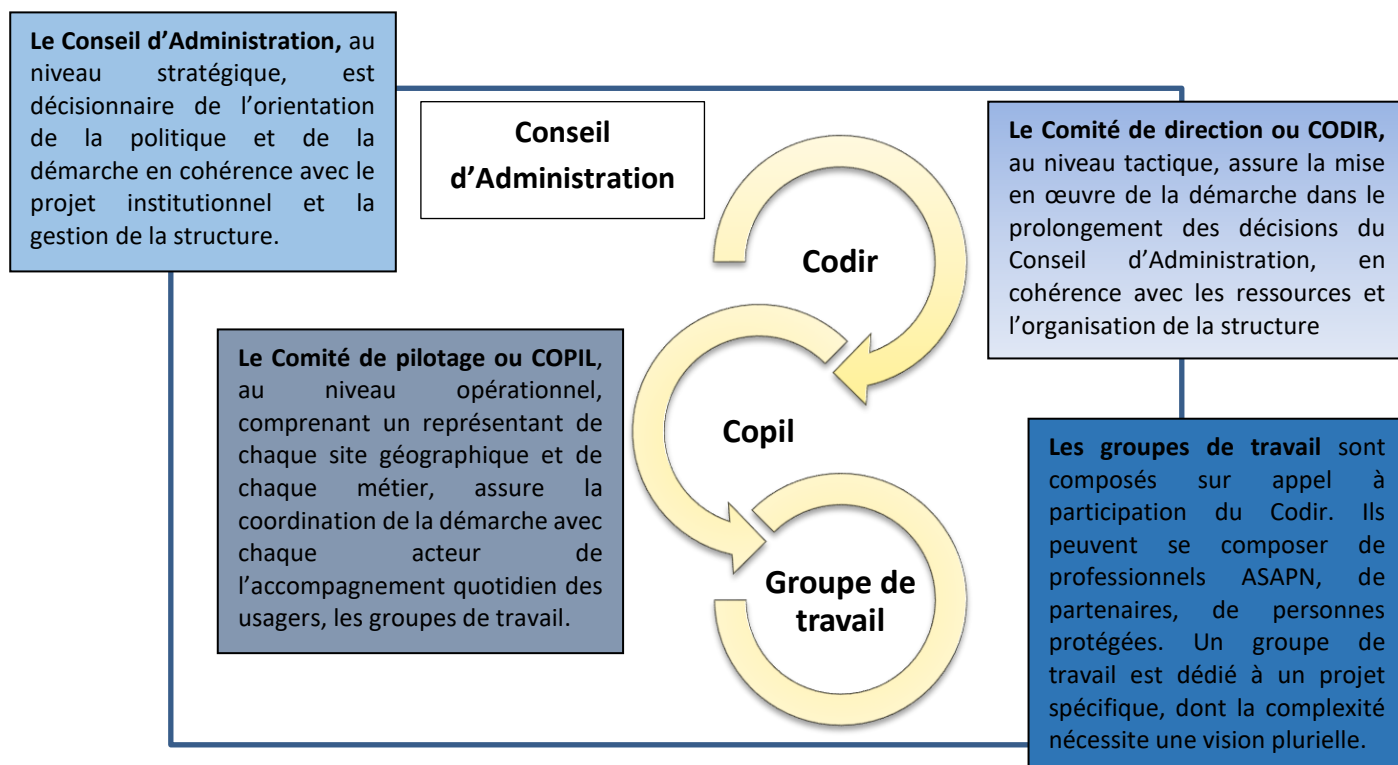
Au quotidien, les professionnels participent activement à cette démarche d'amélioration continue de la qualité du service, que ce soit dans le fonctionnement et l'organisation du service, dans l'élaboration des procédures et notices, ou dans les relations humaines interprofessionnelles. Le développement de l'auto-évaluation permet de renforcer les compétences, les savoir-être et les connaissances des professionnels, en favorisant l'émergence de solutions innovantes pour la mise en œuvre du projet d'établissement dans chaque DIPM. Cette démarche vise à encourager la participation aussi bien individuelle que collective de tous les acteurs (personnes accompagnées et partenaires), afin de faciliter la mise à jour et l'évolution du projet d'établissement.

### 3 – Les instances et acteurs du pilotage de la démarche qualité

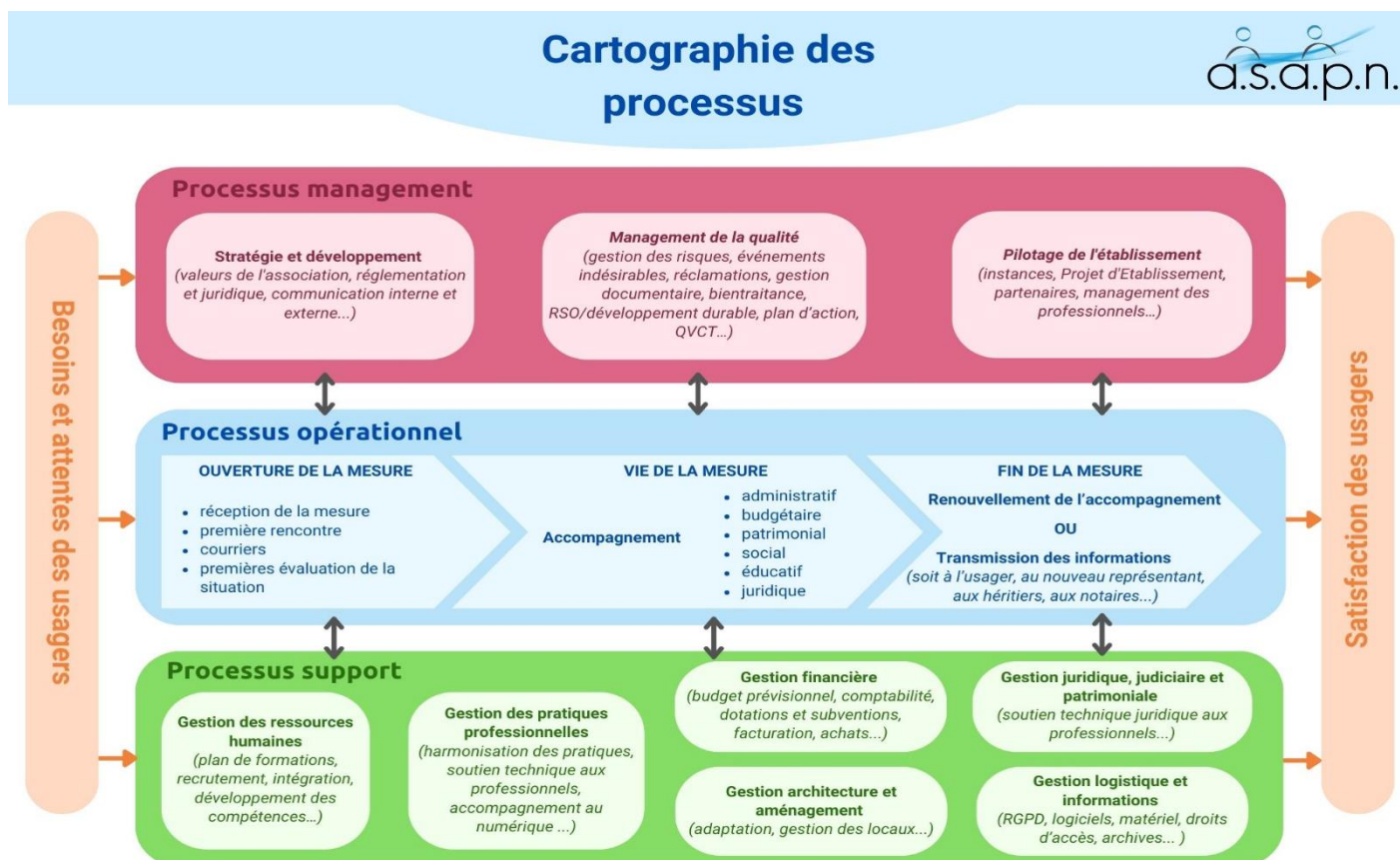
L'ASAPN possède un pôle qualité lequel assiste le Directeur dans la mise en place d'une démarche participative et interactive, visant à faciliter la réalisation du Projet d'Établissement adapté et évolutif et en adéquation avec les attentes et besoins des acteurs.

L'objectif principal du pôle qualité est de favoriser l'amélioration des pratiques professionnelles afin d'assurer, conformément à l'article L311-3 du CASF, une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité pour la personne protégée, tout en respectant ses droits fondamentaux et en encourageant le maintien ou le développement de son autonomie.

L'ASAPN dispose de quatre instances qualité :



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.



Chaque chargé ou responsable 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 Bientraitance, référents PE, référents Copil Qualité, référents Copil SST, référent bien-être au travail, référent développement durable ...

Le CODIR est animé par le responsable du pôle « projet d'établissement ». Afin de mettre en œuvre le projet d'établissement et de respecter une logique systémique des différents processus, le CODIR est constitué des chargés de pôle ainsi que des chargés de missions.



Divers outils sont mis à la disposition des acteurs pour favoriser leur participation à l'amélioration de la qualité du service proposé par l'ASAPN. Ces outils sont transmis aux instances qualité afin d'actualiser le Projet d'Établissement en tenant compte des attentes et des besoins des personnes protégées, recueillis dans le DIPM entre autres. Ils servent également d'indicateurs qualité, permettant aux instances de déterminer, après analyse, les actions d'amélioration nécessaires. Parmi ces outils, on trouve :

- ✚ Les **VANI** (Votre Avis Nous Intéresse) : ces fiches sont disponibles en version papier à l'accueil de chaque site ASAPN et en version numérique sur le site internet. Une VANI est remise lors de la première rencontre.
- ✚ Les **FOA** (Fiches d'Opportunité d'Amélioration) : elles sont destinées aux professionnels et leur permettent de transmettre leurs suggestions d'amélioration pour faire évoluer le Projet d'Établissement.
- ✚ Les **FEI** (fiche d'événements indésirables graves) : une procédure intitulée « signalement des événements indésirables graves » a été mise en place pour recueillir et traiter les réclamations, afin d'identifier les axes d'amélioration, réduire les dysfonctionnements et adapter le projet d'établissement.
- ✚ **L'enquête de satisfaction** : en l'absence d'un Conseil de la Vie Sociale, l'ASAPN organise régulièrement des enquêtes auprès des personnes accompagnées et des professionnels pour repérer les actions à mettre en place pour améliorer le projet d'établissement.



- ✚ **Le « point classeur »** : cet échange entre le Mandataire et le Chef de Service permet d'analyser les situations des personnes accompagnées. Il facilite la remontée des attentes et besoins des acteurs, qui, après analyse par le CODIR, peuvent conduire à des propositions d'adaptation du projet d'établissement.
- ✚ **Les temps d'échanges** : rencontres avec le Chef de Service, groupes de travail qualité, réunions d'évaluation, tables de concertation sur les situations complexes, groupes d'analyse de pratiques professionnelles, etc.
- ✚ **Les rencontres « culture et liberté »**

L'ASAPN développe également des outils visant à conjuguer deux dynamiques essentielles en matière de qualité : la proactivité, par une analyse en amont des pratiques professionnelles, et la réactivité, par une analyse des retours d'expérience.

La pratique en bientraitance est valorisée et constitue un élément central de notre accompagnement.

## B – Les évaluations

La démarche d'évaluation consiste à réaliser, à un moment précis fixé par le calendrier réglementaire, une mesure des progrès accomplis en matière d'amélioration de l'accompagnement des personnes protégées. Elle permet également de mettre à jour l'ensemble des fiches projet encore en cours lesquelles constituent le plan d'action de l'ASAPN. En s'appuyant sur les constats issus d'entretiens, d'observations, d'analyses d'indicateurs et de consultations documentaires, cette évaluation facilite la projection du fonctionnement de l'établissement afin de répondre au mieux aux besoins et attentes des usagers, des professionnels, des partenaires et des autorités. À l'issue de chaque étape d'évaluation, un rapport est rédigé. Ce document, destiné aux autorités et aux professionnels de l'ASAPN, est accessible sur demande. Les responsables « qualité » et « projet d'établissement » assistent la Direction en mettant en œuvre le pilotage des évaluations. Le CODIR est associé à chaque étape. Le calendrier a été modifié par décret et l'ASAPN a connu sa dernière évaluation en 2023. Le calendrier évaluatif de l'ASAPN se décline comme suit :



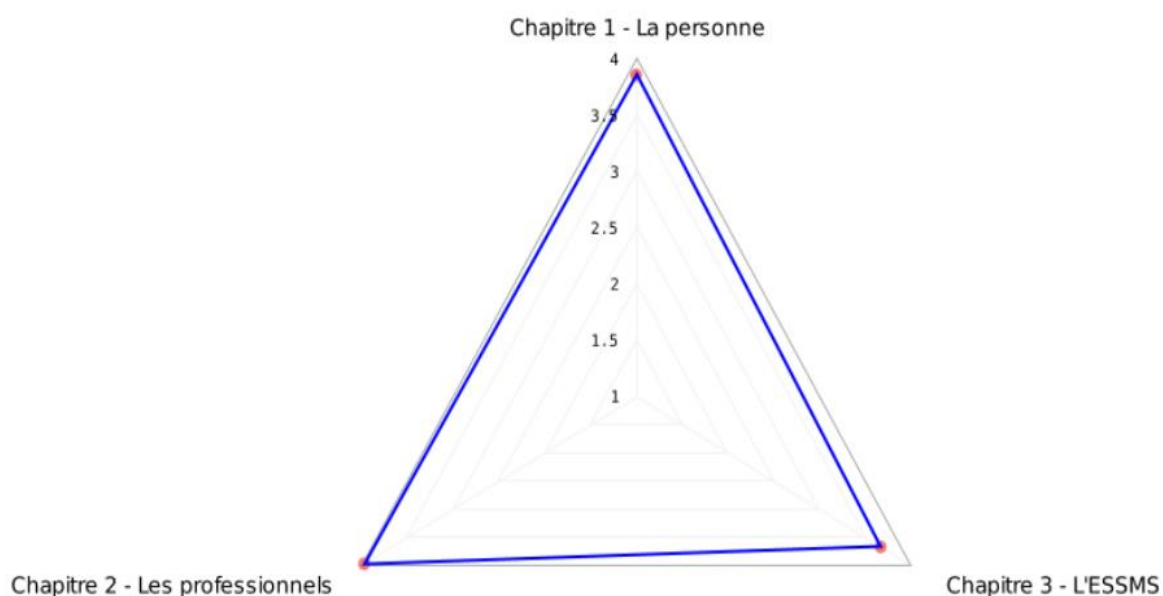
Jusqu'en 2023, les référentiels utilisés étaient le référentiel EVA (commun à tous les ESMS), OLIVE (propre aux SMJPM).

Depuis 2023, un nouveau référentiel commun à l'ensemble des ESMS a été élaboré et déployé par la Haute Autorité de Santé (HAS) sur l'ensemble du territoire national. Ce référentiel est centré sur la personne accompagnée et comprend 3 chapitres :



**L'ASAPN 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 « bientraitance 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'elles 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, France Travail 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 avec l'arrivée du médiateur numérique.

- ✓ 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'ASAPN 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 devront être intégrés 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'ASAPN 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'action. Chaque fiche a été attribuée à un pilote ou à un responsable de pôle. Certaines d'entre-elles ont déjà été travaillées et sont clôturées.

## Partie 4 : Nos Orientations Stratégiques

### Section 1 : Notre politique de développement associative

La politique de développement associative a pour objectif principal de faciliter la mise en œuvre du projet politique de l'association en favorisant l'innovation. Elle repose sur les valeurs fondamentales de l'association et vise à répondre aux besoins identifiés sur le territoire, ainsi qu'aux attentes et besoins des personnes protégées accompagnées par l'ASAPN.

Cette politique vise également à améliorer la qualité de l'accompagnement proposé. Le CODIR est chargé de développer tout projet qui facilite la réalisation du projet d'établissement, en proposant des solutions adaptées pour accompagner les personnes protégées dans la concrétisation de leur projet de vie.

L'objectif de cette politique de développement est d'offrir des réponses innovantes et adaptées, en tenant compte des besoins repérés par les professionnels de l'association et les partenaires.

Ainsi, cette politique s'adresse à l'ensemble des acteurs impliqués dans la mise en œuvre des missions confiées à l'ASAPN.

Depuis la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue, de nombreux projets ont été menés et ont vu le jour, parmi lesquels :

- ✓ La création du groupement de coopération sociale AVA, en partenariat avec l'association La Vie Active ;
- ✓ La signature de conventions avec des partenaires
- ✓ La mise en place d'un site internet ;
- ✓ L'organisation de 2 rencontres « 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 ;
- ✓ La participation à un service de soutien et d'information destiné aux tuteurs familiaux ;
- ✓ La mise en place de tables de concertation pour les situations complexes, en équipe pluridisciplinaire ;
- ✓ La mise en application dans les pratiques professionnelles de notre politique bientraitance ;
- ✓ La création et la pérennisation d'un poste de chargé de missions « pratiques professionnelles » pour soutenir les mandataires ;
- ✓ La mise en conformité avec le RGPD dans la gestion des données personnelles ;
- ✓ L'élaboration d'un accord sur le télétravail ;
- ✓ La formalisation des règles concernant la consultation, la rectification et la transmission des dossiers aux personnes protégées ;
- ✓ La formalisation de la politique « gestion des risques usagers » et la création du Document Unique Risque Usager ;
- ✓ La formalisation de notre politique handicap ;
- ✓ La création d'adresses mail nominatives pour les personnes accompagnées ;



- ✓ La création et la pérennisation d'un poste de médiateur numérique pour accompagner les personnes protégées dans l'apprentissage du numérique ;
- ✓ La création d'un poste d'assistant immobilier pour soutenir les mandataires quand une problématique liée au logement se pose ou dans le cadre de la rénovation énergétique ;
- ✓ La déclinaison d'un certain nombre d'outils en FALC ;
- ✓ La mise en place du télétravail ;
- ✓ La création d'un poste de comptable ;
- ✓ La création du petit journal ASAPN à destination des personnes protégées et de leurs proches.

Si ces projets ont abouti, il en reste qu'il faut mener au bout et ainsi poursuivre cette démarche pro active. Parmi eux, nous avons priorisé certains axes.

## **Section 2 : Notre projection sur l'avenir**

Compte tenu des évolutions sociétales, la politique de développement a 7 grandes orientations :

- **L'inclusion sociale par le numérique** (*accompagner au mieux les personnes protégées dans les évolutions liées au numérique*), enjeu crucial dans la société
  - L'accessibilité des informations via le site internet
  - L'accessibilité des enquêtes via des outils numériques
  - Le développement d'actions individuelles et collectives à destination des personnes accompagnées par le médiateur numérique afin de les éduquer et les sensibiliser aux outils numériques et qu'ils comprennent les enjeux liés à la sécurité et à la protection de la vie privée
  - Veiller à ce que les outils du numérique soient accessibles et adaptés à tout type de public (personnes en situation de handicap, personnes âgées ...) afin d'assurer une meilleure garantie de leur droit
  - Développer des collaborations avec des acteurs de proximité du numérique et faire en sorte que les personnes accompagnées se sentent à l'aise d'utiliser ces nouvelles technologies
  - Promouvoir une culture positive du numérique
- **L'adaptation au vieillissement de la population accompagnée**
  - Chaque ESMS doit être acteur du « bien vieillir »
  - Proposer des adaptations des logements pour les rendre plus accessibles et plus sécurisés
  - Lutter contre l'isolement en proposant l'utilisation de technologies adaptées pour mieux communiquer tant avec les professionnels qu'avec les proches
  - Former le personnel pour continuer d'améliorer la prise en charge de ce public de personnes âgées
  - Continuer d'assurer une bonne coordination avec les intervenants et ainsi permettre une fluidité dans la prise en charge des personnes accompagnées à leur domicile

- **L'adaptation de nos pratiques à la déjudiciarisation des mesures de protection**

- Répondre au futur appel d'offres pour le renouvellement du marché des MASP
- Poursuivre nos accompagnements dans le cadre des MASP avec ou sans gestion
- Proposer des mesures d'accompagnement judiciaires aux tribunaux (MAJ)

- **La lutte contre l'habitat indigne**

- Pérenniser le poste d'assistant immobilier et ainsi développer une expertise et des solutions pour lutter contre l'habitat indigne sous toutes ses formes
- Pérenniser le poste d'assistant immobilier et ainsi apporter une expertise et des propositions concrètes dans le cadre de l'adaptation du logement à la perte d'autonomie qu'elle soit liée à un handicap ou au vieillissement
- Permettre aux personnes accompagnées de faire valoir leurs droits, en général, liés au logement

- **Le management par la qualité**

- Poursuivre notre engagement en proposant une vision et une communication claire autour des objectifs liés à la qualité
- Sensibiliser les personnels nouvellement arrivés aux principes de la qualité et aux outils qui y sont associés
- Instaurer des mécanismes d'autoévaluation en lien avec les préconisations de la HAS
- Favoriser le travail collaboratif
- Promouvoir et déployer l'outil numérique pour faciliter la gestion de la qualité (logiciel, intelligence artificielle ...)
- Envisager l'obtention des certifications reconnues pour faire valoir notre démarche de management par la qualité

- **Le développement de la participation des personnes accompagnées au projet d'établissement**

- Créer un Forum des Droits des Usagers (FUD)
- Faire participer activement les usagers via ce forum en sollicitant leur avis sur les différents projets développés par l'association en lien avec les pratiques professionnelles

- **Développer et mettre en œuvre le concept de pair aideance**

- Former les futurs pairs aidants afin de leur fournir les compétences nécessaires pour qu'ils accompagnent le plus efficacement possible les futures personnes accompagnées
- Reconnaître et valoriser le rôle des pairs aidants
- Participer à des réseaux de pairs aidants
- Évaluer le recours à la pair aideance pour améliorer les pratiques professionnelles et évoluer vers la facilitation de projet

## **Section 3 : Nos orientations stratégiques inscrites dans notre plan d'action global<sup>18</sup>**

- **Concernant le projet associatif et le projet d'établissement**
  - ➔ Rédiger notre projet associatif et éditer une plaquette à destination des personnes accompagnées, de leurs proches et de nos partenaires
  - ➔ Cartographier les risques liés à l'établissement
  - ➔ Actualiser les statuts de l'ASAPN
  - ➔ Améliorer la communication des résultats de l'enquête de satisfaction
  - ➔ Valoriser les actions innovantes
- **Concernant le partenariat et la communication**
  - ➔ Élaborer de nouveaux partenariats et les évaluer
  - ➔ Développer de nouveaux modes de communication plus accessibles notamment pour les personnes qui ne savent ni lire ni écrire
- **Concernant notre politique RH**
  - ➔ Rendre plus lisible notre politique de recrutement
  - ➔ Formaliser notre stratégie de formation
  - ➔ Développer en interne des formations spécifiques pour les agents tutélaires et aux agents d'accueil
  - ➔ Développer les formations flash à destination des salariés ASAPN
  - ➔ Finaliser notre Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels
  - ➔ Renforcer le tutorat et proposer une journée d'intégration aux nouveaux salariés
  - ➔ Proposer aux professionnels des échanges sur leurs pratiques professionnelles type GAPP
  - ➔ Prévoir des formations ou des sensibilisations autour des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles
  - ➔ Proposer une formation sur la responsabilité des professionnels dans le cadre de l'exercice de leur mission
- **Concernant notre entrée dans une démarche de RSO**
  - ➔ Déployer notre politique RSO<sup>19</sup>
  - ➔ Déployer notre politique autour de développement durable en menant des actions concrètes
  - ➔ Rédiger un plan de déplacement
  - ➔ Mener des actions collectives autour de la citoyenneté
  - ➔ Développer des moments de convivialité avec les personnes accompagnées
  - ➔ Mettre en place une politique de développement durable
  - ➔ Formaliser une politique de gestion efficiente et responsable autour de l'énergie
  - ➔ Œuvrer pour la lutte contre la précarité énergétique
- **Concernant l'accompagnement des personnes protégées autour du numérique**
  - ➔ Développer l'accession au numérique en proposant des actions individuelles ou collectives à destination des personnes accompagnées
  - ➔ Développer un espace informatique aux accueils des délégations

<sup>18</sup> Annexe 11

<sup>19</sup> Annexe 12

- ➔ Mener des actions de formation autour du numérique à destination des professionnels
- **Concernant la gestion financière**
  - ➔ Développer la comptabilité analytique
  - ➔ Dégager des indicateurs de performance
  - ➔ Améliorer la ventilation budgétaire
  - ➔ Clarifier la communication sur les outils de gestion budgétaire
  - ➔ Créer des supports de suivi des dépenses
  - ➔ Rédiger une procédure de règlement des dépenses des personnes protégées
  - ➔ Renforcer la dématérialisation des documents de service
- **Concernant la logistique et l'information**
  - ➔ Procéder à l'actualisation du protocole archivage
  - ➔ Mener une analyse du risque liée à la « non » ou mauvaise utilisation des logiciels dits métier
- **Concernant la qualité de vie et des conditions de travail**
  - ➔ Continuer de mener des actions pour réduire les nuisances sonores
  - ➔ Agrémenter le cadre de vie dans nos locaux
  - ➔ Candidater au label « cap Handéo »
  - ➔ Développer des partenariats dans le cadre de la démarche qualité
  - ➔ Réaliser des sessions de formation et/ou sensibilisation sur la remontée des événements indésirables
  - ➔ Enrichir le plan de gestion de crise avec de nouveaux risques
  - ➔ Mettre en lumière les actions remarquables réalisées par les salariés
- **Concernant l'architecture et l'aménagement des locaux**
  - ➔ Déménager les locaux de Dunkerque dans des locaux plus adaptés
  - ➔ Améliorer l'accessibilité au public des locaux
- **Concernant notre politique bientraitance et de gestion des risques usagers**
  - ➔ Actualiser le système de prévention des risques usagers
  - ➔ Améliorer la communication auprès des personnes protégées sur la notion d'excédent
  - ➔ Améliorer la formalisation et l'appropriation du DIPM et son avenant
  - ➔ Créer un outil de repérage des situations à risques
  - ➔ Développer le Forum des Usagers et de leurs Droits
- **Concernant l'amélioration de nos pratiques professionnelles**
  - ➔ Développer le concept de pair aide et le mettre en œuvre
  - ➔ Déployer l'AFEST aux autres professionnels

## GLOSSAIRE

|                  |                                                                                   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AFEST</b>     | Action de Formation En Situation de Travail                                       |
| <b>ANACT</b>     | Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail                    |
| <b>ASAPN</b>     | Association Pour le Soutien et l'Action Personnalisée dans le Département du Nord |
| <b>AVA</b>       | ASAPN Vie Active                                                                  |
| <b>CAF</b>       | Caisse d'Allocations Familiales                                                   |
| <b>CDPH</b>      | Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées                          |
| <b>CODIR</b>     | Comité de Direction                                                               |
| <b>COPIL</b>     | Comité de Pilotage                                                                |
| <b>COPIL SST</b> | Comité de Pilotage Santé Sécurité au Travail                                      |
| <b>CPAM</b>      | Caisse Primaire d'Assurance Maladie                                               |
| <b>CSE</b>       | Comité Social et Économique                                                       |
| <b>CVS</b>       | Conseil de Vie Sociale                                                            |
| <b>DIPM</b>      | Document Individuel de Protection des Majeurs                                     |
| <b>DUERU</b>     | Document Unique d'Évaluation des Risques Usagers                                  |
| <b>DUERP</b>     | Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels                           |
| <b>ERP</b>       | Établissement Recevant du Public                                                  |
| <b>ESAT</b>      | Établissement Social d'Aide par le Travail                                        |
| <b>ESMS</b>      | Établissement Social et Médico-Social                                             |
| <b>FALC</b>      | Facile à Lire et à Comprendre                                                     |
| <b>FEI</b>       | Fiche d'Évènements Indésirables Graves                                            |
| <b>FOA</b>       | Fiche d'Amélioration Continue                                                     |
| <b>FUD</b>       | Forum des Usagers et de leurs Droits                                              |
| <b>GCS</b>       | Groupement de Coopération Social                                                  |
| <b>HAS</b>       | Haute Autorité de Santé                                                           |
| <b>MAJ</b>       | Mesure d'Accompagnement Judiciaire                                                |
| <b>MASP</b>      | Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé                                       |

|             |                                                      |
|-------------|------------------------------------------------------|
| <b>MDPH</b> | Maison Départementale des Personnes Handicapées      |
| <b>MJPM</b> | Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs    |
| <b>MSA</b>  | Mutualité Sociale Agricole                           |
| <b>PRP</b>  | Procédure de Rétablissement Personnel                |
| <b>QVCT</b> | Qualité de Vie et Conditions de Travail              |
| <b>RBPP</b> | Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles |
| <b>RGPD</b> | Règlement Général de la Protection des Données       |
| <b>RPS</b>  | Risques Psycho Sociaux                               |
| <b>VANI</b> | Votre Avis Nous Intéresse                            |

## ANNEXES

|                                                                                                         |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Annexe 1 : Le DIPM et son avenant .....</b>                                                          | <b>65</b>  |
| <b>Annexe 2 : La lettre engagement prévention des risques Professionnels &amp; QVT .....</b>            | <b>74</b>  |
| <b>Annexe 3 : La lettre d'engagement Bientraitance ASAPN .....</b>                                      | <b>81</b>  |
| <b>Annexe 4 : La procédure de signalement d'évènements indésirables graves .</b>                        | <b>86</b>  |
| <b>Annexe 5 : Le livret de présentation .....</b>                                                       | <b>92</b>  |
| <b>Annexe 6 : La politique de confidentialité de protection des données à caractère personnel .....</b> | <b>128</b> |
| <b>Annexe 7 : La fiche de fonction du médiateur numérique .....</b>                                     | <b>133</b> |
| <b>Annexe 8 : La fiche de fonction de l'assistant immobilier .....</b>                                  | <b>135</b> |
| <b>Annexe 9 : La lettre d'engagement Politique Handicap .....</b>                                       | <b>138</b> |
| <b>Annexe 10 : La Lettre d'engagement qualité .....</b>                                                 | <b>142</b> |
| <b>Annexe 11 : Le Plan d'Action Global .....</b>                                                        | <b>146</b> |
| <b>Annexe 12 : La lettre d'engagement Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO).....</b>         | <b>159</b> |
| <b>Annexe 13 : Le circuit de communication .....</b>                                                    | <b>162</b> |



## Annexe 1 : Le DIPM et son avenant

### Projet personnalisé ou D.I.P.M (Document Individuel de Protection des Majeurs)

Le Document Individuel de Protection des Majeurs est établi par vous-même et le Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs qui s'occupera de votre dossier. Il sera revu annuellement à la date anniversaire de la mesure de protection le \_\_\_\_\_.

| ÉTAT CIVIL          |                                                                                                                                                                                                                                                              |                           |  |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--|
| Nom                 |                                                                                                                                                                                                                                                              | Nom de jeune fille        |  |
| Prénom              |                                                                                                                                                                                                                                                              | Date et lieu de naissance |  |
| Adresse             |                                                                                                                                                                                                                                                              |                           |  |
| Situation familiale | <input type="checkbox"/> CÉLIBATAIRE <input type="checkbox"/> MARIÉ(E) <input type="checkbox"/> PACSÉ(E)<br><input type="checkbox"/> VEUF(VE) <input type="checkbox"/> SÉPARÉ(E) <input type="checkbox"/> DIVORCÉ(E)<br><input type="checkbox"/> CONCUBINAGE |                           |  |

| MESURE DE PROTECTION                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Tribunal :<br>Date de la mesure initiale : ____/____/____<br>Date de fin de mesure : ____/____/____<br>Date ordonnance changement représentant légal : ____/____/____ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nature de la mesure                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> Sauvegarde de justice <input type="checkbox"/> <u>aux biens</u><br><input type="checkbox"/> Curatelle simple <input type="checkbox"/> <u>à la personne</u><br><input type="checkbox"/> Curatelle renforcée <input type="radio"/> Assistance<br><input type="checkbox"/> Tutelle <input type="radio"/> Représentation<br><input type="checkbox"/> Subrogé <input type="radio"/> Conseil |
| Identité du / des requérants                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Identité du Subrogé ou Tiers professionnel qualifié pour le contrôle de gestion                                                                                                                                                                           |  /                                                                                                                                                                                                                                        |
| Identité du Tiers mesure à la personne                                                                                                                                                                                                                    |  /                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ressenti de la mesure                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Objectifs généraux de la mesure                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

- Article 13 – Confidentialité des informations

Il est garanti à la personne 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.

- Mention de la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS)

« Les données sur la nature de votre mesure et son lieu d'exercice sont susceptibles d'être exploitées à des fins statistiques par la DREETS. Pour toute question ou rectification vous pouvez vous adresser à votre Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs qui transmettra la demande à la DREETS. Vous pouvez également contacter la DREETS au 03.20.14.42.42 ou via l'adresse mail [drjscs-hdf-ri-mjpm@jscs.gouv.fr](mailto:drjscs-hdf-ri-mjpm@jscs.gouv.fr) »

|  HISTOIRE / CADRE DE VIE                           |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>VÉCU DE LA PERSONNE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfance</li> <li>- Lieu de vie</li> <li>- Situation familiale</li> </ul> <p>PARCOURS SCOLAIRE / PROFESSIONNEL</p> <p>LOISIRS / VIE QUOTIDIENNE</p> |  |

## ENVIRONNEMENT

### ENTOURAGE (Enfants, Proche aidant, Personne de confiance...)

| NOM / PRENOM | LIEN | COORDONNÉES | DATE NAISSANCE | CONTACT                                                      |
|--------------|------|-------------|----------------|--------------------------------------------------------------|
|              |      | ☎/✉ :       |                | <input type="checkbox"/> Oui<br><input type="checkbox"/> Non |
|              |      | ☎/✉ :       |                | <input type="checkbox"/> Oui<br><input type="checkbox"/> Non |
|              |      | ☎/✉ :       |                | <input type="checkbox"/> Oui<br><input type="checkbox"/> Non |
|              |      | ☎/✉ :       |                | <input type="checkbox"/> Oui<br><input type="checkbox"/> Non |
|              |      | ☎/✉ :       |                | <input type="checkbox"/> Oui<br><input type="checkbox"/> Non |

|                                               |                                                                                                |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Avez-vous désigné une personne de confiance ? | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas |
| Si oui, précisez le nom de la personne :      |                                                                                                |

|                                              |                                                                                                |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Avez-vous rédigé vos directives anticipées ? | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas |
| En avez-vous informé un proche ?             | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas |

### DERNIERES VOLONTES

|                                          |                                                                                                |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Avez-vous souscrit un contrat obsèques ? | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas |
| Avez-vous rédigé des volontés ?          | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas |

## L'ACCES A LA CITOYENNETE

|                                                                                                                                           |                              |                              |                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
| Êtes-vous inscrits sur les listes électorales ?                                                                                           | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Ne sait pas |
| Êtes-vous en possession de votre carte électeur ?                                                                                         | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Ne sait pas |
| Si non, souhaitez-vous que votre MJPM vous informe sur la démarche d'inscription sur les listes électorales ?                             | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Ne sait pas |
| Si non, souhaitez-vous que le médiateur numérique de l'ASAPN vous accompagne pour réaliser votre inscription sur les listes électorales ? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Ne sait pas |

## PROFESSIONNELS INTERVENANTS

| Professionnel                                                                | NOM | ADRESSE | TELEPHONE | SUIVI |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|-----------|-------|
| Médecin traitant <input type="checkbox"/><br>expert <input type="checkbox"/> |     |         |           |       |
| Professionnel de santé                                                       |     |         |           |       |
| Professionnel médico-social                                                  |     |         |           |       |
| Notaire                                                                      |     |         |           |       |
| Avocat                                                                       |     |         |           |       |
| Autre : _____                                                                |     |         |           |       |

|  FICHE ÉCONOMIQUE  |                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| SITUATION FINANCIÈRE à l'ouverture de la mesure                                                                                                                                        |                           |
| RESSOURCES MENSUELLES                                                                                                                                                                  | DÉPENSES FIXES MENSUELLES |
|                                                                                                                                                                                        |                           |
| TOTAL :                                                                                                                                                                                | TOTAL :                   |

| DETTES                                                                                | PLACEMENTS – Précisez banque habituelle |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|                                                                                       |                                         |
| Disposez-vous d'un coffre ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |                                         |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Mise à disposition de l'argent de vie |  |
|---------------------------------------|--|

| PARTICIPATION FINANCIÈRE PRÉVISIONNELLE                                                                                                                                                                         |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Chaque personne protégée contribue au financement de sa mesure de protection selon ses ressources ; la loi définit les ressources prises en compte dans le calcul du montant à payer.                           |   |
| Nous estimons que le coût de votre mesure de protection sera d'environ                                                                                                                                          | € |
| Ce montant reste une estimation, qui est faite d'après la connaissance que nous avons de vos ressources à ce jour. Le règlement devra se faire mensuellement et une régularisation sera faite en début d'année. |   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <span style="font-size: 1.2em; font-weight: bold; margin: 0 10px;">Fiche organisation</span>  |
| <b>Modalités d'accueil de la personne protégée et conditions des échanges</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>PERSONNE PROTÉGÉE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <input type="checkbox"/> Fréquence des visites au service :<br><input type="checkbox"/> Fréquence des visites à domicile :<br><input type="checkbox"/> Permanence téléphonique :<br><input type="checkbox"/> Permanence physique (lieu/heure/fréquence) :                                                                         |

*Lors de l'élaboration du document, le service recherche la participation et l'adhésion de la personne protégée.*

|                                                                      |                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONDITIONS<br>D'ELABORATION DU<br>DOCUMENT ET<br>PERSONNES ASSOCIEES |                                                                                                                                            |
| MODALITES DE REMISE DU<br>DOCUMENT                                   | Le :<br><input type="checkbox"/> Envoyé<br><input type="checkbox"/> Remis en main propre<br><input type="checkbox"/> Non remis, Pourquoi ? |

Commentaires éventuels :

---

---

---

---

---

---

**L'ASAPN a organisé un traitement des données à caractère personnel conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur (loi informatique et libertés du 6 janvier 1978).**

**Les données à caractère personnel que vous nous transmettez sont traitées selon les dispositions « les mentions RGPD ». Elles sont conservées selon les modalités définies dans « le protocole d'archivage de l'ASAPN » établi avec les Archives Départementales.**



## FICHE PROJET



## PERSPECTIVES &amp; PROPOSITIONS D' ACTIONS

Attentes exprimées par la personne protégée :

|     | OBJECTIF<br>DE PROTECTION | ACTION ENVISAGÉE | MOYEN | DÉLAI<br>PRÉVU | ÉMANANT<br>DE        |      |
|-----|---------------------------|------------------|-------|----------------|----------------------|------|
|     |                           |                  |       |                | Personne<br>protégée | MJPM |
| N°1 |                           |                  |       |                |                      |      |
| N°2 |                           |                  |       |                |                      |      |
| N°3 |                           |                  |       |                |                      |      |

Date :

Signatures :

Personne Protégée :

MJPM :

Chef de Service :



|                                                                                   |                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Avenant D.I.P.M.</b><br><b>(Document Individuel de Protection des Majeurs)</b> | Facile<br>à lire et à<br>comprendre  |
| Nom : _____<br>Prénom : _____                                                     |                                                                                                                                               |

Éléments nouveaux :

\_\_\_\_\_

Réalisé avec qui et où ?

\_\_\_\_\_

Avez-vous désigné une personne de confiance ? ☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait pas  
 Si oui, précisez le nom de la personne :

\_\_\_\_\_

Avez-vous rédigé vos directives anticipées ? ☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait pas

|     | Besoins et envies | Bilan annuel                                                                                            | Difficultés rencontrées |
|-----|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| N°1 |                   | <input type="checkbox"/> Fait<br><input type="checkbox"/> En cours<br><input type="checkbox"/> Non fait |                         |
| N°2 |                   | <input type="checkbox"/> Fait<br><input type="checkbox"/> En cours<br><input type="checkbox"/> Non fait |                         |
| N°3 |                   | <input type="checkbox"/> Fait<br><input type="checkbox"/> En cours<br><input type="checkbox"/> Non fait |                         |

## PROJETS

Projet : Vos besoins et vos envies.

|     | Besoins<br>Souhaits | Comment ? | Quand ? | Qui ? |       |
|-----|---------------------|-----------|---------|-------|-------|
|     |                     |           |         | Vous  | ASAPN |
| N°1 |                     |           |         |       |       |
| N°2 |                     |           |         |       |       |
| N°3 |                     |           |         |       |       |

Date :

Signatures : Vous :

ASAPN :

Chef de service :

Souhaitez-vous ce document ? ☐ Oui ☐ Non

Si oui : ☐ Envoyé ☐ Remis en main propre ☐ Non remis, pourquoi : \_\_\_\_\_

## Annexe 2 : La lettre engagement prévention des risques Professionnels & QVT

### 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.<sup>4</sup>

### 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](mailto: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

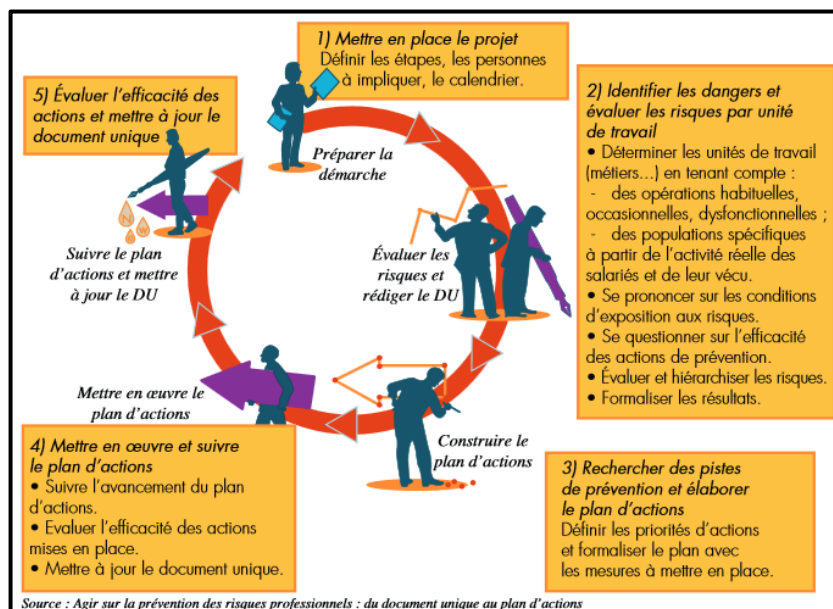
Afin d'assumer cette responsabilité et répondre à l'**obligation de mise en œuvre de moyens de prévention renforcés** qui lui est faite en sa qualité d'employeur, la politique de prévention des risques A.S.A.P.N est déclinée dans une démarche de prévention et de gestion des risques globale spécifique 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 musculo-squelettique

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.

À 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'efficience 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 3 : La lettre d'engagement Bientraitance ASAPN

### 1. 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 dissymétrie importante de la relation avec l'usager, afin de garantir un consentement éclairé et une participation adaptée aux capacités d'agir de la personne. Elle trouve ses fondements dans le respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité en application des droits fondamentaux conférés par la Constitution française.

L'ANESM définit la 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'usager 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** ».

## 2. Politique Bientraitance ASAPN

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

### - « Transmettre »

En favorisant la vie sociale et familiale de la personne accompagnée

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

### - « Respecter »

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

En adaptant l'accompagnement afin de respecter l'évolution de chacun

En personnalisant l'accompagnement aux spécificités de chaque individu

En affirmant la nécessité du respect de soi et de l'autre

### - « 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 résonnance 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 majeures protégées et leurs familles

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

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

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

La Bientraitance dans l'exercice du mandat de protection judiciaire intègre le droit à compensation de la perte d'autonomie du citoyen français vulnérable, en autorisant le MJPM 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 MJPM 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 MJPM 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 « bientraitante ».

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.* »

### **3. 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 SMJPM 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 bientraitante 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 4 : La procédure de signalement d'événements indésirables graves

### I / GESTION DU DOCUMENT

| Rédigé par                              | Validé par | Approuvé par  | Destinataires               |
|-----------------------------------------|------------|---------------|-----------------------------|
| Groupe de travail bientraitance + CODIR | Codir      | Copil qualité | Ensemble des professionnels |

### II / OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

La procédure de signalement des événements indésirables graves met en application :

-  la lettre d'engagement bientraitance ASAPN sur laquelle s'appuie la gestion des risques usagers
-  la lettre d'engagement qualité ASAPN
-  la lettre d'engagement « prévention des risques professionnels et qualité de vie au travail de l'ASAPN
-  le projet d'établissement

Cette procédure permet de développer la culture de la bientraitance, de la prévention des risques de maltraitance usagers mais également la culture de la réflexivité à savoir :

bienveillance employeur  bientraitance usager

Cette procédure organise la remontée des informations concernant les événements indésirables graves susceptibles de correspondre à :

- une situation de non-respect de la *Charte des Droits et Libertés de la personne protégée* au titre de la Bientraitance,
- un risque de violence d'un usager envers un professionnel de l'ASAPN
- un risque de maltraitance au sens du cadre légal, réglementaire et déontologique.
- un risque pour la santé, la sécurité ou le bien-être des personnes accueillies devant être déclaré aux autorités compétentes conformément au Protocole de signalement ASAPN
- un risque professionnel
- un risque lié à l'organisation

La procédure explicite le *Protocole de signalement ASAPN aux autorités compétentes* afin de :

- Garantir la bientraitance des usagers
- Garantir les droits fondamentaux des usagers
- Prévenir des risques liés aux personnes accompagnées

- Prévenir les risques professionnels
- Prévenir les risques liés à l'organisation (dysfonctionnement)

### III / QUELQUES DEFINITIONS

#### *La maltraitance*

Le risque de maltraitance est pluriel et multiple. La maltraitance peut être individuelle ou institutionnelle, volontaire ou involontaire,... Selon le *Rapport du Conseil de l'Europe 2002*, la maltraitance est : « *Tout acte volontaire ou involontaire qui a pour effet de porter atteinte aux droits fondamentaux, aux libertés civiles (...) au bien-être général d'une personne vulnérable y compris aux relations sexuelles ou aux opérations financières auxquelles elle ne consent ou ne peut consentir valablement ou qui visent à l'exploiter délibérément.* » Le Créai Rhône Alpes, « *Concepts de violence et maltraitance* » a défini en Juin 2000, la maltraitance comme étant « *Tout ce qui contredit ou contrevient aux lois du développement, tout ce qui donne prééminence aux intérêts de l'association sur ceux de l'utilisateur* ».

La maltraitance peut être diverse :

- **Violences physiques** : coups, brûlures, ligotages, soins brusques, violences sexuelles...
- **Violences psychiques** ou morales : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, abus d'autorité, comportement d'infantilisation...
- **Violences matérielles et financières** : vols, escroquerie...
- **Violences médicales ou médicamenteuses** : manque de soins de base, non information sur les traitements ou les soins, abus de traitement, non prise en compte de la douleur...
- **Négligences actives** : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire
- **Négligences passives** : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage
- **Privation ou violation de droits** : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques....

Il est rappelé que la non dénonciation de crime ou d'un délit est punissable par la loi.

#### *Le risque professionnel*

Le risque professionnel est la probabilité pour un salarié exposé à une situation dangereuse lors de son activité professionnelle, de subir des effets nocifs pour la santé physique ou mentale. On distingue les risques physiques des risques psychosociaux.

### *L'évènement indésirable*

Le CASF énonce un principe général (Article L 331-8-1) pour les structures sociales et médico-sociales à savoir « *tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect des droits et de tout évènement ayant pour effet de menacer ou compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagner* ».

Les informations remontées permettent d'alimenter le Document Unique d'Évaluation des Risques Usagers, le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels, le Programme de Prévention des Risques Usagers, le Programme de Prévention des Risques Professionnels et le Plan d'Action Global. Parallèlement, ces évènements font l'objet d'un signalement aux autorités de tarifications et de contrôle compétentes.

## **IV / DOCUMENTS DE REFERENCES**

- Le décret n° 2016-1813 du 21 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures médico-sociales ;
- Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des évènements indésirables des structures sociales et médico-sociales ;
- La circulaire DGCS/SD2A no 2011-282 du 12 juillet 2011 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance, au développement de la bientraitance dans les établissements et services sociaux relevant de la compétence des services déconcentrés de la cohésion sociale et à la compétence du représentant de l'État dans le département au titre de la protection des personnes ;
- CIRCULAIRE N° DGCS/SD2A/2014/58 du 20 février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance des personnes âgées et des personnes handicapées dans les établissements et services médico-sociaux relevant de la compétence des ARS ;
- Loi du 2 Janvier 2002 rénovant l'Action Sociale ;
- La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;
- La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement ;
- Code de l'Action Sociale et des Familles ;
- Code pénal article 434-1 ;
- Code du Travail ;
- Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- Recommandation de Bonne Pratique Professionnelle : La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre ;

- Recommandation de Bonne Pratique Professionnelle : Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique ;
- Recommandation de Bonne Pratique Professionnelle : Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du CASF.

## **ANNEXES**

- Protocole de signalement ASAPN aux autorités administratives des évènements graves
- Fiche de signalement d'évènement indésirable
- Document Unique d'Évaluation des Risques Usagers
- Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels
- Tableau de traçabilité des sinistres

## V / DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

| QUI                                         | QUOI                                              | COMMENT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le salarié concerné                         | Fait remonter un évènement indésirable            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En remplissant la « <i>fiche de signalement d'évènement indésirable</i> » (partie bleue)</li> <li>- En la transmettant par mail à son chef de service ainsi qu' à l'AAP</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Le Chef de Service référent ou la Direction | Fait cesser le trouble dans la mesure du possible | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En prenant toutes les mesures nécessaires pour mettre un terme à l'évènement indésirable ou au dysfonctionnement</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Le Chef de service référent ou la Direction | Réceptionne la fiche de signalement               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En informant le salarié du délai nécessaire à l'étude de sa demande et des modalités selon lesquelles il sera tenu informé des suites.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| L'AAP ou l'assistante de Direction          | Traite la fiche de signalement                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En mettant l'incident en point classeur ou dans le tableau de traçabilité des sinistres</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Le Chef de service référent ou la Direction | Traite la demande                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En complétant la partie qui lui est réservée (partie verte)</li> <li>- En transmettant la « <i>fiche de signalement d'évènement indésirable</i> » à l'animateur du CODIR</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Le Directeur/Directeur Adjoint              | Examine la fiche                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En s'assurant que toutes les mesures nécessaires ont été prises pour faire cesser le trouble.</li> <li>- En prenant des dispositions qui relèvent de sa compétence, le cas échéant</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| L'animateur du CODIR                        | Prend connaissance de la fiche                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En l'inscrivant à l'ordre du jour de la prochaine réunion cadre (CODIR/Réunion cadre)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Le CODIR                                    | Traite la demande                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En prenant connaissance de la « <i>fiche d'évènement indésirable</i> »</li> <li>- En décidant de transmettre la fiche au COPIL SST en fonction de la situation</li> <li>- En validant les propositions de clôture de l'incident</li> <li>- En transmettant la fiche complétée au chef de service référent</li> <li>- En décidant de transmettre, le cas échéant, « <i>le protocole de signalement</i> » aux autorités de tarifications compétentes.</li> </ul> |
| L'animateur du CODIR                        | Traite la demande de signalement aux autorités    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En complétant le « <i>protocole de signalement ASAPN aux autorités administratives des évènements graves</i> »</li> <li>- En transmettant le « <i>protocole de signalement ASAPN aux autorités administratives des</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                  |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  |                                                                | <i>évènements graves</i> » par mail au directeur adjoint                                                                                                                                                                          |
| Le Directeur Adjoint                             | Traite le protocole                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En le vérifiant et en le complétant si besoin</li> <li>- En transmettant le protocole aux autorités de tarification et en mettant en copie l'animateur du CODIR</li> </ul>               |
| Le chef de service référent                      | Rend compte au salarié                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En informant le salarié concerné des suites données à sa demande à l'oral ou par tout moyen à sa convenance</li> <li>- En scannant la fiche d'évènement indésirable complétée</li> </ul> |
| L'AAP                                            | Classe la fiche d'évènement indésirable                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En indexant la fiche d'évènement indésirable dans le dossier numérique de la personne concernée en se référant à l'arborescence GED</li> </ul>                                           |
| Le chargé de pôle bientraitance                  | Actualise la démarche de prévention des risques usagers        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En complétant le document unique de d'évaluation des risques usagers, le cas échéant</li> </ul>                                                                                          |
| Le responsable de la sécurité / santé au travail | Actualise la démarche de prévention des risques professionnels | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En complétant le document unique de d'évaluation des risques professionnels, le cas échéant</li> </ul>                                                                                   |
| L'assistante de direction                        | Complète le tableau de traçabilité des sinistres               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En complétant le tableau de traçabilité des sinistres ASAPN, le cas échéant</li> </ul>                                                                                                   |
| Le Directeur                                     | Actualise le plan d'action                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En complétant le plan d'action global, le cas échéant</li> </ul>                                                                                                                         |

## Annexe 5 : Le livret de présentation



ASSOCIATION POUR LE SOUTIEN ET L'ACTION  
PERSONNALISÉE DANS LE DÉPARTEMENT NORD

# LIVRET DE PRÉSENTATION

- Notice d'information
- Charte des droits et libertés de la personne  
majeure protégée
- Règlement de fonctionnement
- La protection des données à caractère personnel
- Votre Avis Nous Intéresse
- Demande de consultation du dossier

TRANSMETTRE - RESPECTER - ÉDUIQUER À LA LIBERTÉ - REFUSER ET S'ENGAGER

## PRÉAMBULE

Un juge des contentieux de la protection des majeurs a décidé de vous faire bénéficier d'une mesure de protection.

Cette mesure a été confiée à l'Association pour le Soutien et l'Action Personnalisée dans le Nord, l'A.S.A.P.N.

Dans ce cadre, vous serez suivi(e) par un Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs, un M.J.P.M. Ce dernier est travailleur social, diplômé et assermenté.

Ce professionnel sera à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos questions.



**Les modalités de communication avec le Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs qui vous accompagne sont les suivantes :**

### **ASAPN**

Délégation de



**Chef de Service :**

**Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs :**

**Mail :**

**Permanence téléphonique :**

**Permanence au bureau :**

**Permanence délocalisée :**



À savoir, que tout au long de notre mandat, le juge des contentieux de la protection des majeurs exercera un pouvoir de surveillance.

Vous avez, également, la possibilité de saisir le juge des contentieux de la protection tout au long de la durée du mandat pour faire part de vos remarques. Il en va de même si vous souhaitez alléger ou mettre fin à la mesure de protection, pour cela vous devrez vous prémunir d'un certificat médical.

Au travers de ce livret que nous vous remettons ce jour, nous allons vous expliquer le déroulement de la mesure de protection, vos droits et obligations et vous présenter l'A.S.A.P.N.

Ce livret contient :

- La notice d'information
- Le règlement de fonctionnement
- La charte des droits et des libertés de la personne protégée
- Une fiche « Notre Avis Nous Intéresse »
- Une fiche « demande de consultation de dossier »
- Un récépissé de remise des documents à signer

## NOTICE D'INFORMATION

La notice d'information a pour vocation de répondre aux exigences de la Loi et de vous informer sur la nature de l'intervention. Elle se veut simplifier dans un souci d'accessibilité. Elle constitue un récapitulatif des informations fournies et expliquées à l'occasion de la première visite.

### I. PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE

#### A. Dénomination

L'Association pour le Soutien et l'Action Personnalisée dans le département du Nord (**A.S.A.P.N.**) est implantée dans le département du Nord, sur 5 sites :

- à Lille : siège et délégation de Lille
- à Croix : délégation de Roubaix – Tourcoing
- à Grande-Synthe : délégation de Dunkerque – Hazebrouck
- à Sin Le Noble : délégation de Douai – Sin le Noble
- à Cambrai : délégation de Cambrai – Valenciennes

#### Siège social

**A.S.A.P.N.**

**Centre Vauban**

**199-201 Rue Colbert**

**Bâtiment Ypres CS 60111**

**59025 LILLE CEDEX**

Directrice :

Isabelle DELABY

Directrice adjointe :

Élodie SAVARY

☎ : 03 28 38 05 00

📠 : 03 28 38 05 09

Accueil téléphonique : de 9 h à 12 h

(Répondeur l'après-midi)



#### B. Vocation et missions de l'association

L'Association pour le Soutien et l'Action Personnalisée dans le Département du Nord (A.S.A.P.N.) a été créée en 1996 et est régie par la loi du 1er juillet 1901. Elle a pour vocation la prise en charge des personnes majeures placées sous mesure de protection par les juges des contentieux de la protection.

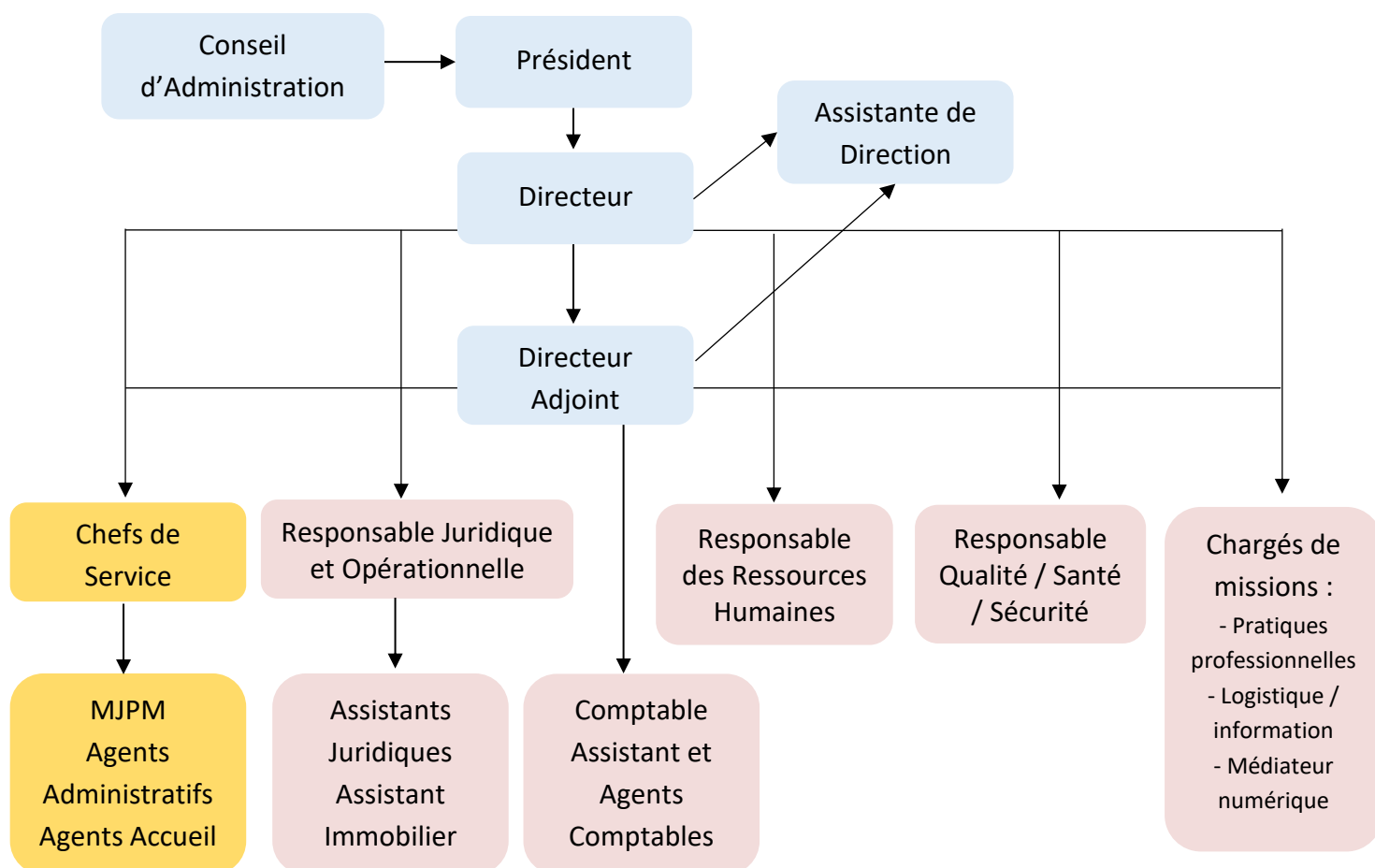
Les statuts et le siège social de l'association ont fait l'objet d'une publication au Journal Officiel du 4 novembre 1996. M. Alain DUCONSEIL est le Président de l'ASAPN.

## C. Agrément et Habilitation du Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs ASAPN

L'association A.S.A.P.N. a reçu les agréments des Procureurs de la République des Tribunaux Judiciaires auprès desquels elle exerce ses activités de Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs. Évoluant dans le secteur médico-social, elle a obtenu également les autorisations de fonctionnement de la part des services du Préfet. L'agrément est accordé pour une durée maximale de 15 ans.

Elle exerce en cela pour le compte du Préfet une mission de service public.

## D. Organisation de l'association



## E. Coordonnées des délégations ASAPN

### Délégation de LILLE

**A.S.A.P.N.**  
**Centre Vauban**  
**199-201 Rue Colbert**  
**Bâtiment Ypres CS 60111**  
**59025 LILLE CEDEX**

Chef de service :

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)



### Délégation de ROUBAIX-TOURCOING

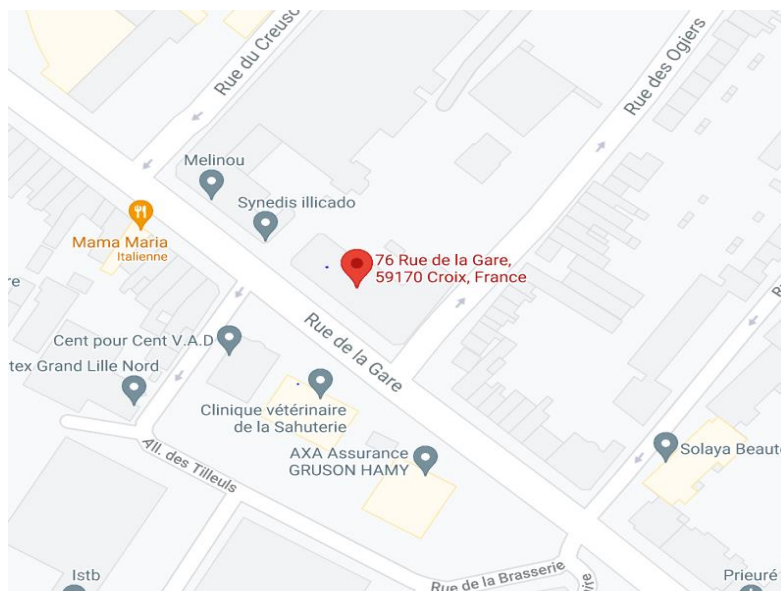
**A.S.A.P.N.**  
**76 bis rue de la Gare**  
**CS 90103**  
**59963 CROIX CEDEX**

Chef de service :

M. DUBRULLE Vianney

☎ : 03 20 40 46 30

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



## Délégation de DUNKERQUE-HAZEBROUCK

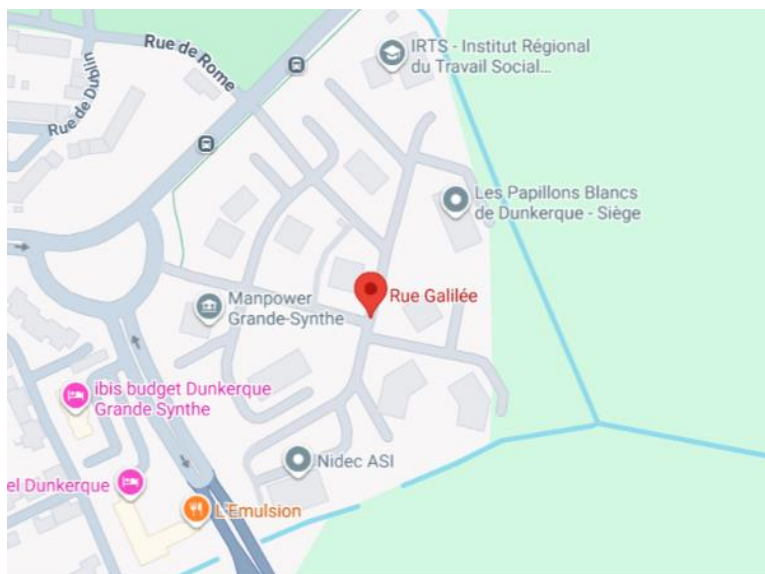
**A.S.A.P.N.**  
**Parc de l'Étoile**  
**Rue de la porte de Lille**  
**CS 60005**  
**59760 Grande-Synthe**

Chef de service :  
Mme VITSE Aline

☎ : 03 28 21 99 13

📠 : 03 28 21 34 00

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



## Délégation de DOUAI-SIN LE NOBLE

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

Chef de service :  
Mme GESSON Sophie

☎ : 03 27 86 95 50

📠 : 03 27 86 95 59

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



## **Délégation de CAMBRAI-VALENCIENNES**

**A.S.A.P.N.**

**9 Place Marcellin Berthelot**

**CS 20 338**

**59 406 CAMBRAI**

Chef de service :

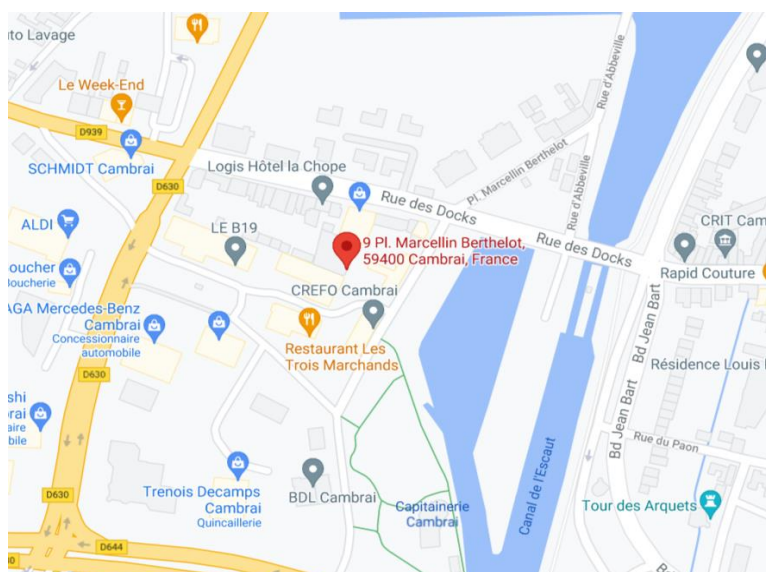
Mme KUMOREK Fanny

 : 03 20 16 92 70

 : 03 27 78 35 67

Accueil téléphonique : de 9 h à 12 h

(Répondeur l'après-midi)



Pour plus d'informations, visitez notre site Internet : <https://asapn.fr/>

### **F. Assurance**

#### ➤ **Assurance du Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs ASAPN :**

Dans le cadre de son activité, l'association a contracté une assurance pour :

- Protéger les personnes accueillies participant aux activités proposées par l'association ;
- Garantir la responsabilité civile générale de l'association.

Nom de la compagnie d'assurance : SMACL

Domiciliée : 141 Avenue Salvadore ALLENDE 79041 NIORT CEDEX 9

Numéro de police : 218499/Z

#### ➤ **Assurance obligatoire des personnes protégées accompagnées :**

À compter de l'ouverture de la mesure de protection, une personne accompagnée par l'ASAPN bénéficie, selon le principe de précaution, d'une assurance responsabilité civile.

Cette assurance couvre la responsabilité civile, notamment en raison des dommages corporels et matériels que vous pourriez causer à autrui au cours ou à l'occasion de la vie privée.

Nom de la compagnie d'assurance : JBU

Domiciliée : 16 rue d'Isly – BP 30234 – 87006 LIMOGES CEDEX

Numéro de police : 74367856

Coût annuel par personne : 18 euros<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Au 04/12/2018



## II. DISPOSITIF DE PROTECTION JURIDIQUE OU ADMINISTRATIF DES MAJEURS



**Votre mesure de protection conditionne et délimite l'accompagnement du MJPM. Dès le premier rendez-vous, le MJPM vous explique le champ d'intervention possible compte tenu du jugement.**

La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 a rénové le dispositif de protection juridique des majeurs. Elle offre un dispositif graduel avec un volet social (Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé et Mesure d'Accompagnement Judiciaire) et un volet juridique (sauvegarde de justice, curatelle et tutelle).

Toute personne majeure qui ne peut pourvoir seule à ses intérêts peut bénéficier d'une protection juridique, adaptée à son état et à sa situation.

Si une altération des facultés de la personne est médicalement constatée, le juge des contentieux de la protection peut décider qu'un régime de représentation (**tutelle**) ou d'assistance avec ou sans perception des ressources (**curatelle simple ou renforcée**) est nécessaire pour protéger les intérêts personnels (**Personne**) et patrimoniaux (**Biens**) de cette personne vulnérable.

L'article 415 du Code Civil précise que la protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne et qu'elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci.

Si une personne, y compris sans altération des facultés, met sa santé ou sa sécurité en danger du fait de ses difficultés à gérer ses prestations sociales, une **Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé** peut lui être proposée. Si, à l'issue de cet accompagnement, la personne ne réussit pas à gérer ses prestations sociales de façon autonome, le juge des contentieux de la protection pourra ordonner une **Mesure d'Accompagnement Judiciaire** en vue de rétablir cette situation.

### A. Les différentes mesures de protection

↳ **La sauvegarde de justice** (article 422 à 439 du Code Civil)

Le juge peut placer sous sauvegarde de justice la personne qui a besoin d'une protection juridique temporaire ou d'être représentée pour l'accomplissement de certains actes déterminés. Cette mesure peut aussi être prononcée par le juge saisi d'une procédure de curatelle ou de tutelle, pour la durée de l'instance. Elle permet au majeur de conserver ses droits. Sa durée est d'un an maximum.

### 🔗 **La curatelle** (articles 440, 472 et 471 du Code Civil)

L'étymologie nous enseigne que littéralement, le curateur est celui qui prend soin. La curatelle permet de protéger le majeur qui a seulement besoin, d'être assisté et contrôlé dans les actes les plus importants de la vie civile. Elle se décline de la manière suivante :

- Curatelle simple (article 440 du CC), le majeur protégé continue de gérer ses ressources. L'autorisation du curateur reste nécessaire pour tous les actes importants de la vie civile
- Curatelle renforcée (article 472 du CC), le juge a autorisé l'association à percevoir les ressources du majeur protégé et à les gérer dans l'intérêt de la personne accompagnée
- Curatelle aménagée ou modulée (article 471 du CC). Le juge précise qui du majeur protégé ou du MJPM gèrera telle ou telle ressources.

Le majeur protégé reste le principal acteur des actes réalisés. Mais en imposant la double signature du majeur protégé et du curateur pour la réalisation des actes importants, ce régime permet d'éviter tout dérapage.

### 🔗 **La tutelle** (article 440 et 442 du Code Civil)

La tutelle est un régime de représentation prononcé s'il est établi que ni la sauvegarde de justice, ni la curatelle ne peuvent assurer une protection suffisante.

Elle permet au tuteur de réaliser seul les actes de la vie civile pour le compte du majeur protégé. Celui-ci ne pouvant contrôler l'activité du tuteur, ce contrôle est assuré par le juge des contentieux de la protection dont l'accord préalable est nécessaire pour tous les actes importants.

### 🔗 **La Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP)**

Il s'agit d'un contrat entre le bénéficiaire et le département. C'est une action en faveur de l'insertion sociale et tend à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations sociales. Le bénéficiaire du contrat peut autoriser le département à percevoir et à gérer pour son compte tout ou partie des prestations sociales qu'il perçoit en les affectant en priorité au paiement du loyer et des charges en cours.

En cas de refus par l'intéressé du contrat d'accompagnement social personnalisé ou de non-respect de ses clauses, le Président du Conseil Départemental peut demander au Tribunal que soit procédé au versement direct, chaque mois, au bailleur, des prestations sociales dont l'intéressé est bénéficiaire à hauteur du montant du loyer et des charges locatives dont il est redevable.

La durée de la MASP peut aller de 6 mois à 2 ans, renouvelable. Durée totale maximale 4 ans.

### 🔗 **La Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ)**

Lorsque les mesures mises en œuvre au titre de la MASP n'ont pas permis une gestion satisfaisante pour la personne de ses prestations sociales et que sa santé ou sa sécurité en sont compromises, une mesure d'accompagnement judiciaire peut être ordonnée. Elle est sollicitée par saisine du Procureur de la République qui transmet le dossier au juge des



contentieux de la protection, après avoir reçu un rapport détaillé sur l'exercice de la MASP et d'évaluation de la situation sociale et pécuniaire du bénéficiaire. L'audition du bénéficiaire par le juge des contentieux de la protection est obligatoire. La durée de la MAJ peut aller de 6 mois à 2 ans, renouvelable. Durée totale maximale 4 ans.

## B. Le financement des mesures de protection judiciaire



Lorsque la mesure est confiée à un Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs, la loi prévoit que la personne protégée doit participer au financement en fonction de ses revenus (Code Civil et Code de l'Action Sociale et des Familles).

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 23 décembre 2020 relatif au financement des mandataires judiciaires à la protection des majeurs

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

**Tableau 1 : Tableau des taux de prélèvement appliqués par tranche de ressources**

| Revenus de l'année précédente                                 | Taux |
|---------------------------------------------------------------|------|
| Ressources jusqu'à l'AAH                                      | 0%   |
| Ressources supérieures à l'AAH jusqu'au SMIC brut             | 10%  |
| Ressources supérieures au SMIC jusqu'à 2,5 du SMIC brut       | 23%  |
| Ressources supérieures à 2,5 du SMIC brut jusqu'à 6 SMIC brut | 3%   |

## C. Le contrôle des comptes de gestion

La loi prévoit que « lorsque l'importance et la composition du patrimoine de la personne protégée le justifient, le juge désigne (...) un professionnel qualifié chargé de la vérification et de l'approbation des comptes de gestion ». Les critères selon lesquels le juge décide de désigner un professionnel qualifié, sont soumis à son pouvoir souverain.

### Les textes de référence :

- article 512 du Code civil
- décret n° 2024-659 du 2 juillet 2024 relatif au contrôle des comptes de gestion
- arrêté du 4 juillet 2024 fixant la rémunération des professionnels qualifiés chargés du contrôle des comptes de gestion
- arrêté du 4 juillet 2024 relatif aux modèles de compte de gestion, de certificat d'approbation et de rapport de difficulté
- Circulaire du 24 septembre 2024 de présentation des dispositions relatives au contrôle des comptes de gestion des majeurs protégés par un professionnel

Dans le cadre de ce contrôle, la personne qualifiée est rémunérée selon un barème préétabli. La rémunération peut également être majorée en fonction de la valeur du patrimoine détenu par la personne protégée. Des indemnités ou des remboursements d'avance de frais peuvent également être dus au professionnel qualifié. L'ensemble des frais est supporté par la personne protégée elle-même.

### Barème de la rémunération de la personne qualifiée :

| Conditions de ressources et de patrimoine de l'année précédente         | Coût ou taux applicable pour le calcul du coût du contrôle | Majoration en fonction du patrimoine financier                                                                                                                                     | Compléments                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ressources inf ou égales au RSA + patrimoine inf ou égal à 35 000 euros | 0%                                                         | 30 % si patrimoine financier entre 50 000 et 200 000 euros (dans la limite de 100 euros)<br><br>75% si patrimoine financier de plus de 200 000 euros (dans la limite de 200 euros) | Indemnités complémentaires si réalisation de diligences particulièrement longues et complexes<br><br>Remboursement de frais pour accomplissement de la mission :<br>- frais postaux<br>- frais de reprographie<br>- frais de déplacement |
| Ressources inf ou égales au RSA + patrimoine sup à 35 000 euros         | 30 euros HT                                                |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ressources sup au RSA et inf à l'AAH                                    | 0.8 %                                                      |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ressources sup à l'AAH et inf ou égales au SMIC                         | 0.9%                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ressources sup au SMIC et inf ou égales au SMIC majoré de 150%          | 1%                                                         |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ressources sup au SMIC majoré de 150% et inf ou égale à 6 SMIC          | 1.1%                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ressources sup à 6 SMIC                                                 | 1.2% sans pouvoir excéder 6 000 euros                      |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                          |

Dans les autres cas, le compte de gestion est transmis au greffier en chef du tribunal judiciaire.

### III. ÉLÉMENTS D'INFORMATION MIS À DISPOSITION DES PERSONNES PROTÉGÉES

#### A. Les principaux documents transmis pour la mise en place le renouvellement ou la révision de la mesure de protection de majeurs

Lors de la première visite, et à chaque révision ou renouvellement le Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs vous remet ce **livret de présentation** et vous présente le **projet d'établissement** de l'ASAPN.



Après vous avoir expliqué le fonctionnement de la mesure de protection judiciaire, ainsi que vos droits et obligations dans le cadre de l'accompagnement, le MJPM vous fait signer un **récépissé de remise des documents** et des informations qu'il vous a fournies.

Dans les trois mois au plus tard suivant la première visite, le **Document Individuel de la Protection du Majeur (DIPM)** est établi entre vous et le MJPM. Pour garantir un accompagnement de qualité, votre participation à la construction du DIPM est indispensable. Ce document est établi à partir des informations recueillies : une connaissance précise de votre situation et une évaluation de vos attentes et besoins. Le MJPM vous associera à son élaboration afin de le personnaliser et vous demandera de signer le DIPM afin d'acter votre accord sur les actions à mener au cours de votre accompagnement.

Au moins une fois par an, à la date anniversaire, le MJPM en charge de votre accompagnement vous invitera à actualiser le DIPM. Le MJPM vous associera à l'élaboration d'un **avenant au DIPM**. Il s'agit d'évaluer ensemble l'accompagnement de la période écoulée, pour actualiser votre accompagnement à venir sur la nouvelle période. Le MJPM vous demandera de signer cet avenant afin d'acter votre accord.

Dans un délai de 3 mois, un **inventaire** de vos meubles sera à réaliser. Le MJPM vous demandera de le signer et pour cela, dans la mesure du possible 2 témoins devront être présents et signer ce document à leur tour.

Dans un délai de 6 mois, le MJPM dressera un inventaire de votre situation administrative et financière. Le MJPM vous demandera également de le signer et, dans la mesure du possible, la présence de 2 témoins sera nécessaire afin qu'ils signent le document à leur tour.

Ces deux inventaires constituent l'inventaire de votre patrimoine et seront transmis au juge des contentieux à la protection des majeurs.

Dans la mesure du possible, vous participerez également à l'élaboration de votre **budget**.

À chaque étape, le MJPM observe les principes déontologiques et éthiques ASAPN, les recommandations de bonnes pratiques professionnelles en cohérence avec le projet d'établissement ASAPN.

## B. Confidentialité et protection des données personnelles

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)
- Par la Loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
- Par le Code du Patrimoine, et le Code de l'Action Sociale et des Familles
- Par 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 des données est fondé sur la base légale de la mission d'intérêt public.

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.

Le délégué à la protection des données de la structure est :

Nom de l'organisme : ACS RGPD – BAUDE DATA PROTECTION

Nom du représentant légal : Pierre-Antoine BAUDE

Adresse postale : 7 bis rue du Virval 62100 CALAIS

Adresse mail : [pa.baude@baudedataprotection.com](mailto:pa.baude@baudedataprotection.com)

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

Le MJPM peut vous indiquer les modalités d'exercice de vos droits à consulter, à rectifier des données vous concernant.

Les modalités de traitement des données vous concernant vous sont communiquées par le biais du règlement de fonctionnement et de la mention d'information RGPD.

### **Dans tous les cas :**

- Vous avez le droit de vous opposer au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée. En ce cas, il vous appartient de le faire connaître au Chef de Service.
- Vous disposez aussi d'un droit à restitution des données que vous avez confiées, 6 ans à compter de la fin de la mesure de protection.
- Le MJPM peut vous indiquer et vous expliquer les modalités d'exercice de ce droit.
- Le MJPM s'engage à la confidentialité sur les données dont il a connaissance au cours de sa mission, et observe les règles de partage d'informations à caractère secret avec les professionnels de l'ASAPN et les partenaires.
- Le service s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur lors de la communication des documents, informations et données concernant la personne. Il est soumis à l'obligation de confidentialité des informations, aux préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne protégée ainsi qu'aux décisions du juge.

Enfin, il faut noter que les données sur la nature de votre mesure et son lieu d'exercice sont susceptibles d'être exploitées à des fins statistiques par la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarité (DREETS). Pour toute question ou rectification, vous pouvez vous adresser à votre Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs qui transmettra la demande à la DREETS. Vous pouvez également contacter la DREETS au 03.20.14.42.42 ou via l'adresse mail [dreets-hdf.ri-mjpm@dreets.gouv.fr](mailto:dreets-hdf.ri-mjpm@dreets.gouv.fr).

## **C. Mention RGPD**

L'ASAPN collecte des données à caractère personnel nécessaires au traitement.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, l'ASAPN s'engage à ne collecter que les données à caractère personnel qui s'avèrent être strictement nécessaires à son activité de traitement et ce pour la stricte durée nécessaire à celle-ci. Les données à caractère personnel que vous nous transmettez sont traitées selon les dispositions dans « *les mentions d'information RGPD* ». Elles sont conservées selon les modalités définies dans un « *protocole d'archivage de l'ASAPN* » établi avec les services des Archives Départementales.

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 DREETS et le Groupement de Coopération Sociale AVA.

Par ailleurs, nous vous informons que, dans le cadre du processus qualité, 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.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez des droits suivants :

- Le droit d'accéder au traitement et, si cela est possible, d'en obtenir une copie ;
- Le droit de demander la correction des données qui vous paraîtraient erronées ;
- Sous certaines conditions le droit d'obtenir l'effacement de tout ou partie des données vous concernant dans la mesure où cette opération ne fait pas obstacle à une obligation légale ou à l'intérêt légitime du Responsable du traitement ;
- Sous certaines conditions le droit de limitation du traitement c'est-à-dire l'arrêt provisoire ou définitif de celui-ci dans la mesure où cette opération ne fait pas obstacle à une obligation légale ou à l'intérêt légitime du Responsable du traitement ;
- Sous certaines conditions le droit à la portabilité des données : le fait de vous voir remis, lorsque cela est techniquement possible, les données que vous nous avez confiées ;
- Le droit de vous opposer à ce que les données vous concernant soient utilisées pour des actions de prospection ;
- Le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée sur le seul traitement automatisé de vos données ;
- Si la base légale du traitement est le consentement, le droit de retirer votre consentement.

Vos droits sont explicités dans « *la mention d'information RGPD* » qui vous a été remis ou sur simple demande écrite au siège de l'association, à l'attention du DPO : ASAPN – CS 60111 – 59025 LILLE CEDEX.

Vous pouvez adresser vos demandes (droit d'accès, rectification, oubli/effacement, limitation, opposition, portabilité) en contactant l'ASAPN à l'adresse suivante : [dpoasapn@asapn.org](mailto:dpoasapn@asapn.org), soit en contactant le Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : [pa.baude@baudedataprotection.com](mailto:pa.baude@baudedataprotection.com) ou encore directement auprès de l'autorité de contrôle Française (CNIL) à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/>.

## **D. Modalités de participation des personnes protégées à l'organisation et au fonctionnement du service de consultation sur le projet de service**

Vous pouvez contribuer à la démarche qualité de l'ASAPN. Votre participation vous permet de participer au fonctionnement du service ASAPN et nous permet d'améliorer notre qualité d'accompagnement.

- En répondant aux enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement par l'ASAPN.
- En nous soumettant vos suggestions d'amélioration avec la fiche « Votre avis Nous Intéresse » disponible à l'accueil ou auprès du MJPM ou sur le site internet et en la renvoyant à l'adresse mail suivante : [dqualite@asapn.org](mailto:dqualite@asapn.org).

- En participant aux groupes de travail ASAPN, notamment lors de la rédaction du Projet d'Établissement ou lors des évaluations internes ou externes.

## IV. LES RECOURS

**Le Juge des Contentieux de la protection :** Les décisions du juge des contentieux de la protection 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.

**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.

**Le 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>)

## V. COORDONNÉES DES JUGES DES CONTENTIEUX DE LA PROTECTION ET DES PROCUREURS DE LA RÉPUBLIQUE

### Juge du contentieux de la protection

**Cambrai : Château de Selle – 14 rue Froissart – BP 381 – 59407 CAMBRAI (Tél : 03 27 73 37 37)**

**Douai : 66 rue Saint-Julien – 4<sup>ème</sup> étage - BP 828 – 59508 DOUAI CEDEX (Tél : 03 27 99 95 95)**

**Dunkerque : 16 Rue du Sud – BP 6365 – 59385 DUNKERQUE CEDEX 1 (Tél : 03 28 25 98 20)**

**Hazebrouck : 8 André Biebuyck – BP 70 261 – 59524 HAZEBROUCK CEDEX (Tél : 03 28 43 87 50)**

**Lille : 33 Avenue du Peuple Belge – BP 70 449 – 59021 LILLE CEDEX (Tél : 03 20 78 33 37)**

**Roubaix : 45 Grand Chemin – 59100 ROUBAIX (Tél : 03 20 76 98 37)**

**Tourcoing : 65 rue de Gand – 59200 TOURCOING (Tél : 03 20 76 35 90)**

**Valenciennes : 18 place du 8 mai 1945 – BP 70379 – 59307 VALENCIENNES (Tél : 03 27 20 23 09)**

### Procureurs de la République au Tribunal Judiciaire

**Douai : 47 Rue Merlin de Douai – 59500 DOUAI (Tél : 03 27 93 27 93)**

**Dunkerque : Place du Palais de Justice – 59385 DUNKERQUE (Tél : 03 28 23 53 00)**

**Lille : 13 Avenue du Peuple Belge – 59034 LILLE (Tél : 03 20 78 33 33)**

**Valenciennes : 13 Rue Capron - BP 349 – 59304 VALENCIENNES (Tél : 03 27 14 67 00)**



## VI. NUMÉROS D'APPEL DES SERVICES D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE SPÉCIALISÉ

### Numéros pour les urgences en France

|                                                                                                   |                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Pompier – Incendies, accidents et urgences médicales                                              | 18                                                                                 |
| SAMU – Urgences médicales en agglomération                                                        | 15                                                                                 |
| Police secours ou gendarmerie                                                                     | 17                                                                                 |
| Allô Escroquerie                                                                                  | 0.811.02.02.17                                                                     |
| Allo enfance maltraitée et abusée                                                                 | 0800.05.41.41 ou le 119                                                            |
| SAMU Social – Secours aux sans abris                                                              | 0800.306.306 ou le 115                                                             |
| Centre <a href="#">antipoison</a>                                                                 | 0.825.812.822 (numéro gratuit)                                                     |
| SOS <a href="#">Médecin</a> 24H/24                                                                | 3624                                                                               |
| Violence conjugale : Numéro de téléphone pour les victimes et les témoins de violences conjugales | 3919 du lundi au samedi de 8h à 22h, de 10h à 20h le dimanche et les jours fériés. |

### Services d'assistance téléphonique pour la France

|                                                   |                                    |
|---------------------------------------------------|------------------------------------|
| Croix Rouge                                       | 0800.858.858                       |
| Enfance et partage - Maltraitance et abus sexuels | 0800.05.1.2.3.4 (Gratuit – 24h/24) |
| Jeunes Violence écoute                            | 0800.20.22.23                      |
| Fil santé jeunes                                  | 0800.23.52.36                      |
| Viol Femme Informations                           | 0800.05.95.95                      |
| SOS Inceste, viol familial                        | 04.76.47.90.93                     |
| SOS femme battue                                  | 01.30.63.82.50                     |

|                                                      |                                                            |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>SOS Enfants Disparus</b>                          | <b>0810.012.014</b>                                        |
| <b>Contraception, IVG, MST conseils</b>              | <b>0820.331.334</b>                                        |
| <b>Drogue, Tabac, Alcool Info Service</b>            | <b>113 - 0800.23.13.13</b>                                 |
| <b>Alcooliques Anonymes</b>                          | <b>03 20 73 54 64</b>                                      |
| <b>Écoute Alcool</b>                                 | <b>0811.91.30.30</b>                                       |
| <b>Écoute Cannabis</b>                               | <b>0811.91.20.20</b>                                       |
| <b>Discriminations raciales victimes/témoignages</b> | <b>114</b>                                                 |
| <b>SOS Racisme</b>                                   | <b>01.40.50.34.34</b>                                      |
| <b>Suicide écoute</b>                                | <b>01.45.39.40.00</b>                                      |
| <b>SOS suicide</b>                                   | <b>01.40.50.34.34</b>                                      |
| <b>Solitud'écoute</b>                                | <b>0800.47.47.88</b>                                       |
| <b>Sida info service</b>                             | <b>0800.84.08.00 (24h/24)</b>                              |
| <b>Écoute Cancer (la Ligue)</b>                      | <b>0810.810.821</b>                                        |
| <b>Hépatites Info Service</b>                        | <b>0800.845.800</b>                                        |
| <b>Maladies Rares Info Service</b>                   | <b>0810.63.19.20</b><br>(du lundi au vendredi de 9h à 18h) |

## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE MAJEURE PROTÉGÉE

Par la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, le législateur a souhaité garantir à tout citoyen le droit d'être protégé pour le cas où il ne pourrait plus s'occuper seul de ses intérêts. Cette loi renforce la protection de la personne du majeur protégé et de ses biens.

La protection juridique qui lui est garantie s'exerce en vertu des principes énoncés dans la présente charte.

### **Article 1<sup>er</sup> – Respect des libertés individuelles et des droits civiques**

Conformément à l'[article 415 du code civil](#), la mesure de protection juridique est exercée dans le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux et civiques de la personne.

Suite à l'abrogation de l'[article L. 5 du code électoral](#), le droit de vote est garanti à toutes les personnes protégées.

### **Article 2 – Non-discrimination**

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son sexe, de l'origine, de sa grossesse, de son apparence physique, de son patronyme, de ses caractéristiques génétiques, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions ou croyances, notamment politiques ou religieuses, de ses activités syndicales, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée lors de la mise en œuvre d'une mesure de protection.

### **Article 3 – Respect de la dignité de la personne et de son intégrité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité est préservé.

Il est garanti à la personne la confidentialité de la correspondance privée reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Cette correspondance lui est remise. La correspondance administrative reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs est également mise à sa disposition.

### **Article 4 – Liberté des relations personnelles**

Conformément à l'[article 459-2 du code civil](#), la personne entretient librement des relations personnelles avec les tiers, parent ou non, et a le droit d'être visitée et, le cas échéant, hébergée par ceux-ci, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge en cas de difficulté.

### **Article 5 – Droit au respect des liens familiaux**

La mesure de protection juridique s'exerce en préservant les liens familiaux et tient compte du rôle de la famille et des proches qui entourent de leurs soins la personne tout en respectant les souhaits de la personne protégée et les décisions du conseil de famille ou du juge.

### **Article 6 – Droit à l'information**

La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur :

- la procédure de mise sous protection ;
- les motifs et le contenu d'une mesure de protection ;
- le contenu et les modalités d'exercice de ses droits durant la mise en œuvre de cette procédure ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, en particulier s'il s'agit d'un service.

La personne est également informée des voies de réclamation et de recours amiables et judiciaires.

Elle a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et, le cas échéant, selon des modalités fixées par le juge.

### **Article 7 – Droit à l'autonomie**

Conformément à l'[article 458 du code civil](#), « sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi, l'accomplissement par la personne des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation ». Conformément à l'[article 459 du code civil](#), « dans les autres cas, la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet.

Lorsque l'état de la personne protégée ne lui permet pas de prendre seule une décision personnelle éclairée, le juge ou le conseil de famille s'il a été constitué peut prévoir qu'elle bénéficiera, pour l'ensemble des actes relatifs à sa personne ou ceux d'entre eux qu'il énumère, de l'assistance de la personne chargée de sa protection. Au cas où cette assistance ne suffirait pas, il peut, le cas échéant après le prononcé d'une habilitation familiale ou l'ouverture d'une mesure de tutelle, autoriser la personne chargée de cette habilitation ou de cette mesure à représenter l'intéressé, y compris pour les actes ayant pour effet de porter gravement atteinte à son intégrité corporelle. Sauf urgence, en cas de désaccord entre le majeur protégé et la personne chargée de sa protection, le juge autorise l'un ou l'autre à prendre la décision, à leur demande ou d'office.

Toutefois, sauf urgence, la personne chargée de la protection du majeur ne peut, sans l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué, prendre une décision ayant pour effet de porter gravement atteinte à l'intimité de la vie privée de la personne protégée. La personne chargée de la protection du majeur peut prendre à l'égard de celui-ci les mesures de protection strictement nécessaires pour mettre fin au danger que son propre

comportement ferait courir à l'intéressé. Elle en informe sans délai le juge ou le conseil de famille s'il a été constitué ».

Conformément à l'[article 459-2 du code civil](#), la personne a la possibilité de choisir son lieu de résidence, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge.

### **Article 8 – Droit à la protection du logement et des objets personnels**

Conformément à l'[article 426 du code civil](#), « le logement de la personne et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible.

(...)

Les objets à caractère personnel indispensables à la personne handicapée ou destinés aux soins de la personne malade sont gardés à sa disposition, le cas échéant par l'établissement dans lequel elle est hébergée. »

### **Article 9 – Consentement éclairé et participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge :

- Le consentement éclairé de la personne est recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation et en veillant à sa compréhension, des conditions d'exercice et des conséquences de la mesure de protection juridique ;
- Le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection est garanti.

### **Article 10 – Droit à une intervention personnalisée**

Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection, la personne bénéficie d'une intervention individualisée de qualité favorisant son autonomie et son insertion. La situation de la personne fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'adapter le plus possible l'intervention à ses besoins.

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la mise en œuvre de la mesure de protection sont prises en considération.

### **Article 11 – Droit à l'accès aux soins**

Il est garanti à la personne l'accès à des soins adaptés à son état de santé.

### **Article 12 – Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne**

La protection des biens est exercée en fonction de la situation ou de l'état de la personne et, conformément à l'[article 496 du code civil](#), dans son seul intérêt.

Conformément au même article du [code civil](#), les actes relatifs à la protection des biens de la personne font l'objet de soins prudents, diligents et avisés.

Sauf volonté contraire exprimée par la personne protégée, les comptes ou les livrets ouverts à son nom, et sous réserve des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge, sont maintenus ouverts.

Conformément à l'[article 427 du code civil](#), « La personne chargée de la mesure de protection ne peut pas procéder à la clôture des comptes ou livrets ouverts, avant le prononcé de la mesure, au nom de la personne protégée. Elle ne peut pas non plus procéder à l'ouverture d'un autre compte ou livret auprès d'un nouvel établissement habilité à recevoir des fonds du public.

Les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale, effectuées au nom et pour le compte de la personne, sont réalisées exclusivement au moyen des comptes ouverts à son nom », sous réserve des dispositions légales et réglementaires, notamment celles relatives à la comptabilité publique. « Les fruits, produits et plus-values générés par les fonds et les valeurs appartenant à la personne lui reviennent exclusivement.

Lorsque la personne protégée n'est titulaire d'aucun compte ou livret, la personne chargée de la mesure de protection lui en ouvre un. »

### **Article 13 – Confidentialité des informations**

Il est garanti à la personne 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.

# RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## I. PRÉAMBULE

L'Association pour le Soutien et l'Action Personnalisée dans le Département du Nord, « ASAPN », est régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901. Elle a pour principale mission la prise en charge des personnes majeures placées sous mesure de protection sur décision du Juge.

L'ASAPN relève des normes juridiques ci-après citées, à travers lesquelles le règlement de fonctionnement a été établi :

- La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.
- Le décret n° 2008-1556 du 31 décembre 2008 relatif aux droits des usagers des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales.
- La loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation et de réforme pour la justice

Le présent document définit les droits des personnes accueillies, ainsi que les obligations et devoirs nécessaires aux règles de vie collective au sein de l'ASAPN et de ses délégations. Il doit être remis à la personne protégée dès l'ouverture de la mesure de protection.

## II. FONCTIONNEMENT INTERNE À L'ASSOCIATION

### A. L'accueil

|                                               | LILLE                                                                                                 | CROIX                                                                   | CAMBRAI                                                                                                                                                           | SIN LE NOBLE | GRANDE-SYNTHÉ                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Horaires d'ouverture</b>                   | Du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00<br>Vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 |                                                                         |                                                                                                                                                                   |              |                                                                                                                                                |
| <b>Accueil téléphonique</b>                   | Le matin                                                                                              |                                                                         |                                                                                                                                                                   |              |                                                                                                                                                |
| <b>Accueil physique / Visite à domicile</b>   | Permanence / sur rendez-vous                                                                          |                                                                         |                                                                                                                                                                   |              |                                                                                                                                                |
| <b>Permanence délocalisée sur rendez vous</b> |                                                                                                       | Le mardi après-midi à<br>Tourcoing<br>Le mercredi après-midi à<br>Lille | 1 <sup>er</sup> et 3 <sup>ème</sup> Jeudi matin du mois à Valenciennes<br>1 Jeudi matin par mois à Caudry<br>1 <sup>er</sup> mercredi du mois après-midi à Denain | Aucune       | 1 <sup>er</sup> Mardi matin du mois à Hazebrouck<br>4 <sup>ème</sup> mardi matin à Merville<br>4 <sup>ème</sup> lundi après-midi à Armentières |

## **B. Le respect de la confidentialité**

Les usagers sont accueillis dans des bureaux individuels dans un souci de confidentialité.

Les professionnels de l'ASAPN sont tenus au secret professionnel et à une obligation de discrétion pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont la connaissance dans l'exercice de leur fonction.

Le droit au secret des informations personnelles est garanti notamment par les articles 226-13 et 226-14 du nouveau Code pénal. Néanmoins, il n'exclut pas la notion de secret partagé, permettant à un professionnel de confier à un autre professionnel une information confidentielle afin d'assurer la bonne exécution de la mission qui lui a été donnée.

Par ailleurs, l'article 9-1 du Code civil rappelle à chacun le droit au respect de sa vie privée.

Dès lors, le service s'engage à respecter les lois, règlements en vigueur, les préconisations prévues par la Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée et selon le cas, les mesures prises par l'autorité judiciaire, lors de la communication de documents ou données relatifs à la personne.

Les mêmes règles s'imposent également aux stagiaires.

## **C. La continuité de service**

En cas d'absence d'un MJPM pendant les heures d'ouverture, un binôme prend le relais pour **la gestion des urgences, l'écoute et le traitement des messages.**

## **D. La sécurité des locaux et des personnes**

Dans chaque délégation, un plan d'évacuation est affiché aux entrées. Celui-ci indique les issues de secours, la position des extincteurs, les consignes de prévention et de sécurité, et les numéros d'urgence (15 : SAMU, 17 : POLICE et 18 : POMPIERS).

Les locaux de chaque délégation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Également, un membre du personnel par délégation a été formé au brevet de secourisme et l'ensemble des équipes à l'utilisation des extincteurs.

La détention d'objets dangereux est catégoriquement interdite.



### III. DROITS ET OBLIGATIONS DE LA PERSONNE PROTÉGÉE

#### A. Les droits

##### 1. Accompagnement ASAPN

L'accueil des personnes protégées dans les différentes délégations s'inscrit dans le respect des principes et valeurs de la *Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée*. L'accompagnement s'effectue dans le respect des libertés individuelles, des droits civiques, de la dignité, de l'intégrité de la personne.

Dans le cadre de l'exercice de la mesure de protection, l'ASAPN met en œuvre un accompagnement individualisé de qualité favorisant l'autonomie et l'insertion de la personne protégée. Cet accompagnement individualisé se concrétise par l'élaboration par le MJPM et la personne protégée d'un document : le Document Individuel de Protection du Majeur (DIPM).

Le DIPM définit les objectifs et la nature de la prise en charge, les prestations adaptées à la personne, les conditions d'intervention et la participation financière du bénéficiaire.

Le DIPM est remis à la personne protégée dans un délai de trois mois à compter du prononcé de la mesure de protection

Toute modification du DIPM entraîne la mise en place d'un avenant sous les mêmes formes. Par ailleurs, il est révisable au moins une fois par an.

En cas de litige, la personne protégée a la faculté de saisir le Directeur ou le cadre référent du secteur. La personne protégée a aussi le droit de saisir la personne qualifiée conformément à l'article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

*« 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 général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État. »*

##### 2. Recherche du consentement

Pour chaque acte important, le MJPM s'assure que le majeur protégé ait reçu, au préalable, une information adaptée à ses facultés et à son discernement.

Le consentement du majeur protégé sera recherché dans la limite de ses capacités et dans le respect des lois en vigueur.

### **3. Respect des convictions**

L'ASAPN s'inscrit dans le respect des convictions, des croyances et de la vie privée de l'utilisateur.

### **4. La liberté d'accès aux informations et les modalités de consultation ou restitutions des dossiers**

La personne protégée a le droit, selon la loi précitée, à l'accès et à la rectification, pour des raisons légitimes, des informations administratives la concernant.

Les données concernant la personne protégée sont traitées dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

La personne protégée peut, à tout moment de son accompagnement par l'ASAPN, accéder à son dossier personnel. Pour ce faire, une demande écrite doit être rédigée et remise au MJPM en charge de sa mesure conformément à la procédure en cours.

Une fiche « demande de consultation du dossier » est d'ailleurs annexé à ce livret.

En vertu de l'article 510 alinéa 3 du Code civil, la personne protégée et/ou le subrogé s'il a été nommé peut demander la transmission d'une copie de son compte de gestion, accompagné de toutes les pièces justificatives, à la personne en charge de la mesure de protection.

Le Juge peut autoriser, s'il justifie d'un intérêt légitime, certains membres de la famille à en obtenir communication, et ce après avoir entendu la personne protégée et recueilli son accord (Article 510 alinéa 4 du Code Civil).

À la fin de la mesure de protection, les héritiers (sur présentation de la dévolution successorale ou du livret de famille), le majeur protégé ou son nouveau représentant, ont la possibilité de récupérer l'ensemble des éléments du dossier, dans le délai de 5 ans à 6 ans suivant la date de fin de la mesure de protection en effectuant une demande par courrier à l'attention du directeur de l'ASAPN. Au-delà de ce délai, et conformément au protocole Archivage, le dossier sera détruit ou versé aux Archives Départementales du Nord.

### **5. Le droit à l'accès, rectification, modification et suppression des données à caractère personnel**

Sur présentation de sa pièce d'identité, le majeur protégé a la possibilité de solliciter pour un motif légitime, la rectification, la modification ou la suppression de ses données à caractère personnel.

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.

Le délégué à la protection des données de la structure est :

Nom de l'organisme : ACS RGPD – BAUDE DATA PROTECTION

Nom du représentant légal : Pierre-Antoine BAUDE

Adresse postale : 7 bis rue du Virval 62100 CALAIS

Adresse mail : [pa.baude@baudedataprotection.com](mailto:pa.baude@baudedataprotection.com)

## **B. Les obligations**

### **1. Le tabac, la cigarette électronique**

L'ASAPN faisant application du cadre légal et notamment des dispositions de la loi du 10 janvier 1991 dite loi « ÉVIN », du décret n° 92-478 du 29 mai 1992 et du Code de la Santé Publique :

- Il est interdit de fumer ou de vapoter au sein des locaux de l'ASAPN.
- Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les parties collectives des établissements.

Des signalisations à l'intérieur des locaux rappellent à toute personne cette obligation.

Pour rappel, fumer dans un lieu à usage collectif est punissable de l'amende prévue pour les contraventions de 3<sup>ème</sup> classe. (Décret n° 2006-1386 du 16 novembre 2006)

### **2. L'alcool**

L'ASAPN fait application des dispositions du Code de la Santé Publique, et du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Un état d'ivresse limite la capacité de la personne protégée à exprimer sa volonté et son consentement.

Un état d'ivresse risque de provoquer des perturbations au sein du service et de porter atteinte aux personnes accueillies et professionnels de l'ASAPN.

En conséquence :

- L'usage d'alcool est interdit au sein des locaux ASAPN.
- La personne protégée ne peut être en état d'ivresse.

En cas de non-respect de cette obligation, l'ASAPN pourra mettre un terme à tout entretien, et le cas échéant, il sera envisagé de faire appel aux forces de l'ordre.

### **3. Le téléphone**

L'ASAPN faisant application des dispositions légales en ce qui concerne le respect de la vie privée de chacun, la confidentialité, le droit à l'image, et afin d'éviter toute nuisance sonore pour préserver la qualité de l'accueil dans les locaux :

- L'utilisation du téléphone est interdite dans les locaux ASAPN.
- La prise de photographie est strictement interdite dans les locaux ASAPN

#### 4. Les Animaux

L'ASAPN faisant application des principes de prévention des risques sanitaires et de morsure.

Dans les locaux ASAPN : Les animaux de compagnie sont interdits d'accès, à l'exception des animaux d'assistance et de travail des personnes protégées (Ex. : Chien pour une personne mal ou non-voyante).

Lors des visites à domicile : La personne protégée veillera à ce que son animal de compagnie soit installé dans une pièce différente ou à ce qu'il soit tenu en laisse.

#### 5. Le respect d'autrui

L'ASAPN fait application des principes d'Ordre Public, ainsi que des dispositions légales et réglementaires permettant d'assurer la qualité d'accompagnement des personnes protégées et la qualité de vie au travail des professionnels ASAPN. Aussi, dans le cadre de l'accompagnement :

- La personne protégée s'engage à observer les règles de respect vis-à-vis des professionnels de l'ASAPN.
- La personne protégée s'engage aussi à faire preuve de respect envers toute autre personne présente dans les locaux ASAPN : usagers, proche, partenaires....
- La personne protégée s'engage à respecter les créneaux horaires fixés.

Les comportements suivants à l'égard des professionnels ou autres personnes présentes pourront être qualifiés comme inadaptés, dégradants ou offensifs : une tenue irrespectueuse, un langage grossier, des violences verbales, des tentatives de violence physique ou des tentatives de dégradation à l'encontre du matériel de l'ASAPN, ...

En conséquence,

- Si le comportement de la personne protégée n'est pas adapté au service : L'ASAPN procédera à un arrêt temporaire de l'entretien, sous réserve d'une rencontre ultérieure.
- Si le comportement de la personne protégée est dégradant ou offensif : L'ASAPN se réserve le droit de faire intervenir les forces de l'ordre.



**La protection des données à  
caractère personnel**

**Majeurs protégés**

## C'est quoi une donnée à caractère personnel ?

Mon nom,  
 Mon prénom,  
 Mon numéro de sécurité sociale,  
 Mon adresse,  
 Mon téléphone,  
 Mon email,  
 Mon relevé d'identité bancaire,  
 Ma situation familiale,  
 Ma protection juridique, mon tuteur,  
 Mes aides financières, Ma santé.



Depuis le 25 mai 2018 il y a un **nouveau règlement européen** : le **RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données)



Ce règlement affirme la protection de mes **droits**.

## Qui collecte les données ?

Des professionnels de l'ASAPN ont le droit de collecter mes données



## Pour faire quoi ?

Mes **données à caractère personnel** sont utiles pour :

La gestion de ma mesure de protection juridique  
 Gérer mon dossier



## Mes informations peuvent être transmises :

Aux services de cohésion sociale (DREETS...),

Les organismes de sécurité sociale et de financement des mandataires judiciaires à la protection des majeurs,

Le juge des tutelles compétent...



## Mes informations ne sont :

Pas données à d'autres organismes

Pas vendues à d'autres organismes

## Le responsable de traitement est :

Le Président de l'ASAPN



## Quels sont mes droits ?

J'ai le droit d'être informé

J'ai le droit de voir mes données

J'ai le droit de changer mes données

J'ai le droit de corriger mes données

J'ai le droit de demander qu'on efface mes données

J'ai le droit de demander qu'on arrête de traiter mes données

J'ai le droit de demander d'emporter mes données si je change d'établissement

J'ai le droit de faire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés



Si j'ai besoin d'informations, je peux contacter :

- Madame DELABY Isabelle, directrice, par email [dpoasapn@asapn.org](mailto:dpoasapn@asapn.org) ou par téléphone 03.28.38.05.00
- Monsieur BAUDE Pierre-Antoine, Délégué à la Protection des Données par email : [pa.baude@baudedataprotection.com](mailto:pa.baude@baudedataprotection.com)



**Association pour le Soutien et l'Action Personnalisée dans le  
département du Nord (ASAPN)**

Centre Vauban  
199-201 rue Colbert  
Bâtiment Ypres  
CS 60111  
59025 LILLE Cedex

03.28.38.05.00

*Document RGPD traduit en FALC pour des besoins de compréhension. Sur simple demande, une mention d'information complète peut vous*



## Votre avis nous intéresse

Pour nous permettre de vous répondre, merci de préciser :

Nom de la personne suivie par l'ASAPN :

.....

Vous êtes :

☐ Personne suivie par l'ASAPN

Si autre,

☐ Famille

☐ Entourage non professionnel

☐ Partenaire professionnel

☐ Autre

Merci de préciser votre nom, prénom,  
coordonnées : .....

.....

.....

.....

.....

.....

Votre message :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Date : .....

***Nous vous remercions de votre participation à la Démarche Qualité ASAPN et vous informons que ce document est également disponible sur notre site internet.***

Délégation : .....

Date et numéro attribués par le COPIL dans Qualios : .....

Si vous souhaitez consulter votre dossier (factures, relevés de comptes ...), merci d'utiliser ce document.

## Demande de consultation du dossier

**Votre nom :**

**Votre prénom :**

**Date :**

**Votre signature :**

Cette demande sera transmise au chef de service de la délégation soit par courrier soit remis en mains propres.

Une réponse sera apportée dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

## Partie réservée à l'ASAPN

**Nom du chef de service de la Délégation/service :**

**Délégation/service concerné(e) :**

**Date de réception de la demande :**

**Signature du Chef de service :**

## **Annexe 6 : La politique de confidentialité de protection des données à caractère personnel**

### **ASSOCIATION POUR LE SOUTIEN ET L'ACTION PERSONNALISEE DANS LE DEPARTEMENT DU NORD (ASAPN)**

Politique de protection des données à caractère personnel du site internet

#### Préambule

L'ASAPN s'engage à ce que les traitements de données personnelles effectués sur <https://asapn.fr/> soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

La présente politique de protection des données s'applique au traitement de données effectué via le site internet de l'ASAPN. Elle vous informe sur la/les finalité(s) des traitements effectués, la base légale des traitements, les destinataires des données ainsi que leur durée de conservation, les mesures de sécurité (description générale), l'existence éventuelle de transferts de données hors de l'Union européenne ou de prises de décision automatisées, l'utilisation et la gestion des cookies, vos droits informatiques et libertés et la façon de les exercer.

#### Qui est le responsable du traitement des données effectué par ce site internet ?

Nom de l'organisme : ASSOCIATION POUR LE SOUTIEN ET L'ACTION PERSONNALISEE DANS LE  
DEPARTEMENT DU NORD (ASAPN)

Nom de la Directrice : Madame Isabelle DELABY

Adresse postale : 199 rue Colbert 59800 LILLE

Numéro de téléphone : 03 28 38 05 00

Adresse mail : [dpoasapn@asapn.org](mailto:dpoasapn@asapn.org)

#### Quel est le délégué à la protection des données personnelles de la structure ?

Nom de l'organisme : ACS RGPD – BAUDE DATA PROTECTION

Nom du représentant légal : Pierre-Antoine BAUDE

Adresse postale : 7 bis rue du Virval 62100 CALAIS

Numéro de téléphone : 06 69 98 33 48

Adresse mail : [pa.baude@baudedataprotection.com](mailto:pa.baude@baudedataprotection.com)

#### Ce site collecte-t-il des données à caractère personnel ?

Suivant l'article 4.1 du RGPD, une donnée à caractère personnel est toute information qui permet de vous identifier soit directement soit indirectement. Ce site collecte des données à caractère personnel via son formulaire de contact en ligne. Les données personnelles sont librement communiquées à l'ASAPN par les personnes concernées en consentant au traitement et en prenant connaissance de la mention d'information affichée sous le formulaire. Les données collectées sont adéquates, utiles, nécessaires et limitées au strict minimum. Il s'agit notamment de données d'identification (nom, prénom) et de connexion (adresse mail).

#### Quelles sont les finalités de la collecte des données ?

Les données à caractère personnel qui sont collectées dans le cadre du formulaire de contact du site internet poursuivent les finalités suivantes :

- Répondre à une demande de contact ;

- Établir et assurer le suivi de votre demande (renseignements, documentation...) ;
- Recevoir et traiter vos demandes relatives à vos droits au titre du RGPD et de la loi Informatique et Libertés.

#### Quel est le fondement juridique du traitement effectué par ce site ?

Le traitement de vos données personnelles par L'ASAPN est fondé :

- Soit sur votre consentement pour tous les cas où vous confiez vous-même vos données personnelles. Votre consentement peut naturellement être retiré à tout moment sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avec le retrait de celui-ci. ;
- Soit sur le respect d'une obligation légale notamment en matière d'exercice de vos droits au titre du RGPD et de la loi Informatique et Libertés.

#### Quels sont les destinataires des données traitées par ce site ?

Vos données à caractère personnel sont avant tout destinées à l'ASAPN, éditeur du site et responsable du traitement. Elles sont traitées par le personnel des différents services concernés par vos demandes. Elles sont traitées uniquement pour les finalités indiquées précédemment. Les données à caractère personnel vous concernant peuvent être traitées ponctuellement par des sous-traitants de l'ASAPN (au sens de l'article 4.8 du RGPD) de façon encadrée strictement. Elles ne sont jamais communiquées à des tiers à des fins commerciales.

#### Les données personnelles sont-elles transférées en dehors de l'Union européenne ?

Les données à caractère personnel collectées par ce site internet ne sont pas transférées à des acteurs situés en dehors de l'Union européenne. En cas de transfert contractuel des données personnelles, l'ASAPN veille à ce que les destinataires soient basés dans l'Union européenne. L'ASAPN contrôle également la conformité au RGPD de tous les destinataires des données.

#### Comment sont sécurisées les données personnelles traitées par ce site ?

L'ASAPN s'engage à protéger les données personnelles traitées dans le cadre de ce site, dans le respect de l'état de l'art. Pour se faire, l'ASAPN s'est engagée dans une démarche de sécurisation de ses traitements de données à caractère personnel, selon les recommandations de la CNIL et de l'ANSSI.

Aucune prise de décision n'est automatisée.

#### Quelle est la durée de conservation des données personnelles traitées par ce site ?

Les données personnelles collectées sont stockées dans un fichier informatisé par l'ASAPN et sont conservées pendant 3 mois à partir de votre dernier contact.

Les pièces justificatives collectées dans le cadre de l'exercice de vos droits sont conservées le temps du traitement de votre demande (1 mois maximum, suivant les prescriptions de la CNIL).

#### Ce site utilise-t-il des cookies ?

Lors de la consultation de ce site, des cookies (témoins de connexion) sont déposés sur votre ordinateur, votre tablette ou votre ordiphone.

#### 1. Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un petit fichier texte déposé sur votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone...) à l'occasion de la consultation d'un site Internet. Il permet à son émetteur d'identifier votre terminal dans lequel il est enregistré, pendant la durée de validité du cookie concerné. Seul l'émetteur du cookie est susceptible de lire ou de modifier les informations qui y sont contenues.

#### 2. Ce site utilise-t-il des cookies ?

Nous collectons des informations anonymes qui nous permettent de mieux servir nos internautes. Les cookies émis sur notre site sont utilisés aux fins décrites ci-dessous, sous réserve des choix que vous avez opérés en matière de cookies.

#### 3. Les cookies émis sur le site de l'ASAPN :

Nous utilisons 2 catégories de cookies dont les finalités sont décrites ci-après :

##### a. Les cookies nécessaires au fonctionnement du site :

Il s'agit des cookies indispensables à la navigation sur notre site (comme les identifiants de session) qui vous permettent d'utiliser les principales fonctionnalités du site et de sécuriser votre connexion. Ces cookies vous permettent par exemple de pouvoir nous envoyer un message via le formulaire idoine de manière sécurisé.

##### b. Les cookies fonctionnels :

Ces cookies ne sont pas indispensables à la navigation sur notre site mais permettent d'optimiser le fonctionnement de notre site et de faciliter votre navigation.

Ils nous permettent par exemple d'adapter la présentation de notre site aux préférences d'affichage de votre terminal (langue utilisée, résolution d'affichage, système d'exploitation utilisé, etc.), et de mémoriser les informations relatives à un formulaire que vous avez rempli sur notre site.

L'ASAPN utilise des cookies pour identifier l'utilisateur de la messagerie via le formulaire et historiser ses passages de connexion sur le site internet.

Les données générées par les cookies concernant l'utilisation du site internet (y compris votre adresse IP) seront transmises et stockées par l'ASAPN sur les serveurs mis à sa disposition par son hébergeur. L'ASAPN utilisera ces informations dans le but d'évaluer l'utilisation de son site et de compiler des rapports sur l'activité de ce service sur ce site.

Vous pouvez désactiver l'utilisation de cookies en sélectionnant les paramètres appropriés de votre navigateur.

Les pratiques spécifiques décrites dans cette déclaration de politique de la vie privée ne concernent que le site Internet susmentionné. Nous collectons les données individuelles que vous nous fournissez dans le cadre du formulaire de contact, ainsi que dans les courriers électroniques que vous nous envoyez. L'ensemble de notre personnel et des opérateurs qui ont accès aux données individuelles et interviennent dans leur traitement est tenu de respecter leur confidentialité.

#### 4. Durée de conservation

Sous réserve d'une intervention de votre part consistant à les supprimer avant ces délais, les cookies que nous déposons sur vos terminaux ainsi que ceux déposés par les tiers sont conservés pour une durée de 6 mois pour la conservation du choix des cookies. À l'échéance de ce délai, en visitant notre site internet, vous serez invités à exprimer à nouveau votre consentement pour le dépôt des cookies ou à paramétrer vos préférences.

Vous avez toutefois la possibilité de retirer votre consentement ou de supprimer les cookies avant l'échéance de la durée légale de conservation en suivant les procédures énumérées ci-dessous. Notez bien que le retrait de votre consentement ou la suppression des cookies sur un terminal ne vaut pas pour l'ensemble de vos terminaux. L'action doit être posée sur chaque terminal dépositaire des cookies.

#### 5. Comment paramétrer vos choix en matière de cookies ?

Plusieurs possibilités vous sont offertes pour gérer et modifier à tout moment l'utilisation des cookies, étant rappelé que les paramétrages que vous effectuerez sont susceptibles de modifier votre navigation sur internet et vos conditions d'accès et d'utilisation de certains services de notre site qui nécessitent l'utilisation de cookies. Vous pouvez paramétrer le dépôt de cookies par le biais de votre navigateur Internet. Le paramétrage effectué par ce biais est également modifiable à tout moment.

Selon le type de navigateur, vous disposez des options suivantes : accepter ou rejeter les cookies de toute origine ou d'une provenance donnée ou encore programmer l'affichage d'un message vous demandant votre accord à chaque fois qu'un cookie est déposé sur votre terminal. Pour exprimer ou revenir sur vos choix, reportez-vous au menu d'aide ou à la rubrique dédiée de votre navigateur.

À titre d'exemple :

Internet Explorer™ : <https://bit.ly/3is1xf2>

Safari™ : <https://apple.co/3gL5sDd>

Chrome™ : <https://bit.ly/3iqnMSj>

Firefox™ : <https://mzl.la/3iq71GV>

Opera™ : <https://bit.ly/3aiU2Eb>

#### Quels sont les droits des personnes concernées par le traitement effectué par ce site ?

Vous pouvez visiter notre site Internet sans avoir à décliner votre identité et à fournir des informations personnelles vous concernant. Nous collectons les données individuelles que vous nous fournissez dans le cadre du formulaire de contact, ainsi que dans les courriers électroniques que vous nous envoyez.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des données à caractère personnel (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018 et par la LOI n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles dite LIL3 et de l'ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez des droits suivants :

- d'accès à vos données à caractère personnel et aux informations les concernant ;
- de rectification, de suppression et de portabilité de vos données à caractère personnel ;
- de limitation et d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel ;

- de retrait de votre consentement.

Vous disposez également (lorsque c'est applicable), du droit de formuler des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès ou droit à l'oubli.

Comment puis-je exercer mes droits prévus par le RGPD et par la loi Informatique et Libertés ?

Cette demande peut être effectuée soit en contactant l'ASAPN à l'adresse suivante : [dpoasapn@asapn.org](mailto:dpoasapn@asapn.org), soit en contactant le Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : [pa.baude@baudedataprotection.com](mailto:pa.baude@baudedataprotection.com) ou encore directement auprès de l'autorité de contrôle Française (CNIL) à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/> ou par téléphone au 03 28 38 05 00. Votre demande sera traitée dans les délais imposés par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et du RGPD.

Veuillez formuler chacune de vos demandes par l'un des moyens ci-dessus en joignant la copie d'une pièce d'identité.

## Annexe 7 : La fiche de fonction du médiateur numérique

### I. FINALITE

Le médiateur numérique a pour mission principale de faciliter l'accès aux services de santé et aux ressources médico-sociales grâce aux outils numériques, en particulier pour les personnes protégées.

### II. POLYVALENCE/POLY COMPETENCES

La présente définition a pour but de permettre au titulaire de ce poste de mieux cerner la fonction. L'énumération des tâches et responsabilités n'est pas exhaustive et pourra faire l'objet d'adaptations en fonction du développement de l'association et de ses personnes accompagnées.

### III. CONDITIONS D'EXERCICE

Rattachement hiérarchique : Directrice Adjointe, Directrice.

Principales liaisons fonctionnelles : Travaille en liaison avec l'ensemble des services supports, Chefs de Service, Mandataires, Agents administratifs et partenaires (personnes protégées, autres acteurs du secteur).

Le médiateur numérique bénéficie d'un statut technicien supérieur et relève de la CCNT 1966. Durée hebdomadaire du travail 35h ou cycle de travail réparti sur 2 semaines (23 RTT). Bénéficie de congés trimestriels (6 sur 3 trimestres).

### IV. PRINCIPALES ACTIVITES ET TACHES (liste non exhaustive)

Les tâches et activités du médiateur numérique sont déclinées comme suit :

- Définir et analyser les besoins du public cible
- Concevoir des supports de communication (tutos) et de valorisation des activités
- Organiser et animer des actions de médiation numérique (initiation, assistance)
- Sensibiliser les publics aux usages responsables du numérique et à la protection des données personnelles
- Participer aux appels à projets
- Assurer une veille sur les pratiques et usages en matière de numérique
- Établir des partenariats pour développer des projets numériques visant à améliorer l'autonomie des personnes protégées.

### V. DOMAINES DE RESPONSABILITES / CHAMPS D'AUTORITE

- En collaboration avec les membres du Comité de Direction (CODIR), il conçoit la politique d'inclusion numérique des personnes accompagnées pour favoriser l'autonomie, les pratiques et le développement de la culture numérique
- En tant que membre du Comité de Direction (CODIR), dont le but est d'assurer la mise en œuvre de la démarche dans le prolongement des décisions du Conseil d'Administration, en cohérence avec les ressources et l'organisation de la structure

### VI. PRINCIPALES COMPETENCES REQUISES



- Savoir :
  - Maîtrise des bases des systèmes d'exploitation et outils informatiques
  - Connaissances approfondies du monde du numérique
  - Connaissances des méthodes et outils de la gestion de projets
- Savoir-faire :
  - Sait accompagner à l'utilisation du numérique
  - Sait communiquer grâce aux outils numériques
  - Est garant en matière de protection des données (en lien avec le DPO)
- Savoir-être :
  - Être autonome, organisé
  - Savoir s'adapter à son public (travailler en transversalité)
  - Avoir de bonnes capacités d'animation (prendre la parole en public), faire preuve de pédagogie dans l'appropriation des technologies numériques et d'empathie
  - Respecter la confidentialité des informations
- Niveau / Diplôme et/ou expérience souhaités : Titulaire d'un bac+2, sans mention spécifique ; 1<sup>ère</sup> expérience réussie sur ce poste, la connaissance du secteur social serait un atout.
- Code Métier : G1202 – Animation d'activités culturelles ou ludiques.

## VII. RISQUES PROFESSIONNELS ASSOCIES AU METIER

RPS, TMS, risques routiers, port de charge occasionnel.

## VIII. EVOLUTIONS POSSIBLES / PASSERELLES METIERS

- En restant sur la fonction
- En évoluant sur une autre fonction
  - Responsable du service de médiation numérique
  - MJPM

Fiche de fonction remise à :

Par : \_\_\_\_\_, Fonction : \_\_\_\_\_

A :  
Signature du salarié  
Recevant sa fiche de fonction

Le :  
Signature du responsable hiérarchique

## Annexe 8 : La fiche de fonction de l'assistant immobilier

### I. FINALITE

L'assistant immobilier travaillant au sein d'un service de mandataire judiciaire à la protection des majeurs, est chargé d'assister les MJPM dans la gestion du patrimoine immobilier des personnes protégées, en tenant compte de leurs intérêts et de leur situation personnelle. Il veille également à la gestion des assurances (habitation, responsabilité civile etc...) et à l'évaluation des risques liés au patrimoine immobilier, en s'assurant de respecter les obligations légales et réglementaires et ce en lien avec les MJPM.

### II. POLYVALENCE/POLY COMPETENCES

- Suivi du patrimoine immobilier (vente, achat, mise en location) en lien avec les MJPM ;
- Suivi des sinistres des personnes protégées en lien avec les MJPM (déclaration ; expertise ; suivi des travaux ; demande d'indemnisation) ;
- Suivi des biens locatifs (recueil des attestations d'assurance ; calcul pour la revalorisation des loyers ; recueil des attestations d'entretien) ;
- Suivi des assurances des biens des personnes protégées (vérification des contrats d'assurance ; déclaration et suivi des sinistres ; traçabilité des déclarations d'insalubrité ; vérification de l'enregistrement des dates d'échéance ; audit des assurances immobilières) ;
- Soutien pour les recherches d'aides financières pour la mise aux normes des biens immobiliers (rénovation ; mises aux normes énergétiques) ;
- Évaluation et gestion des risques en lien avec le patrimoine immobilier détenu par les personnes protégées (analyse des risques ; mise en conformité ; prévention des risques) ;
- Relation avec les parties prenantes (communication avec les personnes protégées et conseils ; collaboration active avec les MJPM ; gestion des relations avec les prestataires) ;
- Développer le partenariat avec les bailleurs sociaux.

### III. CONDITIONS D'EXERCICE

Rattachement hiérarchique : Responsable Juridique et Opérationnel

Principales liaisons fonctionnelles : Chefs de service, MJPM et Assistantes Juridiques.

L'assistant immobilier bénéficie d'un statut technicien supérieur et relève de la CCNT 1966.  
Durée hebdomadaire du travail 35h ou cycle de travail réparti sur 2 semaines (23 RTT).  
Bénéficie de congés trimestriel (6 sur 3 trimestres).

### IV. PRINCIPALES ACTIVITES ET TACHES (liste non exhaustive)

- Assure un reporting de son activité à son Responsable ;
- A un rôle de conseil auprès des MJPM dans chaque délégation.

### V. DOMAINES DE RESPONSABILITES / CHAMPS D'AUTORITE

- En collaboration avec les membres du Comité de Direction (CODIR), il conçoit la politique d'inclusion numérique des personnes accompagnées pour favoriser l'autonomie, les pratiques et le développement de la culture numérique

- En tant que membre du Comité de Direction (CODIR), dont le but est d'assurer la mise en œuvre de la démarche dans le prolongement des décisions du Conseil d'Administration, en cohérence avec les ressources et l'organisation de la structure

## VI. PRINCIPALES COMPETENCES REQUISES

- Niveau de diplôme / expérience souhaitées : Titulaire du CNC et/ou d'un bac+2 minimum dans les domaines de la gestion immobilière, de l'assurance ou du droit ; expérience dans la gestion immobilière et/ou de l'assurance souhaitée.
- Savoir :
  - Maîtrise des outils informatiques ;
  - Bonne connaissance des procédures judiciaires liées à la protection des majeurs ;
  - Connaissances de la réglementation immobilière (baux, charges, ventes, achats, législation) et des aides financières mobilisables ;
  - Maîtrise des contrats d'assurance et des procédures de gestion des sinistres ;
  - Capacité à identifier et prévenir les risques liés à la gestion du patrimoine immobilier.
- Savoir-faire :
  - Assurer une gestion rigoureuse et la traçabilité des dossiers, en portant attention à la conformité légale et réglementaire ;
  - Savoir traiter des documents légaux ;
  - Prendre en charge les activités liées à la gestion locative d'un bien immobilier.
- Savoir-être :
  - Avoir de bonnes capacités de communication avec les différents interlocuteurs (notaires, avocats, agents immobilier, assureurs) ;
  - Être diplomate et pédagogue, notamment dans la gestion des situations délicates avec les personnes protégées et/ou les familles ;
  - Être rigoureux, organisé et avoir le sens des responsabilités ;
  - Être en capacité de gérer plusieurs dossiers en parallèle ;
  - Avoir le sens du travail en équipe.
- Code Métier : C1502 – Gestion locative immobilière

## VII. RISQUES PROFESSIONNELS ASSOCIES AU METIER

RPS, TMS, risques routiers.

## VIII. EVOLUTIONS POSSIBLES / PASSERELLES METIERS

- En restant sur la fonction
- En évoluant sur une autre fonction
  - Assistant Juridique
  - MJPM
  - Chef de service

Fiche de fonction remise à :

Par : \_\_\_\_\_, Fonction : \_\_\_\_\_

A :

Signature du salarié

Recevant sa fiche de fonction

Le :

Signature du responsable hiérarchique

## Annexe 9 : La lettre d'engagement Politique Handicap

### I. Approche de la politique Handicap ASAPN

Le handicap s'inscrit dans notre quotidien. L'une des missions premières de l'ASAPN est d'accompagner les personnes majeures vulnérables ayant une altération des facultés mentales et/ou physiques ; les personnes accompagnées étant très souvent dans une situation de handicap.

L'ASAPN a la volonté de faire cette même approche au sein de ses équipes, à la fois pour maintenir les professionnels étant en situation de handicap dans l'emploi et de recruter des personnes en situation de handicap. Cela reflète pleinement notre engagement, guidé par notre slogan : « ASAPN, ensemble guidons votre présent, protégeons vos droits et votre avenir ».

Cet engagement s'inscrit dans une démarche collective visant à promouvoir l'égalité des chances, tant dans l'accès à l'emploi, de la formation professionnelle ou du maintien dans l'emploi.

Sur le plan légal, la loi du 10 juillet 1987, renforcée en 2005, a fait de l'intégration professionnelle et sociale des travailleurs handicapés une obligation nationale, imposant aux employeurs d'au moins 20 salariés d'employer 6 % de personnes en situation de handicap.

### II. Politique Handicap ASAPN

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

#### « TRANSMETTRE »

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

#### « RESPECTER »

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

#### « ÉDUIQUER À LA LIBERTÉ »

- Affirmer et respecter les droits et devoirs de chacun
- Mettre en œuvre des règles de conduite et des fonctionnements en accord avec les valeurs démocratiques et républicaines
- Réaffirmer que la liberté s'exerce dans un cadre social juridique

- Permettre à chacun de s'épanouir, d'être soi-même et de garder son individualité
- Travailler à l'intégration de chacun dans son environnement socio-culturel
- Reconstruire sa responsabilité

**« REFUSER ET S'ENGAGER »**

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

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

- **« FAIRE AVEC » PLUTÔT QUE « FAIRE À LA PLACE DE »**
- **« ACCOMPAGNER » PLUTÔT QUE « CONDUIRE »**
- **« AIDER » PLUTÔT QU' « ASSISTER »**

Dans un contexte en constante évolution, l'ASAPN observe une légère fluctuation du taux d'absentéisme d'année en année. Consciente de ces enjeux, l'ASAPN a déjà initié plusieurs actions pour renforcer l'attractivité de ses métiers et la fidélisation des professionnels : missions complémentaires, opportunités d'évolution interne, actions en faveur du bien-être au travail. Ces démarches témoignent d'une volonté affirmée d'offrir à chacun un environnement professionnel motivant et épanouissant. Aujourd'hui, notre volonté est d'aller plus loin, en poursuivant cette dynamique.

En cohérence avec les orientations du Projet d'Établissement du Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs, la Politique Handicap est formalisée dans le cadre de la mise en place d'un système de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP).

Elle vient en complémentarité de la lettre d'engagement Prévention des Risques Professionnels et Qualité de Vie au Travail ASAPN. Elle s'appuie sur les neuf principes généraux de prévention définis à l'article L.4151-2 du Code du Travail, et notamment sur celui d'« Adapter le travail à l'Homme : en tenant compte des différences interindividuelles, dans le but de réduire les effets du travail sur la santé ». Elle s'articule également avec la Lettre d'engagement Bientraitance.

Nos objectifs sont clairs et structurants :

- Promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap, en veillant à atteindre un seuil de 6 % de l'effectif total, conformément aux exigences légales ;

- Renforcer l'attractivité de l'association, en valorisant la diversité, la solidarité et l'ouverture à tous les parcours professionnels ;
- Favoriser le maintien dans l'emploi, la réintégration et la réinsertion professionnelle des salariés rencontrant des difficultés de santé ou en situation de handicap.

La déclinaison opérationnelle se fait par le biais des référents handicap. L'ASAPN a formé 2 salariés pour devenir référent handicap.

Enfin, cette politique ne peut aboutir sans l'implication de chacune et chacun. En tant que salarié, votre rôle est essentiel :

- Être attentif à vos collègues, et à vous-même ;
- Participer aux temps de sensibilisation et de formation ;
- Exprimer vos besoins si un aménagement est nécessaire ou si vous identifiez une difficulté ;
- Être acteur d'un collectif de travail inclusif, bienveillant et solidaire.

### III. Mise en place de la politique Handicap

Les référents handicap ont pour mission de mettre en œuvre la politique Handicap selon plusieurs axes :

- **Informier et sensibiliser les personnels de l'établissement** : Les référents handicap sont des personnes ressources en interne, qui sont repérés au sein des équipes. La sensibilisation des salariés permettra de lever les freins constitués par les représentations du handicap et d'assurer une bonne inclusion des salariés en situation de handicap.
- **Sensibiliser sur des handicaps repérés par les référents handicap** : Aujourd'hui, cette action s'est basée sur les situations de handicap repérées par les référents handicap.
- **Décliner la politique avec les acteurs du terrain (groupe de travail bien-être, Copil SST, CSE)** : La politique Handicap est déclinée avec l'implication des acteurs préventeurs : groupe de travail bien-être, Copil Santé Sécurité au Travail et CSE. Ils ont été identifiés de par leur investissement au sein des groupes. Ces personnes ont été sensibilisées aux risques professionnels.
- **Faciliter le repérage des salariés en difficultés ou des salariés ayant des restrictions** : Une meilleure sensibilisation permet un repérage plus précoce des salariés en difficulté pouvant prétendre à une adaptation de leur environnement de travail.
- **Orienter, accompagner et conseiller** : Faire connaître les droits des salariés afin d'éviter toute rupture de parcours et optimiser les relations avec les partenaires externes pour mieux accompagner les salariés
- **Prévenir l'usure professionnelle** : Améliorer le suivi des salariés en arrêt de travail, les salariés ayant des restrictions médicales et prévenir le risque d'inaptitude.

#### IV. Projections

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

- Le salarié, auteur de son parcours : en donnant le choix de communiquer sur sa situation ;
- La qualité et le maintien du lien entre professionnels et référents handicap ;
- L'articulation des liens avec le RRH, les référents handicap et le salarié en situation de handicap ;
- La sensibilisation active et continue à la Politique Handicap
  - Pérenniser la sensibilisation afin de réduire ou limiter les freins des représentations du handicap ;
- La structuration de l'axe maintien dans l'emploi: Développer une véritable stratégie de prévention des ruptures de parcours professionnels pour les salariés en situation de handicap :
  - Repérer précocement les situations à risque ;
  - Alerter, remonter et partager les informations grâce à la création d'une cellule dédiée ;
  - Analyser les situations de manière pluridisciplinaire ;
  - Identifier les solutions concrètes en termes d'accessibilité au poste de travail
  - Mettre en œuvre les adaptations nécessaires ;
  - Assurer un suivi régulier et individualisé pour garantir la pérennité des mesures mises en place.



## Annexe 10 : La Lettre d'engagement qualité

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

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

### I. Les objectifs de la démarche

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

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

#### « TRANSMETTRE »

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

### « RESPECTER »

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

### « EDUQUER À LA LIBERTÉ »

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

### « REFUSER ET S'ENGAGER »

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

Ces valeurs associatives, vecteurs de 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 bientraitance, 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<sup>er</sup> 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 11 : Le Plan d'Action Global

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     | Fiches clôturées               |                       |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Nom du projet                                        | Objectif du projet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Processus principal | Niveau de traitement du Projet | Proposition du Pilote |
| Comptabilité analytique                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir la continuité de service</li> <li>- Améliorer les conditions de travail par l'augmentation de la précision de l'analyse et de l'affectation des ressources</li> <li>- Améliorer la communication avec les autorités de financement</li> <li>- Affiner la présentation annuelle aux IRP</li> <li>- Améliorer le contrôle et l'efficacité de la gestion financière</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Gestion financière  | En attente proposition pilote  | [-]                   |
|                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir la qualité des pratiques professionnelles et la bientraitance des usagers</li> <li>- Prévenir les risques psycho-sociaux et faciliter le management</li> <li>- Favoriser l'intégration des professionnels, garantir une vision claire de leur positionnement dans l'organisation de la structure et des perspectives d'évolution</li> <li>- Améliorer la qualité des entretiens professionnels et le conseil en évolution professionnel</li> <li>- Améliorer l'efficacité des entretiens d'évaluation</li> <li>- Garantir l'efficacité du plan de formation, et favoriser le développement des compétences</li> <li>- Améliorer le dialogue social</li> <li>- Répondre aux axes de travail de l'évaluation interne 2020 : BIENT2b</li> <li>- Établir une fiche de mission par référent pour renforcer la lisibilité des référents Bientraitance</li> <li>- GPEC1b Poursuivre les travaux de mise en place d'une GPEC</li> <li>- GPEC5a Créer une fiche de fonction par fonction cœur de métier ou support en s'appuyant sur le Document Unique Évaluation des Risques Professionnels</li> <li>- 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</li> <li>- GPEC5b Créer une fiche de poste personnalisée pour chaque salarié à partir des différentes fiches de fonction que le salarié occupe</li> <li>- 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</li> <li>- GRH6a Poursuivre le projet GCS AVA de création d'une Formathèque (cf. plan action GCS AVA) à destination de toutes les fonctions avec un système de valorisation de type " TripAdvisor"</li> </ul> | GRH - GEPP          | À valider                      | [-]                   |
| Évaluation des formations                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaliser le lien et la traçabilité entre l'entretien professionnel, la formation et l'amélioration des pratiques professionnelles au travers de la GPEC.</li> <li>- Prévoir une évaluation des effets produits.</li> <li>- Prévenir les risques psycho-sociaux et faciliter le management</li> <li>- Favoriser l'intégration des professionnels, garantir une vision claire de leur positionnement dans l'organisation de la structure et des perspectives d'évolution</li> <li>- Améliorer la qualité des entretiens professionnels et le conseil en évolution professionnel</li> <li>- Améliorer l'efficacité des entretiens d'évaluation</li> <li>- Garantir l'efficacité du plan de formation, et favoriser le développement des compétences</li> <li>- Améliorer le dialogue social</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | GRH - GEPP          | À adresser pilote              | [-]                   |
| Dégager des indicateurs de performance               | Optimiser la gestion de l'Établissement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Gestion financière  | En attente proposition pilote  | [-]                   |
| Mesure de l'efficacité des systèmes de communication | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir un système de mesure de l'efficacité des systèmes de communication (informatique et téléphonie)</li> <li>- Évaluer le système et sa sécurisation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Management          | En attente proposition pilote  | [-]                   |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                |                                |     |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|-----|
|                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier la performance et l'efficacité des systèmes de communication existant</li> <li>- 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</li> <li>- 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |                                |     |
| Action collective citoyenneté            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- Développer l'ouverture de l'ASAPN à et sur son environnement en facilitant le repérage de son action dans le maillage territorial</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) | En attente proposition pilote  | [-] |
| Indicateurs qualité DIPM                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer des indicateurs qualité de l'accompagnement par l'analyse et l'évaluation de la qualité des DIPM</li> <li>- Garantir l'actualisation du projet d'établissement par l'analyse des indicateurs de besoins repérés dans les DIPM</li> <li>- Garantir les droits et la participation Personnaliser l'accompagnement</li> <li>- 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</li> <li>- 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</li> <li>- Mesurer la pertinence a posteriori de la mise en œuvre de la démarche qualité de l'établissement</li> </ul> | PE                                             | À valider                      | [-] |
| Politique de recrutement                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mener une réflexion avec la gouvernance sur la définition d'une politique de recrutement institutionnelle</li> <li>- Garantir l'adaptabilité des professionnels recrutés aux missions confiées par la formalisation de la politique</li> <li>- 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</li> <li>- Prévenir les risques d'usure professionnelle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                             | Management                                     | En attente proposition pilote  | [-] |
| Indicateurs qualité projet établissement | Garantir l'évaluation de l'efficacité de la politique, des programmes d'amélioration et de la démarche de management de la qualité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Qualité de service                             | En attente proposition pilote  | [-] |
| Évaluation du management par la qualité  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- Intégrer de manière adaptée les fiches actions avec échéances et pilotes.</li> <li>- Intégrer un bilan annuel de l'atteinte des objectifs du projet d'établissement dans le rapport d'activité (avec état d'avancement et indicateurs),</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Management                                     | En attente proposition pilote  | [-] |
| Inclusion numérique                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 anis</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Qualité de service                             | En cours de réalisation pilote | [-] |
| Partenariat précarité énergie            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer des actions dont le partenariat en faveur de la précarité énergétique</li> <li>- Améliorer l'accompagnement de l'ASAPN</li> <li>- Garantir le droit d'accès aux énergies des usagers</li> <li>- Proposer aux usagers une information adaptée à leurs besoins</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Développement Durable                          | En attente proposition pilote  | [-] |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                               |                                |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------|-----|
|                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer aux usagers une solution de contractualisation adaptée à la gestion budgétaire Informer les professionnels de possibilités de réorientation</li> <li>- Améliorer le repérage de la structure dans le maillage territorial de la lutte contre la précarité énergétique</li> <li>- 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</li> <li>- Rechercher un partenariat pour le développement de projets en faveur de la diminution de l'empreinte carbone énergétique de l'ASAPN</li> </ul> |                                               |                                |     |
| Espace informatique dans la zone ERP                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trouver un financement d'un espace informatique pour usager par site</li> <li>- Améliorer la garantie des droits fondamentaux de la personne protégée</li> <li>- Améliorer la prise en compte des attentes et besoins de la personne protégée</li> <li>- Améliorer l'accompagnement de retour vers l'autonomie</li> <li>- Améliorer la participation au fonctionnement du service</li> <li>Développer le partenariat</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Qualité de service                            | En attente proposition pilote  | [-] |
| 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 décor...)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | GRH - Prévention et qualité de vie au travail | En cours de réalisation pilote | [-] |
| Cartographie des risques asapn                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir une cartographie des risques structurels s'appliquant à l'ASAPN Clarifier les rôles et les responsabilités de chacun</li> <li>- Dresser la typologie des risques inhérent à l'association tant en tant que gestionnaire que d'employeur</li> <li>- Évaluer l'exposition aux risques</li> <li>- Évaluer l'adéquation et l'efficacité des moyens visant à maîtriser ces risques en alliant la cartographie de processus avec la cartographie de risques</li> <li>- Hiérarchiser et traiter les risques «nets» ou «résiduels»</li> <li>- Formaliser la cartographie et la tenir à jour en cohérence avec la cartographie des processus</li> </ul>                                                                       | [-]                                           | À valider                      | [-] |
| PILOTAGE DE LA Convergence ASAPN au RGPD                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place un système de traitement des données ASAPN conforme au RGPD</li> <li>- Actualiser le protocole archivage numérique</li> <li>- Réaliser une ou 2 procédures pour que les salariés et les usagers puissent exercer leur droit - critère Évaluation interne 2020 n°GPEC7b Actualiser le référentiel qualité versant usager et salarié</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Management                                    | En cours de réalisation pilote | [-] |
| Formation responsabilité des professionnels                          | Établir un cahier des charges pour une formation en interne sur la responsabilité des professionnels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Qualité de service                            | En attente proposition pilote  | [-] |
| Développer des formations flash récurrentes aux professionnels ASAPN | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer l'efficacité de la formation des professionnels</li> <li>Mettre en place une formation</li> <li>- 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Pratiques professionnelles                    | À évaluer                      | [-] |
| Plan de déplacement ASAPN                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer un Plan de déplacement intégrant un axe gestion du temps de trajet (sectorisation), sécurisation des missions à l'extérieur des sites et développement durable</li> <li>- Renforcer l'efficacité de la gestion de service</li> <li>- Diminuer l'exposition au risque routier et au RPS intensité de travail</li> <li>- Enclencher une dynamique de gestion éco responsable</li> <li>Évaluation 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</li> </ul>                                                                                    | Gestion des risques                           | En attente proposition pilote  | [-] |
| Mener une réflexion pour agrémenter le cadre de travail              | Mener une réflexion pour agrémenter le cadre de travail Améliorer la QVT des professionnels ASAPN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | GRH - Prévention et qualité de vie au travail | En attente proposition pilote  | [-] |
| Développer un projet de soutien aux aidants des personnes protégées  | Développer un projet de soutien aux aidants des personnes protégées                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Développement                                 | À valider                      | [-] |

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                |                               |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------|-----|
| Développer un projet de mission de convivialité à destination des personnes protégées          | Développer un projet de mission de convivialité à destination des personnes protégées                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) | En attente proposition pilote | [-] |
| Établir un plan de développement des conventions de partenariat                                | Établir 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'Établissement ASAPN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Partenariat                                    | En attente proposition pilote | [-] |
| Améliorer la ventilation budgétaire                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la ventilation budgétaire afin de valoriser la pertinence de la gestion budgétaire</li> <li>- Mettre en place une ventilation budgétaire par projet en cohérence avec le Plan d'Action Global</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Gestion financière                             | En attente proposition pilote | [-] |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Gestion financière                             | En attente proposition pilote | [-] |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Gestion financière                             | En attente proposition pilote | [-] |
| Rédiger une procédure règlement des dépenses personnes protégées                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaliser le processus de règlement des dépenses usagers</li> <li>- 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</li> <li>- Homogénéiser la pratique professionnelle en donnant des consignes claires Renforcer le tutorat en donnant des consignes claires</li> <li>- Prévenir le risque d'erreur de gestion comptable du patrimoine en donnant des consignes claires</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      | Gestion financière                             | En attente proposition pilote | [-] |
| Mettre en place une politique de développement durable                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaliser une politique de développement durable intégrant les contraintes environnementales et la gestion des déchets</li> <li>- Mettre en place un dispositif de pilotage : Audit et bilan, plan de développement durable, et, outils d'évaluation des effets produits par la démarche</li> <li>- 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</li> <li>- Intégrer la démarche à la dynamique d'amélioration continue de la qualité de service</li> <li>- Mettre en place un système d'animation de la démarche auprès des professionnels</li> <li>- Préparer l'adaptation de l'ASAPN aux politiques publiques relatives au développement durable</li> </ul> | Développement Durable                          | À valider                     | [-] |
| Formaliser une politique de gestion efficiente et responsable énergétique                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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)</li> <li>- 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)</li> <li>- Diminuer le poste budgétaire consommation d'énergie et améliorer la qualité de service ASAPN</li> <li>- Mettre en place une déclinaison opérationnelle et adapter le management à l'éco-citoyenneté</li> <li>- Préparer l'ASAPN aux politiques publiques relatives à l'empreinte carbone des entreprises</li> <li>- Établir une politique formalisée de location de véhicules propres</li> </ul>       | Développement Durable                          | À valider                     | [-] |
| Actualiser le protocole archivage numérique à destination des usagers                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Logistique - information                       | En attente proposition pilote | [-] |
| Organiser le suivi des vérifications annuelles obligatoires des locaux des lieux de permanence | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Management                                     | En attente proposition pilote | [-] |



|                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                |                                |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|-----|
|                                                                                              | l'accueil des personnes protégées sur les lieux de permanences                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                |                                |     |
| Reconduire les rencontres Culture & Libertés ASAPN                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconduire la journée Rencontres Culture &amp; Libertés sur le secteur de Douai en y ajoutant un temps d'expression autour du projet d'établissement actualisé en 2020</li> <li>- Favoriser la participation des personnes protégées, leurs proches aidants et les partenaires à l'amélioration continue de la qualité de service</li> <li>- 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</li> <li>- Faire participer les personnes accompagnées, leurs proches aidants et les partenaires à l'élaboration du Projet d'Établissement ASAPN</li> <li>- Recueillir des indicateurs de qualité de service de manière innovante</li> <li>- Stimuler l'innovation sociale chez les participants pour développer de nouvelles pistes d'amélioration</li> </ul> | PE                                             | À évaluer                      | [-] |
| Développer un mode de participation directe à la compréhension et à l'élaboration du PE      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir le protocole d'actualisation du PE par l'ensemble des parties : - Formaliser les modalités de participation directe des partenaires au Projet d'Établissement : Élaboration et évaluation - Formaliser les modalités de participation directe des personnes protégées et de leurs proches aidants au Projet d'Établissement : Élaboration et évaluation - Formaliser la démarche en vue d'améliorer la compréhension du Projet d'Établissement par les professionnels ASAPN 2 Actualiser le mode de diffusion du PE, le cas échéant</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | PE                                             | En attente proposition pilote  | [-] |
| Garantir le repérage, le respect et le maintien des liens sociaux de la personne accompagnée | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir la bientraitance 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 bientraitance 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</li> </ul>                                                                                                                                                           | Bientraitance - Prévention des risques usagers | À évaluer                      | [-] |
| Créer une évaluation du projet d'établissement lors de son actualisation annuelle            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuivre la fiche projet 11EIP et établir un outil d'évaluation annuel du PE accessible à l'ensemble des parties.</li> <li>- Disposer d'un outil d'évaluation des effets du PE notamment en termes d'accessibilité</li> <li>- Améliorer la communication externe sur la compréhension de la mission</li> <li>- Amélioration de la participation des personnes protégées, des partenaires professionnels et non professionnels à la démarche d'amélioration continue de la qualité de service</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | PE                                             | En cours de réalisation pilote | [-] |
| Mettre en place un plan d'amélioration de la communication de la Direction                   | Piloter diverses actions en vue d'améliorer la communication interne de la Direction                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Management                                     | En attente proposition pilote  | [-] |
| Renforcer le tutorat                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer le tutorat pour faciliter l'intégration des professionnels</li> <li>- Améliorer la qualité de vie au travail des salariés entrants et des salariés ayant la mission de tutorat</li> <li>- Fidéliser les compétences</li> <li>- Faciliter la continuité de service Améliorer la qualité d'accompagnement</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | GRH - GEPP                                     | En attente proposition pilote  | [-] |
| Formaliser la stratégie de formation ASAPN                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- Améliorer la qualité de vie au travail</li> <li>- Améliorer la qualité de l'accompagnement</li> <li>- Fidéliser les compétences Faciliter le management dans un contexte de rigueur budgétaire</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | GRH - GEPP                                     | En attente proposition pilote  | [-] |

|                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                |                                |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|-----|
|                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutenir la mise en place d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences</li> <li>- Soutenir le développement de projets associatifs</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                |                                |     |
| Actualiser les statuts & formaliser le projet associatif                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 territorial ; Soutenir le développement d'une culture associative et faciliter le management ; Soutenir le développement de projets sur le territoire</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | PE                                             | À valider                      | [-] |
| Améliorer l'accessibilité au public des locaux ASAPN                                                     | Améliorer l'accessibilité des locaux au public afin de garantir le respect des droits des personnes accueillies                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Aménagement - Architecture                     | En attente proposition pilote  | [-] |
| Renforcer la dématérialisation des documents service                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer la dématérialisation des documents de service afin de : Faciliter la transmission des informations en répondant à la numérisation des échanges - Diminuer les budgets de location de surfaces dédiées au stockage de documents papier - Diminuer le temps de travail associé à l'archivage papier - Prévenir les risques musculo-squelettique et sanitaires associés à l'archivage papier - Sécuriser l'accès aux données et renforcer la traçabilité des données</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                             | Gestion financière                             | En attente proposition pilote  | [-] |
| Mener une analyse des risques sur le renseignement des dossiers usagers dans le progiciel CS WIN         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier et renforcer le renseignement des données administratives des dossiers usagers sur le progiciel</li> <li>- Renforcer l'efficacité de CS WIN Améliorer la qualité de la continuité de service Soutenir la pratique professionnelle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Qualité de service                             | À valider                      | [-] |
| Organiser des actions de formation relatives au lieu de vie de la personne protégée avec les partenaires | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser des actions de formation spécifiques sur le lieu de vie des personnes protégées avec des partenaires à destination des salariés ASAPN</li> <li>- 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</li> <li>- 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"</li> <li>- Améliorer la qualité de vie au travail en prévenant les RPS</li> <li>- Renforcer le partenariat</li> <li>- Réaliser des économies d'échelle sur les actions de formation</li> </ul> | Communication                                  | En attente proposition pilote  | [-] |
| Intégrer les mails au dossier numérique de l'usager :                                                    | <p>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</p> <p>Le projet devra : Évaluer les besoins en termes Organisation fonctionnelle Temps de travail Solution informatique Budget (moyens humains et matériels) Pratique professionnelle existante</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Logistique - information                       | En cours de réalisation pilote | [-] |
| Élaborer un outil d'aide à la compréhension des droits obligations de la personne protégée avec TSA      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer 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</li> <li>- Élaborer un outil de vérification du consentement libre et éclairé de la personne protégée avec TSA</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Bientraitance - Prévention des risques usagers | En attente proposition pilote  | [-] |
| Candidater au label cap handéo                                                                           | Obtenir le labellisation cap handéo afin de faire reconnaître la qualité d'accompagnement ASAPN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Qualité de service                             | En attente proposition pilote  | [-] |
| Élaborer une stratégie de gestion et d'organisation du travail post-Covid                                | Élaborer une stratégie de gestion et d'organisation du travail post-COVID co-construit avec l'ensemble des parties prenantes pour redynamiser le travail collectif et l'environnement de travail                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | GRH - GEPP                                     | En attente proposition pilote  | [-] |
| 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 majeurs en 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Management                                     | À adresser pilote              | [-] |
| Développer une formation spécifique aux agents tutélaires avec un centre de formation                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ressources Humaines                            | À adresser pilote              | [-] |

|                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                |                                |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|-----|
| 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 AFEJ (anciennement la délégation de Roubaix-Tourcoing)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Aménagement - Architecture                     | En cours de réalisation pilote | [-] |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Aménagement - Architecture                     | En attente proposition pilote  | [-] |
| Politique RSE                                                                                           | Mener une réflexion avec la gouvernance sur la définition d'une politique RSE institutionnelle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Management                                     | En attente proposition pilote  | [-] |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ressources Humaines                            | En cours de réalisation pilote | [-] |
| 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, CREA...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | GRH - Prévention et qualité de vie au travail  | En attente proposition pilote  | [-] |
| Établir une guidance des pratiques professionnelles des agents administratifs                           | - Homogénéiser la pratique professionnelle<br>- Renforcer le tutorat en donnant des consignes claires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Pratiques professionnelles                     | À évaluer                      | [-] |
| Mener une réflexion sur la création d'un poste de charge de missions pratiques pro à destination des AA | - Homogénéiser la pratique professionnelle<br>- Développer le processus de tutorat, d'apprentissage et d'intégration du nouveau salarié                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Qualité de service                             | En attente proposition pilote  | [-] |
| Développer des conventions de partenariat autour du parcours de vie                                     | - 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 bientraitance par des échanges de pratiques avec les professionnels du secteur médico-social autour de la fin de mandat de protection judiciaire<br>- Évaluation interne 2015 : Développer les conventions de partenariat en termes de parcours de vie y compris concernant la fin de mesure | Bientraitance - Prévention des risques usagers | À évaluer                      | [-] |
| Développer des partenariats en termes de formations                                                     | - Développer des partenariats avec les professionnels du secteur sanitaire et médico-social.<br>- Développer un ou des partenariats en termes de formation autour de la notion de personne de confiance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Développement                                  | En attente proposition pilote  | [-] |
| Actualiser le protocole archivage numérique à destination des salariés                                  | - Actualiser la déclinaison opérationnelle à destination des salariés<br>- Actualiser les procédures archivage en vérifiant que les modalités de rédaction, identification, validation, approbation et diffusion de l'archivage sont mises en œuvre<br>- Organiser et formaliser la constitution, le classement, l'archivage du dossier du personnel                                                                                                                                                                                                                                                 | GRH - GEPP                                     | En attente proposition pilote  | [-] |
| Mettre à jour la notice DIPM                                                                            | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Pratiques professionnelles                     | À évaluer                      | [-] |
| Participer à l'actualisation du système de prévention des risques usagers                               | Participer à l'actualisation du système de prévention des risques usagers : En remontant les informations permettant d'actualiser le Document Unique d'Évaluation des Risques Usagers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Bientraitance - Prévention des risques usagers | En cours de réalisation pilote | [-] |
| Participer à l'actualisation du système de prévention des risques professionnels                        | Participer à l'actualisation du système de prévention des risques professionnels : En remontant les informations permettant d'actualiser le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | GRH - Prévention et qualité de vie au travail  | En attente proposition pilote  | [-] |
| Création d'un comité d'amélioration des pratiques professionnelles                                      | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pratiques professionnelles                     | En attente proposition pilote  | [-] |
| Déménagements locaux de Dunkerque                                                                       | 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                                                                                                                                              | Aménagement - Architecture                     | En attente proposition pilote  | [-] |

|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                 | des données archivées et intermédiaires - en coordonnant les actions avec le chef du service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Mener des évaluations sur les partenariats conventionnés                                                                        | Mener des évaluations en interrogeant les salariés sur la mise à disposition des outils proposés par les partenaires conventionnés (CAF, banques...)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Partenariat                                    | En attente proposition pilote  | [-]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Inclure le risque infectieux dû aux nuisibles présents au domicile des personnes accompagnées dans les risques professionnels   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux (cf. critère 3.7.2 du référentiel HAS)</li> <li>- 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</li> </ul>                                                         | GRH - Prévention et qualité de vie au travail  | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Améliorer la communication autour de la personne de confiance à destination des personnes protégées                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- Se conformer aux dispositions légales suivantes : articles L31-5-1, D311-0-4 du CASF ET I1111-6 DU CSP</li> </ul>                                                                                                                                                                            | Bientraitance - Prévention des risques usagers | En cours de réalisation pilote | Travailler sur un mémo à destination des mandataires judiciaires sur le rôle de la personne de confiance revoir les références à la personne de confiance dans les outils de la loi 2002-2 et les simplifier le cas échéant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Communication                                  | En attente proposition pilote  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévoir une information complète à destination des MJPM soit en visio soit avant après une réunion de service et préciser leur rôle quand une personne de confiance est désignée - apporter des précisions quant aux démarches à réaliser quand il s'agira de dénoncer la nomination d'une personne de confiance</li> <li>- au besoin diffuser la fiche de l'HAS sur la personne de confiance à l'ensemble des équipes via un Service Juridique vous informe ou en faire une synthèse</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Améliorer la communication autour du droit à consulter son dossier à destination des personnes protégées                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre à la personne accompagnée d'avoir accès aux informations relatives à son accompagnement (cf. critère 1.2.4 du référentiel HAS)</li> <li>- 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</li> </ul> | Bientraitance - Prévention des risques usagers | À évaluer                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Axes de réflexion : - revoir les outils de la loi 2002-2 (livret, notice...) afin de transmettre l'information sur les démarches qu'ils doivent entreprendre pour avoir accès à leur dossier - réaliser une campagne d'affichage auprès de chaque accueil après avoir créé les affiches</li> <li>- pour aller encore loin, étudier la possibilité de joindre un formulaire à compléter du type VANI qui sera remis au moment de l'ouverture de la mesure</li> <li>- voir la technique du Makaton</li> <li>- CAApables.fr communication alternative et améliorée</li> <li>- synthétiser la fiche HAS et la décliner en FALC A noter : Il a été constaté une certaine réticence des professionnels à donner le dossier ou de faire consulter le dossier de la personne protégée car cela demande un temps important de préparation et certains n'ont pas connaissance de quels documents ils peuvent communiquer.</li> <li>- Proposition du CODIR : Le CODIR propose de faire réaliser cette tâche de mise à disposition pour consultation du dossier par une tierce personne autre que le MJPM ayant suivi le dossier (AAP, chargé de pratiques professionnelles ?).</li> </ul> |
| Développer et mettre en œuvre 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-aideance et d'autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées (cf. critère 1.8.5 du référentiel HAS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Pratiques professionnelles                     | 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                                                                                                                                                                                                                                                                            | Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                    | dispositions légales suivantes : articles L114-1, 116-1 et L311-4 du CASF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Intégrer l'accès à la citoyenneté dans nos outils et procédures                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- Se référencer à l'obligation légale suivante : Art. L311-4 du CASF</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                | Pratiques professionnelles                     | En cours de réalisation pilote | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrer l'exercice de la citoyenneté dans nos outils tels que le livret de présentation, le DIPM, procédure ouverture de mesure, procédure vie de la mesure</li> <li>- Prévoir des démarches spécifiques quand la personne déménage - prévoir des outils pour faciliter l'inscription des personnes accompagnées sur les listes électorales</li> <li>- Sensibiliser les salariés à la notion de citoyenneté - pour aller plus loin, vérifier les cartes d'électeurs ou si la personne éprouve des difficultés pour s'inscrire sur les listes au moment de l'ouverture de la mesure</li> </ul> |
| Améliorer la communication auprès des personnes protégées sur la notion d'excédent                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- 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).</li> <li>- Se référencer aux obligations légales suivantes : Art. L311-3 du CASF, Art. L311-4 du CASF, Art. L1111-4 du CSP</li> </ul>                                                               | Bientraitance - Prévention des risques usagers | 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Bientraitance - Prévention des risques usagers | À évaluer                      | Mettre à jour les procédures et inclure la remise des outils non seulement à chaque renouvellement de mesure mais également suite à un allègement ou une aggravation de mesure                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Prévoir une campagne d'affichage et de diffusion du livret de présentation                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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)</li> <li>- Se conformer aux dispositions légales suivantes : article L311-7 CASF</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                  | Communication                                  | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Améliorer la communication des résultats de l'enquête de satisfaction auprès des personnes protégées                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Projet d'établissement (cœur de métier)        | En attente proposition pilote  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il existe différents modes de retour de l'enquête de satisfaction (affichage accueil, PE, site internet) mais pas directement aux usagers interrogés notamment</li> <li>- Formaliser un calendrier précis</li> <li>- Rédiger une méthode de transmission de l'enquête de satisfaction en la faisant évoluer chaque année afin d'interroger des personnes différents chaque année</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    |
| Diversifier les modes de communication à l'externe notamment pour les personnes qui ne savent ni lire ni écrire                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire participer les personnes accompagnées aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation (cf. critère 1.5.1 du référentiel HAS)</li> <li>- 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)</li> <li>- Se référencer 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</li> </ul> | Communication                                  | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Établir une liste non exhaustive des partenaires mobilisables en externe et la diffuser                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- 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)</li> </ul>                                                                                                                                                                | Communication                                  | À adresser pilote              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Améliorer la formalisation et l'appropriation du DIPM ainsi que son avenant                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutenir la personne accompagnée dans son expression. Favoriser le partage d'expérience de la personne accompagnée.</li> <li>- 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               | Bientraitance - Prévention des risques usagers | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter l'expression de la personne en utilisant des outils et moyens adaptés.</li> <li>- Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée pour construire son projet avec des outils adaptés. Les professionnels co construisent avec la personne et son entourage le projet d'accompagnement notamment en matière de logement ou d'hébergement.</li> <li>- Les professionnels tracent et réévaluent chaque année au moins une fois par an le projet avec la personne.</li> <li>- 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)</li> <li>- 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,</li> </ul> |                                                |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Proposer des formations spécifiques aux agents d'accueil                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | GRH - GEPP                                     | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Présenter lors de la journée d'intégration des nouveaux salariés un temps d'information spécifique sur le RGPD                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | GRH - GEPP                                     | En cours de réalisation pilote | - Faire un rappel pendant la journée d'intégration - Prévoir des rappels en cas de changements dans la législation ou une fois par an (diapo + QCM) - Contacter avec l'OPCO pour mise en place de module RGPD                                                                                                                                                                                                        |
| Procéder à l'actualisation et à la diffusion de la liste des personnes qualifiées à destination des personnes accompagnées                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Projet d'établissement (cœur de métier)        | En cours de réalisation pilote | - Mettre en lien avec la remise des outils de la loi 2002-2 au moment des renouvellements, des allègements ou des aggravations de mesures - vérifier le lien sur le site internet                                                                                                                                                                                                                                    |
| Proposer sur la base du volontariat des échanges entre professionnels avec comme base leurs pratiques professionnelles type GAPP en intra                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | GRH - GEPP                                     | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Établir 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           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Pratiques professionnelles                     | À évaluer                      | - en attente de la mise à jour de la base twin - Inclure la vidéo tuto « Comment créer un intervenant »                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Déployer l'AFEST aux autres professionnels que les MJPM                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...) (cf. critère 3.1.3 du référentiel HAS) - Se référer aux dispositions légales suivantes : Art. L311-3 du CASF, Circulaire no DGCS/SD2A/2014/58 du 20 février 2014</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Pratiques professionnelles                     | En cours de réalisation pilote | À intégrer dans la journée d'accueil des nouveaux salariés ainsi que le groupe tutorat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Étoffer 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Projet d'établissement (cœur de métier)        | À adresser pilote              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Créer un outil afin que les situations à risques soient repérées                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 référer aux dispositions légales suivantes : Plan national d'action de prévention de la perte d'autonomie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Bientraitance - Prévention des risques usagers | En cours de réalisation pilote | - les risques à repérer à titre d'exemple sont le risque de radicalisation, d'abus de faiblesse, de harcèlement, de perte d'autonomie, rupture de parcours (liste non exhaustive) - Mettre en lien avec le DUERU - Organiser la traçabilité des situations à risques en utilisant le logiciel twin ou en créant des outils - Voir autre logiciel notamment le logiciel Ageval - Power point HAS + internet - Voir la |



|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                                | possibilité de l'intégrer dans le point classer les situations à risques. Au besoin créer une catégorie spécifique dans la liste de choix pour permettre à tout moment de sortir une liste des situations à risques                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Management         | 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).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | GRH - GEPP         | À évaluer                      | Recenser dans un tableau Excel l'ensemble des formations des professionnels de l'ASAPN et vérifier la présence des attestations de formation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | GRH - GEPP         | En cours de réalisation pilote | - De référer au guide recrutement bioconsultants<br>- Se référer au guide de recrutement : les fondamentaux en matière de protection des données personnelles et questions – réponses<br>- Se rapprocher du DPO afin de justifier le fait que l'on garde les documents tels que le permis de conduire, le casier judiciaire (analyse d'impact ?)                                                                                                                                                                             |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | GRH - GEPP         | En attente proposition pilote  | - Proposition du CODIR : Le CODIR propose d'inclure un point à l'ordre du jour des réunions de service sur les RBPP.<br>- Proposition du pilote : Proposer des modules de formation digitale listés dans le programme de l'OPCO (ex : accompagnement, protection juridique des majeurs)<br>Chaque année, lors des demandes de formation à inscrire au plan de développement des compétences, identifier les formations récurrentes et/ou demandées par plusieurs salariés de l'ASAPN pour en proposer une session collective |
| Développer et formaliser des conventions de partenariat dans une approche inclusive de l'accompagnement                                    | Mettre en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Partenariat        | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Développer des partenariats pouvant apporter à l'ASAPN une expertise dans le cadre de sa démarche qualité                                  | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Qualité de service | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Mettre en place des sessions d'information ou de sensibilisation en rapport avec les événements indésirables                               | - Les doivent être régulièrement sensibilisés ou formés à la gestion des événements indésirables (cf. critère 3.13.4 du référentiel HAS)<br>- 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Qualité de service | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Enrichir le plan de gestion de crise avec des nouveaux risques repérés au préalable et en organisant des simulations autour de ces risques | - 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)<br>- 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 | Qualité de service | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                            |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                           | 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) |                            |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Mettre en œuvre le comité d'amélioration des pratiques professionnelles                                                                                                   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Pratiques professionnelles | À évaluer                      | Après réflexion le comité ne verra pas le jour puisqu'il existe actuellement des outils tels que : - les guides des pratiques professionnelles à destination des MJPM et des Agents administratifs, - les travaux menés par le groupe de travail sur les assurances (afin d'actualiser les outils existants) - la fiche audit - la création du poste de chargé de pratiques professionnelles - la liste de points de vigilance en réunion de service Ces différents outils et créations permettent d'ores et déjà l'amélioration des pratiques professionnelles en lien avec le droit à l'erreur. Sera mis en place prochainement par le chargé de pratiques professionnelles un "flash info" mensuel faisant focus sur une bonne pratique professionnelle spécifique au droit à l'erreur ( assurance, aide sociale...) |
| Inscrire le décret tertiaire dans la démarche ASAPN                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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)</li> <li>- L'ASAPN doit s'inscrire dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.</li> </ul>                                                                                                                                              | Développement durable      | En cours de réalisation pilote | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre connaissance du décret tertiaire et le suivre</li> <li>- Inscrire la démarche de déclaration en ligne dans les pratiques de l'ASAPN</li> <li>- Mettre en avant dans le PE ou le PA toute action mettant en avant la politique du développement durable</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Procéder à la dématérialisation des fiches de paie                                                                                                                        | L'ASAPN doit mettre en œuvre sa stratégie liée au développement durable (lutte contre le gaspillage)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Développement durable      | À évaluer                      | - organiser des prises de contact avec un organisme qui propose la dématérialisation des fiches de paie - réaliser des devis en ce sens - Déployer la dématérialisation auprès de l'ensemble des salariés ASAPN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Développement durable      | En attente proposition pilote  | Réduction des Coûts : Optimiser les dépenses tout en maintenant la qualité. Qualité et Durabilité : Sélectionner des produits et services de haute qualité avec un faible impact environnemental. Responsabilité Sociale : Soutenir les fournisseurs locaux et les entreprises socialement responsables. Mise en œuvre : Évaluation et Analyse des Besoins (Audit des Achats, Cartographie des Fournisseurs) Définition des Critères de Sélection des Fournisseurs Optimisation des Processus d'Achat (Centralisation des Achats, Gestion des Stocks) Réduction des Déchets et du Gaspillage (Achats Écoresponsables) Dématérialisation Suivi et Évaluation (Indicateurs de Performance, Audits Internes) Réécriture de la procédure Achat                                                                              |
| 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Qualité de service         | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Développer des conventions de partenariat avec des autres SMJPM afin d'améliorer la transmission des informations et éviter                                               | Éviter 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                                                                                                                                                                                                                                                                    | Partenariat                | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                                    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| des ruptures dans le parcours de la personne                                                                                                     |                                                                                                                                              |                                                    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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                                   | Juridique, judiciaire, patrimoine (cœur de métier) | À évaluer                      | Inclure : Subrogation, mandat ad 'hoc, mandats aux biens et à la personne, mandats de protection future, co-tutelle, co-curatelle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Organiser les élections des représentants du personnel par voie électronique                                                                     | Permettre à l'ensemble des salariés de voter pour leurs représentants à distance.                                                            | Direction                                          | À évaluer                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser des devis - étudier la possibilité de mettre en œuvre ce mode de participation</li> <li>- Prévoir une formation sur les élections des IRP</li> <li>- Organiser les élections en passant par un vote électronique</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Développer une instance participative des personnes accompagnées ainsi que de leurs aidants de type CVS ou autres                                | Favoriser la participation des personnes accompagnées à la citoyenneté et à la vie associative                                               | Bienveillance - Prévention des risques usagers     | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Mettre en œuvre les mandats de protection future                                                                                                 | Intégrer dans nos pratiques professionnelles en créant des outils et un protocole à suivre, l'exercice de mandats de protection future.      | Juridique, judiciaire, patrimoine (cœur de métier) | À évaluer                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistrement dans la base de données twin</li> <li>- Prise de contact régulières avec les personnes qui nous ont désignés</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Créer une « plaquette » ASAPN en lien avec le projet associatif                                                                                  |                                                                                                                                              | Communication                                      | À adresser pilote              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Développer le partenariat avec l'APAJH                                                                                                           | Échange de pratiques pour la découverte des métiers de chacun et échange sur les projets respectifs pour recherche de mutualisation possible | Partenariat                                        | En attente proposition pilote  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Créer la page LinkedIn ASAPN                                                                                                                     | Développer la visibilité professionnelle de l'ASAPN et de ses activités - Développer le réseau professionnel                                 | Communication                                      | En cours de réalisation pilote | Création d'une page association et publication hebdomadaire de posts, articles et offres d'emplois                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Mettre en lumière les actions remarquables/bonnes pratiques réalisées au sein de l'ASAPN                                                         | Mettre en lumière sur les « bonnes pratiques / actions remarquables » dans le mail QVT et/ou sur le site Internet                            | GRH - Prévention et qualité de vie au travail      | À adresser pilote              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Inscrire l'ASAPN en tant que personnel qualifié pour le contrôle des comptes de gestion des majeurs protégés                                     | Inscrire l'ASAPN en tant que personne qualifiée pour le contrôle des comptes de gestion                                                      | Développement                                      | À évaluer                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déposer un dossier de candidature en préfecture (se rapprocher de la CA) - date limite de dépôt ?</li> <li>- Faire valider par le CA cette nouvelle activité</li> <li>- Rédiger un protocole de contrôle des comptes de gestion - rédiger une charte éthique - rencontrer les magistrats afin d'avoir leur positionnement sur la question</li> <li>- Recrutements à envisager ? organigramme</li> <li>- Réorganisation des services comptabilité des usagers</li> <li>- Voir si la nomination de promaje sur certains jugements est maintenue</li> <li>- Réaliser une étude chiffrée pour le lancement de cette activité</li> </ul> |

## Annexe 12 : La lettre d'engagement Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO)

### Approche de la démarche RSO

La mise en place de cette démarche au sein d'une organisation permet une amélioration des performances globales de la structure, que ce soit en interne mais également aux yeux des parties prenantes.

La démarche doit prioritairement permettre une valorisation du travail accompli par les équipes.

Pour bien comprendre les principes de la RSO, il faut s'intéresser en premier chef à la notion de développement durable. Pour mémoire, le développement durable est un principe qui s'appuie sur les trois piliers ci-contre :



### Les enjeux de la RSO pour l'ASAPN

L'enjeu principal, outre la démarche éthique et bienveillante de nos actions, est **de mesurer la performance de l'ASAPN et de valoriser le métier et les salariés**. Cette performance devra se décliner dans l'ensemble des domaines d'action de l'ASAPN, incluant notre cœur d'activité et nos missions transversales.

Cette approche globale et transversale sera la vitrine de la performance de notre organisation et le cap à emprunter pour la renforcer.

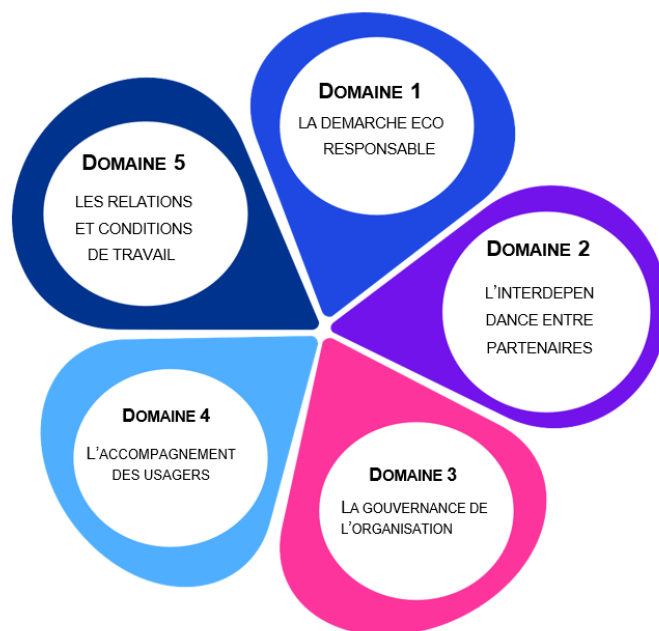
Les enjeux individuels et collectifs évoluent, et il y a donc du sens à améliorer nos pratiques pour insuffler, en toute lucidité, de l'optimisme au sein des forces vives de l'ASAPN.

Le secteur social et médico-social joue un rôle essentiel au niveau sociétal. Il est temps d'en mesurer les impacts, d'en développer les aspects vertueux et d'améliorer les variables perfectibles.

## Appropriation de la norme ISO 26 000 par l'ASAPN

La norme ISO 26000 est l'unique norme de l'Organisation internationale de normalisation qui établit les lignes directrices de la RSO.

Les domaines issus de cette norme ont été adaptés à l'activité de L'ASAPN :

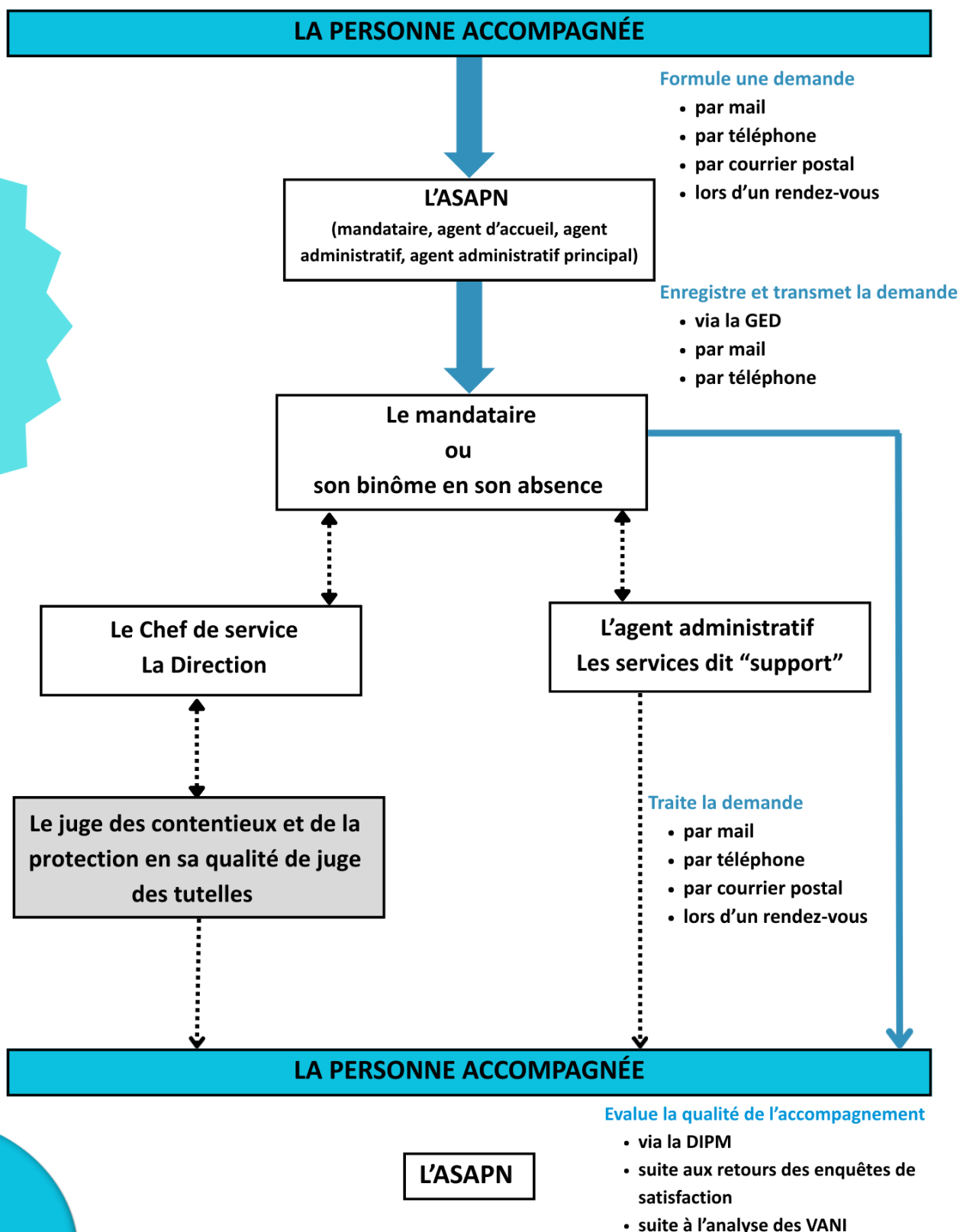


### Les domaines d'action dans le détail

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>LA GOUVERNANCE DE L'ORGANISATION</b> | La gouvernance d'une organisation a un impact sur les modes de management, sur le développement de la structure et sur les forces vives de l'organisation en influant sur la politique de ressources humaines de l'association.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Réflexion globale sur l'activité ;</li> <li>2. De la stratégie de communication au dialogue.</li> </ol>                                                                                                                                                                      |
| <b>L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS</b>     | <p>La Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 insufflé l'idée de placer la personne accompagnée au centre du dispositif.</p> <p>Il apparaît primordial de prendre de la hauteur sur notre organisation, nos procédures pour observer la personne accompagnée et visualiser sa place au sein de notre organisation. Quelle influence a-t-elle sur nos process, comment ses droits sont-ils respectés, quelles actions spécifiques sont menées pour l'accompagner vers la citoyenneté, ses attentes et ses besoins sont-ils pris en considération ?</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personnalisation de l'action, jusqu'où ?</li> <li>2. L'autonomie...action prioritaire ;</li> <li>3. Évaluer la satisfaction ;</li> <li>4. La démocratie participative ;</li> <li>5. La numérisation de l'accompagnement ;</li> <li>6. De la pratique à l'éthique.</li> </ol> |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>LES RELATIONS ET<br/>CONDITIONS DE TRAVAIL</b> | <p>L'idée est de travailler sur les relations entre les professionnels de l'association et de leur condition d'exercice de nos missions.</p> <p>Il conviendra de vérifier qu'elles soient adaptées à la mise en œuvre de notre projet d'établissement.</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le principe de veille ;</li> <li>2. Une communication didactique et adaptée ;</li> <li>3. La gestion des ressources humaines ;</li> <li>4. La sécurité et la santé au travail ;</li> <li>5. Le dialogue social.</li> </ol>                                                                                                       |
| <b>LA DÉMARCHE ÉCO RESPONSABLE</b>                | <p>L'ASAPN s'engage à revoir ses pratiques internes, à sensibiliser les équipes, et à intégrer des mesures visant à réduire notre impact environnemental, dans la mesure de nos possibilités.</p>                                                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nous informer et agir au quotidien</li> <li>2. Évaluer notre impact carbone.</li> <li>3. Développer la communication en interne.</li> <li>4. Repenser nos déplacements professionnels</li> <li>5. Limiter notre impact numérique.</li> <li>6. Gérer nos déchets.</li> <li>7. Sensibiliser et accompagner nos usagers.</li> </ol> |
| <b>L'INTERDÉPENDANCE ENTRE<br/>PARTENAIRES</b>    | <p>Il suffit d'observer les missions d'un service MJPM et de les mettre en perspective avec les enjeux de l'accompagnement des publics vulnérables pour comprendre la nécessité d'évaluer cette thématique.</p>                                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analyser son environnement d'intervention, le comprendre et communiquer sur l'impact de l'activité en matière de RSE ;</li> <li>2. Faire de notre participation une force au sein des instances et des réseaux de partenaires.</li> </ol>                                                                                        |

## Annexe 13 : Le circuit de communication



GED : Gestion Électronique des Documents (numérisation des courriers papier)

DIPM : Document Individuel de Protection des Majeurs (projet personnalisé)

VANI : Votre Avis Nous Intéresse (suggestions d'amélioration) il peut être transmis par mail à [dqualite@asapn.org](mailto:dqualite@asapn.org) ou remis en mains propres