

# Synthèse du projet de service 2016– 2021



## **Siège social**

9 rue Bourrierie

BP 84

11304 LIMOUX CEDEX

Tél 04.68.74.72.00 Fax : 04.68.74.72.10

## **Bureau de Narbonne**

18 quai Vallière

BP 117

11100 NARBONNE CEDEX

Tél 04.68.65.53.37 Fax : 04.68.32.64.60

**Nous contacter :** [apam.asso@apam11.fr](mailto:apam.asso@apam11.fr)

## LE MOT DE LA PRESIDENTE

« Chacun a le droit à la reconnaissance en tous lieux de sa personnalité juridique » dit la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme. C'est dans ce registre qu'œuvre l'APAM 11.

Ce document est la traduction de l'implication des professionnels de l'APAM 11 dans cet engagement pour les personnes vulnérables qui lui sont confiées.

Il démontre, en parfaite cohérence avec le Projet Associatif élaboré par le Conseil d'Administration, la volonté de tous les acteurs de l'APAM 11 dans la prise en compte de leurs besoins, tant matériels qu'humains, et dans le respect de la réglementation.

En tant que Présidente, je ne peux que me louer de cette dynamique, porteuse de lien social, de dignité, de générosité.

Corinne BELEY

## L'ASSOCIATION APAM 11

Créée en 1990 sous la dénomination AGAT, l'Association a modifié son nom en 2015 afin qu'il soit plus représentatif des missions qu'elle mène actuellement pour devenir l'Association de protection juridique et d'accompagnement social des majeurs : APAM 11.

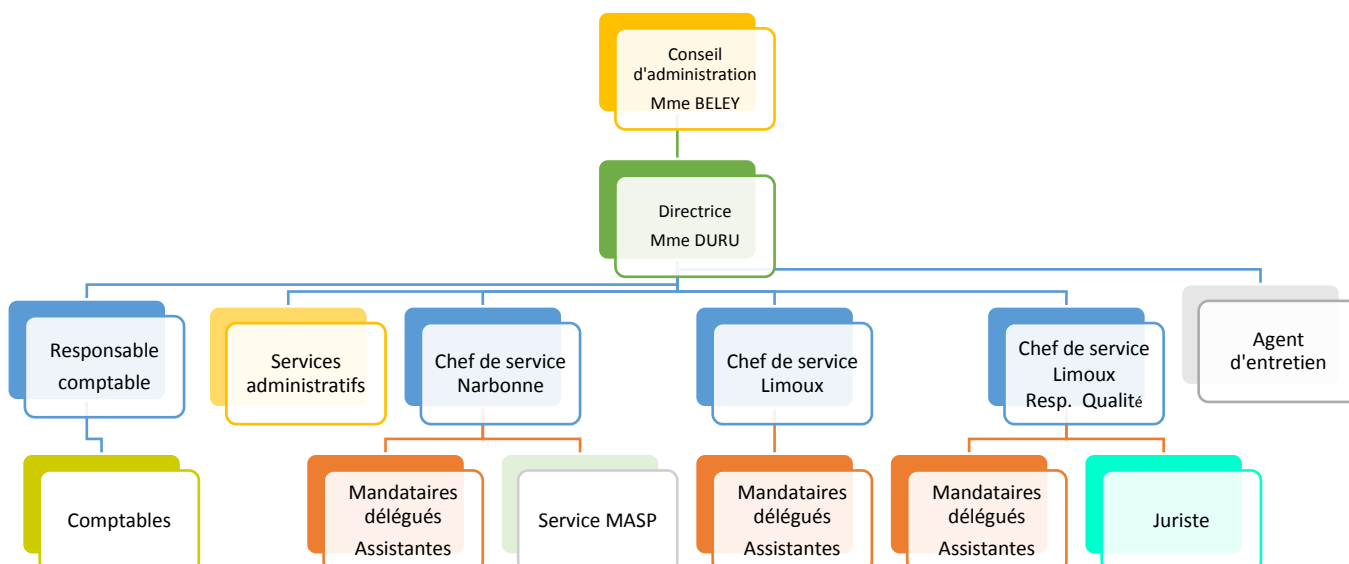
**Son projet associatif 2016-2020** énonce les valeurs qui guident l'action : engagement auprès des personnes les plus vulnérables afin de contribuer à une plus grande justice sociale, promotion de l'amélioration des situations dans le respect de la spécificité de chacun, respect de la personne, de ses droits, de sa place de citoyen et de son entourage, exigence de professionnalisme dans la mise en œuvre de ses missions, qui permet une réponse aux exigences réglementaires, dans le respect des besoins des personnes accompagnées. Le conseil d'administration et les professionnels sont des acteurs de l'avenir de l'APAM 11 et doivent être associés dans son développement.

**Actuellement, l'Association a 4 agréments** : Mesures Judiciaires à la Protection des Majeurs, enquêtes sociales, ad hoc, Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé

## LE SERVICE MANDATAIRE JUDICIAIRE A LA PROTECTION DES MAJEURS

Le service est mandaté par les tribunaux d'instance de Carcassonne et de Narbonne pour la mise en œuvre et le suivi des mesures de protection : tutelles, curatelles, sauvegardes de justice, mesures d'accompagnement judiciaires. C'est le plus gros service mandataire du département avec 1130 mesures autorisées. Il **accompagne majoritairement des personnes sous tutelle (38 %) ou curatelles renforcées (55 %)**.

Pour mener à bien ses missions, le service dispose d'une **équipe pluridisciplinaire** (36 ETP) constituée d'une directrice (par ailleurs directrice du service MASP), de trois chefs de service (dont une exerce à mi-temps les fonctions de responsable juridique et patrimonial ainsi que responsable qualité et une autre la gestion de l'équipe MASP), d'un responsable comptable, de délégués à la protection des majeurs, d'assistants, assistante de direction, comptables, opératrice de saisie, agent d'entretien.



**L'Association et la Direction énoncent une volonté managériale d'association des acteurs** en les impliquant à différents niveaux de l'organisation : participation au choix de logiciel métier, à l'organisation du travail, groupes de réflexion et de travail en lien avec le plan d'actions qualité issu de l'évaluation interne et du projet de service...

**Le service affirme l'importance de la coordination entre professionnels et le partage d'information comme des points clés de la qualité de l'accompagnement.** Pour cela, il met en œuvre différents types de réunions (cadres, délégués à la protection des majeurs, assistants, comptables, générale tous les trimestres avec l'ensemble des professionnels...). **Le travail mené sur la communication interne vient s'articuler avec la volonté participative et les démarches menées autour de la coordination.**

**Le travail partenarial est un point incontournable de l'accompagnement des personnes protégées.** Le service a un rôle de coordination des actions auprès des personnes protégées et le travail de partenariat permet de le réaliser. Le service reconnaît la complémentarité nécessaire dans la qualité de l'accompagnement. C'est un des moyens de favoriser un parcours de vie qualitatif. **Les relations avec les deux autres services mandataires du département (ATDI et UDAF) sont aujourd'hui construites au sein d'une inter-association. Le service est membre du GSMSO** qui comprend plusieurs services mandataires du Grand Sud-Ouest. Le service est **adhérent à la Fédération Nationale des Associations Tutélaires.**

**La démarche qualité est structurée** et intégrée au fonctionnement du service : responsable qualité (0.5 ETP), comité pluridisciplinaire qualité, plan d'actions qualité issu de l'évaluation interne réalisée en 2015 élaboré et suivi, temps qualité dans les réunions cadres, intégration dans le rapport annuel de la directrice...

## L'EXERCICE DES MESURES

**L'accueil téléphonique** est un point important pour les personnes protégées que le service a pris en compte : personnes dédiées au standard, répondeur sous responsabilité des mêmes personnes, temps de permanence téléphonique d'une demi-journée par semaine pour chaque délégué à la protection des majeurs. Le service s'organise pour pouvoir revenir vers les personnes protégées dans les 48 heures (un outil interne de saisie des messages est consultable par tous). Des points d'amélioration sont néanmoins inscrits au Plan d'Action Qualité, dans un souci d'amélioration continue.

**L'accueil physique** se réalise sur les deux sites par une assistante qui réceptionne ou traite les demandes des personnes protégées ou des partenaires. Chaque délégué à la protection des majeurs assure une demi-journée de permanence physique par semaine et reçoit sur rendez-vous.

**L'ouverture de la mesure fait l'objet d'une organisation structurée.** L'intervention des professionnels est coordonnée : numérisation du jugement par l'assistante de direction, attribution des mesures par le chef de service en réunion hebdomadaire (en fonction du nombre de points/mesure), consultation au tribunal par les chefs de service, intervention des assistantes au niveau administratif. Le service comptabilité crée, saisit et met à jour les comptes et valeurs mobilières. **Le délégué à la protection des majeurs rencontre la personne, sauf opposition, sur son lieu de vie** en présence de la chef de service représentant le service après lui avoir proposé un rendez-vous. C'est un temps particulier, complexe et primordial dans le démarrage de la mesure.

**Les visites à domicile ont été notées comme très importantes par les personnes protégées rencontrées.** Elles revêtent plusieurs fonctions : informer la personne protégée de la vie de la mesure, échanger avec elle sur sa situation, s'assurer de la protection de sa personne (santé, état du logement...). Elles sont aussi un temps d'échanges, de renforcement de la confiance. Elles se réalisent sur rendez-vous. Elles sont un peu plus fréquentes pour les personnes à domicile (environ toutes les 5 semaines).

**La clôture** de la mesure résulte d'une mainlevée, d'un transfert vers un autre mandataire ou un proche de la personne, d'un décès. Les démarches administratives relèvent du binôme assistante/délégué à la protection des majeurs : informations aux organismes, transmissions de tous les éléments au notaire, nouveau service mandataire ou famille, mise en œuvre des mesures conservatoires en attente de reprise effective du dossier...

**L'APAM 11 investit l'ensemble des axes d'accompagnement qui relèvent de sa compétence.** Cependant quelques axes paraissent spécifiquement importants pour la qualité de vie de la personne protégée : **l'accès aux droits**, fil rouge de l'ensemble de l'accompagnement proposé (l'Apam 11 dispose d'un service juridique et patrimonial), **l'accès au logement** avec un point d'attention à l'insalubrité, aux risques domestiques ; **le choix de son lieu de vie par la personne protégée, soutenu par le service** ; **l'accompagnement à la santé** se réalise par les démarches administratives, la mise en place de partenariats et de personnes ressources ; **la gestion budgétaire** (le service applique la loi et remet à la personne l'excédent) ; **l'insertion sociale et l'exercice de la citoyenneté** font l'objet d'une vigilance du service (droit de vote, GEM...).

## L'EFFECTIVITE DU DROIT DES PERSONNES PROTEGEES

Le service souscrit à l'ensemble des droits énoncés dans la charte des droits et libertés de la personne majeure protégée. Il est en conformité avec les obligations issues de la loi du 5 mars 2007. Les documents obligatoires sont remis à la personne protégée et expliqués de manière adaptée.

La promotion de la bientraitance repose à la fois sur les postures et pratiques des professionnels du service, mais aussi sur leur capacité à mettre en lien les différents acteurs au service du parcours de vie de la personne protégée, en garantissant une communication effective et respectueuse de la confidentialité.

Le service s'est saisi du DIPM comme un outil de la participation des personnes protégées à la vie de la mesure. Les professionnels en font un outil important du droit de la personne protégée où sa parole peut être recueillie. Il acte les temps de l'accompagnement de la mesure et favorise l'émergence d'un objectif commun.

Les droits sont mis en œuvre au quotidien en s'attachant tout particulièrement au droit de recours systématiquement expliqué, au respect des libertés individuelles, à l'information qui soutient tous les autres droits, à l'autonomie, au respect de la vie privée.

## LES AXES D'AMELIORATION POUR LES 5 ANNEES

### Objectif 1 : Renforcer le rôle du Conseil d'Administration (CA) dans la communication

Le CA a été récemment pour une bonne part renouvelé. Il a constaté que la communication extérieure sur le plan de la politique associative était insuffisante et c'est un point qu'il souhaite développer.

### Objectif 2 : Prendre en compte les besoins immobiliers sur les deux sites

Les deux sites de l'APAM 11 sont aujourd'hui insuffisamment adaptés à leur activité. Le Conseil d'Administration a entamé une réflexion sur ces sujets en étant conscient d'une certaine priorité sur le site de Limoux.

### Objectif 3 : Poursuivre la dynamique de promotion du droit des personnes protégées

L'APAM 11 s'est engagée depuis de nombreuses années pour le droit des personnes protégées. Elle en décline l'opérationnalité chaque jour auprès des personnes qu'elle accompagne : recherche de leur association dans les projets d'accompagnement, information claire, soutien, DIPM... ; recherche de leur avis afin d'améliorer ses prestations. Ce travail sera poursuivi et renforcé tout au long de ce projet.

### Objectif 4 : Maintenir les actions entreprises sur l'organisation du travail

Une façon de travailler différente se met progressivement en place, alliant les notions de traçabilité, évaluation, rendu-compte, harmonisation des pratiques (via la démarche qualité et ses outils), dans un souhait permanent d'associer les professionnels concernés (management participatif). Cette démarche globale est soutenue et accompagnée par la direction de l'APAM 11, afin que les professionnels puissent continuer à trouver du sens dans leur travail.

### Objectif 5 : Continuer le travail engagé sur la « Coopération en marche (CEM) »

Cette démarche territoriale d'innovation sociale à caractère expérimental, à l'initiative des 3 associations mandataires de l'Aude (APAM 11, ATDI, UDAF) veut répondre à des besoins mal ou non couverts. En s'appuyant sur une coopération multi-partenaire et interinstitutionnelle et en associant les acteurs intervenant dans le champ du handicap, elle promeut la personnalisation de l'accompagnement comme fil rouge logique de parcours de vie de la personne protégée.