

Rapport d'activité



20 23

Service MJPM

Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs

Siège de BREST

--

15 Rue Gaston Planté
29850 GOUESNOU
Tél : 02 98 33 34 00

Adresse postale
CS 82927
29229 BREST CEDEX 02

Antenne de QUIMPER

--

16 Route de Plogonnec
29000 QUIMPER
Tél : 02 98 10 38 00

Antenne de MORLAIX

--

12/14 Route de Carhaix
29600 SAINT MARTIN DES CHAMPS
Tél : 02 98 62 12 00

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
1. ACTIVITE 2023	5
1.1 Evolution de l'activité du Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (hors mesures AD HOC)	5
1.2 Activité des commissions	9
2. LE PUBLIC SUIVI	10
2.1 Répartition par tranche d'âge	10
2.2 Ressources	11
3. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE	11
3.1 Actualisation du projet de service.....	11
3.2 Démarche qualité	14
3.3 Evaluation interne	16
3.4 Evaluation externe	21
3.5 Moyens d'expression des usagers et des partenaires	22
4. VIE DU SERVICE	28
4.1 Locaux	28
4.2 Partenariats 2023	29

Annexes

Organigramme général

Organigramme du SMJPM

PREAMBULE

Historique du service

Le service est créé à BREST par l'UDAF 29 en 1978 et s'est étendu à l'ensemble du département : en 1983 à QUIMPER et en 1988 à MORLAIX.

Service de Tutelles à sa création, il est conventionné avec l'état en 1981.

L'exercice des mesures est alors encadré par la loi 68-5 du 3 janvier 1968 portant réforme du droit des incapables majeurs, loi principalement axée sur la protection du patrimoine.

[La loi du 5 mars 2007](#)¹ vient réformer profondément les dispositifs de protection. Elle affirme le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux, de la dignité et de l'intérêt des personnes protégées.

La protection s'étend à la personne et non plus seulement au patrimoine. Elle vise à **améliorer la protection des adultes vulnérables tout en garantissant le respect de leurs droits** (protection de la personne du majeur et pas seulement une protection limitée à la sauvegarde de ses biens ; audition par le juge de la personne et recueil de son consentement lors des décisions personnelles la concernant ; réexamen régulier des mesures...)².

Le service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM) devient alors un établissement médico-social³ soumis à la réglementation de la loi [2002-2 du 2 janvier 2002](#).

La personne suivie n'est plus seulement protégée par les règles du Code civil qui viennent rétablir une capacité à exercer ses droits.

Elle est également usager d'un Etablissement Médico-Social et, à ce titre, titulaire d'un certain nombre de droits et d'obligations dans les relations qu'elle entretient avec le service.

Le Service MJPM de l'UDAF du Finistère engage dès juillet 2009 sa mise en conformité et dépose un dossier au CROSMS DE BRETAGNE (Comité Régional de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale) ; ce dossier reçoit un avis favorable.

Suite à la visite de conformité effectuée sur les 3 sites en mars 2010, il est autorisé par arrêté en date du 15 juillet 2010 à exercer un maximum de 4 000 mesures et cela pour 15 ans.

¹ Loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la Protection Juridique des Majeurs

² Schéma régional des Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs et des Délégués aux Prestations Familiales 2015-2020- DRJSCS de Bretagne-Septembre 2015

³ Article L 312-1 14 CASF

Conformément aux dispositions de la loi sur la professionnalisation du secteur, le service engage en 2009 un programme de formation sur 3 ans de l'ensemble des mandataires judiciaires du service. Menée en lien avec l'Université de Bretagne Occidentale et l'Institut pour le Travail Et Social, cette formation est validée par un Certificat National de Compétence doublé d'un Diplôme Universitaire. Suite à leur formation, les mandataires judiciaires prêtent serment devant le Tribunal d'Instance de QUIMPER.

Parallèlement, de 2012 à 2018, le nombre de mesures de protection exercées par le service connaît une forte hausse.

De 3 529 mesures au 31 décembre 2012, nous passons à 4 106 en 2018.

Notre autorisation est portée à 4 300 mesures pour une durée de 1 an par [arrêté préfectoral en date du 18 octobre 2018](#)⁴.

Nous revenons en dessous du seuil de 4 000 mesures au cours de l'année 2020.

Sous l'impulsion de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, une diversification des modes d'exercice professionnel des mesures de protection s'engage depuis 2017 sur le département. De nouveaux mandataires exerçant à titre individuel sont nommés. La volonté de développer les services de préposés d'établissement est également clairement affichée⁵.

Au niveau national, l'application de la loi du 5 mars 2007 va susciter des critiques.

La question du respect des droits fondamentaux, rappelés notamment dans la Charte des droits et libertés des personnes protégées, est de nouveau posée au travers de deux rapports publiés en septembre 2016 qui viennent tirer les premières leçons de l'application de la réforme :

- ▶ **Rapport de la Cour des Comptes** : « La protection juridique des majeurs : Une réforme ambitieuse, une mise en œuvre défailante ».
- ▶ **Rapport du Défenseur des Droits** : « La protection juridique des personnes vulnérables ».

[Le rapport de mission interministérielle](#)⁶ présidée par Anne CARON DEGLISE, lance la réflexion notamment sur l'adaptation de la protection des personnes vulnérables aux enjeux de l'effectivité de leurs droits fondamentaux.

[La Loi du 23 mars 2019](#) de réforme pour la justice⁷ tire les premières conséquences de ces rapports et vient rétablir le droit de vote pour les personnes bénéficiant d'une tutelle. Elle réforme également le régime des autorisations préalables du juge des tutelles tant en matière patrimoniale que personnelle (successions, ouvertures de compte, placements, mariage...).

⁴ Arrêté préfectoral n° 2018291-0003 du 18 octobre 2018

⁵Article 451 du Code civil : « Si l'intérêt de la personne hébergée ou soignée dans un établissement de santé ou dans un établissement social ou médico-social le justifie, le juge peut désigner, en qualité de curateur ou de tuteur, une personne ou un service préposé de l'établissement inscrit sur la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs... »

⁶ Rapport de mission interministérielle « L'évolution de la protection juridique des personnes » Ministère de la Justice, des Solidarités et de la Santé et secrétariat d'Etat aux personnes handicapées

⁷ Loi 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice

Les missions du service

Le service exerce les mesures judiciaires de protection des majeurs prévues par la loi du 5 mars 2007 entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2009.

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 ».

Sont également bénéficiaires du Service MJPM, les personnes majeures pour lesquelles les mesures mises en œuvre en application des articles L.271-1 à L.271-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles n'ont pas permis une gestion satisfaisante de leurs prestations sociales et dont la santé ou la sécurité en est compromise (Mesure d'Accompagnement Judiciaire *art 495 du Code civil*).

Les mesures de protection et les mesures d'Accompagnement Judiciaire sont prononcées par les Juges des Tutelles des Tribunaux Judiciaires du Finistère selon leurs compétences territoriales. Lorsqu'elles sont confiées à l'UDAF, elles sont exercées au sein des équipes attachées à l'un des sites : BREST, MORLAIX ou QUIMPER.

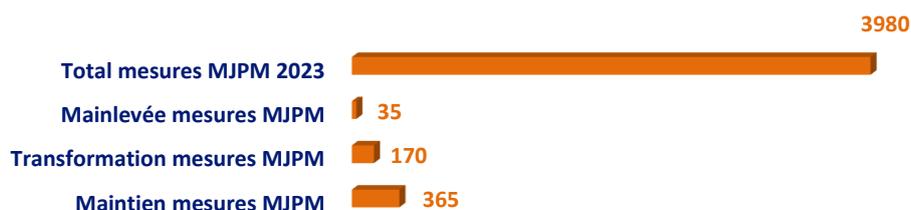
1. Activité 2023

1.1. Evolution de l'activité du Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (hors mesures AD HOC)

ACTIVITE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Activité en nombre de mesures	3 746	3 909	4 063	4 106	4 064	3 959	3945	3928	3980
Evolution N par rapport à N-1	4.0%	4.4%	3.9%	1.1%	- 1.00%	- 1.85 %	- 0.35 %	- 0.43%	1.32 %

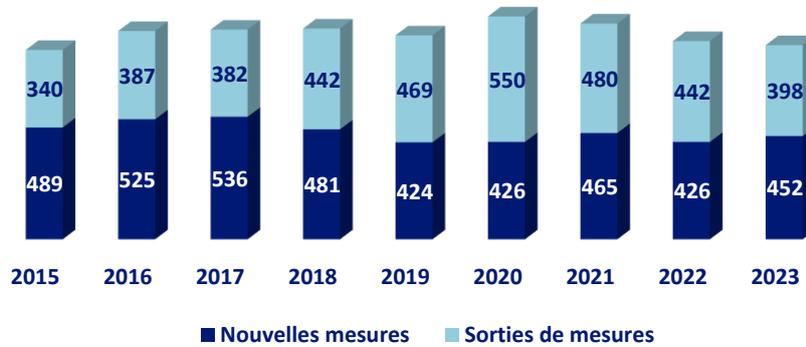
L'activité globale en nombre de mesures et en points est en augmentation sur 2023. Nous restons sous la limite des 4 000 mesures de notre autorisation en ajustant nos transferts de mesures aux préposés d'établissement. L'arrêt de l'activité de 2 mandataires individuels a impacté l'activité, les mesures suivies ayant été réparties entre les différents services, préposés et mandataires individuels des secteurs concernés.

Mesures MJPM - Année 2023

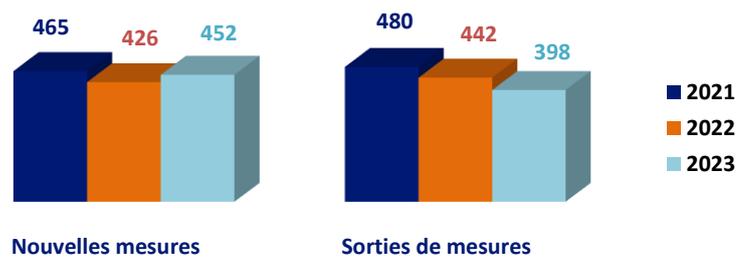


365 personnes protégées ont fait l'objet du maintien de leur mesure de protection. 170 personnes protégées, dont 85 mandats spéciaux, ont vu leur régime de protection modifié au cours de l'année 2023.

Flux de l'activité MJPM entre 2015 et 2023

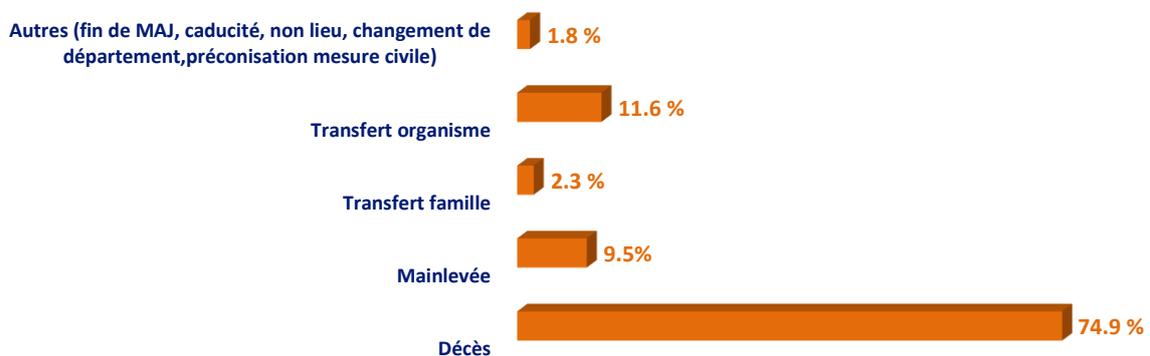


Flux de l'activité MJPM entre 2021 et 2023

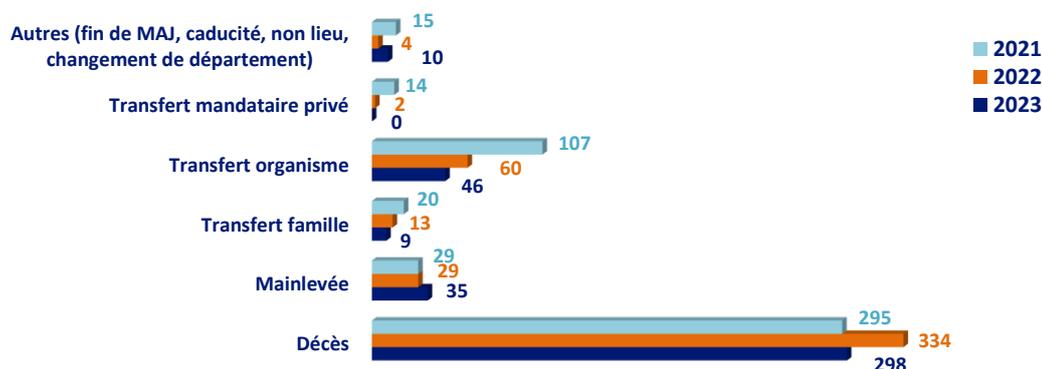


La stabilisation, à un niveau élevé, concerne également le flux de mesures en 2023.

Sorties du dispositif MJPM - Année 2023

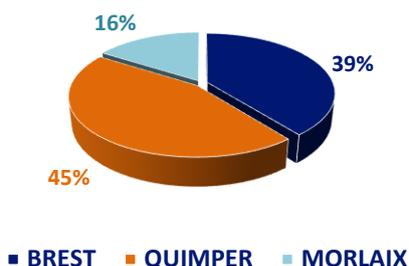


Evolution des sorties du dispositif des mesures MJPM entre 2021 et 2023



La part des transferts dans les motifs de sortie avait augmenté de 10 points entre 2019 (12 %) et 2021 (22 %). Le volume continue de décroître en 2023 avec 46 transferts. Il s'agit, là encore, d'une stabilisation après la période d'adaptation à la diversification de l'offre.

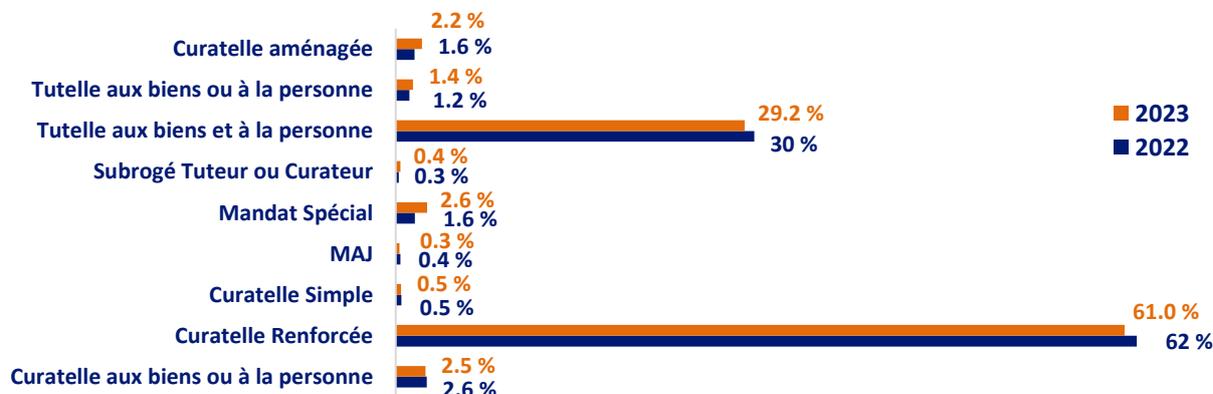
Répartition des mesures MJPM par tribunal Année 2023



La répartition des mesures entre les différentes juridictions est identique aux années passées.

Evolution par type de mesures

Evolution des mesures MJPM entre 2022 et 2023



La part des Curatelles renforcées reste prépondérante malgré une légère diminution sur 2023 (1 point). L'aménagement des mesures continue son augmentation.

Evolution des curatelles aménagées
entre 2019 et 2023



Le service travaille sur l'individualisation des mesures au travers des aménagements. Si le nombre de mesures aménagées continue à augmenter, il reste encore faible. Nous visons à maintenir ce taux de progression pour les années qui viennent en lien avec les tribunaux.

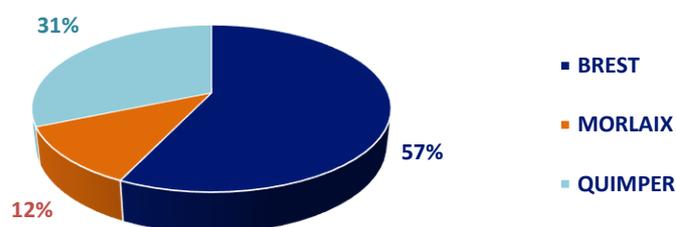
Focus sur les mandats spéciaux

Evolution des nouveaux mandats spéciaux
entre 2020 et 2023



La répartition des mesures au 31 décembre ne rend que partiellement compte de l'activité du service qui est particulièrement impactée par le développement des mandats spéciaux qui touche aujourd'hui les 3 tribunaux du département à des niveaux différents, tous en augmentation.

Répartition des nouveaux mandats spéciaux par tribunal
Année 2023



Nous constatons que le mandat spécial est en passe de devenir la norme en tant que première mesure prononcée (actuellement 39 % des premières mesures prononcées).

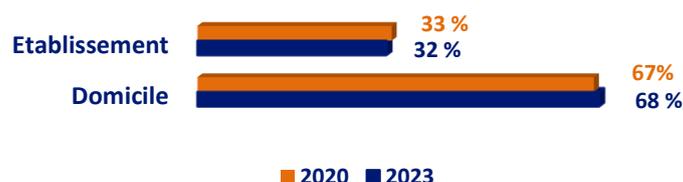
Si le mandat spécial a un réel intérêt dans l'évaluation et l'adaptation de la mesure qui sera finalement prise à son échéance, il entraîne une charge de travail supplémentaire et une ouverture plus complexe :

- Double ouverture au niveau administratif dans les 12 mois (mandat spécial et mesure « définitive »),
- Intervention auprès de personnes qui n'ont pas encore été auditionnées par le juge,
- Rapports de fin de mandat,
- Moyens d'action limités aux pouvoirs donnés dans le mandat : dans beaucoup de situations, ils sont insuffisants pour agir utilement, ce qui peut nous amener à requérir dans l'urgence sur des extensions de mandat ou des prononcés définitifs,
- Difficultés à obtenir les éléments permettant le calcul de la participation (pas d'accès au site des impôts).

Evolution du nombre de mesures en établissement

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Domicile	2415	2 549	2641	2706	2729	2657	2689	2654	2710
Établissement	1331	1360	1422	1400	1335	1302	1256	1274	1270

Répartition par type d'hébergement entre 2020 et 2023



La part des mesures en établissement se stabilise depuis 2020 (variation de 1 point), nous n'avons, de ce fait, pas réaffecté de moyens vers le domicile sur cette année.

1.2 Activité des commissions

Les commissions internes ont fait l'objet d'un travail dans le cadre de l'évaluation interne afin d'améliorer leur efficacité et de redéfinir leurs objectifs.

► Commission de Validation et d'Orientation :

Elle a pour objectif de vérifier l'opportunité et, le cas échéant, de valider une décision de service dans l'exercice du mandat (actes de disposition essentiellement) sur la base du respect de la volonté et/ou de l'intérêt de l'utilisateur. Elle peut également orienter le mandataire vers le service juridique ou la commission d'exercice du mandat selon la problématique.

En 2023, **1402 situations ont été travaillées sur l'ensemble des 3 sites.**

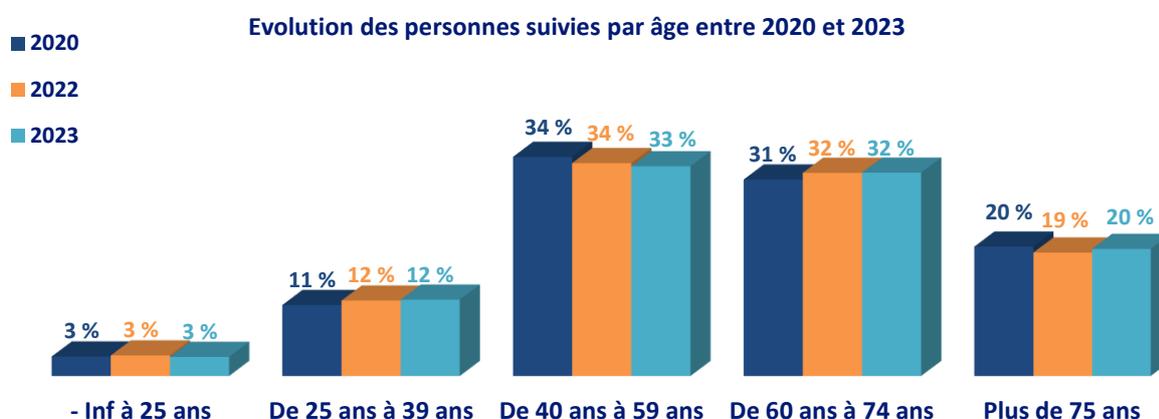
► Commission d'exercice du mandat :

Elle a pour objectif de sortir le mandataire de son isolement face à une difficulté de résolution de problème sur une situation complexe.

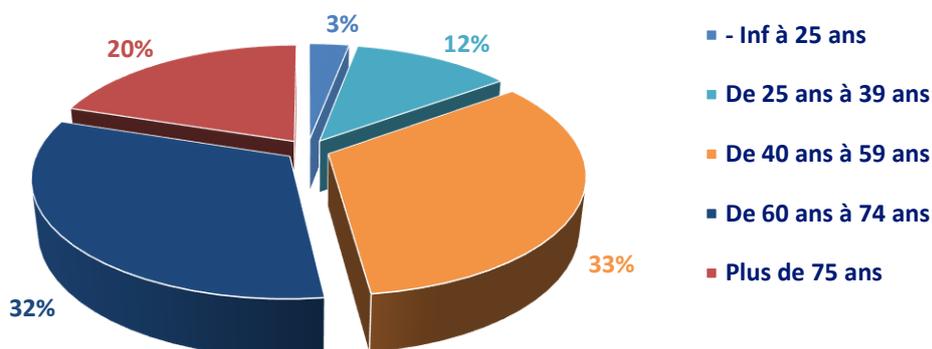
En 2023, **14 situations ont été travaillées sur l'ensemble des 3 sites (contre 16 en 2022 et 11 en 2021).**

2. Le public suivi

2.1 Répartition par tranche d'âge

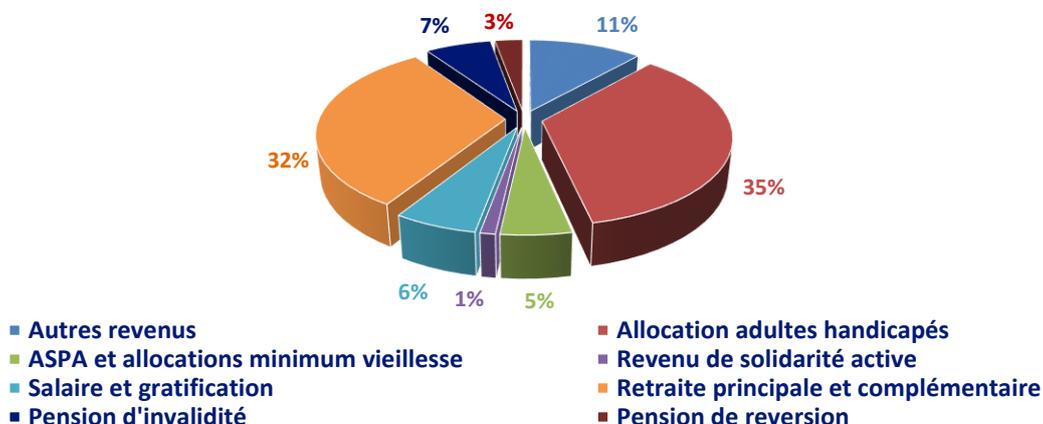


Age des personnes suivies en 2023



2.2 Ressources

Principales ressources des usagers MJPM en 2023



3. Démarche d'amélioration continue de la qualité

3.1 Actualisation du projet de service

La démarche de révision du projet de service pour le Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (SMJPM) de l'UDAF 29 a été initiée au 4^e trimestre 2018. Elle s'inscrit dans une action globale de l'association visant à intégrer l'ensemble des services dans des valeurs et des démarches communes. Le projet de service sera révisé en 2024.

Actions engagées

AXE 1-LA PROXIMITE ET LA CONNAISSANCE DES USAGERS

- ◆ *L'application de nos principes d'intervention suppose la proximité avec les personnes protégées. Nous devons être en mesure de rencontrer plus souvent les personnes protégées. Ce point est à mettre en lien avec l'axe d'amélioration sur notre organisation. En même temps que la fréquence, c'est la qualité de notre intervention à domicile qui doit être travaillée en lien avec une formation adaptée⁸.*

Une formation spécifique a été construite et est menée depuis 2019. En 2020, l'ensemble des mandataires a été formé à « **L'entretien orienté solution à domicile** ».

Le suivi des contacts est formalisé chaque trimestre par un bilan par mandataire et par usager. Un entretien annuel est mis en place sur la base de ces bilans entre chaque mandataire et le chef de service référent.

⁸ Les parties en italiques sont issues du Projet de service MJPM 2019-2024 - Axes d'amélioration

- ◆ ***Le service a mis en place des enquêtes de satisfactions auprès des usagers tous les deux ans. Afin que les usagers soient en mesure de contribuer à l'amélioration de la qualité du service, d'autres modalités de participation à la vie du service doivent être développées.***

Dans le cadre de la mise en place des actions correctives de l'évaluation interne, la question de la participation des usagers a été intégrée dans le cahier des charges des pilotes de chaque action. Une enquête de satisfaction sur les modalités de contact (téléphone, visites à domicile, accueil sur site..) a été réalisée en 2018. Des actions d'amélioration ont été menées sur cette base. Une nouvelle enquête a été réalisée en 2023 auprès de l'ensemble des usagers du service avec un taux de réponse de réponse important (26%). Le taux de satisfaction des usagers est élevé (74%). Cependant nous notons un taux d'échec des appels important (non-réponse). L'organisation fera l'objet d'un audit externe en 2024.

- ◆ ***Nous devons prendre en compte le travail mené sur la connaissance du public que nous suivons en adaptant nos pratiques sur :***
 - ***Le passage d'un âge à l'autre (rupture de parcours enfance/adulte),***
 - ***Le parcours de la personne protégée au sein de notre service (définition d'une durée de suivi par un mandataire et de modalités de passation).***

Ce besoin a été remonté dans le cadre du schéma régional MJPM. Le service s'inscrira dans les actions définies dans les groupes de travail. Le service a également participé aux travaux d'élaboration de 5^e schéma départemental en faveur des personnes en situation de handicap.

Nous nous inscrivons dans les actions définies au schéma notamment s'agissant de la coordination de la prise en charge des jeunes majeurs et de l'accompagnement des jeunes adultes maintenus en IME.

Le service travaille en collaboration, notamment avec le PCPE 29 et la MDPH dans le cadre des demandes de Plans d'Accompagnement Global, sur les situations de rupture. L'UDAF 29 a intégré le comité d'animation du PCPE en 2018.

Le service est en lien avec les SAVS de transition qui sont en cours de déploiement.

Nous sommes enfin attentifs à la mise en œuvre du plan de création de « **50 000 nouvelles solutions et de transformation de l'offre médico-sociale à destination des personnes en situation de handicap 2024-2030** ».

AXE 2-L'ORGANISATION

- ◆ ***Le volume important du travail administratif est une caractéristique des Services MJPM. Nous devons poursuivre et renforcer le travail mené sur l'organisation du travail des secrétariats afin de permettre de recentrer sur ce métier le travail administratif et, par là même, renforcer la proximité des mandataires avec les personnes protégées.***

Un poste de cadre technique a été dédié à la coordination des assistantes. Il intervient sur les 3 sites.

3.5 ETP de secrétariat ont été affectés à la création d'un pôle Ouverture/Clôture. Nous avons ainsi rationalisé les process et harmonisé leurs applications sur les 3 sites tout en garantissant une meilleure continuité du service.

Cette organisation nous permet également de faire face à l'augmentation du flux d'entrées et de sorties constatée depuis plusieurs années.

Par ailleurs, un temps de 0.20 ETP a été affecté sur chaque site à l'accueil des nouveaux salariés et aux remplacements courts pour le personnel administratif. Cette organisation, déjà en place concernant les mandataires, a prouvé son efficacité sur l'intégration des nouveaux arrivants et la continuité du service.

Formation assistante tutélaire de l'UNAFOR

Dans la continuité du travail mené depuis 3 ans sur les fiches de poste et les délégations du personnel administratif, une formation qualifiante d'assistante tutélaire a débuté en 2020 avec un premier groupe de 16 personnes. La dotation budgétaire accordée pour 2020 a permis la reclassification en 2021 des assistantes sur la grille des techniciens qualifiés. Une seconde session de formation a permis en 2022 de finaliser la formation de l'ensemble des assistantes en poste. Une nouvelle session sera programmée en 2025 pour former les salariés intégrés depuis 2022.

- ◆ ***L'émergence de nouveaux services de préposés d'établissements sur le département vient questionner notre organisation. Si nous ne connaissions pas l'ampleur que pouvait prendre ce mouvement mais nous avons travaillé cette question avec les mandataires concernés.***

Le mouvement de diversification de l'offre d'exercice professionnel des mandats sur le Finistère, nous a conduits à prioriser notre action sur l'adaptation de notre organisation à ce changement. Les groupes de travail ont commencé, depuis décembre 2019, à poser les conséquences des décharges vers les préposés et à travailler sur les modifications nécessaires pour les équipes « Personnes en établissement ». 1.5 ETP de mandataire et 0.5 ETP d'assistante ont été réaffectés vers le suivi de personnes à domicile entre 2020 et 2022.

- ◆ ***Poursuivre et renforcer le travail mené sur l'effectivité du plan de contrôle par une meilleure intégration des différents métiers dans les différentes phases de contrôle.***

- **Encadrement** : L'organisation de la Commission de Validation et d'Orientation (CVO) a été révisée afin de réduire les délais de réponse et d'améliorer la traçabilité des décisions de service sur les actes de disposition. Nous avons intégré en 2023, les principes éthiques qui guident notre réflexion.
- **Service juridique** : La mise en place du service juridique garantit l'effectivité du contrôle sur les actes juridiques. 0.50 ETP supplémentaire sera créé en 2024 (budget accordé 2023).
- **Assistants** : La révision des fiches de poste et la formation des assistantes permettent le contrôle et l'effectivité des renouvellements de droits et des remboursements santé.
- **Service comptabilité** : La procédure de contrôle des Comptes Annuels de Gestion (CAG) a été améliorée. Un guide sur les modalités de calcul de la participation des majeurs a été établi et validé par notre Commissaire aux comptes.
- **Intervention du Commissaire aux Comptes** : Dans le cadre d'une mission d'intérim, notre Commissaire aux comptes vient tester chaque année les zones de risque et l'effectivité de nos points de contrôle. En 2023, la mission a permis de proposer une nouvelle révision du plan de contrôle.

- ◆ ***Poursuivre et accompagner le travail de positionnement de l'encadrement sur :***

- *le management des équipes,*

- *la continuité du service,*
- *l'effectivité des contrôles qui lui revient,*
- *l'amélioration de la qualité du service,*
- *la prévention de la maltraitance.*

Les cadres bénéficient depuis 2019 de séances d'analyse de pratiques sur les questions managériales.

La création d'un poste de 6^e chef de service, effective en 2022, a permis la réorganisation des services sur Brest et Quimper avec des équipes de 15 à 19 salariés suivant entre 600 et 700 usagers sous la responsabilité d'un chef de service. Elle s'est accompagnée d'une sectorisation géographique par équipe ayant pour objectif de développer au mieux les partenariats sur les territoires.

Le pilotage des différents groupes d'amélioration de la qualité est effectué par les chefs de service, les intégrant ainsi au plus près de la démarche d'amélioration continue de la qualité.

3.2 Démarche Qualité

Une réforme de l'évaluation en lien avec le nouveau référentiel de la HAS est entrée en application en 2022. La mise en œuvre de cette réforme a été préparée par l'adaptation de notre démarche d'évaluation continue depuis le début de l'année 2022.

Les objectifs de la démarche qualité intègrent les objectifs de la loi 2002-2 et ceux des nouveaux dispositifs d'évaluation de la HAS :

- Améliorer la satisfaction des personnes en répondant à leurs attentes/besoins, permettre à la personne d'être actrice de son parcours,
- Optimiser la performance des services pour atteindre les objectifs fixés,
- Déployer une démarche d'amélioration continue de la qualité et une démarche porteuse de sens pour les professionnels (Réf. Référentiel HAS 3.10).

Le pilotage et l'animation de la Qualité – Gestion des risques pour l'UDAF 29 s'articulent autour de trois structures (décisionnelle, de pilotage, opérationnelle).

Au plan décisionnel, la démarche qualité est impulsée par la Direction Générale.

Le pilotage est assuré par le Responsable qualité qui possède pour mission principale et générale, le déploiement et la bonne application de la Politique Qualité. Il propose des axes de travail et rend compte de la mise en œuvre des projets.

Au plan opérationnel :

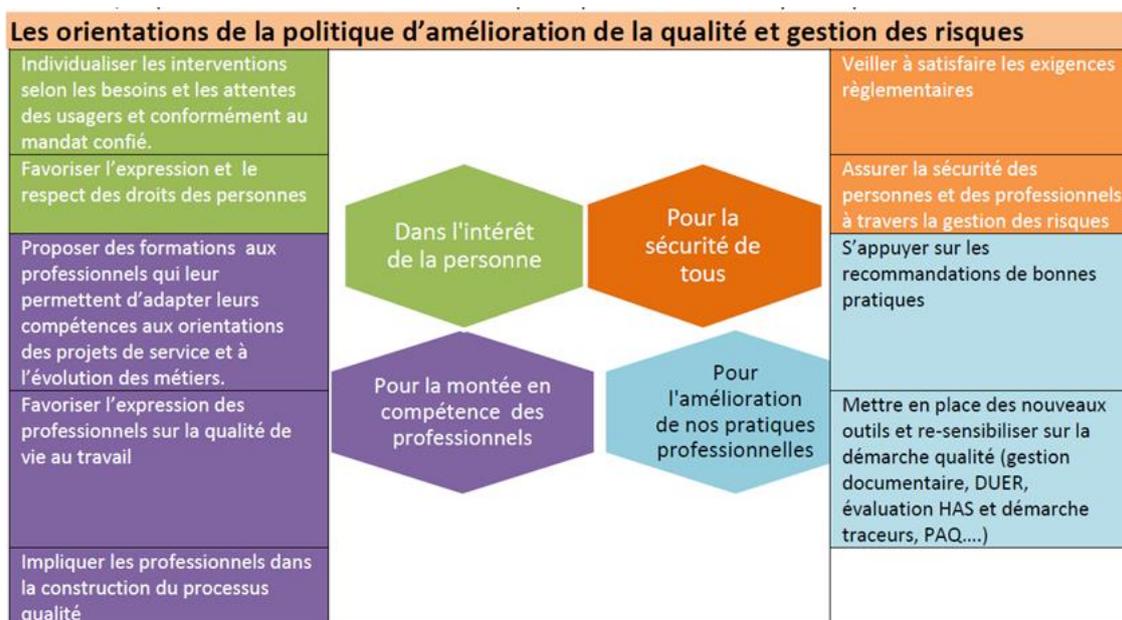
- Les groupes d'amélioration qualité animent et mettent en œuvre la démarche qualité autour de l'analyse des remontées des dysfonctionnements en s'appuyant sur un réseau de professionnels,
- Des groupes Gestion des risques autour de la prévention et sécurité au travail, des évènements indésirables et des réclamations, du RGPD, de la gestion de crise, la gestion de la maltraitance et violence...
- Des groupes de travail ponctuels (projet de service, évaluations...) sont organisés régulièrement pour mettre en œuvre les orientations stratégiques et pour favoriser la participation de tous, sur des thèmes variés et selon leur appétence.

L'ensemble des professionnels de l'UDAF du Finistère est impliqué dans la démarche d'amélioration continue, en intervenant chacun dans leur domaine de compétences.

Les usagers participent eux aussi à l'amélioration continue en faisant remonter leurs demandes au travers des enquêtes de satisfaction ou les groupes d'expression dans lesquels ils sont impliqués.

Les orientations de la politique d'amélioration de la qualité et gestion des risques

Elles ont été définies en lien avec le nouveau dispositif d'évaluation de la HAS et décrites dans un manuel qualité.



Sur les actions spécifiques menées dans le contexte de la réforme de 2022 :

- ▶ **Sensibilisation de l'encadrement au référentiel et au manuel d'évaluation HAS,**
- ▶ **Sensibilisation des professionnels du service au nouveau dispositif,**
- ▶ **Réalisation de l'auto-évaluation du service à partir des démarches dites « traceurs »,**
 - Avec la méthode HAS « accompagné traceur » en février 2023 auprès de 3 majeurs,
 - Avec la méthode « audit système » et « traceur ciblé » sur les critères impératifs en septembre 2023 dans le cadre d'un audit croisé avec l'APASE 35.
- ▶ **Consultation pour le choix de l'organisme évaluateur. Démarche mutualisée avec les UDAF de Bretagne et les UDAF Pays de Loire en juin 2023,**
- ▶ **Planification de l'évaluation HAS avec le coordinateur du cabinet d'évaluation et recensement des éléments de preuve en décembre 2023.**

3.3 Evaluation interne

Le rapport d'évaluation 2020/2025 du Service MJPM a été remis en Février 2020.

Nous avons finalisé plusieurs actions prévues au plan :

- ▶ Mise en place d'un courrier d'information aux usagers leur indiquant les informations transmises au service nouvellement mandaté en cas de transfert,
- ▶ Mise en place d'une procédure permettant de guider les professionnels dans l'élaboration et la mise en œuvre du DIPM,
- ▶ Intégration dans la procédure DIPM des conditions de sa résiliation, de sa révision ou de la cessation de certaines mesures qu'il contient,
- ▶ Intégration des modalités de mise à disposition de l'excédent au DIPM,
- ▶ Recensement des réseaux d'information dans lesquels le service est répertorié,
- ▶ Travaux d'aménagement de l'accueil MJPM sur le site de Brest,
- ▶ Evaluation du partenariat engagé en 2019 avec des gestionnaires de patrimoine,
- ▶ Actualisation, en lien avec les archives départementales, de la procédure d'accès au dossier au vu de la législation RGDP,
- ▶ Mise en place d'une formation spécifique dédiée au personnel d'accueil à renouveler tous les 3 ans,
- ▶ Information à l'utilisateur sur les règles d'accès à son dossier (mention rajoutée dans le livret d'accueil),
- ▶ Information aux salariés sur l'affichage des outils 2002-2 dans les accueils locaux (charte des droits et libertés),
- ▶ Ecriture du protocole d'accès par l'utilisateur à son dossier en tenant compte des règles sur les données personnelles : procédure formalisée,
- ▶ Actualisation du règlement de fonctionnement en fonction de la procédure d'accès au dossier des usagers,
- ▶ Mise en place d'un guide de suivi des biens immobiliers
- ▶ Document de recueil des dernières volontés,
- ▶ Document d'information sur les directives anticipées,
- ▶ Notice d'information sur la personne de confiance.

3.3.1 Auto-évaluation

L'autoévaluation du service a été réalisée en 2023 en « audit-croisé » avec l'intervention du responsable qualité de l'APASE 35. Les résultats des évaluations « accompagnés traceurs » et « audit système » ont donné lieu à un plan d'action qui prendra, dès 2024, le relais de l'évaluation interne ancienne version.

Plan d'actions à la suite de l'autoévaluation 2023 - Service MJPM

Objectifs	Actions	Etat d'avancement au 31/12/2023	Commentaires
Droit : Informé le majeur	Sensibilisation des salariés aux enjeux de la participation des usagers	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> - Participation des majeurs sollicitée dans le cadre de la réactualisation livret accueil (Fiche A09) - Mise en place des démarches dites « traceur » dans le cadre de l'autoévaluation - Avril 2023 : 3 accompagnés traceurs réalisés - Février 2023 : enquête usagers réalisée
	Au renouvellement de la mesure : Remettre une version actualisée du livret d'accueil et faire un rappel des droits	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> - Septembre 2023 : Rappel actions à mettre en œuvre dans le cadre de la réunion de rentrée service - Juin et octobre 2023 : réunions assistantes retour sur l'envoi DIPM et outils loi 200-2 lors des renouvellements
	Construire les outils et mettre en œuvre l'information sur la personne de confiance auprès des majeurs	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> - 2023 : Lancement groupe de travail - Janvier 2023 : Validation des documents en groupe qualité, information en réunion de service, Notice d'information et formulaires formalisés et diffusés à l'ouverture
	Formaliser le document de recueil des dernières volontés de l'usager. Formaliser l'information à l'usager sur la possibilité de rédiger des directives anticipées	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> - Janvier 2023 : Planification groupe de travail - Avril 2023 : Proposition d'un document de recueil - Juillet 2023 : Validation des documents
	Informé sur les modalités d'accès à son dossier	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> - Remise information par les mandataires - Mention des éléments dans le livret d'accueil - Septembre 2023 : Rappel actions à mettre en place dans le cadre réunion de rentrée service
Favoriser l'exercice des droits et libertés de la personne	Formation FALC pour les professionnels	En cours	<ul style="list-style-type: none"> - Inscription plan de formation 2024
Place de l'entourage dans l'exercice du mandat	Mettre en place une formation sur la prise en compte de la famille dans l'exercice du mandat	Non réalisé	
Bienveillance/Ethique : Définir une stratégie en matière de bienveillance et d'éthique au niveau associatif et en partager une définition commune avec l'ensemble des professionnels	Définition Bienveillance à inscrire dans guide CVO	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> - 2023 : Révision de la procédure CVO - 2024 et 2023 : Définitions "bienveillance" et "éthique" inscrites dans le livret d'accueil des nouveaux salariés et mises à disposition de tous.

Objectifs	Actions	Etat d'avancement au 31/12/2023	Commentaires
	Former les professionnels	En cours	- Inscription plan de formation 2024
	Organiser la réflexion interne autour de la question éthique/bienveillance Mettre en place une journée convivialité - thème : réflexion éthique/bienveillance	En cours	- Programmée en juin 2024
Sécurisation des pratiques	Mettre en oeuvre l'effectivité du plan de contrôle SMJPM à chaque niveau. Intégrer la responsabilité du personnel administratif	En cours	- Mai 2023 : point en réunion encadrement sur contrôles DIPM et dossiers sans CIG.
	Mettre en place contrôle spécifique sur les délais d'attribution au mandataire. Le contrôle à 3 mois n'est pas suffisant au regard du délai. Fixer délai à 15 JOURS	Non réalisé	
	Plan de contrôle : Contrôler les sommes versées aux banques hospitalières	Non réalisé	
	Plan de contrôle : Suivi des récépissés de remise des outils loi 2002 plus régulier	En cours	- 2023 et 2024 : contrôles réalisés
Gestion du budget	Améliorer l'outil existant de construction du budget Revoir la trame Joindre à cette action la signature du budget prévisionnel annuel par l'usager	Non réalisé	
Intégration des nouveaux salariés dans le service	Réaliser un bilan "à froid" de l'intégration. S'inspirer des bonnes pratiques du processus d'intégration des mandataires pour optimiser celui des assistantes	Non réalisé	

Objectifs	Actions	Etat d'avancement au 31/12/2023	Commentaires
Maltraitance/violence : Mettre en place un dispositif de veille en matière de lutte contre la maltraitance	Elaborer une Cartographie des risques de maltraitance	En cours	<ul style="list-style-type: none"> - Mai 2023 : réunion encadrement - démarrage travail sur une cartographie des risques de maltraitance avec encadrement, Présentation RBPP rôle Chef de service et maltraitance, définition maltraitance, critères Has - Novembre 2023 : point à l'ordre du jour réunion encadrement, finalisation de la cartographie
	Formaliser un plan de prévention risque maltraitance	En cours	
Mettre en place les outils loi 2002 (DIPM)	Formalisation des DIPM et renouvellement pour les majeurs	En cours	- 2023 : Tableau de suivi des VAD, Suivi des DIPM dans les commissions, actualisation de la procédure, Suivi de l'encadrement auprès des contrôles sous ELIPS réalisé en 2023 et 2024 sur DIPM et avenants
Participation des usagers au fonctionnement du service	Informers les usagers sur les résultats des enquêtes et les actions correctives apportées	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> - Janvier 2023 : réalisation d'une enquête sur le thème (ex : les différents modalités de contact) auprès des 4000 usagers Lancement en février 2023, - Mars 2023 : communication des résultats dans le cadre du groupe « accueil téléphone » - Mai 2023 : communication par courrier des résultats enquêtes auprès des usagers (affichage et envoi résultats par courriers)
	Développer les modalités de participation des usagers à la vie du service	En cours	<ul style="list-style-type: none"> - 1 er trimestre 2023 : réalisation d'une enquête sur le thème (ex : les différentes modalités de contact) auprès des 4000 usagers - 2^{ème} trimestre 2023 : auto-évaluation réalisation de 3 "accompagnés traceurs". Communication des résultats auprès de 3 usagers - 2024 : Prise de contact avec Udaf 91 pour partage de pratique sur la mise en place d'un comité usagers
Développer le recours à la pair-aidance (exemple : GEM)	Affichage à destination des majeurs à prévoir dans les accueils	Terminé	Formalisation Affiche et mise à disposition dans les accueils

Objectifs	Actions	Etat d'avancement au 31/12/2023	-Commentaires
Développement durable : S'inscrire dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale	Définir et mettre en œuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable	En cours	- 2023 : enregistrement politique Développement durable dans BDES Optimisation des achats par le service achats en permanence : commande fournitures Lyreco, devis, nombreuses actions autour du développement durable : eco-énergie affiches, gestion des déchets, tri papier, dématérialisation (ELIPS, SI Rh, bulletins de paie...) - 2024 : Décret tertiaire Energie. Suivi consommation énergie, audit Energiece réalisé, déploiement logiciel de suivi Lowit...
Accessibilité et qualité de l'accueil	Réaliser un audit organisationnel notamment sur la prise en charge des appels des usagers.	En cours	- 2023 - 2024 : Recherche d'un prestataire 1er trimestre 2024 : Mise en place de l'accès au téléphone par ordinateur
Organisation Sécurité du système d'information - RGPD	Mettre en place une politique de gestion des mots de passe (notamment complexité du mot de passe) conforme CNIL	Terminé	- 2023 : inscription de la politique des mots de passe dans la charte informatique - 2024 : Renforcement du mot de passe administrateur selon les recommandations CNIL
	Prévoir un système de journalisation des accès	Non réalisé	
	Prévoir des moyens de chiffrement des équipements mobiles	Non réalisé	
	Réflexion à mener sur la cyber sécurité	En cours	- 2023 : Sensibilisation des professionnels - 2024 : Audit Sécurité avec le service prévention de la gendarmerie
	Prévoir des tests de restauration, plan de reprise d'activité du SI	Non réalisé	- 2023 : Participation du service informatique aux « petits déj » Asten sur l'élaboration d'un plan de reprise (cyberattaque), formation pour le responsable informatique : plan de formation 2024, audit sécurité réalisé dans le cadre du RGPD - 2024 : Audit du service prévention de la gendarmerie sur la sécurité informatique, étude et achat auprès d'orange d'un logiciel de détection des cyberattaques
RGPD - Communication	Sensibiliser les professionnels/usagers	En cours	- 2023 : Sensibilisation des cadres par DPO, affichage notice FALC dans les accueils à destination des usagers, sensibilisation de tous les salariés au RGPD

3.4 Evaluation externe

L'arrêté Préfectoral du 23 février 2023 fixe la prochaine évaluation externe du service au 1^{er} trimestre 2024.

Les démarches liées à la mise en œuvre de la dernière évaluation externe ont débuté en janvier 2016 pour être finalisées en février 2017 par l'envoi de notre rapport d'évaluation à votre service.

Actions réalisées

- ▶ **Pour l'évaluation interne** : faire participer usagers et partenaires

La participation des usagers et partenaires aux actions d'évaluation interne est intégrée dans les objectifs de chaque groupe. Les usagers ont participé à l'élaboration du nouveau livret d'accueil.

- ▶ **Pour l'intégration des RBPP** : Connaissance et appropriation par les professionnels des RBPP du secteur

Nos premières actions ont porté sur l'appropriation des RBPP. Au-delà de l'édition des RBPP, une formation « **Recommandations de bonnes pratiques professionnelles et DIPM** » a été dispensée par l'UNAFOR à l'ensemble des salariés du MJPM tous métiers confondus.

- ▶ **Pour le projet de service** : Mettre en place un plan d'action suite à l'évaluation interne, l'évaluation externe et les objectifs du projet d'établissement (2017)

Les différentes actions (projet de service, évaluation interne, évaluation externe) font l'objet d'un plan d'action global établissant les liens entre les différentes actions.

- ▶ **Sur l'ouverture de l'établissement** : La réalisation d'enquêtes à destination des partenaires

Cette action sera à effectuer sur 2024 dans le cadre de l'actualisation du projet de service.

- ▶ **Sur la personnalisation de l'accompagnement** : Systématisation des DIPM et de leur actualisation, mise à jour du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement a été révisé. Le DIPM et son avenant ont été actualisés. Le taux de DIPM est suivi annuellement. Il montre une forte marge de progression à réaliser sur les prochaines années.

- ▶ **Sur l'expression et la participation des usagers** : la communication sur les modalités de consultation de son dossier par l'utilisateur

La procédure de consultation est en place, le règlement de fonctionnement est actualisé en conséquence ainsi que le livret d'accueil.

► **Sur la garantie des droits et la prévention des risques :**

- *L'écriture des règles de fonctionnement de l'analyse de pratiques,*
- *La communication sur les actions correctives apportées,*
- *Le suivi annuel du DUERP,*
- *La réduction des délais d'accueil physique et téléphonique des usagers.*

Les règles de fonctionnement de l'analyse des pratiques sont écrites et intégrées aux conventions nous liant aux intervenants.

Les actions correctives engagées suite aux signalements d'évènements indésirables et aux réclamations sont communiquées chaque année dans le rapport d'activité.

Le groupe « Amélioration Qualité » se réunit une fois par trimestre ; ses comptes rendus sont diffusés aux équipes.

La réduction des délais d'accueil a fait l'objet d'un travail lié à l'organisation de la continuité de service. Des mandataires sont de service quotidiennement sur chaque site en cas d'absence du mandataire référent ; leur champ d'action a été défini. Les permanences téléphoniques regroupant les appels des usagers sur une demi-journée par semaine ont été supprimées. En cas d'arrêt d'un salarié, un mandataire chargé des remplacements courts est immédiatement mobilisé. Dans le cadre des congés, l'intervention de mandataires relais est planifiée.

Le DUERP a été actualisé.

Un protocole de traitement des situations de violence est en place depuis 2019.

L'évaluation du service a eu lieu en février 2024 par le Cabinet Parmentier bleu social. Le rapport sera livré début avril 2024. Un plan d'action sera tiré de l'évaluation.

3.5 Moyens d'expression des usagers et des partenaires

3.5.1 Un mécanisme d'expression

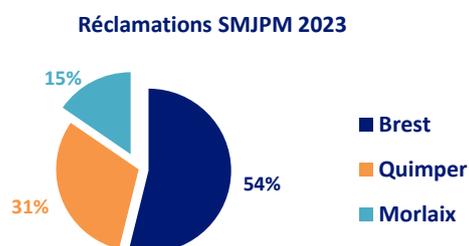
Des boîtes aux lettres et des imprimés « Expression libre » sont mis à disposition des usagers dans les accueils des trois sites depuis 2016. En 2023, le constat sur ce dispositif est que les majeurs ne se saisissent absolument pas de ce mode d'expression. En 2024, nous avons décidé de retirer ce dispositif et de réfléchir à d'autres modalités d'expression et de participation des majeurs.

3.5.2 Un mécanisme de traitement des réclamations

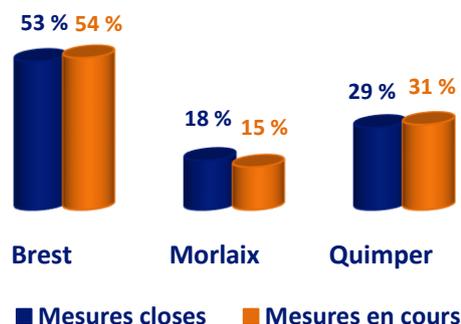
Un processus de recensement et de suivi des réclamations est mis en place depuis 2009 au Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs.

➤ **Nombre de réclamations au 31/12/2023 : 78 (39 en 2022)**

Répartition par site

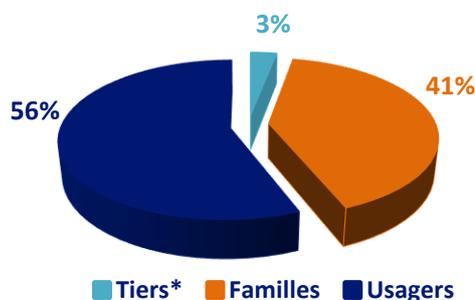


➤ **Mesures concernées par les réclamations**



➤ **Identification des réclamations**

Mesures en cours



*Fournisseurs, Bailleurs, Voisinage

➤ **Nature des réclamations en 2023**

Thème	Famille	Usagers	Tiers	Total
Habitat			2	2
Demandes de Changement de mandataire		5	2	7
Communication mandataire/majeur		5		5
Gestion administrative	3	5	4	12
Respect dignité, intégrité, vie privée, croyance		1		1
Place de la famille dans l'exercice de la mesure	16		1	17
Comportements usagers			1	1
Non réponse aux sollicitations		11		11
Partenariat (coordination...)			1	1

Demande accès à l'information/accès au dossier				12
Succession	8	3		11
Signalement situation à risque			4	4
Voie de recours		2		2
Contenu de courrier/documents remis	1	1		2
Non-conformité RGPD	1			1

➤ **Constats et axes d'amélioration :**

La baisse des réclamations enregistrées sur les deux précédentes années se stabilise.

Les réclamations portées par les usagers concernent essentiellement les sujets suivants :

■ **Le changement de mandataire**

Après une augmentation constatée en 2019, le nombre de demandes des usagers désireux de changer de mandataire est en diminution depuis 3 ans : 5 en 2022, 5 en 2021, pour 6 en 2020 et 14 en 2019. Les raisons invoquées lors de ces demandes concernent principalement les difficultés relationnelles.

■ **La non-réponse des mandataires suite à des sollicitations des majeurs notamment téléphoniques**

Ces constats peuvent être mis en regard des déclarations d'événements indésirables portant sur des incivilités, de violence des majeurs à l'égard des salariés du service.

Les axes d'amélioration qui seront engagés pour y répondre portent sur :

■ **Améliorer l'accueil physique**

Des réunions mensuelles sur l'accueil ont démarré depuis novembre 2022 et qui ont pour objet de faire remonter les situations particulières ou problématiques générales sur l'accueil (locaux, entrées, outils,...) mais aussi de faire le point sur les accueils adaptés pour certains usagers.

L'instauration de ces réunions s'inscrit dans le cadre plus large de l'adaptation de notre réponse en termes de contacts (VAD, Accueil physique, téléphonique...) aux besoins et demandes individuelles des personnes suivies. La réflexion intègre également la question de la politique de prévention des faits d'agressivité et de violence (protocole réactualisé après formation de mars 2023).

■ **Améliorer le niveau d'accueil téléphonique**

Travail engagé depuis 2018 : Une enquête auprès des majeurs ainsi qu'une enquête auprès des mandataires et assistantes ont été réalisées montrant une diversité des pratiques d'utilisation des

différents outils. Le principe engagé a été acté de centrer le mandataire comme étant le premier acteur dans la relation avec la personne protégée et l'assistance sur l'administratif.

Le groupe accueil téléphonique s'est réuni en avril 2023. L'objectif du groupe de travail était de requestionner l'organisation de la gestion des appels téléphoniques au regard de l'étude sur les flux téléphoniques et de l'enquête réalisée auprès des majeurs. La procédure a été actualisée, une solution d'accès au téléphone par ordinateur a été installée. L'organisation d'un audit par un prestataire externe viendra poursuivre ce travail.

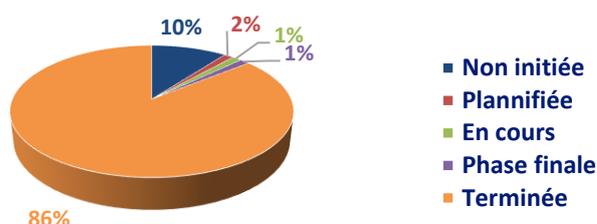
Les réclamations portées par la famille s'orientent quant à elles principalement sur les sujets suivants :

- les comptes rendu de gestion patrimoniale après décès,
- la place de la famille / du Tiers Digne de Confiance dans l'exercice de la mesure, son information par le service mandataire (état de santé de l'utilisateur, décès).

Chaque réclamation a fait l'objet d'un accusé réception et d'un suivi dans le traitement.

Sur 78 déclarations suivies au cours de l'année, 67 sont clôturées au 31 décembre 2023.

Etat d'avancement des réponses au 31 décembre 2023



3.5.3 Bilan des événements indésirables

➤ Nombre total

63 fiches ont été enregistrées et traitées : 4 ont fait l'objet d'une déclaration à la DDETS. Ces fiches ont toutes été transmises au CSE. Le tableau de suivi est mis à disposition du CSE.

➤ Répartition des incidents

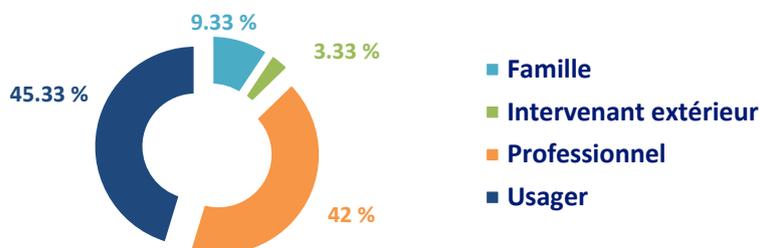
- Par service

Fiches événements indésirables par service - 2023



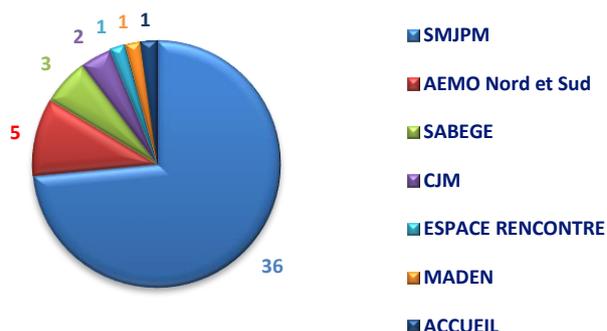
61,2% des déclarations proviennent du service MJPM puis 5.8% pour les services AEMO Nord et Sud. Notons qu'il y a plus de diversités dans les services déclarants et de nouveaux services à déclarer : informatique, accueil et direction.

- **Par catégories de personnes directement concernées par l'évènement**



➤ **Analyse par incident**

Sécurité des personnes



49 événements ont été déclarés sur la catégorie « sécurité des personnes ».

Répartition de la nature des signalements au sein du service MJPM

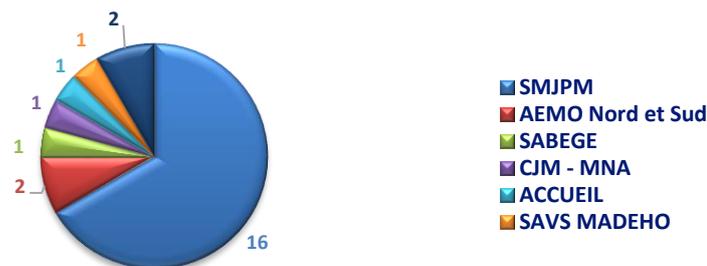


Ces événements ont fait l'objet d'actions correctives et préventives :

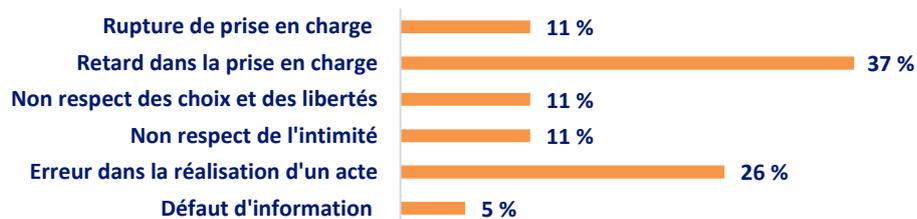
- ❖ Intervention systématique du chef de service ou de la direction auprès de l'utilisateur en cas d'agressivité : appel, courrier pour rappel du règlement intérieur et/ou convocation à rendez-vous,
- ❖ Soutien systématique de l'encadrement auprès du professionnel,
- ❖ Information au juge des contentieux de la protection,
- ❖ VAD en binôme chef de service/mandataire,
- ❖ Visite dans un lieu neutre,
- ❖ Demandes de décharge de mesure auprès du magistrat,
- ❖ Soutien psychologique : pro consult,
- ❖ Mise en place d'un accueil adapté à l'ouverture de la mesure et en cas de violence : Aménagements des modalités d'exercice de la mesure en attente d'évaluation, exclusion de l'accueil, rencontre sur rdv uniquement, suspension des VAD, Accueil limité SAS, pas de communication de la ligne directe du mandataire.

Organisation de la prise en charge de l'utilisateur

24 événements ont été signalés au total sur l'UDAF du Finistère.



Répartition des 16 événements signalés au sein du service MJPM



Ces événements ont fait l'objet d'actions correctives et préventives :

- ❖ Rappel sur les consignes par CDS auprès des professionnels,
- ❖ Désintéresser l'utilisateur du préjudice via un remboursement par l'UDAF au vu de l'erreur de gestion commise,
- ❖ Signalement pour maltraitance et mise en danger personne vulnérable,
- ❖ Réorganisation auprès du service courrier de la remise des cartes bancaires aux majeurs,
- ❖ Réorganisation des priorisations des tâches d'une assistante tutélaire sur le site de Quimper,

- ❖ Modification/création de courriers induits (courrier induit VGES01 créé : Maintien de droit CAF, ...),
- ❖ Note d'information au JCP,
- ❖ Numérisation des dossiers de clôture.

Système d'information



Ces événements ont fait l'objet d'actions correctives et préventives :

- ❖ Déclaration CNIL sur la divulgation non autorisée de données personnelles sensibles,
- ❖ Usurpation d'identité/ mandataire/cachet UDAF par le majeur : dépôt de plainte, courrier rdv majeur, décharge, note au juge.

4. Vie du service

4.1 Locaux

La qualité de l'accueil est une priorité pour l'UDAF du Finistère. Cet engagement est affirmé dans une charte affichée sur chaque site.

Afin de répondre à cet engagement, des travaux d'aménagement de l'accueil de Brest ont été réalisés fin 2020.



4.2 Partenariats 2023

Le service participe à de nombreuses instances ou groupes de travail. Toutes ne peuvent pas être citées dans le rapport d'activité, mais elles témoignent de la volonté du service de s'inscrire dans un travail de partenariat tant à l'échelle locale que départementale ou régionale.

Le service a poursuivi les travaux menés avec le groupement de coopération RESUS pour l'amélioration de notre logiciel métier, et a également poursuivi les travaux dans le cadre du Groupement des Services de Tutelle de l'Ouest (GESTO).

En 2021, le GESTO a réactualisé la brochure « **La protection juridique des majeurs... Ce n'est pas automatique** » au regard de la réforme de mars 2019.

Sur un plan local ou départemental, le service participe entre autres :

⇒ **aux Comité Local de Santé Mentale** de Santé Mentale de Brest (membre du COPIL formation correspondants de structure)

⇒ **au Projet Territorial de Santé Mental du Finistère** (PTSM 29)

⇒ **aux travaux du 5^e Schéma Départemental en faveur du Handicap** et à la mise en place du **Plan Handicap** porté par le CD 29

⇒ **aux actions du réseau isolement précarité** coordonné par le CCAS de la Ville de Brest. Celui-ci a pour objet de développer une dynamique partenariale entre les acteurs associatifs ou institutionnels investis auprès des personnes en situation d'isolement social et de grande précarité

⇒ **aux actions du Centre Accueil Précarité de Brest**

⇒ **au Contrat local de Santé (CLS) du pays de Cornouaille et du pays de Brest**

⇒ L'UDAF DU FINISTERE est signataire de **La charte partenariale de lutte contre l'habitat indigne** ainsi que de **La charte pour la prévention des expulsions locatives du Finistère**

⇒ **Au développement des réseaux MAIA puis DAC (Dispositif d'Appui à la Coordination) sur l'ensemble du territoire**

- Signature d'une « **Charte de fonctionnement et de coresponsabilités de la table tactique** » en février 2019
- Intégration des instances de **Concertation de la filière gériatrique** des territoires Brest et COB (signature de la charte en octobre 2021)

⇒ Aux travaux du comité d'animation du PCPE du Finistère (**convention de coopération et de partenariat liant le groupement ARAMIS et l'UDAF DU FINISTERE**)

⇒ Participation à la **Conférence Intercommunale de l'Habitat** de BREST METROPOLE et Morlaix communauté

⇒ Le service MJPM a signé en 2021 une convention de partenariat avec « **ISM INTERPRETARIAT** » : ce service développe des activités d'interprétariat, de traduction, d'écrivain public et d'informations

juridiques, et ce dans le but de permettre ou de faciliter la communication avec toute personne non-francophone.

⇒ Le service MJPM a signé fin 2021 une convention de partenariat à destination des majeurs protégés avec la **CPAM (plateforme PETRA)** : cette convention s'inscrit dans le cadre de la simplification des démarches et de l'accès à l'information pour faciliter l'accès des majeurs protégés aux droits, aux soins, et la préservation de leur santé

⇒ Le service a intégré la nouvelle instance du **Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance** de la ville de Quimper (CLSPD).

⇒ L'UDAF représentée par son Directeur Général, a signé une convention, en novembre 2022, pour l'accès au portail Services Solidarité d'EDF (PASS EDF)

⇒ Le service a intégré, en 2022, le dispositif « **Un chez soi d'abord-Brest** ». Des mandataires référents de « première ligne » participent aux orientations du dispositif

⇒ La direction du service a intégré en octobre 2022 **l'Espace de réflexion éthique de Cornouaille**, dispositif porté par Appui Santé Cornouaille

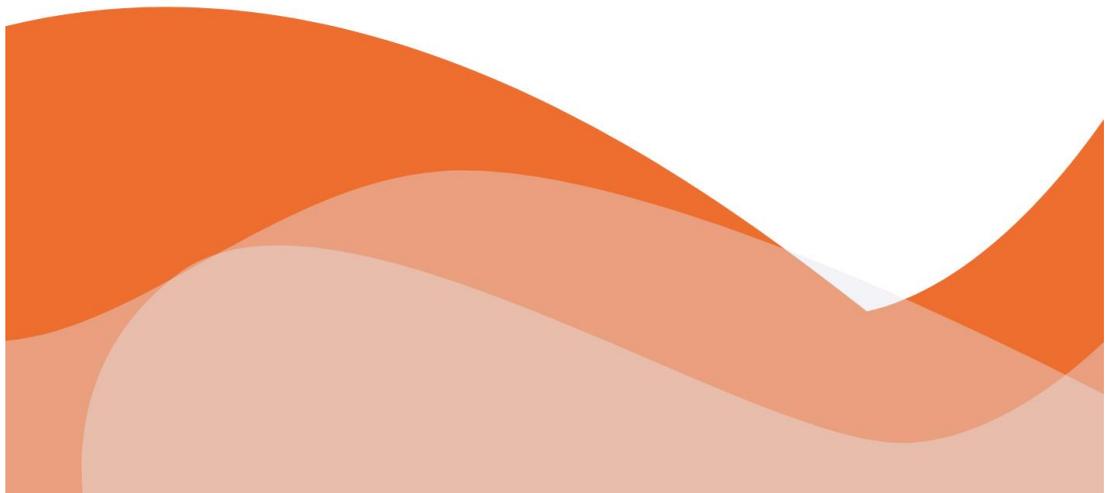
⇒ Le service MJPM a été invité par la Direction Habitat de BREST METROPOLE afin d'être représentant au sein de la commission **COMED DALO métropolitaine**. Le service s'est positionné sur 1 titulaire et 1 suppléant. Le COMED DALO est entrée en activité en 2022

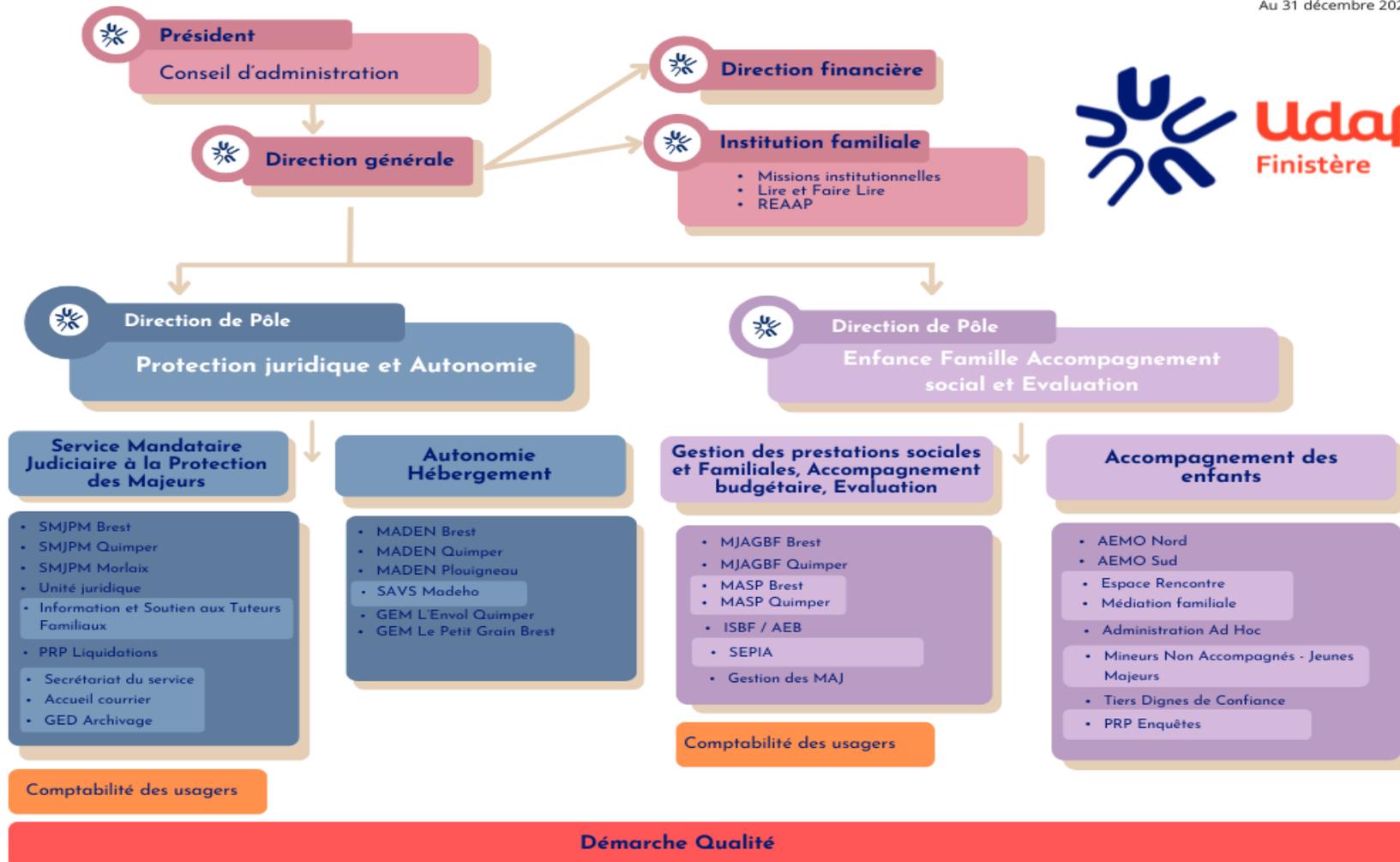
⇒ 2 personnes participent au dispositif de l'ADAPEI « **Après Parents** » dans le cadre d'un projet dont l'objectif est d'expérimenter un nouveau service social à l'attention des aidants familiaux dans le but de les aider à anticiper le moment où ils n'auront plus la capacité de s'occuper de leur enfant en situation de handicap.

Le service poursuit également les informations sur les mesures de protection auprès de l'ensemble des partenaires du Finistère (CDAS, SAVS, foyers, ESAT....).



ANNEXES







ORGANIGRAMME SMJPM



Conseil d'Administration - Bureau - Président

Direction générale

Direction Administrative et Financière

- Comptabilité
- Moyens généraux
- Informatique
- Gestion parc Auto
- Contrôle de gestion
- Protection des données
- Paye
- Ressources Humaines

Institution Familiale

- Missions institutionnelles
- Lire et Faire Lire
- Réseau d'entraide entre parents
- ...



Direction Protection Juridique et Autonomie
Directeur de Pôle : Ronan KERMARREC
02.98.33.34.45

SERVICE MANDATAIRE JUDICIAIRE A LA PROTECTION DES MAJEURS

Contrôle Démarche
Qualité

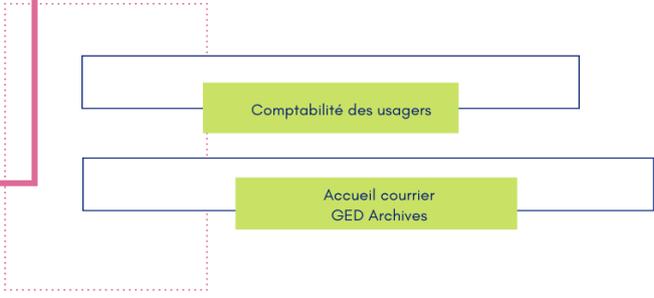
MJPM BREST
15 RUE GASTON PLANTE
02.98.33.34.00

MJPM QUIMPER
16 ROUTE DE PLOGONNEC
02.98.10.38.00

MJPM MORLAIX
12/14 ROUTE DE CARHAIX
SAINT MARTIN DES CHAMPS
02.98.62.12.00



- Chefs de service**
- Mandataires judiciaires**
- Assistants**
- Secrétaires d'accueil**
- Juristes**
- Comptables**





15 rue Gaston Planté
29850 GOUESNOU

Adresse postale :

**CS 82927
29229 BREST CEDEX 02**

02 98 33 34 00

contact@udaf29.fr

