

Compte rendu groupe d'expression sur l'antenne de Montpellier

27/08/2024 de 14h00 à 16h00



***Portes ouvertes : Rencontre avec le service de protection des
majeurs***

Préambule

Plusieurs constats :

- Pour les personnes protégées :
 - o Le changement récurrent de délégué référent

Le changement de délégué référent peut être source d'insécurité, au détriment de la qualité de l'accompagnement mettant à mal la relation d'aide. « *Je dois à nouveau raconter mon histoire* »

Nos précédentes enquêtes de satisfaction et groupes d'expression pointent cette difficulté « *Mon délégué change sans arrêt* », « *Je ne sais plus qui s'occupe de moi* » « *J'ai toujours quelqu'un de différent* »

Sur l'année 2023, nous comptabilisons 18 soit-transmis sur 98 réceptionnés par notre service pour lesquels le juge demande un avis à la suite d'un courrier qu'il a reçu de la personne protégée ou/et de son entourage sur le changement de délégué.

Ce nombre est en diminution sur l'année 2024, avec à ce jour deux demandes concernant le changement de délégué.

- o Une demande d'ouverture du service

C'est aussi une demande des personnes que nous accompagnions : « *Il est normal que nous rentrions sur le service, vous rentrez bien dans nos vies* ».

- Pour le service :

Le changement de délégué est une réalité de terrain en lien avec les tensions du système médico-social judiciaire et la mobilité des jeunes professionnels sur notre bassin d'emploi.

Bien qu'il soit en diminution, le taux de rotation du personnel était de 44 % sur l'année 2023 (bilan d'activité 2023). Nous recrutons régulièrement.

- Pour le délégué à la protection :

Une rencontre de l'ensemble des personnes dont il/elle à la charge au nombre de 55 en moyenne, demande du temps : plusieurs semaines sont quelques fois nécessaires avant une première rencontre « physique ». Pour le délégué « *C'est plus facile d'accompagner la personne une fois que je l'ai rencontrée, je comprends mieux* ». C'est une demande forte également du professionnel.

Nous constatons une prise de poste « plus rapide » avec des premières rencontres et des prises de contacts orchestrées sur le service avec la présence du binôme qui apporte un soutien et un point de référence. Une présence du binôme qui peut rassurer la personne qui fait connaissance avec son remplaçant pour les périodes de congés.

Fort de ces constats, la rencontre de ce jour est le fruit d'une réflexion d'équipe et s'attache à maintenir une continuité de notre accompagnement.

Déroulement de la rencontre

- Accueil dans le sas d'entrée des personnes par la cheffe de service, un délégué, le secrétariat
- Accompagnement à la salle de réunion avec échanges informels sur les locaux
- Accueil dans la salle de réunion par les délégués (boissons, viennoiseries...)
- Présentation de l'ATG du service et de son fonctionnement : les éléments « clés » de la notice d'information et du règlement de fonctionnement

Objectifs

- Présentation de votre nouvelle déléguée (prise de poste/ changement de référent trop souvent) initiée à la suite des retours des questionnaires de satisfactions qui pointent la difficulté pour la personne lorsque son délégué change trop souvent.
- Présenter la continuité du service et le binôme
- Situer l'accompagnement par l'équipe : place de l'association. Le délégué ne travaille pas seul : présentation des secrétaires
- Réduire les temps de passations
- Renforcer l'écoute de la personne protégée et de son entourage
- Donner la possibilité aux personnes protégées de s'exprimer
- Améliorer en continue l'accompagnement tutélaire
- « Ouvrir » le service

C'est une **première rencontre inversée** : le service ouvre ses portes en amont d'une visite chez la personne.

- L'accueil

Présentation des locaux avec les derniers agencements (décoration du bureau d'accueil réalisée par les salariées conjointement avec le service MASP) : le sas a été repeint, tout comme le bureau d'accueil, et celui-ci a été embelli par du mobilier et de la décoration.



Vos observations :

« C'est chouette et beaucoup plus accueillant » ! « on se croirait dans dans une salle de déco »

Quelques mots sur la **Chartes des droits et libertés de la personne majeure** protégée affichée à l'entrée, dans le SAS :

« C'est difficile à comprendre, il y a trop de texte ». Les remarques sont encouragées mais force est de constater que ce document « passe inaperçu » pour reprendre les propos d'une participante.

Nous travaillons sur une version plus simplifiée en Facile à Lire et A Comprendre. Un temps d'échange sera formalisé ultérieurement pour la présentation et la finalisation d'un nouveau document. Un prochain groupe d'expression sera proposé.

Actuellement nous sommes en réflexion sur cette version.

- L'équipe du secrétariat :

« Ce sont les personnes qui vous répondent au standard » ... Chaque secrétaire se présente.

Quelques échanges informels : « Cela fait du bien de mettre un visage sur une voix, c'est plus facile pour parler ». « Je comprends mieux pourquoi on ne me répond pas tout de suite ». Il est expliqué que le secrétaire peut être déjà en ligne avec une autre personne et qu'il ne peut répondre à plusieurs appels en même temps.

Chaque personne dispose du numéro de portable de son délégué avec un temps dédié sur la semaine (ATG 360).

- En salle de réunion

Objectif : engager les personnes à participer, à travailler ensemble pour améliorer l'accompagnement tuteurale. Donner ses idées, son avis, partager son expérience...

Un tour de table pour se présenter est réalisé.

La venue des familles renforce les collaborations actuelles et à venir : « cela me rassure de venir rencontrer les personnes qui s'occupent de ma sœur ».

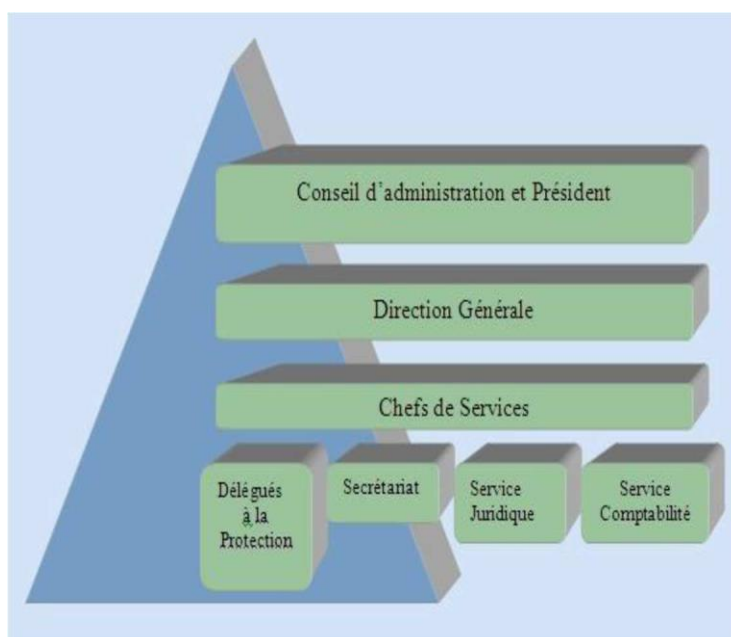
Nous reconnaissons le rôle des proches aidants.

« Je me suis sentie respectée lorsque j'ai reçu l'invitation », c'est rassurant de vous rencontrer avant que vous ne veniez chez nous » « c'est super de rentrer dans le service, je ne l'avais jamais vu ».

Nous avons souhaité vous inviter pour que vous rencontriez votre nouvelle déléguée référente mais aussi son binôme. C'est aussi tout une équipe qui vous accompagne. Une équipe située à Montpellier mais aussi à Nîmes.

Quelques mots sur l'association :

Extrait de la notice d'information et du règlement de fonctionnement qui vous ont été remis lors de notre première rencontre :



« En cas de difficulté relationnelle avec le délégué à la protection des majeurs, de contestation ou de réclamation à propos de la gestion de la mesure, la personne protégée, son entourage proche y compris des professionnels, peuvent faire appel à différentes instances :

Le Chef de Service,

Le Médiateur de l'ATG, Il peut être joint au siège de l'ATG ou par mail adressé à mediateur.atg@laposte.net

Le juge, sur le tribunal judiciaire de Montpellier,

La personne qualifiée

NOM PRENOM	TELEPHONE	EMAIL
BERVELT Marcelle	06 75 40 80 32	dld34@live.fr
SCHNEIDER Arlette	06 25 83 20 80	schneider.arlette@free.fr

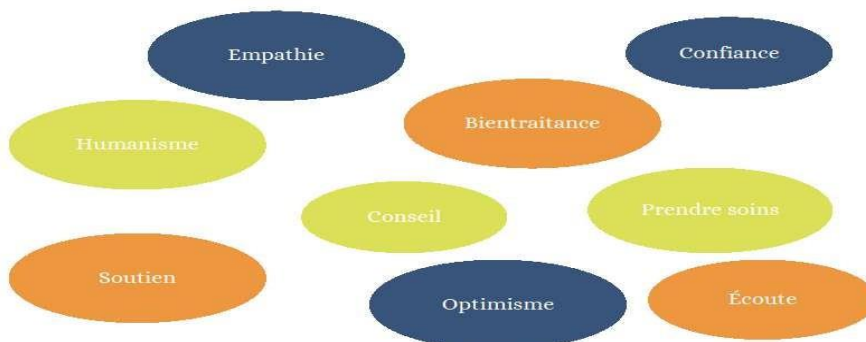
Présentation du nouveau
logo de l'ATG

Nouveau logo



Les majeurs protégés, les familles et l'association sont représentés par un petit personnage.

Ensemble, cela crée une harmonie, un groupe.



L'ATG au cœur de l'accompagnement

« On voit que c'est plus sérieux », « Est-ce que cela a coûté cher ? », « C'est plus chaleureux et plus jeune » Plusieurs personnes ont souhaité disposer de ce document qui leur a été remis.

L'évaluation

L'évaluation du service est une démarche continue, pour améliorer notre fonctionnement.

Cette année un organisme extérieur (Aviance Conseils) intervient pour nous permettre de réinterroger de manière plus régulière nos pratiques et notre organisation.

Votre avis compte. Un questionnaire est à votre disposition pour recueillir votre expérience et votre satisfaction.



Un questionnaire est remis à chacune des personnes présentes.

Présentation de votre référente

Présentation de votre référent avec son parcours.

Son binôme se présente également, explique ses fonctions et sa prise de relais en l'absence de la référente.

Nous évoquons également la mise en place du délégué de permanence : même si votre délégué est absent tout comme son binôme, un autre délégué est présent pour assurer les urgences.

Ce temps d'échange collectif est combiné avec des entretiens individuels au fil de l'eau avec la déléguée référente.

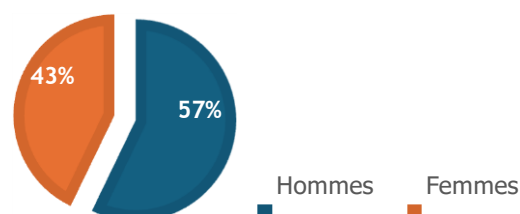
Les personnes présentes sont successivement reçues par leur déléguée dans son bureau pour un point individuel sur leur situation et leur projet de vie.

Profil du groupe - Indicateurs

Le taux de participation est de 25 % : 1 personne sur 4 invitées s'est présentée.

Nous notons que plusieurs personnes se sont dit très intéressées mais pas disponibles sur ce créneau horaire. Nous envisageons pour le prochain groupe des horaires en fin de journée.

Le groupe est majoritairement âgé entre 30 et 40 ans pour les personnes protégées. Il est noté une moyenne d'âge plus importante pour les aidants.



Fin de la rencontre 16h30

Merci à toutes et tous pour votre précieuse collaboration et ces temps d'échanges.

Compte-rendu adressé à l'ensemble des personnes présentes et diffusé sur le service