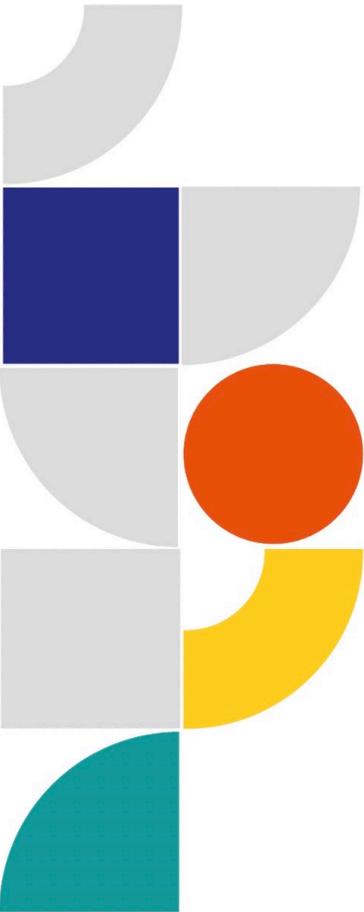




**Service d'Accompagnement
Tutélaire Calvadosien (SATC)**

A decorative graphic on the left side of the page consists of several overlapping geometric shapes: a grey quarter-circle at the top left, a dark blue square below it, a grey quarter-circle to the right of the blue square, a grey quarter-circle below the blue square, an orange circle to the right of the bottom grey quarter-circle, a yellow quarter-circle below the orange circle, a grey square to the left of the yellow quarter-circle, and a teal quarter-circle at the bottom left.

Projet de service
2023 - 2028

Avant-propos
Méthodologie d'actualisation du projet
Bilan du précédent projet de service

4

Présentation de l'association Acséa

Le projet associatif
La direction générale
Le schéma d'organisation associative

7

Présentation du service ATC d'Acséa

Fiche signalétique
Historique
Cadre juridique, schémas et adhésion
Les missions du service
Les valeurs et principes d'intervention

10

Les personnes protégées et accompagnées

Les profils des personnes
Les besoins des personnes
La mise en œuvre des droits

17

L'offre d'accompagnement

Modalités d'intervention
Les particularités et compétences clés du service
Partenariat et ouverture à et vers l'extérieur

22

Les ressources et les moyens de la structure

L'organisation globale du service, les moyens humains
Cartographie des temps collectifs
Le système d'information

25

Les enjeux, perspectives et suivi

Enjeux identifiés pour la structure
Les orientations stratégiques
Suivi de la mise en œuvre : Démarche d'amélioration continue de la qualité

29

Glossaire

38

Avant-propos

Ce document constitue le second Projet de Service du Service d'Accompagnement Tutélaire du Calvados d'Acséa. Que de chemin parcouru depuis le premier projet écrit en 2015, de fiches actions réalisées, d'organisations revues, d'adaptations aux évolutions législatives et techniques... mais toujours avec un objectif commun, celui d'améliorer le service rendu aux personnes protégées.

C'est fort de l'appropriation de la démarche d'amélioration continue de la qualité mise en place au sein de l'association et de sa dynamique de travail participative que ce nouveau projet est né.

Il est le fruit d'une réflexion collective de l'ensemble des professionnels enrichi des remarques et avis des personnes protégées, le tout avec l'animation et l'appui d'un consultant.

Faire émerger les spécificités du SATC, la force du savoir-faire et de l'implication de ses professionnels mais aussi mettre en avant la reconnaissance des droits des personnes protégées et de leur pouvoir d'agir sont les ambitions de ce projet.

Ce projet de service constitue un document de référence qui engage l'ensemble des professionnels du SATC d'aujourd'hui et de demain pour les 5 ans à venir

Lancer le projet de service ATC, c'est **construire ensemble** le SATC de demain : partager la **même philosophie** de « **protéger la personne tout en promouvant son autonomie et sa capacité de consentement** », s'inscrire dans le fait associatif, affirmer notre singularité mais aussi nos **valeurs**, notre **rôle** et notre **utilité sociale**.

Valérie PATRIX
Directrice du SATC



Méthodologie d'actualisation du projet

L'ensemble des parties prenantes du service ATC a construit et nourri une réflexion sur ce projet de service, porté par les enjeux suivants :

Élaborer **une démarche dynamique et participative** inscrite dans le temps, afin de **conserver cette mobilisation autour des objectifs identifiés** au cours des **5 ans de la mise en œuvre** du projet de service

Mettre en avant le **savoir-faire** et la **plus-value du service**, en représentant **l'ensemble des métiers**

QUI ?



Les majeurs protégés



Les professionnels



Les familles



Les partenaires

COMMENT ?



Un Conseil d'Expression Collective pour recueillir l'avis des personnes protégées



Un atelier de co-construction lors de la réunion institutionnelle



Des groupes de travail organisés avec les professionnels



Un comité de pilotage et une contribution libre des parties prenantes à tous les moments de la démarche

QUELS SUJETS ?



Bienveillance et éthique



Evolution des publics



Communication



Les partenaires



L'organisation et l'évolution des métiers



Les projets

Les temps forts de la démarche

janvier-
février
2023



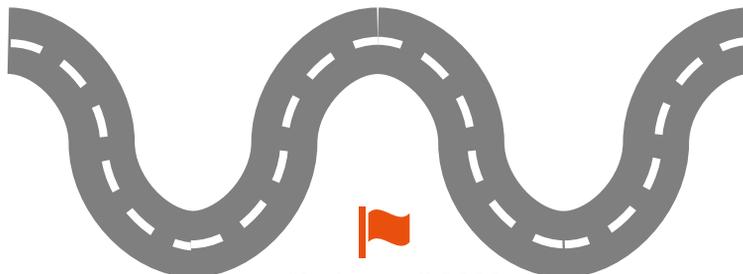
Réunion institutionnelle avec l'ensemble des professionnels du service afin de faire **l'état des lieux** du service ATC et de démarrer la **rédaction** du projet de service

avril-septembre 2023

Rédaction du projet de service avec les éléments collectés tout au long de la démarche

Temps de relecture par le comité de pilotage

Validation et restitution du projet final



février-avril 2023

Réflexions en groupes de travail pluriprofessionnels

Échanges avec les personnes protégées via la **Conseil d'Expression Collective**

Validation des **axes stratégiques** du projet par le Conseil d'Administration d'Acsea



Bilan du précédent projet de service (2015-2020)

Le projet de service (2015-2020) reposait sur trois grands axes stratégiques : les personnes protégées, le SATC au service des usagers et le SATC et son environnement. De nombreuses actions ont été réalisées au cours de cette période comme celles citées ci-dessous.

Les personnes protégées

Leurs droits
La personnalisation de
l'accompagnement
L'expression
La sécurisation

- Généralisation des **DIPM** pour toutes les personnes protégées, qui doit être le résultat d'une analyse partagée avec la personne
- Construction des **avenants DIPM**
- Reprise des **enquêtes de satisfaction**
- Mise en place des **journées « Portes ouvertes »**

- Travail sur l'amélioration de **l'accueil téléphonique et physique**
- Amélioration de la **continuité de service**
- **Sécurisation** de l'exercice des mesures
- **Évolution du groupe de parole** pour les personnes protégées : **Conseil d'Expression Collective**

Le SATC au service des usagers

Accueil
Organisation
Sécurisation

Le SATC et son environnement

Communication externe
Intégration

- **Sens et une identité professionnelle** donnés aux lettres SATC
- Développement des partenariats (flyer, réunions...)
- **Intégration** dans les fédérations et autres acteurs du **champ tutélaire**
- Participation à l'élaboration du second schéma régional des MJPM
- **Amélioration de la réactivité** des ouvertures de mesures
- Développement des relations avec les **magistrats**



Présentation de l'association Acséa

Fondée en 1932, **Acséa** est une association loi 1901, (Extrait des statuts) "*qui a pour vocation d'apporter à des enfants, adolescents ou adultes en difficulté les soutiens, accompagnements et protections spécifiques dont ils peuvent avoir besoin, ponctuellement ou durablement, durant leur vie.*"

Le projet associatif "*Ensemble faisons association*" 2019-2023

Le projet associatif d'Acséa prend en compte le contexte global dans lequel l'association évolue et s'adapte pour répondre à l'évolution des politiques publiques et aux besoins des personnes accueillies et accompagnées. Il réaffirme la « **singularité associative** » d'Acséa tout en prenant en compte les contraintes et les attentes émanant notamment des partenaires institutionnels en intégrant la notion « **d'Association gestionnaire** ».

Singularité associative

Acséa entend continuer de s'inscrire dans les **principes fondamentaux du mouvement associatif** en mettant en exergue :

- **L'utilité sociale** : volonté de répondre aux besoins de personnes, de favoriser le maintien du lien social, d'accompagner, de réparer, de rester à l'écoute, de proposer des voies de réalisation individuelle y compris par le biais de démarches collectives.
- **Le caractère non lucratif** : critère majeur de l'engagement associatif
- **La fraternité** : volonté de se placer sous la bannière de l'humain en tant que guide essentiel des actions, de dépasser les cloisons de toutes sortes qui isolent les individus quand elles ne les dressent pas les uns contre les autres, d'outrepasser ces différences pour privilégier le souci de la dignité.
- **La laïcité** : absolue neutralité philosophique, politique et religieuse présidant aux orientations, stratégies et décisions.

Afin d'incarner ces principes, l'association a identifié **trois axes structurants** autour desquels des actions seront déclinées :

Le bénévolat

- Définir le **cadre associatif d'intervention** du bénévolat d'action
- Mettre en lumière et encourager le **bénévolat d'action**

L'implication des personnes accompagnées

- Accompagner les personnes dans l'exercice de leur **pouvoir d'agir**
- Élargir les possibilités d'accès à l'information

L'implication des personnels

- Développer harmonieusement les **modalités d'accueil et d'intégration** des personnels
- Étudier les possibilités de **participation des salariés** à la vie associative

Acséa s'affirme comme un vaste ensemble (près de 1250 salariés et 37 structures organisées en 12 dispositifs) dont la maîtrise et l'efficacité supposent incontestablement d'accorder une place nécessaire aux techniques de gestion dans toute leur diversité.

Le projet s'inscrit dans un contexte mouvant avec des modifications profondes à l'œuvre.

- **L'Évolution des ressources publiques et les conditions de leur allocation** : la nécessité de diversifier les sources de financement représente l'un des axes les plus évidents des réflexions à mener sans délai.
- **L'évolution des modes d'organisation** : au regard des mutations de l'environnement,

Acséa fera en sorte de s'adapter à ces contraintes mais dans le respect de ses valeurs et de l'intérêt de la personne accompagnée.



Afin de prendre en compte ces constats, **trois axes structurants** ont été identifiés autour desquels des actions seront menées :

Les évolutions structurelles et organisationnelles

- Réaliser un **état des lieux de la participation à des réseaux**.
- Réaliser un **état des lieux de l'organisation par pôles**

La politique managériale

- Encourager et accompagner les mutations des pratiques managériales
- Expliciter les **engagements et les principes de la politique des ressources humaines**
- Clarifier les **niveaux et les pratiques de délégation**

L'innovation comme axe structurant de la vie associative

- Soutenir les **dynamiques d'émergence de projets innovants**
- Développer des **modes d'organisation et des pratiques favorables à la concrétisation d'innovations**

Le projet associatif réserve une place importante à des **valeurs** qui sont une des références permettant aux équipes de préciser leurs **principes d'intervention dans les situations concrètes auxquelles ils sont confrontés**.

La Direction Générale



La Direction Générale pilote et garantit la **cohérence globale des démarches** et des actions menées dans le respect des valeurs associatives. Elle travaille en **collaboration** avec l'ensemble des établissements et services et en lien étroit avec le conseil d'administration.

Elle :

- est **force de proposition** aux membres du conseil d'administration en matière de perspectives stratégiques, de gestion et de développement,
- contribue à l'élaboration puis à la mise en œuvre de la **politique associative**,
- veille à la cohérence entre les **politiques publiques** et les projets et missions des services et établissements,
- sécurise le **cadre financier** et juridique d'exercice des missions.

Elle est composée d'un **service commun** (communication, juridique, etc.) et de **3 directions** :





Schéma organisation associative

PÔLE

Protection Enfance Famille

350 professionnels

4 200 enfants et familles accompagnés

- **Dispositif Milieu Ouvert (DMO)**
Action Educative en Milieu Ouvert (AEMO)
Service Éducatif en Milieu Ouvert (SEMO)
Service de Protection en Milieu Ouvert (SPMO)
Service d'Investigations, de Médiation et d'Activités Pénales (SIMAP)
- **Service d'Investigation Ornaïs d'Acsea (SIOA)**
- **Dispositif Accueil Familial et Hébergement Éducatif (DAFHÉ)**
Foyers Éducatifs
Service de Placement Familial Spécialisé (SPFS)

PÔLE

Prévention et Lutte contre les Exclusions

310 professionnels

Plus de 9 400 personnes accompagnées

- **Dispositif Insertion Prévention (DIP)**
Service d'Action Préventive (SAP)
Service d'Aide aux Jeunes en Difficulté (SAJD)
Service Trait d'Union (STDU) : Centre d'Hébergement d'Urgence « Le Cap Horn », Dispositif Accompagnement Soutien Autonomie (DASA) et Samu Social 14
- **Dispositif Majeurs Protégés**
Service Accompagnement Tutélaire Calvadosien (SATC) : Mesures judiciaires à la protection des majeurs et mesure administrative à la protection des majeurs
- **Dispositif Insertion par l'Emploi Adapté (DIEA)**
Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) intermédiaire « Hors les Murs »
Entreprise Adaptée Conchylicole (EAC) « La Calvadosienne »
Entreprise Adaptée Restauration (EAR) « L'Accueil »
- **Acsea Formation**

PÔLE

Handicap Autonomie et Dépendance

530 professionnels

Plus de 800 enfants et adultes accompagnés

- **Dispositif Médico-Social de Démouville**
Institut Médico-Professionnel de Démouville (IMPro)
Service d'Éducation Spécialisée et de Soins À Domicile (SESSAD)
- **Dispositif Camille Blaisot**
Institut Camille Blaisot (ICB)
Dispositif d'Accueil Intégré et d'Accompagnement (DAIA)
- **Dispositif Champ Goubert**
Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique (ITEP)
« Champ Goubert » et SESSAD
Centre d'Accueil Familial Spécialisé (CAFS)
- **Dispositif Médico-Educatif « L'Espoir »**
- **Dispositif Accompagnement Handicap Adulte et Dépendance**
Maison d'Accueil Spécialisée « Michel Delacour »
Foyer de Vie « Le Montmirel »

PÔLE

Santé

80 professionnels

Plus de 1 200 personnes accompagnées

- **Dispositif Prévention Santé**
Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP)
Centre de Guidance : Centre Médico-Psychopédagogique (CMPP) et Bureau d'Aide Psychologique Universitaire (BAPU)
Hébergement thérapeutique de la Maison des Adolescents du Calvados





Présentation du Service ATC

Fiche signalétique

Adresse administrative	<p>Siège administratif</p> <p>61 route de Port en Bessin 14400 BAYEUX Tél. 02 31 51 14 14 / Fax. 02 31 51 75 75</p> <p>Antenne</p> <p>Chemin aux Bœufs – ZAC de la Grande Plaine 14760 BRETTEVILLE S/Odon Tél. 02 31 29 43 43 / Fax. 02 31 29 43 30</p>
Association gestionnaire	<p>Acséa : 1 Impasse des Ormes - CS 80 070 – 14200 HEROUVILLE SAINT CLAIR Tél : 02 31 47 00 00 - Fax : 02 31 47 00 09</p> <p>Email : acsea@acsea.asso.fr</p>
Informations juridiques	<p>N° FINESS : 140027152</p> <p>APE/NAF : 9609 Z</p> <p>Date d'ouverture/d'autorisation : 23 février 2011</p>
Financement et Tarification	<p>Mesures judiciaires : Dotation Globale de Financement versée par l'Etat</p> <p>Mesures administratives : Conseil Départemental</p> <p>ISTF : Subvention versée par l'Etat</p>
Agrément	<p>Autorisation à fonctionner suivant l'arrêté du 23 février 2011 pour 15 ans (modifié par arrêté du 15 juin 2011 quant à sa capacité en termes de nombre de mesures)</p> <ul style="list-style-type: none">• Habilitation pour les mesures judiciaires : dernière mise à jour de l'arrêté préfectoral fixant la liste des mandataires judiciaires : 10 janvier 2023• Habilitation pour les mesures administratives : convention avec le Conseil Général du 2 novembre 2010• Habilitation pour l'ISTF : dernière mise à jour de la liste des personnes autorisées : 10 janvier 2023
Capacité du service	<p>Mesures judiciaires : 2550</p> <p>Mesures administratives : 120</p> <p>ISTF : non définie</p>
Ouverture et zone d'intervention	<p>Ouverture toute l'année du lundi au vendredi</p> <p>Mesures judiciaires : l'ensemble du département du Calvados</p> <p>Mesures administratives : l'ouest du département</p> <p>ISTF : l'ensemble du département du Calvados</p>
Compétence	<p>Le SATC relève de la compétence de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et de la Solidarité (DDETS)</p>



Historique

Le **Service ATC** est le **fruit d'une longue évolution** et d'un **processus d'adaptation** aux **mutations des politiques publiques** ainsi qu'aux décisions de ses dirigeances.



Le **Service d'Accompagnement Tutélaire Calvadosien d'Acséa** est né

Au 31 décembre 2022, une **équipe de 91 professionnels** au service de **2519 personnes protégées ou accompagnées** sur l'ensemble du Calvados.



Cadre juridique

- Les mesures de protection sont régies par le **Code civil** et prononcées par le juge des tutelles en respectant les **trois grands principes de nécessité, de subsidiarité et de proportionnalité**
- les mesures d'accompagnement social personnalisé exercées par délégation du conseil départemental sont régies par le **Code de l'action sociale et des familles**.
- Le dispositif ISTF est régi par le **Code de l'action sociale et des familles**

Les services tutélares devenus Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs, sont désormais reconnus comme service médico-social et entrent à ce titre dans le champ de la Loi 2002-2 (Art. L312-1-14 du CASF).

Les schémas

Schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales pour 2020-2024, arrêté par le Préfet de Normandie le 29 juillet 2020

3 axes clés



Régulation de l'activité de la protection juridique des majeurs



Accompagnement du public

Communication et coordination/articulation des acteurs



Schéma Départemental de l'autonomie 2019-2023

4 enjeux

Informer, anticiper et accompagner dans les besoins

Accompagner dans le quotidien avec des services de qualité

Permettre de choisir un mode de vie, quel que soit l'âge ou le handicap

Accompagner dans le choix de rester à domicile, quel que soit l'âge ou le handicap

Adhésion



Le service ATC est adhérent de

- **La FNAT** (Fédération Nationale des Associations Tutélares). Fédération spécifique du secteur d'activité de la protection des personnes qui a pour mission d'accompagner les professionnels, de développer la connaissance et la reconnaissance du métier et de contribuer à former un cadre juridique et éthique adéquat (adhérent depuis 2021)
- **Du GESTO** (Groupement d'Etude des Services de Tutelle de l'Ouest). A vocation à soutenir les initiatives, informer des évolutions et communiquer autour des projets en cours pour le compte des directeurs et cadres des services du champ tutélaire. Il développe une réflexion sur le champ de la protection juridique des personnes avec pour ambition de contribuer à son évolution (adhérent historique depuis les années 1990)
- **Du SIDOT** (Soutien Informatique D'Organismes tutélares). Association qui regroupe des utilisateurs du progiciel métier UNI.T à destination des services tutélares. Elle assure une dynamique entre les adhérents et une interface entre les adhérents et le prestataire (adhérent historique)



Les missions du service

Les mesures judiciaires décidées par le Juges des Tutelles

Présentation

La mesure de protection dont bénéficie la personne protégée émane d'une décision du juge des tutelles. Les tribunaux judiciaires du département se situent à Caen et Lisieux et le tribunal de proximité à Vire. **Le SATC est compétent sur tout le département du Calvados**

En fonction de la mesure prononcée, le service ATC assure une mission de conseil, d'assistance ou de représentation

La protection des personnes est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne

Les **mesures** se déclinent de la façon suivante :

- **Sauvegarde de justice** : mesure temporaire, maximum un an renouvelable une fois, de protection juridique ou de représentation pour un acte déterminé. Elle est décidée par le juge des tutelles ou le procureur de la République. La personne conserve ses droits, mais les actes ou engagements qu'elle contracte peuvent être annulés.
- **Curatelle** : mesure de protection et d'assistance pour les actes de la vie civile. La personne a besoin d'être conseillée, assistée et contrôlée. La mesure est prononcée par le juge des tutelles pour cinq ans maximum, renouvelable. Il existe plusieurs degrés de curatelle : la **simple** et la **renforcée**, lorsque le curateur perçoit les ressources de la personne. Le juge des tutelles peut désigner un ou plusieurs curateurs.
- **Tutelle** : mesure de protection, d'assistance et de représentation pour les actes de la vie civile ; la mesure est prononcée par le juge des tutelles pour cinq ans maximum, renouvelable. Les actes de gestion et d'administration sont accomplis par le tuteur, les actes de disposition doivent être autorisés par le juge.
- **Mesure d'Accompagnement Judiciaire** : mesure judiciaire par laquelle un mandataire judiciaire à la protection des majeurs perçoit et gère tout ou partie des prestations sociales d'une personne majeure, en vue de protéger la personne dans sa santé et/ou sa sécurité et de rétablir son autonomie dans la gestion de ses ressources.

Population accompagnée

Toute personne majeure dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté.



Les compétences déployées aux services des personnes sont à la fois **sociales, budgétaires et financières, administratives et juridiques.**

Chiffres clés (2022)

**Accompagnement de
2 448 personnes**

(toutes mesures judiciaires confondues)

**Ouverture de
247 nouvelles mesures**

Clôture de 269 mesures





Les Mesures administratives par délégation du Conseil Départemental

Projet de service

2023 – 2028
ACSEA - SATC

Présentation

La **Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (M.A.S.P.)** est une **mesure contractuelle** d'une durée de 6 mois à 2 ans renouvelable dans la limite de 4 ans. La M.A.S.P. a pour objectif **d'aider les personnes dont la santé et/ou la sécurité est menacée** par les difficultés qu'elle éprouve dans la gestion de ses prestations sociales.

Le Conseil Départemental a confié au Service ATC l'exercice des MASP avec délégation de ressources sur **l'ouest du département** (Caen nord, Caen ouest, Caen sud, Hérouville saint Clair, Pré-bocage, Bocage et Bessin).



Dessin extrait d'une vidéo illustrant les MASP (création SATC, disponible sur Youtube)



Chiffres clés (2022)

71 mesures suivies dont 29 nouvelles mesures

Les personnes accompagnées ont majoritairement entre 30 et 44 ans

La majorité des nouvelles mesures concerne des **impayés de loyer et autres impayés liés au logement**

23 sorties de mesures, majoritairement pour retour à l'autonomie. 7 pour orientation vers une mesure judiciaire

Chiffres au 31/12/2022, d'après le Rapport d'Activité M.A.S.P. 2022



Soutien Info Tutelle
CALVADOS

ISTF – Soutien Info Tutelles

Présentation

Le Service ATC a également pour mission de **promouvoir l'aide et le soutien aux tuteurs familiaux sur l'ensemble du département du Calvados**, dans le cadre de permanences hebdomadaires et d'actions collectives selon une convention liant **Acséa Service ATC, l'UDAF 14 et l'ATMP 14**.

Les missions sont d'informer sur les mandats de protection et leurs modalités d'exercice, d'apporter aide et soutien dans l'exercice de la mission tutélaire et de mettre en place des réunions d'information collective

Un numéro unique permet de prendre rendez-vous et d'être accueilli sur les différents territoires et les tribunaux

Public concerné

Toute personne concernée par le champ de la **protection des majeurs** : les personnes elles-mêmes **concernées**, des **résidents** en établissements, des **familles ou proches**, des **tuteurs familiaux** en devenir ou exerçant une mesure, des **professionnels** et toutes personnes ayant un questionnement relevant du champ de la protection des majeurs.

9 Actions collectives au sein d'établissements médico-sociaux, de CLIC et de CCAS

49 Permanences physiques au Tribunal (de Caen et Vire)

Chiffres clés

79 Rendez-vous téléphoniques tenus

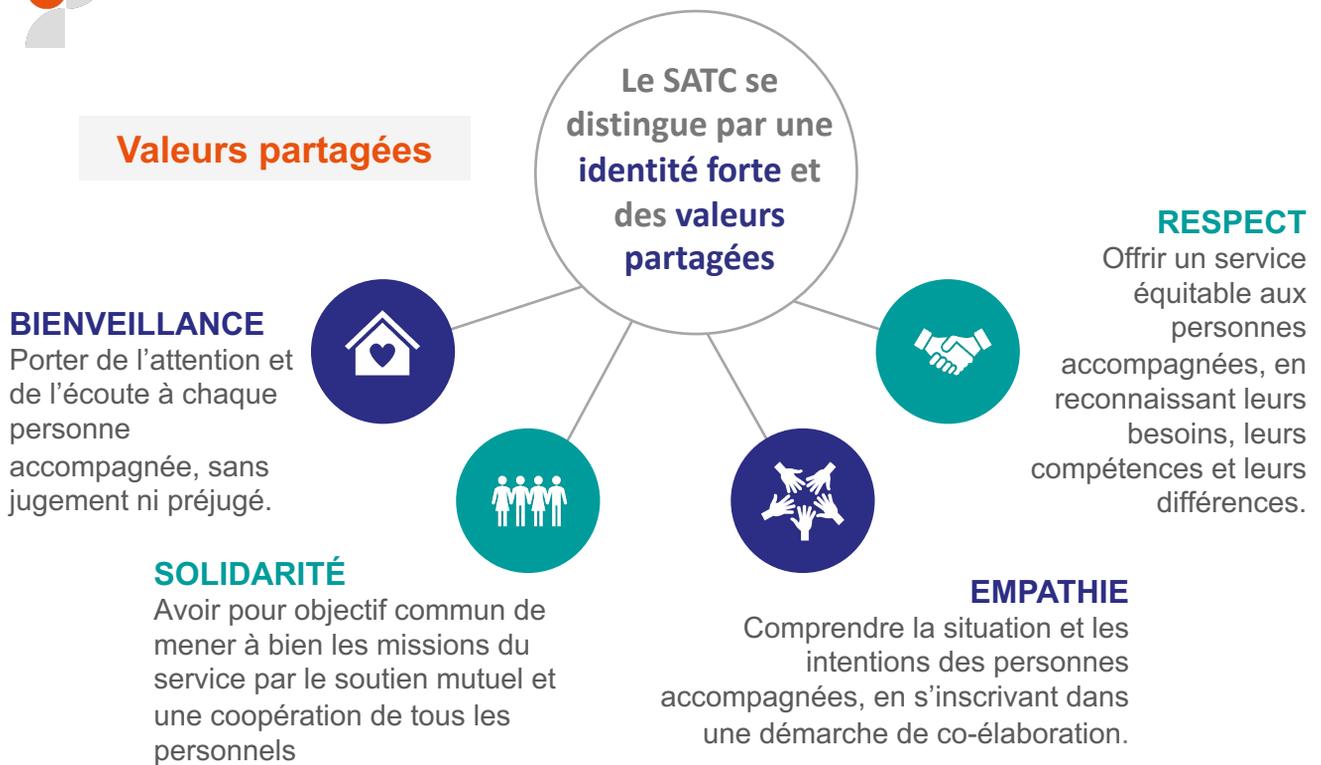
64 Rendez-vous personnalisés

776 Appels reçus au standard du SIT

14



Valeurs et principes d'intervention



Principes d'intervention

Garantir un **accueil de qualité**

Assurer une **place singulière pour les partenaires**

Permettre une **relation de confiance** avec les **prescripteurs et avec les partenaires**

Garantir la **continuité de service**

Développer une **expertise juridique, financière et sociale**

Permettre une **participation des usagers** à la vie du service

Assurer une **reconnaissance effective de la personne** dans l'exercice du mandat qui la concerne en veillant à sa protection

Assurer un **respect de l'ensemble des principes énoncés** dans la Charte des **droits et libertés** de la personne protégée et accompagnée

Mettre en place un **travail d'équipe pluridisciplinaire** au **service** de la personne protégée et accompagnée

Mettre en place une **organisation assurant une réactivité** dans l'**ouverture des mesures**

Veiller à garantir la **protection des biens et droits** de la personne



Prévention de la maltraitance



Au sein du service, une vigilance toute particulière est portée à la **prévention de la maltraitance** :

- Par des **visites à domicile régulière**, ponctuellement en binôme
- Par une **réponse apportée aux plaintes** des personnes protégées ou de leur environnement
- Par un **regard croisé** sur les situations
- Par la **formation** des professionnels
- Par des temps mensuels d'**ADPP** pour les mandataires
- Par la mise en place de **réunions sur les situations complexes**
- Par d'éventuels **signalements** ou dépôts de plainte, après évaluation interne collégiale

Le service souhaite consolider cette démarche de prévention et s'inscrire dans l'écriture d'une réflexion éthique.

Autonomisation
Participation
Collectif
Adaptation
Individualisé Avenir
Cohésion Accessibilité
Accompagnement

Mots des professionnels pour illustrer le nouveau projet de service lors de la réunion institutionnelle de janvier 2023

Innovation et développement durable - RSE

Conformément à l'inscription de l'association dans une **démarche RSE** (Responsabilité Sociale et Environnementale), des actions du quotidien contribuent à inscrire le service dans une démarche plus **respectueuse de l'environnement** :

- Choix des véhicules
- Télétravail
- Dématérialisation généralisée
- Rétention d'impression
- Fourniture de gourdes en verre et installation de fontaines à eau
- Tri sélectif
- Responsabilisation sur les consommations énergétiques
- Projet immobilier intégrant des matériaux éco-responsables





Les personnes accueillies et accompagnées

Projet de service
2023 – 2028
ACSEA - SATC

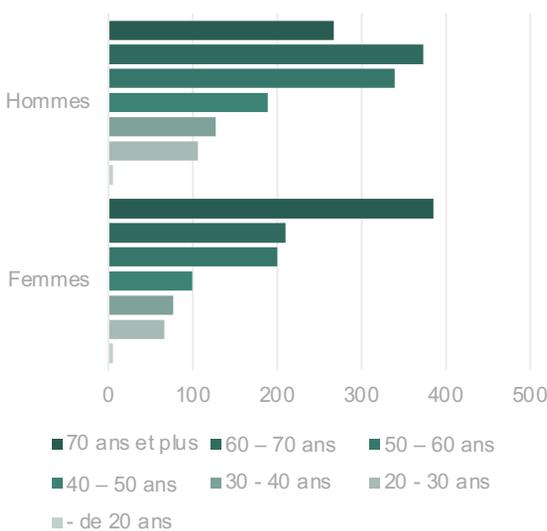
Les profils des personnes accompagnées

Le service ATC accompagne des **personnes majeures** qui souffrent d'une altération médicalement constatée, soit de leurs facultés mentales, soit de leurs facultés corporelles, de nature à empêcher l'expression de leur volonté ou des personnes qui rencontrent une vulnérabilité sociale passagère ou plus durable menaçant ou compromettant leur santé et/ou leur sécurité.

Il s'agit de personnes souffrant ou en situation de :

- handicap psychique/trouble psychiatrique
- handicap physique
- trouble neurologique
- déficience intellectuelle
- trouble lié à l'âge

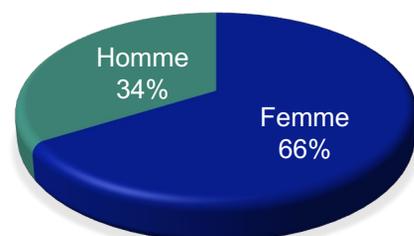
Nombre de mesures judiciaires (par tranches d'âges et par sexe – en 2022)



- ✓ La majorité des bénéficiaires sont des hommes pour 57% et les plus de 50 ans pour les deux sexes représentent 72%.
- ✓ Concernant le public féminin, l'élément prégnant reste la proportion de femmes de plus de 70 ans, qui augmente chaque année et atteint 37 % (19% pour les hommes)
- ✓ Le nombre de personnes accompagnées de plus de 95 ans reste également stable, 31 personnes (25 femmes et 6 hommes)
- ✓ Les moins de 25 ans accompagnés par le service sont au nombre de 92
- ✓ Sur les **247 mesures nouvelles**, on constate un **vieillissement des publics puisque les plus de 60 ans représentent 55% des situations en 2022 contre 45% en 2021**

Nombre de mesures administratives (par tranches d'âges et par sexe – en 2022)

	Mesures au 31/12/22	
Moins de 30 ans	9	13%
De 30 ans à 44 ans	29	41%
De 45 ans à 59 ans	27	38%
De 60 ans à 79 ans	6	8%
80 ans et plus	0	0%
	71	



La tranche d'âge la plus importante est « 30-44 ans » suivie à proportion quasiment équivalente des « 45-59 ans ».

— Les besoins des personnes accompagnées

Dans le cadre d'une mesure civile par l'assistance ou la représentation

Ouverture, maintien et défense des droits

- Démarches administratives
- Faire valoir les droits et ressources
- Couverture sociale

Gestion du budget et protection du patrimoine

- Mise en place du budget
- Règlement des factures
- Échelonnement des dettes
- Épargne/ Prévoyance
- Gestion des biens immobiliers

Accompagnement social et protection de la personne

- Accès aux soins
- Accès au logement
- Accès aux loisirs
- Accès à l'emploi



« Quand le délégué n'est pas là **il y a toujours quelqu'un d'autre pour me répondre** même le chef de service, **on a toujours une réponse**, un peu comme un service après-vente »

Paroles de personnes protégées lors d'un CEC sur le projet de service (Mars 2023)

Dans le cadre d'une mesure administrative



Dans le cadre de l'ISTF

En amont d'une mesure

- Rôles et obligations
- Informations sur les mandats
- Informations sur le certificat médical (coût, liste)
- Critères et procédures d'ouverture d'une mesure

Nature des demandes

Pendant l'exercice de la mesure

- Patrimoines, inventaires, comptes bancaires
- Démarches administratives
- Rôles et obligations
- Protection de la personne
- Gestion financière et budgétaire
- Questions juridiques



La mise en œuvre des droits

L'exercice des droits et des libertés individuels



La mise en œuvre, au sein de l'association, des droits et libertés individuels de la personne accompagnée s'appuie à la fois sur la loi (*Articles L 311-3 du CASF, L 116-1 et L116-2 du CASF*), sur les recommandations de bonnes pratiques édictées par la HAS et sur le projet associatif.

Le SATC garantit à la personne protégée, au travers de **postures professionnelles adéquates**

Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité. Cela implique de traiter la personne avec égard et considération. Des mesures organisationnelles et physiques sont arrêtées afin de garantir le droit à la sécurité par le service, et exposées dans le règlement de fonctionnement.

Le droit à l'information



Toutes les personnes protégées accompagnées par le SATC sont informées et associées aux décisions qui les concernent et/ou éclairées quant aux décisions qu'elles doivent prendre. Une information sur leurs droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elles bénéficient leur est communiquée, ainsi que sur les voies de recours à leur disposition. Les personnes protégées participent à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui les concerne.

L'individualisation de son **accompagnement** respectant son **consentement éclairé et libre**

Les problématiques et besoins de chaque personne étant singuliers, le SATC considère la situation de chacune comme unique et contribue à faire reconnaître sa singularité. Le service encourage la capacité des personnes à évoluer dans l'exercice de leurs potentialités et leurs compétences, ainsi que dans leur pouvoir d'agir. Il accompagne leurs besoins fondamentaux, notamment en termes de logement et de santé.

La confidentialité des informations communiquées



L'ensemble des professionnels du SATC est assujéti au secret professionnel conformément aux articles L1110-4 du code de la santé publique et 226-13 du code pénal. Des formations relatives à la confidentialité, assurée tant par le secret professionnel que le RGPD, sont régulièrement proposées aux professionnels d'Acsea.



L'accès à toute **information** ou document relatif à son **accompagnement**

Conformément à l'article 1er alinéa 2 de la loi Informatique & Liberté, "les droits des personnes de décider et de contrôler les usages qui sont faits des données à caractère personnel les concernant..." oblige à une transparence concernant les finalités pour lesquelles les données sont traitées et à une information intelligible sur leurs droits (droit d'accès, de rectification et d'opposition notamment). Ainsi, les informations/données contenues dans le dossier de la personne protégée sont accessibles et transmissibles à la personne concernée dans les conditions prévues par la loi et dans les limites du droit des tiers et des seuls éléments formalisés. Les documents originaux que la personne a pu confier lui sont restitués en cas de demande.



Les outils de mise en œuvre de ces droits et libertés



Le SATC utilise les outils prescrits par la loi 2002-2 pour mettre en œuvre et garantir au maximum les droits et libertés de la personne accompagnée :

- Le **livret d'accueil** : ce document a pour finalité d'informer la personne protégée sur les missions et l'organisation du service. Il intègre :
 - Le **règlement de fonctionnement** qui définit les droits de la personne, les obligations à respecter et les devoirs nécessaires pour garantir sécurité et qualité du travail en commun.
 - La **charte des droits et libertés** de la personne accompagnée.
 - La **liste des personnes qualifiées**
 - L'information faite à la personne de se faire assister par la **personne de confiance** lors des entretiens et rendez-vous qui lui sont proposées (l'article L311-5-1 du CASF)
- Le **DIPM** (document individuel de protection des majeurs) qui implique la reconnaissance effective de la personne dans l'exercice du mandat qui la concerne
 - Il constitue un **support formalisé** dans une logique de **co-construction** et de **co-évaluation** avec la **personne protégée**.
 - Il énonce les **projets de la personne** ainsi que l'**articulation des rôles respectifs**, entre la personne elle-même et le service, pour y parvenir. Il permet la **prise en compte des besoins** et des **envies** de la personne
 - Il est élaboré dans les **trois mois qui suivent la date de la notification** du jugement en fonction d'une connaissance précise de la situation et d'une évaluation des besoins de l'usager. Il est **révisé annuellement**, et l'original du DIPM est remis à la personne.
- La **participation collective** à la vie de l'établissement
 - Une **boîte à idées** est proposée sur chaque site, sous forme de boîte aux lettres pour permette aux personnes de déposer leurs suggestions et ainsi permettre l'amélioration du service
 - Le **Conseil d'Expression Collective**
 - L'**Enquête de satisfaction**

Améliorations demandées dans la Boîte à idées et mises en place :

- ✓ Fontaine à eau dans les salles d'accueil
- ✓ Décoration des accueils
- ✓ Magazines
- ✓ Cendriers à l'extérieur



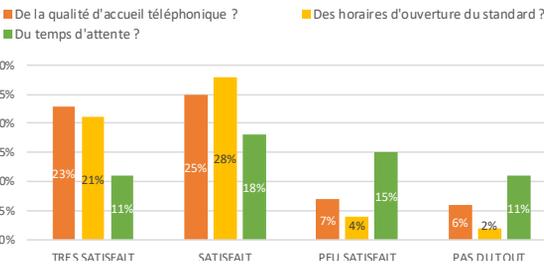


Enquêtes de satisfaction

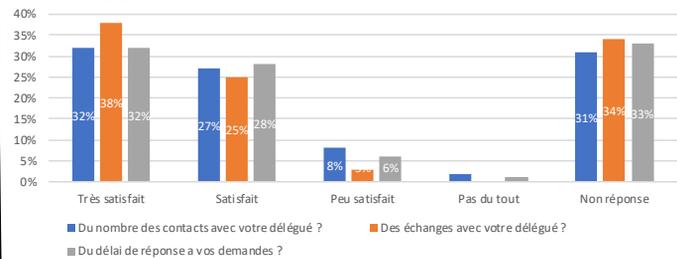
L'enquête de satisfaction est mise en place **une fois par an** auprès d'un tiers des personnes accompagnées.

LA SATISFACTION DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

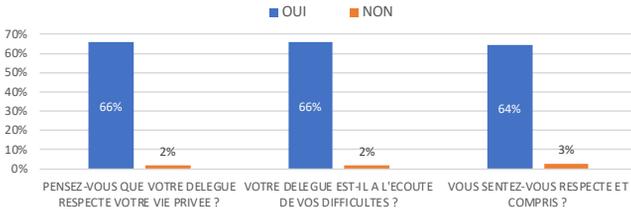
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



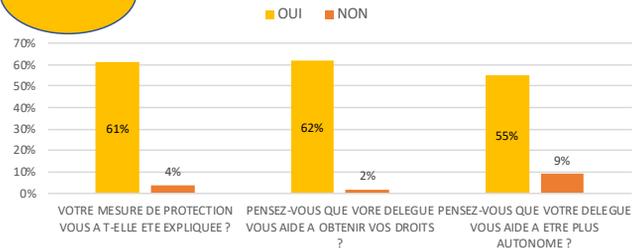
RELATION AVEC DPM



RESPECT ET ÉCOUTE



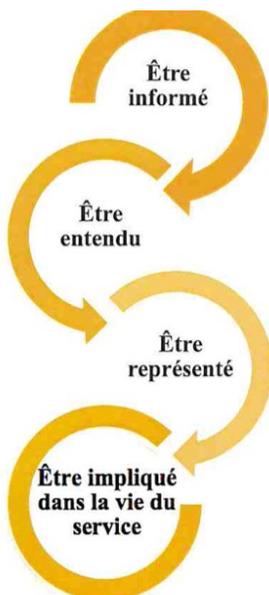
MANDAT



*Résultats issus de l'enquête de satisfaction 2022

Le Conseil d'Expression Collective

Le Conseil d'Expression Collective est mis en place depuis 2020, il se réunit **3 fois par an**. C'est un **lieu privilégié** qui vise à **associer les personnes protégées au fonctionnement du service** et sur des thèmes définis tels que l'accompagnement au droit de vote, le compte rendu de gestion et plus récemment le projet de service.



Un compte rendu sous forme d'un **Petit journal** est co-écrit par une personne protégée et un professionnel avec également **une version audio** lue par une personne protégée



Le 13/12/2022 s'est tenu notre 4ème Conseil d'Expression Collective (CEC) composé de 5 personnes bénéficiaires d'une mesure de



L'offre d'accompagnement

Déclinaison des modalités d'intervention au SATC, qui s'adaptent selon la mesure



Ouverture de la mesure

Réception de la mesure et création du dossier par le service administratif

Consultation au Tribunal par le service
Ouverture
Affectation du dossier

Premier rendez-vous au domicile par le chef de service et le délégué à la protection des majeurs
Présentation de la mesure, du service et réalisation de l'inventaire

Diagnostic social et patrimonial et co-élaboration du pré-budget

Notification de la mesure aux tiers

Vie de la mesure

Ouverture, maintien et défense des droits de la personne protégée

Gestion du budget et protection du patrimoine

Accompagnement et protection de la personne

Visites régulières sur le lieu de vie

Fin de la mesure

Clôture du dossier pour raison de décès, mainlevée, décharge ou à échéance de la mesure

Transmission des éléments administratifs et budgétaires au tiers (notaire, nouveau mandataire...)

Accompagnement de l'environnement de la personne par le SATC lors de la fin de mesure en cas de décès

Archivage du dossier papier
Conservation 10 ans selon autorisation des Archives Départementales



Les particularités de l'offre d'accompagnement du SATC au service des personnes

Chaque personne protégée bénéficie des compétences d'une **équipe pluridisciplinaires** encadrée par un chef de service et composée de délégués, d'assistantes, de comptables, d'un service accueil et courrier

Un **pôle Ouverture** permet une prise en compte de la nature urgente des sauvegardes de justice et une ouverture rapide du dossier

Un **conseiller financier** assure un diagnostic des placements patrimoniaux, effectue un suivi de la régularité des placements financiers, conseille mandataires et personnes protégées (poste en expérimentation)

Une **continuité de service** favorisée par une organisation où plusieurs métiers en interne interagissent au bénéfice de la personne et se suppléent

Les **ouvertures de mesures, civiles et administratives** sont systématiquement réalisées par un **mandataire et un chef de service**

Deux **conseillers juridiques** assurent un suivi sur la régularité des ventes/achats immobilières et successions, conseillent mandataires et personnes protégées, veillent à la régularité des inventaires patrimoniaux

Deux **déléguées coordinatrices** participent au renforcement d'une organisation orientée sur la continuité de service. Elles ont des missions de co-références, de tutorat et de suppléance mais également de veille sociale



Partenariat et ouverture à et vers l'extérieur

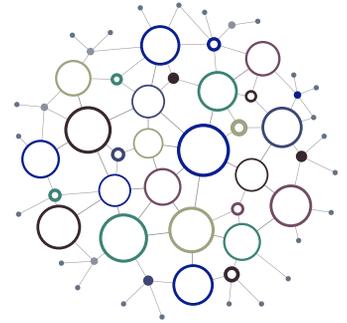
Projet de service

2023 – 2028

ACSEA - SATC

Afin d'assurer la protection des personnes accompagnées, le service ATC dispose d'un **réseau partenarial important sur le territoire**, jouant un **rôle essentiel** dans les missions quotidiennes du service.

La coopération avec les différents acteurs du territoire est cruciale afin d'élaborer un dispositif adapté aux besoins spécifiques et intérêts de chaque personne. Ces synergies se créent et se développent via des **temps d'échanges**, de **réflexion** et de **synthèses**.



Pour les professionnels du Service, le **réseau professionnel** a également son importance, grâce à des **liens privilégiés**, de **proximité** avec des **personnes ressources, locales**, et parfois avec des échanges informels permettant de maintenir une dynamique.

Accompagnement et Vie quotidienne

- Assistant(es) de service sociale
- Etablissements et services médico-sociaux (SAVS, SAMSAH,...)
- Services de maintien à domicile, auxiliaires de vie
- Familles et entourages
- Bénévoles
- Autres services tutélaires

Droits des Majeurs Protégés et Ressources

- Administrations publiques (impôts...)
- Conseil Départemental
- Aide sociale
- CAF
- CPAM
- MSA
- CARSAT
- MDPH

Logement / Hébergement

- Foyers
- EHPAD
- Bailleurs sociaux
- Propriétaires
- Hôtels
- SIAO (CHRS,...)
- Accueillants familiaux

Insertion Socio-Professionnelle

- ESAT/EA
- Chantiers d'insertion
- Pôle Emploi/Cap emploi
- Mission Locale
- Employeurs

Santé / Soin

- Centres hospitaliers
- EPSM
- CMP
- IDE
- Médecins
- Addictologie
- DAC Axanté

Financier

- Banques
- Notaires
- Assurances
- Contrats obsèques

Cartographie des partenariats et partenaires existants

La poursuite et le développement de la dynamique de travail en partenariat est un pilier pour le Service et fait ainsi l'objet d'une orientation stratégique spécifique



Les ressources et moyens de la structure

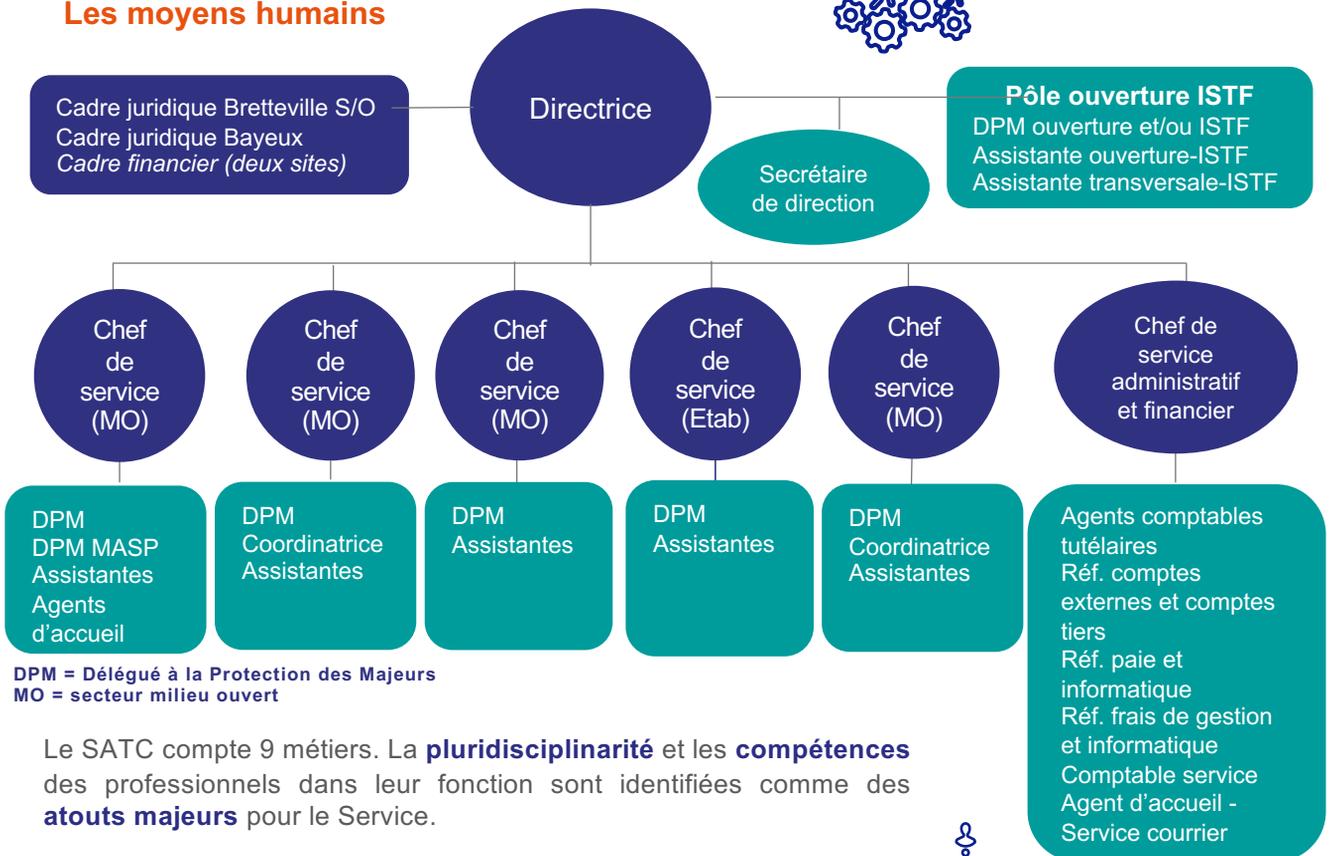
Projet de service
2023 – 2028
ACSEA - SATC

Situation géographique

Le Service ATC connaît une compétence départementale. Deux sites géographiques assurent l'accueil des personnes protégées :

- Un site à **Bayeux** (14400), 61 route de Port en Bessin
- Un site à **Bretteville sur Odon** (14760), situé 12 rue des entrepreneurs

Les moyens humains



Le SATC compte 9 métiers. La **pluridisciplinarité** et les **compétences** des professionnels dans leur fonction sont identifiées comme des **atouts majeurs** pour le Service.

L'organisation globale du service



Le Service ATC est organisé en pôles :

Pôle milieu ouvert (4 groupes)

Destiné à accompagner les personnes protégées qui vivent de manière autonome. Les groupes sont constitués de délégués mandataires, assistants de délégués mandataires, agents d'accueil, agents comptables et chefs de service. L'une des équipes milieu ouvert accueille les délégués positionnés sur la mise en œuvre des mesures administratives : les MASP3.

Pôle Établissement (1 groupe)

Destiné à accompagner les personnes protégées qui résident en établissement (EHPAD, familles d'accueil, foyer de vie...). Il est constitué d'une seule équipe au sein de laquelle collaborent délégués mandataires, assistants de délégués mandataires, agents d'accueil, comptables et un chef de service.

Pôle Ouverture / ISTF (1 groupe)

Destiné à effectuer les ouvertures des sauvegardes de justice et mesures nouvelles en établissement, il est constitué de deux délégués mandataires et d'une assistante. Ce pôle intègre également l'exercice de la mission Soutien Info Tutelles



L'ensemble des professionnels a accès à la **formation continue**, en fonction de leurs besoins et de leurs souhaits.



Cartographie des temps collectifs

Projet de service

2023 – 2028

ACSEA - SATC

Pour favoriser la co-construction de l'organisation, des projets et de la communication, des réunions de différentes natures sont organisées.

Réunions mensuelles

Équipe de Direction

(vie du service, ressources humaines, suivis projets)

Chefs de service et directrice (problématiques d'encadrement, RH et situations des personnes protégées)

Cadres techniques et directrice

(points sur les dossiers)

Chefs de service

(partage des problématiques, management entre pairs)

ADPP pour les mandataires et les cadres

Équipes avec le chef de service

(vie du groupe)

Administrateurs informatiques

(suivi, développement informatique et téléphonie)

Réunions biannuelles

Copil DACQ

(suivi de la démarche d'amélioration continue de la qualité, en lien avec la démarche associative)

Assistantes

(animées par la secrétaire de direction sur les questions techniques)

Réunions bimestrielles et trimestrielles

Sont aussi organisées, sur l'initiative de groupes, des réunions sur les situations complexes, des réunions d'uniformisation des pratiques...

Réunion institutionnelle annuelle avec l'ensemble des professionnels

Qu'est ce qui vous unit à l'ATC en tant que professionnel aujourd'hui ? *



« Solidarité »
« Humour »
« Travail »
« Collègues »
« Accueil »

* Collecté lors de la réunion institutionnelle de co-construction du projet



Le système d'information



Le Système d'information d'Acsea baptisé **Service Système d'Information Intégré*** (SS2I) est composé d'une documentation étoffée, de données organisées, de matériels (copieurs, ordinateurs serveurs et téléphones), de solutions métiers et de techniciens expérimentés, ce système étant intégralement interconnecté via un réseau privé loué à Orange.

Pour assurer l'agilité, la cohérence, la conformité au RGPD et la sécurité de l'ensemble, le SS2I :

- assure des sensibilisations / formations régulières à l'endroit des utilisateurs,
- élabore une documentation qualité accessible depuis le serveur association après validation par la Direction recherche Développement (procédures et modes opératoires),
- prépare et installe les terminaux,
- assure des maintenances préventives et correctrices,
- propose du matériel adapté (ordinateurs fixes et mobiles) et smartphones,
- adapte le développement du réseau aux besoins des utilisateurs et aux contraintes liées à la sécurité,
- réalise des études en lien avec la refonte du système, le déploiement de solutions et les projets portés par les différentes directions,
- assure un lien constant avec les établissements et services

La mission principale du SS2I est **d'assister et de soutenir l'ensemble des utilisateurs** tant sur l'élaboration de l'information que sur la sécurité de sa circulation et de sa conservation, dans la triple limite des budgets alloués, de la nécessaire cohérence associative et de la sécurité du SS2I.

**Un SI est un réseau complexe de relations structurées où interviennent hommes, machines et procédures qui a pour but d'engendrer des flux ordonnés d'informations pertinentes provenant de différentes sources et destinées à servir de base aux décisions. Le domaine des systèmes d'information et de communication a certes une forte composante informatique et technologique, c'est seulement un aspect de ce domaine qui est en fait beaucoup plus vaste. Il s'agit de concevoir comment circule et est stockée l'information de façon efficace et cohérente pour toutes les activités d'une entreprise, d'un réseau d'entreprises, en toute sécurité.*



Depuis plus de vingt ans, le SATC a fait le choix d'une application métier pour mettre en œuvre les traitements relatifs aux personnes juridiquement protégées.



Les applicatifs métiers

Le logiciel **Uni.T**, solution développée par l'éditeur SIGMA, permet la gestion et le suivi du dossier individualisé de la personne protégée,

UNI.T comprend une **comptabilité tutélaire associée à un facturier, un budget prévisionnel, un suivi du dossier administratif et une gestion des échéances.**

Depuis 2019, ce logiciel est complété par **une solution de Gestion Electronique Documentaires (MAGIS)** permettant une **dématérialisation complète des pièces du dossier**. MAGIS comprend l'indexation, le stockage, le partage et l'archivage des documents informatiques, ainsi que la signature électronique et le cycle de vie des documents.

Si la solution est à ce jour hébergée sur des serveurs locaux, la possibilité, d'ici quatre ans d'être hébergé en mode SaaS sera réévaluée. A ce jour une sauvegarde locale journalière est effectuée sur un NAS Synology ainsi qu'une réplique de back up sur le site secondaire d'Acsea, situé à quelques kilomètres de l'antenne de Bretteville/Odon.

Pour exercer leurs missions, les professionnels du SATC disposent de téléphones fixes et mobiles, d'ordinateurs portables pour les mandataires et d'ordinateurs fixes pour les assistants, de copieurs et de serveurs de fichiers. Ces serveurs, outre les logiciels métiers Uni.T et MAGIS, hébergent les documents de travail propres au SATC sur la base d'une arborescence (documentation, gestion, organisation...) avec des droits d'accès spécifiques à chaque groupe de professionnels.

Les besoins informatiques des DPM pour effectuer les visites à domicile, la crise sanitaire et la signature d'un accord associatif sur le télétravail ont favorisé l'acquisition de terminaux permettant aux professionnels de travailler de manière nomade, y compris depuis leur domicile.

Les données à caractère personnel



Dans le cadre de l'exercice des mandats (mesure d'accompagnement social personnalisé, sauvegarde de justice, curatelle et tutelle), le SATC traite des données/informations à caractère très sensible. Soutenu par la déléguée à la protection des données (DPO) de l'association, il s'efforce d'être en conformité avec les attendus du RGPD et s'appuie en ce sens sur les recommandations de la CNIL.

Dans l'attente de la production d'un référentiel propre à son secteur, le SATC s'inspire de l'ancienne autorisation unique n° 50 pour les mandataires judiciaires agréés à la protection des majeurs aux fins d'assurer la gestion et le suivi de la représentation juridique, de l'assistance et du contrôle des personnes placées par l'autorité judiciaire (sauvegarde judiciaire, curatelle, tutelle, mesure d'accompagnement judiciaire).



Les enjeux, perspectives et suivi

Enjeux identifiés pour la structure

L'évolution des publics accompagnés

Le secteur de l'accompagnement et de la protection des majeurs présente une **grande diversité de missions** et de **publics accompagnés**. Les professionnels travaillent constamment à **adapter leurs pratiques et leurs outils** pour répondre aux **nouveaux besoins face à l'évolution des publics** et du **contexte économique** et **social actuel**. De nouveaux publics sont d'ores et déjà identifiés :



Les jeunes de moins de 25 ans, sans ressources



Les personnes en situations irrégulières



La population vieillissante à domicile

Le contexte global

Aujourd'hui, les professionnels du service mettent en avant les forces du SATC qui permettent de s'adapter aux évolutions des publics, du contexte législatif et de l'évolution numérique, notamment par :

- L'organisation favorisant la **pluridisciplinarité** autour de la personne protégée ;
- Des **recrutements professionnels** renforçant l'expertise interne ;
- La **politique de formation** des professionnels, le **tutorat et la co-référence** ;
- **L'évolution des pratiques** et **l'adaptation des outils** informatiques ;
- Le recours à la **plateforme des situations complexes**, au niveau de l'Association et aux réunions de concertations partenariales

L'ouverture vers l'extérieur, les partenariats et l'évolution des dispositifs d'aide et d'accompagnement sur le territoire permettent de répondre aux enjeux d'évolutions des publics et du contexte.

Les principaux défis identifiés par les équipes du Service ATC

- La **diversité des problématiques du public**, qui peuvent s'éloigner des compétences initiales du Service (toxicomanie, radicalisation, etc.)
- La **méconnaissance** par les tiers de la notion **d'altération des facultés mentales et des droits des personnes protégées** (partenaires, familles, etc.)
- Les pratiques professionnelles bousculées par l'utilisation **des nouvelles technologies par les personnes protégées**
- Le **vieillessement de la population** et les besoins liés à la dépendance et au maintien à domicile
- La tension entre les **demandes d'information des familles** et le droit du service à communiquer
- Le **contexte social, économique** et le **renforcement du digital** qui met en exergue les **inégalités et les difficultés d'accès aux droits des personnes**



L'évolution de l'image du secteur et des métiers

Le besoin en matière de soutien pour les personnes sous protection judiciaire ou administrative est en **forte croissance**, pour autant, et bien que la **protection des majeurs** soit de **plus en plus visible**, elle reste associée à une **image négative**.

Les attentes de l'environnement des personnes protégées et des acteurs du territoire à l'encontre des mandataires sont **élevées** quant au règlement immédiat des problèmes et des comportements des personnes accompagnées, pouvant aller jusqu'à nier leurs droits et libertés par méconnaissance.

Les contours des **métiers liés** à l'accompagnement des majeurs protégés et la **réalité des missions ainsi que les droits des personnes** sont encore **méconnus**.

Les principaux défis identifiés par les équipes du Service ATC

- Communiquer sur les **contours des missions du service ATC sur le territoire**
- Travailler sur le **renforcement de l'attractivité des métiers** afin d'agir sur le turn-over
- Poursuivre la communication sur les **droits et libertés des personnes protégées**
- Développer **la connaissance des postes** de chaque professionnel **en interne** et formaliser les missions de chacun
- Garantir **le temps dédié à l'accompagnement** des nouveaux professionnels

Le contexte réglementaire

Le projet s'inscrit également au sein de **la loi du 23 mars 2019** (de programmation 2019 - 2022), notamment sur son **volet déjudiciarisation**.

Cette loi prévoit en effet la mise en place de **contrôles externes des comptes de gestion** au lieu et place des greffiers. Sur le territoire, les magistrats ont lancé sous forme expérimentale ce contrôle par cabinet d'experts comptables ou association spécialisée.

- La nécessité, en interne, de **maintenir l'expertise en matière de gestion financière** ;
- La nécessité, en interne, de **renforcer la dynamique collective** autour des mesures confiées au service pour une amélioration de la continuité de service.
- La nécessité de poursuivre **la formalisation des procédures et leur appropriation**
- La nécessité de poursuivre **l'appropriation du logiciel par des formations** et une bonne saisie des données dans la base

Les principaux défis identifiés par les équipes du Service ATC



Les orientations stratégiques

1

Exercer les mesures en garantissant à la personne accompagnée le respect de ses droits et ses individualités

2

Renforcer la dynamique collective interne pour le bon fonctionnement du service au bénéfice des personnes protégées et des professionnels

3

Déployer une stratégie de communication interne et externe

4

Poursuivre l'inscription du service ATC dans une dynamique de travail en partenariat



1

Exercer les mesures en garantissant à la personne accompagnée le respect de ses droits et ses individualités

Cette orientation s'inscrit dans la **volonté du Service de veiller à ce que l'exercice des mesures soit effectué dans le respect des droits et des besoins spécifiques de chaque personne**, en prenant en compte leur **histoire de vie**, leur **personnalité** et leurs **souhaits**.

Cette démarche, **centrée sur la personne**, permet d'assurer un **accompagnement de qualité**, visant à favoriser **l'autonomie** et le **bien-être** des personnes accompagnées.



Objectif n°1.1

S'inscrire dans une réflexion éthique



Objectif n°1.2

Consolider une démarche de bienveillance



Objectif n°1.3

Promouvoir la participation des personnes aux actions collectives



Ce qui compte pour les personnes protégées

- « *Ce qui compte pour moi, c'est avoir la possibilité de rencontrer le chef de service pour faire un bilan* »
- « *Avoir accès au suivi bancaire en ligne, disposer de ses identifiants pour accéder aux démarches en ligne* »
- « *Travailler avec le délégué et être dans l'entraide, il ne peut pas tout faire* »



Ce qui compte pour les professionnels

- *Respecter le choix et les projets des personnes accompagnées, tout en veillant à leur protection*
- *Accompagner la personne à engager des démarches et la rendre actrice de son projet*
- *Faire valoir les droits de la personne*
- *Ne pas être dans le jugement et prendre en compte son histoire de vie*
- *Bien communiquer et être transparent*
- *Anticiper les ruptures de parcours*



2

Renforcer la dynamique collective interne pour le bon fonctionnement du service au bénéfice des personnes protégées et des professionnels

Il est essentiel pour le service de pouvoir **renforcer une dynamique collective interne qui favorise la coopération, l'entraide et la communication**, afin de soutenir les professionnels dans leur travail et d'améliorer la qualité de l'accompagnement proposé.

Cette orientation permet également de renforcer **le lien de confiance avec les personnes accompagnées** au quotidien et ainsi de **répondre de manière plus juste à leurs besoins**.



Objectif n°2.1

Optimiser la coordination et la complémentarité des équipes du service en veillant à une bonne qualité de vie au travail



Objectif n°2.2

Améliorer la qualité de l'accueil du service



Objectif n°2.3

S'adapter aux évolutions et étudier la faisabilité de développer des prestations nouvelles



Ce qui compte pour les personnes protégées

- « Réussir à joindre l'ATC et obtenir des réponses »



Ce qui compte pour les professionnels

- Être en mesure de proposer une mixité de professionnels
- Bénéficier de formations spécifiques sur les différents profils
- Avoir accès à des réunions autour des situations complexes
- Travailler davantage la notion d'équipe, pour réfléchir ensemble sur des situations et intervenir à plusieurs
- Avoir le temps de prendre le temps et éviter d'être dans l'urgence



3

Déployer une stratégie de communication interne et externe

Cette orientation s'inscrit dans un contexte où la **protection des majeurs est encore mal connue du grand public**, ce qui peut entraîner une **stigmatisation des personnes sous protection judiciaire ou administrative**. Il est donc nécessaire de mettre en place une stratégie de **communication interne et externe efficace**, qui permette de **valoriser les métiers liés à l'accompagnement de majeurs protégés**, de **sensibiliser le grand public** aux enjeux de la protection des majeurs et de **renforcer la collaboration avec les partenaires** institutionnels et associatifs.

Cette approche permettra également **d'améliorer la qualité de l'accompagnement** proposé en favorisant une **meilleure communication** entre les différents acteurs impliqués dans le service.



Objectif n°3.1

Faire connaître les mandats de protection et leurs contours par le prisme des droits des personnes protégées



Objectif n°3.2

Améliorer les process et les outils de communication interne



Objectif n°3.3

Promouvoir les métiers du champ des personnes protégées



Ce qui compte pour les majeurs protégés

- « Intervenir auprès des partenaires et commerçants pour expliquer les mesures de protection et nos droits »
- « Quand on dit que l'on est au SATC les magasins ça leur fait peur, faut leur expliquer ce qui est fait »



Ce qui compte pour les professionnels

Formaliser les temps d'échange autour des situations

- Promouvoir le service ATC à l'extérieur
- Faire connaître nos professions auprès des jeunes (forums lycées / collèges) et du grand public
- Réfléchir à la création de supports sur des thèmes particuliers
- Outiller les personnes protégées pour les aider à communiquer sur leur mesure et leurs droits



4

Poursuivre l'inscription du service ATC dans une dynamique de travail en partenariat

Le développement de la dynamique de travail en partenariat est un élément socle pour le service ATC, afin de permettre de **coordonner les actions et les interventions** des différents acteurs, dans le **respect des compétences et des responsabilités de chacun**.

Cette orientation permettra également **d'optimiser les ressources** et les **compétences disponibles**, de **favoriser la mutualisation des bonnes pratiques** et des **expériences**, et d'assurer une prise en charge **adaptée** aux besoins des personnes accompagnées en tenant compte de leur parcours.

Poursuivre l'inscription du service dans une dynamique de travail en partenariat est également essentiel pour renforcer la **qualité et l'efficacité** de l'accompagnement proposé et pour assurer une **prise en charge globale et concertée** des personnes sous protection judiciaire ou administrative.



Objectif n°4.1
Identifier les partenaires



Objectif n°4.2
Favoriser l'inscription du service dans les réseaux partenariaux et territoriaux



Objectif n°4.3
Entretenir un lien partenarial durable



Suivi de la mise en œuvre : Démarche d'amélioration continue de la qualité

Projet de service
2023 – 2028
ACSEA - SATC

Acséa a structuré une démarche d'amélioration continue de la qualité, s'adaptant aux spécificités (public, missions) de chacun de ses établissements et services et aux évolutions législatives.



L'approche méthodologique

La **Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité (DACQ)** est un processus structuré, volontariste et collectif qui vise à faire évoluer les services rendus par l'établissement et les pratiques professionnelles que celui-ci développe, pour mieux répondre aux besoins des personnes accompagnées et accueillies, et pour mieux prendre en compte leurs attentes.

La DACQ permet de :

- valoriser l'action conduite par les professionnels tout en faisant évoluer leurs pratiques et leurs compétences,
- anticiper les besoins sociaux, adapter l'organisation, promouvoir le dialogue entre les différents acteurs, permettant des conditions favorables à la conduite du changement.

Cette démarche associative s'articule autour de la mise en œuvre et du suivi :

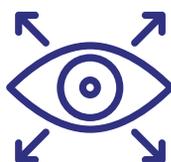
- du projet du service (et plus particulièrement de ses orientations stratégiques),
- des évaluations et des auto-évaluations,
- du Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ).

La DACQ s'anime autour de plusieurs principes d'actions :

- l'ouverture et la co-élaboration, associant les professionnels, les personnes accompagnées et leurs représentants légaux, les partenaires, les représentants de l'association,
- l'intégration au fonctionnement quotidien de la structure ;
- le pilotage par le directeur et la déclinaison de façon opérationnelle au regard des spécificités des personnes accompagnées.

La déclinaison au SATC

Au regard de ces nombreux enjeux, la démarche d'amélioration continue de la qualité est placée sous la responsabilité du directeur. Afin de garantir l'effectivité de sa mise en œuvre, **un comité de pilotage** est mis en place, constitué pour le service d'un ou plusieurs représentants de chaque corps de métier et des deux sites. Le **suivi des orientations stratégiques** du projet de service s'effectue dans le cadre du PACQ.



Le **COPIL** se réunit deux fois par an, sous l'animation du directeur. Une réunion au cours du premier trimestre permet de faire le plan d'action de l'année N et une seconde en fin de 4^{ème} trimestre permet de faire le bilan des actions réalisées. Les membres du **COPIL animent ou co-animent des groupes de travail** en intégrant les autres professionnels du service selon les thèmes abordés.

Le COPIL est chargé de suivre conjointement les 4 composantes constitutives de la démarche, se rapportant aux projets de service, aux évaluations internes et externes, ainsi qu'aux PACQ.



La vision du Service ATC dans 5 ans par les professionnels



Dans 5 ans, le service ATC sera **co-construit** tant avec les salariés qu'avec les majeurs protégés et la question du traitement **éthique** sera prioritaire : **individualisation** de la mesure de protection et ouverture au soutien aux familles avec une **dématérialisation** de plus en plus imposée et une **continuité de service** plus importante.

Le service ATC, reconnu pour sa **qualité de service** par les partenaires du territoire, s'inscrira dans le développement d'activités annexes pour les majeurs.

Le service continuera à s'inscrire dans la **dynamique associative** tout en gardant sa singularité.



- SATC** : Service d'Accompagnement Tutélaire Calvadosien
- AAH** : Allocation Adulte Handicapé
- ADPP** : Analyse Des Pratiques Professionnelles
- CAF** : Caisse d'Allocation Familiale
- CARSAT** : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
- CASF** : Code de l'Action Sociale et des Familles
- CSS** : Complémentaire Santé Solidaire
- CHRS** : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- CMP** : Centre Médico-Psychologique
- CNIL** : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
- CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- DAC** : Dispositif d'Appui à la Coordination
- DACQ** : Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité
- DDETS** : Direction Départemental de l'Emploi, du Travail et de la Solidarité
- DIPM** : Document Individuel de Protection des Majeurs
- EHPAD** : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
- EPSM** : Etablissement Public de Santé Mentale
- ESAT** : Etablissement et Service d'Aide par le Travail
- FNAT** : Fédération Nationale des Associations Tutélaire
- GESTO** : Groupement d'Etudes des Services Tutélaire de l'Ouest
- HAS** : Haute Autorité de Santé
- IDE** : Infirmière Diplômée d'Etat
- MAGIS** : Logiciel de gestion électronique documentaires
- MASP** : Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé
- MDPH** : Maison Départementale des Personnes Handicapées
- MSA** : Mutualité Sociale Agricole
- PACQ** : Plan d'Amélioration Continue de la Qualité
- RGDP** : Règlement Général de Protection des Données
- SAVS** : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
- SIAO** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- SIDOT** : Soutien Informatique D'Organismes Tutélaire
- SIGMA** : Editeur des logiciels UNI.T et MAGIS
- SIT** : Soutien Info Tutelles
- UNI.T** : logiciel de gestion de tutelle