

**Association Tutélaire des Majeurs
Protégés du Rhône**

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

PROJET DE SERVICE

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

<u>1</u>	<u>INTRODUCTION</u>	<u>4</u>
1.1	LE SERVICE DE LA PROTECTION JUDICIAIRE DES MAJEURS DANS UN DISPOSITIF ASSOCIATIF	4
1.2	LES VALEURS ASSOCIATIVES	4
1.3	LES ENJEUX DU PROJET DE SERVICE	6
<u>2</u>	<u>DES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC</u>	<u>8</u>
2.1	L’A.T.M.P. : UNE ASSOCIATION HABILITÉE	8
2.2	L’OBJET DU SERVICE	8
2.2.1	LA MESURE D’ACCOMPAGNEMENT JUDICIAIRE	9
2.2.2	LA SAUVEGARDE DE JUSTICE AVEC LE MANDAT SPECIAL	9
2.2.3	LA CURATELLE	9
2.2.4	LA TUTELLE	9
<u>3</u>	<u>LES USAGERS</u>	<u>10</u>
3.1	UNE ÉTHIQUE DE L’INTERVENTION	10
3.2	LES APPROCHES	10
3.3	OFFRE DE SERVICE ET ORGANISATION	11
3.3.1	OFFRE DE SERVICE	11
3.3.1.1	Une identité	11
3.3.1.2	Des principes pour l’action	12
3.3.1.2.1	Humanisme et respect	12
3.3.1.2.2	Le mandat judiciaire, porteur de sens	12
3.3.1.2.3	Une éthique fondamentale	12
3.3.2	LES ACTIONS DEVELOPPEES	12
3.3.3	LE PROJET PERSONNALISE	12
<u>4</u>	<u>L’ORGANISATION</u>	<u>14</u>
4.1	UN SERVICE DE L’ASSOCIATION	14
4.2	DES ACTEURS IMPLIQUÉS, RESPONSABLES ET COMPÉTENTS	15
4.2.1	DES FONCTIONS D’ENCADREMENT :	15
4.2.1.1	Le directeur :	15
4.2.1.2	Le chef de service :	15

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

4.2.1.3	Les responsables d'antenne.....	15
4.2.2	DES FONCTIONS ADMINISTRATIVES QUI ASSURENT :.....	15
4.2.3	DES FONCTIONS TECHNIQUES :.....	16
4.2.3.1	les mandataires à la protection judiciaire des majeurs	16
4.2.3.2	les assistantes administratives	16
4.2.3.3	intervenants extérieurs :.....	16
5	<u>LE MANAGEMENT.....</u>	17
5.1	UN MANAGEMENT ORGANISÉ ET CONNU	17
5.2	LE DÉVELOPPEMENT D'UNE COMPÉTENCE COLLECTIVE	17
5.3	LES FONCTIONS TRANSVERSALES	17
5.4	LA COMMUNICATION, LES PARTENARIATS	18
5.4.1	LA COMMUNICATION	18
5.4.2	LES PARTENARIATS	18
5.4.2.1	Du domaine économique	18
5.4.2.2	Du domaine médico-social	18
5.4.2.3	Du domaine judiciaire et de maintien de l'ordre	19
5.4.2.4	Du domaine associatif.....	19
5.4.3	L'ÉVALUATION ET LA DEMARCHE QUALITE.....	19
5.4.3.1	au niveau de l'équipe de travail.....	19
5.4.3.2	au niveau du Juge qui a ordonné la mesure de tutelle.....	19
5.4.3.3	au niveau de l'utilisateur qui réagit face aux différentes interventions.	19
6	<u>ATOUTS ET PERSPECTIVES.....</u>	20
7	<u>ANNEXES.....</u>	23

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

1 INTRODUCTION

1.1 LE SERVICE DE LA PROTECTION JUDICIAIRE DES MAJEURS DANS UN DISPOSITIF ASSOCIATIF

Le service de la protection judiciaire des majeurs, historiquement dénommé « service des tutelles » a été créé par l'Association en 1970.

L'Association conduit une mission de service public et d'intérêt général, au nom et à la demande des pouvoirs publics et des magistrats chargés de la mise en œuvre des mesures de protection des majeurs.

Partenaire de l'Etat et de l'action sociale départementale, intégré aux dispositifs et instances de coordination du département. A ce titre, l'A.T.M.P. participe au dialogue et à la réflexion engagés par les responsables politiques de l'action sociale et judiciaire : elle révèle des besoins, formule des propositions, et constitue un lien entre les différents espaces et personnes, notamment entre le corps social et les personnes en difficulté.

La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 a rénové le dispositif de protection juridique des majeurs.

Toute personne majeure qui ne peut pourvoir seule à ses intérêts peut bénéficier d'une protection juridique, adaptée à son état et à sa situation.

Si une altération des facultés de la personne est médicalement constatée, le juge des tutelles peut décider qu'un régime de représentation (tutelle) ou d'assistance (curatelle) est nécessaire, pour protéger les intérêts personnels et patrimoniaux de cette personne vulnérable.

Si une personne met sa santé ou sa sécurité en danger du fait de ses difficultés à gérer ses prestations sociales, une mesure d'accompagnement social personnalisé peut lui être proposée. Si cet accompagnement ne lui permet pas de gérer ses prestations sociales de façon autonome, le juge des tutelles pourra ordonner une mesure d'accompagnement judiciaire en vue de rétablir cette situation.

1.2 LES VALEURS ASSOCIATIVES

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

cohérence à travers le Projet Associatif, la Charte et le projet de service :

- L'attention à chaque personne, la prise en compte de ses difficultés
- Le strict respect de la personne, dans sa globalité, sa complexité, son être
- Le respect de la dignité, des droits et obligations, des choix, dans le cadre des libertés publiques
- L'aide à l'élaboration du lien social
- Le professionnalisme et la recherche d'une meilleure approche de l'inadaptation sociale

L'association Tutélaire des Inadaptés Majeurs (A.T.I.) a été créée en juin 1970, par l'A.D.A.P.E.I.¹ du Rhône pour mettre en œuvre les mesures de protection juridique prévues par la loi du 3 janvier 1968² au profit des bénéficiaires de l'association.

En 1972, l'association a décidé de répondre favorablement à la demande du procureur de la République et du Président du Conseil Général du Rhône, afin qu'elle élargisse son champs 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'ATI 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 adultes³. Ce dispositif relève de la loi du 18 octobre 1966⁴.

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 côté du service de protection juridique, apporte une prise en charge sociale des personnes orientées par la C.D.A.P.H.⁵, 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 Sociale⁶.

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 sur les autres communes où sont implantés des tribunaux d'instance (dont dépendent les Juges des tutelles) : Villefranche-sur-Saône et Villeurbanne.

¹ Association des Parents d'Enfants Handicapés Mentaux.

² Loi n° 68-5 du 3 janvier 1968 portant réforme du droit des incapables majeurs, JO du 4 janvier 1968.

³ T.P.S.A.

⁴ Loi n°66-144 du 18 octobre 1966, JO du 20.

⁵ Commission des droits de l'autonomie des personnes handicapées.

⁶ S.A.V.S.

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

Dans un souci d'une meilleure efficacité, il est apparu souhaitable de nommer en avril 2007 sur chacun de ces sites un responsable d'antenne représentant de l'association sur place, notamment auprès des personnes prises en charge.

L'architecture de l'encadrement administratif a été parachevée 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 notamment la gestion des locaux et du matériel, et de l'administration du personnel.

1.3 LES ENJEUX DU PROJET DE SERVICE

La démarche engagée a été initiée par la Direction du Service, dans un esprit de large participation et contribution de l'ensemble des acteurs du service. Ce projet est le fruit d'un travail d'analyse et de projection basé sur une expérience de plus de 35 ans de protection juridique, élaboré entre les différents partenaires œuvrant à la réalisation du projet de l'association.

Il appartient à l'institution dans son ensemble et chacun y trouvera la part prise à sa construction. Il est garanti par la direction et les cadres ont pour mission d'accompagner son développement. De ce fait, il est dynamique et évolutif.

En lien avec les valeurs associatives et avec les dispositions de la loi du 5 mars 2007, l'utilisateur est au centre de la démarche du service.

Le projet de service a pour objectifs :

De garantir à l'utilisateur une prestation de qualité

- En phase avec la démarche qualité de l'association
- En phase avec l'esprit de la loi de 2007 qui place le majeur au cœur de sa mesure

De se situer, en lien avec la prestation rendue à l'utilisateur, autour d'un référentiel commun.

- Prendre en compte le projet associatif et l'identité institutionnelle
- Définir les objectifs et stratégies, et les modalités de l'action
- Mettre en œuvre ce qui est défini de manière opérationnelle

D'enrichir la communication interne et externe, de fédérer les énergies et les compétences autour du projet.

- Optimiser la connaissance du service par les partenaires
- Être une ressource pour les acteurs médico-sociaux sur le territoire de l'action sociale départementale.
- Être une ressource pour les acteurs judiciaires du secteur de la protection judiciaire des majeurs.

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

De structurer la prestation, l'organisation et la mise en cohérence des actions menées.

- Articuler l'organisation autour de la mission
- Développer une compétence de service, définir et articuler les délégations
- Définir des repères pour les salariés du service.

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

2 DES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

L'Association, autorisée comme service mandataire à la protection des majeurs pour exercer toutes les mesures de protection, intervient sur décisions judiciaires pour exercer les missions de service public au titre de la protection des adultes et de la défense de leurs intérêts.

2.1 L'A.T.M.P. : UNE ASSOCIATION HABILITEE

L'Association, personne morale, est autorisée comme service mandataire à la protection des majeurs. Les mesures de protection judiciaire des personnes confiées à l'A.T.M.P. sont déléguées au service de la Protection Judiciaire des Majeurs, dans le cadre d'une organisation contrôlée. Le service a compétence sur l'ensemble du département.

La loi du 5 mars 2007, complétée par un ensemble de décrets et circulaires, fixe un ensemble de règles pour l'exercice et la qualité des mandataires à la protection judiciaire des majeurs. Cela concerne :

Le service de la Protection Judiciaire des Majeurs est un service d'action juridique, administrative et sociale, reconnue par les autorités administratives et judiciaires qui intervient auprès de l'utilisateur uniquement sur décision de Justice. Les mesures de tutelles, curatelles et sauvegarde de justice sont des mesures de protection des adultes.

Le service de la Protection Judiciaire des Majeurs rend compte, pour chaque mesure, au Juge des tutelles concerné, de l'action exercée dans le cadre du mandat confié à l'A.T.M.P. Pour l'ensemble de l'activité du service, l'A.T.M.P. rend compte aux autorités compétentes.

Le coût de ces mesures est financé soit par les organismes débiteurs des prestations (CAF, CNAV, Aide Sociale ...) soit, en application des textes réglementaires, pour partie sur le budget propre de la personne bénéficiaire (majeurs protégés) et le reste par l'Etat. Le financement de l'activité est contrôlé et encadré : un budget annuel établi à partir d'un prévisionnel est contrôlé après exécution.

L'activité du Service de la Protection Judiciaire des Majeurs fait l'objet d'un rapport d'activité communiqué à la demande aux acteurs du service, aux institutions partenaires et aux décideurs.

2.2 L'OBJET DU SERVICE

Par délégation de l'Association habilitée, le service met en œuvre différentes mesures de protection des personnes, en application des textes législatifs.

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

2.2.1 LA MESURE D'ACCOMPAGNEMENT JUDICIAIRE

Il s'agit d'une mesure de gestion budgétaire et d'accompagnement social, limitée aux prestations sociales. Cette mesure ne peut être prononcée qu'à la demande du Procureur de la République qui en apprécie l'opportunité au vu du rapport des services sociaux. La mesure d'accompagnement judiciaire est destinée à rétablir l'autonomie de l'intéressé dans la gestion de ses ressources.

Les prestations sociales gérées dans le cadre de la mesure sont choisies par le juge lors du prononcé de celle-ci dans une liste fixée par décret (gérées sur un compte ouvert au nom du majeur). Elle n'entraîne aucune incapacité, tout en s'inscrivant dans le dispositif civil de protection des majeurs.

La mesure d'accompagnement judiciaire sera prononcée pour un temps déterminé qui ne pourra excéder deux ans et pourra être renouvelée (à la demande de l'intéressé, du mandataire ou du procureur) de telle sorte que sa durée totale ne puisse dépasser quatre ans (art 495-8 du code civil).

2.2.2 LA SAUVEGARDE DE JUSTICE AVEC LE MANDAT SPECIAL

La sauvegarde de justice est une mesure de protection de la personne majeure qui a besoin d'être protégée de manière temporaire ou d'être représentée pour l'accomplissement de certains actes déterminés, lorsqu'une altération de ses facultés mentales ou corporelles empêchant l'expression de sa volonté, est médicalement constatée.

2.2.3 LA CURATELLE

La curatelle est ouverte lorsqu'une personne qui, sans être hors d'état d'agir elle-même, a besoin d'être assistée ou contrôlée d'une manière continue dans les actes importants de la vie civile et ce, en raison de l'altération médicalement constatée de ses facultés mentales ou corporelles empêchant l'expression de sa volonté pour pourvoir seule à ses intérêts.

2.2.4 LA TUTELLE

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

La tutelle est ouverte lorsqu'une personne, dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts, en raison de l'altération médicalement constatée de ses facultés mentales ou corporelles empêchant l'expression de sa volonté, doit être représentée d'une manière continue dans les actes de la vie civile.

3 LES USAGERS

Les mesures de protection judiciaire des personnes sont ordonnées pour des personnes dont les facultés sont altérées et qui rencontrent un certain nombre de difficultés sociales, économiques, psychologiques, relationnelles, budgétaires. La personne protégée est au cœur de la prise en charge. Elle est considérée comme une personne en évolution qui dispose de potentiels.

Les approches sont donc différenciées en fonction des mesures.

3.1 UNE ETHIQUE DE L'INTERVENTION

Chaque personne protégée, assistée, accompagnée ou représentée, est considérée comme une personne en évolution titulaire de droits et de devoirs, dont elle peut, dans la mesure de ses capacités, comprendre le sens. Elle est digne de respect et de considération. Elle peut se manifester auprès des principaux acteurs qui organisent sa protection et être entendue dans ses demandes.

Tous les acteurs du service ont à l'esprit, au travers de leur action, de permettre à la personne protégée, le cas échéant, de retrouver l'autonomie dans la gestion de ses intérêts.

3.2 LES APPROCHES

Les approches sont différenciées en fonction des mesures. Elles sont structurées en référence à la loi.

L'intervention est une prestation (elle a un coût), elle passe par une relation (il ne s'agit pas d'une seule mesure administrative), elle est développée à partir d'un « mandat » qui pose les obligations pour chacun. Elle prend en compte les attentes du Juge, celles de la famille, celles du majeur protégé, celles de l'environnement, et les exigences du service.

L'accompagnement prend forme à travers une démarche éducative d'apprentissage et d'insertion. L'objectif premier est de responsabiliser les usagers:

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

- Accepter leurs conceptions citoyennes
- Mettre en œuvre leurs droits
- Les impliquer dans leurs obligations et devoirs.

Toute mesure s'organise autour de trois points essentiels : la protection, la gestion, l'éducation.

3.3 OFFRE DE SERVICE ET ORGANISATION

La mesure judiciaire de protection du majeur est à la croisée de l'économique et du social.

- des principes pour l'action : humanisme et respect, le mandat judiciaire porteur d'un sens, une éthique fondamentale reliée aux valeurs associatives.
- des réponses adaptées en fonction des personnes et des missions confiées, par l'élaboration d'un projet individualisé.

L'organisation mise en place fonctionne avec des équipes réparties géographiquement (Lyon, Villefranche-sur-Saône et Villeurbanne) et s'appuie sur un travail en pluri fonctionnalité : mandataires à la protection judiciaire des majeurs à la tutelle, secrétaires, comptables, chefs de service.

Le management fédère l'émergence d'une compétence collective et le travail en partenariat.

L'évaluation permanente est au cœur de la démarche du service, ainsi que la formation, la recherche et l'innovation.

3.3.1 OFFRE DE SERVICE

3.3.1.1 UNE IDENTITE

Le service de la protection judiciaire des majeurs tire de son histoire :

- Une compétence concernant les questions de la protection des personnes majeures.
- Un caractère spécifique lié à l'articulation des champs économique/social avec celui du droit. Le professionnalisme passe par la qualité des approches relationnelles, éducatives et sociales et par la recherche de compétence sur le terrain économique, juridique et administratif.

La spécificité d'une mesure de protection réside dans le fait qu'elle est la seule mesure de protection sociale sur décision de justice à intervenir directement sur les domaines économiques et sociaux.

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

Elle permet d'affirmer un positionnement à une période où la politique générale concernant les services de protection des majeurs en France est interrogée. La transparence de gestion, les usagers acteurs et citoyens, respectés dans leurs droits et informés, autant de thèmes qui inspirent les réformes et que le service de la protection judiciaire des majeurs développe au quotidien, dans le respect des valeurs associatives.

La protection judiciaire des majeurs est une relation et non une simple mesure de gestion, une action sur l'économique et l'administratif comme vecteur de l'accompagnement social et une action de médiation qui crée du lien social.

3.3.1.2 DES PRINCIPES POUR L'ACTION

3.3.1.2.1 HUMANISME ET RESPECT

La personne est unique, respectable et respectée dans sa complexité, dans ses choix culturels, familiaux, personnels, dans son intimité. La personne est citoyenne ou peut le redevenir, elle a un projet de vie et dispose de droits et de devoirs. Toute action de l'ATMP doit se faire dans le plus stricte respect de la dignité humaine.

3.3.1.2.2 LE MANDAT JUDICIAIRE, PORTEUR DE SENS

Le mandat est protecteur, il est porteur de sens communiqué à la personne. Il constitue une obligation pour les professionnels du service. Il est garant des libertés individuelles. Il est institué pour protéger la personne vulnérable.

3.3.1.2.3 UNE ETHIQUE FONDAMENTALE

L'argent géré appartient à l'utilisateur à qui une obligation de compte rendu s'impose. Les professionnels du service sont délégués et non tuteurs : ils agissent au nom du service, lui-même agissant au nom de l'Association. Les professionnels confrontent leur action au regard de l'autre en équipe, dans le cadre du service et dans le respect des valeurs associatives. En ce sens, l'intégralité des avoirs sont au nom du majeur.

3.3.2 LES ACTIONS DEVELOPPEES

Les actions développées passent par des engagements aux différents moments de la mesure. Elles sont traduites par des procédures dans les domaines administratif, juridique, économique, de gestion, technique.

3.3.3 LE PROJET PERSONNALISE

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

Si l'offre de service et ses engagements fixent le cadre général de l'intervention, l'accompagnement reste une priorité par l'élaboration progressive du projet personnalisé. Ce dernier suppose préalablement une période d'observation dynamique qui permet la réponse aux premières nécessités, la compréhension des besoins, l'élaboration d'un projet avec la personne dans la mesure du possible. Ce projet personnalisé se traduit par l'élaboration d'un dossier individuel de protection du majeur (DIPM) et par sa transposition par les professionnels du service en plan d'action.

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

4.2 DES ACTEURS IMPLIQUES, RESPONSABLES ET COMPETENTS

Le service de la protection judiciaire des majeurs est un ensemble composé de 40 professionnels agissant en équipes, dans un cadre organisé. Chaque professionnel développe son activité et ses responsabilités à travers la prise en compte :

- De la mission du service
- Des engagements institutionnels à mettre en œuvre
- De la délégation qui lui est accordée dans le cadre institutionnel
- Des références à sa propre formation
- Des fiches de fonction

Chaque professionnel est impliqué dans l'action à un double niveau : celui de la prestation et de la relation avec les usagers du service, celui de l'organisation et de la réflexion institutionnelle. Chacun participe, dans une politique de service général et transversal à l'élaboration d'une compétence collective évolutive.

4.2.1 DES FONCTIONS D'ENCADREMENT :

4.2.1.1 LE DIRECTEUR :

Il assure la responsabilité de l'ensemble du service, par délégation du Président de l'association : la politique générale, la conduite du projet, l'activité, la communication institutionnelle, la gestion des ressources humaines, la gestion et l'administration, les liens directs avec l'association et les différents partenaires.

4.2.1.2 LE CHEF DE SERVICE :

Il agit par délégation du directeur et assure une responsabilité au niveau de la conception des projets de service, de l'animation du travail et de la compétence des équipes et des personnes, des relations avec les usagers en lien avec les procédures internes, de la représentation extérieure, de l'accompagnement méthodologique et de l'évaluation des modes d'intervention, de la formation en lien avec le projet. Il est aussi conseiller du directeur.

4.2.1.3 LES RESPONSABLES D'ANTENNE

Leur champ d'intervention est celui de l'antenne dont ils ont la responsabilité. Ils agissent par délégation du chef de service et assurent une gestion managériale et technique de proximité.

4.2.2 DES FONCTIONS ADMINISTRATIVES QUI ASSURENT :

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

- le secrétariat de direction
- l'accueil et le standard du service des tutelles
- la comptabilité générale
- la gestion du réseau informatique
- la comptabilité des tutelles
- les statistiques et la facturation.
- les services généraux pour l'entretien des locaux

4.2.3 DES FONCTIONS TECHNIQUES :

4.2.3.1 LES MANDATAIRES A LA PROTECTION JUDICIAIRE DES MAJEURS

Les mesures de protection sont exercées par des professionnels ayant suivi des formations de juristes ou de travailleur social. Ces professionnels ont suivi une formation complémentaire obligatoire menant au Certificat National de Compétence (CNC) qui se divise en deux spécialités : suivi de mesures de Mesures de protection juridique de majeurs (M.P.J.M.) ou suivi de mesures d'accompagnement judiciaire (M.A.J.).

4.2.3.2 LES ASSISTANTES ADMINISTRATIVES

De par leur connaissance des dossiers et des fonctions techniques spécifiques au suivi du dossier des majeurs (facturation, suivi administratif), elles accompagnent et participent du suivi et de la réalisation des mesures.

4.2.3.3 INTERVENANTS EXTERIEURS :

- avocats
- psychiatres
- notaires
- conseillers financiers
- autres

Si l'action du mandataire à la protection judiciaire des majeurs est centrale de par la place qu'il occupe pour l'usager, la mission de protection ne saurait toutefois être remplie sans les interventions coordonnées des autres personnels qui ne sont pas en contact direct : psychiatre, psychologue, secrétaire, comptable, agent d'accueil sous la responsabilité du chef de service. La compétence individuelle du mandataire à la protection judiciaire des majeurs est enrichie et facilitée par le travail d'équipe et la construction d'une compétence collective.

5 LE MANAGEMENT

Le management est pensé et conçu à partir d'un principe qui guide toute l'action du service :

L'utilisateur au centre du dispositif avec des droits que l'organisation respecte, il reçoit une prestation dont l'organisation s'attache à améliorer la qualité.

5.1 UN MANAGEMENT ORGANISE ET CONNU

- le directeur et le conseil de direction (réunions régulières directeur-chefs de service) donnent des repères, fixent des orientations, prennent des décisions, les communiquent.

Les cadres de direction et les responsables d'antenne assurent une présence et un relai local de l'action de l'association et contribuent à la mise en œuvre d'un cadre d'action professionnel uniformisé et cohérent.

- le chef de service, responsable de l'animation et de l'administration des équipes, organise la réflexion sur chaque situation, est chargé d'un contrôle régulier, du respect des procédures et de la mission confiée au service de la protection judiciaire des majeurs par les magistrats. L'équipe est un lieu d'élaboration et de recherche, de concertation, d'implication où le sens de la relation et de l'accompagnement sont définis par le projet individualisé et ses outils: finalités et objectifs.

5.2 LE DEVELOPPEMENT D'UNE COMPETENCE COLLECTIVE

La double fonction de la mesure de protection (économique et sociale) ne peut se réaliser par la seule prise en compte des compétences individuelles. Le service lui-même crée une articulation constante entre trois pôles de compétences : les assistantes administratives, les personnels du service général et les mandataires à la protection judiciaire des majeurs. Des échanges réguliers avec l'utilisateur ont lieu autour des relevés mensuels de gestion. Ces supports constituent un outil commun de travail qui facilite la communication.

La dynamique du service est liée au choix d'une équipe restreinte, engagée dans une amélioration des prestations et de leur qualité, construit autour du maintien d'une proximité et d'une disponibilité, Conseil de direction-salariés.

5.3 LES FONCTIONS TRANSVERSALES

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

protection judiciaire des majeurs. Toutefois, la mise en œuvre du projet nécessite une synergie entre les différentes fonctions autour de questions transversales telles que :

- l'accueil de l'utilisateur
- les procédures comptables
- l'évolution du système informatique
- la gestion des situations conflictuelles.

Plusieurs groupes de travail inter-fonctions existent afin de rapprocher les pratiques professionnelles dans l'optique de mieux répondre aux attentes et besoins de l'utilisateur.

5.4 LA COMMUNICATION, LES PARTENARIATS

5.4.1 LA COMMUNICATION

La communication fait partie intégrante de l'action en direction de l'utilisateur, elle est mise en œuvre par l'ensemble des professionnels du service

5.4.2 LES PARTENARIATS

Le service de la protection judiciaire des majeurs ne peut agir seul auprès de la famille ou de l'adulte qui dispose d'une mesure de protection. Il est nécessaire de fixer les limites d'intervention tutélaire faute de quoi les mandataires à la protection judiciaire des majeurs auront une intervention trop lourde, trop complexe et pas toujours en rapport avec leurs compétences.

De la même façon, l'utilisateur a besoin de connaître les limites de l'intervention et de comprendre que le mandataire à la protection judiciaire des majeurs ne dispose pas de « tous les pouvoirs ». Par ailleurs, dans une optique d'insertion sociale, il apparaît pertinent de renseigner l'utilisateur sur les lieux et les personnes où il peut trouver les réponses les plus adaptées à ses besoins.

Dans ce sens, agir en partenariat, c'est agir de façon concertée et finalisée. Les mandataires à la protection judiciaire des majeurs travaillent quotidiennement en lien avec des partenaires :

5.4.2.1 DU DOMAINE ECONOMIQUE

Bailleurs publics et privés, banques, assurances, créanciers, administrations, notaires, artisans...

5.4.2.2 DU DOMAINE MEDICO-SOCIAL

Services sociaux, de protection de l'enfance, médecins généralistes et spécialistes, services de soins.

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

5.4.2.3 DU DOMAINE JUDICIAIRE ET DE MAINTIEN DE L'ORDRE

Juges, avocats, huissiers, policiers, gendarmes

5.4.2.4 DU DOMAINE ASSOCIATIF

Associations caritatives, Associations d'insertion; ESAT, maisons de retraite...

Le travail en partenariat permet un gain de qualité dans les interventions sous plusieurs conditions :

- Que l'intérêt de l'utilisateur soit le centre des préoccupations des partenaires.
- Que le partenariat soit pensé en termes de complémentarité et non de concurrence.
- Qu'il s'agisse d'un partenariat de réciprocité où les partenaires fixent leurs intérêts individuels et collectifs dans la reconnaissance des compétences spécifiques et complémentaires.

5.4.3 L'EVALUATION ET LA DEMARCHE QUALITE

L'évaluation des interventions est intégrée dans le management de l'institution. Elle se réalise à trois niveaux :

5.4.3.1 AU NIVEAU DE L'EQUIPE DE TRAVAIL

Les évaluations régulières permettent de mesurer les écarts entre les objectifs et la mise en œuvre du projet personnalisé. Des aménagements peuvent être apportés et le projet réajusté. Ces évaluations peuvent être réalisées à l'occasion des revues de direction, véritable outil de diagnostic et de prospective associatif.

5.4.3.2 AU NIVEAU DU JUGE QUI A ORDONNE LA MESURE DE PROTECTION

La mission de protection judiciaire est exercée sous son contrôle. Les rapports réguliers qui lui sont transmis ainsi que les rencontres directes entre le magistrat et notre service renseignent sur l'évolution de notre travail et les orientations qui sont prises.

5.4.3.3 AU NIVEAU DE L'USAGER QUI REAGIT FACE AUX DIFFERENTES INTERVENTIONS.

Il peut écrire et solliciter une rencontre avec le Juge ou avec un responsable de notre service. Il a des choses à dire sur notre façon d'intervenir.

Effectuant une mission de service public, notre service rend des comptes :

- à l'utilisateur
- au Juge
- aux autorités de contrôle
- aux financeurs.

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

L'utilisateur disposera d'outils d'évaluation de la mise en place de sa mesure. Ces outils d'évaluation seront adaptés à ses capacités.

Par ailleurs, l'évaluation porte en outre sur des dimensions plus transversales et sur l'évolution des compétences au sein du service au travers des projets d'équipe, des projets spécifiques (groupes de recherche, groupes partenariaux), de l'évolution du métier et des problématiques.

Le service de la protection judiciaire des majeurs déjà certifié au titre de la démarche qualité MOTEC poursuit sa réflexion autour de la démarche qualité et ses perspectives de mise en œuvre. La rédaction du projet de service en est l'aboutissement puisqu'il permet d'accéder à une meilleure lisibilité des actions qui sont conduites, tout en permettant de mesurer les écarts entre le DIRE et le FAIRE. Il ouvre des perspectives vers un enrichissement des pratiques professionnelles tout en plaçant la personne au cœur de nos préoccupations.

L'évaluation est au cœur d'une dynamique globale : la démarche qualité.

6 ATOUTS ET PERSPECTIVES

A partir d'une longue expérience auprès des majeurs et des familles ou de personnes qui rencontrent des difficultés multiples et notamment de gestion, les réponses qui sont apportées prennent en compte l'attention et le respect manifestés à la personne dans des actions de proximité et de partenariat.

Des évolutions se dessinent afin d'associer davantage les usagers aux principales décisions qui les concernent et de rendre encore plus lisibles les actions des professionnels.

Le service est en évolution constante et à l'écoute des demandes et besoins exprimés.

Le projet de service vient traduire la dynamique et la recherche permanente qui animent les professionnels du service des Tutelles :

- l'attention manifestée à chaque usager et le respect fondamental de son être
- la disponibilité à l'égard des usagers
- le développement du professionnalisme inscrit dans l'évolution des pratiques du travail social
- la transparence des démarches et des procédures
- une organisation repérée prenant en compte la complexité des mesures
- l'exigence d'une action conforme aux engagements.

Le service de la protection judiciaire des majeurs est attentif à l'évolution de la commande sociale et des besoins des usagers :

- Chaque réponse aux besoins et demandes de l'utilisateur se décline de façon adaptée.

Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

- Le service vise une évolution constante par la recherche et l'innovation (création de nouveaux services, enquêtes sociales, réseau informatique) pour une adaptation permanente.
- De petites unités de travail (antennes) sont implantées dans des sites décentralisés afin de favoriser la proximité et les échanges avec les usagers et les partenaires.
- Afin de s'inscrire dans un réseau de compétences sur le métier de Délégué à la protection des majeurs, le service adhère et participe à divers regroupements professionnels exemple :
 - Union Tutelles Rhône-Alpes (U.T.R.A.),
 - Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis (U.N.A.P.E.I.),
 - Etc.

Des évolutions sont en cours, le projet de service devrait permettre de les conforter et de leur donner sens :

- la poursuite et l'amélioration de l'articulation entre personnel administratif et personnel éducatif pour mieux répondre aux besoins des usagers.
- la poursuite de la délocalisation des équipes, voire des fonctions comptables en lien avec le projet de réforme des tutelles
- la mise en place de comptes individualisés où l'utilisateur bénéficie de plus de transparence dans la gestion de ses comptes,
- associer davantage les personnes aux décisions importantes qui les concernent par l'information de la personne,
- la réflexion sur le financement des mesures de protection des majeurs protégés alors même que la complexité des situations s'intensifie et que la mission s'élargit.

Pour les trois prochaines années, nous avons élaboré trois perspectives essentielles :

- Améliorer l'accueil de l'utilisateur ainsi que celui des nouveaux professionnels dans le service.
- Valoriser et développer la formation et la recherche des personnels : formation permanente, congrès, supervision, entretiens annuels de chaque salarié.
- Accroître la (re)connaissance de notre service dans les dispositifs d'action sociale du département.
- Développer une action de proximité

Le projet de service, arrêté par la direction et validé par l'Association constitue une référence pour chacun. Il sera régulièrement revu et ajusté en fonction des évolutions et des besoins.

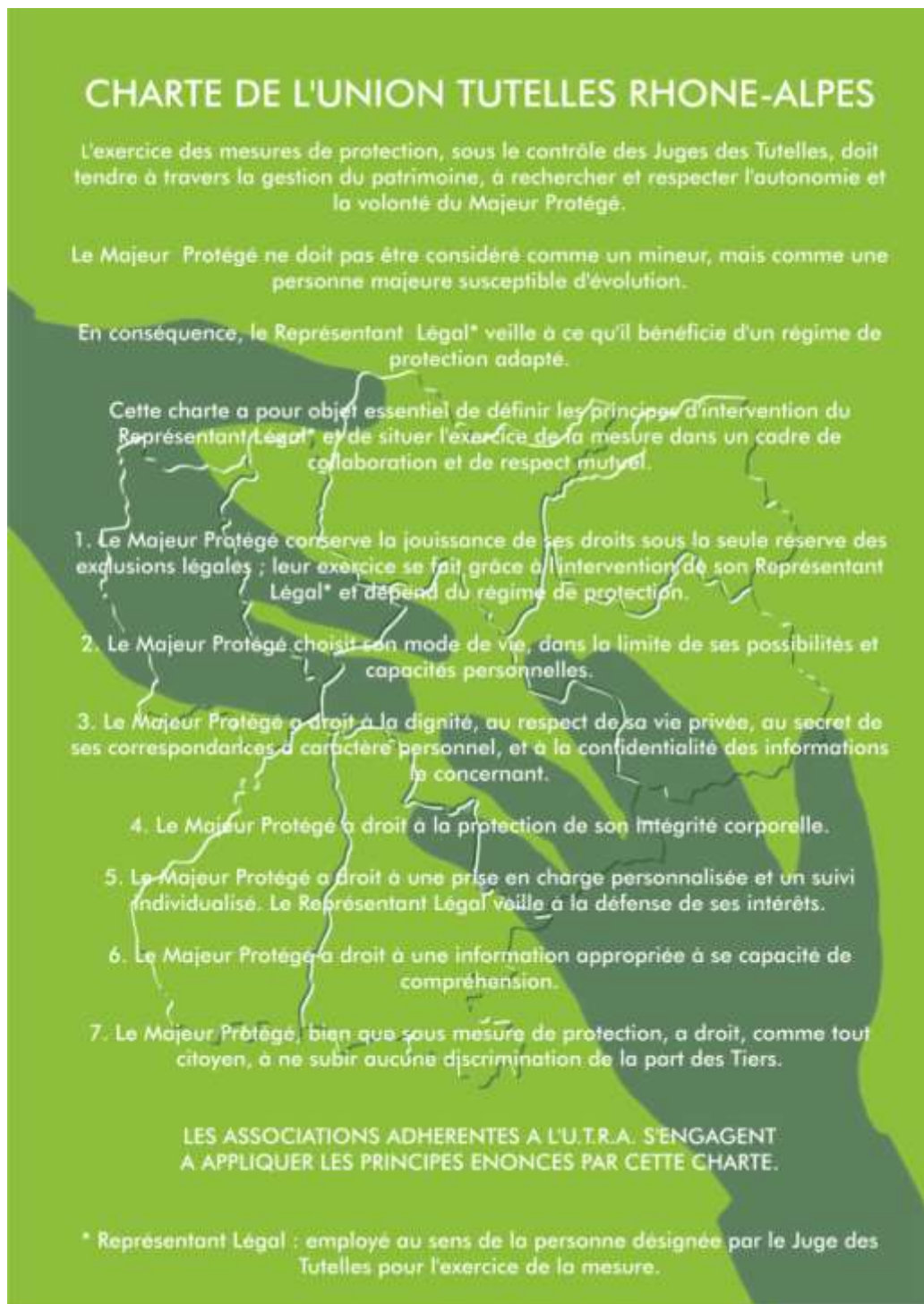
Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône

Service de la Protection Judiciaire des Majeurs

Ont participé à la réalisation de ce projet de service :

Ont rejoint la démarche :

7 ANNEXES



CHARTRE DE L'UNION TUTELLES RHONE-ALPES

L'exercice des mesures de protection, sous le contrôle des Juges des Tutelles, doit tendre à travers la gestion du patrimoine, à rechercher et respecter l'autonomie et la volonté du Majeur Protégé.

Le Majeur Protégé ne doit pas être considéré comme un mineur, mais comme une personne majeure susceptible d'évolution.

En conséquence, le Représentant Légal* veille à ce qu'il bénéficie d'un régime de protection adapté.

Cette charte a pour objet essentiel de définir les principes d'intervention du Représentant Légal* et de situer l'exercice de la mesure dans un cadre de collaboration et de respect mutuel.

1. Le Majeur Protégé conserve la jouissance de ses droits sous la seule réserve des exclusions légales ; leur exercice se fait grâce à l'intervention de son Représentant Légal* et dépend du régime de protection.
2. Le Majeur Protégé choisit son mode de vie, dans la limite de ses possibilités et capacités personnelles.
3. Le Majeur Protégé a droit à la dignité, au respect de sa vie privée, au secret de ses correspondances à caractère personnel, et à la confidentialité des informations le concernant.
4. Le Majeur Protégé a droit à la protection de son Intégrité corporelle.
5. Le Majeur Protégé a droit à une prise en charge personnalisée et un suivi individualisé. Le Représentant Légal veille à la défense de ses intérêts.
6. Le Majeur Protégé a droit à une information appropriée à sa capacité de compréhension.
7. Le Majeur Protégé, bien que sous mesure de protection, a droit, comme tout citoyen, à ne subir aucune discrimination de la part des Tiers.

LES ASSOCIATIONS ADHERENTES A L'U.T.R.A. S'ENGAGENT A APPLIQUER LES PRINCIPES ENONCES PAR CETTE CHARTRE.

* Représentant Légal : employé au sens de la personne désignée par le Juge des Tutelles pour l'exercice de la mesure.

Déclaration de bonnes pratiques en matière de gestion patrimoniale dans le cadre de l'exercice d'une mesure de protection

1 - Les bonnes pratiques mises en place au sein des Associations tutélaire adhérentes à UTRA :

1.1 - Gestion désintéressée des Administrateurs :

1.1.1 - Le principe de non rémunération des fonctions d'Administrateur est clairement posé dans les statuts des Associations

1.2 - Transparence de l'organisation :

1.2.1 - Il existe une formalisation des délégations de pouvoirs et de signatures au sein de l'Association ;
1.2.2 - Le rendu compte de l'activité aux autorités compétentes est organisé ;

1.3 - Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la Personne protégée :

1.3.1 - La protection des biens est exercée en fonction de la situation, de l'état et de l'avis de la Personne protégée et dans son seul intérêt ;
1.3.2 - Les actes relatifs à la protection des biens de la Personne protégée font l'objet de soins prudents ;

1.4 - Rigueur dans la gestion :

1.4.1 - Toute transaction ou don est interdite entre salariés ou bénévoles de l'Association et les Personnes Protégées ;
1.4.2 - Toute manipulation d'argent liquide des Personnes Protégées ne doit avoir lieu que de manière très exceptionnelle et dans l'intérêt exclusif de la Personne Protégée ;
1.4.3 - Tout inventaire mobilier doit se faire en présence de deux témoins, ou d'un commissaire priseur, ou d'un huissier de justice ;
1.4.4 - Les décisions ayant trait aux placements financiers sont prises en collégialité ;

1.5 - Droit aux comptes bancaires individuels :

1.5.1 - Sauf volonté contraire exprimée par la Personne protégée, les comptes ou les livrets ouverts à son nom, et sous réserve des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du Juge des tutelles, sont maintenus ouverts ;
1.5.2 - Les opérations bancaires d'encaissement de paiement et de gestion patrimoniale, effectuées au nom et pour le compte de la Personne Protégée, sont réalisées exclusivement au moyen des comptes ouverts à son nom et dans le respect des dispositions légales et réglementaires ;
1.5.3 - La Personne protégée reçoit périodiquement un relevé de son compte de fonctionnement ;
1.5.4 - Elle reçoit également, chaque année, un exemplaire du compte de gestion adressé au Magistrat ;
1.5.5 - Les fruits, produits et plus-values réalisés par les fonds et les valeurs appartenant à la Personne Protégée lui reviennent exclusivement ;

1.6 - Information et confidentialité :

1.6.1 - La Personne protégée a droit à une information adaptée à sa situation et à son état, elle est associée autant que possible aux prises de décision la concernant ;
1.6.2 - La Personne protégée a droit à la confidentialité des informations la concernant sous réserve des dispositions légales et réglementaires ;

2 - Les contrôles mis en place :

2.1 - Internes :

2.1.1 - Des moyens de contrôle d'activité sont mis en place sur la base de procédures clairement définies.

2.2 - Externes :

2.2.1 - Un Commissaire aux comptes, inscrit auprès de la Cour d'Appel, est nommé par l'Assemblée générale, quelle que soit la taille de l'Association, pour examiner son opinion sur les comptes des personnes sous protection ;
2.2.2 - Sa mission s'étend au contrôle des procédures utilisées au niveau de la gestion des comptes des personnes sous protection, par sondage annuel aléatoire, à hauteur des normes de la profession en pareille matière ;
2.2.3 - L'UTRA préconise à ses adhérents une démarche qualité et leur propose des audits croisés.

Les Associations Adhérentes à L'U.T.R.A. acceptent les Principes Enoncés dans cette déclaration et les mettent en application dans le cadre de leur organisation, ce dont l'U.T.R.A. pourra s'assurer.