

ASSOCIATION TUTELAIRE 66 – AT 66 –

ABREGÉ DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

Annexe au rapport remis en juillet 2017

Évaluateur : Gaële POIRRIER

Cet abrégé est établi conformément au modèle d'abrégé du rapport d'évaluation externe (3.7 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles) – ANESM – 4 juin 2012

Cet abrégé a pour objectif de traduire la dynamique de l'évaluation externe. A cet effet, l'abrégé présente les items contenus dans la synthèse de l'évaluation externe retenus comme force et/ou faiblesse et pour lesquels il est fait des propositions ou préconisations dans le rapport d'évaluation externe.

Gaële POIRRIER (EIRL)

6 allée du Roc – 34 980 SAINT CLEMENT DE RIVIERE

06 82 19 23 04 – gaele.poirrier@orange.fr

SIRET : 790 350 078 00016 - Habilitation ANESM : H2014-10-1568

1. La démarche d'évaluation interne

Items	Forces	Points de vigilance	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Démarche participative	Collaboration de tous les professionnels du service et de la gouvernance. Participation des usagers via les enquêtes de satisfaction, dont les résultats annuels sont intégrés à la démarche d'évaluation interne.	/	Une implication directe de certains partenaires dans la démarche d'évaluation permettrait un croisement plus riche de regards : <ul style="list-style-type: none"> • La participation de l'ensemble des acteurs et notamment les partenaires, à la démarche évaluative permet un croisement de regards pertinent (RBPP – Repères pour la conduite de l'évaluation interne – 2009, p.20 et suivantes, p.36 et suivantes) • Les partenaires pourraient être associés à la démarche sur les sujets qui les concernent (RBPP – L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes p.18)
Recueil des informations	Démarche de recueil d'informations par l'analyse documentaire et l'observation, les échanges et les groupes de réflexion sur l'ensemble des thématiques du service.	Les partenaires n'ont pas été directement sollicités pour cette évaluation interne.	L'analyse des retours de questionnaires de satisfaction pourrait être présentée année par année afin de mesurer les impacts des actions d'amélioration continue conduites par le service.
Démarche d'analyse	Appui sur des supports pour construire l'analyse (RBPP ANESM, conclusion de l'inspection de la DDCS de 2014). La pluridisciplinarité de l'analyse a été mise en œuvre. Les retours de questionnaires de satisfaction sont intégrés à la démarche <u>continue</u> d'évaluation interne	/	<ul style="list-style-type: none"> • Un partage autour de la définition d'une prestation « de qualité » dans une approche globale de l'accompagnement pourrait être une thématique de travail à déployer en réunion d'équipe voire en analyse des pratiques. Ce partage permettrait une compréhension partagée des enjeux de qualité de la prestation, et des organisations – individuelles et collectives plus efficaces. • Le plan d'actions pourrait être suivi par la mise en place d'un outil (tableau) proposant la formalisation de : <ul style="list-style-type: none"> → Action réalisée (avec date de finalisation) → Planification de la période de mesure de l'efficacité de l'action conduite (<i>il est souvent nécessaire de laisser passer du temps pour mesurer les impacts</i>) → Identification des modalités et items à mesurer (<i>en lien avec l'objectif de l'action décidée</i>) → Résultat de ladite évaluation d'efficacité (<i>permettant d'identifier si les effets escomptés ont été atteints, et éventuellement décider d'une autre action si nécessaire</i>).
Suivi des éléments posés	Calendrier posé et priorisation (sur 3 années) Comité de suivi « Chantiers » participatifs (bienveillance) et mise en place de temps collectifs pour travailler le suivi de la démarche.	Le plan d'actions élaboré suite à l'évaluation interne est suivi mais n'est pas complété régulièrement (formalisation).	
Impact de l'évaluation interne	L'évaluation interne a permis une vision précise à un instant « t » du service, et la définition d'actions d'amélioration, dont certaines ont d'ores et déjà été impulsées voire « clôturées ». La démarche collaborative a permis / renforcé une dynamique d'amélioration continue au sein de l'équipe.	Les critères de définition d'une prestation de qualité ne sont pas toujours partagés ; les approches sont différenciées, conduisant à des risques de « non-qualité ».	

2. La prise en compte des recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'ANESM relatives au service.

Items	Forces	Points de vigilance	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
La prise en compte des recommandations des bonnes pratiques professionnelles – ANESM	RBPP connues et utilisées au sein du service. Pratiques constatées lors de l'évaluation externe conformes / respectueuses des RBPP.	Le manque de temps des MJPM ne leur permet pas, individuellement, d'investir pleinement les RBPP comme outil de travail et d'appui.	<p>Le travail autour des RBPP doit être maintenu dans le cadre de « temps institutionnels » dédiés (groupes de travail thématiques).</p> <ul style="list-style-type: none"> Cette approche de « temps dédié » est préconisée pour toute réflexion éthique, afin de favoriser la réflexion en dehors des temps d'action (RBPP Questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux p.20). « Mettre en place des réunions collectives pour informer sur des évolutions relatives aux populations accompagnées selon la typologie de la structure, les réunions collectives pour tous les personnels favorisent une mise à jour des connaissances et une information commune » - RBPP Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées p.19.

3. Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du projet de service et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers.

Items	Forces	Points de vigilance	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Le projet de service, son élaboration et sa pertinence par rapport aux besoins et aux missions imparties	Le projet de service n'a pas été actualisé depuis 7 ans, mais des éléments d'analyse et de projection (orientations) sont présents dans les rapports d'activité annuels.	Le projet de service n'est pas actualisé dans les délais requis.	<p>Une démarche de réécriture du projet de service doit être impulsée, en s'appuyant sur la RBPP de l'ANESM « Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service » – Mai 2010.</p> <p>Cette démarche doit être collaborative pour que le projet soit ensuite porté collégalement, en associant notamment les partenaires « significatifs » du service (RBPP – Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement – p.23)</p> <p>Le projet de service intégrera dans sa rédaction :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les évolutions majeures du secteur : le schéma régional et les analyses de besoins doivent être des données d'entrée identifiées de la réflexion posée, l'évolution constatée des publics accueillis également (synthèse de la RBPP – Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement – p. 3) <p>L'analyse des usagers de la structure (rapport d'activité) pourrait inclure le critère géographique afin de participer à la mesure de l'évolution des besoins par territoire, et permettre l'ajustement des organisations de travail si nécessaire.</p>
	/	La démarche d'écriture du projet en 2010 n'a pas été collégiale.	
	Les orientations du service et les objectifs définis annuellement sont cohérents avec les missions dédiées et les réglementations relatives à la protection juridique des personnes majeures vulnérables.		
	Les objectifs posés sont cohérents au regard des missions, des valeurs historiques et des engagements de l'association.	/	

			<ul style="list-style-type: none"> Le mode d'élaboration et d'écriture du projet (RBPP – Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement – p.32) Engager une réflexion sur l'intégration dans le projet de service, d'objectifs mesurables et opérationnels (Accompagner chaque objectif d'indicateurs de suivi et d'évaluation (RBPP – Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement – p.17)
Appréciation sur l'atteinte des objectifs et les conditions d'efficience	<p>Les objectifs posés sont globalement atteints (retours des usagers, organisation interne) :</p> <p>Les nouvelles mesures sont ouvertes rapidement, l'accueil et la disponibilité téléphonique se sont améliorés, l'écoute des MJPM est régulièrement soulignée. L'efficience dans l'organisation des moyens est importante.</p>	<p>Si l'efficience dans l'organisation des moyens est importante, les moyens sont limités et pourraient – s'ils n'étaient pas réajustés (autorisation, budget), impacter défavorablement la qualité de la prestation.</p>	<p>Le projet, à écrire pour les 5 années à venir (temporalité maximale) pourra être suivi annuellement grâce à des fiches actions opérationnelles. Ainsi, les perspectives de développement et d'amélioration (notamment en lien avec les résultats des évaluations interne et externe), seront formalisées sous la forme de fiches-actions, rassemblées en plan d'actions (synthèse de la RBPP – Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement – p. 4)</p> <p>Le réajustement annuel pourra ainsi prendre en compte les évolutions réglementaires, et les évolutions des besoins du territoire.</p> <p>Une synthèse du projet de service pourrait être mise à disposition des partenaires et des usagers (RBPP – Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service – p.60)</p>
	<p>L'appui du Bureau et du CA, l'engagement de la direction, l'organisation (réunions plurielles, suivi des indicateurs) permettent le questionnement régulier de l'organisation et des moyens.</p> <p>Les réunions de service permettent des ajustements dès que nécessaires.</p>	<p>L'organisation des moyens et sa réactualisation régulière ne permettent pas totalement d'absorber financièrement la suractivité.</p> <p>La charge de travail aujourd'hui importante (quantitativement et qualitativement) nécessite de réactualiser régulièrement les organisations ; la stabilité acquise ces derniers mois des « portefeuilles » des délégués mandataires doit être préservée (le changement est particulièrement perturbant pour les majeurs protégés).</p>	
L'adaptation aux objectifs des moyens humains, techniques et financiers	<p>Le rôle des acteurs est clairement défini dans les rapports d'activité.</p> <p>La cohésion de l'équipe et l'expertise des salariés permet une adaptation de l'organisation du travail et de la prise en charge de mesures toujours plus nombreuses.</p> <p>Les bénévoles participent à l'activité en étant membres de certains CVS de structures partenaires.</p> <p>L'acquisition du logiciel UNI.T (2013) a permis une meilleure traçabilité des</p>	<p>Les moyens humains et budgétaires actuels ne sont pas suffisants pour répondre aux besoins croissants du territoire et aux sollicitations des juges de tutelle ; la charge de travail est importante voire en croissance, malgré les efforts d'organisation et les créations de poste.</p> <p>Le logiciel UNI.T et ses fonctionnalités de pilotage ne sont pas pleinement maîtrisés / utilisés au sein du service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les budgets prévisionnels doivent continuer à intégrer les besoins en ressources, pour faire face à l'augmentation d'activité et à sa complexité. Le positionnement sur le prochain appel à projet doit permettre l'octroi de moyens complémentaires, qui pourront permettre une réflexion autour d'une coordination renforcée en cours de mesure – cf. <i>partie 5</i>. Le partage avec les partenaires pourrait être source de réflexion pour une adaptation continue des organisations et des moyens.

	<p>accompagnements et un pilotage affiné de l'activité (<i>même si toutes les fonctionnalités ne sont pas encore exploitées</i>).</p> <p>Les outils développés pour le suivi (organisationnel, comptable et budgétaire) du service sont pertinents.</p>		
<p>Structuration des moyens humains et outils RH</p>	<p>Procédures et outils RH nombreux et utilisés (respect du Code du travail).</p> <p>Processus de recrutement : commission avec présence de plusieurs acteurs pour « croiser les regards » et « sourcing », conformément à la RBPP Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile (p.28).</p> <p>Dossiers salariés structurés.</p> <p>Compétences / expertise des salariés (pluridisciplinarité, diplômes, niveau de qualification) – Tous les MJPM sont diplômés ou en formation (en cours ou planifiées).</p> <p>Le directeur est également titulaire du CNC MJPM.</p> <p>Lieu d'accueil de stagiaires</p> <p>Réunions plurielles et instances de travail (COPIL, groupes de travail, réunions, APP...)</p> <p>Politique de stabilisation des effectifs et de mobilité interne.</p> <p>Mobilisation bénévole au service de la qualité de l'accompagnement.</p>	<p>Difficultés de recrutement de délégués mandataires diplômés (le budget formation consacré à l'obtention du CNC MJPM est ainsi important, certaines autres formations nécessaires ne sont alors pas prioritaires).</p> <p>Charge de travail importante malgré l'optimisation des moyens.</p> <p>Turn-over des équipes et changements de délégués mandataires (<i>ces changements devraient être réduits à l'avenir</i>).</p> <p>Le livret d'accueil salarié n'est pas actualisé (DIPM ancienne version) et le règlement intérieur n'est pas daté.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'actualisation de certains outils pourra être planifiée <ul style="list-style-type: none"> . Fiches de poste (coordonnateur et directeur notamment) . Livret d'accueil du salarié . Charte informatique • La mise en place récurrente et planifiée de réunions de pôle(s) (comptabilité, administratif) pourrait permettre des temps d'échange et de travail spécifique (entre pairs et avec la direction) utile à l'amélioration des pratiques.

<p>Le système d'information</p>	<p>Logiciel UNI.T – traçabilité de l'accompagnement de la personne.</p> <p>Déclaration CNIL – respect des obligations légales et souci de la protection des informations individuelles.</p> <p>Outils de suivi de l'organisation : traçabilité, lisibilité, appui à l'optimisation de l'organisation.</p>	<p>Utilisation du logiciel UNI.T encore perfectible (Dossiers incomplets, fonctionnalités non utilisées - de pilotage et requêtes notamment).</p> <p>Certaines requêtes non utilisées / non possibles – cela nécessite des outils de pilotage annexes (EXCEL), présentant des risques d'erreurs liés à la double saisie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La déontologie de l'écrit et la transcription des informations dans le dossier de l'utilisateur pourrait faire l'objet d'un groupe de travail afin de définir clairement les pratiques du service. • Des temps de formation complémentaires à UNI.T seraient à prévoir pour en harmoniser et en optimiser l'utilisation. Des gains de temps et une optimisation des organisations et des moyens en sont l'enjeu – utilisation autonome des requêtes pour le suivi des inventaires réalisés / à réaliser, la planification / la réalisation des visites, les DIPM élaborés / à établir / à réévaluer... • UNI.T pourrait être mieux exploité – les scans de documents pourraient y être attachés plutôt que stockés sur le serveur informatique (arborescence Windows).
--	---	--	--

4. L'ouverture du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

Items	Forces	Points de vigilance	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<p>La prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation optimale des ressources du milieu</p>	<p>Les relations partenariales de l'association et du service sont diversifiées, en faveur d'un étayage pertinent pour les personnes protégées.</p> <p>La vision de la gouvernance comme de la direction permet une inscription dans le paysage territorial – <i>présence institutionnelle</i>.</p> <p>L'environnement de proximité du majeur protégé (lieu de domicile) est investi dès que nécessaire pour développer des partenariats utiles à l'accompagnement de la personne, à son confort de vie et à son autonomie (agence bancaire, service d'aide à domicile...).</p> <p>L'autonomie des personnes majeures protégées est recherchée (dans la mesure des capacités) grâce à des partenariats adaptés – <i>partenariat avec des</i></p>	<p>L'élaboration et la réévaluation du DIPM ne se fait que très rarement en articulation avec le projet personnalisé mis en œuvre par un autre service ou l'établissement d'accueil.</p> <p>Des difficultés sont relevées par quelques établissements : le lien avec l'utilisateur est effectif, mais peu de contact avec l'équipe de l'établissement.</p> <p>Le lien entre les établissements et les services d'accompagnement repose exclusivement sur les délégués mandataires ; le manque de lien possible avec la structure (et parfois le manque d'information sur son organisation) est relevé.</p> <p>La plupart des collaborations avec les établissements et les services porte uniquement sur l'accompagnement des</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les relations partenariales – diversifiées – se sont construites et structurées sur des bases opérationnelles ; elles sont rarement adossées à des conventions (<i>seules deux conventions sont à ce jour signées</i>). La signature de conventions de manière plus systématique pourrait être envisagée – si pertinente – pour une pérennisation des relations partenariales au-delà des relations interpersonnelles. • La proportion de personnes sous mesure de protection connaissant des situations judiciaires spécifiques (incarcération ou autres peines) est peu importante – pour autant, l'accompagnement est particulier ; la bonne collaboration de certains MJPM concernés avec des CPIP pourrait être formalisée pour donner lieu à des modes collaboratifs repérés et repérants pour tout MJPM en charge d'une telle situation. • Une formalisation des modalités d'intervention et d'articulation des différents partenaires dans les situations de « cas complexes » (en présence de gestionnaires de cas de la MAIA par exemple) permettrait également des repères de pratiques voire des procédures pour les MJPM moins expérimentés sur ces situations.

	<i>établissements bancaires proposant une offre de services adaptée aux majeurs protégés pour exemple.</i>	personnes, et très peu sur une dimension plus institutionnelle (échanges, réflexions transversales, amélioration des modes collaboratifs...).	
Contribution aux évolutions et à la modification de l'environnement	<p>Implication de l'association ET du service dans le paysage territorial – <i>cette implication, et notamment l'ouverture et l'engagement du directeur, sont soulignés régulièrement par les partenaires.</i></p> <p>⇒ Participation au groupe de travail de la MAIA Sud PO</p> <p>⇒ Participation à des rencontres / invitations pour échange avec certains partenaires.</p> <p>Acteur de la formation et de l'insertion professionnelle (stagiaires).</p> <p>Adhésion à des associations</p> <p>⇒ Sensibilisation et échanges faisant évoluer les perceptions et les compétences de l'environnement.</p>	<p>Les professionnels relèvent un manque de connaissance des différentes mesures et du périmètre de responsabilité du délégué mandataire ; un appui et une sensibilisation seraient souhaités par bon nombre d'entre eux pour mieux articuler les interventions des uns et des autres.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le projet d'information / formation des professionnels semble recevoir un accueil très favorable – une meilleure connaissance des mesures et des périmètres d'intervention des MJPM par les acteurs du territoire permettra une optimisation de la prise en charge « globale » des personnes majeures protégées. Ces actions doivent également être l'occasion d'un échange d'informations, afin de permettre à l'AT 66 et aux différents MJPM de mieux connaître – pour mieux solliciter – les institutions, services, établissements et structures. Une analyse des différentes collaborations pourrait donner lieu à une « sélection » de partenaires avec lesquels la mise en place d'un temps de rencontre annuel serait pertinent pour l'amélioration des modes collaboratifs, et notamment : <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'articulation entre DIPM et projet de vie élaboré dans le cadre des « autres accompagnements », ✓ Les modalités de transmission de l'information entre professionnels (en cas de changement de MJPM, en cas de changement de situation du majeur protégé...) et à destination de la personne sous mesure de protection, ✓ La prise en charge globale des personnes et l'articulation des intervenants pluriels – zoom sur certains publics (pathologies / situations sociales...). ✓ Les situations « d'urgence » - quels critères ? quels acteurs ? quelles responsabilités ?
Perception du service et de ses missions par les partenaires	<p>La réactivité et la proximité des délégués mandataires sont régulièrement soulignées, malgré la charge de travail et le nombre de mesures suivies.</p> <p>La réorganisation géographique est également notée comme bénéfique pour une relation partenariale durable.</p> <p>La disponibilité des délégués mandataires au domicile lors, notamment, de première rencontre avec un intervenant, lors des réunions de projet personnalisé ou des réunions de synthèse est soulignée.</p> <p>⇒ Le croisement des regards, l'échange d'informations et la possibilité d'alerte dès que nécessaire en sont les principaux avantages.</p>	<p>Le turn-over et les absences de délégués mandataires ont parfois été évoqués par certains partenaires comme difficulté dans la relation à l'utilisateur comme à l'établissement / au service : <i>perte de repère des personnes accompagnées, délais de réponse.</i></p> <p>La charge de travail importante des délégués mandataires est évoquée par les différents partenaires, impactant parfois la <i>fréquence des rencontres (faible) et certains délais de traitement de demande / de réponse.</i></p> <p>Le contact téléphonique, même s'il s'est amélioré, reste difficile.</p>	

	<p>Le professionnalisme et l'écoute, dans l'intérêt des personnes accompagnées sont relevés (y compris après le décès de la personne – <i>situation régulièrement évoquée par les partenaires</i>).</p> <p>Une grande amélioration de la qualité de la prestation de service (accueil téléphonique, réactivité, fréquence de visite, ouverture de mesure...) est notée ces derniers 18 à 24 mois.</p>	<p>La relation avec les MJPM est « intuitu personae » et est qualifiée généralement de bonne et professionnelle ; certains partenaires évoquent cependant des différences d'approche et de méthodes entre les délégués mandataires (<i>fréquence de visites, relations suivies avec l'équipe...</i>).</p> <p>L'absence d'astreinte (soir et week-end) est soulignée par trois partenaires – <i>la notion d'urgence (vitale – santé – notamment) est souvent laissée à l'appréciation du médecin qui retarde toute intervention sans signature du tuteur ou curateur / des situations de fortes douleurs sans pronostic vital engagé pour exemple, sont évoquées comme problématiques en période de week-end.</i></p>	
--	---	--	--

5. Personnalisation de l'accompagnement

Items	Forces	Points de vigilance	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<p>L'utilisateur, co-auteur de son parcours</p>	<p>Le processus en place : première VAD conduite à deux, documents transmis avec possibilité de format FALC, DIPM élaboré pour toute nouvelle mesure, accueil facilité (<i>bien qu'encore perfectible au regard du nombre important d'appels</i>).</p>	<p>Les documents FALC ne sont pas systématiquement pris par les MJPM lors de la première rencontre.</p> <p>Le DIPM n'est pas toujours élaboré en appui des autres professionnels intervenant auprès de la personne, et en cohérence avec les « autres » projets personnalisés dont bénéficie la personne.</p> <p>Le bilan d'ouverture (sauvegarde de justice) n'est pas systématiquement proposé à la lecture et validation au majeur protégé.</p> <p>Le volet « projet de vie » n'est pas systématiquement investi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents rédigés sur la mesure (bilan d'ouverture, rapports de situation, comptes-rendus de gestion) pourraient impliquer – dès que cela est possible au regard des capacités de la personne et de la qualité de la relation, le majeur protégé. • La fréquence de rencontre (à domicile, en établissement ou au sein des locaux du service) pourrait être réfléchie en fonction des situations des personnes, pour être ajustée. • Un accompagnement de la personne majeure protégée dans le choix d'un établissement bancaire télétransmis pourrait être source d'amélioration de la prise en charge de la mesure (<i>présentation systématique de la liste d'établissements partenaires, argumentation ciblée</i>).

		<p>La liste des établissements bancaires télétransmis n'est pas toujours utilisée dans la relation avec le majeur protégé ; alors même que le changement – sur choix / acceptation de la personne permettrait de faciliter la gestion budgétaire et comptable par le service (compte de gestion – <i>le compte MAD pouvant rester dans l'établissement d'origine si souhaité</i>).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le DIPM pourrait être réinvesti en équipe pour une harmonisation des pratiques, voire une évolution du document type et de son utilisation. Les points de travail pourront se concentrer sur : <ul style="list-style-type: none"> → L'adaptation du document à la situation de la personne (handicap / maladie, domicile / hébergement...) → La définition d'objectifs de la mesure de protection (dans le respect des objectifs de l'ordonnance), à décliner sur chacun des volets pertinents dont le projet de vie, → L'évaluation de l'atteinte des objectifs – quelles modalités pour évaluer ? → La cohérence avec le(s) projet(s) personnalisé(s) élaboré(s) par des services d'accompagnement et/ou des établissements d'accueil et d'hébergement. <p>Ce travail doit également permettre un plan d'actions pour actualiser la rédaction des DIPM relatifs aux « anciennes » mesures.</p>
<p>Le Projet d'accompagnement individuel (projet personnalisé)</p>	<p>Les réorganisations internes ont permis l'amélioration des délais d'ouverture (coordonnateur), l'optimisation de la prise en charge des mesures (procédures, accueil...), une facilité à des rencontres plus régulières (secteurs géographiques). L'appui des professionnels en charge du suivi pré-mesure (MAIA, AS de secteur, AS de CMP...) permet une évaluation au plus juste et une ouverture de mesure facilitée.</p> <p>L'appui des professionnels de l'entourage de la personne (services et/ou établissements) permet un ajustement de l'accompagnement dans l'intérêt de la personne – à <i>systématiser</i>.</p> <p>L'appui de professionnels externes (travaux, obsèques, banques) permet des interventions pertinentes auprès des personnes majeures protégées en réponse à leurs besoins et attentes.</p>	<p>La fréquence de rencontres (physiques) n'est pas très importante – 1 à deux fois par an aujourd'hui (<i>aucun tableau de bord ne permet le suivi précis de cette fréquence</i>) ; ce point est particulièrement relevé par les partenaires et certains usagers.</p> <p>Le DIPM n'est pas toujours disponible pour les mesures ouvertes depuis plus de deux ans.</p> <p>Le DIPM n'est pas appréhendé de la même manière par les différents MJPM (modalités de renseignement, modalités d'utilisation et d'évaluation de l'atteinte des objectifs).</p>	<ul style="list-style-type: none"> La préparation à la sortie de la mesure : une réflexion quant à une visite systématique (institutionnalisée) pourrait être conduite.
<p>Coordination de la prise en charge</p>	<p>La prise en charge de l'ouverture de la mesure par le coordonnateur a permis des délais à 15 jours.</p> <p>L'appui de deux référents (juridique et UNI.T) permet de répondre à certaines difficultés rencontrées.</p>	<p>L'utilisation du logiciel UNI.T est encore très perfectible quant au pilotage et à la coordination (pas d'utilisation des requêtes pour optimiser les organisations individuelles par les MJPM, ou collectives par le coordonnateur).</p> <p>La coordination de la mesure (<i>hors ouverture et clôture</i>) est assurée</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'amélioration de l'utilisation d'UNI.T, tant par les MJPM que par le coordonnateur (requêtes, fonctions de pilotage) devrait permettre une optimisation de l'organisation du travail comme de la prise en charge, et des gains de temps favorable à un allègement de la charge de travail. Une réflexion quant au croisement de regards de différents MJPM pourrait être posée ; en effet, dans l'organisation actuelle, ce croisement n'est réalisé que sur demande d'un MJPM et pas de

	<p>Les réunions d'équipe, animées par la direction, peuvent permettre le croisement des regards sur certaines situations complexes, l'anticipation de certaines difficultés et l'alerte dès que nécessaire.</p> <p>Le logiciel UNI.T permet la traçabilité de l'accompagnement et des contacts (téléphoniques, mails, rencontres, VAD...).</p> <p>Des outils annexes à UNI.T (EXCEL) permettent le suivi des échéances et la réalisation des différents documents (inventaires, DIPM, Comptes-rendus de gestion).</p>	<p>principalement par le MJPM, et <u>peut</u> ne jamais faire l'objet de croisement de regards avec les autres MJPM ou le coordonnateur (en cours de mesure).</p> <p>Il existe peu de coordination entre le service comptable et le délégué mandataire, sauf pour la signature / validation de documents ou d'autorisations.</p> <p>Certaines erreurs de saisie de libellé comptable par les MJPM génèrent des erreurs et des temps importants de contrôle et modification.</p> <p>Les retards dans la réalisation des comptes-rendus annuels de gestion sont très importants. Les moyens disponibles aujourd'hui permettent de prioriser principalement les situations « urgentes » : décès, transferts externes de dossiers, transfert interne suite au départ d'un mandataire.</p> <p>Le DIPM est souvent élaboré sans tenir compte des autres projets personnalisés du majeur protégé – <i>il n'y a pas toujours une coordination dans l'élaboration des documents personnalisés d'accompagnement, tant de la part de l'AT 66 que par les autres établissements et services intervenant auprès de la personne. Les projets, de natures différentes, peuvent être articulés ou tout au moins portés (en partie) à la connaissance des différents services acteurs de l'accompagnement.</i></p>	<p>manière systématique – certaines difficultés « non repérées » ne peuvent donc être traitées.</p> <ul style="list-style-type: none"> La formalisation de procédures entre le pôle comptabilité et les MJPM pourrait permettre de limiter certains dysfonctionnements ou erreurs de saisie particulièrement chronophages.
<p>Organisations spécifiques</p>	<p>Des permanences téléphoniques par MJPM ont été mises en place pour faciliter les contacts téléphoniques et la réactivité aux demandes.</p>	<p>La prise en charge spécifique du public « PHV » (personne handicapée vieillissante) est très récente dans le paysage médicosocial du département, et</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le développement d'une prise en charge PHV (personnes handicapées vieillissantes) est récent sur le département ; un travail autour des spécificités de l'accompagnement de mesure de protection pour ce public spécifique, en partenariat avec les structures concernées serait intéressant au regard des besoins singuliers.

	<p>Des rencontres sont proposées au sein des locaux pour toujours promouvoir l'autonomie des personnes (dans la mesure des capacités de la personne).</p> <p>Le partenariat mis en place avec ACT et les interventions de bénévoles de l'association (administrateurs) permettent des visites « de compagnie » appréciées par les majeurs protégés et les établissements.</p>	n'a pas encore fait l'objet d'une réflexion dédiée.	
Place de la famille	<p>La famille est considérée à sa juste place, et sur souhait / demande / acceptation de la personne majeure protégée.</p> <p>La famille peut être un appui lors de l'ouverture d'une mesure (recueil de documents et d'informations...).</p> <p>Dans le cas où le majeur protégé n'est pas en capacité de comprendre les documents transmis (ouverture de mesure), les documents sont également transmis à un membre du conseil de famille ou de l'entourage du majeur.</p>	<p>Il est parfois nécessaire de rappeler les périmètres de chacun, et les devoirs de la famille existants encore en cas de mesure de protection et d'autant plus en cas de mesure partagée avec la famille (subrogation ou co-mesure).</p> <p>La prise en compte de la famille « élargie » dès lors qu'elle est (était avant la mesure) très impliquée doit rester importante – <i>les ascendants et descendants directs ne sont pas les uniques interlocuteurs « pertinents ».</i></p>	/

6. L'expression et la participation individuelle et collective des usagers

Items	Forces	Points de vigilance	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
La gestion des réclamations	<p>Une procédure de constat d'événements indésirables et de signalements est en place et respectueuse de la législation récente.</p> <p>Ces événements indésirables sont analysés quant à la leur(s) cause(s) pour la décision d'actions correctives.</p> <p>Les réclamations sont prises en compte et traitées dans une réactivité reconnue.</p>	<p>Les réclamations sont traitées par les MJPM et/ou la direction – <i>selon leur thématique et leur émetteur</i>, mais l'analyse de leur éventuelle récurrence et des causes n'est pas toujours réalisée et/ou formalisée, ne permettant alors pas d'identifier d'éventuelles actions correctives nécessaires.</p>	<p>Une réflexion pourrait être engagée sur l'analyse des remontées d'information des personnes accompagnées (réclamations ou autres) et des professionnels (événements indésirables et signalements), afin de pouvoir conduire régulièrement (1 à 2 fois par an) un repérage de la récurrence des situations, ainsi que des causes.</p> <p>Cette approche permettrait une dynamique d'amélioration accrue, basée sur la mise en œuvre d'actions correctives (agissant sur les causes d'un dysfonctionnement ou d'un problème) et pas uniquement sur des actions curatives (qui agissent sur le dysfonctionnement lui-même).</p>

<p>Les outils réglementaires de la 2002-2</p>	<p>Les outils sont existants et effectifs.</p> <p>Les documents à destination des usagers sont accessibles – format FALC.</p>	<p>Les outils FALC ne sont pas systématiquement pris pour la première VAD ; ils sont alors remis, si requis, lors de la visite suivante.</p> <p>Le livret d'accueil (notice d'information) comporte des éléments à actualiser.</p> <p>Le règlement de fonctionnement n'est pas daté.</p> <p>Le DIPM n'est pas toujours disponible (« anciennes » mesures).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le livret d'accueil / notice d'information pourrait être – dans le cadre de révision, actualisé et complété (circulaire n°138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles) : <ul style="list-style-type: none"> . D'un organigramme présentant la structure . De la liste des personnes qualifiées (article L. 311-5 CASF) et modalités de saisine (dès parution dans le département) La désignation de la personne de confiance est prévue dans les procédures, et inscrite au DIPM ; une réflexion collégiale approfondie pourrait être engagée sur cette désignation, les différentes situations à rencontrer et les « réponses » à y apporter (<i>désignation par le majeur protégé d'une personne « non pertinente », sollicitation du juge des tutelles, articulation avec les établissements et services qui sollicitent également cette désignation...</i>).
<p>Respect des droits</p>	<p>Affirmé dans les écrits, les discours et les pratiques du service.</p>	<p>Le droit à la citoyenneté (droit de vote notamment) n'est pas toujours évoqué / mobilisé auprès des personnes accompagnées, tout comme le droit à la pratique religieuse (<i>hors période de fin de vie</i>).</p> <p>Une vigilance constante doit continuer d'être effective quant à la bonne distance professionnelle lors des interventions au domicile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Une réflexion pourrait être engagée sur le respect du droit à la citoyenneté (vote) et du droit à la pratique religieuse (hors obsèques) – le MJPM doit s'assurer du respect de ces droits et, le cas échéant, accompagner à son bon exercice.
<p>Confidentialité des données</p>	<p>La confidentialité des données est une préoccupation constante du service et des professionnels.</p> <p>Le Service est en conformité avec les règles de la CNIL et les déclarations sont faites.</p>	<p>Les locaux ne sont pas adaptés en termes d'accueil pour la confidentialité des échanges – <i>des bureaux individuels sont toutefois à disposition pour des entretiens</i>.</p> <p>Les nouveaux locaux permettront un accueil optimisé – toutefois, leur emplacement plus éloigné suscite des inquiétudes (partenaires, usagers) quant à la facilité d'accès.</p>	<p>/</p>
<p>Expression et participation des usagers</p>	<p>Une enquête annuelle de satisfaction est mise en place, avec des documents « accessibles » (FALC) et des modes d'administration adaptés (appui du délégué, appui de l'établissement... si nécessaire).</p>	<p>Les questionnaires de satisfaction ont été analysés globalement pour la période 2015-2016 ; cette analyse ne permet pas de mesurer les éventuels impacts des actions d'amélioration continue conduites.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Un groupe d'expression pourrait être organisé régulièrement au sein des locaux (l'expérience de la rencontre pour l'évaluation externe ayant été très positive et relativement simple à organiser).

Les résultats de l'enquête de satisfaction ne sont pas formellement communiqués en interne.

7. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

Items	Forces	Points de vigilance	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<p>L'appui aux professionnels et des professionnels</p>	<p>Climat social favorable au travail, reposant sur une relation de confiance entre le bureau, la direction et les équipes.</p> <p>Procédures de travail disponibles, fiche « guide de bonnes pratiques professionnelles ».</p> <p>Certains relevés de décisions ont été établis conjointement avec l'UDAF pour harmonisation.</p> <p>Politique de formation active (utilisation du budget, formations collectives, appui à la professionnalisation).</p> <p>Analyse des pratiques professionnelles</p> <p>Réunions internes favorisant l'échange et la collaboration</p> <p>Répartition géographique des mesures permettant l'optimisation des temps de déplacement.</p> <p>DUER disponible et actualisé.</p> <p>Développement de partenariats favorables à l'appui aux professionnels.</p> <p>Climat social favorable.</p> <p>Première visite au domicile réalisée en binôme</p> <p>Réseau constitué, relatif à la qualité de vie au travail.</p>	<p>Certaines réunions (pôle) sont proposées sur nécessité, sans récurrence particulière, alors qu'une régularité serait pertinente tant pour les collaborateurs (appui) que pour les pratiques (harmonisation, fluidité, méthodes).</p> <p>Certaines procédures sont à actualiser, d'autres à créer.</p> <p>La Charte informatique <i>doit être complétée</i> des éléments relatifs à la CNIL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le temps d'expression annuel des salariés doit être mis en place (Code du travail). • Des procédures pourraient être formalisées pour harmoniser les pratiques : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conduite de la première visite à domicile (réalisée à deux – répartition des périmètres en amont, pendant et en aval de la visite). ✓ Création et archivage de codes d'accès « individuels » (saisie des impôts, plateforme CESU, pour exemples), ✓ Transfert interne de dossier (entre deux mandataires de l'AT 66), ✓ Vote électoral / procuration – (Article 1^{er} de la Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée : 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. Conformément à l'article L. 5 du code électoral, le droit de vote est garanti à la personne sous réserve des décisions de justice). ✓ Archivage des documents pour les dossiers de mesure en cours. • Un travail collégial autour de certaines procédures serait pertinent pour partager et harmoniser les pratiques, et permettre aux MJPM d'échanger sur certaines difficultés rencontrées malgré l'existence de procédures ou du cadre légal : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Classement des documents et organisation du dossier de la personne majeure protégée (<i>poursuite du travail déjà engagé</i>). ✓ Médicales et de santé : sollicitation du juge en cas d'opération, Intervention dans le cadre d'une demande d'hospitalisation par un tiers... ; ✓ Autour de la fin de vie et son approche avec la personne de son vivant : directives anticipées, dernières volontés, contrat obsèques... L'intégration de cette thématique dans le volet « projet de vie » du DIPM pourrait être une piste de réflexion (<i>support proposé en appui à la réflexion : « Groupe régional de réflexion éthique sur la</i>

	La RBPP « stratégie d'adaptation de l'emploi aux populations accompagnées » est prise en compte dans l'organisation RH.		protection juridique des majeurs – 2012, CREAI Nord-Pas-de-Calais : la mesure de protection après le décès de la personne »)
Prévention des risques	Le service est en conformité quant à la réglementation des ERP. Le service bénéficie d'une habilitation S3A.	/	
Bienveillance	Les usagers se sentent écoutés et accompagnés. La bienveillance de l'accompagnement est au cœur des préoccupations des professionnels comme du service et de l'association.	/	<p>Les questions de bienveillance et de questionnement éthique devraient être :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inscrites dans le projet de service du Service, • Abordées lors de rencontres professionnelles organisées par le service, pour donner lieu à une documentation spécifique (définition partagée, procédures, charte ou engagement) • Interrogées régulièrement dans les pratiques – l'analyse des pratiques professionnelles peut en être le support. <p>Le guide « <i>Gestion des risques de maltraitance pour les services d'aide, de soins et d'accompagnement à domicile</i> » (Comité national de vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés – Janvier 2009) pourrait être un appui.</p>

8. Appréciation globale de l'évaluateur externe

Le service de l'AT 66 a mis en place une organisation de la prise en charge :

. **Cohérente avec les valeurs et engagement associatifs**, visant un accueil et un accompagnement de la personne majeure protégée, dans le strict respect de sa liberté de choix et d'action ;

. **Soucieuse du respect** des droits et des libertés de la personne accueillie ; *les usagers rencontrés sont satisfaits de l'accompagnement et des prestations proposées* ;

. **Dynamique et en amélioration** constante grâce à l'engagement du bureau et du conseil d'administration, à la rigueur professionnelle de la direction, et l'implication des équipes.

Le service a particulièrement œuvré, depuis sa création, puis en réponse à des recommandations formulées par la DDCS (mission d'inspection en 2014) et l'évaluation interne (2015), sur trois axes prégnants :

- La mise en place des outils exigés par la loi ;
- La structuration d'une organisation au service du majeur protégé (accueil, ouverture des mesures, procédures de travail, logiciel métier...);
- La construction de relations partenariales avec les acteurs du territoire.

Il apparaît clairement que les actions conduites ont été portées et appropriées par l'ensemble des professionnels, pour une qualité optimisée de la prestation rendue à la personne majeure protégée.

Les points de vigilances relevés et les préconisations formulées permettront au service d'améliorer encore l'accompagnement proposé aux personnes sous mesure de protection, de l'adapter encore plus finement en fonction des différentes situations et des besoins.

Certains points d'échange lors de la conduite de l'évaluation externe ont d'ores et déjà été pris en compte, donnant lieu à certaines actions en amont même de la transmission du présent rapport.

9. Méthodologie de l'évaluation externe

PHASES	SOURCES D'INFORMATION	CHOIX OPÉRÉS	COMMENTAIRES
PRÉPARATION Mars-Avril 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Liste des documents techniques • Réunion de cadrage 	<ul style="list-style-type: none"> • Etude documentaire sur la base des documents transmis (clé USB) • Réunion de cadrage permettant de valider les périmètres d'intervention et les enjeux de l'évaluation – 31/03/2017 • Envoi du questionnaire évaluatif pour validation – Avril 2017 	<p>Aucune difficulté.</p> <p>Très bonne coopération de la structure pour la remise de documents et les compléments d'informations.</p>
DÉPLOIEMENT Mai-Juin 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Entretiens semi directifs • Entretiens individuels • Entretiens collectifs • Observations 	<ul style="list-style-type: none"> • Etude documentaire et observation sur site • Rencontre Bureau de l'association • Rencontre des professionnels de la structure • Rencontre des partenaires (entretiens téléphoniques) • Rencontres des usagers en collectif • Restitution intermédiaire à l'équipe 	<p>Très bonne coopération des personnes rencontrées.</p> <p>Echanges riches</p> <p>Mise à disposition des documents demandés.</p> <p>Les usagers ont apprécié la rencontre et l'échange.</p>
RÉDACTION CONSENSUELLE Juin 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Prises de notes • Analyse documentaire • Rédaction du pré-rapport et de la synthèse 	<ul style="list-style-type: none"> • Remise du pré-rapport 08/06/2017 • Synthèse et échanges lors de la réunion de clôture (Comité de Pilotage) • Echanges et prise en compte des éléments complémentaires éventuels 	<p>Richesse des échanges avec l'ensemble des acteurs.</p>
REMISE DU RAPPORT Juillet 2017		<ul style="list-style-type: none"> • Dépôt du rapport définitif (version papier déposée en main propre, version numérique remise sur clé USB et par mail à la direction) 	<p><i>La date de remise du rapport définitif est respectée.</i></p>

10. Commentaires du service sur l'évaluation externe

Commentaires du service	
Sur le déroulement de l'évaluation externe	Sur les conclusions de l'évaluation externe
<p>L'évaluation externe a été bien appréhendée par l'ensemble des acteurs du Service (administrateurs, salariés, partenaires, majeurs protégés).</p> <p>Les temps d'échange ont été optimisés et le fonctionnement du Service n'a pas du tout été perturbé par son déroulement.</p> <p>Elle a été menée de façon très professionnelle et cohérente avec nos agendas de travail et le calendrier des activités.</p>	<p>De telles conclusions encouragent le Service à continuer de progresser et à travailler sur les points de vigilance relevés ainsi que les préconisations qui ont été formulées et avec lesquelles nous sommes d'accord.</p> <p>Parce que c'est essentiel pour la pérennisation du Service, nous voulons rappeler ici l'importance de prendre en considération la question de la convergence tarifaire pour notre Service (en situation de suractivité) sur les années à venir afin de tendre vers un rééquilibrage des dotations entre services.</p>