



Protection & accompagnement de la personne



PROJET DE SERVICE

MANDATAIRE JUDICIAIRE À LA PROTECTION DES MAJEURS FINISTERE

2024 - 2029



TABLE DES MATIERES

OBJECTIFS DU PROJET	2
L'ASSOCIATION	3
L'HISTOIRE DE L'ASSOCIATION	4
L'IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE	5
LE CADRE D'INTERVENTION	6
LA GOUVERNANCE DE L'ASSOCIATION	8
LES RESSOURCES FINANCIERES	10
LA STRUCTURATION ORGANISATIONNELLE	11
LES FONCTIONS	12
LES MOYENS MIS A DISPOSITION DES SALARIES	14
LE PROJET ASSOCIATIF 2022-2027	15
L'ACTIVITE MANDATAIRE JUDICIAIRE	
A LA PROTECTION DES MAJEURS 56	17
LE CADRE LEGISLATIF	17
L'ATTRIBUTION DES MESURES	18
LES MESURES DE PROTECTION	19
LE PUBLIC CONCERNE PAR LES MESURES DE PROTECTION	20
LES MISSIONS DU MJPM	24
LE DEROULEMENT DES MESURES DE PROTECTION	26
ANALYSE DES ENJEUX ORGANISATIONNELS :	
CONSTATS ET PERSPECTIVES	32
AXES DE TRAVAIL ET PLAN D'ACTION	35
FICHES ACTION	37
CALENDRIER DES ACTIONS	44

Le projet de service :

- Clarifie le positionnement institutionnel
- Anticipe les évolutions futures
- Offre une vision complète de l'organisation
- Fixe les objectifs à atteindre
- Inclut la participation des parties prenantes
- Guide les professionnels dans leurs pratiques
- Garantit la qualité des services
- Reste évolutif



Protection & accompagnement de la personne

***Une association Loi 1901
Créée en 1998 sous le nom de MSA Tutelles***



NOS MISSIONS

- L'exercice de :
 - mesures judiciaires de protection des majeurs
 - mesures d'accompagnement judiciaire
 - mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial

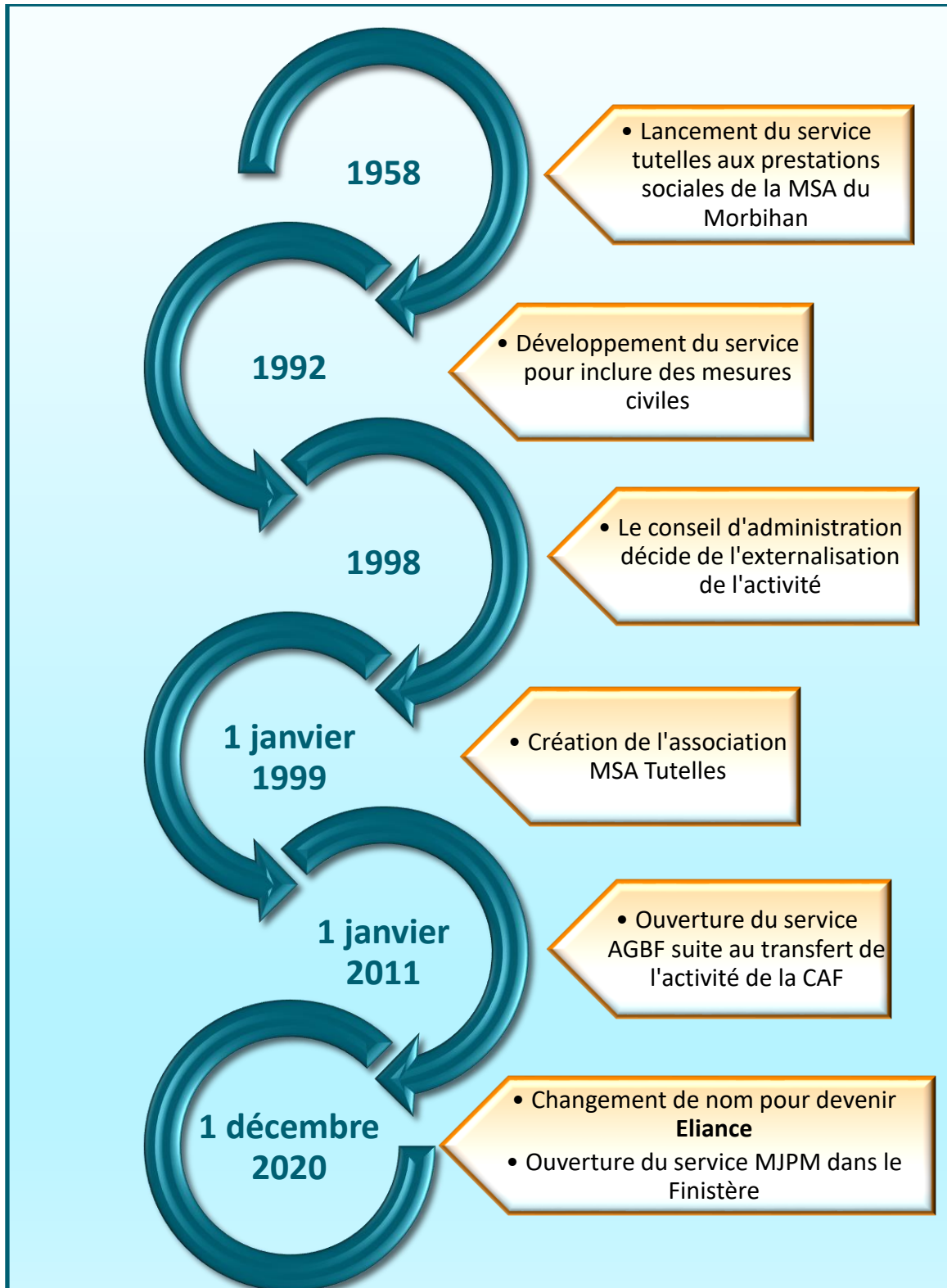
NOS VALEURS

- Professionnalisme
- Crédibilité
- Respect
- Confiance

NOTRE VISION

- Répondre aux besoins spécifiques des personnes accompagnées en respectant leur dignité, et en favorisant leur autonomie, leur épanouissement personnel et leur intégration sociale

L'HISTOIRE DE L'ASSOCIATION



6 sites dans deux départements

Dans le Morbihan

Le siège de l'association :

6 avenue du Général Borgnis Desbordes, CS 40335, 56018 VANNES CEDEX

Agence de Lanester : 21 avenue François Mitterrand, 56600 LANESTER

Agence de Pontivy : 9 rue Jullien, 56300 PONTIVY

Agence de Ploërmel : rue des Huloux, Parc d'activités de Brocéliande, 56800 PLOERMEL



Dans le Finistère

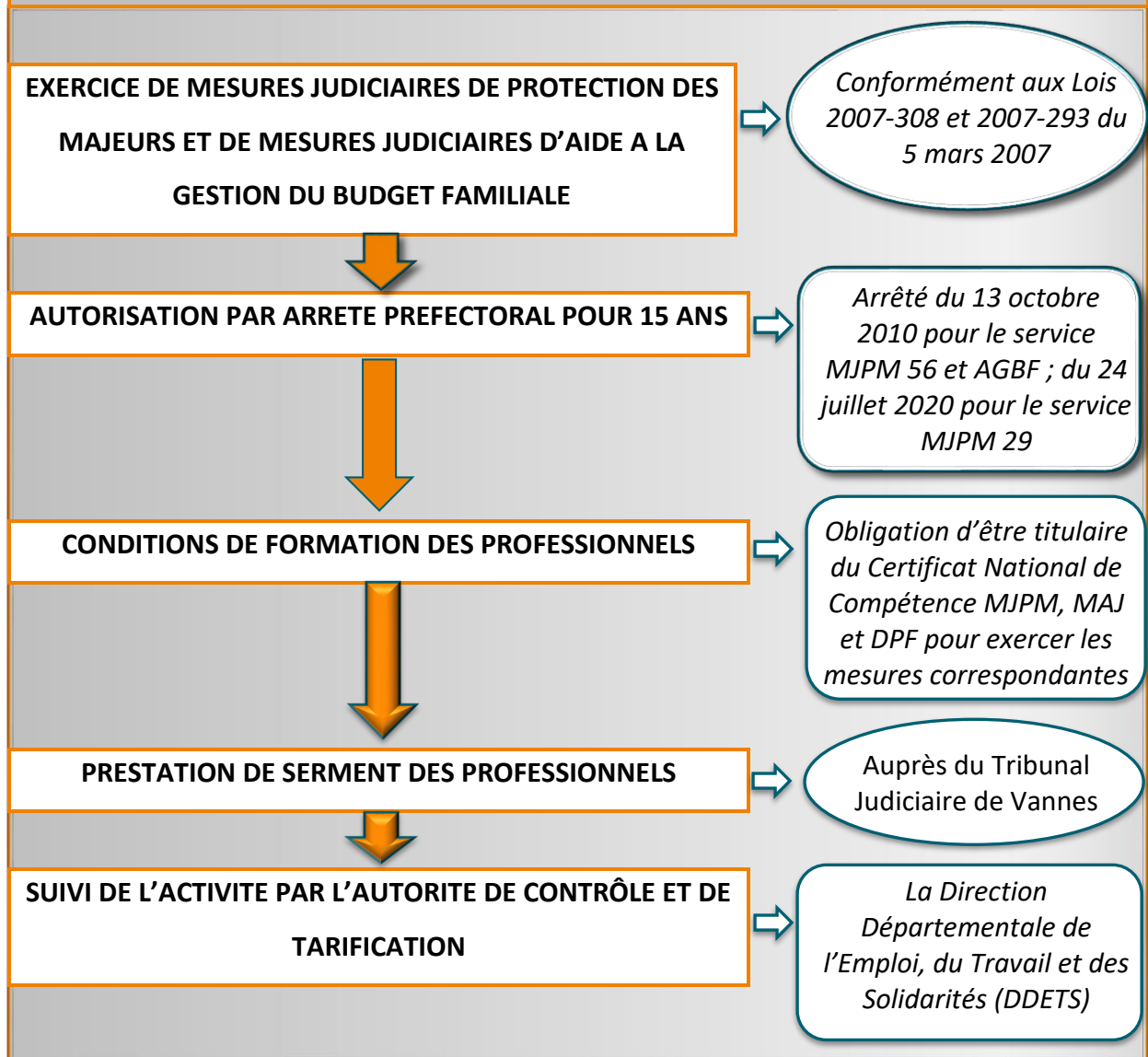
Agence de Brest : 3 rue du Docteur Augustin Jacq, 56200 BREST

Agence de Quimper : 6 rue François Lemarié, 29000 QUIMPER



Les activités d'Eliance sont strictement encadrées, en conformité avec le **Schéma régional des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et délégués aux prestations familiales Bretagne 2021-2026 (L312-4 CASF)**

Le Code de l'Action Sociale et des Familles précise les dispositions relatives aux mandataires judiciaires à la protection des majeurs (L471-2 ; D471-1 à D471-9) ainsi que celles relatives aux délégués aux prestations familiales (L474-4 ; D474-1 à D474-15).

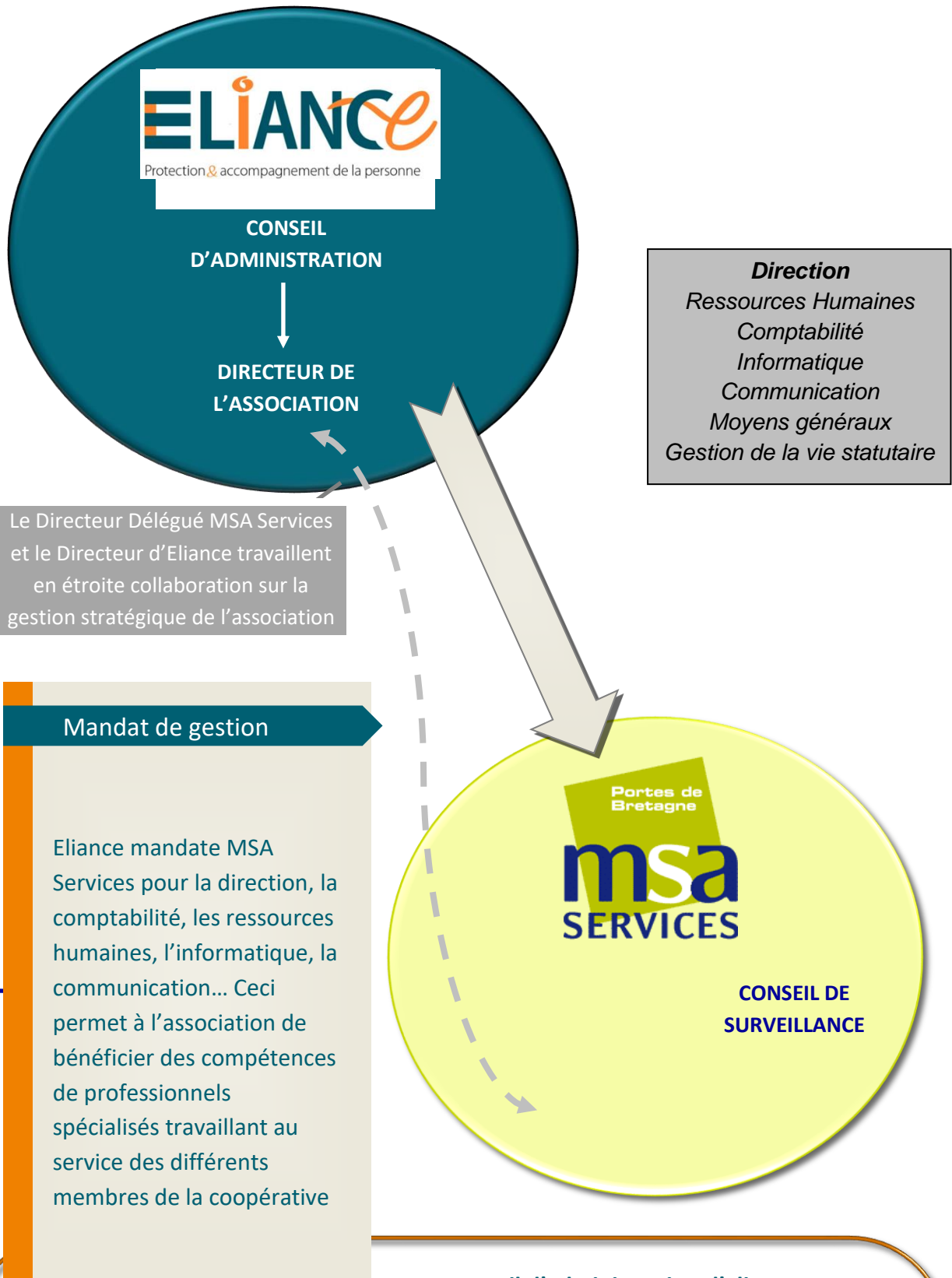


Les services exerçant des activités mandataire judiciaire à la protection des majeurs et délégué aux prestations familiales sont considérés comme des Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux (ESSMS) et donc soumis à la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002.

Cette loi exige la production d'un nombre d'outils :

- 1 la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie ou de la Personne Majeure Protégée
- 2 le livret d'accueil ou la notice d'information
- 3 le règlement de fonctionnement
- 4 le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge (DIPEC) ou le document individuel de protection des majeurs (DIPM)
- 5 le projet d'établissement ou projet de service
- 6 le conseil de la vie sociale ou autre moyen d'expression des usagers
- 7 l'évaluation des services

LA GOUVERNANCE DE L'ASSOCIATION



Le Conseil d'administration est l'organe décisionnel principal de l'association. Il est élu pour un mandat de cinq ans et est chargé de définir les orientations stratégiques de l'association, de veiller à la bonne gestion des fonds, des activités et de convoquer les assemblées générales, ainsi que de représenter les intérêts des membres et des bénéficiaires.

Sa composition :

- Des administrateurs représentant les membres fondateurs : MSA Portes de Bretagne, association les Hardys Béhélec, le CPRB de Billiers
- Des représentants d'organismes partenaires
- Autres administrateurs (2 à 5 personnes morales ou physiques)
- Une personne qualifiée avec voix consultative
- Un représentant du personnel élu par le CSE avec voix consultative

MSA Services des Portes de Bretagne :

- *Une Union Economique et Sociale*
- *Engagé dans l'économie sociale et solidaire*
- *Un ensemble d'entités à but non lucratif ayant leurs propres instances statutaires*
- *Des services supports mutualisés pour tous les membres*
- *Une offre de services variée, adressée aux particuliers et aux professionnels*



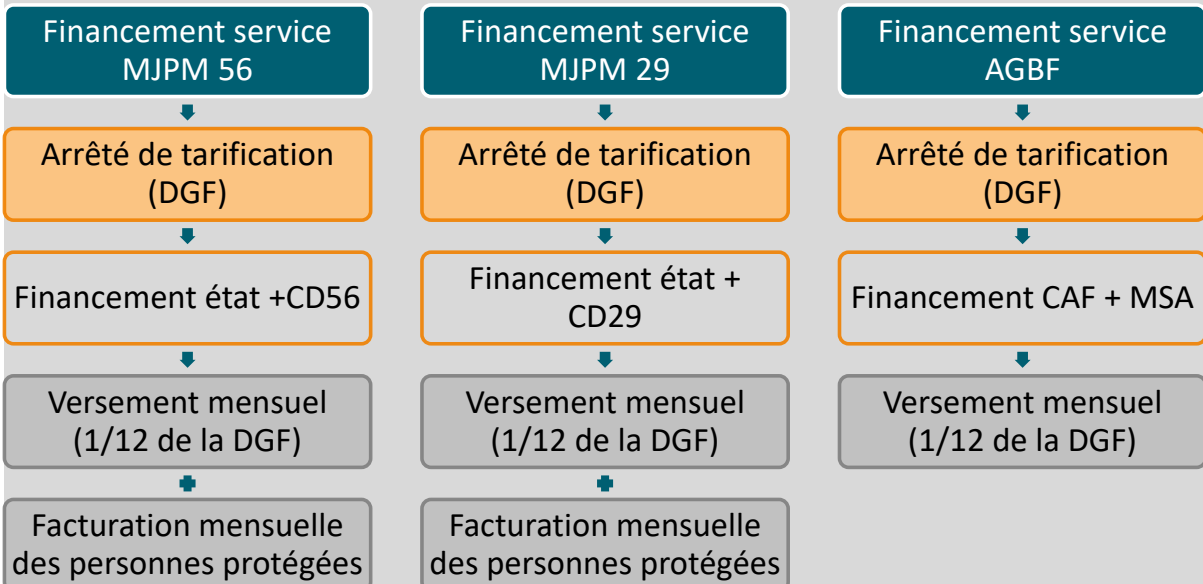
LES RESSOURCES FINANCIÈRES DE L'ASSOCIATION

Chaque service de l'association a un budget distinct, sous forme d'une dotation globale de financement (DGF). Ces budgets sont établis par l'autorité de contrôle et de tarification régionale, la Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS), en lien avec la DDETS de chaque département. Ils font l'objet d'un arrêté du Préfet de la Région Bretagne.

Les services MJPM sont financés par l'état (99.7%), le Conseil Départemental (0.3%) et comprennent une participation financière des personnes protégées, selon leur niveau de ressources (*décret 2018-762 du 31 août 2018*).

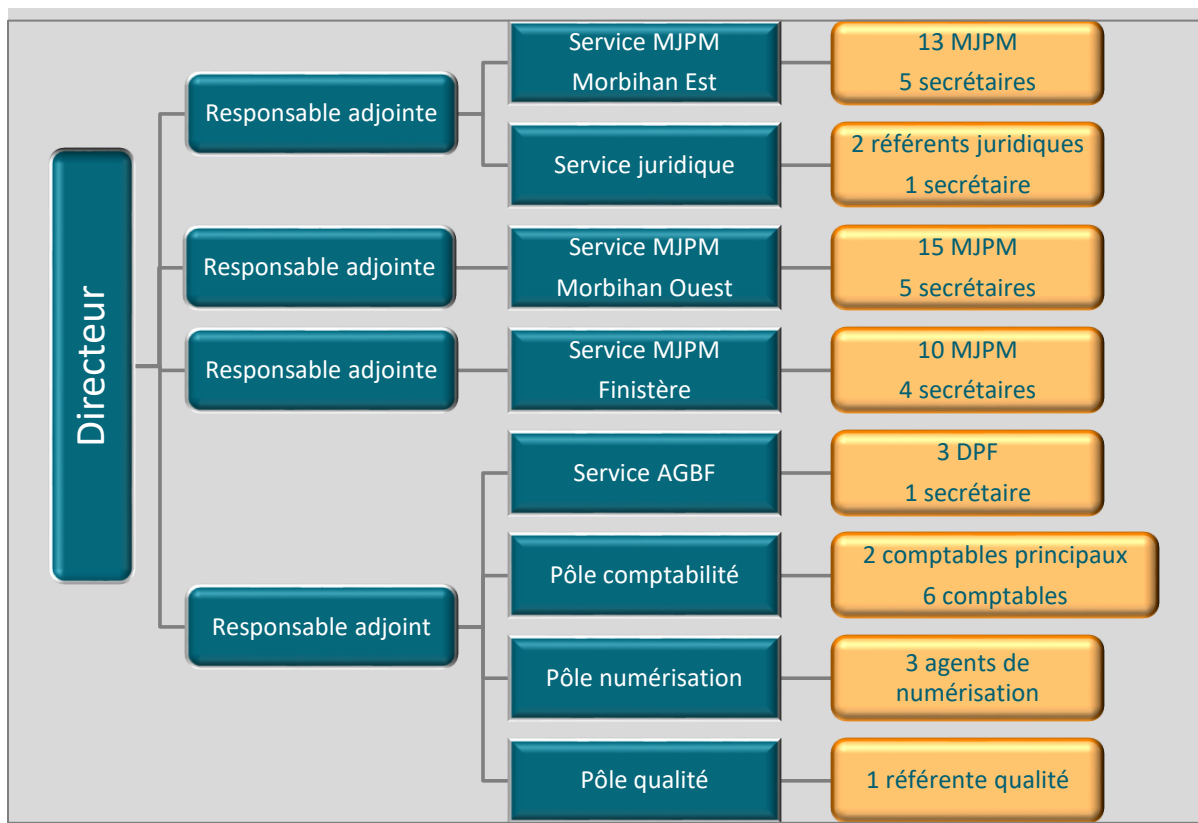
Le service AGBF est financé par les débiteurs des prestations familiales selon le nombre d'affiliés parmi les familles bénéficiant d'une mesure d'AGBF : majoritairement la CAF et la MSA pour environ 5%.

FINANCEMENT DE L'ASSOCIATION



LA STRUCTURATION ORGANISATIONNELLE ET LA COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

Au 31 décembre 2023, Eliance compte un total de 80 salariés, représentant 68,7 Équivalents Temps Plein (ETP).



Les services transversaux sont centralisés et basés à Vannes :

- La comptabilité
- La numérisation
- La qualité

LES FONCTIONS

Le directeur

Assure le pilotage et l'organisation des activités de l'association ainsi que sa gestion administrative, l'encadrement hiérarchique et la gestion du personnel. Représente l'association dans des instances externes, auprès de personnes et d'organismes

Les responsables adjoints

Assurent l'encadrement du personnel, le soutien technique et l'organisation des services qui sont sous leur responsabilité.

Les mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM)

Exercent des mesures de protection des majeurs dans le respect des mandats confiés par les juges, de la législation en vigueur et des procédures internes de l'association.

Les délégués aux prestations familiales (DPF)

Exercent des mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial confiées par les Juges des Enfants ainsi que des mesures d'accompagnement judiciaire confiées par les Juges des Contentieux de la Protection dans le respect des mandats, de la législation en vigueur et des procédures internes de l'association.

Les référents juridiques

Assurent le suivi des procédures de succession, de vente et d'achats de biens immobiliers ainsi que les contrats d'assurance vie dont les personnes protégées sont bénéficiaires.

La référente qualité

Assure l'élaboration, la mise en place et la diffusion des procédures internes, conduit des actions de contrôle interne.

La secrétaire d'association et du service AGBF

Assure le secrétariat et suivi administratif du service AGBF ainsi que des tâches administratives liées à la gestion de l'association. Coordinatrice du pôle numérisation.

La secrétaire juridique et d'association

Assure la gestion administrative du service juridique ainsi que des tâches administratives liées à la gestion de l'association.

Les secrétaires de MJPM

Assurent le secrétariat et assistance administrative des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM), dans le cadre de l'exercice des mesures de protection.

Les comptables principaux

Coordonnent le travail du pôle comptabilité, effectuent des opérations comptables transverses, sont référents du logiciel de gestion

Les comptables

Assurent la gestion comptable des comptes des majeurs protégés et du service AGBF dans le respect de la séparation ordonnateur/payeur, la législation en vigueur et les procédures internes.

Les agents de numérisation

Assurent la numérisation, l'indexation et l'archivage des documents reçus, ainsi que le suivi du courrier entrant et sortant.

Formation des MJPM

- Certificat National de Compétence MJPM (jusqu'en 2027)
- Licence Professionnelle MJPM (à partir de septembre 2024 - remplacera le CNC)

Formation des DPF

- Certificat National de Compétence DPF
- Diplôme de travailleur social obligatoire

Les modalités et obligations de formation des MJPM sont définies par l'Arrêté du 2 janvier 2009 relatif à la formation complémentaire préparant aux certificats nationaux de compétence de mandataire judiciaire à la protection des majeurs et de délégué aux prestations familiales et l'arrêté du 27 novembre 2018 modifiant l'arrêté du 2 janvier 2009.

Arrêté du 26 février 2024 fixant les référentiels de formation et d'évaluation relatifs à la mention « activités juridiques : mandataire judiciaire à la protection des majeurs » de la licence professionnelle



Le projet associatif 2022-2027, fruit d'un travail collaboratif entre salariés et administrateurs d'Eliance, fait ressortir les valeurs et les forces d'Eliance, puis décrit des axes d'amélioration à prévoir au cours des cinq années du projet.

Les forces de l'association



Les axes de progrès

COMMUNICATION

- Pédagogie et formation
- pérenniser, étendre et adapter les partenariats existants

ORGANISATION DU SERVICE

- Adaptation face à l'évolution de l'activité
- Optimisation des outils
- Participation des usagers au fonctionnement des trois services

QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

- Sécurité des salariés
- Démarche qualité (processus internes)
- Développer l'esprit associatif dans le domaine social

L'ACTIVITÉ DE MANDATAIRE JUDICIAIRE À LA PROTECTION DES MAJEURS FINISTÈRE- MJPM 29

LE CADRE LEGISLATIF

Principes de la Loi 2007-308 du 5 mars 2007

Nécessité

- la personne présente une altération des facultés personnelles empêchant l'expression de sa volonté
- requiert un certificat établi par un médecin inscrit sur liste du Procureur de la République

Subsidiarité

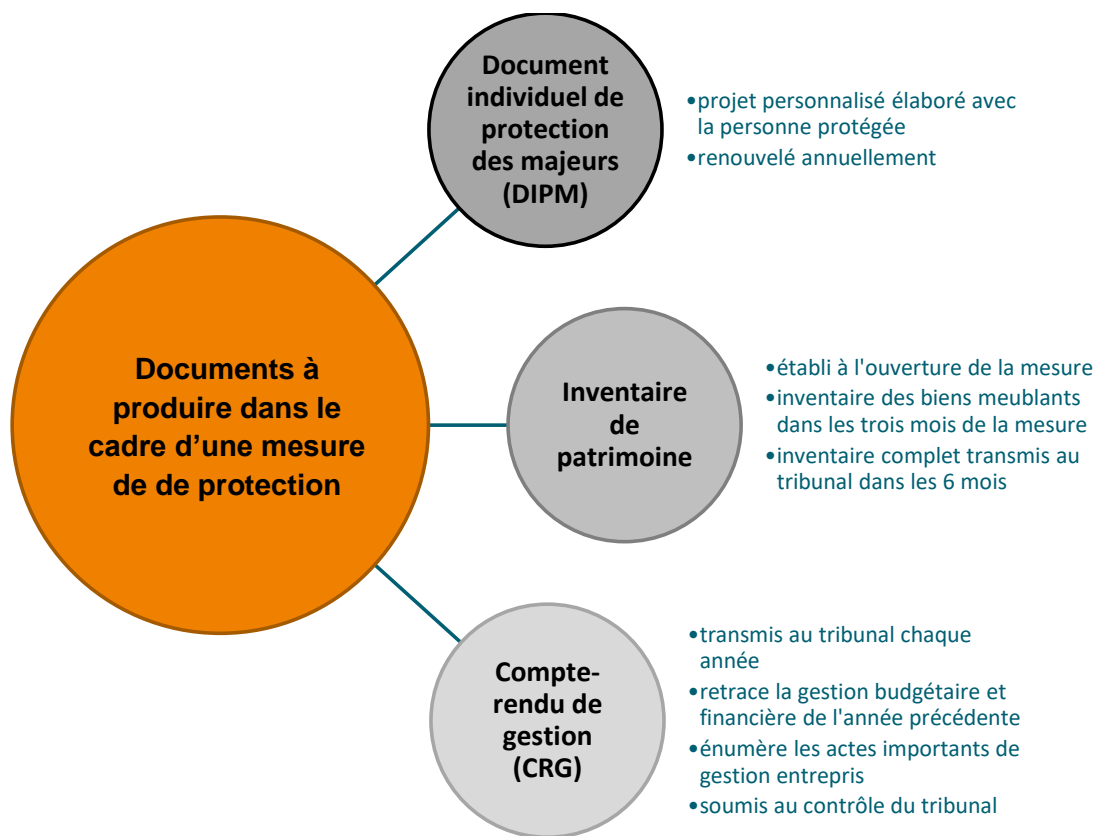
- aucune disposition légale existante (mariage, procuration...) ou mesure moins contraignante (habilitation familiale...) n'est suffisante pour protéger la personne

Proportionnalité

- le type de mesure est adapté à la situation de la personne
- individualisation de la mesure

Durée

- chaque mesure de protection a une date d'échéance
- généralement 60 mois mais possibilité de prolonger avec certificat médical circonstancié

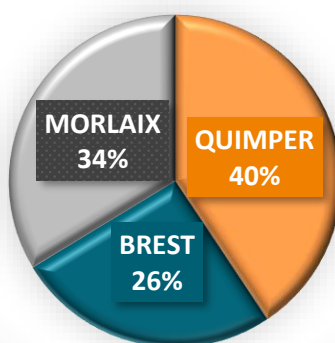


L'ATTRIBUTION DES MESURES

Pour le service MJPM 56 ce sont les **Juges des Contentieux de la Protection** des tribunaux judiciaires de **Quimper** et de **Brest** ainsi que du Tribunal de Proximité de **Morlaix** qui désignent l'association pour exercer les mesures de protection.

REPARTITION PAR TRIBUNAL

AU 31/12/2023



Total 362 mesures

LES MESURES DE PROTECTION

La sauvegarde de justice

- Mesure temporaire (durée un an renouvelable une fois)
- répond à une situation d'urgence
- l'ordonnance énumère les actes que le mandataire spécial est autorisé à accomplir

La curatelle simple

- la personne conserve de l'autonomie dans la gestion courante (compte courant, démarches administratives)
- le curateur assiste dans la gestion de l'épargne et du patrimoine
- la mesure peut être aménagée selon les capacités de la personne

La curatelle renforcée

- le curateur assiste dans tous les actes de gestion
- la gestion financière courante est assurée par le curateur
- de l'argent est mis à disposition pour les besoins courants
- la mesure peut être aménagée selon les capacités de la personne
- possibilité d'une mesure uniquement aux biens, ou à la personne

La tutelle

- le tuteur représente la personne dans tous les actes de la vie civile
- l'avis de la personne est recherché lorsque cela est possible
- l'autorisation du juge est requise pour effectuer les actes importants affectant le patrimoine
- possibilité d'une mesure uniquement aux biens, ou à la personne

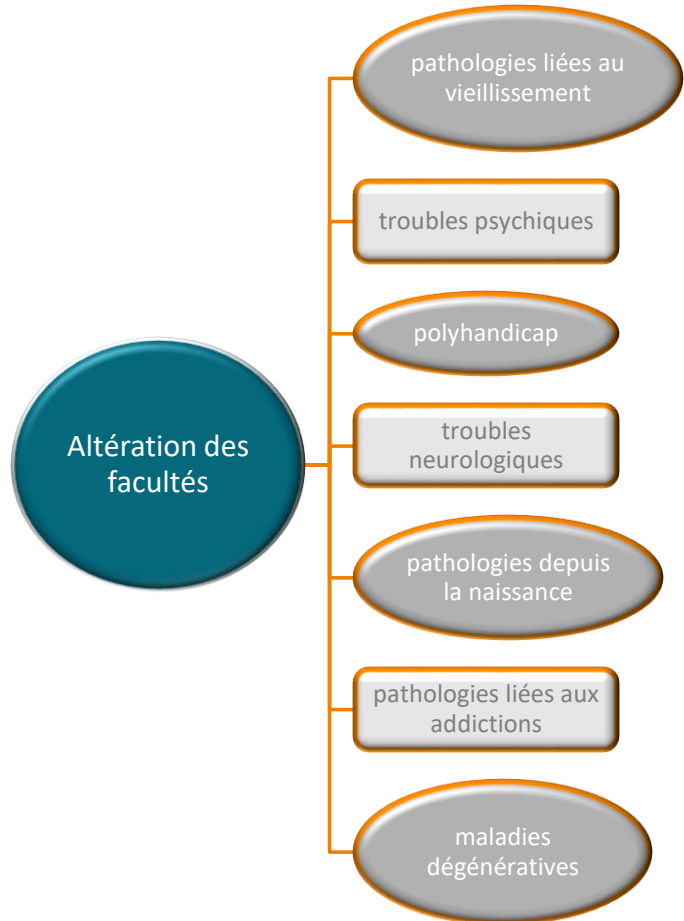
La mesure d'accompagnement judiciaire

- mesure concernant la gestion des prestations sociales uniquement
- la personne conserve l'intégralité de ses droits civiques
- prononcée en cas d'échec de la mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP)

Eliance confie l'exercice des mesures d'accompagnement judiciaire aux professionnels de son service AGBF

L'altération des facultés conduisant à la mise en place d'une mesure de protection juridique peut prendre plusieurs formes. Certaines causes sont présentes dès la naissance alors que d'autres se développent au cours de la vie. Elles peuvent être dues à des maladies, des accidents, résulter de certains comportements...

Ainsi le service MJPM accompagne une grande diversité de personnes vivant dans des conditions très variées, ce qui fait la richesse et la complexité de la mission.

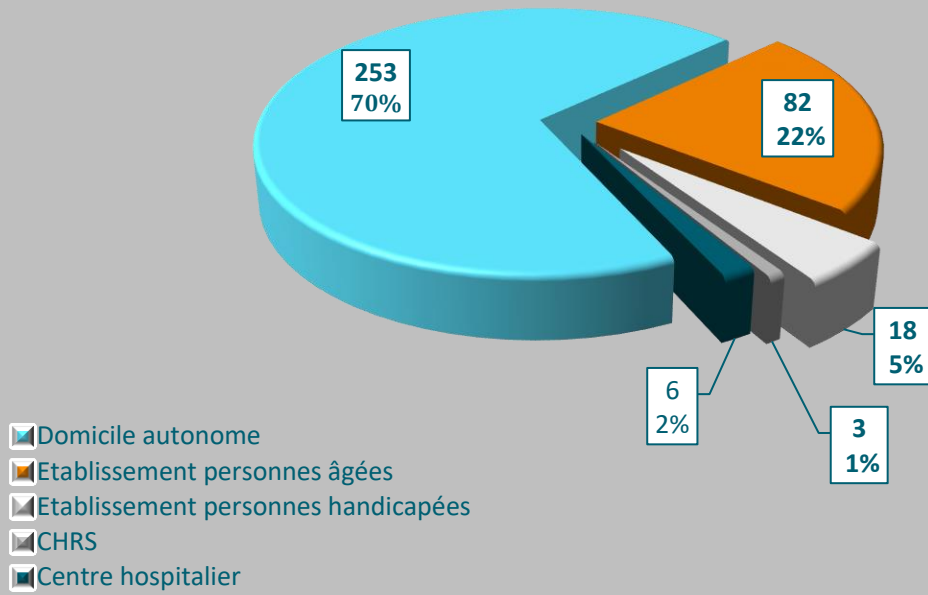


REPARTITION PAR SEXE ET PAR AGE
AU 31/12/2023

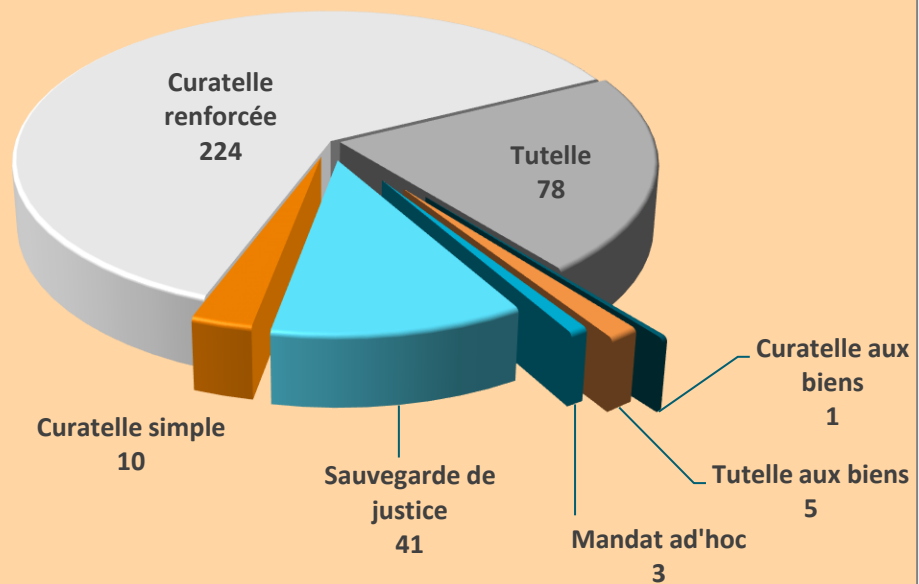


- 61.1 ANS Moyenne d'âge générale
- 67.8 ANS Moyenne d'âge des femmes
- 55.5 ANS Moyenne d'âge des hommes

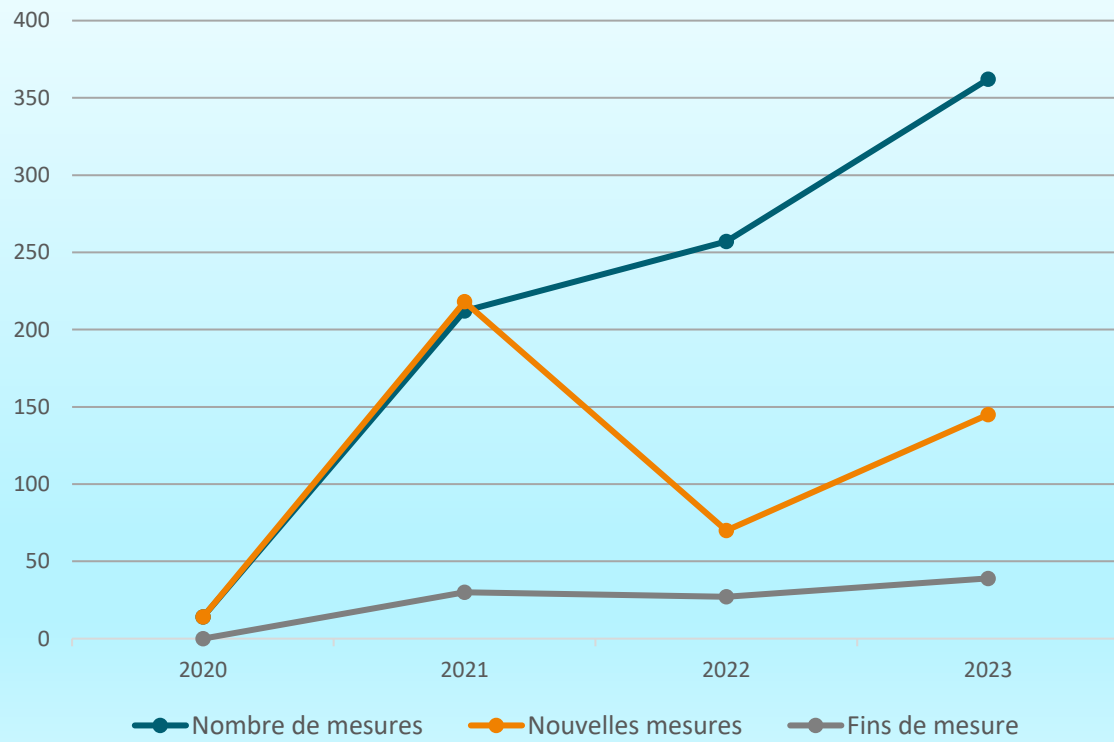
Lieux de vie

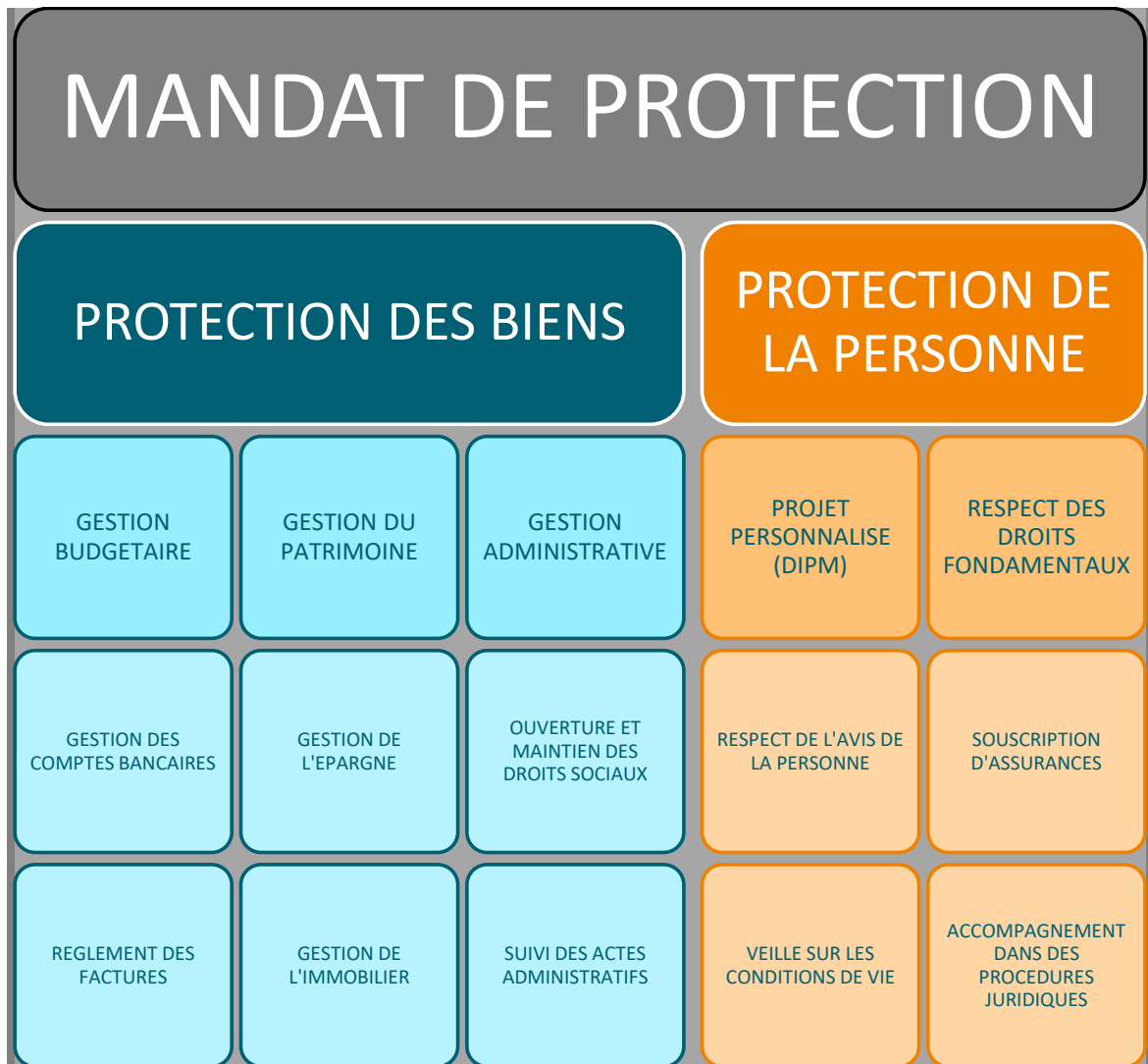


Répartition par type de mesure *au 31/12/2023*



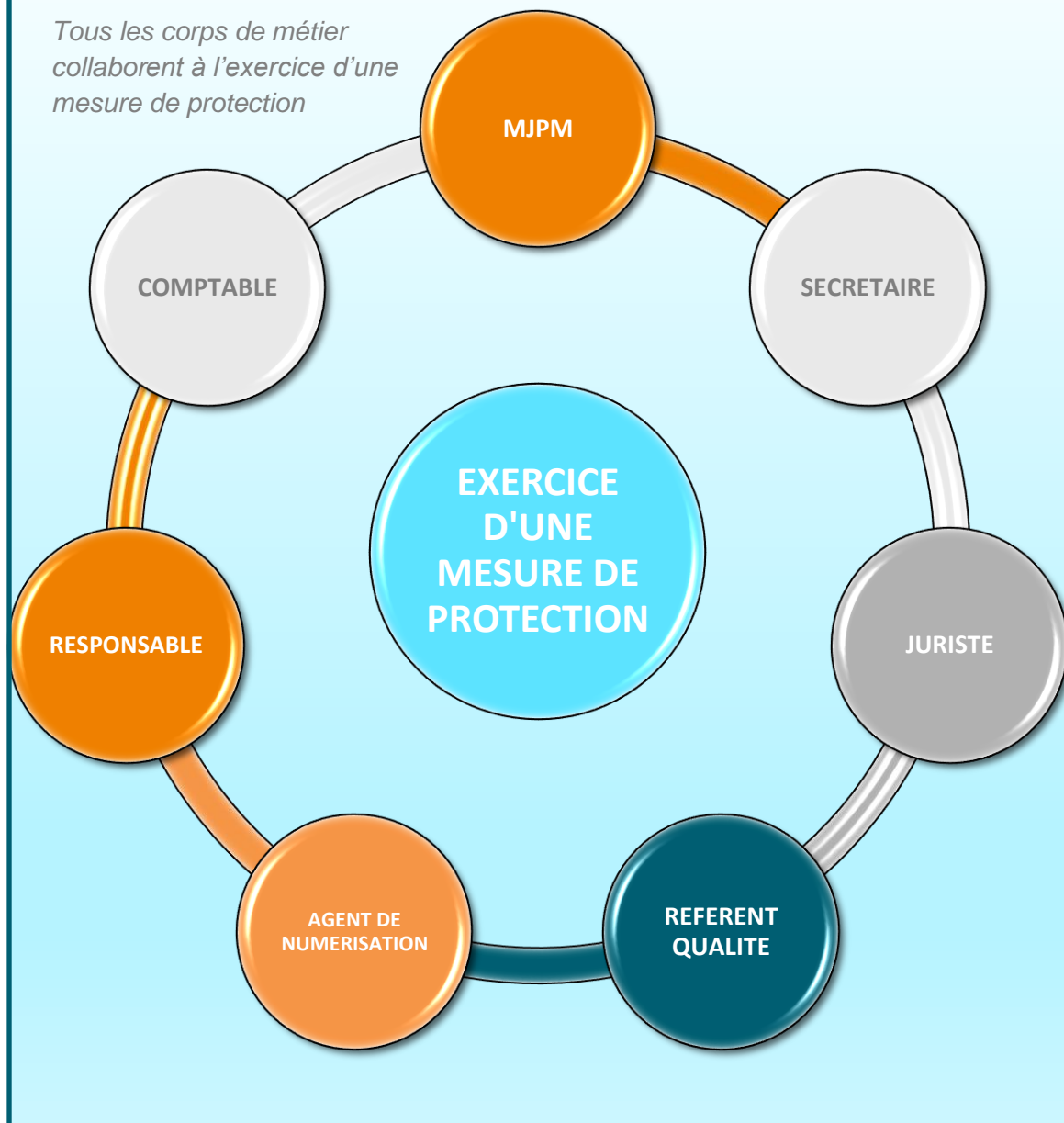
Evolution de l'activité 2020-2023





UN TRAVAIL D'ÉQUIPE

Tous les corps de métier collaborent à l'exercice d'une mesure de protection

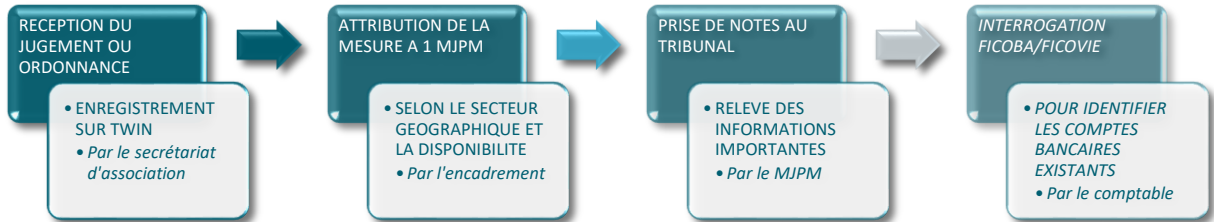


Le mandataire judiciaire à la protection est l'interlocuteur privilégié des personnes protégées et des différents acteurs intervenant dans chaque situation. Cependant, dans les coulisses plusieurs professionnels travaillent de concert pour mener à bien les missions.

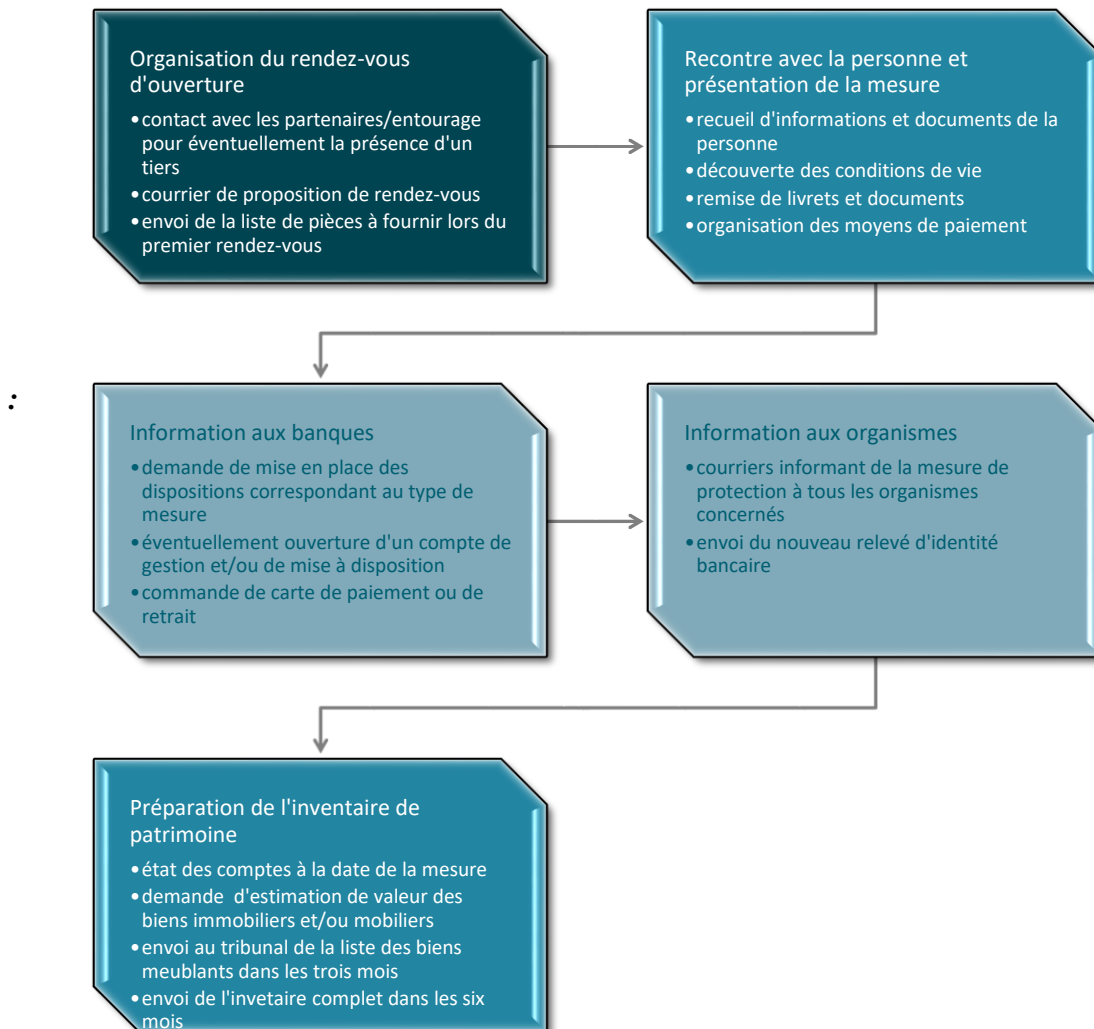
- Chaque MJPM travaille avec une secrétaire et un comptable
- Les MJPM travaillent en pôle par agence, notamment pour assurer la continuité de service
- Les MJPM sont rattachés à une responsable adjointe
- Chaque secrétaire travaille avec 3 MJPM
- Chaque comptable travaille avec plusieurs MJPM
- Chaque juriste travaille avec les MJPM de 3 agences

DÉROULEMENT DES MESURES DE PROTECTION DES MAJEURS

1) LA DESIGNATION DU SERVICE

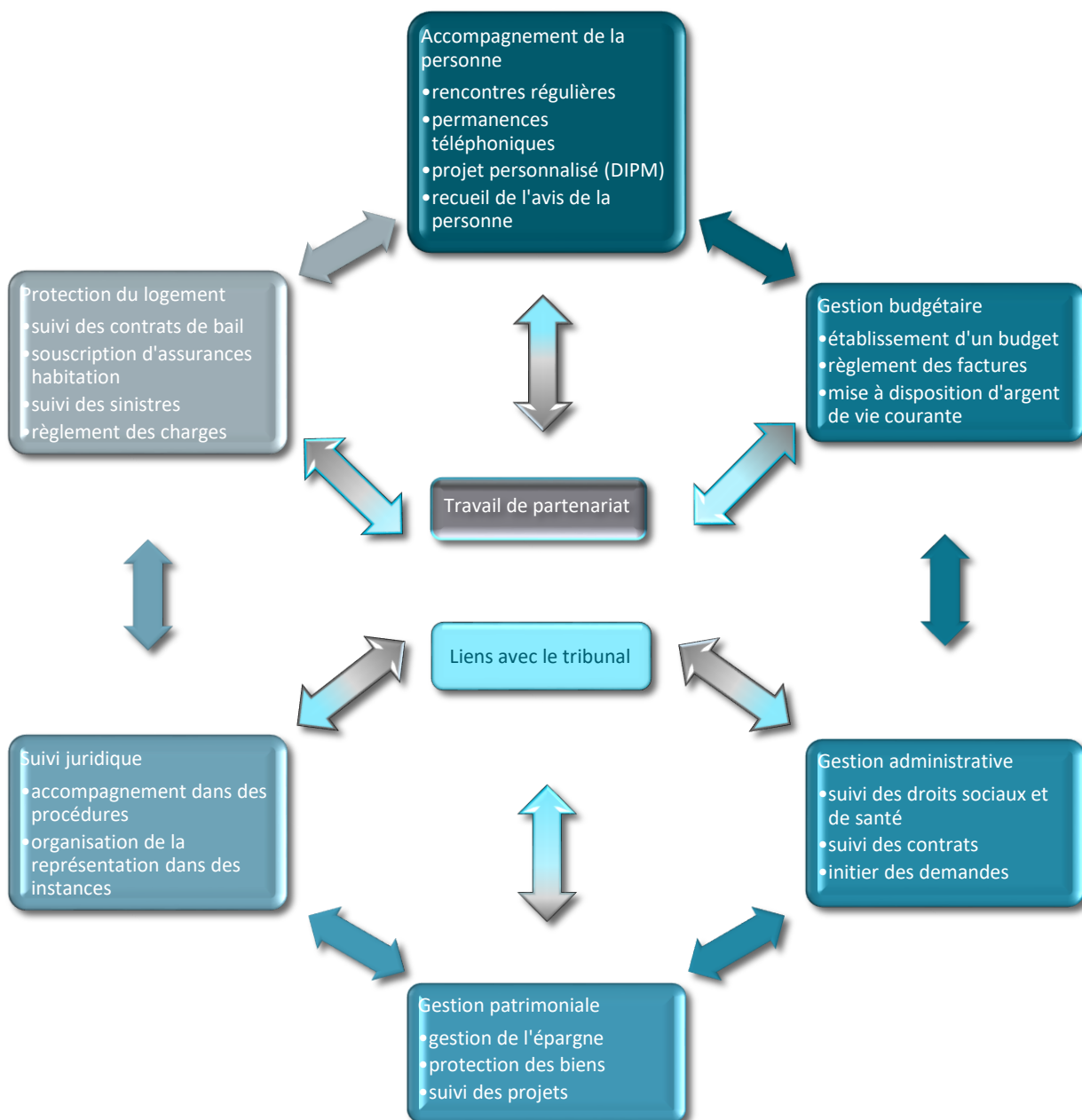


2) L'OUVERTURE DE LA MESURE



3) LA VIE DE LA MESURE

Exercer une mesure judiciaire de protection des majeurs implique d'effectuer une multitude d'actes, en s'efforçant de respecter la volonté et les intérêts de la personne protégée. L'accompagnement s'adapte aux besoins spécifiques de chaque personne protégée et du type de mesure.



LE DOCUMENT INDIVIDUEL DE PROTECTION DES MAJEURS (DIPM)

Projet personnalisé

Elaboré en concertation avec la personne

Révisé annuellement

Précise les objectifs de la mesure de protection pour l'année à venir

Aborde des sujets tels que le logement, la santé, les finances...

LE COMPTE-RENDU DE GESTION (CRG)

Transmis annuellement au tribunal

Présente une synthèse des dépenses et recettes de l'année

Comprend la situation bancaire au 31 décembre

Enumère les mouvements concernant les comptes d'épargne

est accompagné des diligences accomplies au cours de l'année et des justificatifs

Article L471-8 et D471-8 Code de l'Action Sociale et des Familles

LE CONTRÔLE DES CRG

Le décret 2024-659 du 2 juillet 2024 permet au juge, en l'absence de subrogé curateur ou subrogé tuteur, de désigner un professionnel qualifié, inscrit sur la liste du Procureur de la République, afin de faire la vérification des comptes de gestion annuels, à titre onéreux.



4) L'ECHEANCE DE LA MESURE

Chaque mesure de protection a une date d'échéance. Une requête est adressée au tribunal faisant part d'une préconisation pour la suite. Différentes possibilités existent...

Le maintien de la mesure à l'identique

La modification du type de mesure

La fin de la mesure

Aucun changement de type de mesure.

La mesure peut être allégée (tutelle en curatelle) ou aggravée (curatelle en tutelle).

Il peut être décidé de mettre fin à la mesure de protection (mainlevée)

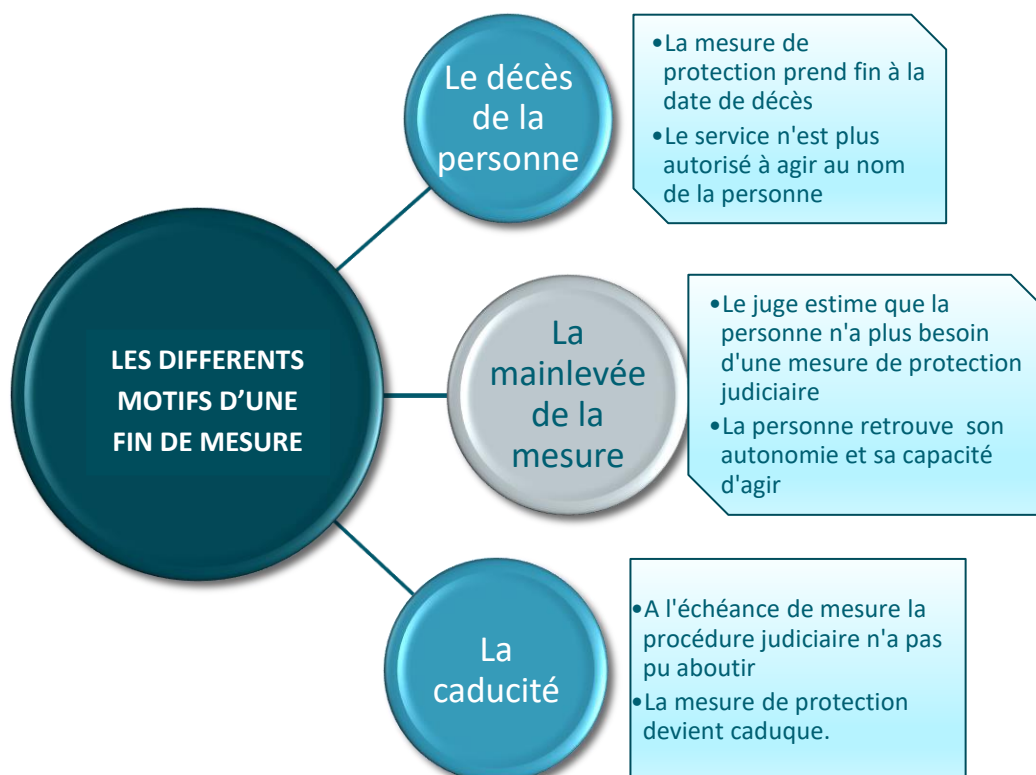
Un certificat médical du médecin traitant peut suffir

Nécessite un certificat d'un médecin inscrit au tribunal

Nécessite un certificat d'un médecin inscrit au tribunal

Une audience est tenue à la date d'échéance et c'est le juge qui décidera de la suite à donner.
Une décision de nommer un autre service, un MJPM individuel ou un membre de la famille peut être prise.

5) LA FIN DE LA MESURE



Le juge peut décharger le service de l'exercice d'une mesure de protection en cas de déménagement hors département ou à la demande d'une des parties. La mesure de protection ne prend pas fin mais l'exercice par le service s'arrête.

A la fin d'une mesure de protection, différentes tâches sont effectuées



Des courriers d'information sont envoyés à l'ensemble des organismes et acteurs intervenant dans la situation



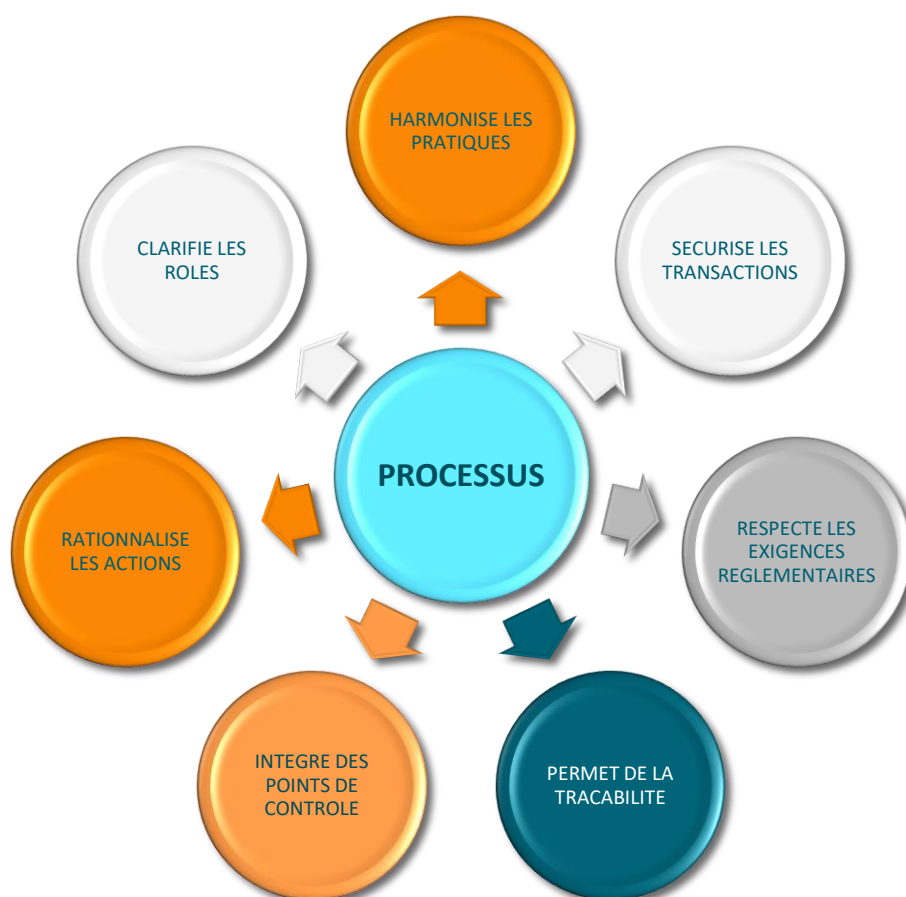
Un dossier complet est transmis au notaire en cas de décès, à la personne elle-même en cas de mainlevée



Un CRG de fin de mesure est adressée au tribunal ainsi qu'au notaire (en cas de décès) ou à la personne (en cas de mainlevée)

6) LES PROCESSUS

Les démarches relatives à l'exercice de mesures de protection sont variées et complexes, nécessitant rigueur et organisation. Lorsque l'exercice est confié à un service il est primordial de mettre en place une organisation efficace et une bonne collaboration entre professionnels. Les processus servent à guider les professionnels et à garantir la conformité des actes.



La référente qualité de l'association coordonne l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des différents processus. Tous les processus sont répertoriés dans une cartographie qui permet de les retrouver facilement ainsi que d'éventuels documents associés. La cartographie est disponible pour chaque salarié d'Eliance sur le serveur informatique et sur l'outil SharePoint.

Chaque processus est validé par le COPIL, groupe composé de représentants de tous les corps de métier de l'association, avant sa mise en application.

ANALYSE DES ENJEUX ORGANISATIONNELS : CONSTATS ET PERSPECTIVES

Les constats permettant de relever des axes de travail pour les cinq années à venir proviennent de différentes sources.

- 1 Le projet associatif
- 2 L'évaluation des services MJPM 56 et AGBF de décembre 2023
- 3 Le recueil d'informations auprès du personnel
- 4 Les objectifs fixés par la direction

CONSTATS DU PROJET ASSOCIATIF

- La communication interne peut être compliquée : volume important d'informations et de canaux de communication
- Les rapports avec les partenaires sont parfois difficiles, notamment par un manque de connaissance relatif au secteur
- Le volume d'activité est en constante évolution, nécessitant des adaptations fréquentes
- Les outils mis à disposition des salariés ne sont pas toujours suffisamment exploités
- L'implication des usagers du service dans son fonctionnement est compliquée car la population est très hétéroclite et géographiquement dispersée
- Des situations vécues dans le cadre professionnel peuvent mettre en péril la sécurité des salariés
- Certains processus de travail ne sont pas encore formalisés et devraient l'être pour favoriser l'harmonisation des pratiques

CONSTATS DE L'EVALUATION DES SERVICES DE DECEMBRE 2023

- Il n'existe pas de plan de crise et de continuité de service formalisé
- La procédure de traitement des réclamations n'est pas suffisamment efficace
- Il manque une stratégie générale formalisée sous forme de projet de service

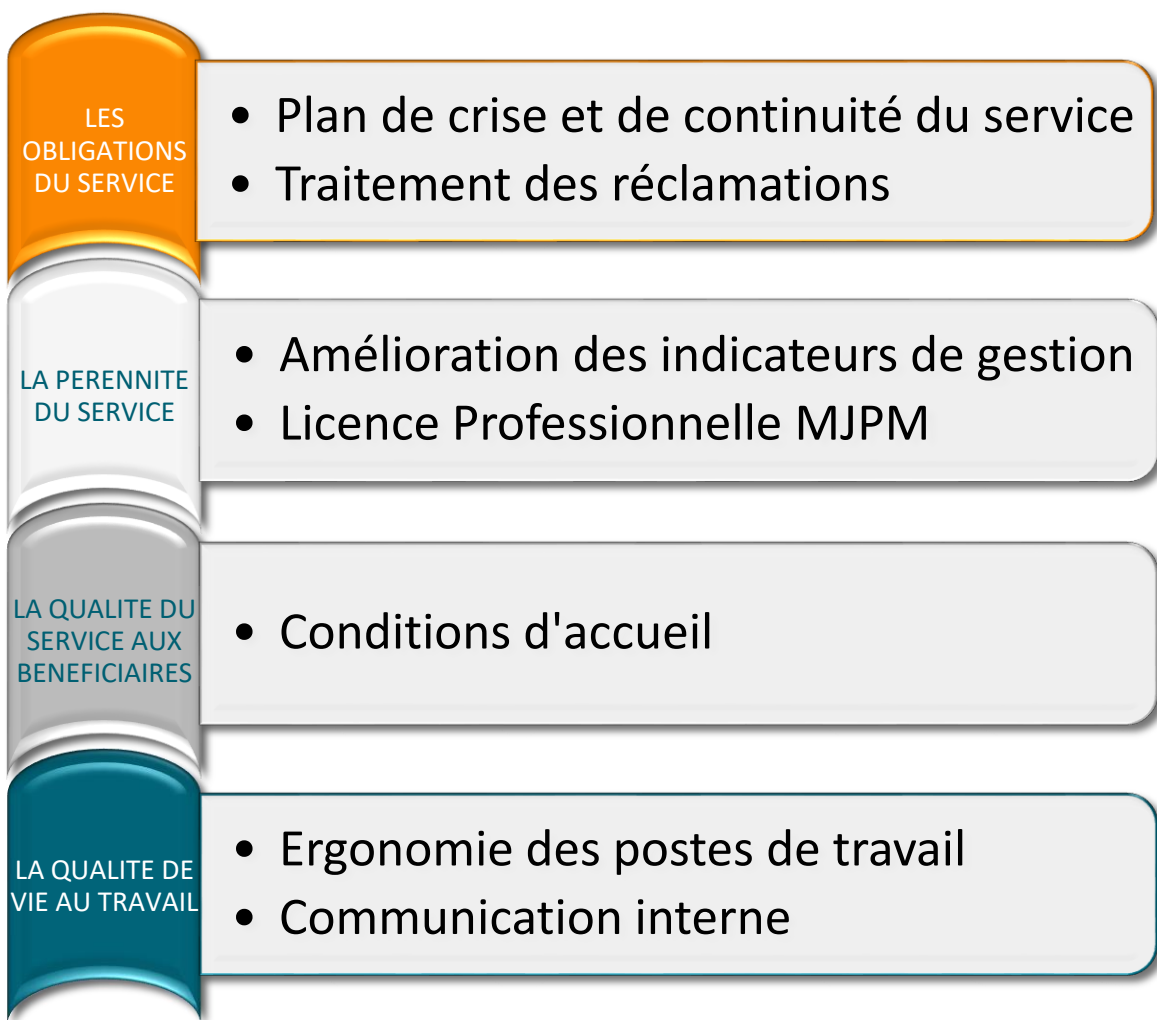
CONSTATS SOULEVES PAR LE PERSONNEL

- Les conditions physiques de travail peuvent être améliorées afin de prévenir plus efficacement des risques
- Les professionnels ne sont pas suffisamment disponibles pour l'accueil du public (physique et téléphonique)
- Les canaux de communication sont trop diversifiés
- La charge de travail génère du stress

CONSTATS DE LA DIRECTION

- L'évolution de l'activité et son financement doivent être maîtrisés pour trouver un équilibre
- L'introduction de la Licence Professionnelle MJPM modifiera la pratique en termes de recrutement et formation des professionnels

A partir de ces constats, le choix est fait de prioriser :



AXES DE TRAVAIL ET PLAN D'ACTION

Axe 1 : Le plan de crise

- Différents facteurs peuvent mettre en péril la continuité du service (absence de personnel, problèmes techniques, perturbations climatiques ou sociales...).
- Un plan précis peut servir de guide pour faire face aux situations de crise

Axe 2 : Le traitement des réclamations

- Des usagers du service et personnes extérieures à l'association peuvent exprimer leur mécontentement concernant la qualité du travail du service.
- Une procédure existe pour le traitement des réclamations mais n'est pas correctement appliquée car trop complexe. Elle doit être révisée.

Axe 3 : L'atteinte des objectifs d'activité précisés dans l'agrément

- Le service a pour objectif d'atteindre 1000 mesures de protection.
- Un équilibre doit être trouvé entre le niveau d'activité et les moyens pour y faire face.

Axe 4 : La Licence Professionnelle MJPM

- La licence professionnelle mention activités juridiques mandataire judiciaire à la protection des majeurs démarre en septembre 2024, remplaçant le certificat national de compétence qui disparaîtra en 2027.
- Un mode de formation en alternance est privilégié par les organismes de formation ce qui modifie l'organisation des recrutements. Il est nécessaire de prévoir une stratégie pour financer et former de nouveaux MJPM.

Axe 5 : Les conditions d'accueil des usagers du service

- L'organisation de l'accueil des personnes, que ce soit physiquement dans les locaux ou par téléphone, fait émerger des expressions d'insatisfaction : difficultés à nous joindre, problématiques de sécurité en agence...
- Les pratiques actuelles peuvent être réinterrogées afin de rechercher des possibilités d'amélioration.

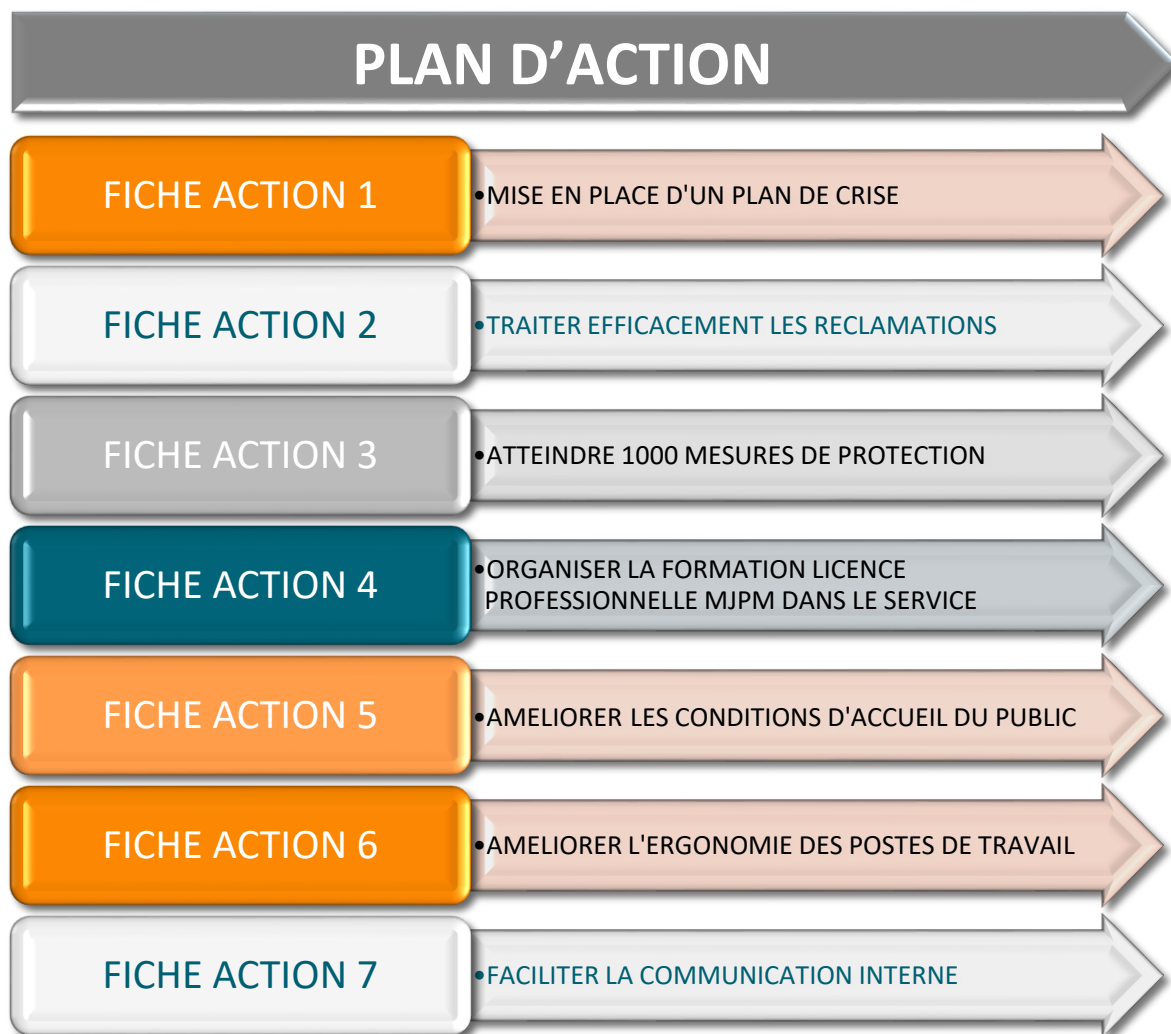
Axe 6 : L'ergonomie des postes de travail

- L'ensemble des professionnels du service passe une majorité de son temps au bureau à travailler sur ordinateur, ce qui peut provoquer des troubles musculosquelettiques.
- Afin d'être dans une démarche préventive plutôt que curative, il peut être intéressant d'étudier la standardisation du mobilier et matériel adapté.

Axe 7 : La communication interne

- La croissance des équipes, la dispersion géographique et la multitude d'outils de communication rendent compliqué la diffusion d'informations et le maintien des liens entre professionnels.
- Une charte de communication pourrait simplifier la pratique et guider les professionnels dans les choix des canaux de communication.

Les sept axes retenus sont déclinés sous forme de fiches action



Contexte : L'association ne dispose actuellement d'aucun plan de crise pour faire face aux situations d'urgence. Cette absence représente un risque majeur pour la continuité des activités et la sécurité des membres et des bénéficiaires. Il est donc impératif de développer un plan de crise structuré et efficace.

Objectifs	Élaborer un plan de crise détaillé et opérationnel pour l'association, en s'appuyant sur des études documentaires, des analyses réglementaires, et l'examen de plans de crise existants, notamment celui de MSA Services.
Groupe projet chargé de l'action	<ul style="list-style-type: none"> ● Encadrement ● Représentants des différents corps de métier ● Représentants MSA Services (RH, informatique, MGI)
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> ● Directeur de l'association
Personnes / services / organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> ● Tous les membres de l'association ● Les bénéficiaires ● Partenaires externes
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ● Formation du groupe de travail ● Études documentaires et analyses des textes réglementaires ● Examen de plans de crise existants ● Rédaction du plan de crise (<i>avec identification des risques potentiels, structures de gestion de crise (rôles et responsabilités de chacun), plan de continuité des activités, procédures de retour à la normale</i>). ● Organisation de sessions de sensibilisation ; création de supports de communication.
Échéancier	2 ^{ème} semestre 2025
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ● Validation d'un plan de crise

Contexte : L'association a une obligation d'enregistrer et traiter les réclamations qui peuvent être faites. Ceci dans un souci de qualité de service aux usagers et d'amélioration continue.

La procédure de traitement des réclamations existante (de 2016) est difficile à appliquer. La définition de ce qui constitue une réclamation est trop large. Le suivi d'une réclamation et son enregistrement comporte trop d'étapes et devient chronophage.

Objectifs	Définir et mettre en place un processus efficace de traitement des réclamations au sein de l'association
Groupe projet chargé de l'action	<ul style="list-style-type: none"> ● Encadrement ● Référente qualité ● Représentant du personnel ● Professionnels du service
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> ● Directeur de l'association
Personnes / services / organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> ● L'ensemble des professionnels de l'association ● Usagers de l'association
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ● Formation d'un groupe de travail ● Définir ce qui constitue une réclamation ● Analyse des difficultés concernant la procédure actuelle ● Révision du processus existant ● Mise en place d'un système fonctionnel de traçabilité, de suivi et d'analyse des réclamations.
Échéancier	➤ 1 ^{er} semestre 2025
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ● Existence de réclamations enregistrées ● Traçabilité des étapes de suivi en concordance avec chaque réclamation



Fiche action n°3 : Atteindre 1000 mesures de protection

Contexte : L'agrément du service de 2020 fixe un plafond d'activité à 1000 mesures. Les moyens pour y arriver doivent être adaptés pour garantir une qualité de service et une charge de travail acceptable pour les salariés.

Objectifs	<p>Planifier l'évolution des moyens (humains, matériels...) nécessaires pour accompagner cette croissance.</p> <p>Adapter l'organisation du service pour répondre au mieux aux besoins.</p> <p>Définir des points d'équilibre entre le taux d'activité et le budget.</p>
Groupe projet chargé de l'action	<ul style="list-style-type: none"> ● Directeur de l'association ● Directeur délégué MSA Services ● Responsable service comptabilité MSA Services ● Responsable adjoint Finistère
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> ● Directeur de l'association
Personnes / services / organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> ● Personnel du service ● Services supports MSA Services : comptabilité, RH ● Financeurs ● Tribunaux
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaboration d'outils pour mesurer en temps réel l'évolution de l'activité et des coûts. ● Création d'instances pluridisciplinaires pour étudier de manière régulière l'évolution ● Etablir un plan de communication avec les financeurs et les tribunaux pour collaborer efficacement autour du rythme de croissance.
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> ● 1^{er} semestre 2025
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ● Tableaux de bord ● Tableaux de budget prévisionnel et comptes administratifs



Fiche action n°4
L'organisation de la Licence Professionnelle MJPM

Contexte : À partir de septembre 2024, une licence professionnelle MJPM remplacera progressivement le Certificat National des Compétences MJPM. Principalement par voie d'alternance, cette nouvelle formation modifiera les pratiques en termes de recrutement et de formation des MJPM.

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ● Etablir une stratégie globale d'accueil d'alternants en licence pro MJPM en adéquation avec les besoins du service (nombre, financement) ● Parfaire le programme d'accueil pendant la période de formation (objectifs, méthodes d'accompagnement, étendu des responsabilités).
Groupe projet chargé de l'action	<p>Responsable du projet : Directeur de l'association</p> <p>Membres du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Directeur délégué MSA Services ● Responsable RH ● Responsable comptabilité MSA Services ● Responsables adjoints service MJPM 56 et 29 ● Responsable des services MJPM ● Référente qualité
Personnes / services/ organismes concernés	<p>Services internes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Service des Ressources Humaines ● Services MJPM ● Service comptabilité <p>Organismes externes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Université partenaire de la licence professionnelle MJPM ● Organismes financeurs (OPCO, DDETS)
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ● Réunions d'un groupe sur la partie planification et d'un groupe sur la partie suivi de l'accueil ● Rédaction d'un guide sur les principes d'accueil des alternants en licence pro MJPM ● Echanges avec l'établissement de formation concernant son organisation et contenu
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> ● 1^{er} semestre 2025
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ● Guide d'accueil validé en COPIL ● Concordance nombre de formations/principes de planification/besoins réels



**Fiche action n°5 :
L'accueil du public au sein du service MJPM**

Contexte : L'accueil physique et l'accueil téléphonique sont deux aspects de l'exercice des mesures de protection compliqués à organiser de manière satisfaisante. Permettre aux personnes accompagnées, ainsi qu'aux personnes de leur environnement et aux partenaires de joindre facilement le service est un facteur important de la qualité du service. Pour être efficace, doivent également être prises en considération la disponibilité et la sécurité des salariés. L'organisation actuelle est fonctionnelle mais est perfectible.

Objectifs	Améliorer la qualité de l'accueil physique et téléphonique des bénéficiaires en s'assurant de la disponibilité et de la sécurité des professionnels
Groupe projet chargé de l'action	<ul style="list-style-type: none"> ● Encadrement ● MJPM ● Secrétaires ● <i>Représentants de chaque agence</i>
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> ● Directeur de l'association
Personnes / services / organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> ● Services MJPM ● Bénéficiaires : Personnes protégées, leurs proches et partenaires ● Service informatique
Moyens à mettre en œuvre	<p>Etude de l'organisation en place avec propositions de points d'amélioration (groupe pluridisciplinaire)</p> <p>Selon résultats, liaison avec service informatique (téléphonie), service MGI (espaces accueil), service communication (signalétique, diffusion), comité de prévention (sécurité)</p>
Echéancier	<ul style="list-style-type: none"> ● 1^{er} semestre 2026
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ● Questionnaire de satisfaction ● Nombre de plaintes ou de retours négatifs concernant l'accueil



**Fiche action n°6 :
Amélioration des conditions de travail par l'ergonomie
des postes de travail des services MJPM**

Contexte : Les troubles musculosquelettiques sont fréquents dans les emplois de bureau, liés au temps assis, aux gestes répétitifs et à l'immobilité. Actuellement un matériel adapté est fourni lorsque des troubles sont constatés par le médecin du travail. Une démarche de prévention pourrait permettre d'éviter une dégradation de l'état de santé des salariés et d'éventuels arrêts de travail.

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ● Prévenir le risque de troubles physiques liés à l'exercice des métiers ● Promouvoir le bien-être physique au travail
Groupe projet chargé de l'action	Membres du groupe de travail : <ul style="list-style-type: none"> ● Représentants des différentes professions ● Représentant du comité de prévention ● Référent SST
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> ● Directeur de l'association
Personnes / services / organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> ● Service des Ressources Humaines ● Service de Santé et Sécurité au Travail ● Médecine du travail ● Préventeur MSA Portes de Bretagne
Moyens à mettre en œuvre	Réaliser une analyse ergonomique des postes de travail actuels. Etudier l'impact financier de mesures de prévention Mise en place d'essais de matériel
Échéancier	2 ^{eme} semestre 2026
Indicateurs de suivi	Satisfaction des professionnels : enquêtes de satisfaction avant et après l'implémentation des mesures. Analyse du nombre d'arrêts de travail ou demandes de prise en charge spécifiques directement liés aux gestes et postures de travail.

Contexte : L'augmentation du nombre de salariés de l'association, la dispersion géographique et la multiplication des canaux de communication génèrent des difficultés pour assurer une communication claire et efficace au sein de l'association. Cela peut engendrer une perte d'informations, un manque de lisibilité ou de traçabilité, une dégradation des liens entre professionnels.

Objectifs	<p>Renforcer la cohésion interne : favoriser une meilleure compréhension et collaboration entre les membres.</p> <p>Optimiser la circulation de l'information : assurer que les informations importantes sont diffusées de manière efficace et pertinente.</p> <p>Accroître la transparence</p>
Groupe projet chargé de l'action	<p>Chef de projet :</p> <p>Membres du groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Représentant service communication MSA Services ● Représentants des différentes agences et corps de métier
Sous la responsabilité de	<ul style="list-style-type: none"> ● Directeur de l'association
Personnes / services / organismes concernés	<ul style="list-style-type: none"> ● Services internes : Tous les professionnels de l'association ● MSA Services : communication, informatique ● Consultant externe ?
Moyens à mettre en oeuvre	<p>Conduire une analyse des problématiques de communication interne</p> <p>Elaborer une charte de communication interne</p>
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> ● 2^{eme} semestre 2027
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ● Feedback du personnel via des sondages de satisfaction

CALENDRIER DES ACTIONS

	ANNEE SEMESTRE	2024	2025		2026		2027		2028	
		2	1	2	1	2	1	2	1	2
ACTION 1 PLAN DE CRISE										
ACTION 2 RECLAMATIONS										
ACTION 3 ATTEINTE 1000 MESURES										
ACTION 4 LICENCE PRO MJPM										
ACTION 5 ACCUEIL										
ACTION 6 POSTES DE TRAVAIL										
ACTION 7 COMMUNICATION INTERNE										