

Association
Tutélaire de
Lozère



 affiliée à l'Unapei

Immeuble « Le Torrent »

1 AV. du Père Coudrin

48 000 MENDE

📞 04 66 49 05 16

✉ atl48@atl48.org

🌐 www.tutelle-lozere.com

PROJET de SERVICES

2025 /2029

Selon le décret n°2024-166 du 29 février 2024 relatif au projet d'établissement ou de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Validé par le CSE en date du **18 novembre 2025**

Validé par le Conseil d'Administration en date du **18 novembre 2025**

Sommaire

I. Le projet de l'Association et son inscription dans les politiques publiques	5
A. L'histoire	5
B. Les valeurs.....	6
C. Le Conseil d'Administration	7
D. Le patrimoine	8
E. Le territoire.....	8
F. Les partenaires	8
G. L'inscription dans les politiques publiques.....	9
II. La nature de l'offre	12
A. Les secteurs d'intervention	12
B. L'activité.....	14
C. Les indicateurs.....	18
D. Les domaines d'intervention	19
1. Les mesures de protection.....	19
2. Les autres mandats juridiques.....	21
3 .Le Dispositif de Soutien aux Tuteurs Familiaux.....	23
III. La transformation de l'offre :	27
A. Les mutations de la protection juridique	27
B. La pluridisciplinarité.....	28
C. Les prestataires	28
D. L'accompagnement individuel.....	29
1. L'ouverture de mesure.....	29
2. La vie de la mesure	30
3. La clôture de la mesure.....	32
E. La participation collective des personnes en protection	33
1 . Les « Rencontres de l'ATL »	35
2 . Les Conseils de Vie Sociale	35
3 . Participation à l'Assemblée Générale	35
4. Enquêtes de satisfaction	35
5. Rencontres festives	35

IV. Les ressources humaines et le management	36
A. Le management	36
B. Les délégations.....	36
1. La Directrice	36
2. La Chef de Services	38
3. Le Responsable Qualité	38
C. L'équipe des professionnels	39
1. Le pôle MJPM.....	40
2. Le pôle administratif	41
D. Les fiches de poste.....	41
E. Les indicateurs de qualification	44
F. La formation	45
G. Le dialogue social.....	44
H. La Qualité de vie au travail.....	44
I. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)	45
V. La qualité et la sécurité de l'accompagnement.....	47
A. La question éthique au service du pouvoir d'agir et de l'autodétermination des personnes en protection	47
B. La bientraitance	52
C. L'évaluation et la démarche Qualité	55
1. Le calendrier.....	56
2. Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)	58
3. Le risque Cyber	59
VI. La communication	60
A. Le plan de communication interne	60
B. La communication externe.....	62
C. e-MJPM.....	62
Conclusion	63
Remerciements	64
Annexes	65
Les fiches actions du CPOM	66
Le règlement de fonctionnement.....	87
Le Plan d'Action Qualité	97
L'Evaluation Externe : Qualiscope	101

« Le sourire permet de dissoudre les barrières qui nous séparent de l'Autre et témoigne de la prise de conscience de notre humanité commune. Ecartant la méfiance, il accepte la vulnérabilité associée à l'acte de confiance en l'Autre et transforme cette vulnérabilité en force parce que la confiance permet d'œuvrer ensemble plutôt que de peiner seul. »

Matthieu RICARD - 108 sourires

2015

Introduction

L'ATL fêtera son cinquantième anniversaire en 2028 et présente son quatrième projet de service ; preuve de la vitalité associative, de son inscription pérenne dans le paysage associatif lozérien et de son engagement reconnu au service des personnes âgées, vulnérables et/ou en situation de handicap sur le territoire...

Dans le périmètre du CPOM 2025/2029, du renouvellement de l'Autorisation, en cours, par Monsieur Le Préfet de Région, pour 15 ans, l'association s'inscrit pleinement dans la stratégie contemporaine des politiques publiques : droit des usagers, promotion de l'auto-détermination, gestion des risques, Qualité de Vie au Travail, conciliation vie professionnelle /vie personnelle, recours aux nouvelles technologies...

L'évaluation du précédent projet, écrit au lendemain d'une crise sanitaire inédite, démontre la dynamique engagée et la pertinence des actions conduites. L'évaluation du service, réalisée en 2024, a pu en confirmer les effets, avec la délivrance d'une note A, qui sera remise en jeu en 2028 !

Au service de ce projet, le tableau des effectifs a été étoffé avec la création, fin 2023, d'un poste de chef de services et d'un responsable qualité. Le SEGUR attribué d'abord à quelque uns a été étendu, dès juillet 2024, à l'ensemble du personnel, avec effet rétroactif.

Le service dispose désormais de locaux rénovés adaptés sur le plan de la qualité de l'accueil, de la vie au travail et de la sécurité. Les méthodes de travail ont changé : accès au télétravail, déploiement des ordinateurs portables pour l'ensemble des mandataires, appuyées par un dialogue social sincère.

Au niveau des pratiques, l'équipe a su adapter les outils (DIPM, budgets prévisionnels), aux enjeux contemporains et aux besoins de l'accompagnement.

Le contrôle des comptes rendu de gestion a marqué également un virage, en 2025, en exigeant une plasticité nouvelle dans l'organisation.

La qualité du dialogue avec les autres associations (ATAL et UDAF) ont permis, avec le soutien renouvelé de l'Autorité de Contrôle et de Tarification, de conduire de grands travaux au service de la **Protection des Majeurs** : réflexion éthique, attractivité des métiers et prévention du risque CYBER !

Le projet de services 2025/2029 a été rédigé en présence de personnes en protection, des administrateurs et des salariés de l'ATL ; que chacun soit ici sincèrement remercié pour sa contribution au dialogue et au développement des prestations dispensées, dans le périmètre des recommandations de bonnes pratiques renouvelées.

Ce qui va changer dans les cinq ans à venir ? Toujours plus de droits : accès à la santé, à la citoyenneté, à la dignité et toujours moins de stigmatisation ! Ces valeurs partagées fondent notre projet et nous assignent à une fonction d'acteur essentiel, dans le parcours de ceux que nous accompagnons ou croiserons sur le chemin de l'inclusion !

Le 8 octobre 2025

Isabelle BUISSON,
Directrice

I. Le projet de l'Association et son inscription dans les politiques publiques

A. L'histoire

L'association, personne morale gestionnaire, trouve son origine, à la fin des années 1970, dans la volonté de parents membres de l'ADAPEI (Association départementale d'amis et parents de personnes handicapées mentales) Lozère, soucieux du devenir de leurs enfants devenus majeurs.

L'Association Tutélaire des Inadaptés (A.T.I) a été déclarée en préfecture, le 12 décembre 1978 (publication au journal officiel du 22 décembre 1978).

L'A.T.L. est affiliée au plan national à l'Unapei (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis), association reconnue d'utilité publique par décret du 30 août 1963, et en partage les valeurs. En 1990, l'ATI (Association Tutélaire des Inadaptés) change de dénomination et devient l'ATL (Association Tutélaire de Lozère) afin de s'adapter aux attentes de la société.

Conformément à ses statuts, renouvelés et approuvés le 19 décembre 2019, le Conseil d'Administration de l'ATL est composé majoritairement de parents et amis de personnes en situation de handicap. Ses buts se déclinent en 5 points :

- a) Assurer l'exercice de toutes mesures de protection de personnes en situation de handicap, dont une altération, soit de leurs facultés mentales, soit de leurs facultés corporelles sont de nature à empêcher l'expression de leur volonté et les mettent dans l'impossibilité de pourvoir seules à leurs intérêts.
- b) Assurer plus généralement toutes fonctions de protection, notamment en application des dispositions du Titre XI du Code Civil, et de toutes dispositions législatives et réglementaires.
- c) Exercer tous mandats, au profit de personnes dont la santé et la sécurité sont menacées par les difficultés qu'elles éprouvent à gérer leurs ressources notamment dans le cadre du Code de l'Action Sociale et des Familles.
- d) Créer, exercer, organiser, participer à la gestion de services relevant du secteur social et médico-social et/ou de tout autre service, groupements, organisations, non lucratifs dont l'objet sera jugé conforme aux valeurs de l'association. Il en résulte d'une part, la gestion d'un organisme de formation, intitulé *ATL FORMATION*, ayant vocation à dispenser des actions de formation dans le champ du médico-social, à titre commercial, et d'autre part la gestion d'un Dispositif de Soutien aux Tuteurs Familiaux (DSTF).
- e) Lutter contre les discriminations notamment en exerçant les actions en justice qui naissent de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008, portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations.

L'association s'attache à défendre des valeurs humanistes et met l'accent sur la protection de la personne, au sens large.

Jusqu'en 1983, l'ATI prend en charge l'exercice exclusif de mesures de protection de quelques personnes et œuvre à faire reconnaître son activité tutélaire.

En 1984, l'A.T.I. signe avec la DDASS une convention l'habilitant à exercer les mesures de protection déférées à l'Etat, qui permettra alors d'amorcer un important processus de développement et de professionnalisation avec l'embauche de personnels salariés, dont un directeur.

En 1987, un service de tutelles aux prestations sociales est créé à la demande des magistrats. L'activité de l'association croît alors fortement et recrute à nouveau pour répondre à cette évolution.

Depuis 2007, l'association propose un Dispositif de Soutien aux Tuteurs Familiaux (DSTF), animé par un technicien de l'intervention sociale. Il répond aux besoins des personnes en protection et/ou de leurs familles pour toutes les questions relatives aux mesures de protection, prioritairement sur le département, parfois au-delà en fonction des interlocuteurs qui le sollicitent. Acté par le Schéma Régional de la protection juridique des majeurs, le DSTF est inscrit sur la liste établie par Monsieur le Procureur de la République, et fait l'objet de crédits non pérennes, depuis 2017.

L'A.T.L. est un service médico-social, au sens de la loi du 2 Janvier 2002.2, article L 312-1du Code de l'Action Sociale et des Familles 14^e alinéa. Le service MJPM, géré par l'Association Tutélaire de Lozère, est autorisé, pour 15 ans, par **arrêté n °DDETSP-PSE-2025-321-002 du 17 novembre 2025**, pour l'exercice de 700 mesures de protection de personnes vulnérables résidant à domicile ou en établissements sanitaires, sociaux et/ou médico-sociaux.

L'Association est habilitée à exercer les Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) par le Conseil Départemental de La Lozère, à l'appui de la convention N° 25-0124 renouvelée le 05/02/2025, pour la période du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2027

Depuis 2014, le service est installé au 1 avenue du Père Coudrin à Mende, dans des locaux adaptés et accessibles, dont il devient propriétaire le 17/12/2020.

Dans le cadre de son projet de diversification et depuis le 3 juin 2019, l'Association Tutélaire de Lozère gère un organisme de formation "ATL Formation", déclaré à la DIRECCTE et doté d'une équipe dédiée.

Le premier CPOM 2025/2029 est signé le 4/11/2024 par le Président de l'ATL en présence de la Directrice de la DDETSP de la Lozère et le 01/01/2025 par Monsieur le Préfet de la Région Occitanie.

B. Les valeurs

Le Projet Associatif actualisé et approuvé le 6 juillet 2020 s'appuie sur les valeurs partagées suivantes :

- ▶ La reconnaissance de la personne en protection, accompagnée ou vulnérable comme **citoyenne à part entière, personne ordinaire mais aussi, singulière, et sujet de droit**.
- ▶ L'acceptation et l'écoute de chaque personne dans **sa richesse et sa complexité**, sans préjugé, quelles que soient sa situation, ses difficultés, ses croyances.
- ▶ La protection des personnes accompagnées, dans le respect de leurs opinions, de l'expression de leur volonté dans leur environnement familial, affectif et social, en observant des règles strictes de **confidentialité**.
- ▶ **Le respect des choix** des personnes en protection ou accompagnées et de **leurs libertés fondamentales**, dans la limite des décisions de justice prononcées.
- ▶ L'esprit de **solidarité et de soutien** entre toutes les parties prenantes de l'association.
- ▶ **Le dialogue, le débat**, comme source de progression et gage de transparence.
- ▶ La qualité du service rendu par la **recherche systématique de l'intérêt de la personne en protection**.
- ▶ Le questionnement éthique continu, comme fondement des mesures de protection et d'accompagnement.

L'Association fait également siennes, les valeurs de l'Unapei, contenues dans la charte des associations mandataires judiciaires à la protection des majeurs, de 2021 :

« Le droit à la protection juridique constitue une des composantes de la citoyenneté. »
« La finalité de nos missions s'inscrit dans la promotion des capacités de la personne vulnérable et le respect de ses droits fondamentaux. »

■ En matière de protection de la personne :

- ▶ Le droit à la protection juridique comme composante de la citoyenneté.
- ▶ La promotion des capacités de la personne vulnérable et le respect de ses droits fondamentaux.
- ▶ Le respect des droits de la personne, de sa liberté, de ses intérêts et de son libre choix.
- ▶ L'accès, sans restriction, à toutes les informations la concernant, de façon adaptée à ses capacités.
- ▶ La considération, sans jugement, de ses choix de vie ainsi que ses relations familiales et sociales.

■ En matière de protection des biens :

- ▶ La protection de ses biens, dans son seul intérêt.
- ▶ La garantie d'une gestion transparente de ses biens.

■ En matière d'autonomie :

- ▶ La co-construction avec la personne du Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPM), sa formalisation et son évaluation.
- ▶ La défense de son droit à prendre des risques et faire des erreurs.
- ▶ La participation active et reconnue des personnes en protection entre pairs et/ou au sein des instances.
- ▶ Le soutien à toutes actions à visée inclusive.

C. Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est composé de parents de personnes en situation de handicap et d'administrateurs intéressés par le secteur et susceptibles d'apporter à l'Association leur expertise, en référence aux Statuts du 26/01/2024.

Au 18 novembre 2025, le Conseil d'Administration se compose de :

Mme Josette BOISSIER - *Présidente*

Mme Marie-Claude AURAND - *Vice-Présidente*

Mme Michèle LAFON - *Tresorière*

Mme Christiane LAFAGE – *Tresorière adjointe*

Mme Josiane GERVAIS - *Secrétaire*

(le poste de Secrétaire adjoint est vacant à ce jour)

D. Le patrimoine

L'ATL est propriétaire de ses bureaux, au rez-de-chaussée et premier étage, de l'immeuble le Torrent, 1 avenue du Père Coudrin, à Mende, depuis le 17/12/2020.

Idéalement situé, proche du centre-ville et à proximité de la Maison Départementale de l'Autonomie, de la DT ARS, de l'EHPAD de l'Adoration et de sa résidence services, les services de l'ATL sont aujourd'hui bien repérés des personnes en protection et des partenaires.

La création d'ATL Formation, en 2019 et son activité effective en 2020 ont justifié l'installation dans des locaux dédiés qui incarnent la transformation de l'Association et la diversification de ses services. Dans ce contexte, l'ATL dispose de locaux accessibles et respectueux des exigences contemporaines de confidentialité et de qualité des modalités d'accueil : 320 m² et 160 m².

E. Le territoire

L'Association Tutélaire de Lozère est implantée en territoire rural : 5 167 km² pour 76 503 habitants en 2022.

Administrativement, le département appartient à la région Occitanie et se distingue par une tradition, voire une « vocation » d'accueil dans le champ médico-social.

Cela se traduit par un taux d'équipement remarquable :

- ▶ Dans les EHPAD : 171,6 places pour 1 000 habitants, pour une moyenne régionale à 95,7. (source DREES 2019.)
- ▶ Dans les structures pour adultes en situation de handicap, le taux d'équipement en places d'hébergement est supérieur à la moyenne nationale et atteint 15,52 places pour 1 000 habitants, (2,25 en région).

F. Les partenaires

Champ médico-social	<ul style="list-style-type: none">▪ Maisons des Solidarités (Conseil Départemental)▪ Etablissements Sociaux et Médico-Sociaux et les Associations gestionnaires▪ Associations d'Aide à Domicile▪ Associations à vocation sociale▪ Communauté 360°
Dont Champ Tutélaire	<ul style="list-style-type: none">▪ Union Départementale des Associations Familiales▪ Association Tutélaire Aveyron Lozère▪ Mandataires privés
Champ Sanitaire	<ul style="list-style-type: none">▪ Handiconsult▪ Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC48)▪ Plate-Forme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé▪ Hôpital Lozère▪ Etablissement Public de Santé Mentale (EPSM)▪ Association Addiction France▪ Equipe Spécialisée Alzheimer▪ Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques▪ France Alzheimer 48▪ Médecins experts

Champ Administratif	<ul style="list-style-type: none"> · Caisse Commune de Sécurité Sociale · Mutualité Sociale Agricole · Maison Départementale de l'Autonomie · Conseils départementaux · France Travail · DDFIP
Champ Juridique	<ul style="list-style-type: none"> · Commission Départementale de l'Accès aux Droits · Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles · Agence Départementale pour l'Information sur le Logement · Association La Traverse : Aide aux victimes · Association lozérienne de conseil juridique et fiscal en agriculture (AGRI JURIS) · SAFER · Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation · Chambre des Notaires · Barreau des Avocats · Agences immobilières · FNAT/Unapei/FEHAP (nos fédérations)
Champ Social	<ul style="list-style-type: none"> · Offices HLM · Groupe d'Entraide Mutuelle de la Lozère · Association La Traverse · Quoi de neuf · Association AURORE · ASTRHALOR · ALOES
Champ Formation	<ul style="list-style-type: none"> · Lycée Notre Dame · Institut de Formation pour les Cadres de l'Action Sociale · Institut de Travail Social de la Région Auvergne · Institut Régional de Travail Social de Montpellier · Organisme de Formation au Travail Social de Marvejols
Fournisseurs historiques	<ul style="list-style-type: none"> · Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon · GAN Mende

G. L'inscription dans les politiques publiques

Les missions de l'Association Tutélaire de Lozère sont encadrées par :

- ⇒ Le Code Civil au titre des mesures de protection judiciaire,
- ⇒ Le Code de l'Action Sociale et des Familles, en sa qualité de service médico-social (promotion des droits de l'usager et cadrage des conditions administratives et budgétaires de fonctionnement),
- ⇒ Le Code de la Santé Publique, qui consacre les droits du Patient et valorise la démocratie sanitaire.

Nous retiendrons :

- ▶ La loi du 2 janvier 2002.2 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- ▶ La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances
- ▶ La loi du 5 mars 2007 réformant la protection juridique des majeurs.
- ▶ La loi HPST (Hôpital Patients Santé Territoire) du 21 juillet 2009, visant l'amélioration de l'accès à des soins de qualité.
- ▶ Le rapport « *Zéro sans solution* », pour un parcours de vie sans rupture, Denis PIVETEAU, 2014.
- ▶ La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement, du 28 décembre 2015.
- ▶ La circulaire du 2 mai 2017, relative à la transformation de l'offre d'accompagnement des personnes handicapées.
- ▶ Le rapport de capitalisation, Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT), Marie-Sophie DESAULLE, juillet 2017.
- ▶ Le rapport de mission interministérielle sur l'évolution de la protection juridique des personnes, porté par Madame Anne CARON DEGLISE, 2018.
- ▶ La Convention relative aux droits des personnes handicapées et le Protocole facultatif des Nations Unies.
- ▶ Le rapport d'information sur les droits fondamentaux des majeurs protégés, porté par Messieurs ABADIE et PRADIE, en 2019.
- ▶ La loi du 23 mars 2019, renforçant les droits des personnes en protection dans différents domaines.
- ▶ Le rapport d'évaluation des impacts socio-économiques de la protection juridique des majeurs par les mandataires professionnels : « *Protection juridique des majeurs : et si ça n'existe pas ?* », étude réalisée à la demande de l'Inter-fédération, en septembre 2020.
- ▶ Le décret n°2021-684 du 28 mai 2021 relatif au régime des décisions prises en matière de santé, d'accompagnement social ou médico-social à l'égard des personnes majeures faisant l'objet d'une mesure de protection juridique.
- ▶ La circulaire DGCS du 5 juillet 2021 relative au respect de l'intimité, des droits sexuels et reproductifs des personnes accompagnées dans les ESMS, relevant du champ du handicap et de la lutte contre les violences.
- ▶ La loi n°2022-140 du 7 février 2022 article 13, définissant la maltraitance.
- ▶ Le décret N°2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation.
- ▶ Le décret n°2024-166 du 29 février 2024 relatif au projet d'établissement ou de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

- ▶ Le décret n°2024-659 du 2 juillet 2024 relatif au contrôle des comptes de gestion pris en application de l'article 512 du code civil et modifiant le décret n°2021-1625 du 10 décembre 2021 relatif aux compétences des commissaires de justice, de l'arrêté du 4 juillet 2024 fixant la rémunération du professionnel qualifié chargé du contrôle des comptes de gestion en application de l'article 512 du code civil, et de l'arrêté du 4 juillet 2024 relatif aux modèles de compte de gestion, d'attestation d'approbation et de rapport de difficulté.
- ▶ L'instruction interministérielle du 17 juillet 2025, relative au signalement des événements indésirables graves dans les établissements du secteur « Accueil, Hébergement, Insertion » (AHI), le Dispositif National d'Accueil (DNA), le dispositif de réinstallation des réfugiés ainsi que pour les services mandataires à la protection des majeurs et les services de délégues aux prestations familiales.
- ▶ Le décret n°2025-874 du 1^{er} septembre 2025 « relatif à la durée, au contenu et aux modalités de la formation continue obligatoire pour les MJPM et les personnels d'encadrement au sein des services mettant en œuvre les mesures de protection des majeurs ».

Les éléments de cadrage ont été déterminants dans les orientations de nos engagements et de nos coopérations :

- ▶ Le schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs 2023 / 2027.
- ▶ Le schéma départemental unique des solidarités de la Lozère 2018/2022.
- ▶ Le Plan Territorial de Santé Mentale Lozère.
- ▶ La recommandation de bonnes pratiques de la HAS, du 3 décembre 2024 : « *Accompagner la personne nécessitant une mesure de protection juridique* ».
- ▶ Le manuel d'évaluation de la qualité des ESMS de la HAS, actualisé le 8 juillet 2025.

Ils ont alimenté la réflexion partagée entre les Personnes en protection, les Administrateurs et les professionnels, au cours de l'élaboration du CPOM, et de ce projet, pour questionner les conditions de transformation de l'offre, les pratiques, le fonctionnement et concevoir la mise en œuvre des outils de gestion contemporains.

II . La nature de l'offre

Dans le cadre des mandats, l'ATL s'engage à :

- ▶ Garantir l'accès aux droits
- ▶ Recueillir et répondre aux besoins et aux attentes des personnes en protection et de leurs aidants.
- ▶ Promouvoir leurs capacités et leur participation.
- ▶ Favoriser une vie en milieu ordinaire lorsque cela est possible.
- ▶ Répondre à la logique d'un parcours global.
- ▶ Anticiper, prévenir et gérer les ruptures de parcours.

L'association s'inscrit dans la circulaire DGCS du 2 mai 2017, sur la Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT), qui encourage le secteur médico-social à la transformation et à la rénovation de l'offre d'accompagnement des personnes en situation de handicap.

A. Les secteurs d'intervention

Le service tutélaire exerce sa mission sur l'ensemble du département de la Lozère et, par extension, sur ordonnance des magistrats, de façon plus marginale, des départements limitrophes : Haute-Loire, Aveyron, Cantal, Gard (mandats Ad'Hoc mineurs).

L'Association Tutélaire de Lozère intervient auprès de personnes adultes (le cas échéant de personnes mineures), bénéficiant d'une mesure de protection judiciaire ou d'un mandat :

- ▶ Dans des établissements relevant du champ médico-social, hébergeant des personnes :
 - En situation de handicap : Etablissements médicalisés ou non... (*MAS, FAM, Foyers de Vie, Foyers d'Hébergement...*)
 - Âgées : *Etablissements d'Hébergement pour des Personnes Agées Dépendantes,*
- ▶ Dans des structures du champ social : *Centres d'Hébergement et de Réadaptation Sociale, Maisons Relais,*
- ▶ Dans les structures du champ sanitaire : *Unités de Soins de Longue Durée, Etablissement Public de Santé Mentale.*
- ▶ A domicile.

La répartition des secteurs est historique et susceptible d'évolution au gré du nombre de mesures exercées par les MJPM d'une part, mais aussi dans le but de promouvoir et valoriser les compétences internes.

Secteurs d'intervention des 8 Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs au 1^{er} septembre 2025



Dans le contexte du développement de conditions d'accompagnement innovantes, la question de la redéfinition des secteurs géographiques, calqués sur le découpage des 5 Maisons des Solidarités a été évaluée.

En effet, les maisons des solidarités s'appuient sur les cinq bassins de vie du département et il y aurait une cohérence en termes de parcours, de lisibilité et de partenariat à nous repositionner.

Pour autant, nous constatons que les établissements médico-sociaux dans lesquels nous intervenons se concentrent sur 4 bassins de vie : Langogne, St Chély d'Apcher, Marvejols et Florac Trois Rivières.

Les mesures exercées à domicile se concentrent, elles, à Mende, St Chély d'Apcher et Marvejols, plus faiblement dans les Cévennes, avec un impact considérable sur les temps de déplacement.

Si avec le temps, les secteurs se sont adaptés au niveau de l'activité et ont perdu en lisibilité et cohérence, par rapport aux autres acteurs médico-sociaux, ils permettent de répondre aux besoins des personnes en protection, d'exercer nos mandats dans des conditions optimales, et équitablement répartis entre les mandataires.

Dans ce but, nous avons adapté le découpage des secteurs, avec des aménagements de façon à les rendre plus homogènes, plus lisibles et plus équilibrés en termes de nombre de mesures/MJPM (environ 85 mesures). Le secteur de Mende joue la variable d'ajustement entre les mandataires.

Depuis le 1^{er} juillet 2021, le choix a été fait d'élargir la zone du territoire de Mende, aux communes limitrophes, afin d'équilibrer le nombre de personnes, vivant à domicile.

B. L'activité

L'ATL est autorisée pour l'exercice de 700 mesures de protection, auxquelles s'ajoutent :

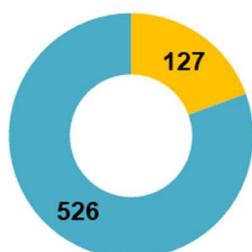
- ⇒ Les Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP).
- ⇒ Les Mesures d'Accompagnement Judiciaires (MAJ).
- ⇒ Les Mesures Ad'Hoc (Majeurs et Mineurs).

Elle n'exerce pas de Mesures Judiciaires d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF) : les besoins semblent réduits sur le territoire et l'UDAF est, historiquement, en charge de ces mesures.
Huit mandataires à la Protection des Majeurs (MJPM) se déploient sur le territoire.

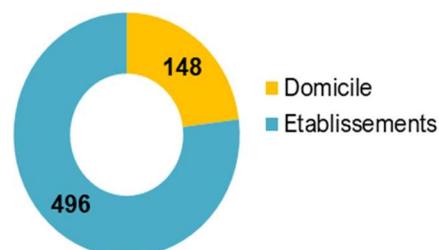
Pour l'ATL, au 31/12/2024, 60 % des majeurs protégés sont hébergés dans des structures pour adultes en situation de handicap et 15,5 % dans les EHPADs.

L'émergence des politiques inclusives, en faveur du maintien à domicile, nous oblige à penser l'organisation du service et son évolution. Si, au 31/12/2024, 23 % des majeurs protégés vivent à domicile, on peut raisonnablement considérer que ce chiffre évoluera avec un impact sur les pratiques des MJPM.

Nombre de mesures par types d'hébergement
au 31/12/2020



Nombre de mesures par types d'hébergement
au 31/12/2024



Ces schémas nous semblent représentatifs de l'impact des politiques inclusives liées au logement et constituent une tendance qui pourrait s'accroître dans les années à venir (+ 21 en cinq ans).

Ils ne reflètent pas le nombre de personnes en protection résidant en établissement mais occupant des habitats inclusifs, au cœur de la cité, selon leurs choix, leurs capacités et leur projet. Nous savons ce chiffre en augmentation constante, au niveau des foyers d'hébergements...

Dans ce contexte, le travail d'analyse des contrats de séjours devra se poursuivre afin de veiller à la nature et à la qualité des prestations fournies, et en référence, potentiellement, à Serafin-PH. En effet, l'évolution de la réglementation, en matière de tarification des prestations des ESMS, pourrait bouleverser le rôle des mandataires, garants d'une juste évaluation des besoins, pour des prestations réalisées et tarifées au juste prix.

Au 31 décembre 2024, le service est en charge de **644 mesures** réparties comme suit :

- | | |
|--|--|
| ▪ Tutelles : 364 | ▪ Curatelles aux biens ou à la personne : 7 |
| ▪ Tutelles aux biens ou à la personne : 8 | ▪ Co-curatelles : 5 |
| ▪ Co-tutelles : 4 | ▪ Co-curatelle aux biens : 1 |
| ▪ Subrogés tuteurs : 5 | ▪ Subrogés curateurs : 3 |
| ▪ Curatelles renforcées : 238 | ▪ Mandats spéciaux : 6 |
| ▪ Curatelles simples : 2 | ▪ Présomption d'absence : 1 |

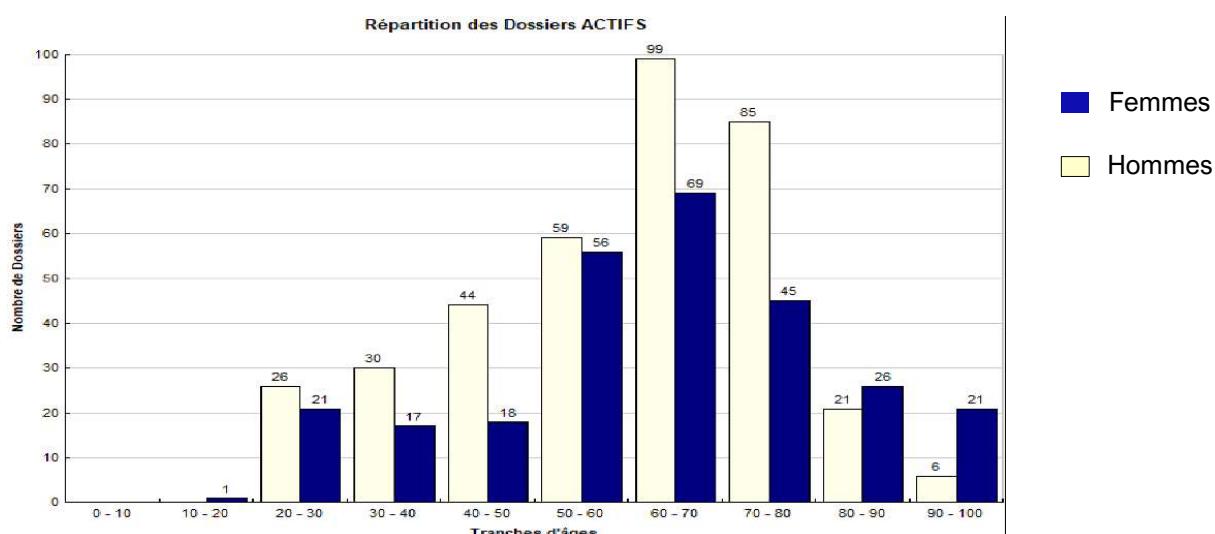
N.B. : On enregistre également **3 MASP** (Mandat d'Accompagnement Social Personnalisé) non pris en compte dans les indicateurs.

Ces mesures s'exercent au profit de **274 femmes** et **370 hommes** (hors mesures MASP).

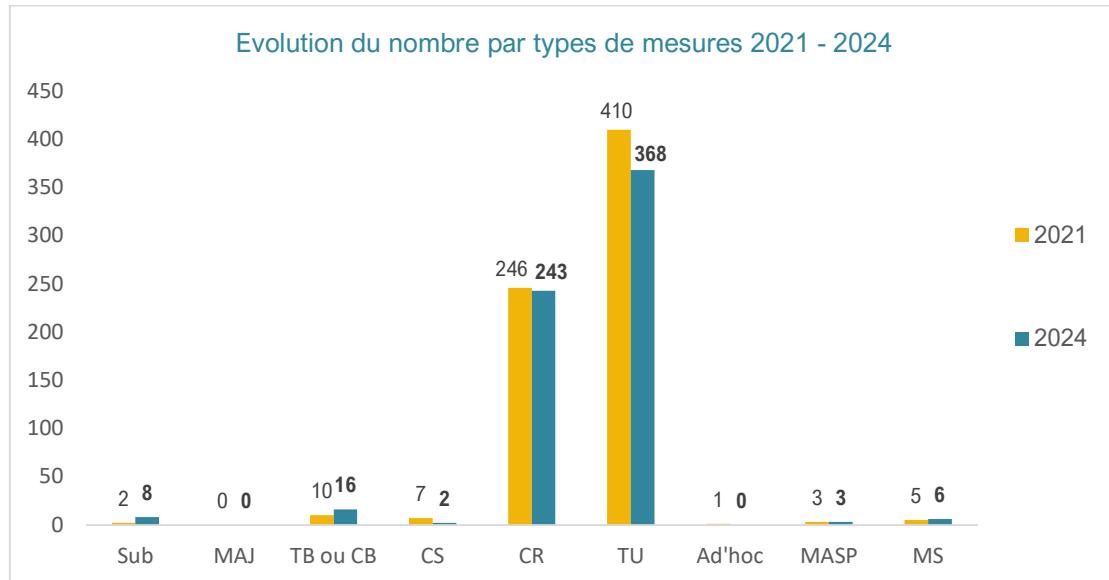
Les plus de 60 ans représentent 57 % des personnes en protection (- 3% / N-1).

Les moins de 40 ans représentent 15 % des mandats.

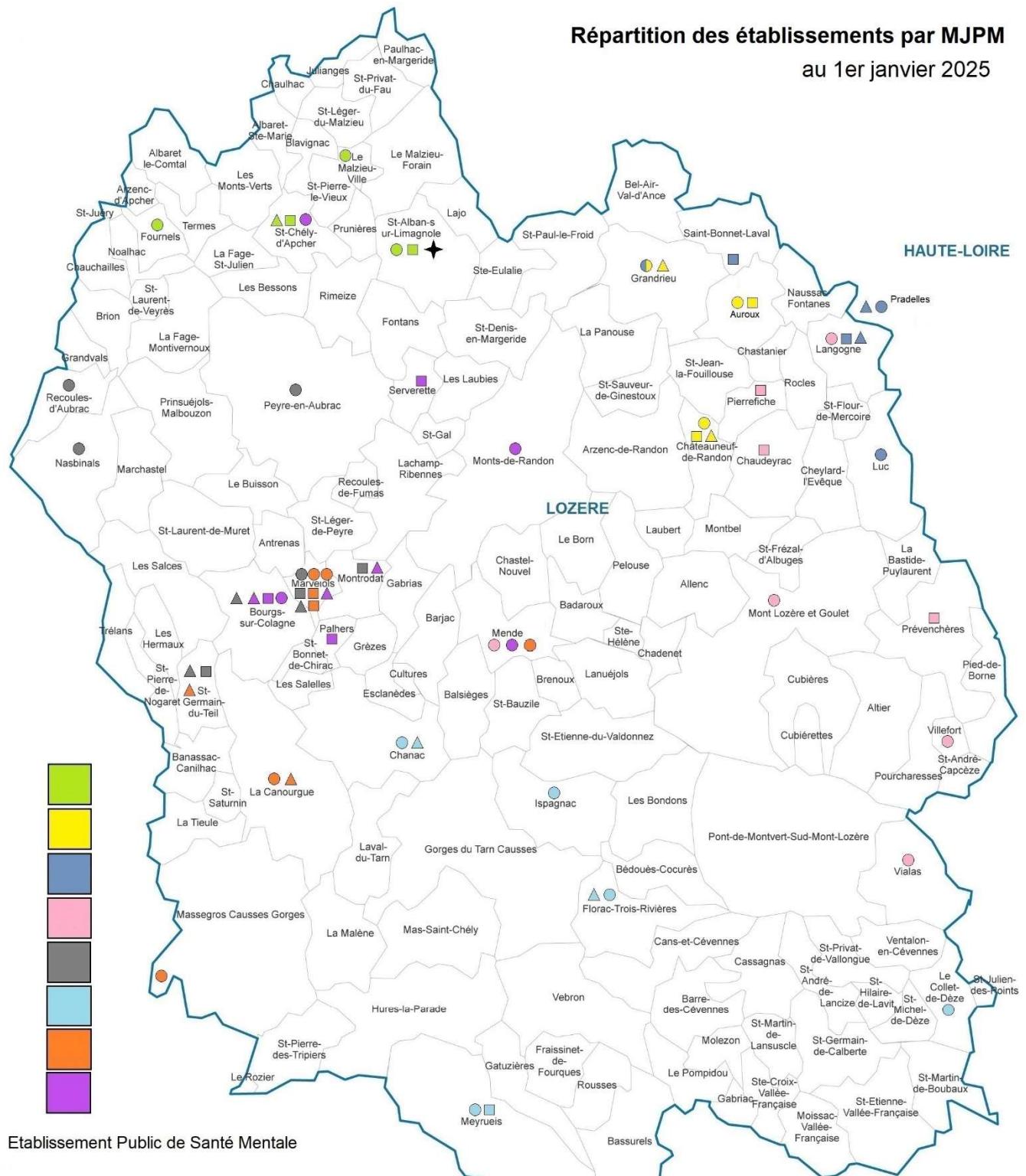
Les moins de 30 ans représentent 48 mesures, contre 45 en 2023.



Dans le champ du handicap, les établissements médico-sociaux ne sont pas épargnés par l'avancée en âge. Il conviendra d'adapter nos pratiques à cette évolution démographique, en tenant compte des politiques de maintien à domicile.



Répartition des établissements par MJPM au 1er janvier 2025



Etablissement Public de Santé Mentale



Etablissements pour personnes âgées



Etablissements pour personnes adultes handicapées (non médicalisés)



Etablissements pour personnes adultes handicapées (médicalisés)

C. Les indicateurs

La valeur du point service est un indicateur fondamental de la convergence tarifaire. Il permet de comparer les charges globales du service, en neutralisant l'hétérogénéité des mesures confiées.

Tableau synthétique des indicateurs

	Valeur moyenne du point service	Poids moyen de la mesure majeur protégé	Nombre de points par ETP	Nombre de mesures « moyenne » par ETP
CA ATL 2023	16.53	8,28	3718	28.35
Départemental 2025*	16.91	8.80	3480	26.58
Régional 2025*	17.64	10,96	3564	27.23
National 2024*	17.80	10,99	3652	27.89
CA 2024 ATL	17,52	8.40	3722	28.38

* Source INSTRUCTION N° DGCS/2A/5A/2025/122 du 8 septembre 2025, relative aux orientations de l'exercice 2025 pour la campagne budgétaire des services mandataires judiciaires à la protection des Majeurs et des services délégués aux prestations familiales

Le rebasage résultant des principes de convergence agit très directement sur les conditions de travail et redonne à l'ATL les moyens comparables aux autres associations de même envergure. Les ressources ainsi optimisées ont opéré comme une opportunité et un outil de pilotage au service de la contractualisation (CPOM).

La VPS (Valeur du Point Service) augmente significativement sous l'effet des dépenses résultant de la masse salariale (SEGUR).

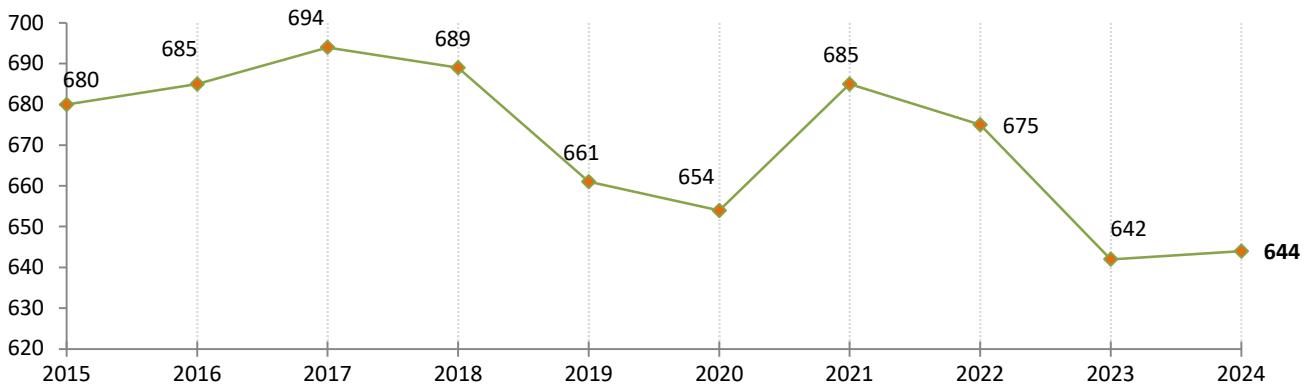
Analyse de la Valeur du Point Service au 14/10/2024

	2019	2020	2021	2022	2023	Moyenne	2024
Nombre de mesures au 31/12	661	654	685	675	641	667	645
Nombre de points	64 232	64 668	67 116	67 337	64 838	66 430	64 162
VPS	19	15	15	14	17	15	Projection 16,96

CPOM - Projection

	2025	2026	2027	2028	2029
Nombre de mesures au 31/12					
projection optimale	700	700	700	700	700
médiane	667	667	667	667	667
projection minimale	650	650	650	650	650
Nombre de points					
projection optimale	69 713	69 713	69 713	69 713	69 713
médiane	66 430	66 430	66 430	66 430	66 430
projection minimale	64 733	64 733	64 733	64 733	64 733
VPS					
projection optimale	16,31	16,56	17,03	17,15	17,15
médiane	17,12	17,38	17,88	18	18
projection minimale	17,56	17,83	18,34	18,47	18,47
Impact ETP au 31/12/N	17,33	16,83	16,83	16,83	15,83
	-0,2	-0,5	-	-	-1

Evolution du nombre de mesures de 2015 à 2024



D. Les domaines d'intervention

Article 425 du Code Civil

Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique prévue au présent chapitre.

S'il n'en est disposé autrement, la mesure est destinée à la protection tant de la personne que des intérêts patrimoniaux de celle-ci. Elle peut toutefois être limitée expressément à l'une de ces deux missions.

En France, la demande de protection juridique est généralement initiée lorsqu'une personne majeure est considérée comme vulnérable et incapable de gérer seule ses biens/revenus, et/ou la protection de sa personne, en raison d'une altération de ses facultés mentales ou corporelles. En application de l'article 415 du Code Civil, le Juge des Contentieux de la Protection peut alors décider de prononcer une mesure de protection juridique afin de protéger ses intérêts, et cela dans le respect des libertés fondamentales et de la dignité de la personne.

1. Les mesures de protection

Les mesures de protection exercées sont désormais d'une durée limitée à 5 ans, ou à 20 ans si le certificat circonstancié du Médecin Expert constate que l'état de santé de la personne en protection n'est pas susceptible d'amélioration. Le Juge des contentieux de la Protection doit alors en contrôler la nécessité, la subsidiarité et la proportionnalité.

En conformité avec la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs et la loi de programmation 2018-2021, l'association exerce :

■ La Sauvegarde de Justice avec Mandataire

Il s'agit d'un dispositif souple et de courte durée (un an, renouvelable pour une année maximum).

La personne bénéficiant de cette mesure conserve sa pleine capacité juridique. Un mandataire peut être toutefois autorisé à effectuer certains actes déterminés qui peuvent être de dispositions (**Article 433 du Code Civil**).

En outre, depuis la réforme du 5 mars 2007, le Juge des Contentieux de la Protection peut désormais confier au mandataire des actes relatifs à la protection de la personne (**Article 459 du Code Civil**).

■ La Curatelle

Il s'agit d'un mandat d'une durée initiale maximale de 5 ans et n'excédant pas 10 ans. Par exception, cette durée peut être prolongée.

La personne en protection a besoin d'être assistée d'une manière continue dans les actes importants de la vie civile.

■ Curatelle Simple

Il s'agit d'une mesure d'assistance réservée à la gestion du patrimoine mobilier et immobilier.

La personne en protection conservant ses droits sur la gestion de ses comptes courants.

La personne en protection gère seule ses revenus et droits administratifs. Le Mandataire ne cosigne pas les devis et contrats au nom de la personne.

Pour les actes de disposition, la cosignature personne en protection/Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs est nécessaire, voire l'autorisation du Juge des Contentieux de la Protection dans certains cas particuliers.

■ La Curatelle Renforcée

La personne chargée d'exercer la mesure de protection (appelée curateur) assiste la personne en protection dans les actes importants (actes de disposition) de la gestion de son patrimoine.

Le curateur se voit confier la perception des revenus de la personne en curatelle.

Le curateur peut être chargé de l'assister dans certains actes concernant la protection de la personne si le jugement ou une décision ultérieure du Juge des Contentieux de la Protection, le prévoit.

Les actes sont réalisés en concertation avec la personne en protection. En cas de désaccord, le Juge des Contentieux de la Protection statue.

■ La Curatelle Aménagée

Le Juge des Contentieux de la Protection peut décider d'aménager une curatelle renforcée en précisant les missions que la personne en protection peut réaliser seule.

■ La Co-Curatelle

Un Co-Curateur peut également désigné pour exercer la mesure en collaboration pour une mission générale, ou spéciale (curatelle aux biens, curatelle à la personne,...).

■ La Curatelle par subrogation

Un Subrogé-curateur peut également être nommé par le Juge des Contentieux de la Protection, afin de contrôler l'exercice du curateur, et de vérifier le compte-rendu de gestion annuel.

■ La Tutelle

Il s'agit d'un mandat d'une durée initiale maximale de 5 ans et n'excédant pas 10 ans, renouvelable. Lors du renouvellement, la durée du mandat peut être prononcée jusqu'à 20 ans.

La personne en protection est représentée d'une manière continue dans les actes de la vie civile.

Le mandataire chargé d'exercer la mesure de protection (appelé tuteur) représente le majeur dans tous les actes concernant la gestion de son patrimoine.

Les actes de disposition sont soumis par requête à l'autorisation du Juge des Contentieux de la Protection.

Le tuteur peut représenter ou assister la personne pour l'ensemble ou certains actes concernant sa protection, si le jugement ou une décision ultérieure du juge, le prévoit. (**Article 440 alinéa 3 du Code Civil**).

■ La Co-Tutelle

Deux personnes peuvent être désignées, pour exercer la mesure de protection, pour une mission générale, ou spéciale (co-tuteurs aux biens et/ou à la personne...).

■ La Tutelle par subrogation

Un Subrogé-Tuteur peut également être nommé par le Juge des Contentieux de la Protection, afin de contrôler l'action du tuteur et de vérifier le compte-rendu de gestion annuel.

2. Les autres mandats juridiques

■ La Procédure de Rétablissement Personnel (PRP)

La procédure de rétablissement personnel est un dispositif peu mobilisé, destiné aux personnes physiques dans une situation financière très préoccupante.

L'objectif est d'améliorer le traitement du surendettement des particuliers visant à effacer les dettes (**loi sur le surendettement du 1er août 2003 et décret du 24 février 2004 et circulaire du 12 mars 2004**).

Le service peut être désigné mandataire pour établir un bilan patrimonial et social du débiteur ou liquidateur avec mission d'aliéner les biens pour désintéresser les créanciers.

■ La mesure d'Administrateur Ad'hoc au civil et pénal pour les mineurs ou pour les majeurs

Dans ce cadre, l'association est désignée pour être administrateur Ad'hoc de majeurs/mineurs dans des procédures judiciaires civiles et pénales, dans lesquelles la personne en protection et le mandataire ou la personne habilitée sont en opposition d'intérêts (**Article D 471-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles**).

La mesure peut aussi s'exercer auprès de personnes majeures, dans le cadre d'un mandat et d'une action ciblée.

Désigné par un magistrat, le service exerce le mandat jusqu'au terme de la réalisation de l'acte à accomplir et, au pénal, exerce les droits de la partie civile en son nom.

Ces mesures sont confiées aux mandataires qualifiés dans le domaine juridique.

Ces mandats sont facturés au bénéficiaire, après requête Juge des Contentieux de la Protection.

■ La présomption d'absence

Conformément à l'article 112 du code civil, lorsqu'une personne a cessé de paraître au lieu de son domicile ou de sa résidence sans que l'on ait eu de ses nouvelles, le Juge des Contentieux de la protection peut, à la demande des parties intéressées ou du Ministère Public, constater la présomption d'absence.

Dès lors, le juge peut désigner un ou plusieurs parents, alliés, ou, le cas échéant, toutes autres personnes, pour représenter la personne présumée absente, dans l'exercice de ses droits ou dans tout acte auquel elle serait intéressée, ainsi que pour administrer tout ou partie de ses biens.

À ce titre, le Tribunal Judiciaire de Mende peut désigner le service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs de l'ATL pour représenter la personne présumée absente.

Le juge fixe, le cas échéant, et suivant l'importance des biens, les sommes qu'il convient d'affecter annuellement à l'entretien de la famille ou aux charges du mariage.

Il détermine comment il est pourvu à l'établissement des enfants.

Il spécifie comment sont réglées les dépenses d'administration ainsi qu'éventuellement la rémunération qui peut être allouée à la personne chargée de la représentation de la personne présumée absente et de l'administration de ses biens.

Le juge peut, à tout moment et même d'office, mettre fin à la mission de la personne ainsi désignée, il peut également procéder à son remplacement.

Les demandes relatives à la présomption d'absence sont présentées au juge des contentieux, qui exerce ses fonctions au Tribunal Judiciaire, dans le ressort duquel la personne demeurait.

À défaut, le juge compétent est celui du Tribunal Judiciaire du lieu de résidence du demandeur.

■ La Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP)

La Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé est prévue par l'article L.271-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Le service, sollicité par le Conseil Départemental, accompagne sur une base contractuelle toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité sont menacées par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ce type de démarches administratives ou de revenus. Cette gestion concerne uniquement les prestations sociales perçues par le bénéficiaire et non ses autres revenus et comptes bancaires.

Le contrat de MASP est conclu pour une durée de six mois à deux ans, renouvelable, pour une durée totale n'excédant pas quatre ans.

La convention N° 25-0124 renouvelée le 05/02/2025, pour la période du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2027 avec le Conseil Départemental de la Lozère fixe les obligations réciproques de ce partenariat.

L'exercice de ces mesures est confié à un travailleur social au sein du service : assistante sociale, éducatrice spécialisée et/ou Conseiller(ère) en Economie Sociale et Familiale.

■ La Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ)

Lorsque la Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) n'atteint pas ses objectifs et si les difficultés de gestion des prestations sociales persistent et sont de nature à compromettre la santé ou la sécurité de la personne, le Président du Conseil Départemental, peut saisir le Procureur de la République qui apprécie, s'il y a lieu, de saisir le Juge des Contentieux de la Protection, seul habilité à ordonner une Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ), plus contraignante.

La MAJ est une mesure contraignante qui s'impose au majeur et ne peut être levée que par la caducité ou une Ordonnance de fin de mesure. La MAJ a une durée limitée à deux ans et peut être renouvelée une seule fois pour une nouvelle période de deux ans, soit une durée maximale de quatre ans.

La MAJ n'entraîne aucune incapacité juridique et se limite à la gestion des prestations sociales visées à l'ordonnance.

■ Le Mandat de Protection Future

L'anticipation de la protection juridique contractuelle :

Conformément à l'article 480 alinéa 1^{er} du Code Civil, l'ATL peut être désignée comme mandataire pour exécuter un mandat de protection future :

Mandat de protection future pour soi-même

Une personne peut, en prévision d'une possible altération de ses facultés mentales, conclure un mandat de protection future et choisir qui la représentera.

Le mandat peut être établi sous seing privé et enregistré auprès des services fiscaux, notarié, ou avec l'assistance d'un avocat.

Dans ce cas, la personne physique ou morale en charge du futur mandat doit exercer une veille à l'égard de la personne à protéger, sous forme d'un contact formel, au moins annuel.

3 . Le Dispositif de Soutien aux Tuteurs Familiaux (DSTF)

L'Association Tutélaire de Lozère propose un Dispositif de Soutien aux Tuteurs Familiaux dont l'objectif est de répondre aux besoins d'informations, exprimés par les familles, tuteurs ou aidants familiaux, auxquels le Juge des contentieux de la protection a confié une mesure de protection et à toute personne en réflexion sur le thème de la protection juridique. Il dispense également des actions collectives de prévention et d'information.

Ce dispositif est agréé depuis le 02/04/2010, par Monsieur le Procureur de la République de la Lozère.

A cet effet, l'ATL est inscrite sur la liste départementale des personnes « *habilitées à informer et soutenir les personnes appelées à exercer ou exerçant une mesure de protection juridique* », établie par le parquet du Procureur de la République.

Le DSTF est encadré par le décret du 30/12/2008 n°2008-1507 relatif à l'information et au soutien des personnes appelées à exercer ou exerçant une mesure de protection juridique des majeurs en application de l'article 449 du code civil, et intégré au Code de l'Action Sociale et des Familles, article L215-4.

Le principe de l'information aux tuteurs familiaux est prévu par l'article L 215-4 du CASF. Il fait l'objet d'une convention annuelle, non pérenne, avec la DDETSPP, depuis 2017.

Le dispositif s'inspire des données du Schéma Régional 2023/2027 et de la recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'HAS du 3 décembre 2024, intitulée « Accompagner la personne nécessitant une mesure de protection juridique » qui réaffirme :

- ▶ La primauté de la famille dans l'exercice de la mesure et prévoit que les tuteurs familiaux puissent bénéficier d'une information ou d'une aide pour exercer le mandat de protection. La primauté donnée à la famille pour l'exercice de la mesure sera réaffirmée en 2015 avec la création de l'habilitation familiale.
- ▶ Le principe selon lequel l'individu évolue en tant que sujet autonome et indique qu'une des finalités de la mesure de protection juridique est de favoriser, autant qu'il est possible, l'autonomie de la personne.
- ▶ La nécessité d'interroger les décisions prises concernant leur proche, en prenant en compte les choix et volontés de celui-ci et en s'appuyant sur « son meilleur intérêt » et en acceptant pour lui la prise de risque si celle-ci correspond à son choix.
- ▶ Le droit pour la personne en protection de recevoir elle-même les informations relatives à sa santé et à ses soins.
- ▶ L'exigence pour le tuteur, le curateur ou la personne habilitée d'agir en tant que défenseur des droits de la personne en protection. Il lui est recommandé d'informer la personne de son droit de saisir le juge des contentieux de la protection et de l'assister si besoin dans la procédure. Le curateur ou tuteur familial peut également saisir le juge.

Données 2024 : 435 contacts enregistrés pour 272 personnes.

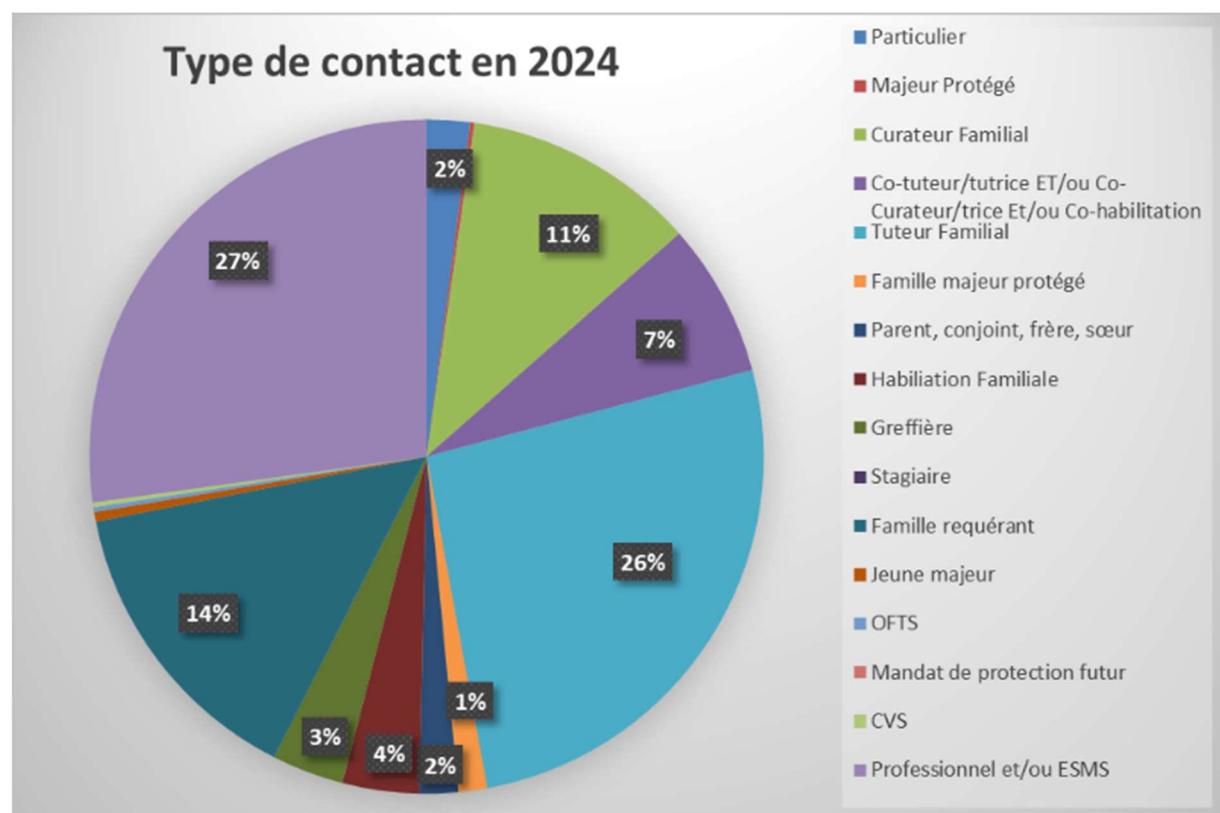
Il intervient :

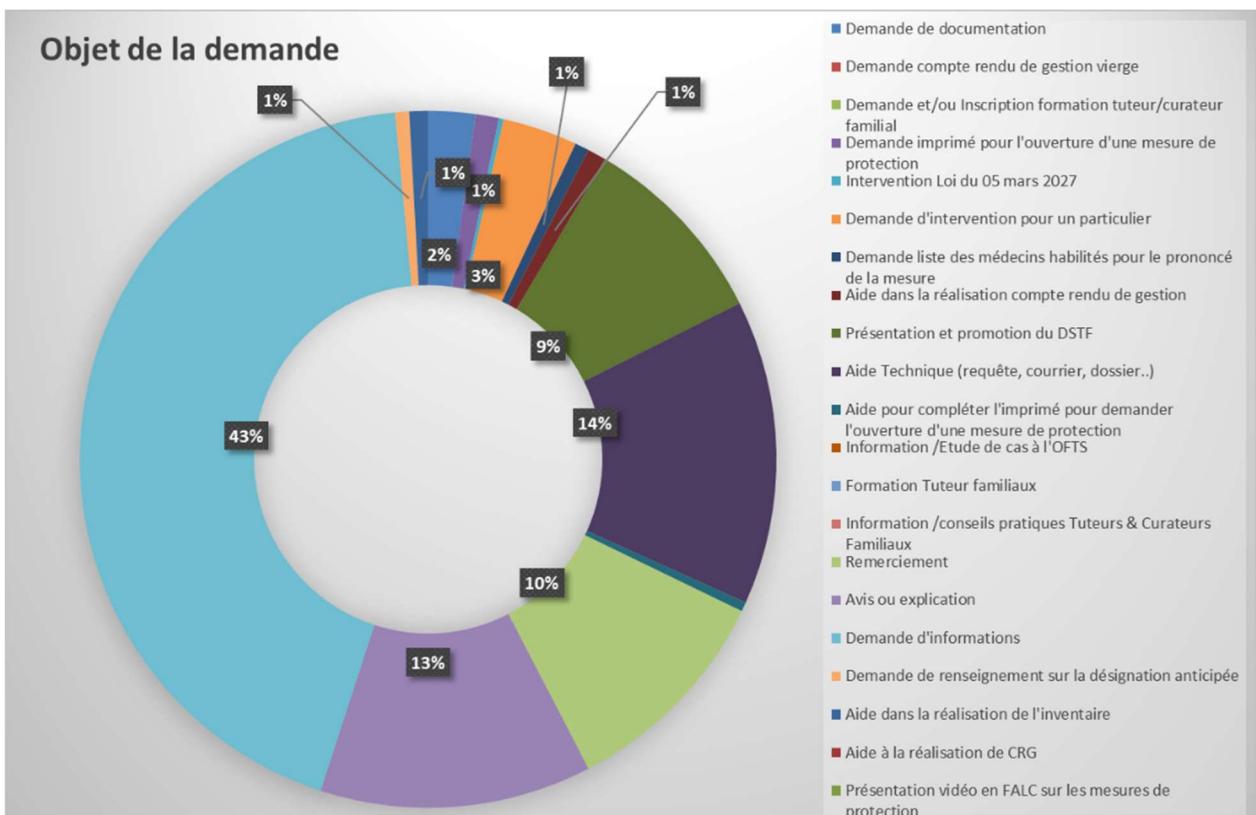
■ Dans le domaine de la prévention :

- ▶ Promouvoir auprès des familles les droits des personnes en protection
- ▶ Guider vers la mesure de protection la plus adaptée et informer sur la démarche
- ▶ S'associer aux partenaires pour soutenir l'engagement des démarches
- ▶ Développer et participer à des actions de prévention avec les partenaires : Espace des Aidants, SAMSAH, DAC 48, maisons des solidarités...
- ▶ Proposer une rencontre annuelle sur un thème d'actualité
- ▶ Initier des « Cafés-tutelle », sur les bassins de vie, pour des informations partagées
- ▶ Participation aux CVS, à la demande et/ou aux fêtes des familles, notamment dans les EHPAD.

■ Dans le domaine de l'accompagnement :

- ▶ Information individuelle avant, pendant et après la mise en œuvre de la mesure.
- ▶ Aide à la rédaction : requêtes, compte-rendu de gestion, inventaires, courriers, dossiers aide sociale, dossiers MDPH...
- ▶ Lecture des ordonnances et explications
- ▶ Orientation vers des services partenaires
- ▶ Recueil des demandes de désignation anticipée et suivi des dossiers (appel annuel de maintien de la demande).





■ Les partenaires

Travail avec les différents partenaires du territoire :

- ▶ Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD),
- ▶ Etablissements Médico-Sociaux médicalisés ou non.
- ▶ Services et dispositifs : DAC (Dispositif d'Appui à la Coordination) ; APPV ; SAMSAH (Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés) ; SAMO (Service d'Accompagnement en Milieu Ouvert) ; SIAO (Système Intégré d'Accueil et d'Orientation).

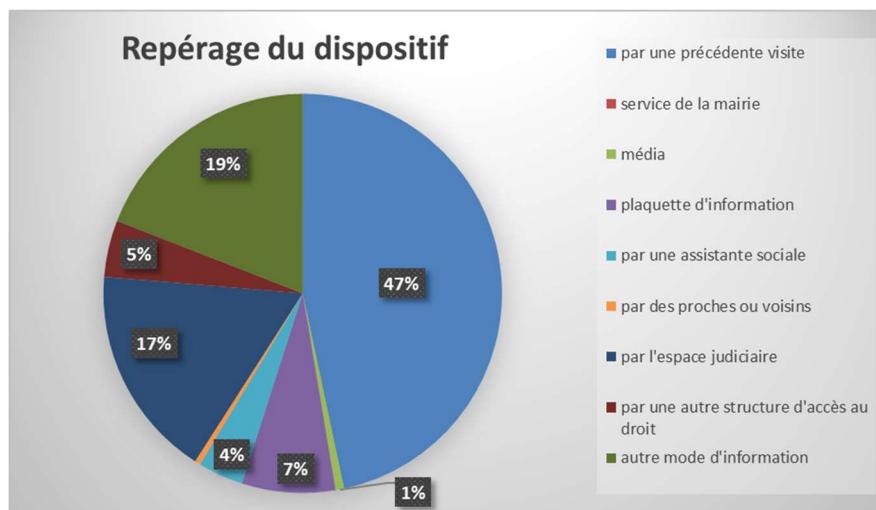
Concernant les jeunes adultes, échange avec l'Institut Médico Educatif Eunice Kennedy (IME) et l'Institut Médico Professionnel Le Galion (IMPro) ainsi que l'Institut d'Education Motrice(IEM) géré par l'A2LFS.

Par ailleurs, le Dispositif de Soutien aux Tuteurs Familiaux a été présenté, en 2024 :

- ▶ à l'Entreprise Adaptée Les 4 saisons de Lozère,
- ▶ à l'Association France Alzheimer, à l'Espace des Aidants 48,
- ▶ à l'ensemble des salariés des Maisons France Services (MFS) du Département dans le cadre d'une réunion en Préfecture,
- ▶ à chaque équipe des Maisons Départementale des Solidarités (MDS),
- ▶ au Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC 48),
- ▶ au dispositif Handiconsult de l'Hôpital Lozère, dispositif aide au budget (UDAF 48),
- ▶ à l'APPV
- ▶ à la Communauté 360.

■ **Perspectives et stratégies**

- ▶ Poursuivre nos modes d'interventions individuelles et collectives,
- ▶ Maintenir notre partenariat avec la justice (CDAD), les acteurs sociaux et médico-sociaux,
- ▶ Promouvoir la communication du DSTF via notre site internet (www.tutelle-lozere.com), les réseaux sociaux, la Presse Quotidienne Régionale, la Presse Hebdomadaire Départementale (Lozère Nouvelle) dans la rubrique « annonces légales – Services », actualisation continue de la plaquette et diffusion...
- ▶ Diffuser l'information en direction des structures sociales, médico-sociales, sanitaires et associatives.
- ▶ Participer aux manifestations organisées par des partenaires en direction des aidants familiaux,
- ▶ Promouvoir l'anticipation et les alternatives à la mise en place d'une mesure de protection,
- ▶ Collaborer avec les notaires et, à la demande, pour la mise en œuvre de mandats de protection future, pour les personnes qui souhaitent désigner l'Association Tutélaire de Lozère.



Le dispositif est animé par un intervenant social dédié, à 0,7ETP.

Il fait l'objet d'une évaluation formelle en fin d'exercice, par le biais d'indicateurs nationaux.

III. La transformation de l'offre

A. Les mutations de la protection juridique

L'évolution de la protection juridique des personnes a fait l'objet d'un rapport de mission interministériel, confié à Madame Anne CARON DEGLISE, en 2018. Il ressortait 104 propositions, certaines déjà suivies d'effet, inscrites dans la loi du 23 mars 2019 : droit de vote, mariage, divorce, PACS... ; d'autres pas, en raison du contexte sanitaire et du contexte social, qui anime notre société.

Pour autant, certaines de ces propositions doivent être mentionnées comme susceptibles de voir le jour à moyen terme ou susceptibles de guider les transformations à venir :

- ▶ Mieux articuler le Code Civil, le Code de l'Action Sociale et des Familles et Code de la Santé Publique.
- ▶ Renforcer l'accès aux droits, recueil formel du consentement...
- ▶ Rendre obligatoire le contrat de mariage des personnes en protection.
- ▶ Supprimer le régime de la tutelle, pour favoriser les mesures d'assistance.
- ▶ Créer une mesure de protection unique (mesure d'assistance et de soutien à l'exercice des droits).
- ▶ Aménager les mesures.
- ▶ Conserver la distinction actes d'administration et de disposition.
- ▶ Promouvoir la logique de parcours (Serafin PH).
- ▶ Unifier le DIPM et l'intégrer aux rapports de diligences.

En outre, il convient de mentionner des transformations plus formelles ayant d'ores et déjà un fondement juridique.

A l'ATL, la transformation de l'offre est largement soutenue par la dynamique du Conseil d'Administration qui encourage les actions innovantes, au service des personnes en protection, l'autodétermination et l'accès au droit, comme en témoignent les Fiches Actions du CPOM.

Cette transition inclusive s'appuie, en premier lieu, sur un soutien inconditionnel à la participation active des personnes en protection à la vie institutionnelle et à la vie de la mesure de protection.
Elle se traduit par le renforcement des compétences des personnes en situation de handicap, des Administrateurs et des professionnels : groupes d'expression, formation, actions de prévention, participation partagée aux CVS,...

Elle repose sur l'expertise de toutes les parties, sur la pluridisciplinarité au sein de l'équipe, les coopérations territoriales, régionales et nationales (adhésion à l'Unapei et à la FNAT).

Elle exige d'améliorer les outils de communication interne et externe pour promouvoir ses actions, rendre lisibles ses pratiques et préparer nos engagements à venir.

Enfin, elle oblige à redéfinir les modalités de saisine des prestataires incontournables sur le territoire.

B. La pluridisciplinarité fiche action 1.3 du CPOM

Au 31 décembre 2024, cinq mandataires sur huit sont des travailleurs sociaux (DE CESF, DEES, DEASS....). les autres sont diplômés en Droit.

Cette diversité des métiers au sein des associations tutélaires est précieuse, gage de qualité de l'accompagnement par l'intermédiaire de la pluridisciplinarité. Or, le défaut d'attractivité de nos métiers impacte considérablement la pluridisciplinarité au sein des équipes.

L'ensemble de l'équipe des Mandataires Judiciaire à la Protection des Majeurs est titulaire du CNC (Certificat National de Compétence) au 06.11.2025.

Dans ce contexte, nous proposons de décliner les fiches de poste des mandataires en fonction de leurs compétences spécifiques afin de les promouvoir et que les personnes en protection bénéficient de cette expertise.

Les Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs qualifiés en droit, se voient attribuer les mesures Ad'hoc, alors que les travailleurs sociaux gèrent les Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP).

Pour autant, d'autres compétences sont valorisées en interne : l'objectif serait de développer encore les compétences individuelles spécifiques pour assurer l'expertise et la pluri-disciplinarité : vie affective et sexuelle, santé, droits fondamentaux, patrimoine, logement, maintien à domicile, SERAFIN-PH, participation, éthique...

C. Les prestataires

Dans le cadre de l'exercice des mesures de protection, l'ATL doit régulièrement recourir à des prestataires locaux: Banques, Assurances, Notaires, Commissaires de Justice, Avocats, Agences Immobilières, Médecins Experts, etc...

Il convient, dans le cadre de ce projet de service, de préciser la méthode de désignation et de recours à ces tiers, considérant que, dans le cadre des curatelles renforcées, **la personne en protection exprime son choix qui est systématiquement retenu** ; ce n'est qu'en cas de désaccord objectif que le Juge des Contentieux de la Protection peut être saisi.

TIERS	NOM	OBSERVATIONS
Banques	Caisse d'Epargne L.R.	Partenaire historique des Associations Tutélaires en Occitanie
Assurances	GAN - Ch. Roche	Partenaire historique Responsabilité Civile aux biens et véhicules Des devis peuvent être demandés dans l'intérêt de la personne en protection.
Notaires		Nous sollicitons les Notaires de famille et la Chambre des Notaires pour désignation si aucun n'est en charge du dossier.

Commissaires de Justice		Nous sollicitons les Commissaires de Justice Au 30.09.2025, 2 Commissaires de Justice sont en charge du contrôle des CRG, selon la liste établie par M. le Procureur de la République.
Cabinets Comptables		2 cabinets de Montpellier sont désignés pour exercer les contrôles de CRG
Avocats		Les personnes en protection ont le choix de désigner leur avocat, avec une préférence pour ceux qui acceptent les dossiers d'aide juridictionnelle.
Agences Immobilières		Logique territoriale, pour estimation et mandats de vente : le Juge des Contentieux est systématiquement saisi et les requêtes font état de deux propositions distinctes.
Médecins Experts		Logique territoriale et obtention d'un rendez-vous.

D. L'accompagnement individuel

Les grands principes modernes de la protection juridique sont définis à l'article 428 du Code Civil :

- ▶ Principe de nécessité.
- ▶ Principe de proportionnalité.
- ▶ Principe de subsidiarité.

Partant de ces principes, les pratiques d'accompagnement des mandataires judiciaires à la protection des majeurs reposent sur 4 axes :

- ▶ Informer, communiquer, dialoguer.
- ▶ Evaluer, analyser et apprécier selon le contexte.
- ▶ Assister, représenter.
- ▶ Rendre compte, saisir, alerter.

La vie d'une mesure de protection est rythmée par trois temps forts :

1. L'ouverture de la mesure

L'ouverture d'une mesure de protection est une étape importante dans le parcours de la personne en protection.

Il s'agit de sa première rencontre avec le MJPM et, le cas échéant, avec un cadre de l'association, s'il s'agit d'une personne vivant à domicile.

L'impact psychologique que comporte une mise en protection est présent à l'esprit du MJPM pour établir une relation de confiance qui sera déterminante dans la suite du parcours de la personne.

L'ouverture de la mesure de protection doit aussi répondre à un certain nombre d'obligations, tel que la transmission de la Charte des Droits et Libertés de la personne majeure protégée, la notice d'information, le règlement de fonctionnement du service

Aussi, lors de cette rencontre, il est important de présenter : l'association et ses valeurs, informer sur les suites de la procédure qui va se dérouler durant les 3 mois suivant la mise en place de la mesure avec l'inventaire du patrimoine, les démarches auprès des différents organismes, les démarches relatives aux comptes bancaires, le DIPM, le budget prévisionnel.

L'ensemble de ces démarches sont réalisées, en lien avec la personne en protection, en prenant soin de recueillir ses souhaits et ses attentes, mais aussi dans l'objectif de promouvoir autant que possible, son autonomie.

2 . La vie de la mesure

- Le Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPM) : Fiche action 2.2 du CPOM

Principe juridique :

Le Document Individuel de Protection des Majeurs figure à l'article L.471-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles. Il a vocation à « garantir l'exercice effectif des droits et libertés de la personne en protection, notamment de prévenir tout risque de maltraitance ».

Le DIPM est assimilable au Projet Personnalisé, dans les établissements médico-sociaux.

Il définit :

- a) Les objectifs et la nature de la mesure de protection, dans le respect des principes déontologiques et éthiques et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles (HAS) et du projet de service
- b) La liste et la nature des prestations offertes, les conditions de transmission des relevés de comptes
- c) Le montant prévisionnel de la participation aux frais de la mesure et de contrôle des CRG, s'il y a lieu.

Axes d'améliorations selon la suggestion des personnes en protection et des MJPM

- Mise à disposition de l'argent le lundi et le jeudi, (et non plus le mardi)
- Maintien de la version FALC.
- Ancrage dans la réalité, savoir où j'en suis, pas un outil régulièrement consulté.
- Nécessité d'actualiser et de prioriser, d'évaluer.
- Que la personne en ait un double. L'original est remis à la personne après indexation.
- Participation = signature
- Besoin d'adapter la fréquence de renouvellement.
- Désignation de la personne de confiance et échanges autour des directives anticipées.
- DIPM : « Poser mes objectifs, me réapproprier mon projet, ce qui est essentiel, »
- Renouvellement du DIPM initial en cas d'aggravation ou d'allègement.
- Promotion de l'autonomie.
- Importance de la signature de toutes les parties (co-curateurs, co-tuteurs, subrogés curateurs, subrogés tuteurs).
- Concertation sur la fréquence et le lieu des rencontres.
- Evaluation partagée.

Les avenants au DIPM sont à construire, en fonction :

- ▶ des projets,
- ▶ de la nature de la mesure de protection,
- ▶ du lieu de vie de la personne,
- ▶ de ses besoins en FALC ou non.

Il est impératif que les personnes détiennent leur DIPM et ses avenants et que soit pris le temps d'en faire un support d'échange au gré des rencontres et de l'évolution de la situation.

■ Le Budget Prévisionnel N+1

Il s'agit d'un outil de pilotage de la mesure et de dialogue de gestion. Il se veut cohérent avec les avenants au DIPM. Il existe à l'ATL deux formats à promouvoir et valoriser : un exemplaire en FALC et un exemplaire ordinaire : dépenses / recettes.

Il conviendra de choisir, à la demande de la personne, l'exemplaire le plus adapté à ses capacités.

Dans la forme, il conviendra de présenter des budgets équilibrés, en ajoutant le cas échéant, une ligne pour identifier les moyens de compensation d'un déficit ou les projets de placement.

Une colonne supplémentaire « dépenses réalisées » pourrait utilement être insérée, pour ceux qui le souhaitent, afin d'objectiver les écarts en fin d'année.

■ Le Compte-Rendu de Gestion (CRG)

Le décret n°2024-659 du 2 juillet 2024, réforme le contrôle des Comptes Rendus de Gestion (CRG) des personnes en protection, en application de l'article 512 du Code Civil.

Le Compte Rendu de Gestion est un document obligatoire, à remettre au 30 juin N+1 au Tribunal Judiciaire ou au professionnel qualifié désigné par le Tribunal Judiciaire de Mende. Il retrace tous les mouvements sur les comptes bancaires, au 31 décembre de l'année antérieure. Il doit être également remis, dans la mesure du possible, à la personne en protection.

Pour l'Association Tutélaire de Lozère, la liste, non exhaustive, établie par le Procureur de la République, des personnels qualifiés, est la suivante pour 2025 :

Maître de JURQUET Eric, Commissaire de Justice,
Maître BERNARD Christine, Commissaire de Justice,
AGA-PL, Organisme de gestion agréé,
CGA2APL, Organisme de gestion agréé,

Chaque professionnel qualifié communique à l'Association Tutélaire de Lozère, les modalités de transmission, dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), et la liste des pièces justificatives à transmettre.

Les CRG ne sont transmis en format numérique, que sur des plateformes sécurisées.

La désignation d'un professionnel qualifié est justifiée lorsque l'importance et la composition du patrimoine de la personne en protection le nécessitent, ou en l'absence de subrogé , de co-tuteur, de co-curateur, ou de conseil de famille. Si le contrôle ne s'avère pas nécessaire, une ordonnance de « dispense de soumettre les comptes de gestion à approbation » est prononcée par le Tribunal Judiciaire.

La rémunération du professionnel qualifié est fixée par arrêté du 4 juillet 2024. En principe, cette rémunération est à la charge de la personne en protection, sauf décision contraire du Juge des Contentieux de la Protection.

En l'absence de désignation d'un professionnel qualifié, les CRG sont transmis au Tribunal Judiciaire via la plateforme France Transfert avec les pièces justificatives de recettes et de dépenses, selon une liste établie par lui.

A la réception de l'ordonnance de désignation du professionnel qualifié, le Mandataire est tenu d'informer la personne en protection des conditions de contrôle des CRG (personne désignée, frais de contrôle, échéances).

Les certificats d'approbation des CRG sont transmis aux tribunaux avant le 31/12.

Lors des Rencontres de l'ATL, une information sur les nouvelles modalités pour les CRG, est systématiquement dispensée aux personnes présentes.

■ Le compte-rendu des diligences

Il fait état des diligences réalisées par le mandataire au cours de l'année civile N-1. Il s'agit d'une synthèse des actes réalisés (au titre de la personne ou de ses biens), et les actes ayant nécessité une requête.

3 . La clôture de la mesure :

■ Par caducité :

A date d'échéance de la mesure de protection, la personne en protection retrouve toute sa capacité juridique, et ce quelques soient ses capacités réelles.

■ Par main levée :

A réception de l'ordonnance de main levée, la personne en protection concernée retrouve alors toute sa capacité juridique.

■ Par ordonnance de transfert de la mesure de protection :

A réception de l'ordonnance émise par le Tribunal Judiciaire, la mesure de protection est transférée au nouveau curateur/tuteur.

■ Par décès de la personne en protection :

Au décès du majeur protégé, la mesure de protection prend fin, tout comme sa personnalité juridique.

E. La participation collective des personnes en protection Fiches action 2.1 et 2.2 du CPOM

1 . Les « Rencontres de l'ATL »

L'article L.312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles définit les établissements et services sociaux et médico-sociaux :

« Les services mettant en œuvre les mesures de protection des majeurs ordonnées par l'autorité judiciaire au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle ou de la mesure d'accompagnement judiciaire ».

Dans ce domaine, l'ATL a développé un savoir-faire reconnu et a obtenu un contrat de licence de marque, le 14 avril 2021, attribué par l'Unapei. Il s'agit de la première association tutélaire du réseau à obtenir cette licence, qui l'engage à promouvoir et veiller à l'accessibilité des informations.

De fait et, en référence aux droits des Usagers du secteur et dans le cadre de la prévention du risque de maltraitance, nous assurons une information sur les droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles, ainsi que sur les voies de recours à disposition (art L311-3 CASF), dans des conditions les plus accessibles qui soient.

Le schéma régional des Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs 2023/2027, encourage à améliorer les modes de questionnement et de participation individuelle et/ou collective des personnes à la vie du service.

Historiquement attachée à promouvoir le droit des personnes faisant l'objet d'une mesure de protection juridique, l'ATL initie depuis le mois d'octobre 2019 des réunions territoriales d'informations et de participation des personnes en protection. Des groupes d'expression se tenaient jusque-là régulièrement au sein des établissements médico-sociaux accueillant des personnes en situation de handicap. Il convient désormais de réunir les personnes en protection au cœur de la cité, indépendamment de leur qualité, âge et/ou mode d'hébergement, pour échanger et soutenir leur participation active, en cohérence avec des politiques plus inclusives, dont elles soient actrices.

Les préconisations du Schéma Régional Occitanie des MJPM et des délégués aux prestations familiales 2023-2027, nous encouragent à "renforcer" les formes de participation collective des personnes en protection, par la mise en place de « pratiques inspirantes », à destination de toutes les personnes sous protection, indépendamment de leur mode d'hébergement. Il s'agit de toucher plus formellement les personnes à domicile, parfois isolées et éloignées de l'échange et de l'évolution de leurs droits.

L'ATL à l'ambition de créer un outil ludique de vulgarisation de la Protection Juridique.

Les objectifs de ces rencontres sont multiples :

- ▶ Dispenser de l'information sur les droits et leurs évolutions
- ▶ Dialoguer et débattre des pratiques, des attentes, des évolutions...
- ▶ Questionner le projet de service et les pratiques des mandataires
- ▶ Favoriser le partage des expériences et des formes de pair-aidance
- ▶ Permettre aux personnes en protection et autres participants de s'exprimer, donner leur avis, proposer des solutions et se positionner dans un collectif.
- ▶ Faire du lien et proposer des rencontres conviviales.

L'ambition est de proposer une réunion par an au moins sur les 5 bassins de vie, co-animee, par les MJPM.

Des partenaires ou personnes ressources peuvent être associées, sur proposition de l'ATL ou à la demande des participants. Il peut être envisagé, qu'un administrateur ou un membre de la famille assiste aux différentes réunions, au titre d'accompagnant ou bien au titre de personne qualifiée.

Les animateurs devront réunir les conditions nécessaires et s'adapter aux besoins et aux compétences du plus grand nombre, pour favoriser l'expression et le partage. Un groupe de travail sera organisé pour dynamiser les modalités d'animation de ces rencontres.

Il est important de rappeler que la participation des personnes bénéficiant d'une mesure de protection à l'ATL ne peut faire l'objet d'obligation. En effet, les invitations sont adressées à tous sans obligation de participation.

Ces réunions sont, par définition, consultatives, et visent, en premier lieu, à organiser un moment d'échange sur les thèmes retenus et favoriser l'expression de chacun.

La participation est libre et ne saurait nullement être conditionnée. Le groupe contribuera à faire tomber les représentations, à lever les craintes de stigmatisation pour soutenir l'estime de soi, la confiance et la reconnaissance.

Afin de garantir une meilleure cohésion au groupe et une participation active de chacun, il est proposé un nombre limité de 20 personnes par groupe.

L'information est relayée par le Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs, lors de ses visites.

L'ordre du jour est établi sur des thématiques d'actualité par les animateurs et soumis à la validation de la direction. Une large place est consacrée au débat et aux sujets apportés par les participants.

Au cours de la ré-écriture de ce projet de services, plusieurs thèmes ont été abordés

- ▶ Modifier le vocabulaire : argent mis à disposition, personnes en protection, habillement, accompagnement...
- ▶ Adopter un animal de compagnie
- ▶ Gérer l'argent liquide
- ▶ Participer activement à l'élaboration du Budget prévisionnel
- ▶ Choisir son lieu de vie
- ▶ .../...

2 . Les Conseils de Vie Sociale

Historiquement, l'ATL, dans le cadre du DSTF, s'est largement impliquée dans les Conseils de Vie Sociale, notamment dans le secteur des personnes en situation de handicap.

Aujourd'hui, nous pouvons témoigner de notre présence en tant qu'élus dans 15 ESSMS, dont 5 EHPAD. Certains professionnels du service (MJPM, chef de services, responsable qualité), représentent l'association au sein de ces instances et apportent des informations sur les évolutions juridiques dans le secteur de la protection des majeurs.

A la lumière de l'analyse des fiches d'évènements indésirables recueillies au sein du service, nous faisons le constat de la nécessité de maintenir notre présence dans le secteur des personnes âgées et d'équilibrer nos mandats plus équitablement sur les différentes associations gestionnaires.

3 . Participation à l'Assemblée Générale

La participation de 2 personnes en protection à l'Assemblée Générale de l'ATL a été approuvée en Assemblée Générale du 24/04/2023 et cette disposition figure aux Statuts de l'Association.

Les mandataires pourraient repérer des personnes dont la présence au sein de ces instances se révélerait pertinente, tant sur le plan de partage des analyses qu'en termes de reconnaissance et de représentativité.

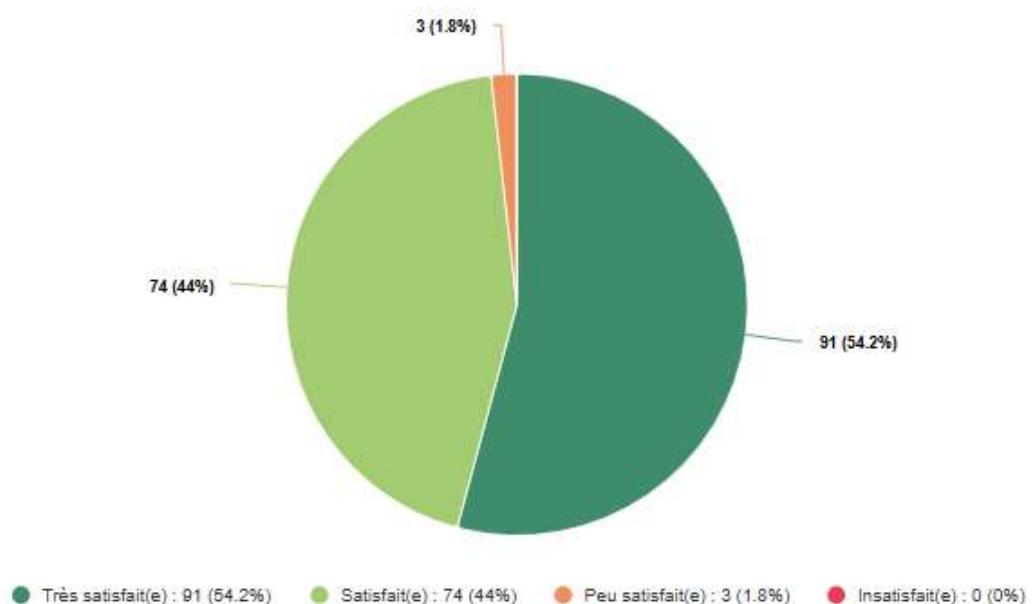
4 . Enquêtes de satisfaction Fiche action 2.1 du CPOM

Les enquêtes de satisfaction sont proposées tous les deux ans, à partir du logiciel AGEVAL.

Appréciation générale de l'enquête de satisfaction soumise en 2024 aux personnes en protection

13. Êtes-vous satisfait(e) de votre accompagnement ?

168 réponses (100% des répondants)



5 . Rencontres festives

L'ATL fêtera son cinquantième anniversaire en 2028.

La préparation de cet événement fera l'objet d'un groupe de travail.

IV. Les ressources humaines et le management

A. Le management

La Directrice est garante du fonctionnement général de l'Association et de la mise en œuvre de la stratégie associative, établie par le Conseil d'Administration et les autorités judiciaires et administratives compétentes.

La Directrice est placée sous l'autorité hiérarchique du Président du Conseil d'Administration ou de son représentant, dans le cadre de ses délégations, énoncées dans le Document Unique de Délégations (DUD), régulièrement communiqué à l'Autorité de Contrôle et de Tarification et au CSE (article D 312-176-5 du CASF) et actualisé en 2025.

Dans le périmètre réduit de l'équipe, le management se veut soutenant et bienveillant. Il s'appuie sur l'autonomie et la confiance, dans le respect des négociations, du dialogue et de la concertation loyale. Il s'inspire des principes d'empowerment, reconnaissant aux professionnels de l'Association le pouvoir d'agir.

B. Les délégations

1. La Directrice

La Directrice participe à la préparation des réunions du Bureau, du Conseil d'Administration et des Assemblées Générales.

Elle anime différentes commissions qui peuvent être créées au sein de l'association et assiste aux réunions du Bureau, du Conseil d'Administration, de l'Assemblée Générale et autres réunions associatives sauf décision expresse contraire.

Elle relaie les décisions du Conseil d'Administration auprès du service.

Elle suit les textes législatifs et règlementaires régissant le fonctionnement des associations et des services, notamment les règles fiscales et sociales, et tient le Bureau informé de ses analyses.

Elle participe activement à la stratégie associative et veille à l'actualité de l'inter-fédération via l'Unapei, la FNAT et la FEHAP et s'implique dans le travail de réseau : réunions des Directeurs d'Associations Tutélaires et réunions des Directeurs Généraux au niveau régional.

■ Conduite de la définition et de la mise en œuvre du projet de service

La Directrice définit et développe, avec les instances associatives, les objectifs stratégiques et alimente la réflexion du Conseil d'Administration.

Elle promeut et garantit l'exercice effectif des droits des usagers, en référence au CPOM 2025/2029.

Elle promeut une politique de bientraitance.

Elle organise la mise en œuvre du projet associatif et veille à son application.

Elle met en place une démarche d'amélioration continue de la qualité qui intègre le RGPD, pour garantir la qualité des prestations.

Elle relaie le projet associatif auprès du service.

Elle met en œuvre le contrôle de la bonne application du projet de service et le fait évoluer si nécessaire.

Elle répond de la qualité des prestations devant les Autorités de Contrôle et de Tarification et l'Autorité Judiciaire et prépare les évaluations externes.

■ Gestion et animation des ressources humaines

La Directrice assure la responsabilité et la gestion de l'ensemble du personnel.

Le recrutement du personnel, relève de la compétence du Président sur proposition du Bureau. La Directrice est associée à la démarche des recrutements.

Conformément au droit du travail et de la convention collective applicable, elle assume les prérogatives de l'employeur, notamment pour tout ce qui touche à la carrière des salariés, les salaires, l'exercice du droit syndical de représentation et d'une manière générale, de tout ce qui touche à l'organisation et à la gestion du travail dans l'association.

Elle préside l'instance du CSE et veille à son renouvellement.

Elle met en place un système d'évaluation et d'entretiens annuels avec chaque membre du personnel.

Elle établit le plan de formation du personnel.

Elle dispose des prérogatives de l'employeur en matière disciplinaire, sauf quand la mesure envisagée est un licenciement, cette mesure devant être actée par le Président.

■ Gestion budgétaire, financière et comptable en application des articles R.314-9 à R.314-55

La Directrice assume la responsabilité de l'élaboration du budget à travers le CPOM et du Plan Pluriannuel d'Investissements, qu'elle propose au Président.

Elle assume le suivi de l'exécution du budget tout au long de l'exercice et veille à la mise en œuvre des actions prévues au CPOM.

Elle est responsable de la gestion financière des services, dans le cadre des dépenses autorisées mentionnées au CPOM.

Elle ordonne et contrôle les opérations de dépenses des services, y compris dans le domaine de l'investissement, sauf celles réservées au Président ou autres instances associatives, en référence aux statuts.

Elle dispose des délégations de signatures nécessaires au fonctionnement de l'Association et des services.

Elle dispose du droit de subdéléguer les délégations de signatures au personnel, dans le cadre des missions du service.

■ Coordination avec les institutions et intervenant extérieurs

La Directrice assume les relations avec l'ensemble des fournisseurs et des partenaires.

Elle contrôle la bonne exécution des travaux et la livraison conforme des commandes.

Elle représente au quotidien l'Association, sauf attributions statutaires non déléguées et/ou décision contraire expresse du Président.

Elle assure toutes les relations extérieures nécessaires pour soutenir l'action des personnels sur le plan technique et social.

Elle contribue à la stratégie de communication externe définie par l'Association.

Les délégations sont consignées dans les procédures, intégrant la démarche qualité.

En matière de continuité de service, des délégations ont également été formalisées, en concertation avec le CSE, en 2020, à l'occasion de la crise sanitaire COVID-19, afin de sécuriser la continuité de l'activité.

Pour exemple, en matière de virement des sommes mises à disposition, de façon hebdomadaire, trois assistants tutélaires sont désignés pour déposer les fichiers et un assistant dispose des délégations de signature pour valider les virements.

2. La Chef de Services

Poste créé en 2023, ce cadre intermédiaire occupe la fonction de remplaçante permanente de la directrice.

Ses missions, dans le cadre du CPOM, se déclinent selon six objectifs :

- ▶ Participer à la continuité du service, à la qualité de l'accompagnement et de la conduite des mandats de protection, dans le respect des droits fondamentaux des personnes ;
- ▶ Accompagner les membres de l'équipe dans leur parcours professionnel et dans l'exercice de leurs missions sur le plan technique et méthodologique ;
- ▶ Animer des réunions (équipe, personnes protégées, partenaires, ...) ;
- ▶ Participer au Comité de Direction et se rendre force de proposition ;
- ▶ Participer à la Démarche Qualité et à la gestion des risques ;
- ▶ Veiller au bon fonctionnement des services et à l'organisation, dans le respect du dialogue social ;

3. Le Responsable Qualité

Poste créé en 2023, ses missions concernent :

Mise en place, pilotage, coordination et évaluation du programme qualité

- ▶ Contribuer à la conception de la politique et du programme qualité, en liaison avec la Direction ;
- ▶ Construire et piloter une démarche d'analyse et d'actualisation continue de l'existant (procédures et protocoles) ;
- ▶ Gérer le Plan d'Action Qualité (PAQ) et en assurer l'évaluation continue ;
- ▶ Coordonner les actions d'évaluation des pratiques, les audits internes et les questionnaires de satisfaction, et les analyser ;
- ▶ Rédiger les procédures et assurer le suivi des documents uniques ;
- ▶ Construire des indicateurs et élaborer des tableaux de bord de suivi de la qualité ;
- ▶ Assurer le suivi de la gestion des risques et en rendre compte à la Direction ;
- ▶ Participer et soutenir les équipes et les personnes protégées à l'évaluation externe, selon le cycle réglementaire.
- ▶ Elaborer, mettre à jour, veiller à la mise en application des procédures relatives à l'exercice des mandats et au Droits des Usagers.
- ▶ Organiser la mesure de la satisfaction des personnes protégées, analyser les questionnaires et mettre en place des actions correctives ;
- ▶ Soumettre aux instances et suivre les projets d'amélioration.

Développement d'une culture Qualité / Gestion des Risques au sein des services

- ▶ Déterminer des objectifs qualité précis et les faire valider par la Direction (PAQ) ;
- ▶ Etablir un plan de communication sur la politique et le programme qualité des services ;
- ▶ Rédiger des documents (documents d'information, procédures, etc...) et des articles à diffusion interne et externe, à l'intention des partenaires et des personnes protégées (FALC).

Accompagnement et formation des équipes

- ▶ Analyser les demandes qualité et/ou risques (fiches incidents) émanant des personnels des services ;
- ▶ Formuler des propositions d'intervention et en contractualiser les modalités ;
- ▶ Créer et animer des réunions ou groupes de travail, notamment pour préparer les équipes aux échéances réglementaires, dans les domaines de la qualité et de la gestion des risques ;
- ▶ Assurer les Comités de Pilotage sous l'angle de la Qualité et du RGPD.

Veille juridique et réglementaire sur les champs relatifs à la qualité / aux risques

- ▶ Assurer la veille réglementaire : suivre l'évolution des textes publiés au Journal Officiel ;
- ▶ Assurer la gestion documentaire : identifier les sources d'information complémentaires pertinentes, classer et mettre en place ou harmoniser l'outil de gestion documentaire ;
- ▶ Sélectionner l'information à communiquer en interne ;
- ▶ Diffuser l'information aux équipes concernées.

C. L'équipe des professionnels au 1^{er} janvier 2025 : 17,53 ETP (+0,7 ETP pour le DSTF)

Equipe d'encadrement : **2,40 ETP**

Service administratif : **7,13 ETP**

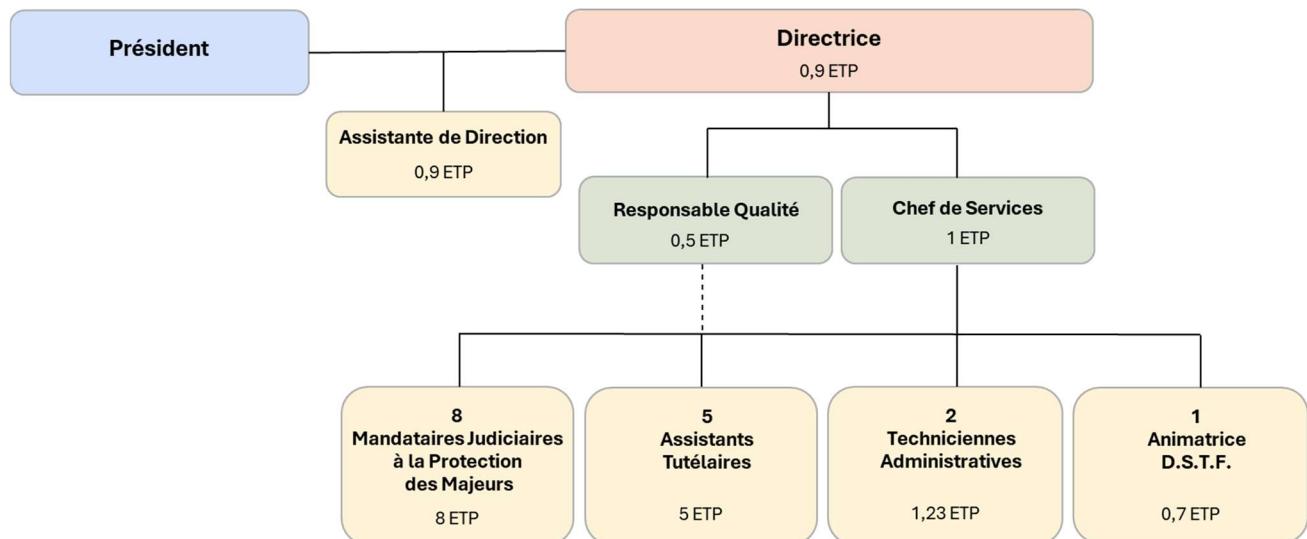
Service mandataire : **8 ETP**

D.S.T.F. : **0,7 ETP**

Le tableau des effectifs est stable et conforme aux prévisions budgétaires inscrites dans le CPOM.

(A noter, pour information, que l'effectif s'élève à 20 salariés avec 0,7 ETP dévolu au DSTF et 1,10 ETP à ATL Formation.)

Organigramme au 1^{er} janvier 2025



1. Le pôle MJPM (Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs)

Le MJPM assure par délégation la responsabilité globale du mandat confié. Dans ce cadre, il exerce la mesure, pose les diagnostics et propose des réponses adaptées.

La continuité des mandats est assurée par une organisation de l'équipe en pôles et en binômes.

■ Au niveau social : selon le mandat, il :

- ▶ assure un accompagnement socio-éducatif de la personne en protection,
- ▶ pose les actes nécessaires à l'exercice du mandat (DIPM, inventaire du patrimoine...),
- ▶ analyse la situation sociale et patrimoniale de la personne en protection,
- ▶ rend compte à la direction des difficultés constatées concernant les particularités d'une situation rencontrée, et fait part de son analyse,
- ▶ signale à la direction toute situation de danger et/ou de suspicion de maltraitance de la personne en protection (fiches d'évènements indésirables, remontées d'informations,...),
- ▶ recherche la participation de la personne en protection et, le cas échéant, de sa famille,
- ▶ active le réseau des professionnels intervenant au profit de la personne en protection,

■ Au niveau patrimonial, il :

- ▶ veille à la conservation et à la gestion du patrimoine mobilier et immobilier de la personne en protection,
- ▶ ordonne les paiements des dépenses de la personne en protection et les mouvements bancaires.
- ▶ contrôle le compte-rendu de gestion annuel ou de clôture, le transmet au professionnel qualifié et contrôle la facturation.

■ Au niveau administratif, il :

- ▶ Peut exécuter toutes démarches administratives.
- ▶ S'assure du suivi des démarches administratives effectuées par les assistants tutélaires.
- ▶ Veille à l'ouverture ou au rétablissement de l'ensemble des droits de la personne en protection.
- ▶ Veille au respect des obligations des personnes en protection.
- ▶ Participe au travail en réseau avec les partenaires de l'association, et peut être amené à collaborer à l'ensemble des missions et mandats relevant de l'objet social de l'association.

Le MJPM est placé sous l'autorité hiérarchique de la Direction. Il l'informe de toute difficulté ou problème constaté concernant les dossiers gérés.

Les mandataires participent à une réunion hebdomadaire, animée par la Directrice et/ou la Chef de Services.

- ⇒ Exposé des situations complexes,
- ⇒ analyse des situations à différents niveaux : administratif, financier, juridique, éthique,...
- ⇒ planification des échéances.

Les Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs titulaires, prêtent serment devant le Tribunal Judiciaire de Mende.

2. Le pôle administratif

L'équipe administrative est répartie sur différentes fonctions supports :

- ▶ la gestion des dossiers administratifs des personnes en protection. Nominativement désignés, ils assurent la bonne tenue du dossier informatique, le paiement des factures, l'effectivité des démarches administratives, la réalisation et l'édition des comptes rendus de gestion.
- ▶ Les modalités de calcul et de reversement à l'aide sociale, le paiement du forfait hospitalier et les relations « financières », avec les banques.
- ▶ L'accueil des personnes et partenaires, dans le service.
- ▶ La gestion des appels téléphoniques, du courrier entrant et sortant et l'indexation.
- ▶ La facturation des frais de gestion et la saisie des recettes.
- ▶ La saisie des patrimoines, dans le logiciel.

Le service est, en outre, abonné à la presse spécialisée : ASH.

Il bénéficie également d'un abonnement à diverses newsletters : Unapei, FNAT, FEHAP, Dalloz, Cour des Comptes,...

D. Les fiches de poste

Métier	Missions principales
Chef de services	Participer à la continuité du service, à la qualité de l'accompagnement et de la conduite des mandats de protection, dans le respect des droits fondamentaux des personnes ; Accompagner les membres de l'équipe dans leur parcours professionnel et dans l'exercice de leurs missions sur le plan technique et méthodologique ; Animer des réunions (équipe, personnes en protection, partenaires, ...) ; Participer au Comité de Direction et se rendre force de propositions ; Participer à la Démarche Qualité et à la gestion des risques ; Veiller au bon fonctionnement des services et à l'organisation, dans le respect du dialogue social.
Responsable qualité	Assurer l'activité liée à la mise en œuvre et au suivi de la démarche Qualité et de l'amélioration continue de la qualité des prestations, de la gestion des risques et la fonction de Délégué à la Protection des Données (DPD ou DPO).
Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs	Exercer des mesures de protection juridique et/ou administratives Animer et participer à des actions collectives. Participer à la stratégie associative.
Assistant Tutélaire	Collaborer au quotidien avec les MJPM à la gestion administrative des dossiers des personnes en protection. Participer à la stratégie associative.

Assistant Tutélaire (relations bancaires)	Garantir la sécurité et le suivi des mouvements bancaires, de la gestion de la Contribution d'Aide Sociale des dossiers des personnes en protection et des frais de gestion. Participer à la stratégie associative. Participer à la maintenance du parc informatique et veiller à la sécurité.
Technicien Administratif	Assurer l'accueil physique et téléphonique Gérer et indexer le courrier Saisir les recettes Saisir les données patrimoniales. Participer à la stratégie associative
Attachée de Direction	Assurer les tâches administratives relevant de la compétence du Président, du Conseil d'Administration et de la Direction. Déléguée à la protection des données (DPO) Participation à la stratégie associative

E . Les indicateurs de qualification

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Niveau 7	Niveau 8	
ATL CA 2024				5	10.1	1.5	0.9		= 17.5

Conjugué au déficit d'attractivité des métiers et à l'activité, la question de la qualification est un enjeu fort, en termes de qualité des prestations.

Le rebasage budgétaire, dont découle un tableau des effectifs développé, améliore le GVT : **1.034**

F. La formation

Le rapport de mission interministérielle sur l'évolution de la protection juridique des majeurs, conduit par Madame CARON DEGLISE proposait de créer un diplôme de MJPM, pour permettre « *une véritable reconnaissance de la spécificité de ce métier, assurer un enregistrement de droit au RNCP et entraîner une reconnaissance au sein des conventions collectives* ». Depuis la parution de ce rapport en 2018, la pandémie COVID -19 semble avoir redistribué les cartes. Le Ségur de la Santé s'est attaché à revaloriser les salaires des professionnels médico-sociaux et, par extension, reconnaître les autres personnels, assurant des fonctions support.

Depuis le 1^{er} septembre 2025, le diplôme national de licence professionnelle mention « *activités juridiques : Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs* » Article D.471-2-2- CASF, est la nouvelle condition à remplir pour exercer le métier de mandataire, même si les titulaires du CNC pourront continuer d'exercer, au-delà du 1^{er} janvier 2028.

A ce stade, il conviendra d'envisager avec l'Autorité de Contrôle et de Tarification, les conditions de financement de ce parcours hybride (universitaire et centre de formation en travail social), sur le plan du coût certes mais aussi du remplacement : passage de 300 à 450 heures de formation théorique, sans dispense possible...

En région cette licence sera dispensée par l'IRTS de Montpellier, en partenariat avec la Faculté de Droit. Le parcours pourra être initié dans le cadre de la VAE.

En outre, le décret n°2025-874 du 1^{er} septembre 2025 relatif à la durée, au contenu et aux modalités de la formation continue obligatoire pour les MJPM et les personnels d'encadrement vise à assurer la mise à jour et le perfectionnement des connaissances nécessaires à l'exercice professionnel. Article D.471-2-3-CASF. Les personnels doivent pouvoir justifier de 14h/an ou 28 heures au cours de deux années consécutives.

Pour remplir cette obligation, l'ATL propose :

- ▶ des actions de formation, de présence à des colloques ou à des conférences
- ▶ des groupes d'analyse de la pratique professionnelle dispensés aux mandataires et à l'animatrice du DSTF, à raison de séances de 2 heures tous les deux mois , proposées par l'OFTS.

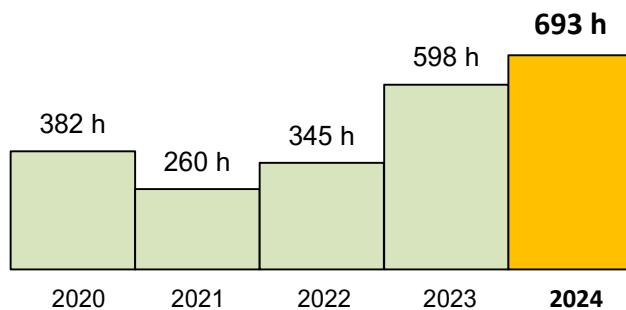
Les GAPP ont pour objectif d'échanger et d'analyser les relations mises en œuvre par les MJPM dans le cadre des mandats confiés à l'Association auprès des usagers, sans négliger l'aspect psychopathologique de leur situation.

La démarche consiste à :

- ▶ offrir des pistes concrètes de travail dans le quotidien avec les personnes en protection du service,
- ▶ permettre la réflexion des professionnels sur l'élaboration et le sens des D.I.P.M., du service le cas échéant,
- ▶ permettre une prise de recul et une réflexion quant au vécu des professionnels,
- ▶ soutenir la posture des professionnels, dans le respect du Droit des Usagers et de la dimension éthique de nos mandats.

Dans le cadre de CNR, un groupe de salariés de l'ATL participe aux groupes de réflexion éthique, avec les équipes de l'ATAL et de l'UDAF.

Volume d'heures totales de formation sur 5 ans



Les plans de formation annuels s'appliquent à répondre aux besoins de développement des compétences des salariés et à leur sécurité : à titre d'exemple :

- ▶ SERAFIN.PH
- ▶ DIPM
- ▶ Sauveteur secouriste du travail
- ▶ CSE
- ▶ Prévenir et faire face à l'agressivité et à la violence
- ▶ Risque CYBER
- ▶ Communication Alternative Augmentée (CAA), en projet pour 2026
- ▶ Management
- ▶ Communication non violente

G. Le dialogue social

A l'approche de l'élaboration du CPOM 2025/2029, le CSE a décidé de réaliser une enquête au mois de mars 2024 à destination des salariés, les questions étaient axées sur différents thèmes :

Au-delà d'un niveau de satisfaction élevé , il ressort de cette enquête un certain nombre de propositions dont résultent les fiches actions :

- ⇒ 1.2 « conciliation vie personnelle / vie professionnelle »
- ⇒ 1.3 « cohésion d'équipe et QVT »

Les objectifs opérationnels seront mis en œuvre à partir de 2025, sur la durée du CPOM.

- **Synthèse du résultat de l'enquête :**

- ▶ Organisation du travail : **92%** de satisfaction
- ▶ Relations professionnelles : **87%** de satisfaction
- ▶ Parcours professionnel et rémunération : **78%** de satisfaction
- ▶ Management : **88%** de satisfaction

Satisfaction globale à 95%

Axes d'amélioration :

- ▶ **Externes : convention unique, convergence tarifaire et activité**
- ▶ **Internes : évaluation des accords, formations**
- ▶ **Conciliation vie personnelle et vie professionnelle**
- ▶ **Actions transversales et partenariat**

La copie du résultat de l'enquête figure en annexe du présent rapport.

Ces enquêtes seront reconduites tous les deux ans au moins et autant que de besoin et les fiches actions évaluées annuellement par le CSE.

Les CSE est porteur de deux fiches actions dans le cadre du CPOM - Fiches Actions 1.2 et 1.3

- ▶ Conciliation vie personnelle et vie professionnelle : **fiche action 1.2** : projet d'avenant en cours à l'accord RTT
- ▶ Cohésion d'équipe, **fiche action 1.3** : un budget œuvres sociales est accordé dans le cadre de CNR et l'équipe en place s'appuie à soutenir la cohésion de l'équipe et une culture commune .

H. La Qualité de Vie au Travail

Les fiches actions 1.2 et 1.3 du CPOM s'inscrivent pleinement dans cette dimension, précisée formellement dans le Schéma Régional 2023/2027.

Il s'agit de promouvoir le métier de mandataire et de soigner son attractivité, en dépit des conditions de rémunération et de la charge des mandats.

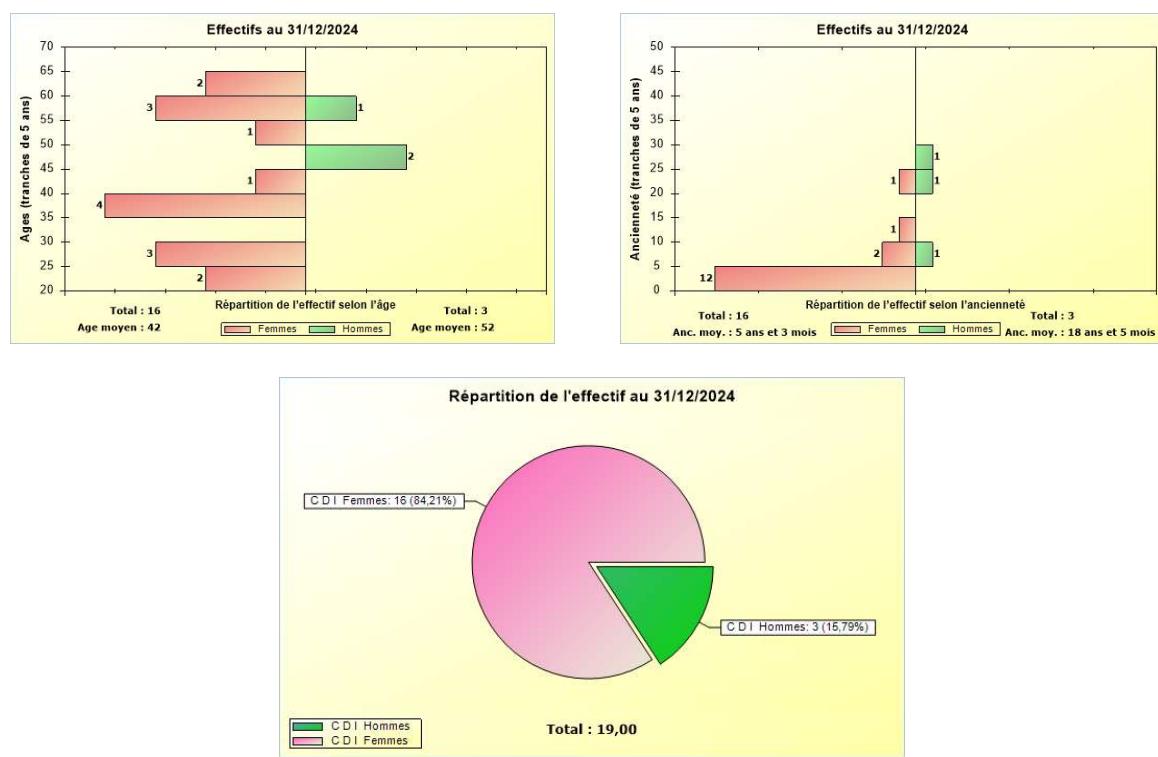
En effet, la difficulté à remplacer les absences et à assurer la stabilité de l'équipe oblige à tout mettre en œuvre pour apporter grand soin à la qualité de vie au travail, aux conditions de travail et à la cohésion de l'équipe.

Cela se traduit par :

- ▶ Le télétravail
- ▶ Les horaires variables
- ▶ La révision des accords en matière de RTT
- ▶ L'attribution des titres restaurant
- ▶ Le budget du CSE et les actions réalisées : pique-nique annuel, repas de Noel, conventions avec les commerçants, sorties VTT...

I. La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)

● Les effectifs au 31/12/2024



Les mouvements de personnel impactent la moyenne d'âge des femmes avec le départ d'une mandataire remplacée par une jeune professionnelle en fin d'année 2024 et le recrutement d'une jeune assistante tutélaire en mai.

Comme beaucoup de services médico-sociaux, nous constatons une large féminisation durable de l'équipe, 17 femmes et 3 hommes.

Il s'agit d'une équipe féminine plutôt jeune, avec une ancienneté moyenne inférieure à 10 ans, qui recule de 7 à 5 ans.

Les 3 hommes affichent eux une ancienneté supérieure à 18 ans.

Les mouvements de personnel ont un impact modéré sur la moyenne d'âge et l'ancienneté par rapport à N -1.

Comme beaucoup de services médico-sociaux, nous constatons une large féminisation de l'équipe, 12 femmes et 5 hommes.

Il s'agit d'une équipe plutôt jeune, avec une ancienneté moyenne inférieure à 10 ans.

Au cours de ce projet, une seule salariée assistante tutélaire est susceptible de faire valoir son droit à la retraite.

Par contre et à compter de 2026 et 2027, pourraient se succéder 3 départs sur des postes sensibles : assistante de direction, directrice et assistant tutélaire, en charge de l'aide sociale.

Il conviendra donc d'anticiper, ces départs, d'envisager et formaliser une stratégie de gouvernance (direction et/ou cadre intermédiaire ?) et formation en interne des assistants pour partager des compétences et savoirs spécifiques et complexes.

L'indicateur « Vieillesse /technicité » est en baisse du fait des nombreux mouvements de mandataires et personnel administratif sur deux exercices. Ils ont été remplacés par des personnels plus jeunes, en cours de qualification, pour les mandataires.

Les difficultés de recrutement, conjuguées au déficit d'attractivité des métiers du social et du médico-social n'épargnent pas l'ATL.

Dans ce contexte, la stratégie associative consiste à se positionner en amont des recrutements par la participation de professionnels aux jurys d'exams, afin de promouvoir nos métiers et repérer des étudiants de qualité. Cette participation peut également revêtir la forme de témoignage ou d'enseignement au sein des instituts de formation et l'accueil de stagiaires.

Enfin, nous nous engageons dans l'accueil d'un stagiaire par an, avec l'exigence de production d'un travail formel en termes de partenariat, conformément aux attendus de stage :

V. – La qualité et la sécurité de l'accompagnement

A. La question éthique au service du pouvoir d'agir et de l'autodétermination des personnes en protection

Le document intitulé « **Repères pour une réflexion éthique des mandataires judiciaires à la protection des majeurs** », édité en avril 2020, par les Ministères sociaux et le Ministère de la Justice, guide notre réflexion et notre cheminement.

Nous en partageons la définition :

« *L'éthique est une philosophie de l'action, qui propose des éléments pour faciliter un choix éclairé et responsable. La réflexion éthique émerge d'un questionnement issu des tensions entre les différentes exigences (du juge, de la personne en protection, de la famille, des partenaires...), des contradictions entre les contraintes institutionnelles, les valeurs (personnelles, institutionnelles...) et les intérêts divergents, auxquels les professionnels sont soumis dans l'exercice des mesures de protection, afin de prendre les décisions les plus « justes » possible.* »

Le Projet Associatif de l'ATL, ses valeurs conjuguées à la Charte des MJPM de l'Unapei, fondent le pratique sur :

- ▶ Le respect de la personne et de son libre choix.
- ▶ La recherche de son intérêt, dans le respect du mandat.
- ▶ La compréhension de ses désirs et de ses besoins.
- ▶ Le refus de l'autorité et de l'infantilisation.
- ▶ La distinction entre risque et danger.
- ▶ L'analyse pluridisciplinaire des situations.
- ▶ L'évaluation formelle et partagée des moyens d'amélioration des besoins et des réponses apportées (Sérafin PH, DIPM...).
- ▶ La prise en compte du contexte et des changements.

La mise en place d'une démarche de réflexion éthique concerne les trois services tutélaires de Lozère et l'ensemble des équipes. Face aux inévitables conflits de valeurs qui surgissent dans tout métier et particulièrement avec des personnes en situation de vulnérabilité, le développement d'une conscience éthique est l'outil adéquat pour ne pas tomber dans les réponses toutes faites ou des solutions systématiques. De plus une synergie entre les équipes des trois associations semble bénéfique et positive.

Nous avons recours à un prestataire extérieur depuis 2024, financé dans le cadre de Crédits non Reconductibles (CNR).

La démarche s'est réalisée en trois étapes :

1. Cadrage avec les directions permettant de préciser les objectifs, la finalité et la méthode entre la prestataire et les directions des services ;
2. Information et sensibilisation des équipes réunies : dans un premier temps autour de la notion d'éthique elle-même ; dans un second temps, afin d'évoquer l'apport de la réflexion éthique dans nos métiers ;
3. Mise en place de groupes de réflexion éthique et leur animation, sur la base de deux réunions par an, et probablement pour deux groupes. L'objectif étant la réflexion partagée autour de situations et la production d'écrits que les équipes doivent s'approprier.

La mise en place d'une démarche de réflexion éthique s'impose même si les équipes peuvent se référer au double cadre du droit et du mandat confié par le juge, les mandataires judiciaires sont régulièrement confrontés à des « cas de conscience » et à des décisions difficiles à prendre, voire à défendre.

Face aux inévitables conflits de valeurs qui surgissent dans tout métier de la relation, particulièrement avec des personnes en situation de vulnérabilité, il n'est souvent pas possible de proposer des réponses systématiques ou des solutions toutes faites : le développement d'une conscience éthique associée à la possibilité d'une réflexion collective sur les dilemmes rencontrés est donc une condition à la Bientraitance des personnes accompagnées autant qu'à la qualité de vie au travail des professionnels.

Les objectifs recherchés sont les suivants :

- ▶ Accroître la compétence éthique des mandataires et promouvoir des modalités d'accompagnement qui ne reposent pas sur l'arbitraire.
- ▶ Diffuser une culture du questionnement éthique dans le champ de la protection judiciaire des majeurs.
- ▶ Développer les liens entre les équipes des trois associations.
- ▶ Donner aux professionnels l'occasion d'échanger sur leurs pratiques et de s'enrichir mutuellement...

Si la question éthique est indissociable de la transformation de l'offre et de l'accès au droit ; elle se révèle aussi indissociable de l'évaluation partagée des capacités de la personne, de sa capacité d'agir (en fonction des sujets et du contexte), à faire des choix, dans son intérêt. Cette évaluation est facilitée par l'écoute active de la parole de la personne en protection, qu'avec son accord, nous pouvons partager avec des tiers (famille, professionnels médicaux ou médico-sociaux). En établissement, il ne faut pas hésiter à se faire assister de professionnels qui connaissent bien la personne et ses habitudes de vie.

En cas de refus, dans l'intérêt perçu de sa personne, nous évaluons en équipe, la nécessité de recourir à des tiers et lesquels.

Pour les personnes à domicile, l'évaluation partagée se révèle souvent plus complexe, et c'est alors dans un environnement élargi qu'il convient de rechercher des personnes ressource.

La question éthique nous oblige également à évaluer si le « *duo* » personne en protection/ mandataire est opérant et si la relation favorise le parfait exercice de la mesure, sinon un exercice normal.

Dans le cas contraire, la personne est reçue pour une médiation avec la direction et le mandataire, en vue de réorienter l'accompagnement, de s'assurer que l'objectif des missions est compris, ainsi que les attentes. Conformément au règlement de fonctionnement, la mesure peut être confiée à un autre mandataire. Ce changement, en interne, ne peut se produire qu'une seule fois pour ce motif, y compris en établissement.

La personne peut également formuler une demande de changement de mandataire, qui, argumentée, suivra le même process.

Lorsque les risques sont plus sévères (menaces, agression physique ou verbale...) et ne permettent plus d'assurer la sécurité des mandataires, l'association peut solliciter le Juge en vue d'un dessaisissement. Cette décision est toujours soumise à la direction, pour validation.

Les salariés sont fondés à porter plainte contre une personne en protection et doivent en informer la direction.

L'équipe convient que, placer la question éthique au cœur de sa pratique professionnelle impose concertation, sinon consensus. En interne, les espaces de concertation figurent au plan de communication interne :

- ▶ Réunions de pôle
- ▶ Réunions hebdomadaires des MJPM
- ▶ Groupes d'Analyse de la Pratique Professionnelle.
- ▶ Réunions de services
- ▶ Réunion de retour d'expérience (RETEX)

Les quelques exemples qui suivent illustrent les situations les plus fréquentes, et non exhaustives, qui mobilisent un positionnement éthique et confrontent les mandataires à la gestion de paradoxes. Ils témoignent, par la transformation du champ sémantique, de l'évolution des pratiques, des représentations et de la façon d'aborder la promotion de l'autonomie des personnes.

■ **La continuité de la mesure de protection**

Dans le respect des droits fondamentaux de la personne , l'ATL soutient la continuité des mesures de protection et veille à la qualité des relations, dans un climat de confiance.

Cela se traduit par une écoute active de la personne, y compris en cas de contestation sur les conditions d'exercice de la mesure, en référence au règlement de fonctionnement.

■ **L'argent mis à disposition et les moyens de paiement** [Fiche action CPOM 2.5](#)

Le constat :

Une personne en curatelle renforcée peut bénéficier d'un chéquier ou d'une carte de paiement avec contrôle des soldes et débits limité, sur décision du Juge.

Les comptes d'argent mis à disposition sont alimentés les lundis et jeudis.

L'ATL est en réflexion continue pour faciliter l'accès aux moyens de paiement les plus adaptés (cf CPOM).

L'ATL s'engage à :

- ▶ **Entendre la demande**
- ▶ **Conduire une évaluation objective et partagée du risque à distinguer du danger, en cas de désaccord le Juge tranche**
- ▶ **Veiller aux flux de dépenses**
- ▶ **S'assurer que les personnes en curatelle reçoivent leur relevé de compte mensuellement, (application ou voie postale) ; si elles ne le souhaitent pas, une mention est portée sur le DIPM.**
- ▶ **Questionner les jours de virement : plutôt le lundi**
- ▶ **Mieux négocier avec les personnes l'usage des soldes créditeurs des comptes de gestion.**
- ▶ **Personnaliser les budgets prévisionnels au plus près des besoins.**

■ **Les relations sociales et familiales**

L'environnement familial, ou social, de chacun est un enjeu essentiel de santé (OMS) et de qualité de vie.

Le mandataire doit, à la fois, être dans le respect des choix de vie de la personne, et la protéger, dans la mesure du possible, contre les conséquences de relations potentiellement néfastes. Chacun a la liberté de choisir ses relations comme indiqué dans l'article 459-2 du Code Civil « *le majeur protégé entretient librement des relations personnelles avec tout tiers, parent ou non. Il a le droit d'être visité et, le cas échéant, hébergée par ceux-ci, voire de refuser des relations* ».

L'ATL s'engage à :

- ▶ **Evaluer collégialement le risque et la mise en danger**
- ▶ **Respecter le libre choix et l'auto-détermination, y compris à l'égard des familles, en matière d'information.**
- ▶ **Informier le juge en cas de risque**

■ Le choix de l'habitat

Il arrive que certaines personnes en protection souhaitent continuer à vivre dans un logement inadapté, isolé, insalubre, insécurisé susceptible de contrevenir à leur sécurité physique et/ou psychique.

Concernant la notion de danger, l'article 459-3 du Code Civil stipule que « *la personne chargée de la protection du majeur peut prendre à l'égard de celui-ci les mesures de protection strictement nécessaires pour mettre fin au danger, que du fait de son comportement, l'intéressé ferait courir à lui-même* ». Cependant, la loi du 5 mars 2007 a renforcé la notion du choix du lieu de vie par le majeur protégé, l'article 459-2 du Code Civil : « *la personne en protection choisit le lieu de sa résidence.* »

L'ATL s'engage à :

- **Recueillir la demande et l'analyser**
- **Evaluer collégialement (en interne et en externe) les risques, voire le danger encouru**
- **Mobiliser l'entourage et les partenaires**
- **Exprimer et objectiver les inquiétudes**
- **Proposer un étayage et une stratégie partagée**

■ La santé : Fiche action 2.4 du CPOM

La Charte des Droits et Libertés de la personne majeure protégée garantit en son article 11 « *le droit à l'accès aux soins adaptés à l'état de santé du majeur protégé et l'article L 1111-4 du CSP que le consentement [...] du majeur en tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision* ».

Les patients en sauvegarde ou en curatelle exercent personnellement leurs droits. Ils consentent donc eux-mêmes aux actes médicaux.

L'ATL s'engage à :

- **Veiller au recueil du consentement par le médecin.**
- **Garantir le libre choix du médecin traitant.**
- **Entendre le refus de soin et mobiliser l'entourage et les partenaires, lorsqu'il revêt un risque médicalement repéré.**
- **Veiller, en établissement, au respect de la vie personnelle intime et sexuelle.**
- **Communiquer**

Consentement aux soins :

Chaque situation médicale d'une personne en protection doit être appréciée dans sa particularité. Il est important de collaborer avec le corps médical et les partenaires pour expliciter notre mission.

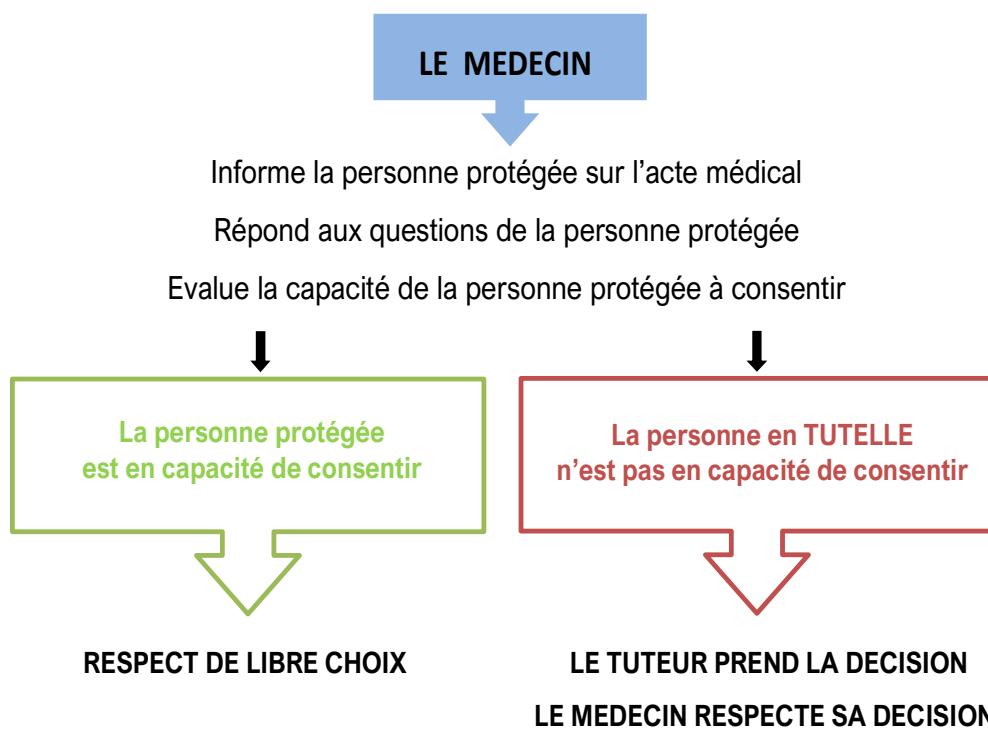
Il faut apprécier la situation médicale de la personne en protection et veiller à respecter notre mandat selon les mesures de protection (sauf exceptions) :

Le consentement de la personne doit toujours être recherché.

L'ATL s'engage à :

- **Vérifier la nature du mandat, d'assistance ou de représentation, concernant les actes relatifs à sa personne ;**
- **Recueillir l'accord de la personne en protection si son état le permet ;**
- **Rappeler aux professionnels de santé..., que l'article 459 du Code Civil ainsi que l'article L. 1111-4 du Code de la santé publique prévoient que la personne en protection prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet ;**
- **Saisir le JCP pour accomplir un acte déterminé, pour agraver la mesure de protection si nécessaire ou en cas de désaccord avec la personne en protection et, le cas échéant ses proches**

Tutelle - Curatelle ou Sauvegarde



ATTENTION : en cas d'urgence, le médecin doit donner les soins nécessaires (Art. R 4127-42 CSP)

■ La fin de vie

Souscrire une convention obsèques, pour une personne en protection, qui ne peut pas communiquer et par conséquent émettre des souhaits concernant l'organisation de ses funérailles, demeure un exercice difficile. En effet, toute personne peut organiser à l'avance ses funérailles selon l'article 3 de la loi du 15 novembre 1887 sur la liberté des funérailles, notamment en ce qui concerne le caractère civil ou religieux et le mode de sa sépulture. En l'occurrence, si elle n'est pas en capacité de rédiger et ou d'émettre des souhaits en la matière, elle encourt le risque de funérailles sommaires.

L'organisation des obsèques est considérée comme un acte strictement personnel pour lequel aucune assistance ni représentation n'est possible.

L'ATL s'engage à :

- Recueillir au plus tôt et dans les six mois suivant l'ouverture de la mesure, les attentes de la personne en protection et repérer sa confession.
- Encourager au plus tôt la désignation d'une personne de confiance (L. 1111-6 CSP et/ou L.315-5-1 CASF).
- Le document CERFA est ajouté au DIPM initial
- Soutenir la rédaction de directives anticipées
- Prendre des décisions, dans un cadre collégial (Loi Léonetti)
- Suivre les évolutions législatives sur la fin de vie et les soins palliatifs
- Maintenir l'envoi d'une carte de condoléances aux familles

■ Les effets personnels

A l'entrée en établissement, EHPAD notamment, il arrive que, par négligence, recherche de sécurité ou mention dans le Règlement de Fonctionnement, les personnes soient privées de tout ou partie de leurs effets personnels. La privation des objets dont la valeur peut être matérielle ou affective, à l'entrée en institution, rajoute de l'insécurité et impacte la qualité de la transition domicile/institution...

L'ATL s'engage à :

- **Connaître le contrat de séjour de l'établissement et le règlement de fonctionnement.**
- **Communiquer en CVS sur la prise de risque au bénéfice de la qualité de vie.**
- **Recueillir les souhaits de la personne et sa demande (DIPM).**
- **Evaluer collégialement les risques (seuils de valeur d'un bijou, niveau d'attachement...).**

■ La vie affective et sexuelle

La circulaire DGCS du 5 juillet 2021, « *relative au respect de l'intimité, des droits sexuels et reproductifs des personnes accompagnées dans les établissements et services médico-sociaux, relevant du champ du handicap et de la lutte contre les violences* », rappelle le droit à la vie affective, intime et sexuelle des résidents.

Madame CLUZEL, secrétaire d'Etat, qualifiait « *de pratiques professionnelles positives* », les outils à développer pour la mise en œuvre effective et respectueuse de ce droit, en prévenant les violences.

Sont préconisés les actions de formation, la désignation d'un référent au sein des établissements, l'aménagement des locaux, l'implication des CVS, l'information des personnes accueillies, le recueil du consentement des personnes avant la toilette, le suivi médical et gynécologique.

L'ATL s'engage à :

- **Veiller au respect de la vie affective et sexuelle des personnes en protection et à la mise en œuvre, de ces principes.**
- **Encourager les ESMS, dans le cadre des CVS, à aborder la question.**

B. La bientraitance

Le décret n° 2016-1813 du 21 décembre 2016 relatif à l'**obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales** modifie l'état du droit en rendant « **[obligatoire] la déclaration des dysfonctionnements graves et événements prévus à l'article L. 331-8-1** » ; à savoir ceux qui « *affectent l'accompagnement des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout évènement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées* ».

Puis la loi n°2022-140 du 7 février 2022, est venue proposer une définition de la maltraitance, dans son article 23 :

« **Art. L. 119-1 CASF : La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations.** »

Le risque peut être défini comme une combinaison de probabilité d'évènements et des conséquences négatives qui en résulteraient. La démarche de gestion des risques consiste à administrer l'ensemble des questions relatives aux risques potentiellement rencontrés afin d'en limiter l'expression et d'améliorer la capacité de réaction de la structure en cas de réalisation du risque.

Le secteur médico-social, contrairement au domaine sanitaire, est longtemps resté en dehors de la culture de gestion du risque. Cet outil essentiel dans la poursuite d'un accompagnement de qualité des personnes vulnérables, s'installe de manière progressive.

Il permet de poursuivre la mise en œuvre d'une culture de « l'erreur » en lieu et place d'une culture de la « faute ».

Le traitement positif des évènements déclarés et le constat que chaque déclaration est prise en compte dans le but d'améliorer de manière continue la qualité de l'accompagnement médico-social sont des leviers qui permettront la transition vers une culture de gestion des risques pérenne et partagée.

Le traitement des déclarations a par conséquent un but pédagogique puisqu'il permet de constater, dans la plupart des cas, que la survenue d'un évènement indésirable est multi-causal, et avec bien souvent une cause multifactorielle.

Ce traitement a également un but fonctionnel puisqu'il permet de proposer (via les CVS et Rencontres de l'ATL, par exemple) de mettre en œuvre des actions correctrices afin de diminuer les facteurs de risques. Ces actions sont immédiates et/ou s'intègrent dans un plan de prévention des risques, intégré à la démarche d'amélioration continue de la qualité.

Une cartographie des risques est un instrument préventif de lutte contre les risques.

En outre, l'engagement 4, de la convention d'engagement entre l'Etat, l'Assemblée des Départements de France (ADF), les associations représentatives des personnes en situation de handicap et les organisations représentant les associations gestionnaires du secteur handicap est intitulée « *Cap vers le pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap* ».

Cette convention, signée le 11 février 2020, pose le principe de « **faire croître la culture de la vigilance et de la transparence pour progresser ensemble en confiance** », en renforçant les systèmes de recueil des signaux préoccupants.

Il ne s'agit pas d'éliminer le risque, mais bien de le gérer selon sa gravité à court, moyen ou long terme. Le risque fait partie intégrante de l'accompagnement médico-social des personnes en situation de vulnérabilité et constitue par conséquent un axe de travail important (promotion de l'autonomie, prise de conscience de ses empêchements, continuité de l'accompagnement etc.). La gestion des risques ne vise pas à éliminer le risque, intrinsèque à l'accompagnement médico-social, mais bien à rechercher l'évitement d'un **danger** ou à faciliter la réaction en cas de survenance d'un incident.

C'est donc naturellement que l'ATL est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de promotion de la bientraitance, qu'elle ne cesse de faire progresser depuis le dernier projet de services :

- ▶ Janvier 2024 : installation du logiciel AGEVAL
- ▶ Janvier 2025 : mise en œuvre des réunions de retour d'expérience trimestrielles, lors des réunions MJPM, en présence du responsable qualité et actualisation de la procédure PC019 : « **Promotion de la bientraitance** »

Ce projet de service intègre les exigences de l'instruction interministérielle du 17 juillet 2025, relative au signalement des événements indésirables graves dans les établissements du secteur « Accueil, hébergement, insertion » (AHI), le dispositif national d'accueil (DNA), le dispositif de réinstallation des réfugiés ainsi que pour les services mandataires à la Protection des majeurs (annexe N°5) et les services de délégues aux prestations familiales.

Cette instruction modifie significativement les conditions de remontée d'information à la DDETSPP, pour « éviter les sur ou sous-déclaration » :

Les situations suivantes sont plus spécifiquement soulignées, et exigent une remontée d'information à la DDETSPP, sur la plateforme de démarches simplifiées. :

- ▶ Sinistre ou événement météorologique ayant un impact important sur l'organisation ou le fonctionnement des ESSMS.
- ▶ Accident ou incident majeur lié à des défaillances techniques
- ▶ Perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines

Les autres événements indésirables graves font l'objet d'une remontée d'information aux Autorités de Tarification et de Contrôle compétentes et demeurent inchangées.

■ Eléments d'analyse

Le bilan des **déclarations des évènements indésirables (EI)** est établi chaque année et transmis à l'Autorité de Tarification, dans le rapport du Compte Administratif :
Il a pour objet de :

- ▶ Suivre et analyser la nature et l'évolution des déclarations des évènements indésirables.
- ▶ Mettre en relief les thèmes les plus fréquemment soulevés par les déclarations, développer des actions de prévention.
- ▶ Faire un retour à l'équipe et au CSE, dans un souci de transparence, d'appropriation, de prévention et d'amélioration de l'outil.
- ▶ Proposer des actions à mener pour améliorer la qualité de l'accompagnement des Usagers et promouvoir des bonnes pratiques, notamment dans les ESSMS, inscrites dans une politique de bientraitance.
- ▶ Réaliser une évaluation continue du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER).
- ▶ Veiller à l'évaluation des domaines de risques et proposer des actions préventives.

Dans ce contexte, nous convenons de la définition d'une échelle d'évaluation de la gravité, proposée par le logiciel AGEVAL :

Gravité 1 - mineure : Conséquences mineures sans préjudice.

Gravité 2 - significative : Incident avec préjudice temporaire.

Gravité 3 - majeure : Incident avec impact (ex : prolongation anormale d'une hospitalisation, plainte..)

Gravité 4 – critique : Conséquences graves (ex : préjudice sur la vie quotidienne, incapacité partielle permanente...)

Gravité 5 – catastrophique : Conséquences très graves (ex : séquelles graves, décès...)

C. L'Evaluation et la démarche Qualité



L'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux, prévue à l'article L.312-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles, est introduite dans ce même code par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui contribue à la mise en œuvre effective des droits de l'Usager, à une accompagnement et à un accompagnement de qualité, adaptés à ses besoins (article L.311-3 3° du CASF).

L'évaluation du niveau de qualité des prestations délivrées par les ESSMS a été confiée à la Haute Autorité de Santé, par l'article 75 de la loi du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé.

La Haute Autorité de Santé a élaboré le premier référentiel unique national de la qualité des ESSMS, avec trois enjeux :

- ▶ Permettre à la personne d'être actrice de son parcours, même dans le périmètre d'une démarche contraignante....
- ▶ Renforcer la dynamique qualité au sein des services
- ▶ Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les professionnels.

Le référentiel porte quatre valeurs fondamentales :

- ▶ Le pouvoir d'agir de la personne
- ▶ Le respect de ses droits fondamentaux
- ▶ L'approche inclusive des accompagnements
- ▶ La réflexion éthique des professionnels.

Selon l'arrêté n°2023-020-001 du 20 janvier 2023, portant programmation des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, relevant du c) de l'article L.313-3 du CASF, pour les années 2023 à 2027 et conformément aux articles L.312-8 et D. 312-204 du même code, la première évaluation externe du service tutélaire s'est déroulée, du 30 mai au 1^{er} juin 2023 et ont été entendus :

- ▶ La directrice et la Vice-Présidente
- ▶ 8 salariés dont 4 MJPM
- ▶ 8 personnes en protection en curatelle renforcée, dont 4 vivant à domicile, 2 en Foyer de Vie, 1 en Foyer d'Hébergement et 1 en EHPAD.

Le rapport d'évaluation N°EVAL-27018 a été transmis à la DDETSPP de la LOZERE et à la HAS, le 3 juillet 2023.

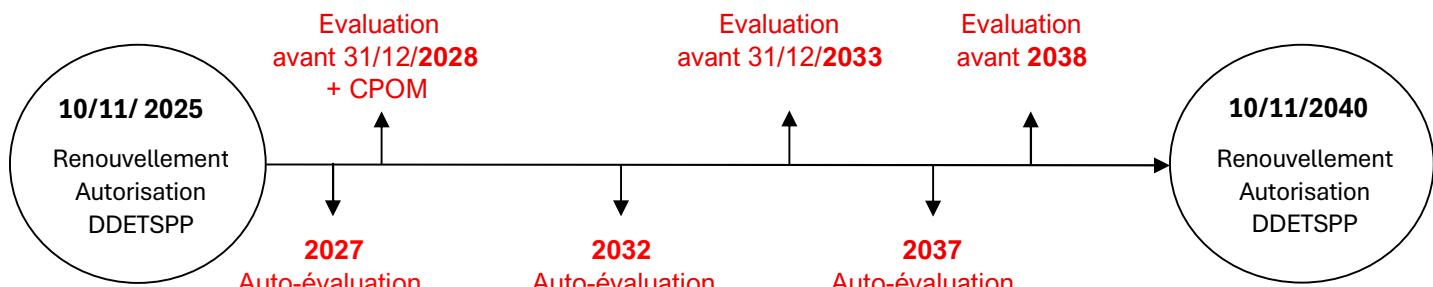
Selon les principes de cotation, le niveau du service est conforme aux attendus, voire optimisé. Notons toutefois, quelques points perfectibles qui ont fait l'objet d'une analyse et figurent en axes d'amélioration, dans le cadre du CPOM et inspireront de fait ce projet de services : par exemple, le renouvellement annuel des DIPM.

L'essentiel des données de qualité

Niveau global atteint



1. Le calendrier



La démarche qualité a été initiée à l'ATL en 2012 et a permis de réaliser une première évaluation externe le 8/12/2016 et 3 évaluations internes, en 2014, 2018 et 2022.

La démarche qualité demeure très active au sein du service. Le Copil composé de six membres, dont le DPO, demeurent impliqués et mobilisés. Il se réunit d'ordinaire mensuellement et la fréquence des audits (6 en 2024), portée par les membres de l'équipe permet la révision continue des protocoles et procédures, pour une amélioration continue des pratiques.

Elle a permis l'élaboration de 26 procédures et 14 protocoles qui visent à sécuriser les process, dans l'intérêt des personnes bénéficiaires de mesures de protection. Celles-ci sont régulièrement actualisées par le Comité de Pilotage, dès lors que l'actualité ou la survenue d'évènement le justifie.
Cf rapport d'activité 2024 et cc fiches actions CPOM 3.1 et 3.2.

Depuis le 1^{er} juillet 2022, le COPIL est restructuré et composé de :

- 1 Responsable Qualité
- La Chef de Services
- L'Assistante de Direction a fonction de DPO
- 1 MJPM + 1 suppléant
- 1 AT + 1 suppléant
- La Directrice

Dans le cadre de sa fonction, le responsable qualité a pour mission :

- ▶ D'assister la directrice pour la conduite de la Démarche Qualité portée par le Comité de Pilotage.
Il assure :
 - ▶ Le suivi, la rédaction selon l'actualité du service, les modifications, la diffusion et l'archivage des documents Qualité.
 - ▶ Le suivi des dysfonctionnements et la mise en place des actions correctives, lors des réunions en comité de pilotage.
 - ▶ La diffusion des audits.
 - ▶ La planification, la préparation de l'ordre du jour et l'animation des réunions du comité de pilotage
 - ▶ La gestion du plan qualité et l'actualisation des indicateurs
 - ▶ La présentation du système qualité aux nouveaux salariés
 - ▶ Le suivi du Logiciel Qualité AGEVAL
 - ▶ La coordination et planification des auto-évaluations et des évaluations du service

Le COPIL définit un Plan Qualité, validé par la directrice. Il sera conduit pendant une année (8 réunions de 3 heures) et dûment évalué.

Le responsable qualité a en charge le suivi des indicateurs, de la planification des réunions, de 2 audits au moins et de la conduite du PAQ. Les actions devront être conduites en séance.

Les suppléants remplacent les titulaires lorsqu'ils sont absents et intègrent le COPIL, en tant que titulaires en N+1 et se dotent, à leur tour, de suppléants.

Il s'agit d'une démarche plus resserrée, moins lourde et impliquant davantage les acteurs en assurant une continuité

La composition du COPIL est renouvelée tous les ans (1 MJPM et 1 AT).

Les réunions du comité de pilotage sont articulées à minima sur les thématiques suivantes :

- ▶ La gestion documentaire, le suivi des révisions des documents qualité
- ▶ Le suivi et l'avancement du plan qualité
- ▶ La veille et le déploiement des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS
- ▶ Le maintien et le suivi de la politique d'évaluation Auto-évaluation
 - Evaluation continue du projet de service
 - Programmation et suivi des résultats des audits internes
 - Résultats obtenus sur les indicateurs qualité
 - Animation et Gestion de l'évaluation interne et des autres modes d'évaluation (enquête de satisfaction, rencontres de l'ATL...)
- ▶ Gestion des risques (EI, EIG, FI, Réclamations...)
 - Analyse et gestion des incidents
- ▶ Avancement et suivi des groupes de travail thématique dans le cadre du projet établissement et CPOM

En 2024, l'Association Tutélaire s'est dotée d'un logiciel qualité, AGEVAL pour rendre plus efficiente la démarche qualité au sein du service.

Plusieurs heures ont été consacrées à la prise en main du logiciel relatives six modules : Audits, Plans d'actions, indicateurs, documents, enquêtes, déclarations, risques.

Les documents réactualisés (procédures et protocoles) sont importés dans le logiciel AGEVAL dans le module Documents ainsi que la Veille Juridique sur les mesures de protection et l'évolution des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

2. Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

S'agissant de la procédure sur le règlement général de la protection des données (RGPD), un DPO est engagé dans un parcours de formation depuis 2021 et sera en charge de poursuivre la cartographie des risques, en prenant appui sur le CoPil Qualité et, à raison d'une réunion/trimestre.

Les principes de base concernant la mise en place du RGPD s'appuient sur la loi Informatique et liberté de 1978.

Son article 1^{er} a été modifié par la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 :

L'informatique doit être au service de chaque citoyen. Son développement doit s'opérer dans le cadre de la coopération internationale. Elle ne doit porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques. Toute personne dispose du droit de décider et de contrôler les usages qui sont faits des données à caractère personnel la concernant, dans les conditions fixées par la présente loi.

Dès lors, le contexte général RGPD s'appuie sur le règlement européen 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016.

Le RGPD s'applique à toute organisation, publique et privée, qui traite des données personnelles pour son compte ou non, dès lors :

- ▶ qu'elle est établie sur le territoire de l'Union Européenne,
- ▶ ou que son activité cible directement des résidents européens.

La Déléguée de la Protection des Données (DPO) est chargée de mettre en œuvre la conformité au règlement Européen sur la protection des données au sein de l'organisme qui l'a désignée s'agissant de l'ensemble des traitements mis en œuvre par cet organisme.

Dans le cadre de la protection des données au sein de l'ATL, la Déléguée à la Protection des Données est principalement chargée :

- ▶ d'informer et de conseiller la Direction, le comité de pilotage et les salariés,
- ▶ de contrôler le respect du règlement et du droit national en matière de protection des données,
- ▶ de conseiller l'organisme sur la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données et d'en vérifier l'exécution,
- ▶ de coopérer avec l'autorité de contrôle et d'être le point de contact de celle-ci.

Les missions du délégué couvrent l'ensemble des traitements mis en œuvre par l'organisme qui l'a désigné.

Les lignes directrices détaillent le rôle du délégué en matière de contrôle, d'analyse d'impact et de tenue du registre des activités de traitement.

Dans le cadre de l'évolution de la démarche qualité vers le RGPD, le CoPil consacre une réunion par trimestre à l'élaboration de la cartographie des risques qui s'appuie sur le recueil des pratiques personnelles de chaque salarié.

En effet, le logiciel utilisé au sein du service : TWIN est compatible RGPD ; ce qui sécurise les données relatives aux Usagers.

La cartographie des risques est consignée depuis janvier 2020, sur le document de la CNIL, concernant les services MJPM. Ce document sera associé à toutes les procédures et protocoles de la démarche du système qualité du service.

Lors de ses réunions, le CoPil en effectue une analyse fine et concertée pour identifier et justifier de l'utilité ou pas de l'utilisation de ces documents personnels.

3. Le Risque CYBER

Dans le cadre de CNR attribués, par la DDETSPP, aux trois associations (ATAL et UDAF), le personnel de l'ATL a bénéficié le 8/09/2025 d'une formation sur le risque CYBER et les bonnes pratiques.

Le 22/09/2025 a débuté la formation PHISCHING consistant à l'envoi de faux mails, assortis d'une sensibilisation au repérage et aux bonnes pratiques.

L'audit réalisé concomitamment a révélé des non-conformités, justifiant des actions d'amélioration figurant au Plan d'Actions Qualité (PAQ).

A noter au titre des actions prépondérantes à mettre en œuvre :

- ▶ Sauvegarde externe des données, contractualisées en septembre 2025 pour 3 ans.
- ▶ Elaboration d'une cartographie du réseau avec CSWIN
- ▶ Remplacement du pare-feu
- ▶ Actualisation des contrats de maintenance avec CSWIN et définition contractuelle des procédures de restauration
- ▶ Exercices de crise à réaliser
- ▶ Amélioration des traçabilités : accès serveur, livebox..
- ▶ Formations continues

VI. La communication

A. Le plan de communication interne

Types de réunions	Objectifs visés	Participants	Durée/rythme	Modalités Pratiques
Réunions associatives	Stratégie associative	Membres AG et CA, Direction et Assistante de Direction	Semestrielle En fonction des besoins	Animée par les membres du CA et la Directrice
CODIR	Coordination et stratégie associative	Directrice Chef de Services Resp Qualité	2 / mois 2 heures	Relevés de décisions
Pôle administratif	Confrontation des pratiques Dimension technique : seuils de ressources, ouverture de droits, procédures, répartition des tâches, veille administrative.... Elaboration de bonnes pratiques professionnelles Cohérence de l'équipe Davantage de réunions en période de CRG	Direction, Chef de Services, l'Agent d'accueil et de communication, Assistants Tutélaires	1 / trimestre	Animée par la Direction Ordre du jour ouvert Le compte rendu est assuré par les Assistants Tutélaires à tour de rôle Possibilité de provoquer une réunion en cas de besoin Invitation de personnes extérieures possibles suivant les thèmes
Réunion pôle social	Actualisation régulière des connaissances Confrontation des pratiques Réflexion éthique partagée Analyse partagée sur situations complexes (juridiques, éthiques, cliniques, administratives....) Etayage des nouveaux mandataires. Planification des inventaires et bilans sociaux, renouvellement de mesures...	Direction, Chef de Services et MJPM	Hebdomadaire lundi 10 h /12 h	Animée par la Direction Ordre du jour ouvert Relevé de décisions par Direction en séance Invitation de personnes extérieures possibles suivant les thèmes

Réunions de services	Informations associatives Actualités Indicateurs activité Ressources humaines DSTF ATL Formation Questions diverses	Tous les salariés	Mensuelle 2 h 00	Animée la Direction Relevé de décisions à tour de rôle
Réunions de pôle MJPM	Planification des congés Continuité du service en cas d'absence Analyse des situations entre pairs	4 MJPM par pôle	Tous les deux mois 3 heures	Animée par les MJPM Le compte rendu est assuré par un MJPM dans chacun des 2 pôles, à tour de rôle, dans le cahier prévu à cet effet.
Rencontres individuelles techniques de suivi des dossiers	Mise en cohérence de la gestion des mesures Partage d'informations et définition de consignes particulières Suivi des ouvertures de mesures, des placements bancaires, des situations juridiques, des renouvellements des DIPM, des fiches signalements	Direction, Chef de cervices et MJPM	A la demande de la chef de service et/ou du MJPM	
Réunions CSE	Prérogatives CSE	Direction et IRP	Mensuelle 11 réunions	Ordre du jour proposé par les IRP et/ou la Direction dans le cadre des consultations obligatoires et de la qualité du dialogue social.
Copil Qualité et RGPD	Gestion et prévention des risques Animation et gestion de l'évaluation interne et externe Suivi PAQ SUIVI RGPD Indicateurs Audits	Copil	Mensuelle dont 3 ciblées RGPD	Ordre du jour établi par l'animateur Qualité

Réunions DSTF	Evaluation des situations complexes (aide à la décision) Programmation des animations collectives	Direction Chef de Services Animatrice DSTF	1 / mois 1 h 30	
GAPP	Analyse des pratiques et gestion des risques	MJPM et DSTF	2 H / bimestre	OFTS – Bilan annuel
GRE	Réflexion éthique transversale sur les pratiques (CNR : ATL/ATAL/UDAF)	Tout le personnel	2 réunions / an	Instances de suivi

L'affichage obligatoire est accessible et sera complété d'un affichage des informations associatives

B. La communication externe

■ Le site internet

Le site internet a été actualisé et mis en ligne en 2020.

Il convient de se donner les moyens par le biais « d'ATL Formation » de le mettre à jour pour qu'il demeure attractif, sur trois dimensions :

Protection / Dispositif de Soutien aux Tuteurs Familiaux / ATL Formation

■ La Presse Quotidienne Régionale et la Presse Spécialisée

En fonction de l'actualité, dynamiser la communication, groupes d'expression, et promouvoir les actions du Dispositif de Soutien aux Tuteurs Familiaux (DSTF) et d'ATL Formation :

- ▶ Convier les correspondants aux actions conduites.
- ▶ Communiquer des sujets.
- ▶ Encourager les personnes en protection à participer à la rédaction d'articles.
- ▶ Publier le planning collectif et les permanences DSTF

■ Les réseaux sociaux

Pour l'heure, la vulnérabilité du public et l'absence de ressources humaines, en interne, susceptibles de suivre, d'actualiser et de valider les données, nous faisons le choix de se servir à ce mode de communication.

C. e – MJPM

e-MJPM est une plateforme numérique transversale à l'Autorité de tarification, aux Tribunaux Judiciaires et aux services mandataires, destinée à améliorer l'activité des services.

Connecté au logiciel TWIN, il permet une actualisation en continue de l'activité du service.
L'ATL utilise la plateforme depuis octobre 2021 et a déposé ses premières propositions budgétaires 2022 sur Mandoline (*Mandataires on Line...*).

Conclusion

Le projet de services 2025/2029 est le fruit d'une réflexion partagée entre les personnes en protection, les membres du Conseil d'Administration et les salariés durant l'année 2025. Il repose sur les éléments de contractualisation du CPOM 2025/2029.

Réécrire un projet de services, c'est toujours ouvrir une nouvelle page de l'histoire associative.

A court terme, cette histoire sera marquée par des mouvements au sein de la gouvernance, avec la succession d'hommes et de femmes, engagés dans le projet, porteur de ses valeurs, mus par la même volonté de soutenir les droits des personnes en protection, de garantir la qualité de l'offre et de défendre les conditions de travail des salariés.

A moyen terme, l'Association fêtera son cinquantième anniversaire, avant de se soumettre l'année suivante, en 2029, à sa seconde évaluation, qui alimentera le bilan du CPOM...

Dans ce délai, souhaitons que ce projet de services guide nos pratiques, fédère l'équipe autour de la promotion de la protection juridique des majeurs, comme outil de cohésion sociale fondamental, dans une société en mutation, aux contours incertains, pour les plus vulnérables d'entre nous !

**Isabelle BUISSON,
Directrice,**

Le 30 octobre 2025.

Remerciements

La réécriture de ce Projet de Service 2025 / 2029 a mobilisé de nombreux participants d'horizons divers, au cours de 6 réunions, soient 12 heures de travail.

Je remercie bien sincèrement celles et ceux qui, de près ou de loin, se sont associés à la démarche de relecture, de réflexion et de réécriture

Madame Josette BOISSIER – 1^{ère} Vice-Présidente,

Madame Josiane GERVAIS - membre du Conseil d'Administration

Madame Christiane LAFAGE - membre du Conseil d'Administration

*Les salariés de l'ATL, pour le temps consacré à la démarche,
leur créativité, leur pertinence et leur engagement,*

*Enfin, je veux remercier très chaleureusement Bernard et Roger (Personnes en protection)
pour leur participation active à notre réflexion sur « la Sémantique et les Retours
d'Expérience ».*

*Ils ont démontré leur intérêt et argumenté leurs attentes;
gageons que nous saurons nous en saisir...*

**Nous en prenons ici l'engagement,
dans la limite et le respect de nos mandats.**

Au moment de boucler cette page, Monsieur Roger MARTY est décédé.
Nous lui dédions ce projet...

Annexes

Les Fiches Actions du CPOM

AXE 1 : QUALITE DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Fiche Action N° 1.1 Gouvernance

Référent (personne ou institution) : Direction / Conseil d'Administration

Constat du diagnostic	Forte implication du CA dans les travaux institutionnels : Projet de service, EE CPOM.. Faible assiduité de certains Renouvellements à prévoir
Objectif opérationnel (ou spécifique)	Préserver le modèle de gouvernance Maintenir l'attractivité des mandats
Description de l'action	Valoriser la participation des administrateurs aux travaux associatifs internes et soutenir les temps de convivialité et d'interactions. Renouvellement des membres Participation Réduire le risque de conflit d'intérêt Soutenir et formaliser les échanges CA/salariés/CSE : rencontres formelles (AG) et informelles
Identification des acteurs à mobiliser	Président et membres du CA Direction
Moyens nécessaires	Communication et attractivité du projet
Calendrier prévisionnel	2025 et suivants
Indicateurs d'évaluation du résultat de l'action	Périmètre des instances participation
Points de vigilance Bonnes pratiques à promouvoir	Assiduité Impartialité

AXE 1 : QUALITE DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Fiche Action N° 1.2

Conciliation vie personnelle / vie professionnelle

Référent (personne ou institution) : CSE

Constat du diagnostic	Satisfaction globale des salariés (cf questionnaire de satisfaction 2024) Situations familiales différencierées (jeunes parents, aidants, séniors). Attractivité modérée des métiers dans l'Association 5 départs à la retraite prévisibles à 5 ans Plein emploi en Lozère
Objectif opérationnel (ou spécifique)	Renforcer l'attractivité associative et le bien-être au travail
Description de l'action	Analyse des effets de la semaine de 4 ou 4.5 jours/ semaine Evaluation voire extension de l'horaire variable Présentation des évolutions règlementaires de façon continue : retraite progressive, CET... Accord pré-retraite ? Modalités de remplacement et tuilage ? Révision de l'accord RTT : augmentation du temps de travail / augmentation nbre de RTT ? Actualisation du règlement intérieur
Identification des acteurs à mobiliser	Conseil d'Administration Direction CSE et salariés Cabinet comptable DS
Moyens nécessaires	Maintien du financement des titres restaurant Information Questionner les salariés Groupes de travail Aménagement du temps de travail, signature d'un accord ou révision CMIST et DIRECTE
Calendrier prévisionnel	2025 et suivants
Indicateurs d'évaluation du résultat de l'action	Satisfaction des personnes protégées, des partenaires et des salariés Absentéisme Entretiens professionnels Climat social
Points de vigilance Bonnes pratiques à promouvoir	Grandes amplitudes de travail, fatigue, irritabilité.... Souffrance au travail Organisation du travail

AXE 1 : QUALITE DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Fiche Action N° 1.3

Cohésion d'équipe et QVT

Référent (personne ou institution) : Direction / CSE

Constat du diagnostic	Association plus attractive, réseaux sociaux, conditions salariales Culture d'entreprise à développer Equipe jeune à fidéliser Cohésion d'équipe, en construction, à renforcer Manque de compétences spécifiques Continuité du service effective CCUE et impacts à venir, oubliés du Ségur... Accueil de stagiaires et interventions dans les centres de formation Adhésion FNAT CNR : action de communication Partenariats anciens et nouveaux : DAC 48 GHT Espace des aidants... Groupes de réflexion éthique transversaux depuis 2024 Communication ++ CNR 2023 GAPP/MJPM
Objectifs opérationnels (ou spécifique)	ATTRACTIVITE ASSOCIATIVE Développer la marque entreprise et communiquer Soutenir la cohésion d'équipe Développer des compétences individuelles spécifiques pour asseoir l'expertise et la pluridisciplinarité : vie affective et sexuelle, santé, droit, patrimoine, logement, maintien à domicile, PA, PH, SERAFIN et tarification, loi 2002.2, participation, éthique.... GRE pour tous, Animations sociales et transverses Exemplarité du management de proximité Participation de tous les salariés au Projet !
Description de l'action	Identifier chez les salariés des compétences spécifiques Actualiser les fiches de poste Formations spécifiques Promotion de la pluridisciplinarité et aménagement des temps de travail pour accéder à des connaissances spécifiques Réécriture Projet de services, évaluations externes, auto-évaluation... Soutenir les animations extra-professionnelles, gage de renforcement de la cohésion d'équipe.
Identification des acteurs à mobiliser	CA CSE et salariés DDETSPP

Fiche Action N° 1.3

Cohésion d'équipe et QVT (suite)

Moyens nécessaires	Allouer un budget œuvres sociales à hauteur de 1% de la MSB au CSE Evaluation des attentes des salariés Actions de communication, réseaux site internet, actions de communication Groupes de réflexion éthique transversaux et ouverts à tous les salariés Mobiliser tous les salariés sur les instances de participation
Calendrier prévisionnel	2025 / 2030
Indicateurs d'évaluation du résultat de l'action	Indicateur de turn over Amélioration de l'attractivité Absentéisme Climat social Fiches de poste Questionnaire de satisfaction Feuilles d'émargement Entretiens professionnels CCUE Oubliés du Ségur
Points de vigilance Bonnes pratiques à promouvoir	Maîtrise budgétaire Climat social Management Montée en compétences

AXE 1 : QUALITE DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Fiche Action N° 1.4

Qualité de la communication

Référent (personne ou institution) : Direction

Constat du diagnostic	Difficultés de communication avec certaines personnes protégées, de sorte que leur participation à la vie de la mesure de protection peut en être altérée... MJPM sensibilisés à la méthode FALC DIPM et autres documents en version FALC
Objectif opérationnel (ou spécifique)	Poursuivre l'adaptation des moyens de communication Former les mandataires à la CAA : communication alternative augmentée Améliorer nos pratiques et développer la convergence des pratiques avec les professionnels des ESMS (CAA, SERAFIN-PH...)
Description de l'action	Diagnostiquer nos outils réglementaires Soutenir la participation des personnes à la création des outils Former les mandataires à la CAA
Identification des acteurs à mobiliser	CSE / OPCO
Moyens nécessaires	CIFA
Calendrier prévisionnel	2025 et suivants
Indicateurs d'évaluation du résultat de l'action	Questionnaires de satisfaction Feuilles d'émargement Entretiens professionnels Qualité de la communication avec les personnes protégées et les professionnels qui pratiquent la méthode
Points de vigilance Bonnes pratiques à promouvoir	Climat social Management

AXE 2 : Droit des usagers

Fiche Action N°2.1

Participation des usagers à la vie institutionnelle

Référent (*personne ou institution*) : **Chef de Services**

Constat du diagnostic	Un certain nombre d'usagers ne participent pas à la vie institutionnelle (CPOM, rédaction du projet de service....). Tous ne sont pas informés de la possibilité de participer à la vie associative.
Objectif opérationnel (ou spécifique)	Favoriser la participation et l'investissement des personnes dans la vie associative. Mieux communiquer sur les actualités associatives.
Description de l'action	<ul style="list-style-type: none">- Mettre en place un journal numérique/ semestre sur l'actualité associative, sous forme de FALC ou de vidéo, ou support auditif.- Mettre le support sur le site de l'ATL, sur la page Facebook/ les réseaux sociaux.- Encourager les personnes protégées à suivre notre actualité via les réseaux sociaux.- Être en veille et en écoute active sur les attentes des personnes protégées.
Identification des acteurs à mobiliser	PP, professionnel de la communication, personnel de l'ATL (MJPM + Françoise), les établissements pour permettre l'accès à l'information (à envoyer aux groupes)
Moyens nécessaires	Identifier un professionnel en charge de cette mission.
Calendrier prévisionnel	Sur la durée du CPOM
Indicateurs d'évaluation du résultat de l'action	Questionnaire de satisfaction : vous êtes-vous connecté à la page Facebook de notre association ? Nombre de vues sur le site et les réseaux sociaux Participation des usagers
Points de vigilance Bonnes pratiques à promouvoir	Contenu, droit à l'image, utilisation des photos

AXE 2 : Droit des usagers

Fiche Action N°2.2

Participation des personnes à la vie de la mesure et inclusion.

Référent (personne ou institution) : **Chef de Services**

Constat du diagnostic	<p>« La mise en place récente des DIPM sur le logiciel TWIN nécessite une poursuite de la revue de chaque dossier afin d'inscrire, de manière exhaustive, l'ensemble des éléments pour chaque majeur protégé ». Extrait du rapport d'évaluation externe</p> <p>Existence d'une trame de DIPM actualisée, avec une version FALC</p> <p>Le DIPM comprend entre autres:</p> <ul style="list-style-type: none">- un espace d'évaluation et de notation,- une référence au projet personnalisé- une référence à la personne de confiance <p>Des pratiques diversifiées des MJPM à l'égard du DIPM.</p> <p>Manque de lisibilité sur la communication des DIPM aux personnes protégées.</p>
Objectif opérationnel (ou spécifique)	<p>Soutenir l'autonomie des personnes.</p> <p>Clarifier les pratiques des MJPM par rapport au DIPM.</p> <p>Rendre cet outil utile et qu'il ait du sens tant pour le MJPM que pour la PP</p> <p>Promouvoir la participation des MJPM aux réunions de projet personnalisé et veiller à la cohérence du DIPM avec les projets personnalisés.</p>
Description de l'action	<p>Identifier 1 ou 2 réunions/ an en interne pour modéliser nos pratiques du DIPM, (comment l'amener, comment s'en saisir).</p> <p>Définir avec les mandataires les modalités de suivi : renseigner dans TWIN le jour de la signature du DIPM et des renouvellements. Conjuguer avec le BP ?</p> <p>Formaliser un temps d'évaluation de nos process : 2 réunions : en milieu d'année et en fin d'année pour évaluer l'évolution des DIPM sur le fond et sur la forme. Ex : paragraphe sur les dispositions de dernière volonté ? Personne de confiance ?</p> <p>Préciser qui fait quoi : impliquer d'avantage la personne dans les démarches en rajoutant une colonne.</p> <p>Veiller à l'accessibilité du DIPM par les PP et à la communication</p> <p>Evaluer la pertinence de la cotation et l'analyser</p> <p>Mieux les coordonner avec le projet personnalisé</p>

Fiche Action N°2.2

Participation des personnes à la vie de la mesure et inclusion. (suite)

Identification des acteurs à mobiliser	Direction, MJPM, PP
Moyens nécessaires	Réunions de concertation Clarifier et/ou actualiser le formulaire à utiliser (FALC ou pas ?)
Calendrier prévisionnel	Durée du CPOM
Indicateurs d'évaluation du résultat de l'action	Nombres de DIPM réalisés et actualisés Enquête de satisfaction : « êtes-vous satisfaits du DIPM ? Savez-vous ce que c'est ? » Nombre de réunions de concertation et feuille d'émargement Nombre d'actions identifiées dans le PAC autour du DIPM
Points de vigilance Bonnes pratiques à promouvoir	Articuler le DIPM, voir le BP avec le Projet Personnalisé, dans la mesure du possible. Participation de l'usager à la rédaction et à la révision de son DIPM. Respect du choix de l'usager s'il ne souhaite pas ou ne peut pas se saisir de ce document. Veiller à la confidentialité des données (si on leur donne systématiquement un double).

AXE 2 : Droit des usagers

Fiche Action N° 2.3

Développement de la pair-aidance, pour une approche juste de la mesure de protection

Référent (personne ou institution) : chef de services

Constat du diagnostic	<ul style="list-style-type: none">- De nombreux freins en début de mesure, un besoin de confiance et de compréhension de ce qu'est la mesure, ressenti par les usagers- Bon nombre de personnes et notamment les professionnels d'établissement ne connaissent pas forcément le contenu des droits des personnes, des mesures de protection.
Objectif opérationnel (ou spécifique)	<ul style="list-style-type: none">- Sensibiliser aux mesures de protection- Renforcer la compréhension des droits- Promouvoir la participation active des PP- Autonomiser et responsabiliser les PP
Description de l'action	Organiser des ½ journées thématiques et/ou ludiques pour la compréhension des droits qui intègrent professionnels du secteur Social médico-social et sanitaire, PP (nouveaux et anciens), les familles, personnes qui pourraient bénéficier de mesure = Public Large !
Identification des acteurs à mobiliser	DSTF, Direction, MJPM, PP, partenaires, pair-aidant
Moyens nécessaires	<p>Evaluer les besoins</p> <p>Envisager une mutualisation de l'action avec les autres associations tutélaires.</p> <p>Evaluer un budget</p> <p>Repérer des pair-aidants et les former</p> <p>Supports : photolangage, vidéos promotionnelles, jeux interactifs</p> <p>Possible intervention des partenaires</p> <p>Table ronde</p>
Calendrier prévisionnel	Evaluation des besoins en 2025
Indicateurs d'évaluation du résultat de l'action	Nombre de réunion et de participants Questionnaire d'évaluation, de satisfaction Nombre de pair-aidants
Points de vigilance Bonnes pratiques à promouvoir	Veiller à ouvrir au plus grand nombre pour la richesse des échanges

AXE 2 : Droit des usagers

Fiche Action N° 2.4 Accès aux soins

Référent (personne ou institution) : *Direction*

Constat du diagnostic	<p>« Baromètre Handifaction : 25 % des personnes en situation de handicap n'ont pas pu recevoir leurs soins en Occitanie du fait de leur handicap »</p> <ul style="list-style-type: none">- Circulaire du 5 juillet 2021 « relative au respect de l'intimité, des droits sexuels et reproductifs des personnes accompagnées dans les ESMS relevant du champ du handicap et de la lutte contre les violences »- Charte Romain Jacob- IntimAgir- Questionnements éthiques suscités par le respect de l'intimité des personnes- Constat de peu de dépenses en santé (dentaire, gynécologique) pour certaines personnes : pose la question de l'accès aux soins.- Absence de médecin traitant sur certains territoires- Article 25 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, de l'ONU
Objectif opérationnel (ou spécifique)	<p>Soutenir l'accès aux soins et à la santé des personnes en situations de handicap, conformément aux préconisations de la Charte Romain Jacob, en prenant part et en fédérant autant que possible l'ensemble des acteurs.</p> <p>Promouvoir l'égalité des chances en matière de dépistage et de prévention</p>
Description de l'action	<p>Soutenir les actions de prévention et de dépistage en santé.</p> <p>Participation aux COTER Intimagir organisés par l'ARS/ Construction d'une intelligence collective</p> <p>Participation aux groupes de travail et de suivi de la charte Romain Jacob initiée par l'ARS.</p> <p>Former des MJPM référents aux questions de l'intimité et de la sexualité des personnes en situation de handicap pour pouvoir ensuite porter l'information et les droits des PP en CVS et autres instances</p> <p>Promouvoir les droits des PP à la vie intime/ affective et sexuelle</p> <p>Présenter des administrateurs aux postes de représentants des usagers , dans les institutions sanitaires : participer à la dynamique territoriale de démocratie sanitaire.</p>

Fiche Action N° 2.4

Accès aux soins (suite)

Identification des acteurs à mobiliser	Administrateurs représentant des Usagers Direction MJPM ARS- Intimagir ESMS via Handiconsult GHT – Handiconsult
Moyens nécessaires	Mobiliser 1 ou 2 MJPM (personne ressource) pour se spécialiser sur ces questions là Encourager les MJPM à parler de la prévention en matière de santé (si représentation à la personne)
Calendrier prévisionnel	Dès 2025
Indicateurs d'évaluation du résultat de l'action	Qualité : nombre d'instances auxquelles l'ATL a participé Répercussions de la promotion des droits en la matière Analyse des CRG (dépenses de santé)
Points de vigilance Bonnes pratiques à promouvoir	Respect de l'intimité Prévention et promotion des droits et devoirs dans ces domaines, Réflexions éthiques.

AXE 2 : Droit des usagers

Fiche Action N° 2.5 Innovation numérique / Projet expérimental

Référent (personne ou institution) : *Direction*

Constat du diagnostic	Difficultés d'accès à l'argent mis à disposition en MAS/FAM Risque d'entraves à des choix de dépenses et achats Sécurité des retraits et des dépôts aléatoires Comptabilité lourde en ESMS et à l'ATL, pour des dépenses très modestes et non justifiables Accompagner le changement par rapport à l'évolution des moyens de paiements et à l'adaptation des outils aux personnes vulnérables. Accueil du public dans les banques est réduit.
Objectif opérationnel (ou spécifique)	Encourager l'offre et l'utilisation de nouvelles technologies adaptées aux personnes handicapées, en privilégiant les technologies d'un coût abordable art 4 alinéa f et g Convention de l'ONU SOUTENIR L'ACCES AUX DROITS
Description de l'action	Recueil des besoins avec les acteurs institutionnels : MAS/FAM CELR Evaluer le niveau sécurisé des besoins en argent mis à disposition et définir un montant plafond de dépenses Concevoir un logiciel sur mesure Identifier un panel de bénéficiaires utilisateurs de la montre connectée Nommer un CoPIL
Identification des acteurs à mobiliser	MAS/FAM CELR BPCE START UP JCP ARS : sécurité numérique Autres associations tutélaires
Moyens nécessaires	Financement du projet (CNR ?)
Calendrier prévisionnel	2024 et suivants
Indicateurs d'évaluation du résultat de l'action	Questionnaires de satisfaction CRG et contrôle Conception d'un logiciel idoine DIPM et BP CoPil suivi et évaluation partagée
Points de vigilance Bonnes pratiques à promouvoir	Gestion des risques Requêtes et accord JCP indispensable selon BP

AXE 1 : QUALITE et SECURITE de L'ACCOMPAGNEMENT

Fiche Action N° 3.1

Optimisation de la communication sur les droits et libertés des personnes protégées

Référent (personne ou institution) : Responsable Qualité

Constat du diagnostic	<ul style="list-style-type: none">- Les personnes protégées méconnaissent leurs droits ;- Les partenaires et les familles pensent que lorsqu'il y a une mesure de protection, le MJPM se substitue et prend systématiquement les décisions à la place de la personne protégée ;- Méconnaissance des droits de la personne protégée du grand public ;- Difficultés de certains professionnels sur le terrain pour informer les personnes protégées sur leurs droits.- Manque de temps consacré à la promotion des droits à partir des outils réglementaires malgré la transcription des outils en FALC (DIPM, charte des majeurs protégés, Règlement de fonctionnement, livret d'accueil, BP...)- Rencontres de l'ATL- Participation CVS- Participation des personnes protégées à la vie associative- Enquête de satisfaction- Absence d'observation dans l'évaluation externe
Objectifs opérationnels (ou spécifique)	<ul style="list-style-type: none">- Améliorer et adapter la communication au profit de la personne protégée- Veiller à la protection de ses droits fondamentaux et lui garantir la liberté de choix et d'expression dans le cadre de l'exercice de la mesure de protection

Fiche Action N° 3.1

Optimisation de la communication sur les droits et libertés des personnes protégées (suite)

Description de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer les difficultés des MJPM sur la communication des supports et des informations communiquées à la personne protégée ; - Sensibilisation et formation du personnel sur les droits et libertés des personnes protégées ; - Formation continue du personnel sur l'évolution des droits de la personne protégée : une réunion annuelle de veille et d'échange - Poursuite de la communication adaptée et développement des compétences : FALC et CAA ; - Consacrer un entretien individuel au moins sur l'exercice des droits de la personne protégée ; - Promouvoir les rencontres de l'ATL (intervention de tiers : JPC, avocat, notaire, un pair aidant, comptable, diététicienne ...) ; - Identifier les besoins sur le territoire ; - Cibler les enquêtes de satisfaction sur les droits ; - Concevoir un quiz à utiliser lors de l'ouverture de la mesure et lors des rencontres de l'ATL
Identification des acteurs à mobiliser	<ul style="list-style-type: none"> - MJPM - Personnes protégées - Partenaires (ESSMS, famille, JCP...) - Direction - Pair-aidant - Responsable qualité
Moyens nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - Budget pour la formation - Plan de communication interne - Actualiser la PC002 Ouverture de la mesure - Temps alloué pour informer les personnes protégées - Budget transport personne protégée
Calendrier prévisionnel	2025 à 2030
Indicateurs d'évaluation du résultat de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Evolution des connaissances de la personne protégée (quiz) ; - Nombre de salariés formés à des actions de sensibilisation sur les droits des personnes protégées ; - Nbre de réunion de veille et d'échanges (feuille d'émargement) - Nombre de rencontres de l'ATL organisées ; - Nombre d'intervenants - Evolution du nombre de personnes protégées aux rencontres de l'ATL
Points de vigilance Bonnes pratiques à promouvoir	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à faire le point sur les difficultés rencontrées par les MJPM lors de l'ouverture de la mesure de protection et de la communication de certains documents et informations transmises auprès de la personne protégée ; - Veiller à adapter la communication des informations selon les capacités de compréhension de la personne protégée ; - Veiller à respecter le choix de la personne protégée de ne pas participer aux rencontres de l'ATL et à d'autres moyens d'expression proposée par le service

AXE 1 : QUALITE et SECURITE de L'ACCOMPAGNEMENT

Fiche Action N° 3.2

Ethique et Bientraitance

Référent (personne ou institution) : Responsable Qualité

Constat du diagnostic	<ul style="list-style-type: none">- Absence d'observation dans l'évaluation externe- Culture associative de la gestion des risques acquise- Pratique de l'évaluation partagée des risques- Attente forte de la DDETSPP d'être informée- Manque de communication envers les personnes protégées sur notre gestion des risques ;- Analyse annuelle formalisée- Force de propositions en matière de prévention- Acquisition du logiciel Qualité AGEVAL
Objectif opérationnel (ou spécifique)	<ul style="list-style-type: none">- Améliorer de façon continue la gestion des risques : traçabilité et évaluation de la gravité et communication
Description de l'action	<ul style="list-style-type: none">- Veiller à assurer un espace de concertation pour les salariés pour échanger et se concerter sur nos pratiques- Vérifier que le personnel connaisse les procédures- Former le personnel à l'utilisation du logiciel AGEVAL- Assurer une veille sur l'évolution législative et sur les recommandations des bonnes pratiques professionnelles selon la Haute Autorité de Santé (HAS)- Formaliser les conditions de retour d'informations aux personnes protégées- Promouvoir des espaces de retour d'expérience interne ou externe (AT, GHT, ...)
Identification des acteurs à mobiliser	<ul style="list-style-type: none">- Personnes protégées- Salariés du service MJPM- Membres du COPIL- Partenaires (ESSMS, famille...)- Autorités administratives et judiciaires compétentes
Moyens nécessaires	<ul style="list-style-type: none">- Former les salariés au logiciel AGEVAL- Former les salariés sur l'échelle de la gravité- Temps alloué pour informer les personnes protégées selon une communication adaptée- Rencontres de l'ATL

Fiche Action N° 3.2

Ethique et Bientraitance

(suite)

Calendrier prévisionnel	2025 à 2030
Indicateurs d'évaluation du résultat de l'action	<ul style="list-style-type: none">- Traçabilité et analyse annuelle des évènements- Retour de la DDETSPP- Nombre d'actions conduites, conduite à vocation préventive- Comptes rendus anonyme des rencontres de l'ATL- Plan qualité- Nombre de commissions de retour d'expérience
Points de vigilance Bonnes pratiques à promouvoir	<ul style="list-style-type: none">- Veiller à la place de la question éthique (GRE)- Distinguer risque / danger- Traçabilité des évènements dans Twin- Soutenir les MJPM dans leur communication avec les personnes protégées- Soutenir les salariés dans leurs pratiques- Le cas échéant informer le CA

AXE 1 : QUALITE et SECURITE de L'ACCOMPAGNEMENT

Fiche Action N° 3.3

Pour une démarche qualité efficiente et participative

Constat du diagnostic	<ul style="list-style-type: none">- COPIL structuré qui favorise la participation des salariés- Logiciel AGEVAL accessible- Valorisation de nos pratiques dans l'évaluation externe- Responsable Qualité à mi-temps- Plan qualité- Personne protégée associée à la démarche qualité (questionnaire de satisfaction, rencontres de l'ATL, participation à des réunions institutionnelles)
Objectif opérationnel (ou spécifique)	Maintenir l'efficience de notre démarche qualité et veiller à associer les personnes protégées dans la mesure de possible
Description de l'action	<ul style="list-style-type: none">- Evaluer la pertinence d'associer une personne et/ou des personnes protégées- Mobiliser le personnel sur la nécessité de connaître les procédures ;- Former le personnel au logiciel AGEVAL (logiciel de pilotage de la qualité)- Organiser le transfert des données vers le logiciel AGEVAL- Concevoir les modalités d'écriture du projet de service- Préparer les modalités de l'auto-évaluation- Participer aux modalités de renouvellement de l'autorisation administrative- Préparer les modalités de l'évaluation externe- Inviter les personnes protégées à une réunion du comité de pilotage (1 à 2 fois par an)
Identification des acteurs à mobiliser	<ul style="list-style-type: none">- Salariés de l'ATL- Personnes protégées- Membres du COPIL- CA- DDETSPP- CSE
Moyens nécessaires	<ul style="list-style-type: none">- Suivi et animation de la démarche- Rigueur

Fiche Action N° 3.3

Pour une démarche qualité efficiente et participative (suite)

Calendrier prévisionnel	<ul style="list-style-type: none">- 2025 (réactualisation projet de service et renouvellement de l'autorisation administrative)- 2027 auto-évaluation selon le référentiel HAS- 2028 évaluation externe
Indicateurs d'évaluation du résultat de l'action	<ul style="list-style-type: none">- Plan qualité- Rapport de l'évaluation externe- Renouvellement de l'autorisation administrative
Points de vigilance Bonnes pratiques à promouvoir	<ul style="list-style-type: none">- Participation des personnes protégées- Respect des échéances

AXE 1 : QUALITE et SECURITE de L'ACCOMPAGNEMENT

Fiche Action N° 3.4

Risque CYBER

Référent (personne ou institution) : *Direction*

Constat du diagnostic	Augmentation du risque cyber Absence de messagerie sécurisée en santé Absence de procédure en cas de cyber attaque Données ultra sensibles Serveur renouvelé en 2024 et externalisation des données
Objectif opérationnel (ou spécifique)	PREVENIR LE RISQUE CYBER
Description de l'action	Sensibiliser le personnel Mobiliser des ressources externes Rédiger une procédure dans le PAQ : prévention des risques et continuité des prestations en cas d'attaque Se doter d'une messagerie sécurisée en santé
Identification des acteurs à mobiliser	Responsable Qualité CoPil CSWIN Référent informatique FEHAP
Moyens nécessaires	Analyse continue du risque PAQ Messagerie sécurisée en santé à financer dans le cadre de CNR mutualisées, sinon dans le cadre du contrat.
Calendrier prévisionnel	2025
Indicateurs d'évaluation du résultat de l'action	Evénements indésirables Procédure
Points de vigilance Bonnes pratiques à promouvoir	

Fiche Action hors périmètre

Promouvoir et développer le DSTF

Le Mandat de Protection Future

Référent (*personne ou institution*) :

Constat du diagnostic	Nécessité de développer les actions du DSTF, pour aller au plus près des besoins. Des familles nous sollicitent pour la mise en place du Mandat de protection future. 4 en réflexion dont 2 en attente du retour du Notaire.
Objectif opérationnel (ou spécifique)	Réactiver et développer le partenariat (CDAD, juge des contentieux à la protection, établissement médicaux et médico-sociaux, DAC 48, MDS) Effectuer des visites à domicile, au plus près des TF ou CF ? Assurer une présence sur les territoires (Maison France Service) Communiquer sur le mandat de protection future. Orienter et accompagner les personnes. Mise en œuvre du Mandat le moment venu. Défini une procédure et analyser le mode de financement.
Description de l'action	Démarcher les partenaires pour présenter et promouvoir le DSTF afin que les personnes en recherche d'information soient mieux orientées. Maintenir les échanges accessibles et faciliter l'accès à l'information pour les familles/ les professionnels et les usagers. Organiser des réunions annuelles thématiques Communiquer sur le mandat de protection future lors des rencontres de l'ATL, des CVS, Action de communication à mener par le DSTF Editer une plaquette d'information sur le mandat de protection future. Prévoir une diffusion dans la presse, le site internet et les réseaux sociaux. Analyse statistique Accompagner les demandes de Mandat de protection Future Négocier le tarif (autorité de tarification)
Identification des acteurs à mobiliser	-Juges des contentieux à la protection, DDETSPP, greffières, partenaires médicaux et médico-sociaux, conseil départemental, CDAD, Notaires -Nouvelle ordonnance, contacts de l'année (DSTF). Public au sens large. -Direction

Fiche Action hors périmètre

Promouvoir et développer le DSTF

Le Mandat de Protection Future

(suite)

Moyens nécessaires	<ul style="list-style-type: none">- Edition de la plaquette informative- Lien avec le tribunal, les notaires- Utilisation presse, site, réseaux sociaux- Formation de professionnalisation (DU gestion du patrimoine des majeurs protégés) afin d'améliorer l'expertise de la professionnelle sur la protection des majeurs et le mandat de protection future.- Budget alloué pour le Mandat de protection future- Exploitation du 0.70 ETP pour tendre vers 1 ETP si développement important de la demande.
Calendrier prévisionnel	De 2025 à 2030
Indicateurs d'évaluation du résultat de l'action	Nombre d'actions de communications menées Nombre de participants Plateforme ISTF (Statistique du fichier national) Enquêtes de satisfaction Tableau Excel interne (suivi des évolutions du Dispositif) Nombre de mandats de protection future signés. Procédure de mise en « œuvre » à évaluer. Analyse de contenu (renseignements donnés) des Mandats de protection future.
Points de vigilance Bonnes pratiques à promouvoir	S'adresser aux partenaires concernés, s'appuyer sur le schéma régional Simplicité d'accès et de contact Mandat de protection future : veiller à communiquer sur ce qui est possible de faire pour soi et pour prévoir l'avenir de la personne vulnérable. Nature du lien avec les Notaires. Voir la Chambre des Notaires.

RÈGLEMENT de FONCTIONNEMENT

En référence aux articles R 311- 33 et suivants du Code de l'Action Sociale et des Familles
et R 471- 9 du même Code

Soumis pour consultation au Comité Social et Economique en date du 23/05/2025

Arrêté par le Conseil d'Administration lors de sa séance du 23/06/2025

SOMMAIRE

I. PRÉAMBULE	3
1.A - NOS OBLIGATIONS RESPECTIVES	4
1. L'accueil du public.....	4
2. Les visites à domicile.....	4
3. Les visites en établissements.....	5
4. L'accompagnement et/ou les déplacements	5
2.B – L'EXERCICE DE LA MESURE DE PROTECTION	5
L'ouverture de la mesure.....	6
La liste des pièces à fournir.....	6
La santé	7
Les relations avec le Tribunal Judiciaire.....	7
La participation financière	7
L'accès au dossier	7
La protection de vos données personnelles (RGPD).....	8
3.C - L'ENGAGEMENT DE L'ATL.....	8
La sécurité des personnes	9
La sécurité des biens.....	9
La participation de la personne protégée au fonctionnement du service	9
4.D – LA GESTION DES RISQUES.....	9
L'identification et la prévention des risques.....	9
L'évaluation de la qualité.....	10
Les recours	10
Le recours à l'arbitrage du Juge des Contentieux de la Protection	10

PRÉAMBULE

L'Association Tutélaire de Lozère est un service médico-social au sens de l'article L. 312.1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

A ce titre, le règlement de fonctionnement est un document obligatoire.

Ce règlement définit les garanties apportées par l'association tutélaire de Lozère quant au respect de vos droits et libertés.

Il fixe nos obligations réciproques en application de la loi n°2002.2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ainsi que du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L.311-7, de l'article R. 471-9 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Le règlement de fonctionnement est complémentaire des outils prévus par la loi du 5 mars 2007 et du décret n° 2008-1504 du 30 décembre 2008 concernant la protection juridique des majeurs.

Il est établi pour une durée maximale de 5 ans.

Il a été adopté par le Conseil d'Administration de l'Association sur proposition de la direction, après avis du Comité Social et Economique.

Ce document fera également l'objet d'une consultation des personnes protégées, par le biais des réunions de participation.

Il vous est remis, en main propre, avec le livret d'accueil et la charte des droits et libertés de la Personne Majeure Protégée. A votre demande, ces documents peuvent être remis à un proche.

Ce document est remis à tous les salariés de l'Association et affiché dans les locaux.

A.- NOS OBLIGATIONS RESPECTIVES

1. L'accueil du public

Le service dispose d'un espace dédié à l'accueil du public :

- Reception
- Salle d'attente
- Bureau de permanence

En dehors des horaires d'ouverture, l'accès n'est possible que sur rendez-vous.

Par souci de confidentialité des échanges, vous serez accueilli(e), dans un bureau indépendant.

Vous pouvez être accompagné(e), si vous le souhaitez, en accord avec votre Mandataire Judicaire à la Protection des Majeurs (MJPM).

Les enfants doivent rester sous la surveillance d'un parent.

Les animaux ne sont pas autorisés au sein des locaux de l'association.

Vous devez porter une tenue adaptée et avoir un comportement respectueux envers toute personne, au sein du service.

Il est interdit de fumer ou vapoter.

Il est interdit de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse au sein des locaux de l'association.

Vous vous engagez au respect du matériel et des locaux.

Si le contexte sanitaire l'exige, le port du masque peut s'imposer, ainsi que les gestes barrières et l'inscription de votre nom sur un registre, à l'accueil.

En cas de non-respect de ces principes, l'Association peut être amenée à refuser de vous recevoir.

2. Les visites à domicile

Le MJPM se déplace à votre domicile, à une fréquence régulière, sur rendez-vous, le plus souvent.

Votre situation peut exiger des passages plus fréquents, validés par la Directrice.

Des visites complémentaires peuvent être programmées à votre demande.

Lors des visites, vous vous engagez à accueillir votre MJPM, dans un espace adapté, à porter une tenue correcte et à maintenir les animaux à l'écart.

Si le contexte sanitaire l'exige, le port du masque peut s'imposer, à vous et au MJPM, ainsi que les gestes barrières, dans des conditions d'hygiène renforcées.

En cas de risque ou de doute sur sa sécurité, le MJPM peut refuser de se rendre à votre domicile, vous recevoir sur un lieu neutre ou demander à être accompagné par un membre du personnel ou un tiers (professionnel, famille ou proche), après avis de la Direction.

3. Les visites en établissements

Le MJPM se déplace sur votre lieu de vie, une fois par trimestre minimum, sur rendez-vous.

Des visites complémentaires peuvent être programmées à votre demande ou à celle du MJPM, voire de l'établissement.

Le MJPM doit favoriser les entretiens individuels, dans un bureau ou un espace préservant la confidentialité des échanges.

Le MJPM a connaissance du règlement de fonctionnement en vigueur dans votre établissement et s'engage à en respecter les principes.

Toutefois, si vous n'êtes pas en mesure de communiquer, et en accord avec vous, il fait un lien autant que nécessaire avec un personnel éducatif ou soignant, un membre de la famille ou un proche, si il coopère, et en accord dans la mesure du possible avec vous.

Le MJPM participe autant que possible aux réunions de projets personnalisés vous concernant.

4. L'accompagnement et/ou les déplacements

Le MJPM peut être amené à vous accompagner dans certaines démarches.

Par principe, les usagers n'ont pas d'accès aux véhicules de service.

Il n'appartient pas au service mandataire de vous fournir une prestation de transport.

Par exception, et seulement sur décision expresse de la direction, vous pouvez être transporté dans les véhicules.

B. - L'EXERCICE DE LA MESURE DE PROTECTION

Conformément à l'article L.311- 3 du Code de l'Action Sociale et des Familles et selon l'article 457-1 du Code Civil, il ne peut y avoir de consentement éclairé sans une information complète et précise.

« La personne protégée reçoit de la personne chargée de sa protection, selon des modalités adaptées à son état et sans préjudice des informations que les tiers sont tenus de lui dispenser en vertu de la loi, toutes les informations que les tiers sont tenus de lui dispenser en vertu de la loi, toutes les informations sur sa situation personnelle, les actes concernés, leur utilité, leur degré d'urgence, leurs effets et les conséquences d'un refus de sa part. »

1. L'ouverture de la mesure

A l'ouverture de la mesure, le MJPM vous remet divers documents :

- Le livret d'accueil
- La Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée
- Le règlement de fonctionnement.



Le MJPM vous explique l'ordonnance prononcée par le Juge et ses conséquences. **La décision judiciaire s'impose à vous.**

Dans les trois mois qui suivent la date de la notification du jugement, le document individuel de protection du majeur (DIPM) viendra préciser vos attentes et nos engagements, selon des échéances négociées. Si vous vivez en établissement le DIPM devra être cohérent avec votre projet personnalisé.

Ce document est évalué tous les ans, avec vous.

Le DIPM est visé par la directrice de l'ATL, car ce document nous engage à votre égard.

Selon l'ordonnance du Juge des contentieux de la protection, vous devrez remettre au mandataire vos moyens de paiement (carte bancaire, chéquier...) et différents documents.



Selon la mesure à exercer, le MJPM adresse au Juge un rapport social de votre situation et, le cas échéant un inventaire de vos biens.

2. La liste des pièces à fournir :

- Copie du passeport et/ou de la carte d'identité
- Copie du livret de famille,
- Copie du titre de séjour,
- Copie de l'attestation et de la carte vitale,
- Copie de la carte mutuelle,
- Copie des notifications de droits CAF, MDPH, MSA,
- Copie des déclarations de revenus et avis d'imposition sur le revenu ...

- Toutes pièces relatives à une action judiciaire en cours, coordonnées du notaire, de l'avocat... Copie des actes de propriété... Copie des divers contrats d'assurances, obsèques...

- Relevés de comptes,
- Copie des pièces concernant le logement : quittances de loyer, factures, documents relatifs aux ressources : copie des feuilles de paie ...
- Votre situation familiale et les coordonnées de votre famille



3. La Santé

En matière de santé, vous avez le choix de votre médecin traitant et devez être informé(e) sur votre état de santé.



Votre consentement doit systématiquement être recherché.

Vous pouvez désigner une personne de confiance, avec l'accord du Juge des Contentieux de la protection le cas échéant. La désignation d'un personnel de l'association est exclue

4. Les relations avec le Tribunal Judiciaire

Chaque année au mois de mars, le mandataire adresse au Juge, un rapport de diligence et au mois de juin un compte-rendu de gestion.

Sur ordonnance, le juge peut désigner un professionnel qualifié pour vérifier votre compte rendu de gestion.

Ce contrôle peut vous être facturé.

Le compte-rendu de gestion doit vous être communiqué.

Le MJPM vous accompagne lors des audiences.

Vous pouvez être assisté par un avocat

5. La participation financière

Selon vos ressources et en référence au décret n°2018-767 du 31 août 2018, vous participez financièrement à votre mesure de protection. Le montant est inscrit sur votre DIPM et prélevé mensuellement sur votre compte. Ce montant évolue en fonction de votre situation financière.

6. L'accès au dossier

Dans le respect de l'article L311-3 du code de l'action sociale et des familles et notamment du point 4, nous veillons à la confidentialité des informations vous concernant.

Au regard de l'article L1111-7 du code de la santé publique, vous avez accès aux informations contenues dans votre dossier.

En application de l'article R.471-2 du code de l'action sociale et des familles le mandataire prête serment auprès du Tribunal Judiciaire et s'engage à ne rien révéler des données qui sont portées à sa connaissance.

Vos données de santé ne sont accessibles qu'au mandataire judiciaire à la protection des majeurs selon le mandat.

En interne votre dossier est partagé entre :

- L'ensemble du personnel qui peut accéder à vos données administratives et bancaires ;
- Les Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs et l'équipe de Direction, qui ont accès à l'ensemble de vos données.

L'autorité de tarification et de contrôle et les évaluateurs externes peuvent demander à consulter votre dossier dans le cadre de leur mission de contrôle. Vous en serez alors informé et vous avez le droit de refuser.

Le MJPM ne peut pas transmettre des informations personnelles par exemple à votre famille sans votre accord.

Nous conservons vos informations personnelles le temps du mandat ; et pendant 10 ans après la fin du mandat.

Vous avez le droit de consulter votre dossier, en faisant une demande écrite à la direction. Si vous n'êtes pas en mesure d'écrire cette demande, vous pouvez être aidé par votre mandataire judiciaire à la protection des majeurs ou toute personne de votre choix.

Vous pouvez écrire par mail à la direction pour prendre rendez-vous à : atl48@atl48.org

La consultation de votre dossier est possible uniquement dans les bureaux de l'ATL, en présence de votre Mandataire Judiciaire et d'un cadre de l'association (l'impression des pièces vous sera facturée).

Si la réponse de l'association ne vous convient pas, vous pouvez demander de l'aide auprès de :

- La personne de confiance si vous l'avez désignée ;
- La personne qualifiée (voir page 11) ;
- Les délégués du Défenseur des Droits ;
- Les Juges des Contentieux de la Protection ;
- La Commission Nationale de l'Information et des Libertés (CNIL).

7. La protection de vos données personnelles (RGPD)

Dans le respect du règlement sur la protection des données personnelles (**RGPD**), les documents et les informations qui vous concernent sont protégés et ne seront pas divulgués.

Nous utilisons vos informations dans le cadre strict de l'exercice de notre mandat.

Nous disposons d'un logiciel informatique (TWIN), conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), qui contient vos informations bancaires, administratives et personnelles. Aucune donnée ne peut être transmise à des tiers pour des motifs autres que ceux autorisés par le mandat.

La CNIL est un organisme qui vérifie que la protection de vos informations personnelles est respectée.

Conformément à la loi « informatique et libertés », vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent.

C - L'ENGAGEMENT DE L'ATL

L'Association Tutélaire de Lozère applique la Charte des droits et libertés de la personne majeure protégée, dans le respect de l'ordonnance du Juge.

Dans la mesure de vos capacités et dans le cadre de la mesure de protection, vous serez associé(e), autant que possible aux décisions prises.

Tous les salariés de l'association sont tenus à un devoir de confidentialité, voire de secret partagé, qui s'applique également aux partenaires à qui nous pouvons être amenés à transmettre des informations dans le cadre de notre mandat, dans votre seul intérêt.

1. La sécurité des personnes

Le service mandataire exerce une vigilance pour prévenir tout risque de mise en danger, de votre personne ou de vos biens.

En cas d'urgence, le service peut être amené, pour votre personne ou pour autrui, à appeler les services médicaux, de secours ou de l'ordre public, compétents.

2. La sécurité des biens

Vos objets personnels restent sous votre entière responsabilité, même dans les locaux de l'ATL.

S'il arrive, exceptionnellement, que le mandataire judiciaire détienne des objets vous appartenant par exemple des clés en cas d'hospitalisation, ces biens sont enregistrés, référencés en sécurité, dans un coffre.

Aucun objet de valeur ne sera déposé au sein des locaux. En cas de besoin, le mandataire est amené à vous faire des propositions pour sécuriser vos biens, en lieu sûr et à votre charge.

3. La participation de la personne protégée au fonctionnement du service

Statutairement, les personnes protégées disposent de deux sièges à l'Assemblée Générale de l'association.

Les personnes protégées sont associées, autant que possible au fonctionnement du service par le biais de groupes de travail.

En tant qu'instance de participation, l'ATL propose des rencontres trimestrielles, au plus proche de votre lieu de vie.

Vous pouvez être sollicité(e) pour répondre à un questionnaire de satisfaction.

D - LA GESTION DES RISQUES

1. L'identification et la prévention des risques

L'ATL s'engage dans une démarche de prévention des risques.

A ce titre, les évènements indésirables dont vous pouvez être victime ou auteur sont tracés et analysés.

En fonction de leur degré de gravité, ces informations peuvent être communiquées aux autorités compétentes (Judiciaires et/ou Administratives).

2. L'évaluation de la qualité

Le rapport d'Evaluation Externe du 01.06.2025 est consultable sur demande.

La synthèse de la cotation comprenant l'appréciation générale dudit rapport est consultable sur le site Internet et affichée dans les locaux de l'Association.

3. Les recours

Vous pouvez faire valoir vos droits à tout moment si vous considérez qu'il y a eu manquement en vous adressant en priorité au Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs ou à la Direction.

Vous envoyez votre courrier à l'adresse ci-dessous :

Association Tutélaire de Lozère
Immeuble « Le Torrent »
1, avenue du Père Coudrin
48000 MENDE

Vous pouvez vous faire assister par une personne de votre choix, extérieure à l'association.

Vous pouvez également recourir à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet de département et le Président du Conseil Départemental pour vous aider à faire valoir vos droits en cas de difficultés vis-à-vis du service (article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles).

Les personnes qualifiées sont mentionnées dans votre notice d'information.

- **Madame Catherine BLOND**
catblond@orange.fr
- **Monsieur Christian BOUQUET**
christianbouquet@yahoo.fr

Si vous ne pouvez pas exercer ce droit, ce droit peut être exercé par un proche.

4. Le recours à l'arbitrage du Juge des Contentieux de la Protection

Si vous êtes en désaccord avec le service MJPM de l'Association Tutélaire de Lozère, vous avez la possibilité d'adresser un courrier au Juge des Contentieux de la Protection. Ci-dessous l'adresse pour envoyer votre courrier à :

**Madame ou Monsieur le Juge des Contentieux de la Protection
Service de la protection des majeurs du Tribunal Judiciaire de Mende
27, Boulevard Henri Bourrillon
48000 MENDE**

Le Plan d'Action Qualité

Extraction du Logiciel AGEVAL

Filtres						
Vous visualisez les objectifs						
• qui concernent la période du 01/01/2024 au 31/12/2029						
ATL						
Référence / Objectif	Thème	Source	Responsable	Échéance	Priorité	Statut
Actualiser procédure (PC015) Maintenance et gestion des outils informatiques et bureautiques	<ul style="list-style-type: none"> Ressources Bureautiques et Informatiques 	<ul style="list-style-type: none"> Réunions PPI Gouvernance 	Isabelle BUISSON	08/09/2026	2	
Actions		Pilotes		Échéances	Statut	
AQ 2023 014 - Réactualiser la PC015 "Maintenance et gestion des outils bureautiques"		Isabelle BUISSON		11/07/2025	En cours	
Formation sur la cybersécurité		Isabelle BUISSON		08/09/2026	Traité	
Audit système sur nos process de sécurisation en informatique		Isabelle BUISSON		08/09/2025	Traité	
Mettre en place une sauvegarde des données externe par un prestataire externe		Isabelle BUISSON		11/11/2025	En cours	
Cartographie du réseau informatique et mise à jour procédure précisant les modalités en cas d'incident (dysfonctionnement, cyberattaque) sur le réseau informatique, (Cswin)				30/12/2025	En cours	
Alimenter et/ou réactualiser la gestion documentaire de la démarche qualité	<ul style="list-style-type: none"> Ressources documentaires 	<ul style="list-style-type: none"> COPIL Réunions Événements indésirables 	Patrice ORLHAC	31/12/2025	1	
Actions		Pilotes		Échéances	Statut	
AQ 2023 018 - Créer un document excel pour recenser tous les prestataires (artisans, associations..)		Patrice ORLHAC		31/12/2024	Traité	
AQ2023 020 - Réactualiser la PC005 "Bureautique gérée, création d'un document type"		Patrice ORLHAC		31/12/2024	Traité	
AQ 2023 031 - Actualiser le listing ESSMS : Echange : Liste et tableaux		Corinne Boulet		31/12/2025	En cours	
AQ 2024 002 - créer en BG un courrier d'accompagnement pour la remise des cartes bancaires		Patrice ORLHAC		29/02/2024	Traité	
Réactualiser le PT012 Gestion Immobilière			Patrice ORLHAC	23/01/2025	Traité	
Constituer un groupe de travail (3 personnes) pour compléter, modifier le PT015 "Les actes relatifs à la personne"			Mérédith GAY	23/12/2025	Traité	
Compléter le PT006 Edition CRG via TWIN			Corinne ROBERT	29/08/2025	Traité	
Réactualiser le PT006 ET la PC008 sur les CRG			Corinne ROBERT	30/10/2025	En cours	
Réactualiser la (PC 024) la MASP			Patrice ORLHAC	07/11/2025	Traité	
Analyser l'enquête de satisfaction 2024 et concevoir les conditions de communication des résultats les actions d'amélioration	<ul style="list-style-type: none"> Participation des personnes protégées au fonctionnement du Service 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion de la qualité 	Patrice ORLHAC	04/10/2025	1	
Actions		Pilotes		Échéances	Statut	
Restitution des résultats à l'équipe et aux personnes protégées		Patrice ORLHAC		04/10/2025	Traité	
Diffuser le résultat synthétique de l'ES 2024 sur le site internet		Françoise MÂCON		18/12/2024	Traité	
Formaliser plusieurs fiches actions suite aux réunions CPOM sur la GPEC, les droits des usagers et la qualité et sécurité de l'accompagnement.	<ul style="list-style-type: none"> CPOM 	<ul style="list-style-type: none"> Réunion CPOM 	Isabelle BUISSON		2	
Former et réactualiser les compétences et les connaissances des professionnels	<ul style="list-style-type: none"> Ressources Humaines LOI Développement des compétences de professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de développement des compétences 	Patrice ORLHAC	01/10/2027	1	
Actions		Pilotes		Échéances	Statut	
Réactualiser connaissances SST (Sauveteur Secouriste du Travail)		ATL48 CSE		01/10/2027	Non traité	
Identifier les risques pour sécuriser nos process pour anticiper les risques	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des risques Ressources documentaires 	<ul style="list-style-type: none"> COPIL El Audit Événements indésirables 	Isabelle BUISSON	09/01/2026	2	

Référence / Objectif	Thème	Source	Responsable	Échéance	Priorité	Statut
Actions			Pilotes	Échéances		Statut
AQ 2023 016 - Réactualiser le PT 006 "Edition des comptes rendus de gestion via TWIN"			Patrice ORLHAC	30/01/2024		Traité
AQ 2023 019 - Valider la PC008 "Etablissement des comptes rendus de gestion"			Patrice ORLHAC	15/01/2024		Traité
Réactualiser les procédures et les protocoles en lien avec les fonctions de Claude D. pour assurer la continuité du traitement des contributions AS PA/PH			Isabelle BUISSON	31/12/2025		En cours
AQ 2023 034 - Vérifier annuellement l'état des biens immobiliers des personnes protégées et se conformer au PT012 "Gestion immobilière" concernant les clefs des biens immobiliers			Isabelle BUISSON	31/12/2025		En cours
AQ 2023 026 - Recenser quantitativement les mails du tribunal judiciaire concernant les réclamations des JPC ET/OU Greffières			Isabelle BUISSON	31/12/2024		Traité
AQ 2023 027 - Mesurer l'impact des réclamations du TJ sur le service MJPM pour un retour dans le rapport d'activité			Isabelle BUISSON	30/04/2024		Traité
AQ 2023 025 - Réactualiser la PC 019 Lutte contre la maltraitance et promotion de la bientraitance suite à la création d'un poste pour le suivi des EVI par la DDETSP			Isabelle BUISSON	31/12/2024		Traité
AQ 2023 035 - Réactualiser le PT012			Patrice ORLHAC	26/07/2024		Traité
AQ 2023 040 - Revoir la pratique concernant l'envoie et/ou la remise des cartes bancaires ; réactualiser PC002 Ouverture de la mesure et PT002 Gestion financière et Budgétaire			Isabelle BUISSON	29/03/2024		Traité
AQ 2023 041 - Informer par mail CSWIN de la mauvaise transmission des documents via la GED			Isabelle BUISSON	30/01/2025		Traité
AQ 2024 001 - Créer un formulaire excel pour permettre le relevé des anomalies durant la période des CRG 2023			Patrice ORLHAC	18/01/2024		Traité
Réactualiser PC008 Etablissement d'un compte rendu de gestion et PT006 Edition d'un compte rendu de gestion suite Audit N°65			Corinne ROBERT	15/08/2024		Traité
Actualiser la PC001 "Gestion du système qualité" et la PC019 "Lutte contre la maltraitance et promotion de la bientraitance" suite à la déclaration des EI, EIG I et les fiches incidents via AGEVAL			Patrice ORLHAC	13/01/2025		Traité
Recueil et réactualisation de la PC019 SUR LA Déclaration FI			Isabelle BUISSON	30/01/2025		Traité
Réactualiser PC010 "Accueil et courrier" suite audit PC068			Patrice ORLHAC	12/12/2024		Traité
Prévoir formation sur la gestion de l'agressivité			Isabelle BUISSON	27/06/2025		Traité
Revoir la PC008 suite à l'arrêté du 2 juillet 2024 concernant le contrôle sur le CRG			Isabelle BUISSON	31/03/2025		En cours
Veille active sur le circuit des TIP (Audrey)				04/04/2025		Traité
Mise en pratique facturation et aide sociale (AT avec Claude)			Claude DELOR	31/12/2025		En cours
Identifier un process pour remettre les outils de dépistage et le retour des résultats médicaux aux PP			Corinne Boulet	12/09/2025		Traité
Sécuriser les bons d'achats remis aux personnes protégées			Isabelle BUISSON	30/09/2025		Traité
Recueillir les besoins des personnes protégées en ESSMS pour l'achat d'un ventilateur			Corinne Boulet	18/07/2025		Traité
Veiller à anticiper les situations de conflits d'intérêts pour les commissaires de justice, huissiers... lorsqu'ils sont aussi désignées personnes qualifiées dans le cadre des contrôles des CRG.			Isabelle BUISSON	28/09/2025		Traité
Vérifier la validité des CNI des personnes protégées			Corinne Boulet	28/11/2025		Traité
Préciser aux MJPM l'emplacement dans Echange le document de la HAS pour désigner une personne de confiance pour présenter à la personne protégée avec la formalisation du DIPM.			Patrice ORLHAC	29/08/2025		Traité
Rajouter un indicateur "Evolution absentéisme du personnel"			Isabelle BUISSON	31/12/2025		Non traité
Réactualiser PC 019 "Promotion de la Bientraitance... suite Instruction interministérielle du 17/07/2025 relative au signalement EIG et de l'annexe 5			Patrice ORLHAC	31/12/2025		En cours
Réactualiser chaque année (en novembre N) la valeur locative de la taxe foncière des personnes protégées propriétaires			Corinne Boulet	24/12/2025		Non traité
Réactualiser la PC026			Marjorie BUISSON HEBRARD	09/01/2026		Non traité
Informer et sensibiliser les salariés à la gestion documentaire du service	* Ressources Humaines * Audit N°50		Isabelle BUISSON	31/12/2024	2	
Actions			Pilotes	Échéances		Statut
AQ 2023 002 - Réactualiser la PC022 " Gestion des Ressources humaines" et PC018 "Management et coordination"			Isabelle BUISSON	31/07/2024		Traité
AQ 2023 036 - Informer les nouveaux salariés (depuis 2022) de la démarche qualité et des actions mises en place sur le RGPD			Patrice ORLHAC	31/12/2024		Traité

Référence / Objectif	Thème	Source	Responsable	Échéance	Priorité	Statut
Organiser, planifier et mettre en œuvre les fiches actions du CPOM	• CPOM	• Gouvernance • CPOM • Obligations réglementaires	Isabelle BUISSON	31/12/2029	3	
Actions			Pilotes	Échéances	Statut	
1.1 Préserver le modèle de gouvernance et rendre les mandats attractifs : Renouveler des administrateurs			Pierre MOREL À L'HUISSIER	31/12/2029	En cours	
1.1 Participation, impartialité, assiduité des administrateurs du CA			Pierre MOREL À L'HUISSIER	04/11/2029	En cours	
1.2 Présentation des évolutions réglementaires / ACOM			Isabelle BUISSON	04/11/2029	En cours	
1.2 Evaluation accord RTT			ATL48 CSE	31/12/2025	En cours	
1.2 Ecriture règlement intérieur			ATL48 CSE	31/01/2025	Traité	
1.2 Evaluation horaire variable			ATL48 CSE	31/12/2026	Non traité	
1.2 Maintien des avantages : titres restaurant			ATL48 CSE	31/12/2029	En cours	
1.3 Cohésion d'équipe et QVT : communication			ATL48 CSE	31/12/2029	En cours	
1.3 Réseau et partenariat : Groupe de réflexion éthique/GAPP/FNAT/			Isabelle BUISSON	31/12/2029	En cours	
1.3 Renforcer la pluridisciplinarité			Isabelle BUISSON	31/12/2029	En cours	
2.1 Participation des usagers à la vie institutionnelle : Encourager les personnes protégées à suivre l'actualité associative			Patrice ORLHAC	31/12/2029	En cours	
2.4 Accès aux soins : Participation travaux Charte Romain Jacob, Itim' Agir			Laura CHALEIL	31/12/2029	En cours	
2.4 Promotion des droits : veiller aux actions de dépistage			Corinne Boulet	31/12/2029	En cours	
2.5 Innovation numérique : faciliter l'accès à l'argent de vie des résidents de MAS			Isabelle BUISSON	31/12/2026	En cours	
1.2 Optimiser la communication sur les droits et libertés des personnes protégées			Isabelle BUISSON	31/12/2025	En cours	
2.1 Éthique et Bientraitance : Améliorer de façon continue la gestion des risques			Patrice ORLHAC	31/12/2029	En cours	
2.1 Démarche Qualité participative : Ouverture aux personnes protégées et préparation à l'évaluation externe 2028			Patrice ORLHAC	31/12/2029	En cours	
1.4 Qualité de la communication			Isabelle BUISSON	31/12/2025	En cours	
2.2 Participation des personnes à la vie de la mesure			Patrice ORLHAC	31/12/2026	En cours	
2.3 Recours à la pair aidance			Patrice ORLHAC	31/12/2029	Non traité	
Constituer un groupe de travail pour réfléchir à la création d'un jeu pour promouvoir la participation des personnes protégées lors des rencontres de l'ATL			Patrice ORLHAC	06/03/2026	Non traité	
Planifier réunion du suivi des actions du CPOM avec la DEETSPP			Isabelle BUISSON	29/08/2025	Traité	
Planifier des Audits sur la Gestion Documentaire	• Ressources documentaires	• Gestion de la qualité	Patrice ORLHAC	31/12/2025	2	
Actions			Pilotes	Échéances	Statut	
Audit PC005 ; PC010 ; PC010			Patrice ORLHAC	22/10/2024	Traité	
Audit de la PC007, PT007 et PT008			Patrice ORLHAC	26/02/2025	Traité	
Audit (PC024) "MASP"				17/07/2025	Traité	
Audit de la (PC 026) "Saisie des éléments du patrimoine "			Patrice ORLHAC	30/10/2025	Traité	
Audit "PT001" (renouvellement de la mesure) courant décembre 2025				31/12/2025	Non traité	
Prévenir et sensibiliser les salariés des risques potentiels au travail	• Ressources Humaines • Gestion des risques	• DUER • CSE	Isabelle BUISSON	19/06/2026	1	
Actions			Pilotes	Échéances	Statut	
AQ 2023 007 - Proposer aux salariés du service un exercice d'évacuation en cas d'incendie			Isabelle BUISSON	30/04/2026	En cours	
Intégrer les recommandations de l'instruction interministérielle du 17 juillet 2025 dans la PC019 "Promotion de la bientraitance..." relative au signalement des EIG.			Patrice ORLHAC	30/10/2025	Traité	
Formaliser le plan de continuité d'activité en tenant compte du risque cybersécurité			ATL48 CSE	19/06/2026	Non traité	
Revoir la sécurité la banque d'accueil (vitre)			Isabelle BUISSON	31/03/2026	Non traité	
Qualifier et quantifier le retour des professionnels qualifiés CRG		• Obligations réglementaires • Loi	Patrice ORLHAC	31/12/2025	1	
Actions			Pilotes	Échéances	Statut	

Référence / Objectif	Thème	Source	Responsable	Échéance	Priorité	Statut
Alimenter et suivi du tableau contrôle CRG 2024			Patrice ORLHAC	31/12/2025		En cours
Tracer le nombre de mesure de tutelle et de curatelle pour lesquels une personne qualifiée a été désignée			Audrey SAVOIE	02/09/2025		En cours
Questionner le projet de soins dans le projet personnalisée de la personne protégée		• Événements indésirables	Isabelle BUISSON		1	
Réécriture du projet de service 2025/2029	• Obligations réglementaires	• Obligations réglementaires	Isabelle BUISSON	31/12/2025	2	
Actions			Pilotes	Échéances		Statut
Appel candidature relecture du projet de service			Isabelle BUISSON	13/01/2025		Traité
Proposer un groupe de travail (3 personnes) sur l'évolution des mandats (cotutelle, subrogé tutelle)			Ludovic BLANC	30/06/2025		Traité
Projection DSTF			Laetitia AURAND	30/04/2025		Traité
Groupe de travail (3 personnes) CRG			Corinne Boulet	30/06/2025		Traité
QVT et réactualisation des fiches de postes			ATL48 CSE	30/06/2025		Traité
Sémantique et retour d'expérience (retour EVI aux personnes protégées) (groupe de 3 personnes)			Isabelle BUISSON	30/06/2025		Traité
Réévaluer le plan bleu en renommant celui-ci "Plan de gestion de crise et de continuité d'activités" Cf. recommandations HAS			ATL48 CSE	31/12/2025		Non traité
Constituer des groupes de relecture pour PE 2025			Corinne Boulet	05/09/2025		Traité
Réactualiser le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil et la notice d'information			Patrice ORLHAC	30/09/2025		En cours
Rencontre des directeurs des FH Clos du Nid en présence des mandataires 09/2024		• Événements indésirables	Isabelle BUISSON		1	
S'approprier la culture de la FNAT et de sa charte		• Gouvernance	Patrice ORLHAC	28/03/2025	2	
Actions			Pilotes	Échéances		Statut
Mettre à disposition des salariés la charte de la FNAT			Patrice ORLHAC	28/03/2025		Traité
Sensibiliser sur la déclaration des EI en CVS	• Gestion des risques	• EI • Réunions	Patrice ORLHAC		1	
(F144) Cartographie RGPD	• RGPD	• COPIL RGPD • Gestion des risques	Isabelle BUISSON	31/12/2025	2	
Prendre en considération les données sensibles recueillies par les salariés qui ont été identifiées dans le (F144) "Cartographie des risques RGPD"						
Actions			Pilotes	Échéances		Statut
AQ 2023 008 - Réorganiser et supprimer certains dossiers sur le réseau informatique dans Echange + ménage BAL			Isabelle BUISSON	31/12/2025		En cours
AQ 2023 017 - Evaluer les conditions et le traitement des données médicales par mail et par fax			Isabelle BUISSON	30/11/2025		En cours
AQ 2023 033 - Formaliser protocole RGPD			Patrice ORLHAC	31/12/2024		Annulé
AQ 2023 037 - Programmer un audit RGPD en lien avec la cartographie des risques (F144)			Patrice ORLHAC	09/02/2024		Traité
Réactualiser PT003 Dispositif de Soutien Aux Tuteurs Familiaux			Laetitia AURAND	31/10/2024		Traité
Ajouter une mention dans le DIPM pour recueillir le consentement des personnes protégées sur l'utilisation et la protection des données dans le cadre du mandat de justice.			Patrice ORLHAC	28/12/2024		Traité
Extraire les formalités CRG dans TWIN pour veiller au renouvellement CRG			Audrey SAVOIE	31/10/2025		Non traité
0012024						
Retrouvez les 6 actions clés à réaliser pour bien démarrer avec votre logiciel AGEVAL	• Logiciel	• Gestion de la qualité	Patrice ORLHAC	25/02/2024	1	
Actions			Pilotes	Échéances		Statut
Réalisez avec votre chef projet AGEVAL un audit de vos besoins et priorités (lors du 1er rdv de "démarrage")			Isabelle BUISSON	11/01/2024		Traité
Consultez votre "1er guide AGEVAL"			Isabelle BUISSON	25/02/2024		Traité
Faites un bilan de vos 1ères semaines d'utilisation avec votre chef projet			Isabelle BUISSON	16/02/2024		Traité
Envoyer la PC001 "Gestion du système qualité", le PAQ et le F006 "Liste des membres du comité pilotage" au chef de projet du logiciel d'AGEVAL pour l'ATL			Patrice ORLHAC	11/01/2024		Traité

L'Evaluation Externe



Qualiscope

Qualité des établissements de santé &
des établissements et services sociaux et médico-sociaux

ASSOCIATION TUTELAIRE DE LOZERE

ESSMS - Mis en ligne le 10 sept. 2025

Type d'établissement: Privé à but non lucratif [?](#)

Publics accompagnés : Accueil, Hébergement, Insertion, Personne âgée, Personne en situation de handicap adulte [?](#)

Type de structure : Service mandataire judiciaire à la protection des majeurs

Etablissement de rattachement : ASSOC TUTELAIRE DE LOZERE
1 Avenue Du Pere Coudrin
48000 MENDE

Tel : 0466490516

[IMPRIMER LES RÉSULTATS QUALITÉ](#)

L'essentiel des données de qualité de l'ESSMS

Niveau global atteint



Critères impératifs atteints [?](#)

16/16

ASSOCIATION TUTELAIRE DE LOZERE

Résultat de l'évaluation

à la date du 03/07/2023

Évaluation réalisée par MM2C



Qualité d'accompagnement

Notes attribuées d'après l'avis des personnes accompagnées, des professionnels et de la gouvernance, sur une échelle allant de pas du tout satisfaisant **1/4**, à tout à fait satisfaisant **4/4**

	Bientraitance et éthique	4/4
	Droits de la personne accompagnée	4/4
	Expression et participation de la personne accompagnée	4/4
	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4/4
	Accompagnement à l'autonomie	4/4
	Accompagnement à la santé	4/4
	Continuité et fluidité des parcours	4/4
	Politique ressources humaines	4/4
	Démarche qualité et gestion des risques	4/4

Tous les 5 ans, des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) sont évalués par un organisme indépendant selon les méthodes et outils publiés par la HAS. Les résultats de cette évaluation montrent la qualité de l'accompagnement proposé par l'ESSMS au moment de la visite. Après avoir reçu le rapport d'évaluation, la structure doit définir et prioriser des actions pour améliorer continuellement la qualité de l'accompagnement.

Contacter la structure pour connaître les actions mises en place depuis l'évaluation.

Conformément au décret du 4 décembre 2024 la structure doit afficher de manière accessible, dans ses locaux, la présente affiche.



Retrouvez tous les résultats sur www.has-sante.fr/qualiscope

