

RAPPORT D'ACTIVITE 2021

EPAS



Identification de la structure

Nom de la structure	Etablissement de Protection et d'Accompagnement Social
Adresse de la structure	46 rue Séré de Rivières 81000 ALBI
Coordonnées téléphoniques	05.63.45.45.52
Adresse électronique	epas@apajh81.org
Nom du directeur	Florence FERRANDI
Type de structure	Service Mandataire et Judiciaire à la Protection des Majeurs
Capacité et modalités d'accueil	806 mesures judiciaires 35 Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP)
Numéro FINESS	810010314
Date de création	Octobre 1981
Nature et date du dernier arrêté d'autorisation	Arrêté préfectoral du 3 novembre 2021, portant autorisation d'extension de capacité du service (806 mesures)
Organisme gestionnaire	APAJH du Tarn

1- Les besoins des personnes accueillies

Le service

Il est composé de 27 salariés pour exercer :

- Des mesures de protection juridique

Suite à l'arrêté préfectoral du 19 juin 2017, la capacité du service mandataire était de 733 mesures de protection juridique. Mais entre 2020 et 2021, ce nombre de mesures n'a cessé de s'accroître, faisant dépasser la capacité autorisée. Dans le respect du schéma régional en vigueur, l'EPAS a sollicité, en mars 2021, la DDETSPP pour une autorisation d'augmentation de sa capacité à hauteur de 10%. C'est ainsi qu'en novembre 2021, le service a obtenu une capacité de 806 mesures judiciaires.

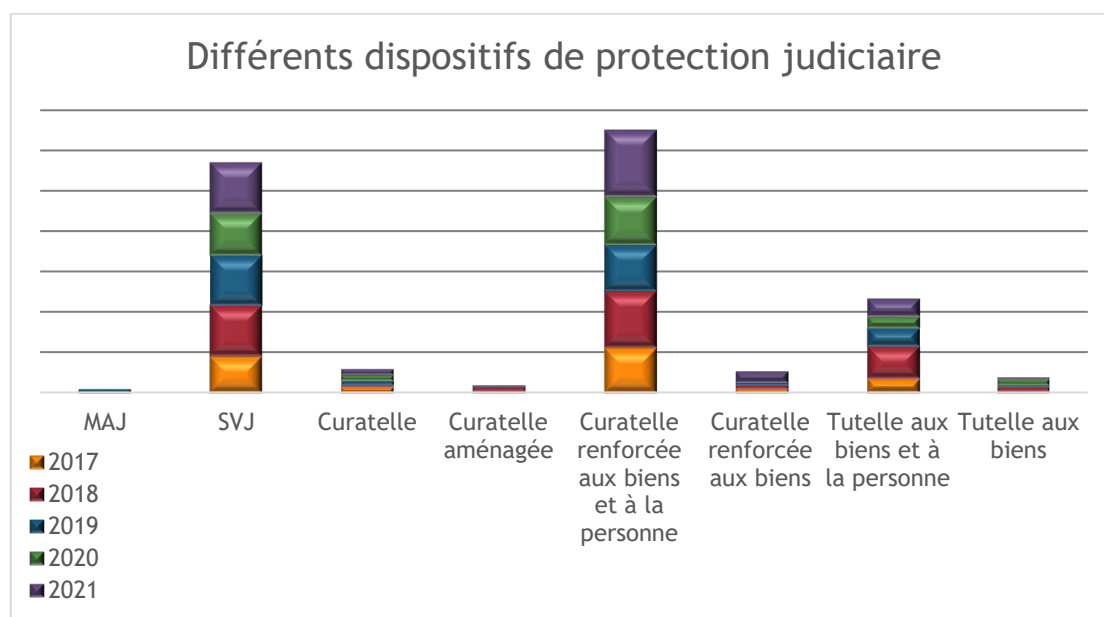
- Des mesures administratives

La convention partenariale avec le Conseil Départemental reconnaît au service une capacité de 35 Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP). En 2021, le service est intervenu uniquement auprès de 9 mandats, et ce malgré le renouvellement de la convention partenariale présentant la même volumétrie des mandats.

2021 a été l'année du renouvellement du projet d'établissement auquel ont participé l'ensemble des professionnels, des partenaires et des personnes en protection juridique.

L'activité

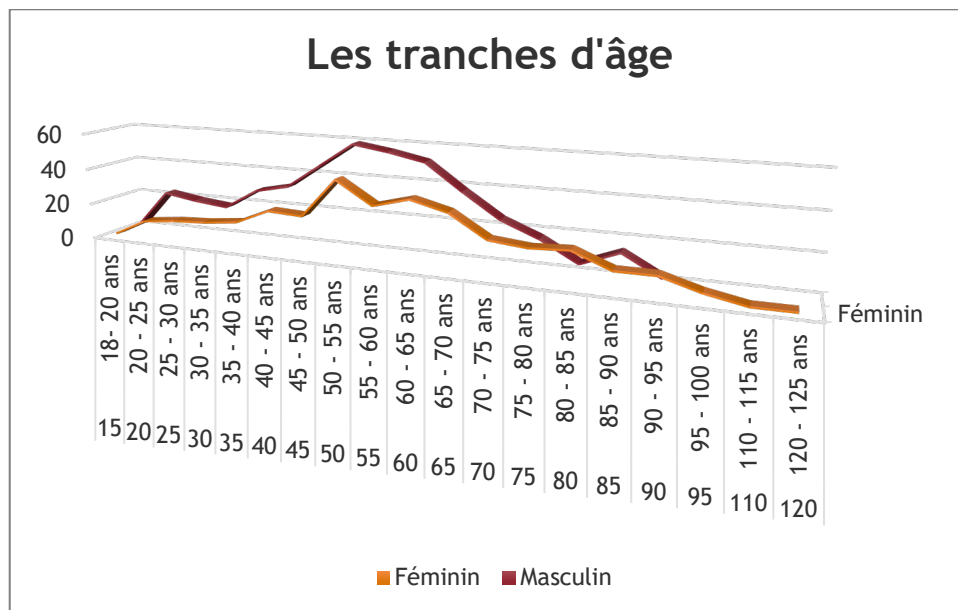
En ce qui concerne, les Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé, nous constatons qu'il y a forte probabilité qu'une MASP, au cours du mandat, se transforme en mesure judiciaire de type curatelle. Dans ces situations le requérant est la personne elle-même, qui de fait, va adhérer à la mesure de protection juridique.



Ce graphisme établit que l'activité principale du service s'accomplit, essentiellement, auprès de personnes en mesures de curatelles. En 2021, le nombre de ce type de mesure à

quasi doublé, à contrario du nombre de mesure de tutelles. Ce qui nous laisse penser, que le principe de proportionnalité, qui ouvre la possibilité au juge d'adapter le contenu de chaque mesure aux besoins réels de la personne (assistance, représentation), est particulièrement appliqué.

Les personnes accueillies



Le tableau ci-dessus présente les différentes tranches d'âge des personnes bénéficiant d'une mesure de protection juridique ou administrative. Il apparaît clairement que le public accueilli se situe majoritairement dans la tranche d'âge entre 45 et 70 ans.

Notons toutefois qu'en 2021, le service est intervenu, dans le cadre de mesure de curatelle renforcée aux biens et à la personne, auprès de :

- Cinq jeunes personnes de 19 ans, vivant à domicile ;
- Une personne de 110 ans, vivant en maison de retraite.

Nous pouvons donc en conclure, que la reconnaissance des pleines capacités d'une personne est reconnue et respectée, et ce quel que soit son âge et son lieu de vie.

2- La participation des personnes

Une enquête

Dans le cadre du renouvellement du projet d'établissement, le service a réalisé une enquête téléphonique auprès des personnes accueillies. L'objectif de cette enquête a été de rechercher les évolutions des besoins du public, et par là même, évaluer les écarts potentiels avec les nouveaux outils technologiques.

Pour ce faire, nous avons interrogé 150 personnes autour de thématiques d'actualité que sont l'utilisation des nouveaux moyens de communication, la participation de la personne à des réunions, le logement et le droit de vote (après l'application de la loi du 23/03/2019) :

- **65 %** des personnes interrogées déclarent être équipées d'un smartphone et **40 %** d'un ordinateur.
- **15 %** des personnes interrogées expriment le besoin d'un ordinateur et **15 %** ressentent également le besoin de formation informatique.



- **46 %** des personnes interrogées déclarent, être intéressées pour accéder à leur dossier personnel via une adresse mail sécurisée.
- **36 %** des personnes interrogées seraient intéressées pour participer à des réunions thématiques près de chez elle (amélioration pratiques EPAS).
- **12 %** des personnes interrogées expriment le besoin d'être soutenues dans leur changement de logement.
- **50 %** des personnes interrogées déclarent être inscrites sur les listes électorales et **34 %** votent régulièrement aux élections.

Les éléments de cette enquête nous ont conduit à :

- Même si en interne, lors des déclarations d'impôts, des renouvellements de carte grise, CNI... nous sommes amenés à dispenser de l'apprentissage à l'utilisation des sites informatiques, nous devons aussi, être en capacité de donner les moyens aux personnes d'utiliser les infrastructures existantes pour tout citoyen d'une cité. C'est ainsi que nous avons commencé à bâtir un listing des lieux qui dispensent des apprentissages, comme la CARSAT, SOLIDAC... La finalité étant de mettre à disposition ce listing pour que chacun puisse s'en saisir.

- Mise en place de temps d'échanges constructifs entre professionnels et personnes en protection juridique (cf. point 3).
- Réflexions avec le fournisseur du logiciel métier pour la mise en place d'un cloud favorisant l'accessibilité aux documents administratifs.

Pour les autres retours nous allons continuer à envisager les correctifs nécessaires pour l'amélioration de nos pratiques professionnelles.

Des projets personnalisés

Les documents individuels de la protection des personnes protégées sont un des outils principaux de la mesure de protection. Ils sont élaborés lors de temps privilégiés avec le mandataire pour favoriser l'expression des besoins et la mobilisation de la personne/ et ou de son entourage dans les actions à mener.

3- Les temps forts de l'année : innovations - expérimentations de nouvelles organisations

⇒ Le service a réalisé le renouvellement de son projet de service.



- **Autonomie et consentement**
- **Citoyenneté et participation sociale**
- **Organisation en évolution**

⇒ Mise en place du télétravail, 1 journée par semaine pour les professionnels pouvant y prétendre et le souhaitant. Ceci s'est traduit par un avenant au contrat de travail. Il sera revu annuellement lors d'un entretien individuel.



⇒ Mise en place d'un Copil Qualité de Vie au Travail, en charge des actions opérationnelles suite aux retours du questionnaire, auquel ont participé 189 personnes sur 319 (54 travailleurs et 265 salariés).

Trois axes d'amélioration sont posés par la direction générale de l'association en terme d'amélioration de la communication, d'amélioration de l'organisation du travail et de l'amélioration des relations et du soutien social.

Des axes spécifiques au résultat de l'EPAS suite à la photographie du service avec ses plus et ses moins :

+

- Variété des tâches
- Autonomie – prise de décisions, d'initiatives
- Développement des compétences
- Clarté des objectifs
- Moyens matériels
- Informations pour bien faire son travail
- Equilibre vie pro/vie

-

- Quantité de travail
- Pression temporelle
- Interruptions
- Temps d'échanges sur le travail
- Impact des changements
- Evolution et/ou de mobilité intéressante

En concertation avec l'ensemble des équipes de l'EPAS, un groupe s'est constitué pour des temps de travaux autour de la commande associative mais aussi des items suivants :

- Pression temporelle
- Interruptions
- Impacts des changements

4- Développement durable

- ⇒ Chaque professionnel est invité à imprimer les documents que si une nécessité l'oblige.
- ⇒ Nous constatons une évolution dans la transmission des factures qui nous parviennent majoritairement par mail. Notre système informatique indexe directement ces factures dans le dossier concerné sans être imprimées.

5- Les nouveaux partenariats, Les nouvelles coopérations

Des partenariats

2021 a été particulièrement marquée par des périodes de limitations des regroupements dues à la situation COVID, ce qui n'a pas été favorable pour la création de nouveaux partenariats, malgré l'impulsion du projet d'établissement. Ces mises en place s'effectueront en 2022.

La convention MASP a été renouvelée. Au cours de ce bilan nous avons à nouveau signalé le peu de mandats transmis par le Conseil Départemental (9 dossiers pour une convention de 35 mandats).

Des coopérations

Dans le cadre de l'élaboration et du plan du projet d'établissement, nous avons convié 6 personnes protégées à travailler avec un groupe de professionnels (secrétaire d'accueil, la gestionnaire des ressources du service et la directrice adjointe) autour de la question du consentement. Par la suite, ils ont rencontré, lors d'une réunion, l'ensemble des équipes pour leur faire part de leurs réflexions.

Le consentement fait référence au fait de se connaître, et à l'instauration d'un dialogue. La confiance est importante, elle se bâtit avec le temps et les différentes démarches entreprises

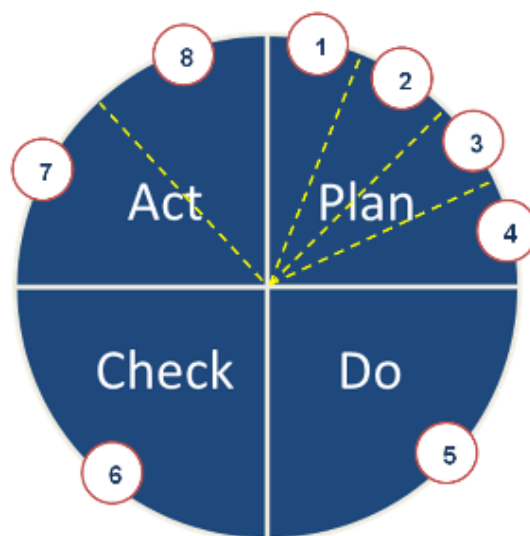
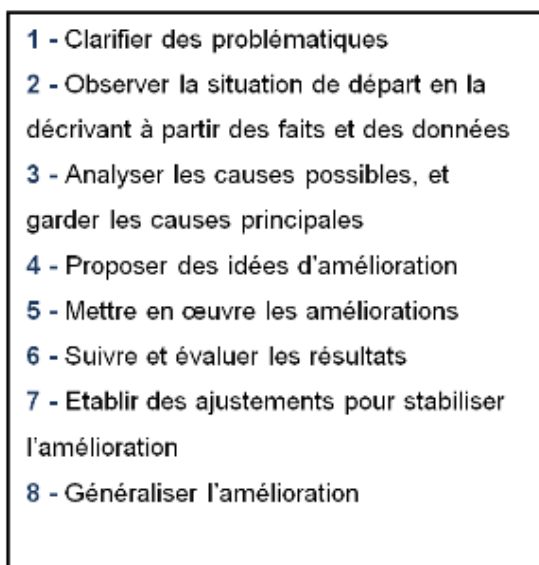
A la question est ce que le consentement est dépendant du lieu des échanges (site de l'EPAS/Domicile) : la réponse est oui, les conditions de son domicile favorisent les échanges

Ces travaux vont permettre au service d'apporter une définition du consentement et ses modalités de mise en œuvre.

6- La démarche qualité

La démarche qualité reste un axe suivi et se décline de la façon suivante :

- **Pilotage de la démarche** avec 3 COPIL Q classiques (permettant le suivi des actions en cours, l'analyse des évènements indésirables, les signalements aux autorités de contrôle...). Il est à noter que les réunions de ce COPIL ont été diminuées pour cause d'élaboration du projet d'établissement. Lors de son dernier regroupement, les membres du COPIL ont œuvré pour une logique professionnelle donnant du sens aux actions et travaux à mener, en regroupant les plans d'action du PAQ existant, de l'évaluation interne et celui du nouveau projet d'établissement.



- **Processus travaillés ou améliorés en groupe de travail :**
 - L'autorisation de soin, car elle fait référence à l'application du droit commun, posant le principe qu'une personne en tutelle, si elle en a les capacités, peut prendre seule la décision pour une intervention chirurgicale ou autre ;
 - L'archivage du dossier physique a fait l'objet de plusieurs rencontres avec les archives départementales. Ce qui a permis d'élaborer une procédure archivage et sa mise en place. En décembre 2021, la société COVED est venue récupérer 30m3 de papier à détruire.
- **Evènements indésirables** : 8 déclarations concernant à 60% la catégorie « violence/comportement ».
- **Les groupes d'analyse professionnelle** : les mandataires et le professionnel de l'accueil sont inscrits à 5 réunions par an.

7- Le développement des compétences, La formation professionnelle

Les axes de formations restent une organisation associative, basée sur les remontées des souhaits des salariés au travers des entretiens professionnels. Ce qui conduit le plan de formation de l'année n+1.

Bilan des formations réalisées à l'EPAS sur l'année civile 2021				
Nom de la Formation	EPAS	Nombre de jours de formation	Nombre d'heures de formation	Nombre total
FORMATIONS COLLECTIVES				
Formation des coordinateurs d'équipes	2	3	21	42
Formation au management d'équipes	1	3	21	21
Formation au management et coordo d'équipes	3	1	7	21
Autodétermination GPE 2	1	2	14	14
Autodétermination GPE 3	1	2	14	14
Autodétermination GPE 4	1	2	14	14
CNV - Communication non violente MANAGERS DE PROXIMITE	2	2	14	28
FORMATIONS SECURITE				
Sensibilisation aux risques routiers (02/06/2021)	3	1	7	21
Equipier de 1ère intervention (EPI) 18/10/2021	7	1	7	49
Equipier de 1ère intervention (EPI) 19/10/2021	8	1	7	56
Equipier de 1ère intervention (EPI) 09/11/2021	8	1	7	56
Equipier de 1ère intervention (EPI) 16/11/2021	10	1	7	70
ACTIONS COLLECTIVES REGIONALES (ACR)				
Le majeur protégé et la procédure pénale	1	1	7	7
Mesure partagée - Mesure protégée	1	0,5	3	3
Lutte contre l'illectronisme - Aidant numérique	1	2	14	14
Favoriser la participation et le pouvoir d'agir	1	2	14	14
FORMATIONS LOGICIEL HARMONY RH				
Module 1 : Administration et gestion du planning Harmony RH	2	2	14	28
TOTAL	53	27,5	192	472

8- Les instances du personnel, Le dialogue social

5 réunions CSE et 3 réunions CSSCT au cours de l'année 2021 :



- Le DUERP et son plan d'action sont actés et les premiers correctifs sont portés, tels que trousse à pharmacie, mise en conformité avec la réglementation de la loi « Montagne », se garer en marche arrière...
- Le suivi de la mise en place du télétravail, comme le temps des pauses à domicile. Cette nouvelle organisation du travail a été une nouvelle fois perturbée par un télétravail dégradé pour cause de crise sanitaire aigüe.

9- Les finances

1. L'ACTIVITE :

L'activité 2021 de l'EPAS concerne 772 mesures.

2. LES CHARGES :

a. Groupe 1 : Dépenses d'exploitation courante

	CA 2020	Budget Exécutoire 2021	CA 2021	Écart BP Alloué/CA
Groupe 1 afférent à l'exploitation courante	66.233,67	75.550,00	82.234,10	+6.684,10

On note ainsi un écart de +6.684,10 € entre le CA et le budget Exécutoire 2021 soit 8.85%.

Dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre du projet de service :

- La ligne 6118 présente, entre autres, le coût de l'enquête auprès des personnes protégées.
- La ligne 6242 correspond aux déplacements des personnes protégées pour participer à des groupes de travail avec les professionnels. Dans les deux situations, nous avons eu recours à une entreprise adaptée.

La ligne 6118 correspond aussi à notre démarche, avec les archives départementales, dans le cadre de la gestion des documents papiers et de leur destruction qui a eu lieu en décembre 2021.

La ligne 6283 présente un résultat négatif suite à la mise en place de l'externalisation du courrier. Opération qui s'est juxtaposée avec notre système antérieur.

b. Les charges de personnel

La CCNT 66 a été appliquée à l'ensemble des personnels.

La valeur du point appliquée est fixée à 3.82 € pour l'année 2021.

	CA 2020	Budget Exécutoire 2021	CA 2021	Écart BP Alloué/CA
Groupe 2 afférent au Personnel	1.163.063,81	1.104.065,00	1.105,128,19	+1.063,19

On observe un écart de 1.063,19€ entre le CA 2021 et le Budget Exécutoire 2021 soit +0.10%.

Le résultat est quasi à l'équilibre, seuls les frais de l'intervenant pour la réalisation du projet de service viennent modifier la provision.

L'économie réalisée sur les autres charges de personnel (-15.520,95€) représente la quote-part des Pôles Paie et Comptabilité qui avec la nouvelle autorisation des Frais de Siège est portée au compte 655 (Groupe III des Charges).

c. Groupe 3 : Dépenses afférentes à la structure

	CA 2020	Budget Exécutoire 2021	CA 2021	Écart BP Alloué/CA
Groupe 3 afférent à la structure	205.699,38	217.200,00	263.103,47	+45.903,47

On note un dépassement de 45.903,47€ entre le CA et le Budget Exécutoire 2021.

Les dépassements significatifs sont :

- Le Poste location immobilière : +4.521,40€ qui est identique à celui de 2020 et sera réévalué au prochain BP.
- Le poste Entretien et réparation (immobilier) : +2.142,29€.
- Le poste Etude et recherche : +1.350,00€ qui enregistre l'Audit énergétique effectué sur les bâtiments avec des préconisations.
- Le poste divers : nous avons omis de porter certaines cotisations FNAT, NEXEM. Ceci a été corrigé sur le BP 2022.
- Le poste Frais de siège : +29.441,00€, cette augmentation est liée à la nouvelle autorisation des frais de siège agréée en 2021.
- Le poste Report Fonds dédiés : +16.768,80€ (comptabilisation des CNR reçus et non encore utilisés en compte 192). La reprise des CNR utilisés est portée au groupe III des produits (8.007,34€).

Les autres postes du groupe sont globalement en économie.

3. LES INVESTISSEMENTS ET LA DOTATION AUX AMORTISSEMENTS :

Les seuls investissements de l'année concernent l'acquisition de matériels informatiques nécessaires (13.755€). La dotation aux amortissements est supérieure de 39,41€ à celle prévue.

4. LES PRODUITS :

a. Les Produits de la tarification

	CA 2020	Budget Exécutoire 2021	CA 2021	Écart BP Alloué/CA
Montant des Produits de la tarification (73)	1.394.836,25	1.384.815,00	1.422,870,46	+38.055,46

La dotation a été perçue en totalité augmentée de 16.768,80€ au titre de Crédits Non Reconductibles :

- Part à la charge de la DDETSPP : 1.210.990,35€ (dont 16.768,80 de CNR) ;
- Autres financeurs : 3.594,11€ ;
- Frais de participation financière des personnes protégées : 208.286,66€.

L'écart entre le CA et le budget alloué 2021 est constitué par les CNR et l'augmentation de la perception des frais de participation financière des personnes protégées.

b. Groupe 2 : Autres produits relatifs à l'exploitation

	CA 2020	Budget Exécutoire 2021	CA 2021	Écart BP Alloué/CA
Autres produits relatifs à l'exploitation	14.378,19	12.000,00	10.205,73	-1.794,27

L'écart constaté est de 1.794,27€ :

- Compte 70 : Avantages et Nature et refacturations diverses : -2.094,73€
- Compte 75 : Mesures ADHOC : +300,00€.

c. Groupe 3 : Produits financiers et Produits non encaissables

	CA 2020	Budget Exécutoire 2021	CA 2021	Écart BP Alloué/CA
Autres produits relatifs à l'exploitation	26.267,09	0.00	28.047,34	+28.047,34

Ce groupe est excédentaire de +28.047,34€.

Il s'agit :

- de la reprise d'une provision pour le renouvellement d'immobilisations qui est devenue sans objet (20.000,00€) ;
- de l'utilisation d'une partie des CNR reçus pour 8.047,34€.

5. LA SYNTHÈSE DU RESULTAT :

a. Le résultat comptable

Le compte de résultat, dégage un excédent comptable de + 10.657,77€.

RESULTAT
+ 10.657,77

b. Le passage du résultat comptable au résultat administratif

Le résultat comptable doit être retraité.

	Proposé par l'établissement
Résultat comptable 2021	+ 10.657,77
+ Reprise déficit	
+ Reprise sur la Réserve de compensation des charges d'amortissement	
+ Réintégration de la variation de provision pour congés à payer	-3.388,46
+ Réintégration de la provision pour départ à la retraite non prévue au BP 2020	
+ Réintégration de la provision pour CET non prévue au BP 2020	
Résultat administratif corrigé	+7.269,31

c. Proposition d'affectation du résultat

Résultat administratif à affecter.....	+7.269,31
---	------------------

Il est proposé d'affecter ce résultat :

- Compte 119000 : Réduction du report à nouveau déficitaire pour la totalité.

10- Les perspectives d'évolution, Les améliorations projetées, Les projets pour 2022

- ⇒ L'autodétermination est un axe principal d'amélioration des pratiques professionnelles, en 2022 la plupart des professionnels du service vont suivre cette formation qui se déroule sur deux jours et un jour, quelques mois plus tard, pour un retour d'expérience.
- ⇒ Suite aux évènements indésirables, il sera priorisé une réflexion interdisciplinaire pour repenser, améliorer la procédure « Prévention des comportements agressifs/gestion du risques/Signalement d'évènements indésirable en lien avec ce risque ». Des formations seront aussi envisagées.
- ⇒ La mise en place de nouveaux partenariats, auprès des aides à domicile entre autres, conformément au projet d'établissement.
- ⇒ La continuité de temps de réflexions partagées avec les personnes en mesure de protection juridique, sur des thèmes choisis : le budget, la famille.

11- Les annexes

- ⇒ Nouvelle convention de partenariat signée en 2021 ;
- ⇒ Comptes administratifs.

→ **ENTREPRISE APPRENANTE**

→ **ECOUTE – ECHANGE –
CONFIANCE - COHESION**

→ **REPONSE ACCOMPAGNEE
POUR TOUS**



→ **COOPERATION**

→ **DEVELOPPEMENT
PARTENARIATS**

→ **FORMATION
PROFESSIONNELLE**

→ **ACCOMPAGNEMENT
PERSONNALISE**

→ **INCLUSION SOCIALE**

→ **HABITAT CHOISI**

