

PROJET DE SERVICE 2020 - 2024

Service de Protection Juridique des Majeurs

Projet de service 2020 - 2024

TABLE DES MATIERES

Contenu

INTRODUCTION	4
REMERCIEMENTS	4
1. LES FONDEMENTS DU PROJET	6
1.1. UN SERVICE AU SEIN D'UNE ASSOCIATION.....	6
1.1.1. L'HISTOIRE	6
1.1.2. LE PROJET ET LES ENJEUX DE L'ATMP	7
1.2. UN CADRE JURIDIQUE.....	7
1.2.1. LA LOI DU 2 JANVIER 2002	7
1.2.2 LA LOI DU 11 FÉVRIER 2005, PORTANT SUR L'ÉGALITÉ DES DROITS ET DES CHANCES AINSI QUE SUR LA PARTICIPATION ET LA CITOYENNETÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES.	8
1.2.3. LA LOI DU 5 MARS 2007 PORTANT SUR LA RÉFORME DE LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS	8
1.2.4 LA LOI DU 23 MARS 2019 DE PROGRAMMATION 2018-2022 ET DE RÉFORME POUR LA JUSTICE	8
1.3. LE SERVICE DE PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS.....	9
1.3.1. LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES	9
1.3.2. LES TYPES DE MESURE	12
1.4. LE SERVICE D'INFORMATION ET DE SOUTIEN AUX TUTEURS FAMILIAUX.....	14
1.4.1. LES RENCONTRES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES EN 2019.....	15
1.4.2. LE PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES DU STF EN 2019	15
2. LE SERVICE / LES PRESTATIONS	15
2.1 VALEURS ET PRINCIPES D'ACTION	15
2.1.1 LE RESPECT DE LA PERSONNE	16
2.1.2 « FAIRE AVEC »	16
2.1.3 L'AUTONOMIE	17
2.1.4 LA BIENTRAITANCE	17
2.1.5 LE PARTAGE DANS TOUTES SES DIMENSIONS.....	17
2.1.6 LA SOLIDARITÉ ET L'ENTRAIDE AU SEIN DE L'ÉQUIPE.....	18
2.2. LE CADRE D'INTERVENTION ET SES LIMITES.....	18
2.2.1 DES TEMPS IMPORTANTS: OUVRIR/ RÉVISER/ CLÔTURER.....	18
2.2.2 : LE CŒUR DE L'INTERVENTION : INTERVENIR DANS LES LIMITES DU MANDAT.	21

2.2.3 : LES MOYENS D'UNE BONNE INTERVENTION : SE REPOSER SUR LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE EN PREMIER LIEU, SUR UN ENVIRONNEMENT VARIÉ EN SECOND LIEU.....	27
3. LES RESSOURCES.....	33
3.1 RESSOURCES HUMAINES.....	33
3.1.1. ORGANIGRAMME.....	33
3.1.2 ÉQUIPES.....	34
3.1.3. LE RECRUTEMENT / LA FORMATION / LA CONTINUITÉ DE SERVICE.....	34
3.1.4 DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL.....	35
3.1.5 TEMPS INSTITUTIONNELS.....	35
3.2 LES MOYENS MATÉRIELS.....	36
3.2.1 LES LOCAUX.....	36
3.2.2 LE MATÉRIEL INFORMATIQUE.....	36
3.2.3 LA LOGISTIQUE.....	36
3.3. LES RESSOURCES FINANCIÈRES.....	37
3.4. LES INSTITUTIONS REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL : LE CSE.....	37
4. LA DÉMARCHE QUALITÉ POUR UNE AMÉLIORATION CONTINUE.....	37
4.1 : FONDEMENTS.....	37
4.1.1 D'UNE OBLIGATION LÉGALE :.....	37
4.1.2. DE LA VOLONTÉ DU CA D'OBTENIR LA CERTIFICATION ISO 9001 :.....	38
4.2 : STRUCTURE, INSTANCES, FONCTIONNEMENT.....	38
4.3 ÉVALUATION ET CONTRÔLE QUALITÉ.....	39
4.3.1 ÉVALUATIONS INTERNES ET EXTERNES.....	39
4.3.2 AUDITS DE CERTIFICATION.....	40
4.3.3 AUDITS INTERNES.....	40
4.3.4 CONTRÔLE QUALITÉ.....	41
4.4 QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES.....	41
4.5. ACTUALITÉ : LES GROUPES DE TRAVAIL.....	41
5. LES AMÉLIORATIONS : LES HORIZONS 2015-2020.....	42
5.1 BILAN ET AMÉLIORATIONS MENÉES SUR LA PÉRIODE 2015 – 2020.....	42
5.1.1 LA PARTICIPATION DES PERSONNES PROTÉGÉES.....	42
5.1.2 LA BIENTRAITANCE.....	42
5.1.3 L'ACCUEIL DU NOUVEAU SALARIÉ : ÉVOLUTION POSITIVE.....	42
5.1.4 L'OPTIMISATION DES RESSOURCES : EN PROGRÈS CONSTANT.....	43
5.2 PERSPECTIVES 2020 - 2025.....	43
5.2.1 POURSUIVRE ET RENFORCER LA PARTICIPATION DES PERSONNES PROTÉGÉES.....	43
5.2.2 POURSUIVRE LE TRAVAIL DE RECHERCHE DE BIENTRAITANCE DANS L'ACCOMPAGNEMENT.....	44
5.2.3 POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DE L'ACCUEIL DU NOUVEAU SALARIÉ.....	44
5.2.4. POURSUIVRE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES.....	44
5.2.5 METTRE EN PLACE DES MESURES ENVIRONNEMENTALES.....	44
6. ANNEXES.....	46
ANNEXE 1 : LA CLASSIFICATION DES ACTES DE LA VIE CIVILE.....	47
ANNEXE 2 : LA GESTION DES ECRITS AU SEIN DU SERVICE.....	48
ANNEXE 3 : SYNTHÈSE DE LA RECOMMANDATION ANESM LA BIENTRAITANCE : DEFINITION ET REPERES POUR LA MISE EN ŒUVRE.....	50
ANNEXE 4 : LIVRET TECHNIQUE « LES LIMITES DU MANDAT ».....	56

ANNEXE 5 : FICHE ACTION N° 1 : EXCÉDENT BUDGÉTAIRE.....	62
ANNEXE 6 : FICHE ACTION N° 2 : SANTÉ	64
ANNEXE 7 : FICHE ACTION N° 3 : ECRITS FALC	66
ANNEXE 8 : PERMANENCES DES DELEGUES DE PROXIMITE.....	69
ANNEXE 9 : RESTITUTION ENQUETE PERSONNES PROTÉGÉES	70
SECTION 1 : LE PROFIL DES RÉPONDANTS	70
SECTION 2 : L'ACCUEIL.....	70
SECTION 4 : LE SUIVI SOCIAL	71
SECTION 5 : NOTATION.....	72
SECTION 6 : LES DOMAINES D'ACCOMPAGNEMENT PRIORITAIRES POUR LES USAGERS	72
SECTION 7 : L'INTÉRÊT POUR DES RÉUNIONS COLLECTIVES	72
ANNEXE 10 : DIPM & AVENANT	73
ANNEXE 11 : FICHE ACTION N° 4 : COMMUNICATION	76

INTRODUCTION

Le projet de service est un outil important et fondateur pour un service, son équipe et ses bénéficiaires.

Afin d'écrire un projet commun, en phase avec les pratiques de l'Association et du Service Protection Juridique des Majeurs, il a été décidé en 2019 de procéder en plusieurs étapes au cours de l'année 2019 et 2020.

Le précédent projet de service a d'abord été relu, analysé et un choix a été fait quant aux parties nécessitant une réécriture en profondeur et celles ne nécessitant qu'une actualisation.

Trois axes de travail en interne ont été identifiés et proposés afin de permettre à tous collaborateurs de pouvoir s'exprimer, de s'interroger sur ce qui fonde aujourd'hui les valeurs du service, notre relation avec les personnes protégées et leurs proches, sur ce que sont nos pratiques au quotidien et nos principes d'action et sur le travail effectué en lien avec nos partenaires.

Ces trois axes ont été questionnés au sein de groupes de travail (« valeurs et principes d'actions », « Environnement et interaction avec la mesure », « Bilan et perspectives »). Ces groupes ont réuni 15 collaborateurs du SPJM soit 30% des effectifs de ce service.

Chaque professionnel a pu s'exprimer lors des différentes rencontres organisées autour du thème qu'il avait choisi et un retour a été fait aux participants avant la restitution finale des travaux.

Il avait été envisagé d'organiser une rencontre partenariale afin d'exposer aux principaux partenaires notre projet de service et recueillir leurs avis et observations, ainsi qu'une rencontre avec des personnes protégées afin de confronter notre vision du service et de nos pratiques à leurs réalités et vécus et adapter ainsi notre écrit et plus largement nos interventions à ces retours. Mais la situation sanitaire ne nous a pas permis de réaliser ces rencontres et rend très complexe leur mise en place dans les prochaines semaines.

Aussi, il est envisagé de retravailler ce projet de service afin d'en réaliser une version synthétique, voire en FALC. Cette version serait ensuite proposée en support de groupes d'expression pour un recueil d'avis, d'axes d'amélioration et/ou de nouvelles pistes d'action.

Si nous réussissons à réaliser ces rencontres, une annexe complétera ce projet de service.

Ces temps d'échanges ont été riches pour les collaborateurs, le service et profiteront aux bénéficiaires pour les années à venir. Ils renforcent aussi l'adhésion au service et plus largement à l'Association et conforte la dynamique d'équipe mise en place.

REMERCIEMENTS

Nous adressons tous nos remerciements aux professionnels qui se sont impliqués dans ce travail, à celles et ceux qui le liront et le mettront en œuvre pour les cinq ans à venir.

Les contributeurs à ce projet sont :

G1 « valeurs et principes d'actions » : Céline ROTH, Laetitia LORENTE, Ghislaine AIMO-BOOT et son pilote, Nadia LALLEMANT.

G2 « Environnement et interaction avec la mesure » : Céline CHERRUAUD, Charlène BERTHIER, Juliette VALENZA, Jean de Dieu KOMBO SOLO, Véronique TOLOSSI, Angèle BEROUJON et son pilote, Elie JAMMES.

G3 « Bilan et perspectives » : Pauline VACHE, Sandrine MOREL, Béatrice Veuillet et son pilote, Joëlle DUTHEL.

Les échanges sont également allés au-delà des groupes de travail en se poursuivant en réunion d'équipe, c'est pourquoi, nos remerciements sont adressés plus largement à l'équipe du SPJM.

Enfin, en support, pour avoir offert des conditions de travail détendues et le matériel approprié, nos remerciements sont adressés au Conseil d'Administration de l'Association et à son Président, Monsieur de GABORY.

1. LES FONDEMENTS DU PROJET

1.1. Un service au sein d'une Association

1.1.1. L'histoire

L'Association Tutélaire des Inadaptés Majeurs (ATI) a été créée en juin 1970, par l'ADAPEI du Rhône (association de parents d'enfants handicapés mentaux) pour assumer les fonctions de mesures de protection juridique, organisées par la loi du 3 janvier 1968 (Loi n° 68-5) au profit des ressortissants de cette association.

En 1972, l'Association a décidé de répondre favorablement à la demande tant du Procureur de la République de Lyon, que du Président du Conseil Général du Rhône, afin qu'elle élargisse 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 son champ d'intervention, l'A.T.I. a changé de nom et est devenue l'Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône (A.T.M.P.).

Elle a été agréée pour l'exercice des mesures de Tutelles aux Prestations Sociales Adultes (T.P.S.A.) remplacées en 2007 par la mise en place des Mesures d'Accompagnement Judiciaires (M.A.J). Ce dispositif relevait de la Loi du 18 octobre 1966 (Loi n° 66-744) qui a été modifiée par la loi de mars 2007.

Elle est agréée à ce jour sur la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des délégués aux prestations familiales selon l'arrêté du 12/02/2009 et l'arrêté modifié le 8/03/2010.

Pour compléter sa mission d'intervention auprès de la personne, l'A.T.M.P. a décidé en 1992, de créer un service d'accompagnement, qui à coté du service Tutelle, apporte une prise en charge sociale à des personnes orientées par la C.D.A.P.H., qu'il y ait ou non la mise en place d'une mesure de protection. Ce service est devenu, à la suite de la loi de février 2002, un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS).

Afin d'être plus proche des personnes auprès desquelles interviennent les différents services de l'Association, il a été décidé d'ouvrir, en plus du siège social, deux antennes des tribunaux d'Instance de Villefranche et Villeurbanne (juridictions dont dépendent les Juges des Tutelles) à savoir : Villefranche-sur-Saône et Lyon 3^e.

L'antenne de Lyon 3^e comme celle de Villefranche sont constituées de délégués Mandataires Judiciaires à la Protection de Majeurs (MJPM), d'assistantes et d'éducateurs. Dans un souci d'une meilleure efficacité, il est apparu souhaitable de nommer (en avril 2007 pour Lyon 3^e et Villefranche sur Saône et janvier 2010 pour Lyon) sur chacun de ces sites, un responsable d'antenne représentant l'Association sur place, notamment auprès des personnes prises en charge.

L'architecture de l'encadrement administratif a été poursuivie par la création (en mai 2007) d'un poste de Secrétaire Général n'intervenant pas sur le cœur de métier de l'Association, mais ayant en charge la gestion des budgets, des locaux et du matériel, et l'administration du personnel.

Le service protection comprend un pôle « délégués de proximité » qui répond aux besoins des usagers dans l'incapacité de se déplacer. Cinq délégués mandataires intervenant sur des territoires distants, sont dédiés à cette mission.

Un service gratuit « Soutien aux Tuteurs Familiaux » a été mis à disposition des familles en charge d'une mesure de protection. Deux délégués mandataires sont chargés de répondre aux appels des familles et effectuent des permanences dans les Tribunaux de Lyon et Villeurbanne deux fois par mois.

1.1.2. Le projet et les enjeux de l'ATMP

L'élaboration du projet de service a permis de remettre en perspective nos valeurs et les principes qui régissent notre action. Ce projet a pour finalité de fédérer l'ensemble des professionnels.)

1.2. Un cadre juridique

Le service évolue dans un cadre juridique et normatif composé :

- du projet associatif : garantir et promouvoir une conception citoyenne de la personne respectueuse de ses droits et libertés.
 - Pour une société humaniste
 - Une action citoyenne
 - Lutter contre les exclusions
 - Lutter contre la maltraitance
- des arrêtés d'autorisation, agréments et habilitations : c'est ainsi que le service est autorisé par arrêté préfectoral n° 2010-1596 du 24 août 2010 à assurer 1760 mesures de protection et 40 MAJ pour une durée de 15 ans sur le département du Rhône. Le service est aussi autorisé à assurer le soutien aux tuteurs familiaux sur l'ensemble du département. Puis en 2018, l'agrément passe à 1800 mesures de protection et 40 MAJ.
- du schéma départemental
- de la charte de l'Union des Tutelles Rhône-Alpes (UTRA)
- de la déclaration de bonnes pratiques en matière de gestion patrimoniale dans le cadre de l'exercice d'une mesure de protection UTRA
- de la charte UNAPEI pour la protection juridique et les associations tutélaires
- des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de la Haute Autorité de Santé.
- des textes juridiques tels que la Charte des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789 garantissant la Liberté, l'Égalité et la Fraternité ou encore la Constitution de la Vème République. Ils définissent les droits civiques, civils et sociaux des individus.
- **Plusieurs lois qui encadrent le métier et la mission du délégué mandataire :**

1.2.1. La loi du 2 janvier 2002

La Loi du 2 janvier 2002 portant sur la rénovation et la modernisation de l'action sociale inscrit les Services de Protection Juridique des Majeurs dans le champ des établissements médico-sociaux : Cette loi s'inscrit dans une dynamique d'évolution de la place de la personne en situation de

handicap. Il s'agit de lui accorder davantage d'autonomie en l'aidant à une plus grande participation à la vie collective, citoyenne et sociale.

Cette Loi implique :

- La promotion des droits des usagers,
- L'obligation pour le service de se doter d'outils pour la mise en œuvre de ces droits,
- La rédaction de ce projet de Service,
- L'inscription du service dans une démarche qualité,
- Le conditionnement du renouvellement de l'agrément à des évaluations internes et externes.

1.2.2 La Loi du 11 février 2005, portant sur l'égalité des droits et des chances ainsi que sur la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Cette Loi emporte :

- La création de la MDPH en tant que guichet unique qui centralise toutes les demandes des personnes handicapées, nouvel interlocuteur privilégié. En tant que représentant légal, nous aidons la personne à la formulation de son projet de vie auprès de la MDPH.
- Un accès à la citoyenneté plus facile : les personnes sous curatelle conservent leur droit de vote et les personnes sous tutelle peuvent voter avec autorisation du Juge.
- La reconnaissance des handicaps invisibles et notamment du handicap psychique : la population des ESMS comme des SPJM change et commence à inclure ce type de public.

Et plus largement au service des personnes handicapées :

- Principe d'accessibilité généralisé (école, emploi, transport, cadre bâti ...)
- On ne parle plus d'intégration mais d'inclusion des personnes handicapées
- Droit à la compensation intégrale des conséquences du handicap incarné par la PCH (prisme large : aide humaine, technique, aménagement logement...)

1.2.3. La loi du 5 mars 2007 portant sur la réforme de la protection juridique des majeurs

Cette Loi fixe 3 grands principes - relayés par l'article 425 du Code Civil - communs à tous les régimes de protection qui se retrouvent dans l'action des professionnels du service :

- Nécessité : l'altération des facultés de la personne protégée et le besoin de protection sont avérés
- Subsidiarité : la mesure ne pouvait se substituer à un autre dispositif
- Proportionnalité : le niveau de protection est adapté aux besoins de la personne.

1.2.4 La Loi du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice

Cette Loi emporte :

- La restitution immédiate du droit de vote à toutes les personnes protégées.
- Le droit de se marier ou de se pacser. Le MJPM doit être informé du projet, et il a la simple faculté de « s'opposer à » ; mais il ne donne plus son accord (sauf lors de la signature de la convention de PACS où l'assistance du mandataire est requise en curatelle et tutelle).

- Le contrôle du Juge des contentieux de la protection est allégé en matière patrimoniale, par exemple il n'intervient plus en matière d'acceptation de succession.
- La saisine du Juge des contentieux de la protection par le procureur de la république aux fins de prononcer une mesure de protection doit obligatoirement être accompagnée d'une évaluation sociale de la sphère d'autonomie de la personne protégée.
- Le renforcement des obligations en matière d'inventaire.

1.3. Le Service de Protection Juridique des Majeurs

1.3.1. Les personnes accompagnées

Le SPJM a pour mission d'intervenir auprès de personnes majeures, bénéficiant d'un jugement de mise sous mesure de protection rendu par le Juge des contentieux de la protection pour une durée déterminée, en raison d'une altération de leurs facultés mentales et/ou corporelles rendant impossible l'expression de leurs volontés et limitant leurs capacités à défendre leurs droits.

Il existe une pluralité de profils de personnes protégées.

L'étude relative à « la population des personnes protégées : profils parcours et évolution » DGCS- ANCREAI mai 2017, distingue quatre facteurs principaux de vulnérabilité des personnes protégées ; une personne pouvant présenter plusieurs de ces facteurs :

- Les situations de handicap reconnues par la MDMPH → rencontrées par 57,2 % des personnes protégées ;
- Les troubles psychiques ou psychiatriques faisant l'objet d'un suivi médical → rencontrés par 44,9 % des personnes protégées ;
- La dépendance liée à l'âge → rencontrée par 40,1 % des personnes protégées ;
- La vulnérabilité sociale → rencontrée par 7,1 % des personnes protégées.

Il est important de noter que, depuis la réforme, la vulnérabilité sociale ne peut pas être à elle seule un motif de mise ou de maintien sous protection. Si tel est le cas, la personne sera orientée vers une MAJ ou une MASP.

L'ANCREAI met aussi en valeur quatre grandes tendances de l'évolution des situations des personnes protégées :

- « Une précarité croissante et un difficile accès à un habitat digne »;
- « une prévalence plus importante du handicap psychique avec des troubles de plus en plus graves et des difficultés d'accès aux soins et/ou des ruptures de soin »;
- « Une dépendance accentuée des personnes âgées avec un maintien à domicile de plus en plus tardif de personnes en perte d'autonomie avec des difficultés pour financer les accompagnements nécessaires »;
- « Un isolement social lié à la précarisation des situations ».

Nous notons aussi au sein de notre association une évolution de la prise charge des personnes en situation de handicap avec une valorisation de leur autonomie et une volonté de favoriser leur inclusion dans la cité ; la mesure de protection venant participer à ces projets.

Le délégué mandataire individualise son intervention en fonction des besoins de la personne, et s'attache à permettre l'expression de sa volonté et le respect de ses choix.

Parmi les attentes déjà exprimées par les personnes protégées notamment dans le cadre du DIPM (Document Individuel de Protection des Majeurs), nous retrouvons principalement:

- **la recherche de l'autonomie** : aménagement de la mesure en déléguant certains paiements à la personne protégée et en lui permettant de réaliser certaines démarches administratives ; allègement de la mesure ; valorisation de ses capacités et de l'estime de soi etc.
- **la protection de la personne** : garantie d'un cadre de vie sécurisant, décent et adapté ; vigilance sur les relations familiales et amicales entretenues par la personne protégée mais également sur les contacts avec les intervenants extérieurs, et ce, pour rester en veille sur les situations de grande vulnérabilité.
- **le logement** : aide et conseils à la constitution et dépôt de dossier de demande de logement ; recherche de solution d'hébergement type foyer, Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) ; soutien dans le déménagement et l'installation dans le logement etc. en lien avec les partenaires du secteur médico social.
- **l'accès aux loisirs** : inscription à des séjours de vacances ; adhésion à des associations culturelles et sportives etc.
- **l'accès aux soins** : vérification et ouverture des droits sociaux ; échanges sur la santé de la personne protégée ; conseils sur l'accès aux soins ; acceptation des devis etc.

1.3.1.1. Les caractéristiques sociodémographiques des personnes protégées au 31/12/2018

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

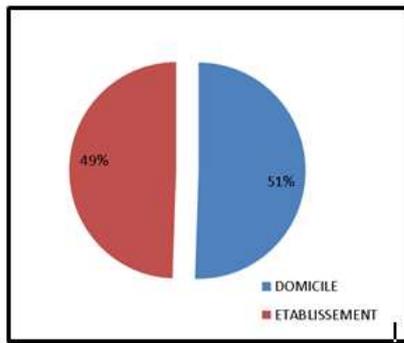
Nature de la mesure	Total par mesures	
Tutelle	706	40,5%
Curatelle	955	54,5%
Sauvegarde de justice	26	1%
Autres subrogation, ad hoc, MAJ, ...)	72	4%
Total	1759	100%

La répartition par sexe : 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).

La répartition par tranche d'âge : 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).

La répartition par type de mesure : Les personnes sous curatelle (958 en 2018 soit environ 54% des personnes protégées sous mesures de protection) sont majoritairement représentées dans les mesures confiées par le Juge des contentieux de la protection.

La répartition par type d'hébergement



Au 31/12/2018, le nombre de personnes âgées (personnes ayant plus de 60 ans), dont la mesure de protection est confiée à l'ATMP du Rhône, est de 765, soit 43% de l'ensemble des personnes protégées.

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 hébergées les personnes protégées 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 personnes protégées suivies à l'ATMP du Rhône vivent à domicile contre 51% en établissement.

Au 31/12/2018, sur les 51 % des personnes vivant en établissement, 66% des personnes protégées sont hébergées en établissement pour personnes handicapées et 34% en établissement pour personnes âgées.

894 personnes protégées 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 stable ou celles incarcérées.

La répartition par situation familiale

Une très grande majorité des personnes protégées 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.

1.3.1.2. Les caractéristiques socio-économiques des personnes protégées au 31/12/2018

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

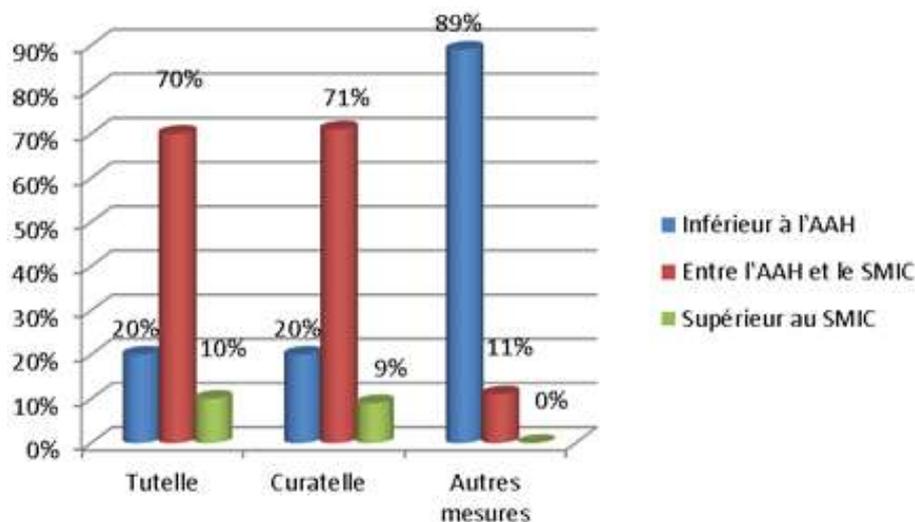
70% de ces personnes ont des ressources se situant entre le montant de l'AAH et celui du SMIC.

21% des personnes protégées sont sans ressources ou ont comme revenus les minima 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.



1.3.2. Les types de mesure

Le SPJM est en charge de différents types de mesure de protection, allant de la mesure la moins restrictive de liberté à la mesure la plus contraignante pour la personne protégée. Entre ces deux mesures, tout un panel de possibilités existe pour le Juge. La décision de prendre cette mesure de protection revient seulement au Juge et ce dernier va se baser sur un certificat médical circonstancié établi par un médecin expert psychiatre présent sur la liste validée par le Procureur de la République.

La prise de décision sur la mise en place de cette mesure va se faire avec la prise en compte de trois principes :

- **le principe de nécessité**, c'est-à-dire un besoin de protection résultant d'une altération soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté de manière totale ou partielle
- **le principe de subsidiarité**, c'est-à-dire qu'une mesure de protection juridique doit être prononcée uniquement si les intérêts de la personne ne sont pas suffisamment protégés par d'autres règles de droit commun telles que les droits et devoirs entre époux, les régimes matrimoniaux, le mandat de protection future, la représentation ...
- **le principe de proportionnalité et d'individualisation de la mesure**, c'est-à-dire que le Juge doit mettre en place une mesure de protection en stricte adéquation avec l'état et les besoins de la personne protégée, et ce, notamment en s'appuyant sur les constatations du certificat médical circonstancié

À cette fin de proportionnalité et d'individualisation de la mesure, le Juge dispose de plusieurs outils tel que : la sauvegarde de justice, la curatelle, la tutelle (cf. partie 1.3.2)

L'ATMP du Rhône, au sein de son SPJM, procède à la gestion de ces différentes mesures de protection de manière adaptée et individualisée.

Toutefois, ces mesures sont très différentes entre elles et cela va jouer sur l'action initiée auprès de la personne protégée. De surcroît, il est nécessaire de comprendre que les actes de la vie civile sont également hiérarchisés entre eux.

*Cf. Annexe 1 : LA CLASSIFICATION DES ACTES
DE LA VIE CIVILE.*

1.3.2.1. La sauvegarde de justice avec ou sans mandat spécial :

La Sauvegarde de justice est la mesure la plus faible en termes de contrainte pour le majeur protégé. En effet, pour une telle mesure la personne protégée reste seule décisionnaire des actes, le mandataire n'est là qu'en protection a posteriori.

Cette dernière peut être assortie d'un mandat spécial par le Juge, ce qui donne un pouvoir plus important au mandataire selon les termes définis dans l'ordonnance de sauvegarde de justice. Toutefois, le mandataire Judiciaire ne pourra pas faire autre chose que ce qui est précisé dans l'ordonnance, sa mission est strictement encadrée.

1.3.2.2 La curatelle dite « simple », le renforcement et l'aménagement :

La curatelle est la mesure la plus courante en droit français, elle est considérée comme la mesure intermédiaire. Il s'agit d'une mesure de protection et d'assistance. Elle peut revêtir plusieurs formes : simple, aménagée et renforcée.

L'assistance du mandataire auprès du curatelaire se matérialise par la contresignature des actes de disposition qui sont également et normalement à l'initiative du curatelaire (autonomisation). Les actes d'administration ont pour vocation à être seulement effectués par la personne protégée, elle seule a le pouvoir de signer ces derniers.

La curatelle peut avoir un caractère renforcé si le Juge en décide ainsi. Dès lors, le curatelaire voit le mandataire prendre un pouvoir de représentation sur ses comptes bancaires (CCP, compte de dépôt, CCB). Le mandataire a alors pour charge de percevoir les ressources, régler les charges courantes (loyer, impôt, électricité...) et reverser l'excédent dans les mains du curatelaire. Ce renforcement de la curatelle renvoie vers les articles de la tutelle rendant obligatoire l'existence d'un inventaire et le rendu d'un compte rendu de gestion (CRG) annuel.

La curatelle a un périmètre délicat à définir et maintenir. Par exemple, la Cour d'appel de Dijon dans son arrêt du 06/07/2016 dit que le mandataire doit rappeler au curatelaire les démarches à faire et les risques qu'il encourt si elles ne sont pas faites en matière d'actes d'administration.

1.3.2.3 La tutelle :

La tutelle est la mesure la plus contraignante en droit français. Il s'agit d'une mesure de représentation dans les actes de la vie civile. D'un point de vue juridique, la question de la signature de la personne protégée ne se pose pas du fait de la représentation.

Le mandataire va agir en lieu et place de la personne protégée en matière d'acte d'administration, c'est-à-dire qu'il va avoir le pouvoir de signature. En revanche, il va devoir requérir l'assistance du Juge pour les actes de disposition via requête. À la suite de quoi, le mandataire va pouvoir agir ou pas selon l'ordonnance rendue par le Juge.

Attention, en tutelle et quelques soient les mesures précédentes, les actes personnels de la personne protégée nécessitent quoi qu'il arrive son accord.

Quel que soit l'acte envisagé, le mandataire va chercher au mieux à associer la personne protégée en lui délivrant une information adaptée.

*Cf. Annexe 2 : LA GESTION DES ECRITS AU
SEIN DU SERVICE*

1.4. Le Service d'information et de soutien aux tuteurs familiaux

Le service d'information et de soutien aux tuteurs familiaux est un service gratuit à destination des particuliers tuteurs/curateurs ou en passe de le devenir.

Quatre associations lyonnaises (UDAF, ASSTRA, GRIM et ATMP du Rhône) se sont regroupées pour effectuer cette mission de soutien et de conseil.

Un numéro vert a été mis en place et des permanences téléphoniques quatre après-midis par semaine sont effectuées en alternance entre les associations.

Des permanences physiques auprès des tribunaux de Lyon et Villeurbanne sont également assurées par rotation entre les associations et des rendez-vous et informations collectives sont organisés sur l'ensemble du territoire pour aller vers le public concerné.

A l'ATMP du Rhône, le « **soutien aux tuteurs familiaux** » est rattaché au SPJM sous la responsabilité directe du Chef de service et deux mandataires ont un temps de travail dédié à cette mission.

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.

1.4.1. Les rencontres individuelles et collectives en 2019

L'activité du STF se traduit par le nombre de contacts établis entre les 4 services et les bénéficiaires. Cette année le STF comptabilise 424 interventions réparties comme suit :

- 266 interventions dans le cadre des permanences physiques aux Tribunaux,
- 142 interventions effectuées dans le cadre des permanences téléphoniques,
- 14 interventions par mails,
- 2 rendez-vous personnalisés réalisés au sein des services.

Il est à noter que les personnes sont principalement reçues au sein des Tribunaux.

La connaissance du dispositif se fait par le biais des tribunaux d'instance (225 demandes), grâce aux plaquettes d'information (40 demandes), par le biais d'un partenaire (31 demandes). 92 personnes ont sollicité le STF par connaissance du dispositif.

L'ATMP du Rhône, en 2019, partage toujours 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).

5 interventions collectives aux tuteurs familiaux ont été réalisées en 2019.

13 personnes et les membres du Conseil d'administration, d'une structure au sein de laquelle une intervention était programmée, ont pu être renseignés de manière collective puis individuellement lors de ces rencontres.

1.4.2. Le profil des bénéficiaires du STF en 2019

L'âge des personnes sollicitant le STF se situe majoritairement :

- entre 40-59 ans à 45%,
- entre 60-74 ans à 43%,
- au delà de 75 ans à 7%.

65% sont des femmes, 33% des hommes (NB : les autres ne s'expriment pas).

176 sollicitations le sont par les enfants de personnes sous mesure de protection ou en passe de l'être, 82 le sont par les parents, 20 le sont par les conjoints, 60 le sont par les frères et sœurs.

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

2. LE SERVICE / LES PRESTATIONS

2.1 Valeurs et principes d'action

Le service est uni par la même cause : la protection des intérêts des personnes protégées.

Les professionnels de l'ATMP du Rhône sont porteurs de valeurs communes : cohésion, confiance, entraide, solidarité et respect de l'autre. Ils tendent à décliner ces valeurs dans leur travail quotidien et leurs accompagnements.

Le service de protection juridique des majeurs défend et promeut :

- **Le respect de la personne**
- **Le « faire avec »**
- **L'autonomie**
- **La bientraitance**
- **le partage et le soutien des équipes**
- **la solidarité et l'entraide**

L'intervention du mandataire judiciaire est encadrée par la loi et les procédures. Le métier de mandataire judiciaire à la protection des majeurs a évolué sensiblement au gré des réformes législatives et des réalités du terrain.

Les professionnels du service restent alors en vigilance et peuvent faire remonter des difficultés dans la mise en œuvre de leur métier.

2.1.1 Le respect de la personne

La personne protégée est placée au cœur du dispositif.

Le respect de la personne est primordial. Cela implique la notion de bienveillance, l'absence de jugement, l'acceptation de l'autre dans toutes ses dimensions, un regard neutre sur la personne.

La personne protégée doit être acceptée dans sa globalité. Les professionnels doivent prendre en compte ses capacités et ses difficultés.

Pour ce faire, les professionnels du service portent une attention à chaque majeur protégé. Ils sont à l'écoute de la personne et évaluent ses besoins. Ils rappellent également régulièrement les droits de la personne protégée à la personne elle-même, ainsi qu'aux tiers

Le respect de la personne nécessite de prendre du temps ensemble.

La création d'un lien avec la personne protégée se fait progressivement. La confiance est essentielle pour travailler ensemble. Le délégué mandataire est en lien avec l'assistante qui est associée à la situation de la personne protégée. Cette connaissance mutuelle de la personne protégée est essentielle. Pour les assistantes, cela permet de donner du sens au travail et aux démarches administratives.

2.1.2 « Faire avec »

Les professionnels recherchent à associer la personne protégée dans toutes les décisions la concernant et à obtenir son consentement. Quelle que soit la mesure de protection, le délégué mandataire doit rechercher la coopération de la personne protégée et son adhésion à la mesure. Ainsi, on garantit à la personne protégée d'être actrice de sa mesure.

Cela sera possible si un lien de confiance a été créé et si les professionnels informent la personne protégée sur tous les aspects de sa vie (budget, patrimoine, etc.).

Pour y parvenir, il faut créer autant que faire se peut ce lien de confiance. La compréhension de la situation aide. Le lien de confiance ne pouvant pas toujours exister, il faut veiller à être dans une relation de bientraitance (cf sous partie 2.1.4)

L'exercice du mandat doit être personnalisé en fonction des besoins et attentes de la personne et adapté à son profil.

L'accent est mis sur la présomption de capacité de la personne protégée.

2.1.3 L'autonomie

La coopération de la personne protégée permet de travailler son autonomie.

Le degré d'autonomie recherché sera variable en fonction des capacités et des compétences de la personne. Les délégués mandataires soutiendront l'autonomie de la personne en lui permettant de faire tout ce qu'elle peut faire et mettre en place.

2.1.4 La bientraitance

« La bientraitance trouve ses fondements dans le respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité. Il s'agit d'une culture partagée au sein de laquelle les sensibilités individuelles, les spécificités de parcours et de besoins, doivent pouvoir s'exprimer et trouver une réponse adaptée ».

« La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance ».

La bientraitance résulte de la mise en œuvre des items déjà traités. La bientraitance passe également par notre écoute de la personne protégée et par le questionnement en équipe de notre accompagnement.

Notre vigilance doit être accrue en structure car bien qu'elle vive en établissement, la personne protégée doit rester notre principale interlocutrice et l'équipe éducative un soutien.

*Cf. Annexe 3 : Synthèse de la recommandation
ANESM BIENTRAITANCE*

2.1.5 Le partage dans toutes ses dimensions

Il y a un partage de l'information entre professionnels du service.

Cela se traduit au quotidien et lors de rencontres plus institutionnalisées (échanges au sein du binôme ou trinôme, réunions d'équipe, points mensuels avec son responsable, réunions situations complexes, Analyse de la Pratique Professionnelle, tutorat, formations).

Les professionnels se réunissent et échangent sur leurs pratiques et partagent leurs expériences.

Au sein du service, ces temps d'échange sont mis en place afin de ne pas rester seuls face à des situations complexes, de recueillir l'avis des autres et d'assurer une continuité dans le service. L'encadrement est soutenant et disponible pour les équipes. Le chef de service est disponible pour son équipe : point mensuel, accompagnement lors des visites extérieures, synthèse avec les partenaires ou audiences au Tribunal.

Les équipes peuvent également compter sur le soutien des référents, et ce, dans chacun de leur domaine d'intervention : coordination sociale, juridique et patrimonial.

Les échanges avec le Service Accompagnement à la Vie Sociale sont bénéfiques: aide dans le traitement des situations, atelier SAVS et SPJM. La transversalité entre nos deux services continue à être travaillée.

Le service financier apporte également son soutien, ce qui est fortement apprécié par les équipes.

Le SPJM n'agit pas seul et développe des liens avec les partenaires.

Le service assure un travail de partenariat avec les réseaux de proximité, les organismes sociaux, les différentes structures d'accueil, les proches de la personne, et ce, afin de favoriser la continuité de l'accompagnement de la personne protégée.

La présence d'une tierce personne est indispensable dans chaque situation. Cette personne peut être en alerte ou en relais avec le délégué.

La connaissance du partenariat permet d'orienter le fonctionnement et les aides sur le secteur.

2.1.6 La solidarité et l'entraide au sein de l'équipe

La solidarité et l'entraide sont une force et sont essentielles. Elles permettent de ne pas être seul face à des difficultés.

L'intégration des nouveaux salariés facilite leur prise de poste et leur montée en compétences. Les délégués ou assistantes assurent les relais de manière naturelle.

La solidarité est soutenue par des temps forts de rassemblement : la journée de cohésion, les vœux du Président, l'Assemblée Générale de l'Association et en 2019 pour la première fois la participation au Run in Lyon

Le bien-être au travail, le sentiment d'appartenance à une même structure, la reconnaissance du travail par différents moyens et l'implication du Conseil d'administration favorisent la solidarité et l'entraide, et de ce fait, contribuent à un travail plus efficient.

2.2. Le cadre d'intervention et ses limites

2.2.1 Des temps importants: Ouvrir/ Réviser/ Clôturer.

2.2.1.1 L'ouverture de la mesure ou la création d'un lien d'alliance

L'ouverture d'une mesure de protection juridique peut être contraignante pour l'usager. C'est pourquoi, l'approche de la personne, la compréhension de sa situation et de son identité sont fondamentales pour enclencher la mesure. Il semble indispensable de s'adapter à chaque particularité pour créer une relation de confiance et un cadre propice à la participation de la personne protégée à sa mesure.

Le dossier de la personne protégée est attribué en principe à un délégué mandataire en fonction du lieu d'hébergement de la personne, (critère de sectorisation) afin de favoriser la proximité entre le professionnel et la personne accompagnée.

Le jugement fixe le cadre de notre intervention. La consultation du dossier au tribunal, qui permet notamment de connaître les coordonnées de la personne à l'initiative de la demande de protection et les motivations de cette demande, constitue une étape incontournable à l'accompagnement en toute connaissance de cause.

Le service s'est fixé comme objectif la réalisation de plusieurs rencontres avec la personne protégée dans les 6 premiers mois de l'ouverture de la mesure, et au moins une dans le premier mois. Tout ceci, en fonction de la situation et de l'accord de la personne protégée.

En parallèle de nos exigences internes, la loi fixe également des obligations.

De part le rattachement des SPJM à la loi de 2002-2, notre service à l'obligation d'établir un DIPM (document individuel de protection de la personne protégée), ce dernier est rempli avec la personne protégée et le SPJM afin de travailler des objectifs en accord avec ses projets à court, moyen et long terme. Ce DIPM doit être réalisé dans les trois mois de l'ouverture de la mesure de protection et transmis au Juge. Le DIPM est réalisé dans toutes les mesures de protection juridique que le SPJM est amené à assurer. Il fait l'objet d'un avenant chaque année afin de mettre à jour les projets de la personne protégée.

Une autre obligation légale pouvant être demandée au SPJM est la réalisation d'un inventaire du patrimoine de la personne protégée. Cet inventaire doit être fait si la personne protégée bénéficie d'une mesure de protection équivalente au minimum à la curatelle renforcée. L'inventaire est réalisé en deux étapes :

- Les comptes bancaires et biens immobiliers : réalisation de l'inventaire dans un délai de six mois
- Les biens meubles : réalisation de l'inventaire dans un délai de trois mois

L'inventaire doit être transmis au Juge des contentieux de la protection.

Le diagnostic, effectué à partir des échanges avec le majeur, son entourage, son environnement et les partenaires, permet d'envisager les modalités d'accompagnement de la personne protégée pendant toute la durée de la mesure et de tendre vers la personnalisation de cet accompagnement pour une plus grande autonomie.

2.2.1.2 La révision de la mesure :

La révision de la mesure est un moment important qui permet de se questionner, à nouveau, sur la situation de la personne protégée et de se repositionner.

Huit mois avant la date de fin de la mesure, un dossier est constitué en vue de son renouvellement. Les pièces fournies sont le rapport de révision préparé par le délégué mandataire et un certificat médical émanant du médecin expert inscrit sur une liste établie par le Procureur de la République. La collaboration de la personne protégée est recherchée et nécessaire (choix du médecin expert et rencontre de ce dernier).

Le délégué mandataire se charge de l'organisation matérielle, notamment du transport si cela est nécessaire afin que le Majeur puisse se rendre à l'audience et s'exprimer. Le délégué mandataire accompagne le Majeur dans cette étape importante et il est entendu. Les préconisations du délégué quant à l'avenir de la mission sont également entendues.

Outre la révision liée à une date de fin, le délégué mandataire ou/et la personne protégée peuvent, à tout moment, demander au juge l'allègement ou l'aggravation de la mesure selon les circonstances.

Par exemple, il peut être proposé le passage en curatelle simple pour permettre à la personne protégée d'accéder à davantage d'autonomie ou solliciter auprès du Juge des contentieux de la protection des aménagements ponctuels de la mesure comme l'autorisation du paiement par la personne protégée de certaines factures ou l'octroi d'une carte de paiement.

2.2.1.3 La clôture de la mesure :

Le décès de l'utilisateur, l'amélioration de ses facultés (main levée), son transfert dans un autre département, la prise en charge de sa mesure par sa famille ou un autre tuteur sont autant de facteurs pouvant mettre un terme à la mesure de protection au sein de notre service. Selon les hypothèses, on parle de clôture, de main levée, de transfert et de décharge.

En cas de difficultés particulières sur un dossier, la décharge peut être demandée après concertation menée avec l'encadrement.

Une procédure en interne existe : elle détermine les étapes et les délais à respecter, elle précise les documents et les informations à transmettre. En fonction des situations, les éléments seront communiqués à un nouveau MJPM, au majeur ou au notaire chargé du règlement de la succession.

En cas de main levée ou de transfert, le service veille à la continuité de l'action administrative et des données bancaires. Par exemple, de l'argent est mis à disposition de la personne protégée pour la période intermédiaire. Concernant la main levée, le délégué mandataire reçoit le majeur afin de lui remettre les documents le concernant et lui fournir les explications nécessaires. S'agissant du transfert, outre la communication du bilan de situation, le délégué mandataire prévoit un contact téléphonique de passation si cela est nécessaire.

Dans l'hypothèse d'une clôture consécutive à un décès, le mandat donné par le Juge des contentieux de la protection prend fin. Les obsèques sont à la charge de la famille ou organisées selon les termes du contrat obsèques si la personne en avait souscrit un. En cas d'absence de famille, il appartient à la Mairie, du lieu de décès ou du lieu où se situe la concession familiale, de gérer les obsèques conformément à l'article L2213-7 du Code Général des Collectivités Territoriales. En cas d'absence de ressources, la procédure d'indigence sera mise en place. Dans tous les cas, le MJPM veille à ce que les dernières volontés exprimées par l'utilisateur soient respectées.

Toutefois, nous veillons à la continuité des actions que nous avons engagées (recherches dans les archives, liens avec la famille, lien avec le nouveau MJPM, l'utilisateur en cas de main levée, ou le

notaire). La charge de travail du délégué mandataire peut s'étendre encore sur 3 à 6 mois (succession vacante) après la clôture de la mesure.

Un bilan est envoyé au nouveau tuteur, au notaire, au majeur protégé selon le mode de clôture.

Le CRG définitif est envoyé au greffier sous 3 mois, puis au notaire, au Majeur ou au nouveau tuteur. Il en est de même des 5 derniers CRG annuels.

Par ailleurs, conformément au Règlement Général de Protection des Données (RGPD), l'ATMP du Rhône ne collecte que les données qui sont strictement nécessaires à l'exercice de la mesure, en sollicitant toujours le consentement de la personne protégée.

Dans cette ligne, des droits d'accès, de modification ou de rectification sont portés à sa connaissance dès la première rencontre.

2.2.2 : Le Cœur de l'intervention : intervenir dans les limites du mandat.

2.2.2.1 Une distinction fondamentale entre protection des Biens et de la Personne :

Les mesures de protection juridique sont séparées en deux catégories, la protection des biens et la protection de la personne.

C'est la sous-section 4 du code civil, intitulée « **Des effets de la curatelle et de la tutelle quant à la protection de la personne** » qui précise dans les articles 457-1 à 463 ce que recouvre la protection à la personne, en listant les missions correspondantes. Par conséquent, si la protection de la personne est exclue dans notre mandat, les missions suivantes sont logiquement retranchées de nos interventions.

Nous n'avons plus de mission d'information à l'égard de la personne protégée, que ce soit concernant sa personne ou concernant les actes d'administrations qu'elle sera amenée à passer.

En effet, l'article 457-1 ne s'applique plus, il prévoit que dans le cadre de la protection à la personne le majeur doit recevoir du représentant légal « **toutes informations sur sa situation personnelle, sur les actes concernés, leur utilité, leur degré d'urgence, leurs effets et les conséquences d'un refus de sa part de passer un acte** » NB : cette mission d'information devant permettre au majeur d'exercer sa liberté de décision que lui reconnaît l'article 459. L'article 457-1 est rédigé en terme très généraux et il pourrait aussi avoir à s'appliquer aux décisions en matière patrimoniale.

En l'absence de protection à la personne, en curatelle, la mission du curateur est donc restreinte à son assistance pour les seuls actes de disposition stricto sensu et la personne protégée ne pourra pas prétendre à nos explications et conseils pour préparer et passer les actes d'administrations listés comme tels par le décret de décembre 2008. Nous ne pouvons encore moins l'assister, voire nous substituer à elle ou aux autres intervenants défailants pour les actes d'administrations et démarches qu'elle se révèle incapable d'accomplir seule.

Ainsi, l'absence de protection de la personne exclue donc toute notion d'accompagnement pour favoriser son autonomie. Cela relève par contre de la mission du curateur à la personne nommé s'il y en a un.

- Liste non-exhaustive des diligences et des domaines d'intervention pour lesquels nous ne devrions pas intervenir, en principe, dans le cadre d'une mesure restreinte aux biens :
 - Interventions « pour mettre fin au danger » (intervention visée à l'article 459 alinéa 3 qui figure dans la section relative à la protection à la personne)
 - Interventions concernant la santé de la personne protégée en tutelle (information, autorisation d'opérer etc ; missions qui figurent dans la section relative à la protection à la personne)
 - Réalisation d'une demande de soins psychiatriques à la demande d'un tiers (SPDT) ou signalement pour demande de soins psychiatriques à la demande d'un représentant de l'Etat (SPDRE)
 - En curatelle, assistance pour la signature ou la modification de la convention de PACS
 - Pas de rapport au Juge des contentieux de la protection sur les diligences accomplies concernant la personne (l'article 463 figure dans la section relative à la protection à la personne)

De façon générale : en curatelle, nous n'avons pas de devoir d'information/conseil, ne faisons pas d'immixtion et encore moins de représentation pour l'accomplissement de tous les actes d'administrations visés au décret de 2008.

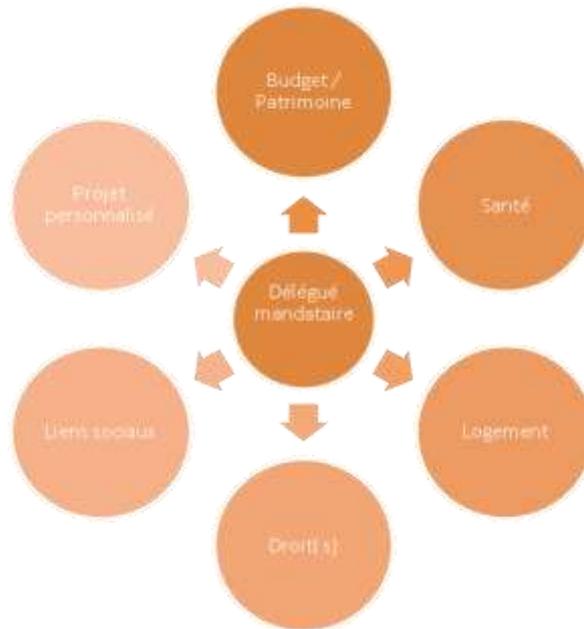
En tutelle, les actes restreints sont moins nombreux de par la représentation légale sur les actes d'administration, toutefois le tuteur à la personne aura lui la mission de communiquer les informations au majeur protégé notamment.

Cf. Annexe 4 : LIVRET TECHNIQUE « Contenu et limites du mandat »

2.2.2.2. Les domaines d'intervention du Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs :

Le service met le majeur au cœur du dispositif et propose un suivi individualisé et participatif autour de **6 missions** principales relevant des champs d'intervention suivants :

- le quotidien : le MJPM peut avoir à gérer le **Budget**, le **Patrimoine**, la **Santé**, le **Logement**.
- la citoyenneté : le MJPM peut être en charge de **l'accès au Droit et aux droits**, de la **création et de la préservation des liens sociaux**.
- les fonctions nécessaires au bon déroulement de la mission : L'accompagnement de la personne dans la réalisation de son projet.



L'intervention est complexe car plusieurs domaines sont concernés. En outre, la complexité tient à la recherche d'équilibre entre un cadre administratif, la juste distance, les compétences de la personne et l'indispensable ajustement de l'intervention du délégué mandataire aux particularités de l'utilisateur et de son environnement.

Cette offre de « service » n'est pas « au service de la personne protégée » mais « au service de son adaptation à la Vie de la Cité ».

1. Le budget/ le patrimoine

Dans le cadre de la mesure de protection, le délégué mandataire devra assurer la mise en place de la gestion financière.

En associant la personne protégée :

- il établit un budget et le révisé en fonction des évolutions de la situation et des besoins formulés par la personne protégée. Le délégué mandataire recherche les aides nécessaires de façon à équilibrer les budgets (aide sociale, FSL, aides alimentaires...). Il fixe un montant minimum laissé à disposition qui ne peut être inférieur à 50 euros par semaine ceci dans la mesure du possible (ressources suffisantes au regard des dépenses engagées). Il gère les problématiques de surendettement.
- il définit les modalités de gestion de son argent personnel : montant disponible, mode de retrait (guichet, carte), la fréquence des retraits (semaine, quinzaine, mois). La recherche de l'accord de la personne protégée est permanente quelle que soit la mesure de protection. Il en est de même de la recherche d'adaptation ainsi que la recherche d'autonomie. Le délégué mandataire peut demander au Juge des contentieux de la protection un aménagement de mesure comme par exemple l'utilisation d'une carte de paiement avec solde plafonné.
- il définit une stratégie de gestion de l'épargne. Le service dispose d'une Instruction Technique de politique de gestion des patrimoines. Le délégué mandataire suit l'évolution des comptes (comptes sur-créditeurs, comptes débiteurs). Pour l'aider dans ce travail, le service dispose d'un référent spécialisé dans les questions patrimoniales pouvant conseiller

sur les placements à mettre en œuvre. Des comptes peuvent être ouverts ou clôturés, une réorganisation de l'épargne peut être nécessaire, etc. La loi protège les comptes bancaires ; aussi, quelle que soit la mesure de protection, le MJPM demandera l'autorisation du Juge des contentieux de la protection pour ouvrir un compte dans une nouvelle banque ou pour clôturer un compte antérieur à la mesure de protection juridique.

- il définit une stratégie de gestion de l'immobilier. Le MJPM recherche la volonté de la personne protégée et cherche la conservation de son patrimoine. Afin qu'un bien non occupé ne se déprécie pas, la mise en location est recherchée. La vente est une solution notamment quand le majeur a besoin d'épargne. Les biens vacants sont visités. Ils sont mis hors gel si nécessaire.
- il communique et explique les relevés de compte au majeur ainsi que les Comptes Rendus de Gestion (CRG).
- après avoir informé les différents organismes de son mandat, il encaisse les ressources et règle les dépenses (saisie, validation de factures, encaissement de chèques, codifications analytiques...) de la personne via le compte de gestion ouvert pour le majeur.
- il rend compte au Juge des contentieux de la protection par le biais des rapports de situation et au greffier par un CRG annuel.

Cf. Annexe 4: Fiche action EXCÉDENT BUDGÉTAIRE

2. La santé

Lorsque cette mission lui est confiée par le jugement (protection de la personne), le délégué mandataire recherche systématiquement le consentement de la personne protégée. Il s'agit en effet d'un droit personnel. Le majeur prend seul les décisions le concernant après avoir reçu une information adaptée. S'il n'est pas en capacité de se prononcer, en tutelle, l'ATMP donnera son accord après avoir obtenu un maximum d'éléments sur la situation lui permettant de se positionner (cf. fiche de renseignement médical, en annexe 1). En curatelle, l'ATMP ne peut suppléer le majeur. En tout état de cause, en cas d'urgence, le corps médical a l'obligation d'intervenir. En cas d'atteinte grave à l'intégrité corporelle, le Juge des contentieux de la protection n'est plus sollicité depuis la réforme de mars 2019. Il l'est pour l'atteinte grave à l'intimité de la personne (mais quid de la définition de l'intimité ?)

Le délégué mandataire joue un rôle de coordination. Il veille à ce que le suivi des soins de la personne protégée soit assuré et juge de l'opportunité d'une dispense de soins à domicile. Il peut être amené à assister le majeur pour la prise des rendez-vous ou les organiser si nécessaire.

Il est soucieux de l'état psychique des personnes. Ce faisant, si le majeur s'oppose aux soins et se met en danger, le délégué mandataire peut être amené à mettre en place une hospitalisation sous

contrainte. Dans cette hypothèse, la décision est prise en concertation avec un cadre qui signera la demande de SPDT (soins psychiatriques à la demande d'un tiers). Il en est de même en ce qui concerne l'organisation de l'hospitalisation et son suivi.

Une telle prise de position peut aussi se présenter en cas d'altération de l'état physique rendant nécessaire une entrée en structure. En toute hypothèse, le MJPM recherche en priorité le maintien à domicile et, si telle est la volonté de la personne protégée, il s'efforce de mettre en place le suivi des soins à domicile.

Le MJPM anticipe la prise en charge de la fin de vie et recueille les dernières volontés de la personne protégée si cette dernière est en capacité de le faire.

Le délégué mandataire qui intervient dans une structure est particulièrement vigilant par rapport aux situations de maltraitance des personnes protégées. Cette dernière peut aussi émaner de l'entourage plus ou moins proche ou de la famille. Un protocole de signalement existe au cas où de telles situations sont détectées (Métropole, ARS, Procureur de la République).

La prise en charge de la protection de la personne et de sa santé se fait dans la plus stricte confidentialité. L'ensemble de l'équipe a été sensibilisée à son devoir de discrétion et au secret partagé dans le cadre d'une formation dispensée par le CREA Rhône-Alpes.

La protection de la personne et de sa santé suppose un développement du partenariat, axe d'amélioration du service.

Cf. Annexe 5: Fiche action SANTÉ

3. Le logement

Le délégué mandataire s'occupe également de l'hébergement de la personne protégée en respectant la volonté de ce dernier. Il recherche le mode d'hébergement le plus adapté à la personne, tant du point de vue de sa sécurité que de son bien être.

Le droit au logement est un droit personnel. C'est donc le majeur qui choisit son lieu de vie. Le logement est protégé puisque, quelle que soit la mesure, toute aliénation, toute résiliation de bail doit être autorisée par le Juge.

Lorsque le budget ne permet pas de rechercher un logement dans le parc privé, le délégué mandataire se tourne vers les logements sociaux. Il s'agit de l'hypothèse la plus répandue.

Lorsque le budget le permet, le MJPM fait des demandes de logements dans le parc privé. Ces recherches sont complexes à deux égards : 1) nous constatons que les personnes sous mesure ne sont pas prioritaires dans les demandes de logement ; 2) il est difficile de trouver un garant.

Dès lors que le logement est trouvé, le MJPM veille à la souscription d'un contrat d'assurance, met en place un service d'aide à domicile si nécessaire.

Avec l'accord de la personne, le délégué mandataire peut également rechercher des placements en institution. Dans ce cadre, il convient de préparer les dossiers et de présenter les demandes diverses, notamment auprès de la MDPH, des établissements pour personnes âgées, etc. Le délégué entre ensuite en contact avec les structures, organise l'arrivée de la personne protégée et veille à sa bonne intégration.

Dans la gestion du budget, le logement est une priorité. Les dettes afférentes sont donc les premières à être réglées.

Les visites à domicile (VAD) sont l'occasion de vérifier l'adaptation du logement aux capacités de la personne protégée. Le projet autour du logement peut alors être rediscuté. Des démarches peuvent alors être mises en place.

Une synthèse des projets des Personnes protégées tels que mentionnés dans le DIPM montre que l'une des préoccupations principales des Personnes protégées est le logement.

4. L'accès aux droits et l'accompagnement juridique

En cette matière, le délégué mandataire assure le suivi des droits des personnes protégées, notamment, en tutelle, il se charge de l'ouverture des droits, de leur maintien et de leur renouvellement. Il gère la relation avec les organismes prestataires des ressources (Allocation logement, Allocation chômage, RSA, AAH, APA, Aide sociale, Couverture sociale, CMU, CMUC, ACS, RTH, PCH...). Lorsque la prestation constitue un droit, le MJPM la sollicite. Lorsqu'il s'agit d'une possibilité, la démarche n'est pas systématique. Une discussion est menée afin d'apprécier l'opportunité de la demande.

Le délégué mandataire assiste ou représente le Majeur dans toutes les procédures (divorces, successions, procès...). Le service dispose d'un délégué référent sur les questions juridiques qui assure un conseil spécialisé auprès des MJPM.

5. L'aide au maintien des liens sociaux

Le service recherche également le maintien des liens sociaux. La charte des droits et libertés de la personne protégée sert de fil conducteur. Cette charte, adaptée en version FALC, est d'ailleurs un document remis à l'ouverture de la mesure sur lequel l'accent est mis.

Le délégué mandataire fait un diagnostic de la situation de la personne, de ses liens familiaux et amicaux, de ses activités.

Le délégué mandataire encourage le majeur à pratiquer des loisirs, à exercer une activité professionnelle si son état de santé le permet et si tel est son souhait.

Il est également régulièrement amené à rappeler les droits de la personne protégée aux tiers qui sous prétexte de protection pourraient les nier (ex. : le droit d'aller et venir : soumis à tort à l'autorisation du mandataire pour certains établissements...)

6. L'élaboration et la mise en œuvre d'un projet avec la personne protégée

C'est le travail autour du DIPM, évoqué ci-après.

2.2.3 : Les moyens d'une bonne intervention : se reposer sur la participation de la personne en premier lieu, sur un environnement varié en second lieu

2.2.3.1 : La participation de la personne protégée : une centralité dans les pratiques de l'ATMP

Le DIPM

Le délégué mandataire et l'assistante s'attachent d'abord à collecter les informations nécessaires, à écouter les attentes de la personne protégée et, ensuite, à diagnostiquer les actions à mettre en place.

Le DIPM est un outil central pour la construction des objectifs personnalisés.

Ces buts à atteindre supposent non seulement l'intervention de la personne protégée, mais également celle de son entourage ainsi que des différents acteurs susceptibles d'être sollicités dans le cadre de la mesure.

La participation de la personne protégée à la vie de sa mesure

Le suivi de la personne protégée passe par des rencontres et des contacts réguliers :

- Notre organisation prévoit 4 contacts par an minimum dont au moins une visite à domicile (VAD) pour les personnes à domicile et 3 contacts par an minimum dont au moins une visite en structure pour les personnes vivant en établissement. Tout cela en fonction des situations et des souhaits de la personne protégée.
- les délégués mandataires peuvent avoir des rendez-vous en fin de journée notamment pour rencontrer des personnes protégées qui travaillent.
- les délégués prennent des rendez-vous à l'extérieur en présence de la personne protégée pour rencontrer certains partenaires tels que les juges, les avocats, les notaires, les banques, les services administratifs...
- les délégués peuvent aussi prendre ces rendez-vous sans la présence de la personne protégée. C'est notamment le cas lorsque ce dernier ne peut se déplacer et/ou n'est pas en mesure de communiquer.
- les délégués mandataires participent à des synthèses permettant d'envisager la situation de la personne protégée dans sa globalité.
- chaque délégué mandataire assure des permanences un après-midi par semaine.
- Des permanences téléphoniques ont lieu plusieurs fois par semaine, deux matinées pour les délégués et trois après midi pour les assistants. Le standard est quant à lui ouvert du lundi au vendredi de 10h à 12h et du lundi au jeudi de 13h30 à 17 h.
- les délégués mandataires sont également joignables par mail.

Les délégués mandataires sont aussi vigilants face aux personnes qui ne sollicitent pas ou peu le service car le silence ou l'absence de réclamation ne signifie pas que tout va bien ou qu'il n'y a pas de besoin.

La loi de 2002 prévoit aussi la remise des documents d'ouverture à la personne protégée.

La participation de la personne protégée à la vie du service

Quatre degrés de participation sont pris en compte : information, consultation, concertation. Quant à la « co-construction », elle apparaît difficile à atteindre.

Les personnes protégées sont régulièrement informés des modalités de fonctionnement et des règles applicables au service (notice d'information, règlement de fonctionnement, horaires d'ouverture...) notamment par voie d'affichage.

Des enquêtes de satisfaction auprès des usagers, contribuant ainsi à nous remettre en question, sont effectuées tous les 3 ans.

La participation de la personne protégée à la vie du service est un axe d'amélioration pour l'ATMP¹. L'association développe des temps d'échanges collectifs avec les Personnes protégées. Il a été mis en place une boîte à idées permettant aux usagers d'y déposer leurs suggestions. Un tableau de « phrase du jour » ou « billet d'humeur » sera prochainement affiché.

Le service est également engagé dans une démarche de facilitation de l'accès des écrits qu'il propose. Ainsi, un groupe de travail, associant les usagers, élabore des versions FALC (Facile à Lire et à Comprendre) des documents à remettre à la personne protégée, en début de mesure notamment.

***Cf. Annexe 6 : Fiche action FACILE A LIRE ET A
COMPRENDRE***

2.2.3.2 : L'articulation avec l'entourage varié : une pratique encouragée par le service.

Les échanges avec l'extérieur et l'environnement de la personne protégée :

Le délégué mandataire s'inscrit dans une démarche de réseau partenarial entendu comme une démarche coopérative avec les acteurs juridiques, institutionnels et sociaux. Ces acteurs sont notamment les notaires, les avocats, les autres associations, les services d'aide à domicile, les établissements de soins, les établissements ayant une mission d'accompagnement médico-social, les artisans, les gestionnaires de patrimoine... Le développement du travail partenarial est une priorité du service de protection juridique des majeurs (SPJM) car un réseau pluridisciplinaire permet de répondre aux besoins et aux intérêts de la personne protégée.

En amont du travail partenarial pur, le délégué mandataire échange en interne avec les différents professionnels de l'association sur les problématiques existantes au travers des différentes instances internes (point mensuel, point antenne, commission juridique, patrimoine et sociale...). Ceci pour identifier les partenaires les plus adaptés dans chaque cas.

Ce travail en partenariat a pour but de :

- Favoriser la participation de la personne protégée et ainsi faire évoluer ses projets.

• ¹ Action à déployer : renouveler et élargir les modalités de participation de la personne protégée à la vie de sa mesure et à la vie du service.

- Permettre un suivi plus présent. Le nombre de suivis réalisés par les délégués est important. Or certaines personnes ont besoin d'une prise en charge régulière. Le délégué mandataire va alors développer des partenariats dans le but de permettre au majeur protégé d'avoir accès au Droit commun. Pour ce faire, il va identifier les partenaires adaptés aux besoins spécifiques de ce dernier.
- Faire connaître le dispositif de protection des personnes protégées, les Droits de la personne protégée ainsi que les missions du curateur ou du tuteur, missions qui peuvent être méconnues et/ou mal interprétées. Ceci afin de permettre aux partenaires de différencier les mesures de protection existantes et d'adapter ses attentes en fonction de la situation.

Ce travail partenarial doit, dans les situations les plus difficiles, permettre de prendre des décisions concertées et conformes à l'intérêt des personnes protégées.

Dès l'ouverture de la mesure de protection, le service veille à se faire connaître des partenaires identifiés, à mobiliser le réseau ou à le constituer, à établir une démarche cohérente avec les autres acteurs et les autres projets de la personne. Dans le travail partenarial à mener par le délégué, une vigilance importante est accordée au secret professionnel et au respect de la vie privée. Cette vigilance est accrue dans le cas où le majeur ne souhaite pas la transmission des informations le concernant.

Le Juge des contentieux de la protection est le partenaire privilégié du service de protection des majeurs, son rôle est primordial. Le Juge prononce la mesure, désigne l'ATMP du Rhône, autorise ou interdit certains actes et surveille l'exercice de la mesure. Au-delà des obligations légales, le SPJM, par l'intermédiaire principalement des délégués, s'engage à communiquer et rendre compte au Juge et Greffe, dans l'intérêt des personnes protégées.

Suite à la dernière réforme, le rôle du Juge a été restreint, néanmoins, le délégué mandataire doit toujours le solliciter pour obtenir son accord sur les actes délicats qu'il ne peut passer seul. En outre, il le tient informé des actions qu'il a menées pour préserver les droits de la personne protégée. Il l'informe également de tout évènement susceptible d'avoir une incidence sur l'exercice de la mesure. Il rédige alors des rapports de situation. Par ailleurs, il rend compte au Juge de son action, notamment à travers le compte rendu de gestion.

Le Juge est aussi l'interlocuteur des situations complexes. Lorsque le délégué mandataire rencontre une situation difficile, voire une mise en danger, qu'il ne parvient pas à résoudre seul, il peut saisir ce dernier.

L'échange institutionnel fait par la Direction générale et la Présidence de l'Association avec les Juges est important. Il se matérialise par des rencontres pour harmoniser les échanges et évoquer les attentes et les limites de chacun.

Les autres interlocuteurs avec lesquels un partenariat est important sont nombreux :

- Droit commun : CPAM, CAF, CARSAT, Métropole, Département, MDPH, Pôle Emploi, CCAS, Préfecture, Mairie, MJD...
- Services sociaux : ESAT, SAVS, SAMSAH, MAÏA...
- Hébergement : Bailleur, EHPAD, Foyer, Résidence Sociale, Pension de Famille, Maison de la veille sociale...
- Association défenses de Droits : ADIL, LE MAS, CIDFF, APF...

- Service de santé : Psychiatrie, CMP, SSIAD, CLSM, Médecins, Infirmiers, France Alzheimer, INTERMED, Psy-mobile, Réseau LYRE...
- Associations de maintien à domicile : Auxiliaire de vie, téléalarme, portage de repas...
- Etablissements spécialisés
- Artisans et commerçants
- Professionnels du Droit et du patrimoine
- Banque et Assurance
- Services d'urgence : pompiers, police, SAMU, 115...
- Autres : Service de transport spécialisé, lieux de rencontres (Maison des Usagers, Maison de service public)...

Concernant la prise en charge du quotidien et la santé, des partenariats se sont développés tant avec les prestataires de services qu'avec les professionnels de santé..

L'ATMP assure une présence dans certaines commissions comme les Conseils de Vie Sociale en foyer et structure d'hébergement, mais également dans les Conseils Locaux de Santé Mentale. Il y a également une participation dans les institutions pilotes comme la Commission ETAGE.

Lorsque la personne protégée vit en structure, le délégué mandataire cherche à créer un lien privilégié avec l'établissement. Dans le cadre de leur mission d'accompagnement, les MJPM demandent à participer aux Projets Personnalisés Individuels (PPI) des personnes protégées.

Le SPJM et le SAVS de l'ATMP du Rhône réalisent parfois des suivis en commun. Il existe un partenariat privilégié permettant de favoriser la prise de décision pour les personnes concernées.

Une convention de partenariat est également en cours de réflexion avec la Chambre des Notaires. L'objectif est d'élaborer une charte de bonnes pratiques permettant d'identifier les obligations et les contraintes de chaque acteur, de mettre en place des actions de formation et une communication réciproque des informations. Des rencontres trimestrielles sont organisées à la Chambre des Notaires auxquelles participent l'ATMP et les autres associations tutélaires du Rhône.

Le service sollicite fréquemment les autres professionnels du Droit : les avocats pour les contentieux, les commissaires priseurs pour les inventaires, les Huissiers pour les constatations et les inventaires également... Un outil interne a été créé pour faciliter l'identification des partenaires et les retrouver facilement.

L'ATMP est membre de l'Association UTRA regroupant certains services tutélaires. Ce regroupement permet le partenariat et l'échange entre les différents services pour améliorer les pratiques et créer une logique commune de travail. Chaque service s'engage à respecter la Charte Ethique de l'UTRA.

Un autre partenariat existe avec le monde bancaire. Des conventions de télétransmission sont signées avec le Crédit coopératif, la Caisse d'épargne, le Crédit agricole, le CIC, le Crédit mutuel, la Banque postale, LCL, la Société générale et la Banque Populaire. Elles ont pour but de faciliter la consultation des comptes bancaires et de placements afin d'avoir une connaissance de la situation bancaire au quotidien et de répondre aux sollicitations des usagers avec réactivité. L'intérêt d'avoir autant de partenaires bancaires est de permettre de favoriser le maintien des comptes de la personne protégée dans sa banque d'origine et d'offrir un large choix de partenariat.

Le délégué référent sur les questions patrimoniales travaille aussi de concert avec plusieurs intermédiaires financiers. La difficulté ici est de sélectionner les intervenants et d'en proposer

certaines au majeur afin qu'il puisse faire son choix tout en restant impartial et en préservant sa liberté de choisir et son autonomie.

En matière patrimoniale, le partenariat consiste aussi à souscrire des contrats groupe, plus intéressants pour le majeur. Le service a pu ainsi négocier un contrat « multirisques habitation » ainsi qu'un contrat d'assurance pour la Responsabilité Civile. Le Majeur conserve néanmoins le libre choix du prestataire et peut contracter avec une autre compagnie d'assurance. L'UTRA a permis la négociation d'un contrat groupe avec une mutuelle qui peut être également proposé aux Personnes protégées.

La place de l'entourage

Tenir compte, prendre en considération l'environnement proche (famille, entourage) constitue un élément indispensable à l'exercice du mandat de protection. Connaître l'entourage de la personne protégée permet de mieux cerner son « histoire » et ainsi mieux appréhender la réalité vécue par celui-ci.

La famille et l'entourage peuvent aussi être associés à la mesure avec l'accord de la personne protégée. L'entourage peut représenter un allié pour le délégué mandataire, que ce soit sous forme d'aide pratique (il peut s'occuper des achats, accompagner le majeur dans certaines démarches...) mais aussi sous forme de conseil ou d'avis quant à la situation personnelle de la personne protégée. Le mandataire est cependant vigilant à ne pas assurer ses missions de protection en suivant le seul avis de l'entourage. Il veille à toujours prendre en compte la volonté de la personne et à agir selon la situation réelle et objective de cette dernière.

Lorsque le délégué mandataire décèle une famille aidante, il cherche à l'associer autant que possible : information sur la protection de la personne, sur la gestion financière... La famille peut alors intervenir à tous les stades de la mesure. Certaines familles sont cependant tenues à l'écart en accord avec le majeur, notamment lorsque celle-ci risque d'enfreindre le bon déroulement de la mesure, voire porter atteinte à la sécurité de la personne protégée.

Lorsque le consentement de la personne ne peut être recueilli, le rôle de l'entourage prend alors une dimension très importante, particulièrement pour l'élaboration du DIPM. Le mandataire doit alors être d'autant plus vigilant au respect du secret professionnel.

Parfois, le délégué mandataire est face à deux positions divergentes : les souhaits de la personne protégée sont différents de ceux de son entourage.

En outre, les relations du MJPM avec l'entourage peuvent se révéler délicates, surtout au début de la mesure. Le professionnel est conscient que la mise en place d'une mesure de protection assurée par un tiers peut provoquer des émotions vives. C'est pourquoi, il s'attache à communiquer avec la famille tant sur les raisons du prononcé de la mesure de protection que sur les moyens de sa mise en œuvre et la manière d'appréhender la situation. Il est parfois amené à expliquer que le majeur ne doit pas être assimilé à un mineur, qu'il doit être informé et que son avis doit être recherché et entendu. Le délégué mandataire peut servir d'intermédiaire pour apaiser les relations familiales, toutefois, il ne prend pas la place d'un médiateur familial.

Dans tous les cas, lorsque le MJPM ne parvient pas à solutionner le conflit (même avec l'aide de l'équipe d'encadrement), il saisit le Juge afin qu'une décision soit prise.

La place de la famille est particulière en cas de partage de mesure. En effet, cette dernière peut être scindée entre la protection aux biens et celle à la personne. Cette scission de la mesure de protection permet à l'entourage d'être associé de façon active à la gestion de la mesure et donc de se sentir, à la fois, présent dans le dispositif et soutenu par un professionnel. Le plus souvent, le service gère « les biens » et la famille gère « la personne ». Dans ce cas de figure, le délégué mandataire cherche à préciser le cadre et les missions de chacun, et ce, dans l'intérêt de la personne protégée. La distinction entre les actes attachés à la personne et ceux touchant au patrimoine est délicate : par exemple, le choix du lieu de vie relève de la personne, mais il impacte la gestion financière. La mesure partagée ne fonctionne efficacement que si un équilibre est trouvé. A défaut, le délégué mandataire, en accord avec l'encadrement, demande la décharge du dossier.

Le service a également géré quelques co-mesures. La famille, l'entourage disposent alors des mêmes pouvoirs que le délégué mandataire. La précision du champ d'intervention et des responsabilités de chacun est si délicate que la mise en œuvre de ce type de mesure n'a pu être réalisée de manière satisfaisante.

Le Juge peut décider de prononcer une mesure de subrogation. Dans la majorité des cas, c'est le SPJM qui est nommé subrogé curateur ou tuteur : la mission du mandataire consiste ici à surveiller les actes passés par le curateur ou le tuteur familial et ce, selon le cadre défini dans le jugement. Si ces actes ne sont pas conformes, le délégué alerte le Juge des contentieux de la protection. Le subrogé curateur ou tuteur a également pour mission d'assister ou de représenter, selon les cas, le Majeur lorsque ses intérêts sont en opposition avec le curateur ou le tuteur. Le subrogé doit être informé par le curateur ou le tuteur de tout acte grave.

Dans des cas plus rares, c'est un membre de la famille ou de l'entourage qui est subrogé curateur ou tuteur. Dans ces hypothèses, le mandataire a la qualité de curateur ou tuteur, il doit informer et consulter le subrogé pour tout acte grave. L'objectif est de permettre à la famille d'être consultée pour tout acte important.

La place de la famille dans l'exercice des mesures de protection et la difficulté pour un non professionnel de l'assumer ont conduit l'ATMP du Rhône à faire le choix de développer un service de soutien aux tuteurs familiaux. Ce service, créé en 2011, intervient en amont de la mise sous mesure de protection en informant les proches de la nécessité de cette mise sous protection pour le membre de la famille vulnérable. Le service intervient ensuite pour conseiller les tuteurs familiaux.

Il propose alors une aide et une assistance technique, laquelle consiste à :

- fournir une information personnalisée à la famille ;
- répondre aux questions d'ordre pratique, administratif et social ;
- aider à la rédaction des courriers, des inventaires, des requêtes à adresser aux juges et des comptes rendus de gestion ;
- fournir tous contacts utiles, une aide au quotidien et une assistance technique.

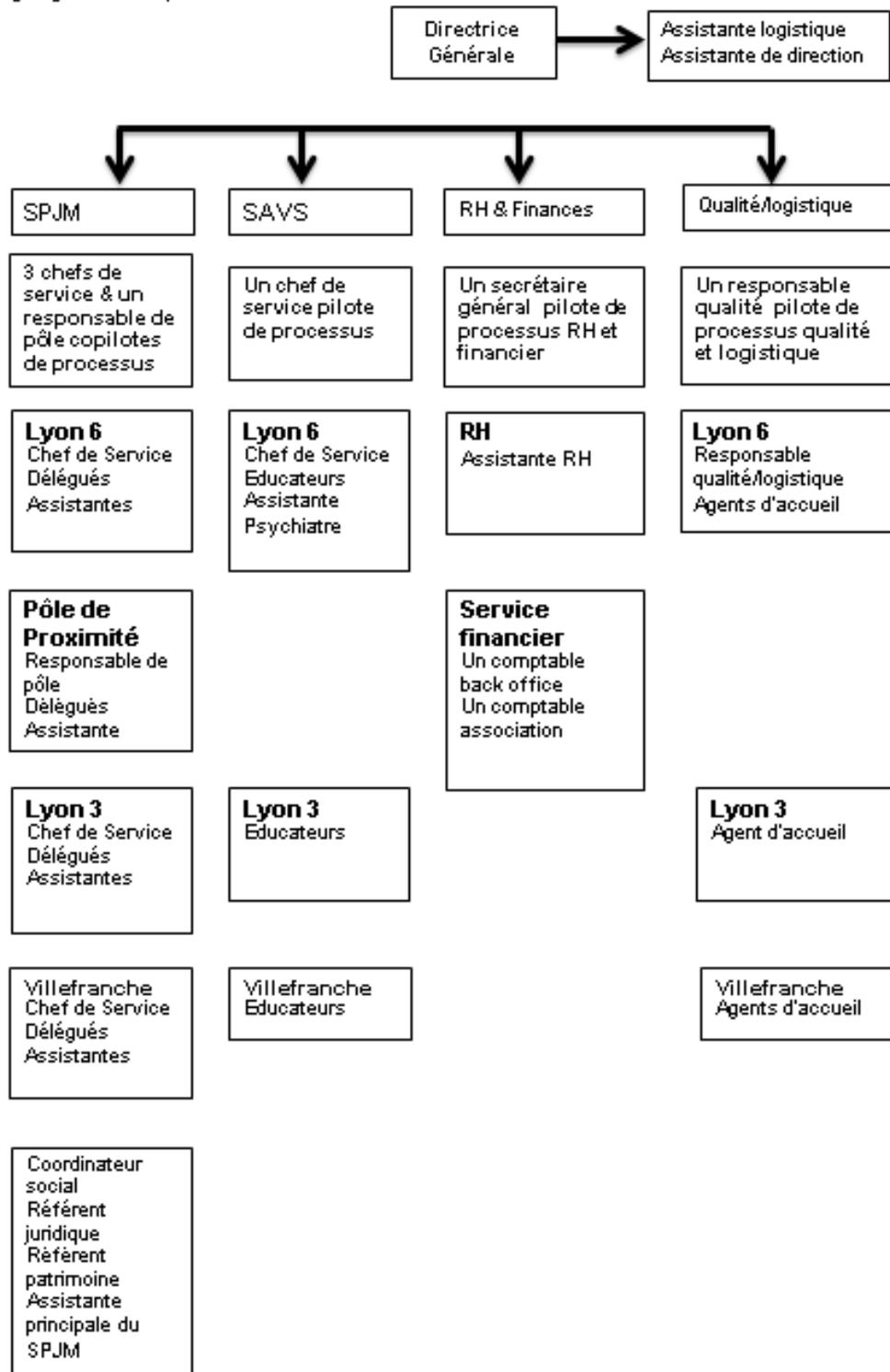
Le service anime également des informations générales. L'objectif de ces dernières est de présenter les moyens juridiques de protection de la personne, d'expliquer la charte des droits et libertés de la personne protégée, de rappeler les droits et obligations du tuteur ou curateur et de répondre à toutes les interrogations soulevées à l'issue de la présentation.

3. LES RESSOURCES

3.1 Ressources Humaines

3.1.1. Organigramme

L'organigramme des personnels de l'Association est le suivant :



3.1.2 Équipes

L'accueil physique et téléphonique

Les locaux sont ouverts au public les après-midis de 14h à 17h. Les Personnes protégées peuvent cependant solliciter le service les matins pour déposer un document ou demander un renseignement. Les agents d'accueil recueillent leurs demandes et les transmettent aux MJPM. Il est expliqué aux personnes protégées que pour le bon fonctionnement du service, et que pour que chacun soit reçu dans de bonnes conditions, l'accueil sur rendez-vous est privilégié.

L'accueil téléphonique a fait l'objet d'une réorganisation en 2018 : chaque délégué se consacre à deux permanences téléphoniques deux matins de la semaine de 10 :00 à 12 :00 ; chaque assistante exerce trois permanences téléphoniques, les lundis, mardi et jeudis après midi, de 14 :30 à 17 :00.

Le mercredi après midi et les autres jours de 13 :30 et 14 :30, le standard est ouvert, ce qui permet soit d'indiquer le horaires de permanence de chacun, soit de détecter les appels urgents pour communiquer les bonnes informations aux professionnels.

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

- 3 chefs de service répartis sur 3 antennes,
- 1 responsable de l'équipe proximité de Lyon,
- 1 assistante du SPJM,
- 31 ETP délégués mandataires chargés du suivi des mesures confiées par le Juge dont 5 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 délégué en charge de la coordination sociale, 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,
- 13.5 ETP d'assistantes.

3.1.3. Le recrutement / La formation / La continuité de service

Recrutement : les professionnels sont recrutés d'après leur expérience et leur formation.

Un cas pratique et un questionnaire sont proposés aux candidats délégués, pour apprécier la représentation qu'ils se font du métier et de ses difficultés, afin d'éviter toute déconvenue une fois qu'ils sont en poste. Un cas pratique sera prochainement élaboré pour le recrutement des assistantes.²

Suivi des périodes d'essais par des bilans intermédiaires : une fois le recrutement acté, le nouveau salarié bénéficie d'un accompagnement ajusté à ses besoins : un suivi de sa période d'essai avec plusieurs bilans intermédiaires permet de valider sa période d'essai, dont un à milieu parcours avec le Chef de service et la Directrice générale.

• ² Action à déployer : rédiger un cas pratique de recrutement pour les assistantes

Tutorat : Un tuteur attitré veille à la montée en compétences du nouveau salarié (poste de délégué comme d'assistante) selon un plan de suivi sur trois mois régulièrement vérifié par le chef de service. Le tuteur est aussi un soutien relationnel pour faciliter l'intégration du nouvel arrivant.

Continuité de service, définition des urgences et des modalités du relais : une procédure fixe la conduite à tenir pour chaque métier pour bien préparer son absence, transmettre les informations importantes à ses collègues, et indiquer à chacun vers qui se tourner et comment traiter les urgences. De cette façon, l'Association peut garantir une qualité de service constante.

3.1.4 Démarche de développement de la Qualité de Vie au travail

Une démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail est en cours de montée en charge au sein de l'Association. La démarche existe depuis longtemps ; mais les actions étaient isolées, non coordonnées. Ainsi, relèvent de cette démarche plusieurs dispositifs :

- La limitation des risques professionnels en collaboration avec les IRP, sans cesse remise sur le métier et re-questionnée : diffusion de bonnes pratiques, évaluation collégiale des risques, acquisition d'équipements de protection en cas de besoin, collaboration avec les services judiciaires, révision annuelle du DUERP, insertion d'une fiche sur les risques professionnels dans le livre d'accueil des nouveaux salariés...
- L'imposition d'horaires de déconnexion dans les logiciels métiers pour préserver les salariés ;
- Le travail sur des procédures visant à évaluer les risques avant la visite à domicile par la consultation du dossier au tribunal et la discussion collégiale avec le chef de service et le binôme délégué-assistant.
- L'institution de séances d'analyse des pratiques qui permettent aux salariés de traiter ce qui leur pose difficulté dans leur travail afin d'en limiter le retentissement dans leur vie personnelle.
- La mise en place de moments de convivialité « hors travail » : équipe de coureurs qui s'entraînent tous les lundis soirs, et journée de cohésion, proposée comme un temps institutionnel.
- 2020 verra cette démarche coordonnée par une commission « Qualité de Vie au travail » qui devrait progressivement trouver son rythme et des modalités de fonctionnement.

3.1.5 Temps institutionnels

Les salariés ont trois occasions par an de se retrouver toutes antennes confondues, avec les membres du conseil d'administration.

Vœux du Président : ils ont lieu en janvier. Le Président du Conseil d'administration dresse un sommaire bilan des temps forts de l'année passée et énonce les perspectives de l'année à venir. Ensuite, les salariés et les administrateurs sont conviés à partager un cocktail.

Assemblée générale : a lieu chaque année en juin. Rapport moral, rapport financier et rapport d'activités de l'année N-1 des services sont évoqués. Un moment convivial suit ces présentations.

Journée de cohésion : cette journée est une journée de loisirs offerte aux salariés dans un cadre totalement différent de leur quotidien. Elle permet aux salariés et aux administrateurs de mieux se connaître.

3.2 Les moyens matériels

3.2.1 Les locaux

Le SPJM, habilité à exercer les mesures de protection sur l'ensemble du département du Rhône, est réparti sur trois sites : à Lyon 6^{ème}, à Lyon 3^{ème} et à Villefranche sur Saône.

L'implantation de ces sites est en lien avec les zones de résidence des personnes protégées et la carte judiciaire. Deux des locaux de l'ATMP se trouvent dans des villes disposant d'un Tribunal judiciaire.

Un travail sur l'accessibilité et la sécurité des biens et des personnes a été mené pour chaque antenne (NB : mise en conformité aux prescriptions de la loi de 2015).

Afin d'être présents dans les zones du département les plus éloignées, les délégués de proximité assurent des permanences délocalisées. La liste de ces permanences est en annexe 8.

Cf. Annexe 8 : PERMANENCES DES DELEGUES DE PROXIMITE.

3.2.2 Le matériel informatique

Le service utilise un logiciel métier qui permet d'assurer le suivi de la situation des personnes protégées. Le logiciel prévoit la mise en place de relais afin d'assurer la continuité du service (paiement des factures, signature des courriers...).

La saisie des activités tout au long de l'exercice de la mesure renforce ce relais. Le logiciel est assorti d'un système de Gestion Électronique des Documents (GED) permettant de scanner tous les documents entrants et sortants concernant le majeur.

L'utilisation d'ordinateurs et de scanners portables lors d'une visite à l'extérieur a pour avantage de montrer au majeur l'ensemble de ces documents de suivi. Les courriers sont envoyés avec une signature électronique, d'où un traitement plus rapide.

Des applications ont été développées spécialement pour le service par notre prestataire informatique : ainsi, le suivi des délais d'exécution des écrits obligatoires a été facilité par une requête spéciale créée à cet effet en 2019.

3.2.3 La logistique

Une attention particulière est portée au respect des obligations valables pour les Établissements Recevant du Public et les recommandations de sécurité s'imposant aux employeurs.

En outre, une application est mise en place sur le bureau informatique de chacun pour que le responsable logistique soit averti des difficultés ou demandes relatives aux locaux et aux postes de travail, et puisse agir avec la rapidité qui convient.

Les besoins et améliorations sont budgétés et planifiés tous les ans. La démarche qualité instaurée au sein de l'Association pousse à réduire les délais de résolution des problèmes de bâtiments et de matériels sur le poste de travail. Le Conseil d'administration a par ailleurs porté une attention particulière en 2019 et 2020 au mobilier et aux écrans de travail de chaque salarié.

3.3. Les ressources financières

La planification des ressources nécessaires à l'activité est réalisée en fonction des orientations et objectifs de développement définis par la Direction.

Les besoins des services sont recueillis au moins une fois par an en réunion de Direction puis évalués. Ils permettent d'établir le budget prévisionnel, rédigé au terme d'une campagne budgétaire impliquant les dirigeants associatifs et la Direction.

La gestion des ressources financières s'appuie sur un processus budgétaire de « gestion contrôlée » tant pour l'exploitation que pour l'investissement. Une dotation annuelle est attribuée par le financeur. Un suivi est fait avec les membres du bureau. Le compte administratif est transmis à ce dernier au plus tard le 30 avril de chaque année. Les ressources sont ajustées en fonction des dotations accordées.

A cela, il faut ajouter que la gestion est examinée deux fois par an par un commissaire aux comptes.

3.4. Les Institutions Représentatives du Personnel : le CSE

Les salariés sont représentés par 8 membres élus du Conseil Social et Économique: quatre suppléants et quatre titulaires. Le CSE se réunit une fois tous les deux mois environ. Quatre réunions par an ont des points dédiés à l'Hygiène, la Sécurité et les conditions de Travail. A ces réunions siègent également une Administratrice, la Directrice générale, la Secrétaire générale et un autre cadre (par roulement).

Le CSE est impliqué dans la révision annuelle du DUERP, et est consulté hors temps de réunion par la Direction dans les améliorations qui peuvent être portées au cadre de travail de chacun, tout comme à la limitation des risques liés au travail.

Le CSE est également en charge de la gestion des chèques cadeaux et vacances pour tous les salariés.

4. LA DÉMARCHE QUALITÉ POUR UNE AMÉLIORATION CONTINUE

4.1 : Fondements

La démarche qualité de l'ATMP du Rhône découle :

4.1.1 D'une obligation légale :

La loi 2002 – 2 indique l'obligation pour le SPJM de mettre en place une démarche qualité, impose l'obligation de s'autoévaluer et de se faire évaluer, et de mettre en des instances de questionnement et de remontées d'information pour l'amélioration continue de la prestation proposée.

4.1.2. De la volonté du CA d'obtenir la certification ISO 9001 :

C'est ainsi que le management de la qualité est structuré pour répondre aux exigences de ces deux sources normatives.

4.2 : Structure, instances, fonctionnement

Une **politique qualité** est déterminée par le Président du Conseil d' Administration et la Directrice générale. Elle implique que les salariés se situent tous dans une dynamique d'évolution permanente qui valorise :

- La qualité des prestations fournies aux personnes suivies par l'ATMP du Rhône ;
- La réponse aux attentes des partenaires et plus précisément au Juge des contentieux de la protection ;
- La satisfaction des exigences des différents financeurs ;
- L'amélioration continue de notre organisation et de nos processus.

Une **organisation par processus** interdépendants et interconnectés, combinant leurs actions au service des usagers permet à chaque service, chaque pilote, chaque salarié d'avoir des objectifs qualité chiffrés et de savoir sur quelles ressources il peut compter pour obtenir le résultat qui est attendu, et comment l'efficacité du processus est évaluée. Ce fonctionnement par objectifs/ ressources/ indicateurs / évaluation est décliné du service à l'individu.

Le COPIL, **Comité de Pilotage de la Qualité de l'Association**, composé d'un représentant de chaque métier, et se réunissant une fois par mois, est l'organe central de coordination des actions destinées à mettre en actes cette politique qualité. Il a pour missions, entre autres :

- Mettre en place, suivre et évaluer l'efficacité des plans d'action mis en place,
- Prendre connaissance des remontées d'information telles que : résultats d'enquête de satisfaction, collecte d'évènements indésirables, résultats d'audits, et déterminer collégalement les actions qualité correctives et préventives à mettre en œuvre.

Des **groupes de travail** reçoivent la mission de mener à bien un projet particulier dans un temps défini, par exemple mettre à jour ou rédiger une procédure, ou encore résoudre un problème récurrent.

Un PAQ, **Plan d'Action Qualité**, annuel, liste les actions à mettre en œuvre, les moyens, le pilote, et les délais de réalisation par processus.

Le système de la FAQ, **Fiche Action Qualité** permet à tout salarié de signaler un évènement indésirable mais aussi de faire une proposition d'amélioration. Les FAQ sont traitées par le N+1 du salarié, et les FAQ ne pouvant être traitées à ce niveau le sont collégalement, en COPIL. Les réponses à chaque FAQ sont diffusées par affichage à tous les salariés.

Une procédure de **traitement des plaintes et réclamations** permet d'une part d'apporter des réponses correctives aux situations remontées par ce biais, observer des tendances et décider d'actions qualité plus larges si besoin, et de faire diminuer l'insatisfaction, le risque d'agressivité et explicitant les décisions prises et en portant une attention aux demandes de chacun des auteurs de réclamation.

Enfin, pour la communication qualité, un **flash info qualité** reprend les grandes modifications du système qualité (modifications documentaires, indicateurs, chantiers en cours, avancement des projets...) et est diffusé par mail à l'ensemble des salariés le dernier jeudi du mois.

Un responsable qualité veille à la bonne santé de ce système.

Un des axes d'amélioration des années à venir est l'amélioration de la communication interne et externe de l'Association.

*Cf. Annexe 11 : Fiche action N° 4 :
COMMUNICATION*

4.3 Évaluation et contrôle qualité

4.3.1 Évaluations internes et externes

Le service a été agréé pour 15 ans le 24/08/2010. La première évaluation interne est intervenue en 2015. Une évaluation externe a été réalisée en 2017, et le service prépare en 2019 et 2020 sa seconde évaluation interne.

La particularité de cette démarche à l'ATMP est qu'elle est commune avec d'autres associations membres de l'UTRA, Union Tutélaire Rhône Alpes, et basée sur un référentiel rédigé en commun. Les thématiques d'évaluation de ce référentiel sont :

- L'environnement du service
 - Le projet de service
 - L'ouverture des mesures, l'accompagnement tutélaire
 - La maîtrise des ressources
 - La gestion des risques, les dispositifs de contrôle et l'amélioration continue
- L'évaluation interne de 2015 : elle a été menée selon une démarche participative, et les axes principaux d'amélioration dégagés sont :
- La spécialisation de l'accompagnement selon la nature de la mesure (différenciation des procédures d'ouverture et de clôture en fonction de la mesure)

- La réflexion autour des modalités de participation de la personne protégée (meilleure information, facilitation de la compréhension des écrits remis, travail sur des réunions de groupes d'expression).
 - La bientraitance : rédaction d'une procédure de signalement, travail sur les modalités d'un accueil bien traitant, recherche de l'adhésion de la personne aux décisions qui la concernent.
- L'évaluation externe de 2017 : l'évaluateur a constaté que le fonctionnement répondait aux attentes des financeurs et de la DDCSPP, mais il a tout de même préconisé au service de prioriser un travail sur :
- Le DIPM
 - L'inventaire et les délais de remise de l'inventaire
 - La procédure de relais en cas d'absence.

Ce travail a bien entendu été mené en 2018 et 2019.

4.3.2 Audits de certification

La certification ISO est obtenue tous les trois ans, et une visite de surveillance annuelle permet d'échanger avec l'auditeur pour continuellement trouver des leviers d'amélioration continue. A la fin de chaque audit est dressé un état du système avec forces, faiblesses, opportunités et menaces, ce qui permet d'utiliser les constats faits par ce tiers observateur pour alimenter le plan d'action qualité de l'année suivante.

4.3.3 Audits internes

Équipe : Une équipe d'auditeurs internes volontaires et un plan triennal d'audits permettent à chaque processus et chaque antenne d'être audité une fois tous les trois ans. Cela correspond concrètement à trois audits internes par an. Les auditeurs internes sont conviés à des petits déjeuners de partage d'expérience et de coordination, pour maintenir leur dynamisme et trouver réponse à leurs questions.

Volontariat : l'équipe d'auditeurs internes bénévoles repose sur leur volonté. Leur volonté de participer à la qualité du service, et à leur appétit pour découvrir le fonctionnement des services où exercent leurs collègues.

Formation: les auditeurs ont pour partie bénéficié de formations auprès d'organismes externes, et pour partie bénéficié d'une formation par leurs pairs : le nouvel auditeur est placé en situation d'observation pendant un audit interne, puis il est placé en situation d'auditeur actif lors de l'audit suivant, mettant ses acquis immédiatement en œuvre.

Rencontres dynamiques : l'audit interne conduit à la rédaction d'un rapport d'audit et à la présentation des propositions d'amélioration des auditeurs au responsable du processus audité, en présence de la directrice générale et du responsable qualité. Ces réunions sont toujours riches, et aboutissent toujours à des améliorations concrètes de la qualité du service rendu.

4.3.4 Contrôle qualité

Les services de l'Association travaillent à renforcer le contrôle qualité des prestations proposées.

Le Commissaire aux comptes certifie les comptes de l'Association, mais peut également mener des missions d'audits sur la qualité de la gestion à la demande du Conseil d'Administration.

Ce contrôle est réalisé par la voie hiérarchique : il peut être systématique sur des points stratégiques, à améliorer rapidement ou par échantillonnage sur des aspects qualité mieux maîtrisés par les équipes.

4.4 Qualité et gestion des risques

Le management de la qualité s'oriente également vers une attention accrue à la gestion des risques.

Par risque, on entend risques encourus par l'Association, par les salariés, par les usagers.

Un état des risques par processus a été rédigé, et est mis à jour au cours du premier semestre de chaque année. Une fois communiqué, il permet de juger de l'efficacité des actions proposées pour juguler le risque, tout comme il permet de prévoir, anticiper les actions à décider face à l'émergence de risques réalisés ou émergents.

Par exemple, en 2019, dans ce cadre, pour la réduction du risque financier lié aux pertes engendrées par les mauvaises pratiques d'affranchissement, des réunions de présentation des bonnes pratiques ont été organisées sur chaque antenne.

4.5. Actualité : Les groupes de travail

Les groupes de travail en œuvre sont les suivants :

Groupe de travail	Action/ Objectifs	Perspectives
Participation	Livret d'accueil FALC	Réfléchir aux modalités d'organisation de groupes d'expression
Tutorat	Proposer un parcours de formation pour les nouveaux arrivants	
Gestion de l'excédent	Réfléchir à une politique de gestion de l'excédent budgétaire	Ouverture sur la gestion budgétaire en groupe d'expression
	Construire un outil FALC de choix de gestion pour la personne protégée	
Relais / Urgence	Déterminer ce qui relève de l'urgence. Déterminer qui fait	

Projet de service

quoi en cas de relais/ en cas d'urgence.

Mettre en commun les valeurs et principes d'actions du service

Réfléchir aux caractéristiques de l'environnement partenarial

Dresser le bilan du précédent projet de service et les perspectives à valoriser dans la période 2020 2024.

5. LES AMELIORATIONS : LES HORIZONS 2015-2020

5.1 Bilan et améliorations menées sur la période 2015 - 2020

5.1.1 La participation des personnes protégées

DIPM et Avenant : évolution positive de l'appropriation de cet outil

- Le travail effectué sur le support a permis de communiquer sur l'intérêt de cet outil auprès des équipes qui ont pu ainsi se l'approprier et l'utiliser lors des rencontres avec la personne
- Le support est en évolution avec la mise en place des éléments de FALC

Les rencontres collectives

- Il y a eu des groupes d'expression, avec visite des locaux
- Il y a eu des rencontres " groupes d'expression" hors les murs, dans les lieux de vie de personnes protégées
- Il y a eu une rencontre au profit des familles des personnes protégées, à l'ATMP, le 14 décembre 2017

5.1.2 La Bienveillance

- La participation au projet individualisé permet de prendre soin et en compte ensemble la personne. A poursuivre

5.1.3 L'accueil du nouveau salarié : évolution positive

- Un livret d'accueil et un parcours d'intégration ont été réalisés
- Une équipe de tuteurs et des plans de suivi de tutorat par métier ont été instaurés
- Une politique de suivi des périodes d'essai avec des bilans réguliers avec le chef de service et la Direction sont mis en place
- Un groupe de travail a défini une procédure relais et urgences, qui permet l'harmonisation et la sécurisation des pratiques dans le service

5.1.4 L'Optimisation des ressources : en progrès constant

- Mixité de chaque portefeuille : équilibre de la charge de travail ; moins de perte de compétences ; relai facilité
- Les rôles des référents ont été présentés pour que les nouveaux salariés puissent prendre appui
- Des outils ont été construits et rédigés par les référents : pour montrer le mode opératoire et les questions à se poser pour réaliser certains actes
- Un poste de proximité supplémentaire a été créé fin 2019
- Un responsable de l'équipe proximité de Lyon a été mis en place milieu 2019 pour équilibrer les équipes et porter une attention particulière à la proximité et aux territoires éloignés

5.2 Perspectives 2020 - 2025

5.2.1 Poursuivre et renforcer la participation des personnes protégées

DIPM et Avenant :

- Reposer le principe du DIPM de carence pour les personnes qui ne peuvent pas s'exprimer en associant les personnes de l'étayage (santé, équipe sociale, lien avec les projets individuels dans les structures) ; revoir la fréquence de notre participation à la réalisation des projets individuels dans les structures³.
- Exercer une vigilance sur les personnes résidant en structures comme FAM, MAS, où parfois il est nécessaire d'être insistant pour pouvoir rencontrer les personnes après la mise en place de la mesure. Être vigilant pour les personnes qui communiquent pas ou peu.
- Focus mis à compter de 2020 sur la participation de la personne lors de l'avenant DIPM
- Inciter à faire valider le budget par les personnes qui le peuvent / adapter la gestion selon les capacités en utilisant différents outils : carte de paiement ; argent au mois Travailler et généraliser le questionnement sur le devenir de l'excédent budgétaire⁴.
- Inciter la personne à faire ses démarches/ essayer de mettre un étayage extérieur en fonction des capacités. Les inciter à sortir du confort où l'on fait pour eux.
- Renforcer le partenariat notamment lors des projets personnalisés⁵.
- Réfléchir à mettre un intervenant partenaire systématiquement pour chaque mesure.

Les rencontres collectives

- Mettre en place des rencontres décentralisées pour permettre des échanges en petit groupe sur leurs besoins et attente et compréhension des missions.
- Développer sur des territoires les rencontres collectives.

³ Action à déployer : réflexion autour du DIPM et du projet personnalisé

⁴ Action à déployer : généralisation de la réflexion sur le devenir de l'excédent budgétaire

⁵ Action à déployer : développement du partenariat

- Développer des ateliers collectifs sur des thèmes comme budget ; dossiers MDPH ; la CPAM...⁶.

5.2.2 Poursuivre le travail de recherche de bientraitance dans l'accompagnement

- Développer le partenariat
- Insister pour être informé voire associé au Projet de la personne dans sa structure ; veiller à son bien-être et à son confort. Développer un réel partenariat institutionnel.
- Développer les liens avec les associations de l'UTRA; mutualisation /poste transversal⁷.
- Se réinterroger sur l'intérêt de mettre en place une commission éthique⁸.

5.2.3 Poursuivre l'amélioration de l'accueil du nouveau salarié

- Actualiser les fiches de fonction en cas de besoin
- S'appuyer sur les postes de référents,
- Bien présenter les outils existants qui peuvent être facilitants pour le travail (les fiches internes rédigées par les référents par exemple)
- Exercer une vigilance sur les postes en souffrance (absences, turn over), le maintien de relai
- Renforcer la période d'observation, l'accompagnement à la prise de poste⁹
- Mettre en œuvre le tutorat et en dresser le bilan

5.2.4. Poursuivre l'optimisation des ressources

- Dresser le bilan d'un fonctionnement innovant sur une des antennes avec une répartition des tâches différente¹⁰
- Harmoniser les pratiques : développer échanges de pratiques entre salariés ; la formation en interne (par exemple sur la réforme ...)¹¹
- Encourager le travail interservices, s'enrichir des autres services (SAVS.)¹²
- Développer l'utilisation des compétences en interne
- Travailler sur la rédaction et la mise en place de supports facilitants pour les professionnels et leur actualisation (placements bancaires ; dossier et droits retraite par exemple)

5.2.5 Mettre en place des mesures environnementales

-
- ⁶ Action à déployer : répertorier les lieux et thèmes de rencontres collectives possibles
 - ⁷ Action à déployer : encourager le partage de moyens et d'informations avec les autres membres de l'UTRA
 - ⁸ Action à déployer : questionner les modalités de la réflexion éthique dans le service.
 - ⁹ Action à déployer : faire des bilans réguliers avec les nouveaux arrivants pour poursuivre l'amélioration des pratiques d'accueil et d'intégration
 - ¹⁰ Action à déployer : dresser un bilan avantages/désavantages des répartitions de tâches expérimentées dans les antennes
 - ¹¹ Action à déployer : développer l'autoformation
 - ¹² Action à déployer : développer l'échange de compétences entre services

- Réduire l'utilisation de papier
- Développer la sécurité des envois par mails en lien avec la démarche de mise en conformité au RGPD¹³
- Mettre en place et promouvoir la signature électronique par PDF
- Développer la visio conférence pour limiter les déplacements, la perte de temps et la fatigue.

• ¹³ Action à déployer : en lien avec la démarche de mise en conformité au RGPD, réfléchir à la sécurisation des envois dématérialisés

6. ANNEXES

Sommaire des annexes

1. La classification des actes de la vie civile
2. La gestion des écrits au sein du service
3. Synthèse ANESM Bientraitance
4. Livret technique « les limites du mandat »
5. Fiche action excédent budgétaire
6. Fiche action santé
7. Fiche action écrits FALC
8. Permanence des délégués de proximité
9. Restitution enquête personnes protégées 2019
10. DIPM et Avenant
11. Fiche action Communication

Annexe 1 : LA CLASSIFICATION DES ACTES DE LA VIE CIVILE

Les actes d'administration et de disposition :

Ils sont précisés dans le décret du 22 décembre 2008 au travers de deux tableaux, le premier correspondant aux actes qui sont strictement regardés comme acte d'administration ou de disposition et le second pour les actes qui peuvent changer en fonction du cas d'espèce.

Les **actes d'administration** sont des actes de mise en valeur du patrimoine ou encore les actes courants de la vie civile, comme par exemple : la déclaration fiscale, la signature d'un bail de moins de 9 ans pour une habitation appartenant au majeur protégé, la gestion du patrimoine immobilier (assurance, réparation...), l'action en justice relative aux droits patrimoniaux, l'acceptation d'un Legs, les demandes ou les renouvellements de droits administratifs (MDPH, CPAM, CNI...)

Les **actes de disposition** sont des actes de transfert d'un bien ou d'un droit, qui mettent ainsi en cause le patrimoine de la personne protégée : la gestion du patrimoine bancaire, la vente d'un immeuble, la vente de meubles précieux, la vente de valeurs mobilières et les actes de gestion concernant cette vente qui dépasse la simple administration, la vente de droits incorporels, la souscription d'un emprunt, la donation, la résiliation d'un bail, la signature d'un bail de plus de 9 ans, les dons et legs grevés de charges, le divorce...

Les actes conservatoires :

Ils sont rares en pratique, nécessaires et urgents, d'un faible coût, le mandataire ne peut refuser de les accomplir (art 450 cc). Les actes conservatoires sont des actes qui permettent de conserver les biens dans le patrimoine de la personne protégée : la souscription d'un contrat d'assurance d'un bien, l'hypothèque sur les biens d'un débiteur de la personne protégée, le paiement des charges du logement, le paiement des charges de copropriété d'un logement...

Une fois l'acte conservatoire réalisé, il perd son caractère nécessaire et urgent, puis reprend sa place d'acte d'administration ou de disposition. Dès lors le mandataire judiciaire qui a agi en urgence hors de son mandat initial va devoir s'assurer de faire valider son action par la personne protégée ou par le Juge.

Les actes à caractère personnel :

Il s'agit d'actes réalisés uniquement par la personne protégée et dont le mandataire ne peut se prévaloir : Les décisions relative à sa personne si son état le permet (santé par exemple), accomplir les actes d'autorité parentale, consentir à une adoption, faire usage de son droit de vote, choisir son lieu de vie, choisir ses activités personnelles (loisirs, vacances...)

Les actes exceptionnels ou protégés:

Le code civil liste des actes exceptionnels qui ne peuvent être réalisés qu'avec l'autorisation du Juge des contentieux de la protection :

- L'ouverture des comptes bancaires dans un nouvel établissement bancaire et la clôture des comptes bancaires antérieurs à l'ouverture de la mesure de protection juridique
- La résiliation ou la vente du logement principal et secondaire

Ces actes sont strictement réalisés avec l'autorisation du Juge pour permettre une protection significative du lieu de vie de la personne protégée et de ses comptes bancaires.

Annexe 2 : LA GESTION DES ECRITS AU SEIN DU SERVICE

Document MAJ 14/04/2020	Délégué(e) mandataire	Chef de service (avec pré validation délégué sur le contenu)	Directrice générale (avec info/visa chef de service)
Contrats de séjour et baux		•	
Formulaires et courriers banque		•	
Mandats SEPA		•	
Consentement aux soins en tutelle si nécessaire		•	
Droit à l'image en tutelle si nécessaire		•	
Contrats de travail et avenants en qualité de particulier employeur			•
Courriers de licenciement en qualité de particulier employeur			•
Succession (signatures actes ou procuration)			•
Vente (mandat de mise en vente, signature actes ou procuration)			•
Souscription contrats d'assurance vie			•
Placements (ouverture ou modification)			•
Spécimens de signature banque			•
Devis inférieurs à 900 €	•		
Devis entre 900 € et 2500 €		•	
Devis supérieurs à 2500 €			•
Déclarations diverses (ressources ...)	•		
Dossiers MDPH	•		
Dossiers de surendettement	•		
Demandes d'aides diverses	•		
Courriers divers	•		

	Destinataires	Objectifs	Délais	Actualisations
Inventaire	Juge du contentieux de la protection	Etablit la consistance d'un patrimoine	Réalisé et envoyé au Juge dans les 3 mois de l'ouverture	
Budget	- Juge du contentieux de la protection - Délégué mandataire - Majeur protégé	- Décrit les ressources et les charges - Permet de déterminer d'éventuels projets	Réalisé et envoyé au Juge dans les 3 mois de l'ouverture	En fonction des évolutions de la situation de la personne protégée
DIPM (et avenant)	- Juge du contentieux de la protection - Délégué mandataire - Majeur protégé	Projets de la personne protégée accompagnée par le service	Réalisé et envoyé au Juge dans les 3 mois de l'ouverture	Une fois par an (avenant)
Requêtes	Juge du contentieux de la protection	Demande d'autorisation pour les actes les plus graves	Tout au long de la mesure en cas de besoin	
Rapports d'information (compte rendu de diligences)	Juge du contentieux de la protection	Rapport signalant tout évènement important concernant la personne protégée	Tout au long de la mesure en cas de besoin	
Rapports d'ouverture	Juge du contentieux de la protection	Bilan de situation de la phase d'ouverture de la mesure	Envoyé au Juge 6 mois après l'ouverture	
Comptes rendus de gestion (CRG)	- Greffe du Tribunal judiciaire ou de proximité - Majeur protégé	Rend compte de la protection de la personne et de la gestion de ses biens durant l'année écoulée	Au 31/12 de chaque année	A chaque clôture de mesure, un CRG définitif est établi
Dossiers de demande	Institutions diverses	Ouvrir les droits de la personne protégée ou les faire respecter	Tout au long de la mesure en cas de besoin	
Courriers	Tout destinataire		Tout au long de la mesure en cas de besoin	
Instructions techniques	Tous salariés de l'ATMP	Harmoniser les pratiques Acquérir de nouvelles compétences		En cas d'évolution dans la procédure
Saisies d'activités	Salariés de l'ATMP	Suivi de l'activité dans le logiciel métier	Tout au long de la mesure dès qu'une activité est réalisée	

Annexe 3 : SYNTHÈSE DE LA RECOMMANDATION ANESM LA BIEN-TRAITANCE : DEFINITION ET REPERES POUR LA MISE EN ŒUVRE



Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

Synthèse

RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre

OBJET

Cette recommandation a pour but de traduire la vision de la bientraitance issue de trois grands textes contemporains, afin d'en faciliter l'appropriation par les professionnels. Il s'agit de la loi de 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, de la loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, et la loi de 2007 réformant la protection de l'enfance.

Cette recommandation-cadre formule les principes directeurs d'une culture de la bientraitance et constitue un cadre de référence pour l'ensemble des recommandations de l'Anesm.

Cela ne signifie pas que toutes les préconisations énoncées dans cette recommandation appellent une appropriation simultanée mais au contraire, une appropriation progressive et choisie des préconisations retenues.

DÉFINITION

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs.

FONDAMENTAUX

- La bientraitance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.
- Pour le professionnel, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. La bientraitance intègre le souci de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires, connues et sécurisantes pour tous et d'un refus sans concession de toute forme de violence.
- L'expression de l'utilisateur est valorisée. La bientraitance est concrètement une démarche répondant aux droits de l'utilisateur et à ses choix.
- La démarche de bientraitance est un aller-retour permanent entre penser et agir. Elle exige à la fois une réflexion collective sur les pratiques des professionnels, et nécessite une mise en acte rigoureuse des mesures que la réflexion collective préconise pour les améliorer. Dans cette optique, elle induit l'adoption d'une culture de questionnement permanent.
- La recherche de bientraitance est une démarche continue d'adaptation à une situation donnée. Par essence, elle est sans fin. Elle implique une réflexion et une collaboration incessantes entre tous les acteurs d'un accompagnement, à la recherche de la meilleure réponse possible à un besoin identifié, à un moment donné.

Synthèse

Repère 1 : L'utilisateur, co-auteur de son parcours

↳ p.19/p.29

Donner une réalité à la liberté de choix

Respecter les droits et les choix de l'utilisateur concernant sa propre vie

Le lieu où il souhaite demeurer, les rythmes et modes de vie, les modes de communication souhaités constituent le premier fondement.

La liberté de choix, sous réserve des décisions de justice, suppose de mettre en place des modalités précises de recueil et de prise en compte des choix de tous les usagers quelle que soit leur capacité d'expression.

Personnaliser l'accueil et accompagner l'intégration

La personnalisation commence dès la prise de contact (y compris à domicile). L'enjeu est de favoriser la capacité d'écoute et la compréhension de l'utilisateur et de ses proches notamment grâce à l'aménagement d'un espace préservé pour la rencontre et l'adoption de modes et supports de communication adaptés.

Entendre la parole de l'utilisateur et respecter sa légitimité

Les professionnels s'efforcent de mettre en place des modalités de fonctionnement permettant à l'utilisateur de s'exprimer librement sur ses souhaits et donnent toute légitimité à la parole exprimée y compris pour les usagers ayant des troubles de l'expression ou relevant de mesure de protection juridique.

Lorsque le ressenti de l'utilisateur est en contradiction avec la représentation des professionnels, la recherche d'une solution qui prenne en compte le mieux possible les aspirations de l'utilisateur est à privilégier.

Développer les possibilités de relations entre les usagers et favoriser toutes les possibilités d'autonomie dans la vie quotidienne.

Il est préconisé d'entreprendre avec les usagers un travail sur leur estime de soi et les accompagner dans l'élaboration d'une image d'eux-mêmes valorisante, facilitant

cette expression et par la même la mise en œuvre d'une autonomie dans la vie quotidienne.

La sensibilisation et la formation des professionnels pour soutenir et accompagner l'utilisateur dans ses moments de doutes, d'anxiété voire de détresse est recommandée.

Etre attentif au refus et à la non-adhésion

Le refus ou la non adhésion de l'utilisateur est systématiquement l'objet de questionnement des professionnels afin d'y apporter la réponse la plus appropriée.

L'accompagnement de l'autonomie

Informar l'utilisateur, premier support à l'autonomie

Il convient d'informer l'utilisateur de manière adaptée (modes et supports de communication, traduction en langue étrangère, etc.) sur ses droits, sur les possibilités qui s'ouvrent à lui dans le cadre de son accompagnement et sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Il est conseillé de s'assurer de la compréhension des informations par l'utilisateur.

Rechercher l'équilibre entre sécurité et autonomie

Garantir la sécurité de l'utilisateur rentre parfois en contradiction avec l'objectif de promouvoir son autonomie. La réflexion, au cas par cas, sur les bénéfices/risques des actions envisagées est toujours pluridisciplinaire et les professionnels veillent à associer les proches à la décision de prise de risque le cas échéant.

Prendre en compte le rythme de l'utilisateur

Il est important que les rythmes de l'utilisateur (sommeil, lever, toilette, repas...) soient connus, respectés et pris en compte dans l'organisation du travail des professionnels.

La communication individuelle et collective

L'atmosphère, un environnement sonore, visuel et olfactif agréable, le confort des locaux, l'aménagement en petites unités, des espaces préservant l'intimité, des lieux d'échange avec les proches et les professionnels, des instances de participation à la vie de la structure contribuent à créer un environnement propice aux échanges entre tous les acteurs de la structure, tout au long du parcours de la personne.

Un projet d'accueil et d'accompagnement défini et évalué

S'appuyer sur le projet personnalisé

- Le projet est co-elaboré avec l'utilisateur et/ou ses représentants, après un diagnostic sur la situation de la personne et ses besoins.
- Il fixe des objectifs personnalisés précis.
- Il est remis à l'utilisateur et accessible à tous les acteurs de la prise en charge.
- Il mentionne précisément les modalités de mise en place, de suivi et d'évaluation.
- Il est ajusté périodiquement grâce au suivi des actions mises en place assuré par les professionnels.
- Les observations des professionnels, de l'utilisateur et de son environnement aboutissent à une co-évaluation de l'impact (positif et négatif) des actions mises en place en vue de réajustements.

S'assurer de la continuité du parcours

Il est recommandé que tous les moments de transition du parcours de l'utilisateur soient accompagnés par les professionnels afin de permettre à ce dernier de retrouver rapidement ses repères.

Repère 2 : La qualité du lien entre professionnels et usagers

↳ p. 24 / p. 27

Le respect de la singularité, fondement de l'intervention

La rédaction d'un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge permet de formaliser le respect de la singularité de la personne puisqu'il décrit les modalités de personnalisation de l'accompagnement et explicite les modalités de fonctionnement de la structure, les différents intervenants, leur rôle.

La formation et la qualification des professionnels leur permettent de s'adapter au public accueilli.

Le lien du professionnel à l'utilisateur est entouré de garde-fous indispensables, alimentés par les règles déonto-

logiques des professionnels d'une part, une réflexion collective sur la « juste distance » d'autre part.

La vigilance concernant la sécurité physique et le sentiment de sécurité des usagers

Assurer la protection et le bien-être des usagers

Les structures prennent les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des usagers. Elles identifient et préviennent les risques concernant les personnes qu'elles accompagnent.

Lorsqu'un risque est identifié, il est important d'en informer les proches de l'utilisateur.

Le bien-être physique de l'utilisateur fait l'objet d'une démarche volontariste notamment en portant attention au confort dans la vie quotidienne et, lorsque cela est pertinent, à la lutte contre la douleur.

Veiller à la communication et à l'articulation entre les professionnels

Afin que la rotation des personnels ne risque pas de déstabiliser l'utilisateur, des procédures rigoureuses de transmissions orale et écrite sont mises en place.

Les informations échangées à son sujet doivent être formulées en sa présence ou lui être communiquées de la manière la plus transparente possible et la plus adaptée.

Informers les usagers sur les changements au sein de l'institution

Il est important d'informer de façon détaillée et adaptée les usagers sur les évolutions institutionnelles (changements d'horaires, de professionnels, de fonctionnement, etc.).

Un cadre institutionnel stable

Veiller au respect du droit et rappeler la règle

Le rappel écrit et explicite des lois de référence du secteur en vue de son appropriation par les professionnels et par les usagers est primordial.

Synthèse

En cas de manquement au règlement de fonctionnement, il est préconisé qu'un professionnel habilité effectue un rappel à la règle dans le respect des procédures propres à la structure et de manière adaptée pour permettre la compréhension de l'utilisateur, afin de ne pas banaliser cette transgression.

Ce rappel à la règle est accompagné d'une explication et s'effectue dans une recherche manifeste de maintenir la communication. Il est conseillé de permettre à l'utilisateur de contester une décision, s'il le souhaite, grâce à des voies de recours formalisées.

Intervenir immédiatement en cas de violence et analyser les actes

Toute forme de violence (physique, verbale, psychologique, active ou passive, etc.), qu'elle émane des professionnels ou des usagers, fait l'objet d'une intervention immédiate, de jour comme de nuit, par le professionnel présent.

À la suite de l'événement, les actes violents font l'objet d'un écrit puis, d'une analyse collective distanciée dans le temps afin d'en repérer collectivement les causes et d'en rechercher des mesures correctrices, dans une volonté de compréhension et de prévention.

Dans le cadre de cette réflexion, il est conseillé de donner à l'utilisateur ou au professionnel en cause la possibilité de s'expliquer sur les raisons de son acte.

Ces réflexions collectives peuvent prendre la forme d'une analyse des pratiques et être accompagnées par un tiers.

Repère 3 : L'enrichissement des structures et des accompagnements par toutes les contributions internes et externes pertinentes

→ p.29/p.32

Travailler avec l'entourage et respecter les relations de l'utilisateur avec ses proches

Prendre en compte l'analyse des proches et créer des occasions d'échange

Les proches sont souvent détenteurs d'une analyse précieuse sur la situation de l'utilisateur qu'il est utile de recueillir.

L'arrivée en institution modifie la nature des liens avec les proches ; il s'agit d'encourager le maintien ou la reprise de liens affectifs, si l'utilisateur le souhaite.

Cette démarche volontariste peut s'opérer, par exemple, grâce à l'existence de lieux de convivialité, d'occasions formalisées (festives ou non) de rencontres, etc.

Par ailleurs, s'il fait le choix de refuser les liens avec ses proches, ce refus doit être entendu et respecté, en tenant compte, s'il y a lieu, des décisions de justice.

Les professionnels tiennent compte des équilibres familiaux antérieurs. Ils interviennent au besoin, en complémentarité.

Maintenir une approche neutre et sans jugement de valeur

Les professionnels sont sensibilisés à garder une approche factuelle, sans jugement de valeur à l'égard des relations qu'entretient l'utilisateur avec sa famille.

Aider les personnes isolées à se créer un réseau social
 Si les professionnels décelent une situation d'isolement subi, il est recommandé, avec l'accord de l'utilisateur, d'offrir à celui-ci des occasions de rencontres à l'intérieur ou à l'extérieur de la structure en lui permettant d'accéder à des lieux ou de participer à des activités plus facilement.

L'articulation avec les ressources extérieures

Ouvrir la structure et développer des partenariats
L'ouverture à des ressources extérieures apporte un potentiel de rencontres, de savoirs et d'inscription dans la vie citoyenne dont il est intéressant de faire bénéficier les usagers.

Les structures peuvent rechercher activement des ressources extérieures en complémentarité avec leur propre compétence et savoir-faire à travers des expertises professionnelles, l'accueil de stagiaires, une présence ou un accompagnement bénévole(s), des rencontres avec d'autres personnes que celles accueillies ou accompagnées par la structure, etc.

Formaliser les articulations entre professionnels et proches

Il est préconisé de formaliser les articulations entre l'accompagnement fait par les professionnels et celui des visiteurs (temps et modalités de visites, rencontres avec les professionnels) en associant l'usager à ces échanges.

Recueillir l'avis des visiteurs

Le regard porté par les intervenants extérieurs sur le fonctionnement de la structure est intéressant à recueillir et à analyser.

Mutualiser les expériences entre les structures

La mutualisation favorise une prise de recul des professionnels sur les modes de fonctionnement qu'ils peuvent avoir été amenés à pratiquer de manière induite et non choisie.

L'échange avec d'autres structures aux missions comparables contribue à rompre l'isolement dans lequel les professionnels peuvent se trouver.

La promotion de l'expression et de l'échange des perspectives

Prendre en compte les perspectives de tous les acteurs
Il est nécessaire de mettre en place les lieux d'expression et de participation tels qu'ils sont prévus par l'article 311-6 du CASF permettant de croiser régulièrement

les perspectives des usagers, de leurs proches et des professionnels dans le cadre de débat.

Les usagers peuvent également être sollicités individuellement pour exprimer leurs souhaits dans le but de faciliter la liberté d'expression (éventuellement de manière anonyme, écrite, etc.) et concrétiser leur participation effective au fonctionnement de la structure.

Apporter des réponses concrètes aux réflexions collectives et individuelles

La multiplication des échanges n'est garante d'une réelle participation que s'ils sont suivis de réponses par la structure par exemple sous forme de compte-rendu remis à tous les participants et personnes concernées et de la diffusion du suivi des améliorations envisagées.

S'ouvrir à l'évaluation et à la recherche

Les établissements et services peuvent contribuer, sous réserve d'un recueil de données fiables, à la recherche en sciences humaines et sociales et par là au progrès des connaissances des publics, de leurs besoins et des modalités d'accueil.

Repère 4 : Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bienveillance

→ p. 33 / p. 37

Une promotion de la parole de tous les professionnels

Instaurer des moments d'échange réguliers

Les structures mettent en place des moments d'échange réguliers entre tous les membres de l'équipe afin qu'ils fassent part de leurs observations, réactions et interrogations suscitées par l'accompagnement des usagers.

Ces temps d'échanges et de débats permettent d'ajuster les mesures d'accompagnement, d'éviter les situations d'incohérence ou de contradictions entre les approches adoptées par un membre de l'équipe ou un autre professionnel.

Synthèse

Sensibiliser les professionnels sur le sens de leur mission. C'est lorsque les professionnels trouvent un sens à leur mission qu'ils sont le plus à même de déployer la bientraitance.

Il est conseillé de régulièrement relier les actes et accompagnements réalisés par les professionnels au cadre plus général de leur mission et aux valeurs qui s'y rattachent.

Formaliser les observations par écrit pour permettre un suivi.

Il est important que les observations et expériences quotidiennes soient l'objet d'un suivi dans le temps pour en permettre une réelle prise en compte. Les professionnels posent par écrit leurs constats, de manière régulière, sur un support identifié et accessible.

Afin de faciliter cette démarche de formalisation, il est préconisé que les supports de transmission écrite fassent l'objet d'une réflexion collective et bienveillante, c'est-à-dire sans jugement de valeur.

Une prise de recul encouragée et accompagnée

Accueillir le nouveau professionnel

Le nouveau professionnel bénéficie d'un accueil préparé et réfléchi pour faciliter son intégration à la structure et sa prise de contact avec les usagers.

Ainsi, il est conseillé de l'aider à prendre connaissance du projet d'établissement et de service, de le familiariser avec le fonctionnement de la structure et de le soutenir dans les premiers temps de sa prise de fonction et de sa pratique.

Au-delà de la phase d'accueil et d'intégration, il est préconisé de lui proposer une formation sur les spécificités des personnes qu'il accompagne.

Accompagner les équipes

Le questionnement éthique peut amener aux professionnels une ressource de pensée, un soutien, un approfondissement de nature à les stimuler.

Le recueil et l'analyse régulière des expériences et difficultés rencontrées permet de tirer des enseignements sur le fonctionnement quotidien et mettre en œuvre des mesures d'ajustements utiles.

En cas d'événements particulièrement difficiles, un accompagnement ponctuel approprié est proposé.

Un projet d'établissement ou de service construit, évalué et réactualisé avec le concours des professionnels et garant de la bientraitance

Définir des objectifs, des moyens et les évaluer

Le projet d'établissement ou de service décline des objectifs concrets et précise les moyens utilisés pour les atteindre (notamment en termes de recrutement, de formation, de gestion des ressources humaines).

Ainsi, les actions mises en œuvre peuvent faire l'objet d'une évaluation au regard des objectifs initiaux. Cette évaluation permet de déterminer quels ajustements s'avèrent nécessaires pour se rapprocher des aspirations des usagers et rendre les réponses de la structure plus adéquates.

Garantir la bientraitance

Dans la mise en œuvre de la bientraitance, l'encadrement a un rôle fort des responsabilités particulières en matière d'engagement, de clairvoyance, de justice. ■

Pour en savoir plus

La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre, Anesm, juillet 2008, 47p
www.anesm.sante.gouv.fr

Annexe 4 : LIVRET TECHNIQUE «LES LIMITES DU MANDAT »

LIVRET TECHNIQUE		S.P.S. 01A
CONTENU ET LIMITES DU MANDAT TUTÉLAIRE		Date de mise à jour :
Objectifs à atteindre	<p>Donner aux équipes la possibilité d'expliquer à leur interlocuteur pourquoi ils ne satisfont pas la demande qui leur est faite.</p> <p>Avenir les équipes à se sentir légitime à dire non.</p> <p>Conforter les équipes dans la maîtrise de leur mandat et des domaines de leur intervention en se sentant légitimes à renvoyer au bon interlocuteur la demande qui leur est faite.</p> <p>Mettre le bon interlocuteur face aux situations rencontrées nous amenant à agir en tant que hors mandat (droit commun).</p> <p>Travailler l'autonomie des personnes protégées.</p> <p>Apprendre aux équipes à se questionner en permanence sur leur intervention et à ne pas faire par automatisation ou par habitude (facilité).</p>	
Partenaires avec lesquels nous sommes en difficulté	<p>Médicoles hospitaliers ou service hospitalier : soins, gestion de l'argente...</p> <p>Services de police et de gendarmerie : plainte/traité assistant</p> <p>Pompes funèbres / Maire : gestion des obsèques lorsqu'il n'y a pas de famille</p> <p>Services sociaux de secteur (médecins, RH-Ses et autres) : désengagement dès qu'il y a une mesure en vertu du Droit commun pour les majeurs protégés</p> <p>Familles : compréhension de nos missions et de notre posture d'agir.</p> <p>...</p>	
Définitions	<p>Fin de mandat : Perse du pouvoir d'agir du fait de la fin de la mesure de protection en cas de décès, de main levée, de transfert (A-013 ou).</p> <p>Conséquences : agir une fois le mandat terminé revient à agir hors mandat et engager sa responsabilité.</p> <p>Quid de la gestion d'affaires et de sa mise en œuvre ?</p> <p>NB : cas particulier de l'allègement de la mesure en curatelle simple.</p> <p>Limite du mandat : Agir en dernier recours lorsqu'il y a une urgence à se positionner ou à agir et que les personnes devant le faire en priorité ont refusé.</p> <p>Toujours le faire dans l'intérêt du majeur ou dans le respect de sa volonté lorsqu'il est en état de la manifester.</p> <p>Coincidence : accompagner la personne protégée dans la manifestation de sa volonté quelque soit la mesure de protection.</p> <p>Toujours saisir les personnes devant se prononcer afin qu'ils prennent une décision.</p> <p>Par exemple : en cas d'urgence vitale, les professionnels de santé doivent agir sans attendre le consentement de quiconque.</p> <p>Hors mandat : Agir en dehors de toutes prérogatives (prévues par la loi ou par le jugement)</p> <p>Conséquences : responsabilité juridique être engagée. Nullité de plein droit des actes fait hors mandat, et ce, même si cela a été fait dans l'intérêt du majeur protégé</p>	
Sommaire	<ol style="list-style-type: none"> 1. Santé 2. Décès 3. Mariage, PACS 4. Patrimoine 5. Actes de disposition et d'administration 6. Logement 7. Gestion budgétaire 8. Pénal 9. Réalisation de mesure 	

LIVRET TECHNIQUE		S.P.S. 01A
CONTENU ET LIMITES DU MANDAT TUTÉLAIRE		Date de mise à jour :

1. Santé

Domaines d'intervention	Situations représentatives du terrain	Principes	Fin de mandat ou limite mandat	Hors mandat = engagement de responsabilité	Liens DOC ATMP = références juridiques
Santé	Soins (traitement, opération, soins...)	<p>En cas d'urgence => les médecins décident seuls.</p> <p>Et s'il y a pas d'urgence => la personne protégée consent quelque soit sa mesure de protection.</p> <p>Si la personne protégée n'est pas en capacité de consentir, la personne de confiance est sollicitée, la famille ou les proches.</p>	<p>En matière de tutelle le personne engagé :</p> <p>Rappel à faire aux équipes en matière de consentement à donner pour les soins => aucun délégué ne peut signer ce type de document.</p> <p>Il doit se rapprocher systématiquement de son responsable ou du responsable en refus afin qu'une décision soit prise ou qu'un contact avec le personnel de soin soit pris pour un rappel de rôle de chacun.</p> <p>Si toutefois, sous la pression de l'équipe de soin, il était envisagé de répondre à cette sollicitation, il serait nécessaire de saisir le juge pour qu'il se prononce au vu de la gravité de la situation ex : atteinte grave à l'intégrité corporelle. Article 459 du code civil</p> <p>En cas de situation à priori non grave (sa : vaccin), il est recommandable de constater sur le document en plus de la signature, une formule comme : "ne s'oppose pas aux soins dans l'intérêt du majeur protégé et en l'absence de refus de sa part".</p>	<p>En matière de curatelle, tutelle aux biens ou mandat spécial :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la personne sous mesure de protection doit manifester son consentement, - si la personne est hors d'état de consentir, le personne de confiance, la famille ou les proches sont à solliciter par le personnel de soin <p>=> Le curateur ou autre n'a pas se prononcer.</p>	<p>L'INFORMATIONS JURIDIQUES CONCERNANT LE MANDAT DE CURATELLE</p> <p>L'INFORMATIONS JURIDIQUES CONCERNANT LE MANDAT DE TUTELE</p> <p>L'INFORMATIONS JURIDIQUES CONCERNANT LE MANDAT DE CURATELLE</p>

atmp		LIVRET TECHNIQUE		S.F.D. 36.6	
		CONTENU ET LIMITES DU MANDAT TUTORAIRE		Doc n° 000410	
Refus de subir un traitement ou une intervention	Chaque qui soit la mesure de protection, le majeur protégé décide pour lui-même	Si le majeur protégé ne veut pas subir un traitement ou subir une opération : personne ne peut décider à sa place si son consentement est obtenu. CF DROIT DU PATIENT En matière de tutelle à la personne uniquement et si le mandataire a un doute sur le consentement Acléré du majeur protégé, il pourra être fait une requête au Juge dans l'intérêt du majeur protégé et contre sa volonté compte tenu de l'engagement du processus vital (RV : ne pas attendre qu'en cas d'urgence, le personnel de soin doit agir)	En matière de curatelle, tutelle aux biens ou mandat spécial, être hors mandat, restant à s'appuyer à sa volonté et ainsi consentir au traitement ou à l'opération envisagé par le personnel de santé. En cas d'urgence : si le majeur ne veut pas de l'intervention mais la famille insiste pour... que faire ? = personne protégée décide : cf. RDS / CDS (saute le logo des tutelles éventuelles)		
	Contention : placement d'un majeur protégé en contention attention : contention chimique, carnelle, bérière, ceinture, isolation...	Le personnel médical décide d'une contention doit en informer le mandataire judiciaire. Si lors d'une visite, une contention physique est constatée, il convient d'en demander la prescription au personnel de soin et à défaut, en informer le Juge.	Aucun rôle à jouer en matière de contentions et ce n'est recueillir l'information et confirmer au personnel de santé la réception de cette information si cela est demandé.	Aucun rôle à jouer en matière de contention si ce n'est recueillir l'information et confirmer au personnel de santé la réception de cette information si cela est demandé.	https://dirabrems.hautefrance.com/lepdf/2017/04/04_41937.pdf
	Hospitalisation sous contrainte et difficulté à mobiliser les proches traitants, voire à mobiliser un tiers et ne pas faire sous tutelle le SPDT	Le SPDT peut être signé par toute personne proche du majeur protégé et éventuellement le mandataire judiciaire.	Attention Avant de signer le SPDT, il est important de solliciter en premier la personne de confiance, la famille, les proches avant de sous signer un tiers (ex mandataire). Seuls les cadres de l'ATMP signent les SPDT.		MAIL UTRA du 17/10/2017 : l'urgence des tutelles - Protection de la Santé - sans consentement et qualité du tiers demandeur de soins (questions de services)
	Attention des équipes en attente de prise de traitement par RDS/CDS	refus de ne peut pas recevoir le mandataire judiciaire : que faire ? RV : se rapprocher des services sociaux de l'établissement pour en faire le cas. à défaut de solution : voir ADJ / CDS pour intervention responsabilité d' "étranger" quel ?			

atmp		LIVRET TECHNIQUE		S.F.D. 36.6
		CONTENU ET LIMITES DU MANDAT TUTORAIRE		Doc n° 000410

2. Décès

Domaine d'intervention	Situations rencontrées de terrain	Principes	Fon de mandat ou fiche mandat	Vers mandat : engagement de responsabilité	Liens DCL ATMP
Débit	Gestion des débiteurs avec ou sans famille, avec ou sans content	Le mandat prend fin avec le décès. Plus d'action de la part du mandataire judiciaire.	Si famille : le relais est passé à la famille pour l'organisation des débiteurs. Transmission des informations sur un éventuel content débiteurs, sur une éventuelle garantie débiteurs, sur mutuelle, sur l'établissement débiteur des comptes bancaires (comptes courant et livret A) à qui sera présentée la facture. Si pas de famille : obligation de passer le relais à la Mairie (pour une gestion des funérailles (procédure des indigents si pas d'argent) Informations transmises : dernières volontés, coordonnées bancaires, état civil.	Avis hors mandat et donc engager sa responsabilité : - Gérer les débiteurs du majeur protégé déceint. - Se rendre dans son logement après le décès. - Signer le devis des funérailles, inscrire son pour accord sur le devis avec les coordonnées bancaires du majeur protégé. - Régulariser ses affaires auprès de l'établissement dans lequel vivait le majeur. - Payer des factures après le constatation du décès.	https://www.hautefrance.com/fr/lepdf/2017/04/04_41937.pdf https://www.hautefrance.com/fr/lepdf/2017/04/04_41937.pdf https://www.hautefrance.com/fr/lepdf/2017/04/04_41937.pdf

	LIVRET TECHNIQUE	S.F.D. 333
	CONTENU ET LIMITES DU MANDAT TUTÉLAIRE	Créé le 05/04/18

3. Mariage, PACS

Domaines d'intervention	Situations remises du terrain	Principes	Fin de mandat ou limite mandat	hors mandat = engagement de responsabilité	Liens DOC ATMP
Mariage et PACS	majeur protégé souhaite se marier ou se pacser	Le mariage et le pacs sont des actes strictement personnels. En pratique, autorisation de la personne protégée seule devrait suffire mais cet acte revêt une protection particulière.	C'est pourquai, - en matière de curatelle, il faut l'accord du curateur. En cas de refus ou en cas de non réponse, le majeur protégé peut saisir le Juge des tutelles - en tutelle, il faut l'accord du Juge des tutelles		

4. Patrimoine

Domaines d'intervention	Situations remises du terrain	Principes	Fin de mandat ou limite mandat	hors mandat = engagement de responsabilité	Liens DOC ATMP
Patrimoine	inventaire	Réaliser l'inventaire dans les 90 jours de la mesure (hors mandat spécial sauf si précisé dans l'ordonnance) sa actualisation du patrimoine lors des changements substantiels survenus. NB : important de rendre compte au Juge de l'adoption de l'ordonnance émise		dépassement du délai de 90 jours = la responsabilité peut être engagée. Inversion de la charge de la preuve s'il est nécessaire de prouver la composition du patrimoine du majeur protégé au jour de la mesure de protection	Article 486 code civil

	LIVRET TECHNIQUE	S.F.D. 333
	CONTENU ET LIMITES DU MANDAT TUTÉLAIRE	Créé le 05/04/18

5. Actes de disposition & actes d'administration

Domaines d'intervention	Situations remises du terrain	Principes	Fin de mandat ou limite mandat	hors mandat = engagement de responsabilité	Liens DOC ATMP
acte d'administration en curatelle et en tutelle	ACS Mutuelle contrat pai de retri de 9 ans....	En curatelle : acte administratif doit être réalisé par le majeur protégé. En tutelle : l'acte doit être fait par le tuteur systématiquement. Double signature personne protégée et mandataire judiciaire	En curatelle : Le mandataire ne doit pas faire à la place du majeur protégé mais signer à côté du majeur protégé. Exception : demande autorisation du Juge des tutelles pour en cas en particulier dans l'intérêt du majeur protégé. En tutelle : Tous les droits administratifs ayant un lien avec un montant matériel (sphère personnelle) et que le majeur protégé ne le fait pas, il convient de faire un rapport au Juge expliquant les difficultés. NB : si le majeur protégé ne veut pas que soit ouvert un droit (ex : droit à la retraite), il doit être fait par le tuteur tout de même	en curatelle : faire l'acte d'administration à la place du majeur. Responsabilité directe. NB : le devoir du curateur est de donner les informations nécessaires à la réalisation de l'acte et informations sur les conséquences d'une inaction, preuve par écrit de l'information doit être faite (journaux, fiche rencontres...) En tutelle : ne pas faire les actes d'administration engageant la responsabilité du tuteur. Ex : ouverture de droits, renouvellement ACS	cf. décret n°2008-1484 du 22 décembre 2008 (dans colonne du décret = actes d'administration)

	LIVRET TECHNIQUE	SPJ 20A
	CONTENU ET LIMITES DU MANDAT TUTÉLAIRE	CDS n° 280718

B. Logement

Domaine d'intervention	Situations rencontrées de terrain	Principes	Fon de mandat ou limite mandat	Non mandat + engagement de responsabilité	Lien DOC ATMP
Logement	Constatation par tiers (membres de la famille) sur le choix du lieu de vie	Respect du choix du lieu de vie et du maintien du logement (art 459-2 du code civil et art 430 du code civil et Droit Fondamental) et intérêt du majeur à prendre en compte NB : Le choix de lieu de vie peut parfois être la rue (ex : SMI)	Limite du mandat : si la personne protégée est en danger et que cette situation est constatée par médecin (certificat simple), le conseil, en curatelle et tutelle, de rédiger une requête au Juge des Tutelles pour autoriser le changement de lieu de vie avec ou contre la volonté du majeur.	Non mandat : il n'est pas possible de contraindre la personne protégée de changer de lieu de vie.	cf. circulaire du 28 février 2005 page 27
	Recherche et obtention d'un logement	En curatelle comme en tutelle, il appartient à la personne protégée de choisir son lieu de vie et peut de faire les démarches associées (recherche, renseignements administratifs, soins de personnes...)	Limite du mandat : - En tutelle, si la personne n'est pas en mesure de le faire, le lieu de vie doit être choisi pour le majeur avec information au Juge. - En curatelle, si la personne n'est pas en mesure de le faire, il convient de saisir le Juge des Tutelles pour y être autorisé (sans demander en parallèle l'aggravation de la mesure + DRC).	En tutelle, le contrat de séjour, bail... sera signé par le représentant légal (soit la personne protégée + validation choix de lieu de vie). En curatelle, le contrat de séjour, bail... doit être signé par la personne protégée (et non par le représentant légal). NB : le règlement de location ne doit être signé que par la personne protégée. Caution : seule la personne protégée doit signer le contrat, si le représentant légal signe, il prend le risque de s'engager en tant que caution et devoir payer les mensualités. Formule à insérer le cas échéant : "L'usage à payer avec les ressources de la personne protégée..."	

	LIVRET TECHNIQUE	SPJ 20A
	CONTENU ET LIMITES DU MANDAT TUTÉLAIRE	CDS n° 280718

Demande formulée par tiers au sujet de l'état de l'appartement d'un des mineurs (régime de tutelle) différent de l'état de l'appartement	problème clinique : obligation de respecter les libertés individuelles (intimité, la liberté de vivre comme il l'entend (art 1 de la Charte de droits et libertés) et obligation de protéger la personne lorsqu'elle se met en danger ou met en danger un tiers. NB : ne pas réagir aux pressions exercées par des tiers mais bien repenser avec le majeur et faire le point sur la situation, l'urgente à minima et son choix de rester au domicile dans cet état.	Limite du mandat : respect de la volonté de la personne et de son état de vie sans que la situation ne semble pas être un danger imminent.	Non mandat : - louer un logement et aux Juges sans l'accord de la personne et/ ou sans autorisation du Juge des Tutelles. - ne pas réaliser de SPDT si la personne est en danger (il y a de tiers en capacité de faire le SPDT).	Utilisation des services d'hygiène pour constat, soins des enfants en concertation pour organiser l'intervention (SPDT/SPDMS) autres soins d'intervention spécifique comme l'ALPI et Fiche GAA / ALPI et Fiche mise en place SPDT
Assurance logement	Un locataire doit assurer actuellement son logement. En curatelle, il convient d'informe le majeur protégé de cette obligation. En tutelle, il convient d'assurer le logement pour le majeur ainsi que les biens attenants (l'entretien, l'état et valeur des biens attenants).	Limite : assurer directement le logement d'une personne sous curatelle sans son accord. Si refus, saisir le Juge des Tutelles pour obtenir l'autorisation.		
Demande des propriétaires de sortir le majeur du logement. Problème de vestiaire.	Production du logement/ droit reconnu qui s'applique. Les valeurs comme le propriétaire doivent mettre en œuvre les procédures adéquates. Possibilité de saisir la médiation.	Aucune intervention de notre part. Rappel : jouissance paisible - obligation locataire		

	LIVRET TECHNIQUE	S.F.D. 354
	CONTENU ET LIMITES DU MANDAT TUTELAIRE	Cas n° 0504/18

Responsabilité des dépenses en matière de soins de traitement par HDG/CDS	Mettre le jugement en hors gel (en présence des bénéficiaires concernés, avec les parents d'un majeur "hors gel") et en système, l'envoi du mandataire de la SAGE avec un justificatif. Accord du majeur pour entrer dans le jeu.	Ne se peut être fait à titre consensuelle avec l'administrateur ad hoc.			
---	---	---	--	--	--

7. Gestion budgétaire

Situations d'intervention	Situations concernées du mandat	Principes	Ris de non-respect ou effets indésirés	Mesures préventives / engagements de responsabilité	Notes SFD ATMP
	Doit-on saisir le Juge des tutelles pour que le majeur protégé puisse bénéficier d'une carte de paiement ?	article 471 du code civil qui pose le principe de l'aménagement par le Juge de la mesure de protection par l'ajout de certains actes que la personne peut faire seule. Comme par exemple la carte de paiement à consultation de solde.	En tutelle : requête systématique au Juge. En Curatelle : - pas de difficulté en principe car il serait possible de permettre au majeur d'avoir une telle carte mais l'apparécution dépend d'un juge à l'autre. NB : par précaution, prévoir une requête.		Il remise carte bancaire (contre signature et recommandé si nécessaire (envoi code/ carte séparé).
	Remise de l'accident entre les mains du majeur protégé.	Principe : remise entre les mains du sur un compte au nom de la personne de l'accident correspondant à la somme restante après règlement de toutes les charges.	Limite du mandat : penser à agir avec le majeur protégé de réaliser une épargne de précaution et prévoir des charges à venir afin d'anticiper les aléas de la vie lors de l'établissement du budget (ex : reversement aide sociale, paiement de l'impôt). Si refus du majeur, quelque soit la mesure, il doit lui être remis l'accident. NB : si refus, lui faire signer un document attestant.		Il gestion du budget (en cours de mise à jour)

	LIVRET TECHNIQUE	S.F.D. 354
	CONTENU ET LIMITES DU MANDAT TUTELAIRE	Cas n° 0004/18

8. Pénal

Situations d'intervention	Situations concernées du mandat	Principes	Ris de non-respect ou effets indésirés	Mesures préventives / engagements de responsabilité	Notes SFD ATMP
Pénal	Détention d'armes à feu (avec ou sans permis,...)	Principe : toutes les personnes ayant un permis de détention peuvent être en possession d'une arme. Droit continu pour la sauvegarde de justice et la curatelle. En tutelle , la personne protégée doit obtenir l'autorisation du Juge des tutelles pour détenir une arme et pour obtenir un permis de chasse. Les personnes en tutelle ne peuvent pas détenir un chien de 3er et 3ème catégories.	Si on constate que le majeur protégé a des armes à domicile et que celles-ci n'ont jamais fait l'objet d'une discussion et d'une vérification de permis, il convient de prendre contact avec les services de Police ou de Gendarmerie pour qu'ils viennent les récupérer. Si un danger est détecté ou si l'on se sent en danger, il est obligatoire de partir de domicile et de contacter ensuite les services de Police ou de Gendarmerie puis votre Direction.	Ne pas transporter les armes ailleurs et les services de Police ou de Gendarmerie le demandent.	https://www.legifrance.gouv.fr/affiches/textes/loi/2011/loi_2011-1006.html
	Connaissance d'une infraction commise par le majeur (MIR, crime)	Principe : droit commun. en curatelle : le curateur doit être avisé de la procédure en cours et lors du procès doit assister le majeur protégé sauf si le curateur se fait représenter en tutelle : le tuteur doit être avisé et présent lors du procès.	Obligation d'assister mais on ne doit pas dissocier le majeur (toujours être au côté l'intérêt du majeur)	Agrès leur mandat : donner des informations que ceux d'autres pas à communiquer	

	LIVRET TECHNIQUE	SPJL 2014
	CONTENU ET LIMITE DU MANDAT TITULAIRE	Océla 05/04/10

9. Révision de mesures

Domaines d'intervention	Situations remontées du terrain	Principes	Fin de mandat ou limite mandat	hors mandat = engagement de responsabilité	Liens DOC ATMP
Révision de mesures	Demande de révision typiques au juge des tutelles sans le OMC (sur le majeur n'a pas voulu donner suite...), demande des TI de transmettre le dossier de révision au juge si celui-ci a le droit de révision (ou mesure à réviser avant la fin de la mesure) et jugement pour soit les conditions de renouvellement	Prendre l'initiative de constituer le dossier de révision pour le transmette au juge si nécessaire. C'est à être donner les informations au juge sur la suite de la mesure, sur l'obligation d'aller voir un médecin expert (transmission de la fiche en rigueur) Et transmettre le dossier complété au TI ou arbitre	RR : Si le majeur refuse d'aller voir le médecin expert ou son médecin traitant = responsabilité de se conformer à la base Dans transmission du dossier au TI (avec les explications liées sur les démarches effectuées) : 1/ OMC : ok 2/ Si certificat médical classique : envoi dossier et sign des tutelles au juge ou arbitre ou maintenir la mesure existante pour 3 ans 3/ sans certificat : le juge prononce : soit caducité, soit main levée.	Ne pas faire partie de dossier de révision ou de rapport de suivi de la caducité dans les deux mois avant la fin de la mesure serait une faute de gestion.	v. art. 3 annexes en lien avec le guide

Annexe 5 : Fiche Action N° 1 : EXCÉDENT BUDGÉTAIRE

FICHE ACTION. Projet de Service 2020 - 2025
ATMP du Rhône

Objectif opérationnel	Faciliter la remise de leur excédent de gestion aux personnes sous curatelle
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> - 54,5 % de notre public est sous curatelle, et 95,8% d'entre eux sous curatelle renforcée - Une obligation légale de remise : 472 Code Civil - Sondage UTRA et sondage interne : des définitions et des pratiques hétérogènes - Des demandes des usagers centrées sur l'argent
Effets	<ul style="list-style-type: none"> - Individualisation de la gestion budgétaire des mesures de curatelle renforcée - Systématiser le recueil de la volonté de personne protégée - Soutenir l'autonomie de la personne et développer un nouveau vecteur pour lui permettre d'être actrice de son budget.
Action	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête interne quant aux pratiques des délégués des différents sites. - Constitution groupe de travail pluridisciplinaire – 3 réunions : <ul style="list-style-type: none"> → Elaboration d'une définition commune → Conception de deux outils : <ul style="list-style-type: none"> Mise à jour de l'avenant DIPM Formulaire FALC à destination du public - Réunion de travail avec 3 usagers aux fins d'adapter le formulaire FALC
Indicateurs d'évaluation	<p>A J+12 mois (janvier 2021) réunion d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - % remises effectuées - % recueils de volonté - Utilisation des outils - Difficultés rencontrées
Pilote de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable du pôle proximité Lyon 6
Acteurs engagés	<ul style="list-style-type: none"> - 3 délégués / 2 assistantes - Référente des questions patrimoniales - 2 chefs de service - 3 personnes protégées sous curatelle renforcée
Echéance	<ul style="list-style-type: none"> - Finalisation novembre 2019 pour adoption COPIL janvier 2020.

Mon Budget

Je fais mon budget avec mon curateur.

Nous regardons ce que je reçois chaque mois sur mon compte (salaires, AAH, pension ...) et ce que je dépense.

Nous choisissons suivant ma situation (mes besoins, mes habitudes de vie ...).

Mon budget change au fil du temps : j'en parle avec mon curateur.

Mes dépenses (loyer, factures, mutuelle ...) sont réglées par mon curateur avec mon compte de gestion.

Le compte de gestion, c'est le compte géré par le curateur.

Je reçois mon argent de vie sur mon compte argent personnel ou sur le compte que j'ai au foyer.

Le compte argent personnel est le compte sur lequel je reçois mon argent toutes les semaines ou tous les mois.

Je retire cet argent avec ma carte de retrait, ou au guichet de la banque, ou encore les distributeurs de foyer me le donnent chaque semaine.

Une partie de l'argent reste sur le compte géré par le curateur pour les futures dépenses de l'année (impôts, vacances, achat meubles, vêtements, TV ...).

JE PERCOIS

← LE CURATEUR PAYER POUR MOI

← CE QUE JE REÇOIS

COMPTES

COMTE DE GESTION



→ JE DEPENSE

COMTE ARGENT PERSONNEL

→ JE CHOISIS

À la fin de l'année, si après avoir payé tout cela, s'il reste de l'argent sur le compte géré par le curateur

Je veux :

1. le laisser sur le compte géré par le curateur pour payer mes impôts (par exemple : la M6 qui cesse) et mes projets

2. le placer sur un compte épargne 
Placer sur un compte épargne, c'est mettre l'argent sur un compte pour faire des économies (SEP, Livret, Livret A ...)

3. le recevoir sur mon compte argent personnel 

4. je ne sais pas 

Commentaires :

C'est écrit dans la Loi 

Date :

Nom et Prénom :

Signature :

Annexe 6 : Fiche action N° 2 : SANTÉ

FICHE ACTION. Projet de Service 2020 - 2025
ATMP du Rhône

Objectif opérationnel	Faire respecter le droit des personnes protégées sous tutelle à donner leur consentement aux opérations médicales non urgentes les concernant.
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> - Différence d'interprétation du code de santé public entre corps médical et SPJM - Demande des juges de donner notre consentement à certains soins médicaux en tutelle hors urgence - Impossibilité pour le service d'être sur que la personne protégée décide en connaissance de ce que son consentement implique et en connaissance des risques associés.
Effets	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir à la personne protégée que ses droits sont respectés - Permettre au MJPM de connaitre le contexte dans lequel la personne protégée a été informée et a consenti
Action	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger une fiche navette entre les services de soins et le service de protection juridique, afin que le SPJM, et le mandataire, lorsqu'ils approuvent des actes médicaux, le font en étant sur que la personne protégée a compris et consenti - Permettre de donner au corps médical en une fâche synthétique toutes les informations nécessaires au service pour donner le consentement - Garder une trace de ces échanges au dossier de la personne
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Bilans sur utilisation en réunion de direction - Constat de la facilitation de la circulation d'information - Appropriation de la fiche par le corps médical
Pilote de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Cadres du SPJM
Acteurs engagés	<ul style="list-style-type: none"> - Cadres du SPJM - Direction - Salariés
Echéance	<ul style="list-style-type: none"> - Finalisation et mise en œuvre au troisième trimestre 2019

	FICHE RENSEIGNEMENTS	<i>S.P.D.44.a</i>
	INTERVENTION MEDICALE - TUTELLE	Créée le 11/02/19

Nom :	Prénom :
Adresse :	
Date de naissance :	

Date de l'intervention :
Nature de l'intervention :
Identité du médecin ou des médecins intervenant :
-
-
-

Atteinte à l'intégrité corporelle : oui / non
Anesthésie : oui / non locale/ générale
Quel est le bilan bénéfices/risques de cette intervention pour la personne protégée ? :
NB : joindre les éléments d'information communiqués à la personne protégée à ce formulaire

Informations données à la personne protégée : le / /
Compréhension de l'intervention par la personne protégée : oui / non
Accord donné par la personne protégée : oui / non
Refus manifesté par la personne protégée : oui / non
Incapacité de la personne protégée à se prononcer : oui / non

Présence d'un proche, famille ou personne de confiance lors du rendez-vous : oui/non
si oui, informations données : oui / non
Avis recueilli : oui / non
Avis favorable : oui / non

Signature(s) du ou des médecins	Signature de la personne protégée
Le à	Ne peut pas signer : <input type="checkbox"/>

Décision de l'ATMP du Rhône :

--

Signature

Le à

Annexe 7 : Fiche action N° 3 : ECRITS FALC

<u>FICHE ACTION.</u>	
Projet de Service 2020 - 2025	
ATMP du Rhône	
Objectif opérationnel	Faciliter la compréhension des documents remis aux personnes protégées pour qu'elles se saisissent de leurs droits et libertés individuelles.
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> - Personnes protégées pouvant souffrir d'une altération de leurs facultés de compréhension de l'écrit - Pour autant, obligation de remise de documents imposée par le CASF - Evaluation externe de 2017 relevant la faible utilisation de documents de FALC - Emergence d'un besoin de documents en FALC pour faciliter la compréhension des écrits, de notre action, favoriser l'autonomie de la personne
Effets	<ul style="list-style-type: none"> - Faire que les délégués mandataires puissent se baser sur les écrits usuels, mais aussi leur version FALC pour s'ajuster à la compréhension de leur interlocuteur
Action	<ul style="list-style-type: none"> - Travail avec une étudiante orthophoniste pour la rédaction et l'apprentissage des normes de rédaction en FALC - Rédiger la charte des Droits et libertés de la personne protégée en FALC - Présentation de ce projet pour test à des personnes protégées volontaires, les questionner sur prendre en compte leurs retours et - Rédiger une notice d'information du service en FALC - Rédiger un règlement de fonctionnement du service en FALC - Rédiger un DIPM en FALC
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Remarques positives, ou négatives des personnes auxquelles seront présentés ces écrits lors des prochains groupes d'expression.
Pilote de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable Qualité
Acteurs engagés	<ul style="list-style-type: none"> - Membres du groupe de travail « participation » (Chefs de services, délégués volontaires, référents, coordinatrice sociale) - Orthophoniste - Cinq personnes protégées - Directrice - Responsable qualité
Echéance	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation des écrits aux prochains groupes d'expression fin 2020



Charte des droits et libertés de la personne protégée



en communication adaptée
FALC « Facile à lire et à comprendre »

La protection des majeurs est une loi.

Elle me protège

et protège mes biens.

Ce texte explique mes droits et mes libertés,
en 13 articles.

1. Le respect de mes libertés et de mes droits

Je garde mes droits de citoyen.
Mes valeurs sont respectées.
Mes valeurs, c'est ce qui est important pour moi.



Je suis aidé selon mes difficultés.
Je suis accompagné dans mes projets.

Je garde le droit de vote.



2. Mon accueil

L'ATMP m'accepte comme je suis :

- mon sexe
- mon apparence
- mon nom
- mon âge
- mon handicap
- ma sexualité
- mes habitudes et pratiques
- mes croyances religieuses
- mes origines
- mes idées politiques



3. Le respect de ma personne

Je dois être respecté,
c'est ma dignité.

Je lis mon courrier personnel.
L'ATMP n'ouvre pas mes lettres.
Ma vie privée est respectée.



Le tuteur ou curateur reçoit mes courriers
administratifs.
Je peux les lire.



4. La liberté de mes relations

Je choisis librement mes relations,
avec mes proches et les autres.



Ils peuvent m'accueillir chez eux.
Ils peuvent me rendre visite.



5. Les liens avec ma famille

Je peux rester en lien avec ma famille.

Seulement si je le souhaite,
ma famille peut m'aider.



6. Mon droit à l'information

Le tuteur ou curateur doit m'informer de :

- ma mesure de protection
- son organisation, son fonctionnement,
- mes droits,
- mes voies de réclamation et de recours,
quand je ne suis pas d'accord avec une décision.



Le tuteur ou curateur doit me donner ces informations,
si je lui demande.

7. Mon droit à l'autonomie

Le Juge demande au tuteur ou au curateur de m'aider
ou d'intervenir selon mes besoins.



Le tuteur ou curateur n'intervient pas
dans mes choix personnels.

Je fais tout seul les démarches
que j'ai le droit de faire seul.



Je choisis mon logement.
Je dois avoir l'argent pour le payer.



8. La protection de mon logement

Mon logement est protégé par le Juge.
Mon logement et mes meubles
sont toujours à moi.
Je peux avoir mes objets personnels.



9. Mon consentement et mon droit de participation

Je suis informé des décisions
sur ma mesure de protection.



J'ai un consentement éclairé :
je dois comprendre les informations
et être d'accord, accepter.



J'ai toujours le droit de poser des questions.



Je participe à mon projet personnalisé :
je donne mon avis.

Je peux toujours exprimer mes envies.
J'ai toujours le droit de dire non.



Je fais seul
ce que je peux faire seul.
C'est pour mon autonomie.

10. Mon droit à une aide personnalisée

La mesure de protection
est adaptée à mes besoins :

- elle est faite pour moi
- elle s'adapte à l'évolution de ma situation
- elle fait grandir mon autonomie.

L'autonomie, c'est faire seul ce que je peux faire seul.

11. Mon droit aux soins

Le médecin doit m'informer.



Je peux ensuite choisir mes soins.



J'ai le droit de refuser.

12. La protection de mes biens

L'ATMP protège mon patrimoine, pour mon bien.

Mon patrimoine, c'est ce que je possède :
mon logement, mes meubles,
mon argent et mes affaires.



Mes comptes bancaires restent ouverts.
L'ATMP paye mes factures.
L'ATMP me donne l'argent qui reste.



13. Confidentialité de mes informations

Les informations sur moi sont confidentielles.
C'est personnel.
L'ATMP ne donne pas ces informations.
L'ATMP garde le secret.



Cette charte a été adaptée de mars à avril 2010, à destination des personnes sous la protection juridique de l'ATMP du Rhône - Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône, dirigée par Èlise Martin.

Elle a été réalisée dans le cadre d'un mémoire de fin d'études d'orthophonie par Roxane Magnien, supervisée par Cécile Péguin, orthophoniste, en collaboration avec Sophie Moreno, Responsable qualité et logistique de l'ATMP du Rhône. Sept personnes volontaires de l'ATMP, Mme Michèle CIPPOLINI - Mme Marie Thérèse FAVERIAL - Mr Jean-Louis GABRIEL - M. Pierre LIMONCHE - Mr Alain PICARD - M. Yannick REMY et M. Elvis COMBY ont contribué à l'élaboration de cette charte adaptée, grâce à leurs lectures et commentaires.

Les principes du FALC ont guidé ce travail via les guides de l'UNAPEI, Union nationale des associations de parents et amis de personnes handicapées mentales.

© Logo européen « Facile à lire » : Inclusion Europe.

Plus d'informations sur le site easy-to-read.eu



Ce document a été réalisé avec l'appui d'une charte mise à disposition pour inspiration : « Adaptation de la Charte des droits et des libertés - Document original Groupe Pulse APF - VF Janvier 2013 ». Cette charte en communication adaptée a été validée par le comité national des usagers de l'APF.

Les symboles pictographiques utilisés proviennent majoritairement de la banque de pictogrammes espagnols ARASAAC.

Ils sont la propriété de Gouvernement d'Aragon et sont l'œuvre de Sergio Palao pour ARASAAC (<http://www.arasaac.org>) qui les publie sous licence Creative Commons.

ANNEXE 8 : PERMANENCES DES DELEGUES DE PROXIMITE

SITE	PERMANENCE	HORAIRES	LIEU	MANDATAIRE JUDICIAIRE
AMPLEPUIS	3ème mardi du mois	sans rendez-vous de 9h à 12h sur rendez-vous l'après-midi	MAIRIE D'AMPLEPUIS 9 place de l'Hôtel de Ville 69550 AMPLEPUIS	Pauline VACHÉ
BEAUJEU	2 ème et 4ème lundi du mois	de 9h à 12h30 et de 14h à 17h avec ou sans rendez-vous	COMMUNAUTE DE COMMUNE Rue des Pères 69430 BEAUJEU	Jean KUMBU SOLO
COURS LA VILLE	3ème lundi du mois	sans rendez-vous de 9h à 12h sur rendez-vous l'après-midi	MAIRIE DE COURS LA VILLE Place de la Libération 69470 COURS LA VILLE	Jean KUMBU SOLO
GIVORS	1 ^{er} et 3 ^{ème} mardi de chaque mois	sur rendez-vous	Mairie de Givors Place Camille Vallin, 69700 GIVORS	Camille LEPRAT
MORNANT	1 ^{er} , 2ème et 4ème jeudi du mois	sur rendez-vous de 13h30 à 17h30	Maison de services au public MSAP - 50 avenue du Pays Mornantais - 69440 MORNANT	Céline MARIN
TARARE	le 1er lundi du mois	sur rendez-vous de 13h30 à 17h00	MDR de Tarare 6 rue Pigeonnier 69170 TARARE	Elodie SOUCHON
	Le 4ème ,lundi du mois			Pauline VACHÉ
THIZY	2ème et 4ème mardi du mois	sans rendez-vous de 9h à 12h sur rendez-vous le 4ème mardi après-midi	MAIRIE DE THIZY Rue Charles Moncorgé 69240 THIZY	Jean KUMBU SOLO

Annexe 9 : RESTITUTION ENQUETE PERSONNES PROTÉGÉES

Section 1 : Le profil des répondants

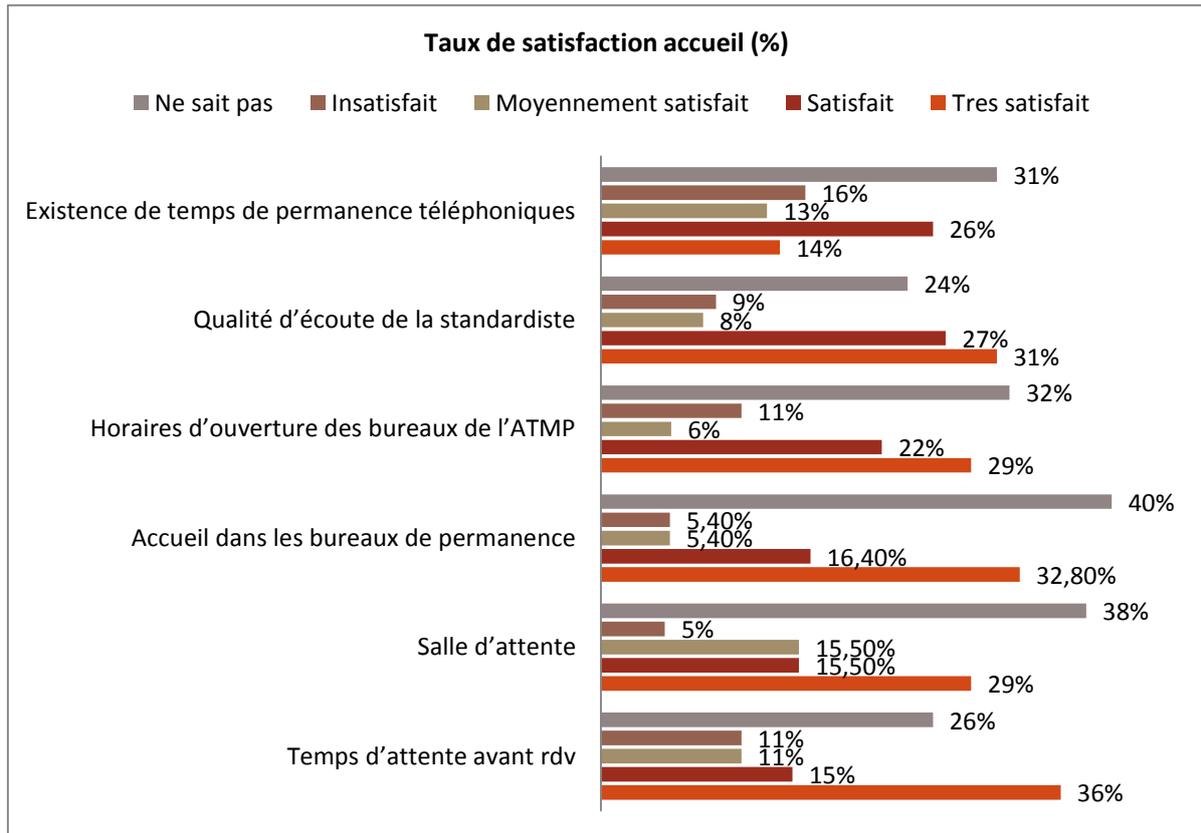
La mesure : 73.4% de répondants sous curatelle, 26.6% de répondants sous tutelle.

Le lieu de vie : 52.4% des répondants à domicile, 47.6% des répondants en établissement

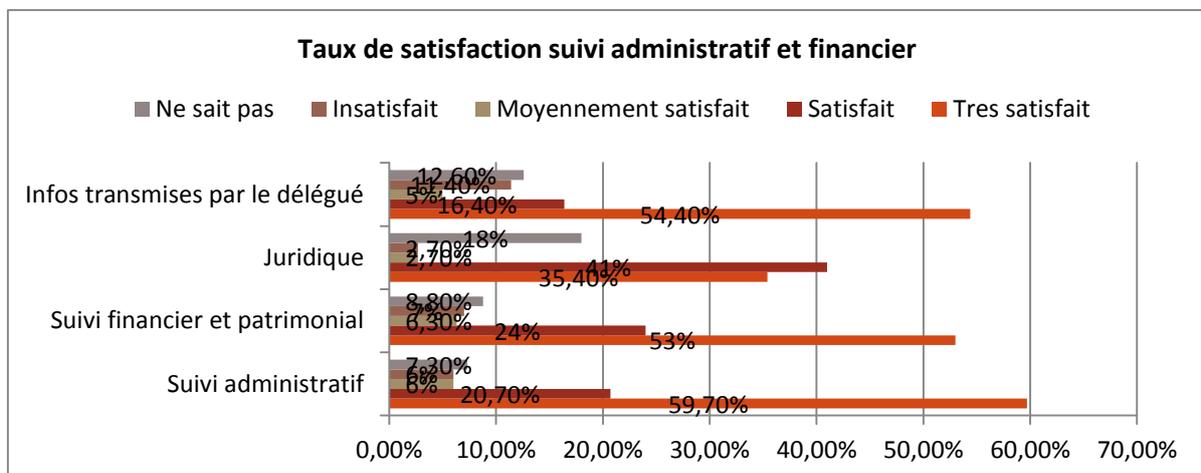
La fréquentation des permanences : 31/84 soit 36% des personnes interrogées.

Combien de réponses ? 84 sur 326 soit un *taux de réponse de 25,7%*. Pour mémoire, le taux de réponse à la précédente enquête était de 26.2%.

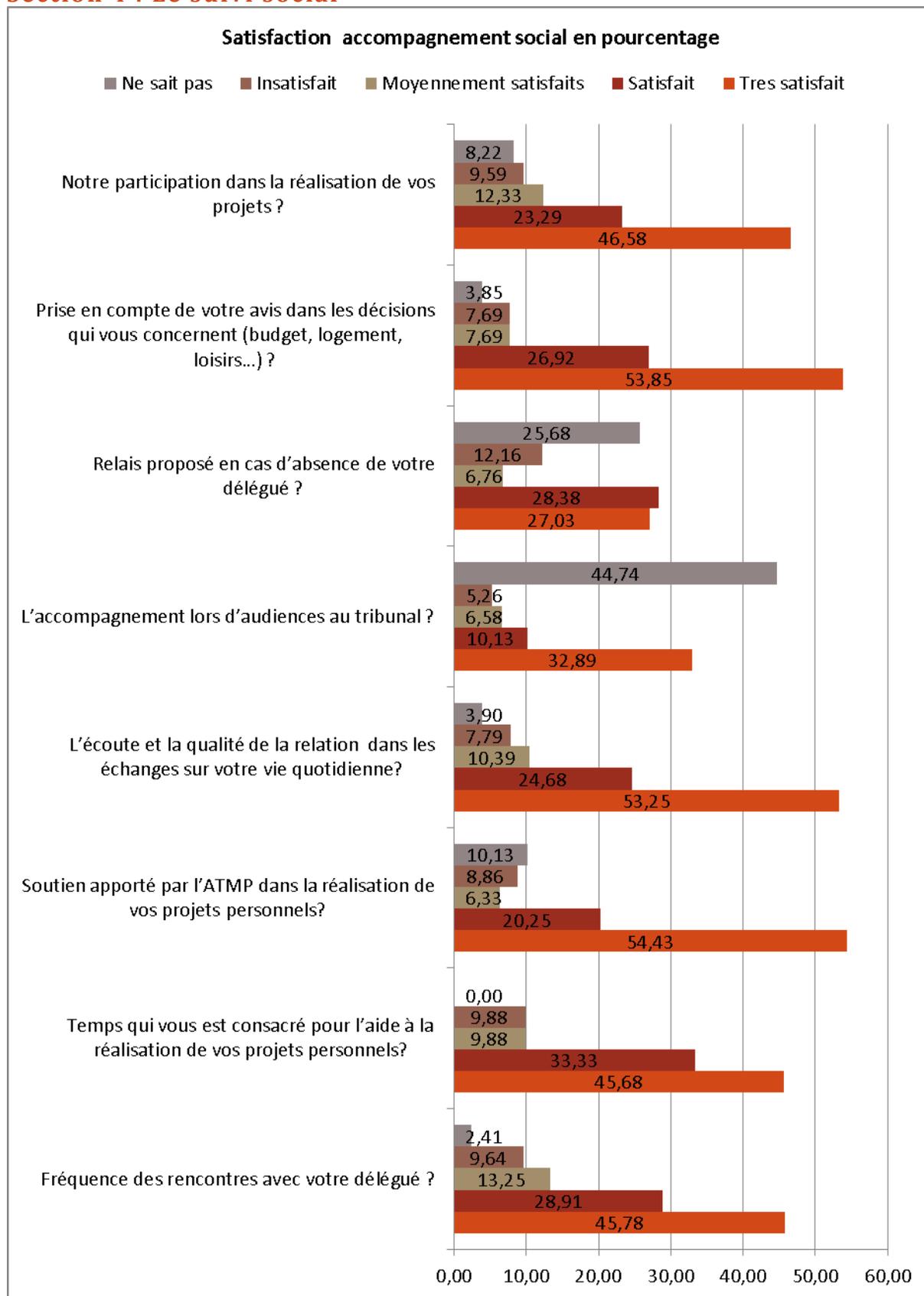
Section 2 : L'accueil



Section 3 : Le suivi administratif et financier

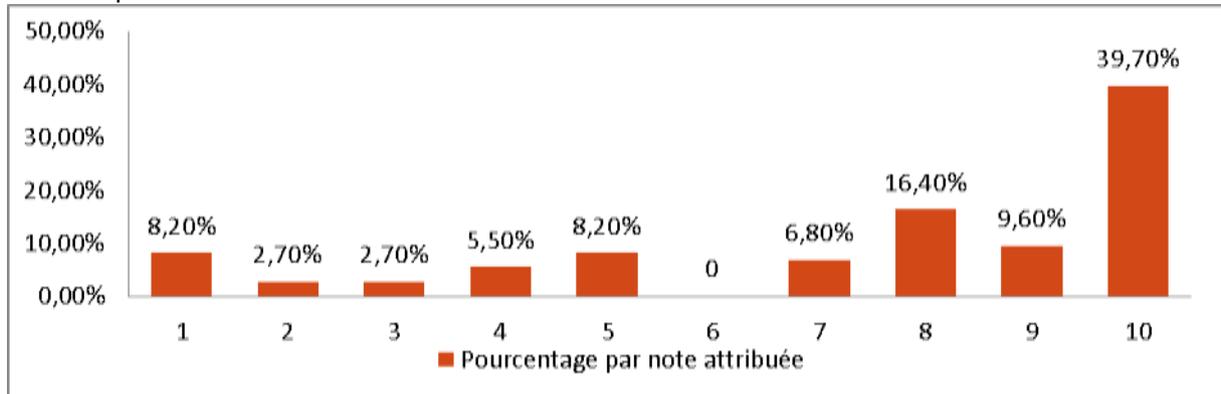


Section 4 : Le suivi social



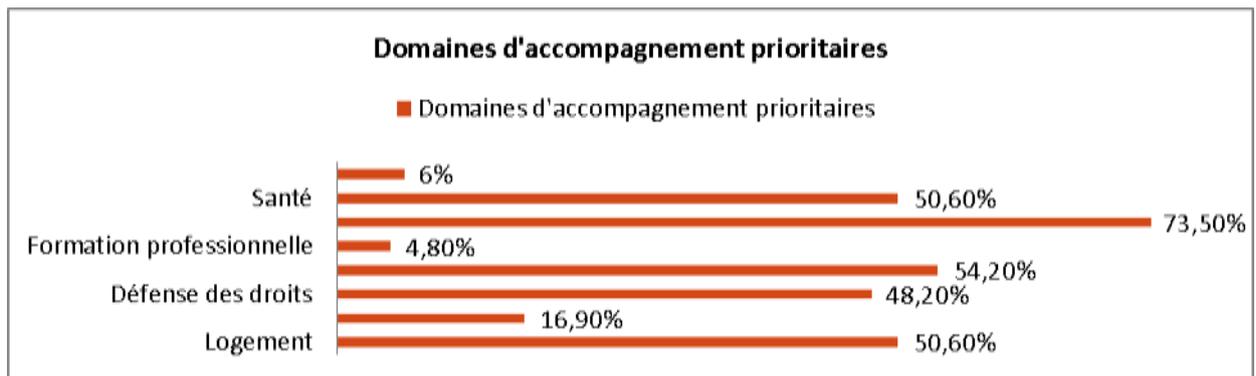
Section 5 : Notation

Sur 73 réponses



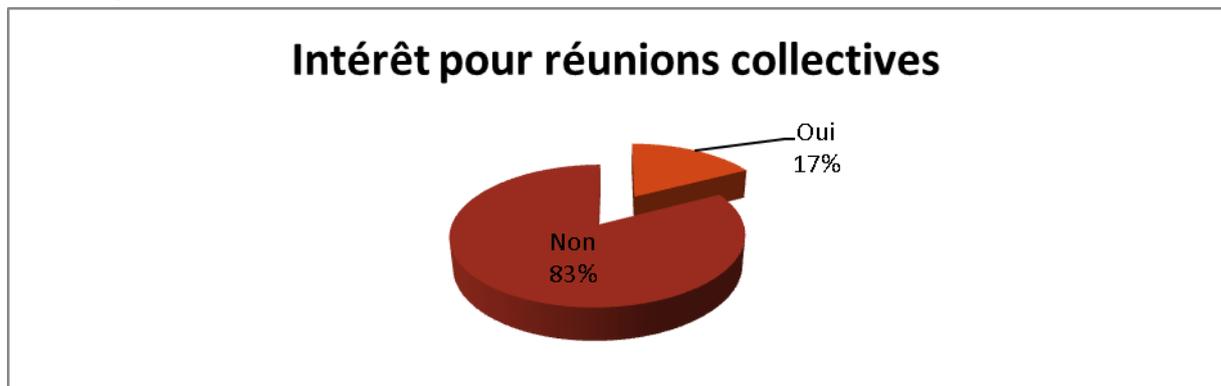
Section 6 : Les domaines d'accompagnement prioritaires pour les usagers

Sur 83 réponses :



Section 7 : L'intérêt pour des réunions collectives

Sur 75 réponses :



Suggestions de thématiques pour groupes d'expression et verbatims

Oui en individuel mais pas en collectif besoin de discussion - Groupes si pas de déplacements ou déplacements organisés - Groupes sur les droits dans la curatelle - Groupes: réunions d'information - Compte en banque - sur le budget - parler de la mesure de protection - pour parler de la curatelle

Vous ne souhaitez pas que votre délégué vienne à votre domicile

Vous ne serez pas visité à votre domicile Commentaire :

LE COUT DE VOTRE MESURE

Vous devez participer au financement de votre mesure.

En vertu du mode de calcul expliqué dans la notice d'information, votre participation est approximativement de €uros par mois.

En cas de DIPM initial, le montant de votre participation est ensuite ajusté en fonction de vos ressources et votre patrimoine.

Pour des questions de confidentialité, le coût de votre mesure n'est pas précisé si le DIPM est élaboré avec un tiers.

LA DUREE DE VOTRE DIPM

Votre document individuel est valable tant que vous êtes suivi par l'ATMP.

Il sera révisé chaque année avec vous. Vous pouvez demander sa révision si votre situation a évolué.

Fait à le

Signature du délégué

Signature du responsable de site

Votre signature

- vous ne voulez pas signer
 Vous ne pouvez pas signer

Signature d'un tiers

- ne veut pas signer
 ne peut pas signer

Une copie du DIPM vous est remise oui non

.....

VOTRE DOCUMENT INDIVIDUEL DE PROTECTION (DIPM)

AVENANT

Le DIPM est un document élaboré par vous et le mandataire judiciaire qui vous accompagne. Il a pour objet de déterminer vos objectifs que le mandataire vous aidera à atteindre et les moyens pour cela. Votre DIPM est revue chaque année au regard des évolutions de votre situation.

Date de fin de mesure

avant (date :)

Nom et prénom :

Date de naissance :

Modifications de votre situation :

.....

Bilan sur les objectifs précédents (action réalisée, action partiellement réalisée, action non réalisée) :

.....

Budget

Votre budget de l'année écoulée est-il excédentaire ?

Oui

Non

De quel montant ?

Si oui, que décidez-vous ?

je le conserve pour mes imprévus et mes projets

je le place sur un compte épargne

je le règle sur mon compte argent de vie

Ne peut pas se prononcer

Commentaire :

.....

OBJECTIFS DEFINIS AVEC LE DELEGUE	MOYENS/OUT (participation de la personne, professionnel concerné, partenaire associé)

Dans certaines situations, les objectifs sont le reflet de vie caractérisé par un environnement abstrait et relationnel chaotique, des lieux sécuritaires et organisés, une prise en charge adaptée.

Commentaire :

.....

Fait à le

Votre signature :

Signature d'un tiers :

Vous ne voulez pas signer
 Vous ne pouvez pas signer

ne veut pas signer
 ne peut pas signer

Signature du délégué

Signature du chef de service

Une copie de DIPM vous sera transmise

oui

non

Annexe 11 : Fiche Action N° 4 : COMMUNICATION

FICHE ACTION.	
Projet de Service 2020 - 2025	
ATMP du Rhône	
Objectif opérationnel	Pour favoriser l'autonomie, travailler à l'amélioration de la communication, et de la qualité des informations que l'association et le service peuvent proposer.
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> - Degrés de compréhension des personnes protégées variées - Degré de facilité d'accès aux ressources numériques varié - Publics variés : partenaires, familles, tiers, usagers
Effets	<ul style="list-style-type: none"> - Efficacité du service renforcée - Autonomie de la personne protégée accrue
Action	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour le site internet www.atmp69.fr : les pistes à suivre sont de mettre à jour tous les documents de travail récents (projets de service, actualité de l'association). Ce site comporte également des informations destinées à aider le lecteur se représenter le travail du service auprès des personnes accompagnées. - Mener un travail d'accessibilité des documents à tous : le service a travaillé avec une étudiante orthophoniste de l'université Claude Bernard à Lyon pour adapter ses documents en Facile à lire et à Comprendre. Il s'est également doté d'une bibliothèque de fascicules sur les diverses prestations sociales, fournies par la CAF et la CNSA. Ce travail est à poursuivre. - Mener un travail de mise à jour des supports écrits à destination de la personne protégée : Des supports écrits, tels que des plaquettes ou des affiches. Mais surtout, la notice d'information du service et le règlement de fonctionnement du service sont régulièrement mis à jour, de façon à aider le lecteur à se rendre compte de la prestation qu'il peut attendre du service. - Proposer des réunions d'information : lorsque le besoin est détecté, ou lorsque la demande apparaît, le service organise des réunions de présentation de ses missions : à des professionnels d'institutions partenaires, aux familles des personnes protégées, à des collectivités locales demandeuses : ces réunions, permettent aux professionnels du service d'expliquer à leur interlocuteurs les contraintes de leur action. Et de répandre une meilleure représentation de ce que peut faire le mandataire judiciaire et de ce que les limites de son mandat ne lui permettent pas.
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de visites et taux d'utilisation.
Pilote de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Directrice
Acteurs engagés	<ul style="list-style-type: none"> - Membres du groupe de travail « participation » (Chefs de services, délégués volontaires, référents, coordinatrice sociale) - Membres de la commission communication - Directrice - Responsable qualité
Échéance	<ul style="list-style-type: none"> - 2021 : site internet refondu, site intranet complet et utilisé, et documents à jour et utilisés