



**Service Protection Juridique
des Majeurs
de
l'A.T.M.P. du Rhône**

**RAPPORT D'ACTIVITE
2018**

INTRODUCTION

1/ PRESENTATION DU SERVICE DE PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS (SPJM)	4
1) L’historique.....	4
2) Le projet de service 2015-2020.....	4
3) L’équipe du SPJM et du STF	5
a) L’évolution de l’équipe : les mouvements de 2018.....	6
b) La formation et l’accompagnement de l’équipe en 2018.....	6
2/ LE PUBLIC PRIS EN CHARGE PAR LE SERVICE DE PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS (SPJM).....	7
1) Les caractéristiques socio-démographiques des personnes protégées	7
a) La répartition par sexe en 2018.....	8
b) La répartition par tranche d’âge en 2018.....	8
c) La répartition par type de mesure en 2018.....	8
d) La répartition par type d’hébergement en 2018	8
e) La répartition par situation familiale en 2018	9
2) Les caractéristiques socio-économiques des personnes protégées.....	9
3/ L’ACTIVITE DU SERVICE DE PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS (SPJM)	10
1) Les entrées et sorties de mesures en 2018.....	10
2) La répartition du flux par type de mesures	11
3) Les motifs de fin de mandat en 2018.....	12
4) L’ancienneté des mesures en 2018.....	12
5) La répartition des mesures par secteurs géographiques en 2018	13
4/ L’ACTIVITE DU « SOUTIEN AUX TUTEURS FAMILIAUX »	13
1) Les rencontres individuelles	14
2) Le profil des bénéficiaires du STF	14
3) Les rencontres collectives en 2018	14
5/ LES FAITS MARQUANTS DE L’ANNÉE 2018.....	15
1) Le passage à la mixité des mesures confiées aux délégués et assistantes	15
2) Un groupe d’expression des personnes protégées en dehors des murs de l’ATMP	15
3) Une équipe de responsable de site au complet	15
4) Une démarche qualité de nouveau validée.....	16
6/ LES PERSPECTIVES 2019	16
1) La stabilisation des l’équipe du SPJM.....	16
2) La réorganisation du service pour une meilleure répartition de la charge de travail	16
3) La réécriture du projet de service pour 2020-2025	17
4) Le développement des rencontres partenariales pour une explication du rôle et des limites et pour redonner confiance	17

INTRODUCTION

Le présent rapport présente l’activité 2018 du Service de Protection Juridique des Majeurs (SPJM) de l’ATMP du Rhône.

L’association délègue au SPJM, sous la responsabilité de la Directrice générale, l’exercice des mesures de protection confiées par les Juges des tutelles en vertu d’un arrêté pris par le Préfet du département du Rhône.

Les missions actuelles du SPJM découlent de l’arrêté préfectoral n°2010-1596 en date du 24 août 2010 portant extension du service.

Le SPJM a ainsi été agréé en 2010 pour la gestion de 1760 mesures de protection juridique et 40 mesures d’administration judiciaire.

En 2018, son agrément a été modifié portant ainsi la gestion à 1800 mesures de protection juridique et 40 mesures d’administration judiciaire.

Le SPJM intervient sur l’ensemble du Département du Rhône.

Son siège social est situé dans le 6ème arrondissement de Lyon depuis 1998 et partage les locaux avec l’antenne de « Lyon 6 ».

1/ PRESENTATION DU SERVICE DE PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS (SPJM)

1) L'historique

L'Association Tutélaire des Inadaptés Majeurs (A.T.I.) a été créée en juin 1970, par l'A.D.A.P.E.I. du Rhône pour mettre en œuvre les mesures de protection juridique prévues par la loi du 3 janvier 1968 au profit des bénéficiaires de l'association.

Cette même année était créé le Service de la Protection Juridique des Majeurs (SPJM), historiquement dénommé « service des tutelles ».

En 1972, l'Association élargit son champ d'intervention à toute personne relevant d'une mesure de protection, quelque soit la cause de l'altération des facultés empêchant ou réduisant la manifestation de sa volonté.

Pour tenir compte de ce changement, l'ATI change de nom et devient l'Association Tutélaire des majeurs protégés du Rhône (A.T.M.P.), première association tutélaire créée dans le Rhône.

L'ATMP du Rhône, par le biais de son service de protection juridique des majeurs remplit une mission de service public.

Dans le cadre de l'exercice des mesures de protection confiées par les Juges des tutelles, l'ATMP assure un accompagnement et un accueil dans le respect des principes de continuité, d'adaptation et de non discrimination.

2) Le projet de service 2015-2020

Le projet de service du SPJM, élaboré par une méthode dynamique, participative et collective, a rassemblé autour d'objectifs communs et a permis de mieux appréhender les missions, les responsabilités de chacun.

Les orientations stratégiques du projet de service retenues pour les horizons 2015-2020 sont :

- La participation du majeur à la mise en œuvre de sa mesure,
- La bientraitance,
- L'accueil du nouveau salarié et la cartographie des compétences par site,
- L'optimisation des ressources.

En 2018, la priorité a été donnée aux trois objectifs suivant :

- Travail autour des limites du mandat sur des thèmes principaux comme la santé, le patrimoine, le budget, le logement et création d'un support de référence pour outiller les équipes et notamment les jeunes professionnels,
- Identification des situations nécessitant une transmission, un relais et une connaissance du partenariat,
- Amélioration de la mesure et du contrôle de l'activité du service afin de donner à voir ce qui est réalisé, assurer la continuité du service et la protection de la personne protégée et assurer la sécurité des interventions.

3) L'équipe du SPJM et du STF

Le **service protection juridique des majeurs** est composé en 2018 de :

- 1 chef de service,
- 3 responsables de site répartis sur 3 antennes,
- 1 assistante du SPJM,
- 29 ETP délégués mandataires chargés du suivi des mesures confiées par le Juge dont 4 ETP délégués de proximité en charge des secteurs les plus éloignés et assurant des permanences délocalisées,
- 3 ETP délégués référents :
 - o 1 délégué en charge des questions patrimoniales,
 - o 1 délégué en charge des questions juridiques,
 - o 1 coordinateur social en charge de dénouer les situations complexes, sans solution apparente mais également de trouver l'interlocuteur adéquat pour prendre le relais lorsque le mandat de protection se termine,
- 15.5 ETP d'assistantes dont une assistante référente du reversement à l'aide sociale à Lyon 3 pour 20% de son temps de travail.
- 2 agents d'accueil.

L'effectif dédié au service sur l'année 2017 est de 55 salariés.

Afin de couvrir plus facilement le département du Rhône et assurer la gestion des mesures de protections confiées par les Tribunaux d'instance, le SPJM est composé de trois antennes. Les équipes sont ainsi réparties sur :

- l'antenne de Lyon 6 située au 17 rue Montgolfier qui accueille 39 % des délégués mandataires judiciaires et 37 % des assistantes,
- l'antenne de Lyon 3 située au 175 de l'avenue Félix Faure dans le 3ème arrondissement de Lyon qui accueille 32 % des délégués mandataires judiciaires et 33 % des assistantes.
- et celle de Villefranche sur Saône au 67 rue Claude Bernard qui accueille 29 % des délégués mandataires judiciaires et 30 % des assistantes.

Le « **soutien aux tuteurs familiaux** » est rattaché au SPJM sous la responsabilité directe du Chef de service.

En 2018, les 4 associations tutélaires (ASSTRA, GRIM, UDAF et ATMP du Rhône) en charge du STF se sont associées pour répondre à un appel à projet et assurent, depuis la validation de ce projet :

- Des permanences aux TI,
- Des permanences téléphoniques avec partage du numéro vert,
- Des réunions d'information collective,
- Et des entretiens individuels sur rendez-vous.

L'ATMP du Rhône met à disposition de ce service deux salariés, la coordinatrice sociale et une déléguée mandataire judiciaire, représentant 25% d'un ETP.

a) L'évolution de l'équipe : les mouvements de 2018

En 2018, l'équipe du SPJM et du STF s'est renouvelée pour partie suite au départ de 13 salariés. 9 délégués mandataires, 3 assistantes de délégués et 1 responsable de site sont sortis des effectifs cette année pour divers motifs.

Ces départs ont donné lieu à plusieurs recrutements mais également à l'intégration de salariés déjà en poste en CDD.

En effet, 11 personnes ont été recrutées directement en CDI (1 responsable de site, 6 délégués mandataires et 4 assistante) et 2 assistantes sont devenues délégués.

b) La formation et l'accompagnement de l'équipe en 2018

L'ATMP 69 poursuit la formation de son équipe en privilégiant les formations collectives bénéficiant au plus grand nombre et permettant la montée en compétence de l'ensemble de salariés.

⇒ Les formations internes

Dans une volonté de poursuivre la prise de distance et maintenir un équilibre dans les accompagnements des majeurs sous mesure de protection, les délégués mandataires judiciaires ont bénéficiés tout au long de l'année de **séances d'analyse de la pratique professionnelle (APP)** à raison d'une séance d'une heure et demie par mois. Les assistantes et les agents d'accueil ont également bénéficié de séances d'APP à raison d'une séance d'une heure et demie par trimestre.

⇒ Les formations externes

Les responsables de site comme les délégués et assistantes du SPJM, bénéficient de séances **d'analyse de la pratique professionnelle (APP)** organisées dans le **cadre de l'UTRA** auxquels participent les chefs de service des autres associations partenaires.

Les responsables de site et la chef de service participent toujours aux « **commissions Chefs de service** » **organisées par l'UTRA** afin d'échanger sur les pratiques professionnelles avec les pairs des autres associations membres, de bénéficier d'une veille juridique et sociale et s'enrichir des problématiques et projets soulevés par les participants.

Par ailleurs, **une formation sur la juste distance** a été organisée au bénéfice des délégués et assistantes du service protection des majeurs.

Les objectifs étant de réinterroger les pratiques professionnelles et la place spécifique des gestes, du contact physique dans et pour la relation d'accompagnement sociale et éducative, mettre en perspective cette réflexion dans la pratique professionnelle, afin de pouvoir ajuster de nouveaux outils pratiques et de nouvelles grilles de compréhension des enjeux de la relation d'accompagnement au bénéfice des personnes accueillies ou accompagnées.

Une formation sur la gestion de patrimoine a également été organisée pour les cadres du service, la Référente Patrimoine et deux délégués afin de maîtriser les bases d'une gestion patrimoniale adaptée à la mesure de protection et faire monter en compétence les équipes par une meilleure connaissance des produits bancaires et financiers, leurs risques.

Une **formation sur la responsabilité des mandataires judiciaires à la protection des majeurs** a été suivie par l’ensemble des cadres du service.

Cette année, une salariée a commencé une formation continue en CAFERUIS qui s’étalera sur deux années.

L’ATMP du Rhône a également formé deux nouveaux membres du CHSCT et deux salariés du service ont bénéficié de la formation SST pour être certifiés comme sauveteurs secouristes du travail.

2/ LE PUBLIC PRIS EN CHARGE PAR LE SERVICE DE PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS (SPJM)

1) Les caractéristiques socio-démographiques des personnes protégées

L’agrément de l’ATMP du Rhône a été augmenté en 2018 passant ainsi à 1800 mesures de protection et 40 mesures d’accompagnement judiciaire.

Au 31 décembre 2018, 1759 mesures de protections sont en cours à l’ATMP 69 et se répartissaient comme suit :

Nature de la mesure	Total par mesures	
Tutelle	706	40,5%
Curatelle	955	54,5%
Sauvegarde de justice	26	1%
Autres subrogation, ad hoc, MAJ, ...)	72	4%
Total	1759	100%

En moyenne cette année, 1767 personnes ont été suivies par le SPJM.

Nature de la mesure	sexe	ages					Total	
		inférieur à 25 ans	25-39 ans	40-59 ans	60-74 ans	75 ans et +		
Tutelle	Homme	13	33	137	98	45	326	718
	Femme	10	24	115	110	133	392	
Curatelle	Homme	12	107	270	130	33	552	958
	Femme	14	54	166	115	57	406	
MAJ	Homme	0	0	0	0	0	0	2
	Femme	0	0	2	0	0	2	
Sauvegar de de Justice	Homme	0	0	1	1	2	4	8
	Femme	0	0	1	0	3	4	
Autre (tutelles aux biens, subrgations, ad hoc...)	Homme	1	11	14	12	3	41	81
	Femme	1	11	5	11	12	40	
Total	Homme	26	151	422	241	83	923	1767
	Femme	25	89	289	236	205	844	
	Total	51	240	711	477	288		

a) La répartition par sexe en 2018

1767 mesures en moyenne ont été confiées par les Juges des tutelles à l'ATMP du Rhône. Les mesures de protection prononcées par les Juges des tutelles concernent davantage les hommes (923 soit 52% des personnes protégées) que les femmes (844 soit 48 % des personnes protégées).

NB : la répartition par type de mesure et par sexe est sensiblement la même chaque année :

- en 2016 : 53% d'hommes et 47% de femmes,
- en 2017 : 52% d'hommes et 48% de femmes.

b) La répartition par tranche d'âge en 2018

Les personnes les plus représentées dans les mesures de protection confiées à l'ATMP du Rhône ont entre 40 et 59 ans (711 en 2018).

- 3% des personnes accompagnées ont entre 18 et 24 ans (3% en 2017),
- 14% ont entre 25 et 39 ans (13% en 2017)
- 40% ont entre 40 et 59 ans (41 % en 2017),
- 27% ont entre 60 et 74 ans (26% en 2017),
- 16% ont 75 ans et plus (17% en 2017).

c) La répartition par type de mesure en 2018

Les personnes sous curatelle (958 en 2018 soit environ 54% des majeurs sous mesures de protection) sont majoritairement représentées dans les mesures confiées par le Juge des tutelles.

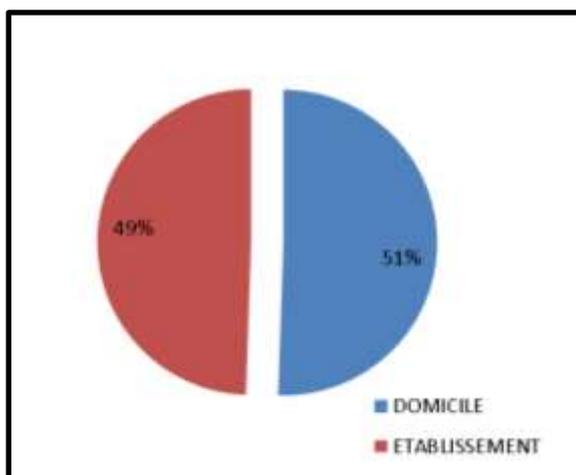
d) La répartition par type d'hébergement en 2018

En 2018, le nombre de personnes âgées (personnes ayant plus de 60 ans) dont la mesure de protection a été confiée à l'ATMP du Rhône est de 765, soit 43% de l'ensemble des majeurs protégés.

Le part des personnes handicapées dont la mesure de protection est confiée à l'ATMP du Rhône est de 33 %, soit 591 personnes.

Les établissements dans lesquels sont hébergés les majeurs protégés sont très variés. Il peut s'agir de foyer d'hébergement, de foyer d'accueil médicalisé (FAM), de maison d'accueil spécialisé (MAS), de foyer de vie, d'EHPAD, de centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), de service psychiatrique...

49% des majeurs protégés confiés à l'ATMP du Rhône vivent à domicile contre 51% en établissement.



En 2018, sur les 51 % des personnes vivant en établissements, 66% des personnes protégées sont hébergés en établissement pour personnes handicapées et 34% en établissement pour personnes âgées.

894 majeurs vivent en établissement de manière permanente ou temporaire (CHRS, service psychiatrique, service hospitalier...) et 873 sont à domicile ou bénéficient d’une domiciliation comme les personnes sans domicile fixe ou stables ou celles incarcérées.

e) La répartition par situation familiale en 2018

Une très grande majorité des majeurs protégés dont l’ATMP du Rhône a la charge sont des personnes vivant seules (environ 91% de ces personnes).

En effet, seules 6% des personnes sont mariées, moins d’1% sont pacsés et 2% vivent en concubinage.

Total	situation de famille						
	célibataires	concubins	divorcés	mariés	pacsés	séparés	veufs
1767	1209	44	221	98	17	55	132
100%	68%	2%	13%	6%	1%	3%	7%

2) Les caractéristiques socio-économiques des personnes protégées

En 2018, 79% des majeurs protégés pris en charge par l’ATMP du Rhône ont des revenus supérieurs à l’AAH (Allocation Adultes Handicapés).

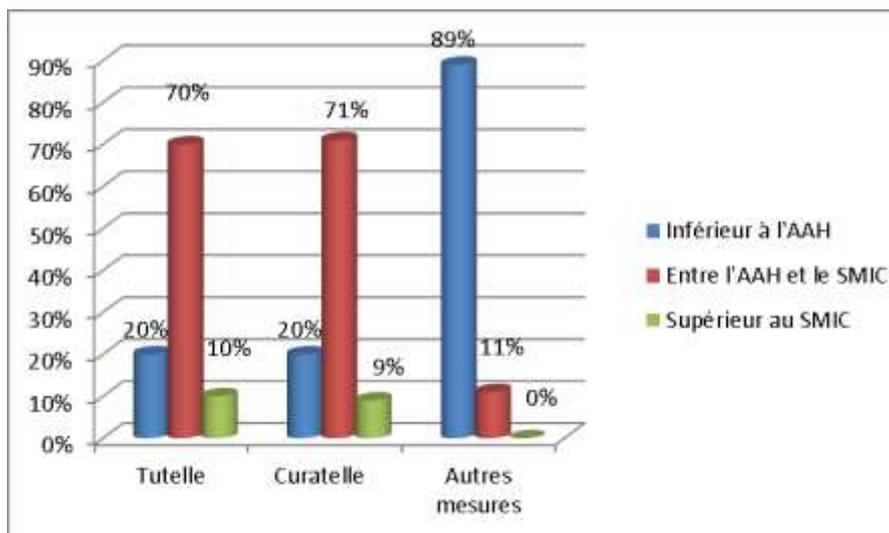
70% de ces personnes ont des ressources se situant entre le montant de l’AAH et celui du SMIC.

21% des majeurs sont sans ressources ou ont comme revenus les minimas sociaux ou l’AAH.

20% des personnes sous curatelle ont des ressources inférieures ou égales à l’AAH comme celles sous tutelle.

71% des personnes sous curatelle ont des ressources qui se situent entre le montant de l’AAH et celui du SMIC.

70 % des personnes sous tutelles ont des ressources qui se situent entre le montant de l’AAH et celui du SMIC.



3/ L’ACTIVITE DU SERVICE DE PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS (SPJM)

Le service de protection juridique a assumé en moyenne 1767 mesures de protection en 2018.

1) Les entrées et sorties de mesures en 2018

- **119** nouvelles mesures ont été confiées à l’ATMP du Rhône par les Juges des tutelles contre 114 en 2017,
- **164** mesures se sont clôturées contre 138 en 2017.

Type de mesures	Entrées	Sorties
Tutelle	23	73
Curatelle	45	77
Sauvegarde de justice	49	8
Autres subrogation, ad hoc, MAJ, ...)	2	6
Total	119	164

2) La répartition du flux par type de mesures

En 2018, l'ATMP du Rhône s'est vue notifiée des sauvegardes de justice (mandats spéciaux) à 41%, des curatelles à 38% et des tutelles à 19 %.

Les fins de mandat concernent, quant à elles, davantage les curatelles cette année avec 47% des sorties, 46% concernent les tutelles et 5% les sauvegardes de justice.

Pour rappel, la mission du mandataire judiciaire est d'assurer la protection des personnes en matière budgétaire, patrimoniale et sociale en veillant à leurs intérêts.

Ces missions sont encadrées en fonction de la mesure prononcée par le Juge : sauvegarde de justice, curatelle, tutelle, mesure d'accompagnement judiciaire...

- La sauvegarde de justice (mandat spécial) est une mesure de protection prononcée par le Juge des tutelles lorsqu'une personne a besoin d'une protection temporaire ou d'être représentée pour l'accomplissement de certains actes déterminés (article 433 à 439 du code civil).

En 2018 : 49 entrées et 8 sorties

- La curatelle est prononcée lorsqu'une personne a besoin d'être assistée ou contrôlée d'une manière continue dans les actes importants de la vie civile (article 440 du code civil).

En 2018 : 45 entrées et 77 sorties

- La tutelle est prononcée lorsqu'une personne, doit être représentée d'une manière continue dans tous les actes de la vie civile (article 440 du code civil).

En 2018 : 23 entrées et 73 sorties

- La mesure d'accompagnement judiciaire est destinée à rétablir l'autonomie de l'intéressé dans la gestion de ses ressources. Elle n'entraîne aucune incapacité. Elle est prononcée pour un temps déterminé et sa durée totale, renouvellement compris, ne peut excéder 4 ans (article 495-8 à 495-9 du Code civil).

- La subrogation est une mesure de protection par laquelle le subrogé curateur ou le subrogé tuteur assiste ou représente, selon le cas, la personne protégée lorsque les intérêts de celle-ci sont en opposition avec ceux du curateur ou du tuteur ou lorsque l'un ou l'autre ne peut lui apporter son assistance ou agir pour son compte en raison des limitations de sa mission.

Il est informé et consulté par le curateur ou le tuteur avant tout acte grave accompli par celui-ci.

La charge du subrogé curateur ou du subrogé tuteur cesse en même temps que celle du curateur ou du tuteur.

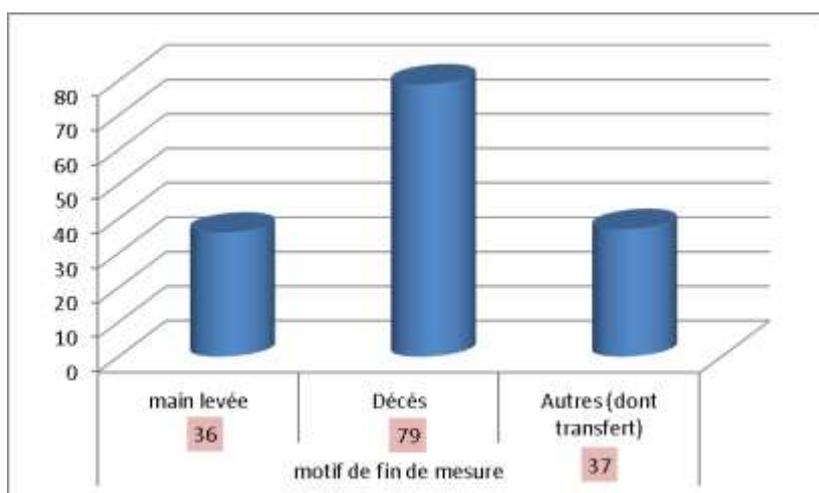
- Le mandat ad hoc est prononcé, en l'absence de subrogé curateur ou de subrogé tuteur, lorsqu'il existe un conflit d'intérêt ou un risque de conflit d'intérêt entre le tuteur ou le curateur et la personne protégée ou lorsqu'il y a un intérêt à se faire représenter pour une mission précise (par exemple, pour la réalisation d'une vente d'un bien d'un majeur protégé situé dans un autre département). Le tuteur ou curateur ad hoc est ainsi nommé pour une action précise et son mandat prend fin lorsque sa mission est réalisée ou lorsque le conflit d'intérêt a pris fin.

En 2018 : 2 entrées et 6 sorties pour les autres mesures don les MAJ, subrogations et ad hoc

3) Les motifs de fin de mandat en 2018

En majorité, les mesures prennent fin par le décès de la personne protégée (52 % en 2018 contre 59 % en 2017) ou par la mainlevée de la mesure (24% en 2018 contre 27 % en 2017) ou le transfert de la mesure à un autre service tutélaire, à un mandataire privé, voire parfois à un membre de la famille ou un proche (24% en 2018 contre 27 % en 2017).

Les transferts de mesures à une autre association tutélaire s’expliquent principalement par le changement de lieu de vie du majeur mais peut également faire suite à une demande de décharge adressée au Juge des tutelles en raison du comportement inadapté d’un majeur protégé nécessitant de poser des limites, de reprendre le cadre et de protéger les salariés.



4) L’ancienneté des mesures en 2018

Nature de la mesure	ancienneté de la prise en charge					Total
	inférieur à 1 an	de 1 à 3 ans	de 3 ans à moins de 5 ans	de 5 ans à moins de 10 ans	10 ans et plus	
Tutelle	21	110	57	118	412	718
Curatelle	68	133	97	194	466	958
MAJ	0	1	1	0	0	2
Sauvegarde de Justice	7	0	0	0	1	8
Autre (tutelles aux biens, subrogations, ad hoc...)	9	20	14	20	18	81
Total	105	264	169	332	897	1767

En 2018, 51% des mesures confiées par les Juges des tutelles le sont depuis 10 ans et plus (contre 48% en 2017).

19% des mesures confiées sont assumées par l’ATMP du Rhône depuis plus de 5 ans sans dépasser les 10 ans.

5 % sont des mesures de protection arrivées en gestion dans l’année 2018.

5) La répartition des mesures par secteurs géographiques en 2018

41% des mesures sont gérées par l’antenne de Lyon 6, 31% par l’antenne de Lyon 3 et 28% par l’antenne de Villefranche sur Saône.

Pour les majeurs protégés résidant sur les communes les plus éloignées, des permanences de proximité ont été mises en place et sont assurées par 4 délégués dont l’exercice de la mission a été adapté pour répondre au mieux aux intérêts de ces usagers.

Un partenariat avec les municipalités de Givors, Mornant, St Laurent de Chamousset (au Sud de Lyon) et Tarare, Beaujeu, Cours la Ville, Thizy, Amplepuis (au Nord de Lyon) est en vigueur pour une mise à disposition de locaux permettant aux délégués de proximité de s’entretenir avec les majeurs selon un planning défini.

Ces partenariats de proximité facilitent la mise en œuvre des exigences du législateur concernant l’exercice des mesures de protection (échéance d’ouverture d’une nouvelle mesure, nombre minimum de rencontres à effectuer...) et permettent aussi d’optimiser les temps de déplacement des délégués.

4/ L’ACTIVITE DU « SOUTIEN AUX TUTEURS FAMILIAUX »

Le service de Soutien aux Tuteurs Familiaux (STF) est rattaché au SPJM du fait de sa mission d’aide à la mise en œuvre des mesures de protection.

Toutefois, il s’en distingue au regard des bénéficiaires qu’il accompagne.

En effet, ces derniers sont des proches désignés par les Juges des tutelles qui leur confient la mesure de protection d’un membre de leur famille ou d’un proche.

L’ATMP du Rhône par le biais de son service STF accompagne les tuteurs familiaux.

Ce soutien se réalise en partenariat avec trois autres associations rhodaniennes : l’UDAF, le GRIM et l’ASSTRA.

Les objectifs de ce service sont d’apporter :

- une aide au quotidien et une assistance technique pour une application conforme de la mesure de protection,
- des informations générales sur les moyens juridiques de protection de la personne, les droits et obligations du tuteur.

Les missions du STF s'articulent autour des 4 axes suivants :

- des rencontres collectives d'informations plus régulières sur les secteurs de Tarare, Villefranche, Lyon, Mornant et Givors,
- des permanences au sein des Tribunaux d'Instance de Lyon et de Villeurbanne avec un développement sur celui de Villefranche sur Saône,
- des permanences téléphoniques tenues par les 4 associations au lieu des seules tenues par l'ATMP 69,
- des permanences physiques assurées et développées au sein des locaux de chaque service.

1) Les rencontres individuelles

L'activité du STF se traduit par le nombre de contacts établis entre les 4 services et les bénéficiaires. Cette année le STF comptabilise 193 personnes en permanence physique, 50 contacts téléphoniques, 2 rendez-vous personnalisés organisés au sein d'une des associations et 10 demandes traitées par mail.

Il est à noter que les personnes sont principalement reçues au sein des Tribunaux d'instance (172 personnes).

La connaissance du dispositif se fait par le biais des tribunaux d'instance (141 demandes), grâce aux plaquettes d'information (28 demandes), par le biais d'un partenaire (22 demandes) et 43 personnes ayant sollicité le STF connaissaient déjà le dispositif.

L'ATMP du Rhône, en 2018, partage avec les 3 autres associations le numéro vert d'appel afin de mutualiser les moyens et assurer une plus grande continuité de service (le 0 800 808 031).

2) Le profil des bénéficiaires du STF

L'âge des personnes sollicitant le STF se situe majoritairement entre 40-59 ans, avec 52 % de personnes dans cette tranche d'âge pour les demandes exprimées en permanence téléphonique et 46 % de personnes dans cette tranche d'âge pour les demandes exprimées en permanence physique. 61% sont des femmes, 28% sont les enfants de personnes sous mesure de protection ou en passe de l'être et 28% sont des parents. La mesure n'existe pas encore pour 27% des demandes.

Ces bénéficiaires se renseignent principalement sur les ouvertures de mesure ou en vue d'une ouverture de mesure. Les domaines d'interrogation sont la gestion du patrimoine, la gestion financière et budgétaire.

3) Les rencontres collectives en 2018

2 interventions collectives aux tuteurs familiaux ont été réalisées en 2018. Ces rencontres ont réuni 7 personnes en tout autour de questions ayant principalement trait à l'inventaire de patrimoine et au compte-rendu de gestion.

NB : Le collectif d'associations prévoit de se réorganiser en 2019 afin de toucher davantage de publics.

5/ LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2018

1) Le passage à la mixité des mesures confiées aux délégués et assistantes

En 2017, il s'est avéré indispensable de repenser la notion de pôles afin notamment de rééquilibrer la charge de travail, de faire monter en compétence les équipes et de pouvoir réagir au flux de mesures confié par les Juges des tutelles dont la localisation dans le Rhône est imprévisible et ne correspondait pas toujours aux disponibilités des délégués.

Aussi, en 2018 des passations entre les délégués et entre les assistantes ont été réalisées sur les 3 sites du service afin de mixer les portefeuilles et confier aux équipes des personnes vivant tant à domicile qu'en établissement.

L'objectif était de confier la gestion aux délégués de 65 mesures de protection mixte (domicile/établissement, curatelle/tutelle) en moyenne.

2) Un groupe d'expression des personnes protégées en dehors des murs de l'ATMP

Un nouveau groupe d'expression de personnes protégées a été organisé en novembre 2018 en partenariat avec l'ALGED, foyer La Providence, réunissant 12 personnes protégées, 3 membres du personnel du foyer et 5 membres de l'ATMP (Directrice générale, Chef de service, responsable de site, déléguée mandataire judiciaire et assistante).

Alors qu'en 2016 les groupes d'expression avaient été organisés au sein de l'ATMP du Rhône sur son antenne de Lyon 6, cette année l'objectif était d'aller vers ceux qui ne se déplacent pas aisément et entendre ce qu'ils avaient à dire sur la mesure, le fonctionnement de l'association et les points pouvant être améliorés.

Il en ressort une assez bonne compréhension de la mesure de protection pour certains, des difficultés à accepter que l'argent soit géré par une autre personne qu'eux et un fort attachement à la déléguée en charge de leur mesure.

3) Une équipe de responsable de site au complet

Après plus de 6 mois en 2018 sans Responsable d'antenne sur Lyon 6, l'arrivée de la Responsable de site en juillet a soulagé l'équipe cadres et permis de renforcer la cohésion initiée avec les Responsables des deux autres antennes (Lyon 3 et Villefranche) et la Chef de service.

La complémentarité des formations et des origines professionnelles est très intéressante pour l'équipe et l'accompagnement des professionnels, comme des personnes dont nous avons la charge.

Le fonctionnement de l'antenne du 6^{ème} depuis l'arrivée de la Responsable s'en ressent avec des repères pour les membres de l'équipe, la mise en place d'outils pour le suivi et soutien dans l'exercice des mesures de protection et une plus grande harmonisation des pratiques entre site.

4) Une démarche qualité de nouveau validée

Cette année, l'audit ISO avait pour spécificité d'analyser les démarches faites par l'association pour passer de la version 2008 à la version 2015 de la norme ISO.

Pour cela, l'auditeur a porté attention à :

- l'analyse des risques et opportunités de l'organisation,
- l'ouverture de l'association sur les parties intéressées c'est-à-dire les parties prenantes comme les financeurs, les Juges et les partenaires.

Les résultats de l'audit 2018 font ressortir les points suivants :

- les audits internes réalisés et donc, le travail des auditeurs internes ont été soulignés pour leur qualité,
- le degré de maturité du management de la qualité a encore augmenté,
- la version 2015 du certificat ISO a été accordée.

Le PAQ (plan d'action qualité) 2018 prévoyait pour le SPJM 8 axes de travaux prioritaires :

- proposer un recueil de la gestion financière et patrimoniale du majeur protégé avec l'ensemble des ressources documentaires associées,
- formaliser la procédure de réalisation des inventaires,
- diffuser un livret d'accueil en FALC,
- actualiser le recensement des indicateurs du service,
- mener une enquête de satisfaction auprès des partenaires,
- formaliser le travail autour des limites du mandat,
- revoir l'arborescence GED des dossiers des majeurs protégés,
- mener une réflexion sur le tutorat.

Sur ces 8 axes, 4 ont été finalisés en 2018, 3 seront encore en cours en 2019 et 1 débutera en 2019.

6/ LES PERSPECTIVES 2019

1) La stabilisation des l'équipe du SPJM

Suite aux importants départs et aux remontées de terrain, un changement de Direction a été opéré en début d'année avec pour objectif prioritaire de stabiliser l'équipe dans les mois à venir et assurer la montée en compétence de nouveaux professionnels pour garantir aux personnes protégées la qualité de service attendue.

Pour ce faire, de nombreuses démarches seront entreprises tant d'un point de vue matériel (nouveaux bureaux, plus d'espace, mise en place de double écran....) qu'au niveau management (analyse de l'organisation, mise en place de changement pour un mieux être et une meilleure maîtrise des fonctions, augmentation de la participation et enclenchement d'une nouvelle dynamique pour une cohésion d'équipe retrouvée).

2) La réorganisation du service pour une meilleure répartition de la charge de travail

Une réflexion plus large sera mise en œuvre pour la réorganisation du SPJM en lien avec l'absence de chef de service suite au changement de fonction et la nécessité identifiée de repenser l'équilibre entre les 3 sites (nombre de mesures, de salariés beaucoup plus important à Lyon 6 que sur les deux autres sites).

Cette réflexion pourra impacter le service accueil, logistique et le service protection.

3) La réécriture du projet de service pour 2020-2025

En 2019 démarrera la réécriture du projet de service pour le SPJM, le projet devant être finalisé pour août 2020 au plus tard.

C’est une occasion privilégiée pour échanger sur ce que sont les valeurs du service, son fonctionnement, les enjeux actuels du secteur et nos axes de travail pour les 5 ans à venir.

Nous envisageons cette réécriture en plusieurs étapes :

- des groupes de travail en interne sur les principales thématiques,
- une rencontre avec les personnes protégées pour une présentation et un ajustement de ce projet,
- et une présentation aux partenaires.

4) Le développement des rencontres partenariales pour une explication du rôle et des limites et pour redonner confiance

Un des grands enjeux de l’année 2019 sera de rencontrer les Juges des tutelles pour présenter les nouvelles orientations de l’association et du service protection, échanger sur l’articulation entre les TI et l’association, identifier les points forts du service et les axes d’amélioration pour une meilleure prise en charge des personnes protégées.

Il en va de même avec les partenaires auprès desquels nous solliciterons des rencontres afin de reprendre le travail en partenariat, assoir les équipes dans leurs fonctions et réexpliquer ou présenter les mesures de protection, les missions qui nous sont confiées ainsi que leurs limites trop souvent méconnues et sources de conflits ou d’incompréhensions.

Merci à tous les membres de l’équipe pour leur collaboration et investissement tout au long de l’année 2018

Elise MARTIN, Chef de service