



Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée

Centre agréé par le Ministère des Solidarités et de la Santé

Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale

Epreuve « Ingénierie et développement »

D.F. 2 Conception et conduite d'action

Rapport de l'étude de terrain commandée par :

Mme TRAHAN, Directrice de l'Union Départementale des Associations Familiales des Alpes de Haute-Provence

Et

M.HEBRARD, Directeur de l'Union Départementale des Associations Familiales des Hautes-Alpes

Réorganisation du travail et coopération renforcée pour une meilleure qualité du service rendu aux personnes protégées : Le cheminement réflexif des UDAF 04 et UDAF 05

Présenté par :

Déguène ALIX ; Gaëlle LEBAILLY, Hania NOGUES

*Promotion 10
2015-2018*

SESSION SEPTEMBRE 2018



Centre associé :

Institut régional du travail social PACA Corse

SOMMAIRE

Table des sigles.....	0
Introduction	1
1 Contextualisation de la commande.....	2
1.1 Rappel de la commande	2
1.2 Le contexte socio-politique.....	4
2 Méthodologie	5
2.1 Les enjeux	5
2.2 Le cahier des charges	5
2.3 Le comité de pilote.....	6
2.4 L'enquête	6
3 Constats et analyse des résultats.....	7
3.1 l'accompagnement des personnes protégées.....	7
3.1.1 Une analyse fragilisée des attentes et des besoins des personnes protégées	7
3.1.2 Un accompagnement individualisé à diversifier	9
3.1.3 Une autonomie possiblement entravée par les partenaires	10
3.2 La coopération entre mandataires et personnels administratifs	11
3.2.1 Une coopération fluide entre les acteurs au sein du service PJM 05.....	12
3.2.2 Le service PJM 04, des antagonismes délétères à la coopération constatés...	14
3.3 L'organisation des services de protection juridique des majeurs	15
3.3.1 Le service PJM 05 : une organisation opérante à optimiser	18
3.3.2 Le service PJM 04 : une organisation structurée mais mise à mal par les difficultés de coopération	21
3.4 Partenariat : une place de chef de file dans l'accompagnement du parcours de la personne majeure protégée à renforcer	22
3.5 Les familles et/ ou proches aidants : des partenaires spécifiques à prendre en compte.....	24
4 Préconisations.....	26
4.1 Renforcement de l'accompagnement des personnes protégées	26
4.1.1 Développer le partenariat.....	26
4.1.2 Favoriser la proximité avec les aidants.....	27
4.1.3 Accompagner les personnes protégées vers la dématérialisation.....	28
4.2 Renforcement de la coopération en interne.....	29
4.2.1 Proposer une analyse des pratiques pensée comme formative et à visée de	

professionnalisation.....	29
4.2.2 Un outil supplémentaire : l'analyse des pratiques coopératives.....	30
4.3 Renforcement de l'organisation, de l'accompagnement et de l'évaluation des acteurs	30
4.3.1 Service PJM 04 : un accompagnement et une évaluation des acteurs.....	30
4.3.2 Service PJM 05: réorganisation en pôle et mise en place d'un portefeuille mixte pour une amélioration de la qualité de service.....	32
Conclusion.....	34
Bibliographie :.....	36
Annexes.....	39

TABLE DES SIGLES

AA : Assistants Administratifs

ADAPEI : Association Départementale de Parents et Amis de Personnes Handicapées Mentales

ANESM-HAS : Haute Autorité de la Santé

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CCPAM : Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée

DEIS : Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale

DIPM : Document Individuel de Protection des Majeurs

DPM : Délégué à la Protection des Majeurs

EA : Entreprise Adaptée

EHPAD : Etablissement d'Hébergement des Personnes Agées Dépendantes

ESAT : Etablissement et Service d'Aide par le Travail

GCSMS : Groupement de Coopération Sociale et Médico-Social

PJM : Protection Juridique des Majeurs

SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

SSIAD : Service de Soins Infirmiers à Domicile

UDAF : Union Départementale des Associations Familiales

UNAF : Union Nationale des Associations Familiales

UNAFAM : Union Nationale de Familles et Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques

VAD : Visite A Domicile

INTRODUCTION

Protéger, accompagner... des personnes adultes reconnues vulnérables à cause de l'altération de leurs facultés mentales ou physiques pose, aujourd'hui, la question aux services devant les représenter, les assister, de la prise en compte et du respect des droits de la personne protégée ainsi que leur association à toutes les décisions les concernant. Ainsi, la protection ne doit pas entraver les libertés de la personne protégée et elle doit, dans le même temps, assurer la sécurité que la société, par le biais du Juge des Tutelles, demande aux différents services chargés de ces mesures. Mais le respect des libertés individuelles se conjugue-t-il aisément avec protection ? Jusqu'où protège-t-on sans trop restreindre les libertés ? Jusqu'où laisse-t-on s'exercer les libertés de la personne sans la mettre en danger ? Les services de Protection Juridique des Majeurs sont confrontés aujourd'hui à ces questions, ainsi qu'à un vrai bouleversement des pratiques. Ainsi, et même si la loi portant réforme de la protection juridique des majeurs a été promulguée depuis maintenant 11 ans, le questionnement autour de la qualité du service rendu, renforcé par la loi 2002-2, ont poussé les Unions Départementales des Associations Familiales des Alpes de Haute-Provence et des Hautes Alpes (respectivement UDAF 04 et UDAF 05), à faire appel à des étudiantes du Collège Coopératif Provence Alpe Méditerranée pour la réalisation d'une étude de terrain sur leurs services de protection juridique des majeurs.

Les politiques publiques qui structurent le champ de la protection des majeurs, font du respect et de la reconnaissance de leurs droits un enjeu majeur, comme l'indique Bauer « *Une société se juge à sa capacité à protéger les plus faibles de ses membres : ceux qui sont fragilisés par le grand âge ou par un handicap physique ou mental, ceux qui rencontrent les plus vives difficultés à s'adapter à une vie sociale. Si elle n'était plus capable de les protéger, de les accompagner et de les aider à vivre, cela signifierait qu'elle délaisse la force du droit et se résigne à la loi du plus fort.* ¹ ».

Dans le cadre de leurs missions, les UDAF 04 et 05 s'engagent dans cette démarche en assistant, protégeant et représentant des personnes majeures protégées. Dans un souci d'amélioration de la qualité de l'accompagnement proposé aux personnes protégées, les deux institutions ont souhaité interroger leurs organisations actuelles ainsi que la coopération entre les mandataires et les assistantes administratives et/ou secrétaires.

Notre enquête s'est attachée à analyser la coopération entre les professionnels et l'organisation du service au regard des besoins et des attentes des personnes protégées en matière

¹Bauer Michel, Fossier Thierry, Pécaut-Rivolier Laurence, *La réforme des tutelles : ombres et lumières*, Paris, Dalloz, 2006, p1.

d'accompagnement.

Afin de mener une analyse pertinente des résultats, nous nous sommes appuyées sur les concepts de parcours d'accompagnement, de coopération, ainsi que sur la sociologie des organisations.

Dans un premier temps, ce rapport rappellera le contexte institutionnel et législatif de la commande, dans une seconde partie, nous exposerons la méthodologie et objectifs de l'enquête qui a été menée. Dans la troisième partie nous présenterons les résultats et leur analyse. Enfin dans une quatrième partie nous proposerons des préconisations aux commanditaires.

1 CONTEXTUALISATION DE LA COMMANDE

1.1 Rappel de la commande

Les deux services de protection des majeurs de l'UDAF 05 et 04 font face à une augmentation constante du nombre de mesures confiées, ceci à budget constant. Avec environ 60 mesures par délégué à la protection des majeurs (DPM) et une moyenne de 2h30 de temps consacré par le (la) délégué(e) à une mesure à domicile par mois², ils s'interrogent aujourd'hui sur la qualité du service rendu aux personnes protégées qu'ils accompagnent, suite à différents constats effectués par les équipes et la direction :

- Une montée en charge significative des démarches administratives et des exigences relatives au suivi des démarches effectuées, afin que les personnes ne se retrouvent pas en rupture de droit, pour respecter, aussi, le cadre légal d'une mesure de protection très codifiée et réglementée.
- Un manque de temps consacré aux personnes et à leur implication dans le suivi de leur mesure.
- Un manque de temps pour une meilleure analyse et compréhension des dossiers.
- Une articulation du travail entre les mandataires, les secrétaires et les assistantes administratives qui n'opère pas de manière optimale, et un manque de visibilité de la part des professionnels sur les tâches et missions respectives de chaque métier. Pour la Direction, une meilleure coopération entre les professionnels peut être un levier pour dégager du temps aux délégués. Temps qui pourrait être consacré aux personnes protégées.
- Une organisation qui conduit à une fragmentation de certaines tâches dans la prise en

²Information tirée des propos recueillis lors de l'entretien du 17.01.2017 avec les représentants des UDAF 04 et 05

charge des mesures, ce qui peut entraîner un sentiment d'éclatement de l'organisation auprès des personnes protégées.

Au vu de ces constats, la Direction a souhaité engager une réflexion autour de l'organisation de leur service en faisant appel aux étudiantes DEIS pour :

- Mener un processus d'analyse de l'organisation actuelle des services de protection des majeurs protégés, en axant la réflexion sur les métiers et fonctions les plus directement concernés par la qualité du service rendu aux personnes.
- Dégager un ensemble de préconisations à l'intention des Directions visant à optimiser le travail réalisé par les professionnels.

Notre première rencontre avec le commanditaire en janvier 2018 a permis une séance de travail autour de la définition de la commande, qui a abouti sur une réflexion centrée sur les besoins et les problématiques des personnes suivies. Cette réflexion soutiendra l'analyse de la coopération entre les mandataires, les secrétaires et les assistantes administratives et l'organisation mise en place.

La commande qui a dès lors été retenue, a été la suivante : **« A partir de l'examen de l'accompagnement global et du service rendu aux majeurs protégés par les UDAF 04 et 05, nous explorerons les systèmes de coopération mis en œuvre dans ces deux institutions, en vue d'une analyse de l'organisation du travail. Des préconisations seront formulées en fin d'étude et traduites dans un rapport qui sera remis au commanditaire le 30 juin 2018».**

Cette mise en corrélation entre service attendu et service rendu permettra de mieux définir les pistes de corrections et d'améliorations à apporter dans l'organisation. Cette démarche, en lien avec le commanditaire, répond en tous points aux attentes des politiques publiques en vigueur dans ce champ d'action ; à savoir : la reconnaissance et la mise en œuvre par les services de protection des majeurs des libertés de la personne protégée, et le renforcement de leur expression et participation (ainsi que celle de leur entourage) dans la gestion de leur mesure de protection.

1.2 Le contexte socio-politique

Le champ de la protection des majeurs semble d'emblée un secteur très contraint, soumis à différentes réformes législatives et ayant une activité qui relève à la fois des dispositions du Code Civil et de celles du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF). Deux lois apparaissent comme majeures pour ce secteur d'activité :

La loi du 5 Mars 2007 (entrée en vigueur le 1^{er} Janvier 2009) qui, en même temps qu'elle vise à améliorer la protection des adultes vulnérables, réaffirme aussi leurs droits et leur autonomie. La personne doit, au maximum, pouvoir prendre des décisions dans tous les champs qui la concernent et elle doit, autant que faire se peut, donner son consentement.

La loi n° 2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui soumet l'activité tutélaire à un ensemble de dispositions comme la professionnalisation des mandataires, l'application du droit des usagers, le renforcement des contrôles...

De nombreux textes réglementaires parus en 2008 et 2009, et surtout, la convention sur la protection internationale des adultes signée par la France en 2001, viennent également encadrer le secteur.

De multiples facteurs expliquent l'augmentation du nombre de personnes protégées : l'allongement de l'espérance de vie et l'apparition des troubles dégénératifs, la meilleure prise en compte du handicap et les transformations de la cellule familiale. *« Ce sont ainsi près de 800.000 personnes qui, n'étant plus en situation de pourvoir à leurs intérêts en raison de l'altération de leurs facultés mentales ou corporelles seraient bénéficiaires d'une protection ».*³

Réforme du champ, augmentation des mesures de protection, raréfaction des deniers publics..., le secteur des personnes protégées se trouve dans l'obligation de repenser son organisation, ainsi que ses modalités d'accueil et son accompagnement, pour faire face à une demande plus grande et plus contrainte.

A cela s'ajoute l'obligation pour les Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs de favoriser l'autonomie des personnes reconnues vulnérables. Et ce sont justement ces personnes qui peuvent être les moins à même d'exprimer leur autonomie et leur libre arbitre. C'est la quadrature du cercle face à laquelle sont mis ces services.

« Protéger et accompagner à la fois, quelle contradiction dévolue à notre fonction ! [DPM].

³Rapport Défenseur des Droits, *Protection juridique des majeurs vulnérables*. Septembre 2018.

L'un est un mouvement défensif et centré sur le sujet, induisant la contrainte ; l'autre part de lui pour emprunter une trajectoire, à travers une visée. Ce mouvement en tension est au cœur de la posture paradoxale du Mandataire Judiciaire à la Protection des Personnes Majeures »⁴.

C'est dans ce contexte global que l'UDAF des Hautes-Alpes (05) et l'UDAF des Alpes de Haute-Provence (04) ont fait appel au Collège Coopératif et plus particulièrement à une équipe d'étudiantes en dernière année du Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale (DEIS), afin de les accompagner dans leur réflexion autour de la réorganisation du travail dans leurs services de Protection Juridique des Majeurs (PJM) pour permettre un meilleur accompagnement des personnes.

2 METHODOLOGIE

2.1 Les enjeux

Le secteur de la protection des majeurs est marqué par des obligations légales (loi du 05 mars 2007 portant réforme des mesures de protection judiciaire, loi 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale) et par un cadre réglementaire fort. Les pratiques professionnelles sont encadrées par le droit civil et le CASF. Ce secteur est également soumis à un cadre budgétaire contraignant.

Pour les UDAF 04/05, l'enjeu est d'analyser la qualité du service rendu aux bénéficiaires sous le prisme de l'organisation du travail mise en place et de la coopération pluri-professionnelle afin de mettre en œuvre des actions qui apporteront des réponses au plus près des attentes du public, et permettront une gestion efficiente des mesures.

2.2 Le cahier des charges

Une première réunion avec le commanditaire qui s'est déroulée le 17 janvier 2018, nous a permis de préciser avec lui, les termes de la commande et ses attentes.

Suite à cette réunion, un cahier des charges précisant les termes de la commande, la méthodologie, le calendrier de notre intervention ainsi que les modalités de restitution a été validé fin février 2018.

Nous avons effectué une première étape de recherche documentaire afin d'appréhender le cadre législatif de la protection des majeurs, le rôle et missions des UDAF et de leur service de

⁴ P.BOUTTIER. « Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs : de la professionnalisation à l'accompagnement ». Erès : vie sociale. 2010/3.P.99

protection des majeurs ainsi que le public accompagné.

2.3 Le comité de pilotage

Une réunion du comité de pilotage a été organisée le 28 mai 2018 afin de présenter les premiers résultats et éléments d'analyse. Ce Comité de Pilotage, dont la composition a été définie dans le cahier des charges, était composé pour chaque service du directeur/directrice, du chef de service, d'un mandataire, d'une assistante administrative (cette dernière représentant également les secrétaires pour le site de Gap).

2.4 L'enquête

Nous avons effectué nos entretiens selon trois axes :

➤ L'accompagnement des personnes protégées :

Afin d'analyser les besoins et les attentes en matière d'accompagnement proposé par les deux services PJM, nous avons effectué des entretiens semi-directifs individuels et collectifs auprès des acteurs suivants :

- des personnes protégées,
- des professionnels des deux services PJM : mandataires, secrétaires, assistantes administratives, agent d'accueil, comptables, conseiller juridique. Nous avons fait le choix d'organiser des réunions collectives où les différents corps de métier étaient représentés,
- des partenaires. Pour Gap, nous avons rencontré un responsable de SAVS et un professionnel du service de santé mentale. Pour Digne-les-Bains, nous avons rencontré des travailleurs sociaux du foyer Paul Martin,
- des aidants familiaux. La rencontre avec les aidants n'a pu se faire que sur le site de Gap.

➤ La coopération interne aux services :

Pour l'analyse des systèmes de coopération entre les mandataires et assistantes administratives, ou mandataires et secrétaires, nous avons procédé à des entretiens semi-directifs individuels et collectifs.

➤ L'organisation :

Nous avons procédé à quatre entretiens individuels : les deux directeurs de l'UDAF 04 et 05,

ainsi que les deux chefs des services de protection juridique des majeurs 04 et 05.

Au total, nous avons effectué trente-neuf entretiens, qui se sont déroulés sur une période allant du 19 mars 2018 au 7 mai 2018. Le tableau ci-dessous détaille les différents entretiens réalisés :

Thématique	Personnes interrogées	Gap		Digne-les-Bains
		Individuel	Collectif	Individuel
Accompagnement des usagers	Usagers	2	1 (6 prs)	3
	Partenaires	2		1
	Professionnels (mandataires, secrétaires, assistantes administratives, comptables)	1	2	-
	Familles	-	1 (5 prs)	-
Coopération	Mandataires	3	1	4
	Secrétaires	3	-	4
	Assistants Administratives	2	-	-
	Juriste	-	-	1
	Agent de numérisation	-	-	1
Organisation	Chefs de service	1	-	1
	Directeurs	1	-	1
Sous Total		15	5	16
Total	39			

3 CONSTATS ET ANALYSE DES RESULTATS

3.1 L'accompagnement des personnes protégées

3.1.1 Une analyse fragilisée des attentes et des besoins des personnes protégées

La loi du 2 janvier 2002 précise que l'action sociale et médico-sociale « repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes »⁵ de la personne. La définition des attentes et des besoins de la personne protégée va permettre de structurer l'accompagnement et va participer à la construction du projet de la personne qui sera formalisé par le Document Individuel de Protection des Majeurs (DIPM).

L'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux, (L'ANESM) rappelle que « l'analyse de la situation de la personne constitue un préalable nécessaire⁶ » pour l'élaboration du DIPM. « Le DIPM est établi en fonction d'une

⁵CASF, Article L116-1

⁶ANESM. *Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique.* Document d'appui, relative à la recommandation de bonnes pratiques professionnelles. Juillet 2012. P.36

connaissance précise de la situation de la personne protégée et d'une évaluation de ses besoins »⁷.

Cette analyse des besoins semble rendue difficile en raison de différents facteurs :

➤ Un accompagnement effectué dans l'urgence

L'accompagnement par les mandataires des personnes protégées, s'opère principalement dans l'urgence. Il s'agit d'un accompagnement qui porte essentiellement sur la résolution des problématiques du « *quotidien* », au jour le jour. Cette « urgence » caractérise surtout le suivi des personnes à domicile. Les mandataires de Gap ayant un « *portefeuille* » uniquement de suivi à domicile sont les plus impactés par cette notion d'urgence.

Les mandataires, se sentant en permanence sous pression, ne peuvent pas consacrer de temps à la prise de recul nécessaire pour l'analyse des situations des personnes accompagnées. Ainsi, le travail des mandataires se caractérise par une « *culture de l'urgence* », qui s'opère dans une logique d'action et non de réflexion⁸.

Cette urgence est par ailleurs accentuée par un traitement chronophage du volet administratif de la mesure, diminuant ainsi le temps à dégager pour mieux accompagner les personnes protégées.

➤ La fréquence des visites à domicile n'est pas toujours respectée dans le service PJM 05

Si la fréquence des visites à domicile n'est pas formalisée par la législation en vigueur, leur nombre est fixé par les projets de service. Les mandataires de l'UDAF05 respectent difficilement la fréquence des VAD prévue dans le cadre du projet de service.

Les longues distances à parcourir lors des déplacements, souvent chronophages, ne sont pas le seul facteur d'explication. Cette moindre fréquence des VAD peut s'expliquer par le fait que les mandataires ne perçoivent cet outil qu'essentiellement sous l'angle d'une modalité de contact permettant de construire une relation de confiance avec les usagers. Comme cette relation de confiance peut également s'établir et se construire par d'autres modalités telles que les rendez-vous directement à l'UDAF, les nombreux échanges téléphoniques ou par mail avec les personnes protégées, ce sont donc ces modalités qui sont le plus fréquemment privilégiées. Or, les VAD, sont un outil qui peut permettre également :

⁷CASF, Article D471-8

⁸P.Brémond et al, « En quoi l'urgence sociale interroge-t-elle les pratiques professionnelles ? », *Empan* 2002/2 n°46, p.129-135.

- d'affiner l'analyse des besoins et des attentes des personnes. Pour l'UNAF « *observer, comprendre et analyser* » permet de proposer un accompagnement « *sur mesure* »⁹, notamment par le fait de « *consacrer du temps d'observation de son cadre de vie et de son environnement* »¹⁰,
- de déceler, lorsque la personne est en établissement, d'éventuelles situations de maltraitance et de s'assurer du bien-être et du respect du projet de vie de la personne protégée par l'équipe de l'établissement.

3.1.2 Un accompagnement individualisé à diversifier

La Loi du 2 Janvier 2002 assure à tout usager « *une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adapté à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé et qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision* »¹¹.

La Loi du 5 Mars 2007 précise, qu'outre les biens et le patrimoine, c'est aussi la personne qui est protégée. Selon l'article. 415 du Code Civil : « *Les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens que leur état rend nécessaire [...]* »¹².

Les institutions soumises à cette réglementation doivent assurer « *une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité* »¹³ qui favorisent le développement, l'autonomie et l'insertion de la personne protégée.

Au sein des UDAF 04 et 05, l'engagement des équipes pour répondre au mieux aux besoins et attentes des personnes protégées est bien présent. Cependant, l'accompagnement proposé est centré principalement sur les volets administratif, budgétaire et patrimonial ; globalement sur tous les éléments qui permettent une « *mise à l'abri* » de la personne majeure protégée. Les personnes majeures protégées perçoivent l'accompagnement de l'UDAF essentiellement sous les angles administratif et financier. Certains aspects comme la participation à la vie sociale (loisirs, culture) ou encore l'emploi, ne sont pas suffisamment approfondis ou travaillés.

Différents éléments peuvent expliquer cet état de fait, à savoir: un accompagnement axé sur la mission de « *protection* » à laquelle doit répondre l'exercice d'une mesure, une fragilisation de l'analyse des attentes et des besoins, ainsi que le travail exercé dans l'urgence tel que décrit ci-

⁹UNAF. « *Ethique et déontologie. Enjeux, pratiques et perspectives.* ». septembre 2010. P.6

¹⁰Ibid., p6.

¹¹Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Article 311-3 du CASF

¹²Loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection des majeurs

¹³Loi du 2 janvier 2002. Op.cit.

dessus. A cela, peut s'ajouter le manque de coopération en interne¹⁴ et en externe avec les différents partenaires.

Le projet personnalisé n'est pas systématiquement croisé avec ceux d'autres structures qui ont en charge l'accueil et/ou l'accompagnement de la personne majeure protégée.

Chaque structure soumise à la loi du 2 janvier 2002 étant tenue d'élaborer un projet d'accueil et d'accompagnement, l'utilisateur peut se retrouver au centre de plusieurs projets qui ne s'imbriquent pas et qui peuvent occasionner une certaine forme d'incompréhension et de désagrément. Pour le législateur, il est important que les besoins et les attentes des personnes soient identifiés et que les équipes s'engagent dans une mise en cohérence entre les besoins, les envies, les attentes et le projet individualisé de la personne, dans une logique d'accompagnement du parcours de cette dernière. La notion de parcours, issue du champ de la santé, implique une continuité dans l'accompagnement proposé par les différents professionnels intervenant auprès de la personne¹⁵. Pour Jean-René Loubat¹⁶, le parcours se construit autour des besoins des personnes et de leur projet de vie, en prenant en compte différentes dimensions que sont la santé, l'activité, les modes de vie et les relations sociales. Il favorise un travail plus renforcé de coordination entre les partenaires afin de garantir un accompagnement global. Pour L'ANESM-HAS, « *la coordination a pour finalité d'organiser la complémentarité et la continuité des prises en charge et des accompagnements* »¹⁷ entre les acteurs du champ social, sanitaire et médico-social.

3.1.3 Une autonomie possiblement entravée par les partenaires

Le travail sur l'autonomie est un objectif principal de l'exercice de la mesure et de l'accompagnement proposé, qui est précisé dans les deux lois, du 2 janvier 2002 et du 5 mars 2007. Malgré la mesure de protection et son caractère contraint, les personnes protégées semblent suffisamment autonomes et disposent d'une certaine marge de manœuvre pour gérer leur quotidien et prendre des décisions. Mais cette autonomie peut être entravée, non par le mandataire, mais par les différents organismes ou structures auxquels ont affaire les personnes protégées, principalement les banques. Elles sont ainsi constamment renvoyées à leur statut de majeur protégé et se sentent toujours « *suspectes* » ou « *coupables* » d'être sous mesure de

¹⁴Cet axe sera traité de manière plus détaillée dans les parties coopération et partenariat, plus loin dans le document.

¹⁵Rapport CNSA. *Promouvoir la continuité des parcours de vie : d'une responsabilité collective à un engagement partagé*. 2012. P.33

¹⁶Jean-René Loubat. « Parcours et projets de vie : vers une reconfiguration de l'action médico-sociale ». *Les cahiers de l'actif*, n°446-447 Juillet/Août 2013. pp7-20

¹⁷ANESM-HAS, *Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap*. Synthèse des recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Mars 2018. P2.

protection. Cela semble être principalement dû à une méconnaissance des mesures de protection, et de leurs contours, ainsi qu'à une méconnaissance des droits inhérents à la personne protégée, de la part des différents professionnels sollicités les majeurs protégés dans leur quotidien. Les personnes protégées sont alors renvoyées vers leur mandataire référent. Ce dernier doit donc intervenir régulièrement afin d'expliquer les droits des personnes protégées aux différents partenaires. Cependant, ces explications se font principalement au cas par cas, et non dans le cadre d'un travail de fond de prévention et d'information à destination des partenaires sur les contours d'une mesure de protection.

Par ailleurs, la capacité d'action des personnes protégées, leur prise d'initiative et la gestion de leurs démarches administratives sont aujourd'hui freinées par le développement de la dématérialisation des démarches administratives. De par leur manque de maîtrise de l'outil informatique et du fonctionnement d'internet, certaines personnes protégées se retrouvent, dans l'incapacité de faire des démarches administratives qu'auparavant elles effectuaient seules (démarches administratives auprès de la CAF, des impôts, de pôle emploi). Elles se voient contraintes de venir rencontrer davantage leur mandataire afin d'effectuer ces démarches avec lui.

Cette dématérialisation constitue un facteur de surcharge de travail qui peut avoir un fort impact sur l'accompagnement. Elle augmente le risque pour le mandataire de se substituer, par facilité, à l'utilisateur en effectuant des démarches à sa place, entraînant de ce fait une moindre implication de la personne protégée dans l'exercice de sa mesure. Pour autant, le travail d'accompagnement des personnes protégées face à la dématérialisation n'est pas encore entamé par les mandataires, alors qu'il permettrait de redonner aux personnes protégées une capacité d'action, et ainsi de répondre en partie à l'objectif d'autonomie de l'accompagnement proposé.

Les UDAF 04 et 05, en s'interrogeant sur la pertinence d'une réorganisation au sein de leur service protection des majeurs, soulèvent aussi la question de la coopération entre les acteurs de leurs propres structures. Mais qu'est-ce que coopérer ? Ce mouvement va-t-il de soi ? Coopère-t-on spontanément sans enjeux, ni risques ?

3.2 La coopération entre mandataires et personnels administratifs

Coopérer, c'est « *fédérer des compétences autour d'un projet commun, d'une œuvre commune* »

*dans une démarche volontaire »*¹⁸. Pour coopérer il faut donc, non seulement, le vouloir mais aussi adhérer à un projet commun qui transcende la simple singularité, le particularisme individuel. C'est, dans une certaine mesure, renoncer un peu à soi, pour quelque chose de plus grand. Dit de cette façon, et même si on peut percevoir toute la grandeur et la valeur à coopérer, on peut aussi y lire un risque possible de perte : perte d'identité, de reconnaissance, de particularité... Aussi, pour que la coopération soit opérante au sein des organisations, elle se doit d'être adossée à la confiance « *la confiance contribue au développement de la relation et à sa flexibilité, réduit l'occurrence des conflits, limite les coûts de négociation, facilite le transfert des connaissances, influence la perception des risques relationnels »*¹⁹.

Soumis à la loi du 2 janvier 2002, les UDAF 04 et 05, comme tous les autres établissements sociaux et médico-sociaux, sont guidés par l'intérêt supérieur de la personne accompagnée. Aujourd'hui, c'est au cœur des pratiques de chacun, quel que soit son statut, sa fonction, son poste... que l'on doit retrouver ce projet commun qui est : la prise en compte de la personne afin de lui offrir un service garant du respect de ses droits et de ses libertés. Faire vivre ce projet, au sein d'un travail coopératif, permet à « *chaque personne d'être responsable d'une partie de la résolution d'un problème »*²⁰.

Coopérer, est donc une démarche volontaire, basée sur la confiance, autour d'un projet commun dans lequel chacun porte sa part de responsabilité. Nous voyons bien, en juxtaposant l'ensemble de ces éléments garants de la coopération, que cette dernière ne va pas de soi et qu'elle oblige à une construction méthodique et rigoureuse du cadre dans lequel elle s'opère, ainsi qu'à une vigilance permanente de son effectivité et de son maintien, sans lesquels le délitement des liens de coopération paraissent inéluctables.

Si, comme nous l'avons dit dès le début de notre travail, cette étude ne sera en rien une étude comparative, le fait qu'elle ait lieu sur deux sites bien distincts, avec des organisations différentes, nous amène à traiter l'axe de la coopération en fonction des deux structures dans lesquelles nous sommes intervenues.

3.2.1 Une coopération fluide entre les acteurs au sein du service PJM 05

¹⁸ Site du CEDIP. Fiche « Compétences et formation ». Ministère de la Cohésion des Territoires

¹⁹ Hélène Delerue, Céline Bérard, « Les dynamiques de la confiance dans les relations interorganisationnelles », *Revue française de gestion* 2007/6, n° 175, p.126

²⁰ G.GROUX, « L'entreprise : conflits et régulation(s). » *Revue l'emploi, l'entreprise : nouvelles normes, nouvelles règles*. 1999, 4, p33-45

Ce service est structuré en deux entités :

- le suivi des personnes protégées en établissement, organisé en « pôle établissement », constitué par des binômes mandataires/assistantes administratives,
- le suivi des personnes protégées à domicile, constitué de binômes mandataires/secrétaires.

Concernant le pôle établissement, nous constatons que la coopération entre les binômes mandataires et assistantes administratives fonctionne, et que la répartition des tâches est claire. Les assistantes administratives, du fait de leur délégation de signature, sont impliquées dans la gestion de la mesure d'une manière très précise. Elles ont une responsabilité dans l'exécution de la mesure, responsabilité qui, structure le travail coopératif et engage chacun dans une part de sa résolution. Le « qui fait quoi ? » entre mandataires et assistantes administratives est clairement défini. De ce fait les tensions autour de l'activité sont rares.

Concernant le suivi à domicile, les secrétaires sont positionnées sur des tâches purement administratives et elles se mettent à la disposition du mandataire sur ces dites tâches. Une liberté d'action leur est laissée si elles souhaitent s'investir davantage. Bien qu'il semble y avoir une bonne coopération entre les mandataires et les secrétaires, la répartition des tâches paraît parfois incertaine pour les mandataires. Cela peut s'expliquer par le fait qu'un mandataire peut être en binôme à la fois avec une assistante et une secrétaire qui n'ont pas, du fait entre autre de la délégation de signature, les mêmes responsabilités.

La coopération entre la secrétaire et le mandataire peut être néanmoins affaiblie par le morcellement des tâches des secrétaires (accueil, courrier, numérisation) ce qui entraîne une discontinuité dans le travail du binôme.

L'outil informatique « Magis »²¹ vient matérialiser la coopération entre eux et permet de partager et de s'informer sur le travail effectué.

Nous retrouvons dans ce fonctionnement, de la transparence et de la confiance entre les acteurs, confiance qui est l'élément central d'une bonne coopération. Chacun est reconnu dans sa place et sa fonction, ce qui ne génère ni posture défensive, ni plainte, ni repli ou au contraire agressivité exacerbée afin de faire reconnaître son travail, sa voix... Ce sont bien les majeurs protégés qui sont au cœur des actions de chacun, et non les récriminations, aussi légitimes qu'elles soient, ce qui favorise la coopération. La place des cadres est aussi bien repérée et ils

²¹ MAGIS est un outil de Gestion Électronique des Documents

sont vus comme un soutien à la prise de décision dans l'intérêt des majeurs protégés. Même si la formalisation des temps de réunions, qui favorisent la coopération, n'est pas respectée, les échanges informels sont garants d'une communication en continu, autre moyen de faire vivre la coopération entre les acteurs.

3.2.2 Le service PJM 04, des antagonismes délétères à la coopération constatés

La coopération « *est un processus de production de valeurs, de réalisation d'un projet commun, d'une mission commune au travers duquel le groupe se construit en tant qu'équipe* »²². Mais cet échange de normes et de valeurs communes repose sur la confiance. Or quand la confiance est érodée, la coopération est en souffrance, l'accompagnement des personnes en pâtit et l'épuisement professionnel s'exprime.

Si la responsabilité de l'exécution et de la gestion de la mesure incombe aux mandataires par délégation, ce dernier bénéficie de l'appui des autres salariés et plus précisément de celui des assistantes administratives.

L'exécution de la mesure et la qualité du service rendu aux personnes majeures protégées sont des objectifs communs à tous les acteurs et devraient faciliter la coopération entre eux.

Sur le « pôle suivi », la coopération prévue entre assistantes administratives et mandataires est peu effective dans les faits. Une collaboration difficile et un manque de confiance entre eux, autour de la gestion de la mesure sont constatés. Ce qui aboutit, dans certaines circonstances à des échanges tendus entre mandataires et assistantes administratives, ainsi qu'à l'expression de l'épuisement professionnel, impactant de ce fait la qualité de l'accompagnement proposé.

Pour les mandataires, la réussite de cette coopération permettrait d'améliorer la qualité de leur accompagnement. Pour les assistantes, cette coopération est perçue comme une charge de travail supplémentaire en plus des autres missions qui leur incombent.

Coopérer ne va pas de soi et n'exclut pas, de la part des acteurs en présence, des formes de stratégie et un questionnement s'articulant autour du bénéfice ou pas à coopérer. Si la part des désagréments paraît plus grande que les gains à coopérer, la désaffiliation avec le projet initial se met en œuvre.

²²O.ZAÏBET-GRESELLE. « Vers l'intelligence collective des équipes de travail ». *Revue, Management et avenir*. 2007/4 n°14. Ed : Management et prospective. P.41-59

A cela s'ajoute une ambiguïté sur les intitulés du poste des assistantes administratives. Elles sont tantôt appelées secrétaires, tantôt assistantes administratives, ce qui crée un brouillage de l'identité professionnelle. La coopération, basée sur l'assurance de cette reconnaissance professionnelle, ne peut être opérante.

À contrario, nous constatons une forte collaboration entre les mandataires car si « *travailler en groupe accroît la dépendance immédiate vis à vis du travail des collègues, [elle permet aussi] une aide en cas de surcharge momentanée ou lorsqu'ils ont du mal à faire un travail délicat ou compliqué* »²³. Dans ce cas, et on le conçoit aisément, la coopération entraîne un rapport bénéfique/risque à l'avantage des acteurs en présence en terme de soutien et de ressource.

On retrouve chez les mandataires une véritable identité métier, une culture commune comme si appartenir au groupe des mandataires constituait « *un groupe de référence qui fournit à l'individu ses valeurs, ses normes, et ses modèles d'attitude, d'opinion et de comportement* »²⁴. Ainsi, être mandataire c'est former ses propres alliances au sein de son groupe, c'est penser ses modes coopératifs dans un entre soi et autour d'un vécu commun. Se pose alors la question de la volonté affichée de coopérer. Car si coopérer engendre un certain nombre de bénéfices, cela érode aussi l'identité professionnelle et oblige à une certaine porosité entre les différents acteurs, attributs difficiles à délaissier surtout quand ils apparaissent comme des marqueurs forts au contraire des autres catégories de personnel « *Les relations d'entraide sont des manifestations de solidarité à l'intérieur de l'équipe qui contribuent à l'affirmation de l'identité professionnelle d'un groupe déterminé par rapport à d'autres. Elle peuvent constituer des formes de résistance à la coopération contrainte, imposée par la hiérarchie* »²⁵.

Mais la coopération ne s'attache pas qu'aux personnes, elle s'appuie aussi sur l'organisation qui lui sert de cadre, de fondement structurel. Une organisation permet aussi la mise en sens des activités ainsi que le maintien, chez les professionnels, du système de valeurs et de références qui sous-tendent leurs actions.

3.3 L'organisation des services de protection juridique des majeurs

²³ M.D GHEORGHIU. F.MOATY « Groupes sociaux et enjeux de la coopération au travail dans l'industrie ». *Reseaux* N°2005/6, N°134,p.113

²⁴ DRESS. *Les conditions de travail en équipe*. Série Etudes. N°49, juin 2005.

²⁵ Ibid.

Mintzberg²⁶ définit l'organisation comme une « *action collective à la poursuite de la réalisation d'une mission* ». Edgar Schein précise qu'elle se structure comme « *la coordination rationnelle des activités d'un certain nombre de personnes pour l'atteinte d'un but explicite commun, via une division du travail et une hiérarchie de l'autorité et des responsabilités* »²⁷.

En s'appuyant sur les différentes composantes de l'organisation telles que décrites par Mintzberg²⁸, nous pouvons proposer la description suivante de l'organisation des services PJM des départements 04 et 05 :

- le « *sommet stratégique* »: cette mission est portée par le directeur et par l'équipe de direction,
- la « *ligne hiérarchique* » assurée par les chefs de service,
- le « *centre opérationnel*»: constitué par des mandataires, des assistantes administratives et des secrétaires par exemple,
- la « *technostructure* »: Dans le département des Hautes-Alpes (05), le secrétariat général peut être considéré comme assurant cette fonction,
- les « *fonctionnels de support* » incarnés par les conseillers juridiques, le pôle ouverture (pour le site de Digne) ou encore la comptabilité.

Pour que l'activité d'un service puisse s'effectuer en toute cohérence et que chacun des acteurs s'assure que le travail de l'autre a été fait, les différentes tâches des acteurs doivent être coordonnées. Pour Mintzberg, cette coordination peut être assurée par la mise en place de différents mécanismes, qui peuvent agir en même temps :

- l'ajustement mutuel : dans ce type de coordination, les relations informelles sont très présentes et le nombre d'opérateurs limité. Dans l'accomplissement de leurs actions, la négociation, le compromis, sont des méthodes privilégiées par les opérateurs,
- la supervision directe : dans ce cas la coordination du travail des salariés est assurée par un supérieur hiérarchique qui donne les directives et dirige,
- la standardisation : L'organisation s'appuie pour coordonner son action sur une

²⁶Henri Mintzberg, *Le management, voyage au centre des organisations*. 1989. Editions Organisation/Agence d'Arc

²⁷Edgar Schein, *Organizational Culture and Leadership*. 1970

²⁸ Pour une définition des différentes composantes voir Annexe

standardisation pouvant concerner des procédés de travail, des résultats, des qualifications ou encore des normes.

Dans le cadre de cette étude, la structuration de l'organisation nous renvoie vers un système de coordination qui se rapproche du mécanisme d'ajustement.

Au sein des deux services, nous avons surtout repéré un mode de coordination autour de la supervision directe. Les cadres dirigeants donnent des tâches à mener à leurs équipes mais une part des actions est coordonnée par ajustement mutuel.

Dans le 04, même si les trois modes de coordination sont présents, il nous semble que l'ajustement mutuel prend une part importante, ce qui peut déséquilibrer le travail. Car même si les tâches sont formalisées, la mise en œuvre est rendue difficile par les relations interprofessionnelles.

Or, une relation de travail basée en grande partie sur du compromis et de la négociation peut altérer l'action commune. De surcroît, quand les relations interpersonnelles et interprofessionnelles sont fragiles, elles affectent fortement la coordination. Ce constat pourrait expliquer la forte tension entre les assistantes administratives et les mandataires.

Mintzberg définit plusieurs types de configuration structurelle. Au regard des éléments recueillis, nous considérons que l'organisation des services PJM 04 et 05 se rapproche de la structure simple. Nous sommes en présence d'une organisation de petite taille, où l'ajustement mutuel et la supervision directe sont les mécanismes de coordination dominants. La ligne hiérarchique est très limitée et la composante la plus importante de l'organisation est le sommet stratégique.

Mais comme tout système ouvert, les deux structures sont en interaction constante avec leur environnement. Elles doivent s'adapter à leur public et aux besoins de ces derniers et à un environnement financier de plus en plus contraint. Elles doivent également s'adapter à un cadre juridique exigeant et aux spécificités de leurs territoires. Pour y parvenir, elles s'appuient sur leurs cultures et sur les compétences, mais aussi sur la structuration et l'intégration des activités. Ainsi, les objectifs et les valeurs des deux structures repérés et formalisés dans les écrits institutionnels, sont globalement portés par les équipes. L'action des deux structures est également régie par les textes juridiques précités dans ce document.

Nous avons constaté que tous les salariés n'ont pas les mêmes repères. Si les cadres, directeurs et chefs de service se réfèrent aux documents institutionnels et aux textes juridiques, il n'en est

pas de même pour une majorité de salariés dont l'action est marquée par une culture professionnelle forte de travailleur social ou de juriste.

La personne majeure protégée demeure au cœur de leur engagement et ce même lorsque les tensions et les relations interprofessionnelles sont complexes. C'est le cas notamment du service PJM 04.

Une analyse techno-cognitive nous permet de constater que les deux structures mènent une politique de formation afin d'assurer de l'adéquation entre les compétences et les actions à mener.

Concernant la structuration des deux organisations, les tâches sont réparties d'un point de vue formel. Sur le 04, les modes de coordination et les procédures sont mentionnés. On constate cependant que cette structuration rencontre dans la réalité des obstacles liés à une non effectivité dans l'exécution des tâches. Pour exemple, des mandataires réalisent des tâches dévolues aux assistantes administratives par manque de confiance autour de la gestion des mesures. Certaines assistantes administratives sont quant à elles dans un positionnement de secrétaires à un point tel, qu'elles se nomment et sont nommées quelques fois par le reste de l'équipe comme telles. Cette confusion générale sur leurs missions, les met en difficulté et ne facilite pas la prise d'initiative et de responsabilité.

Au niveau de la coordination, deux cadres ont cette responsabilité, la directrice et la cheffe de service mais la communication entre elles n'est pas optimale, les Feed-back ne sont pas systématiques, les réunions planifiées ne sont pas toujours respectées, les rencontres sont souvent informelles et se font dans l'urgence. Il en résulte une déperdition d'information impactant la coordination générale et donc les relations entre mandataires et assistantes.

Sur le 05, différents éléments facilitent la répartition et l'exécution des tâches : l'existence du pôle établissement, la délégation octroyée aux assistantes et l'action des secrétaires, qui ont des tâches purement administratives et qui viennent en appui aux délégués.

La coordination est renforcée par la relation fluide entre le directeur et le chef de service ainsi que par le climat de confiance, d'entraide et de responsabilisation instauré dans la structure.

3.3.1 Le service PJM 05 : une organisation opérante à optimiser

➤ Organisation de l'accompagnement :

L'organisation du pôle établissement permet une lisibilité des tâches de chacun ce qui favorise

le bon fonctionnement du binôme mandataires/assistantes administratives et évite la confusion du « qui fait quoi? ». Il permet le partage de la responsabilité de la mesure.

Cependant, la répartition des dossiers « personnes âgées » et « handicap » entre les assistantes administratives, semble créer un déséquilibre en terme de charge de travail administratif, le nombre d'ouvertures et de clôtures de dossiers étant plus important pour les personnes en EHPAD.

Pour les suivis à domicile, la charge administrative traitée par les mandataires est plus conséquente et impacte de ce fait le temps pouvant être consacré à la personne protégée.

➤ La continuité de service :

Pour assurer la continuité de service, une permanence générale a été créée à Gap. Elle a pour vocation de faire face aux situations d'urgence. Or, à l'issue de nos entretiens avec des mandataires, il s'avère que la notion d'urgence reste mal définie et soumise à leur libre interprétation. Ce qui peut entraîner un traitement inégal des demandes des personnes protégées lors de ces permanences. Il nous apparaît que le fonctionnement des permanences générales gagnerait en clarté en s'appuyant non pas sur la réponse à l'urgence, qui comme nous l'avons vu reste une notion vague et floue, mais bien sur la continuité de la prise en charge de la personne et ce, quelle que soit la raison pour laquelle elle sollicite le service.

En cas d'absence d'un salarié (hors direction et encadrement), aucun relais n'est prévu pour une reprise de son activité par un collègue désigné, hors situations d'urgence traitées par la permanence générale.

➤ Des fonctions supports :

La structuration réfléchie autour du service de comptabilité, du pôle juridique et du pôle gestion patrimoniale constitue un véritable atout dans l'accompagnement des majeurs protégés. Ainsi les mandataires et les autres salariés peuvent s'appuyer sur l'expertise de leurs collègues afin d'apporter les réponses les mieux adaptées aux besoins des personnes suivies.

➤ Les temps de réunions et d'échanges :

La mise en place de différents temps de réunions et les espaces de travail entre pairs permettent d'avoir une vue d'ensemble des situations et d'échanger sur des actions ou fonctionnements liés à un corps de métier.

Dans une structure où l'ajustement mutuel est un mode de coordination fort, ces espaces

d'échanges sont importants car ils constituent des lieux de régulations.

L'organisation de différents espaces de réflexion sur l'amélioration de la qualité de service, ou des thématiques concernant l'accompagnement des majeurs protégés participent à la mise en place d'une culture commune PJM et au renforcement de l'identité métier de chacun.

Cependant, les salariés s'interrogent aujourd'hui sur la non effectivité des décisions prises lors de certaines réunions et donc de l'intérêt à les poursuivre.

➤ La direction

Les équipes se sentent écoutées et soutenues à la fois par le chef de service, qui est perçu comme un appui, et par le directeur. La direction fait preuve d'une grande disponibilité au quotidien. Les groupes de travail favorisent le lien entre les cadres de la direction et les équipes.

➤ L'information :

En matière d'organisation, la qualité de l'information est primordiale. Elle induit un climat de confiance au sein des équipes, facilite l'adhésion au projet commun et la prise de décision. La qualité de l'information au sein de l'institution, peut être analysée selon quatre critères : son accessibilité, son utilité, sa pertinence, sa crédibilité et son interprétabilité.

-L'accessibilité : Nous avons constaté que les salariés avaient accès à l'information, Cependant le droit d'accès aux dossiers des usagers n'a pas été organisé par des niveaux d'autorisation, les équipes ont par exemple accès au dossier des usagers via le logiciel Uni-T²⁹. Si cela peut faciliter la continuité de service, cela nous paraît problématique au regard des dispositions prévues par la loi en ce qui concerne le droit à la vie privée et à la confidentialité des données de l'utilisateur.

-Pertinence et interprétation des données : la majorité des informations sont disponibles et actualisées. Par manque de temps ou n'en estimant pas le besoin, les salariés ne les consultent pas toujours. Le logiciel Uni-T n'est pas utilisé de manière optimale, les données des personnes protégées ne sont pas régulièrement mises à jour. Ce qui peut entraîner une moins bonne continuité de service en cas d'absence du mandataire référent et une perte de temps de travail par la création d'autres outils en parallèle (tableaux Excel) qui font doublons.

²⁹ Uni-T, logiciel spécialisé dans le suivi de dossier, la comptabilité, et le budget dans le secteur de la tutelle.

3.3.2 Le service PJM 04 : une organisation structurée mais mise à mal par les difficultés de coopération

➤ Organisation de l'accompagnement :

Sur le département des Alpes-de-Haute Provence, il nous paraît important de préciser que l'organisation telle qu'elle est présentée pourrait répondre aux besoins des acteurs qu'ils soient bénéficiaires ou salariés. En effet, l'organisation du travail a été pensée dans l'objectif de dégager les mandataires de la partie administrative afin qu'ils puissent consacrer plus de temps à la relation avec la personne protégée et lui proposer un accompagnement de qualité. Mais les difficultés dans la coopération repérées et développées en amont, viennent freiner et impacter négativement l'organisation souhaitée et prévue.

➤ La continuité de service

La continuité de service est assurée par la mise en place d'un binôme de mandataires pour chaque personne protégée. Ce fonctionnement permet de répondre aux besoins des usagers. La fluidité des relations entre les mandataires et une forte coopération entre eux facilitent leur travail en binôme.

➤ Des fonctions supports

Les expertises spécifiques (comptabilité, juridique et patrimoine) sont indiquées comme étant des leviers et des soutiens efficaces.

Le pôle ouverture semble aujourd'hui constituer un véritable atout dans l'organisation du service. Il apporte une « plus-value » car il prépare le travail, amorce l'adhésion du majeur protégé à la mesure, élément essentiel pour garantir le bon déroulé de l'accompagnement.

➤ La direction

L'appui du cadre intermédiaire est perçu comme un véritable soutien et un atout pour apporter des réponses pertinentes aux besoins des personnes protégées.

Le système d'ajustement mutuel est fort présent dans la structure, ce qui nécessite des arbitrages et des médiations qui ne sont pas suffisamment portés par la direction.

➤ Temps de réunion

Les espaces de réflexion, tels que la réunion d'équipe, qui aujourd'hui tendent à disparaître, ne sont pas suffisamment investis et ne sont pas perçus comme des lieux de co-construction. Au

regard du mode de coordination en présence, ce constat fragilise l'organisation. En effet, ces lieux devraient permettre notamment au supérieur hiérarchique de donner, d'expliciter ses directives et favoriser également les régulations au sein de l'équipe.

➤L'information

Concernant l'accessibilité des données, les salariés ont accès à certains documents, via leurs logiciels, par voie d'affichage ou dans un cahier. S'agissant de leur caractère utile, pertinent et interprétable, la majorité des informations restent disponibles, à l'exception de certaines fiches de poste. En revanche, la mise à jour des données n'est pas systématique.

3.4 Partenariat : une place de chef de file dans l'accompagnement du parcours de la personne majeure protégée à renforcer

Le partenariat est une démarche de plus en plus présente dans le secteur de l'intervention sociale. Du fait de la complexification des situations et de l'apparition de nouveaux enjeux, le secteur a dû innover et s'organiser pour répondre aux attentes.

Le partenariat est une « *Coopération entre des personnes ou des institutions généralement différentes par leur nature et leurs activités. L'apport de contributions mutuelles différentes (financement, personnel,...) permet de réaliser un projet commun.* »³⁰

C'est également « *un rapport complémentaire et équitable entre deux parties différentes par la nature, leur mission, leurs activités, leurs ressources et leur mode de fonctionnement. Dans ce rapport, les deux parties ont des contributions mutuelles différentes mais jugées essentielles. Le partenariat est donc fondé sur un respect et une reconnaissance mutuelle des contributions et des parties impliquées dans un rapport d'interdépendance. De plus, le partenariat laisse place à des espaces de négociation, où les parties peuvent définir leur projet commun* ».³¹

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action et médico-sociale ainsi que celle du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires sont venues impulser cette culture nouvelle en incitant fortement les structures à développer des modalités de coopération. la mise en application du partenariat nécessite de poser un cadre précis qui définit le territoire d'action, la durée, les objectifs et les finalités, ainsi que les ressources disponibles. De même il ne faut pas oublier les différentes étapes de mise en œuvre, la

³⁰Commission de terminologie et de néologie du domaine social, Bulletin Officiel, Solidarité-Santé, Vocabulaire du domaine social, Ministère de l'Emploi et de la solidarité, n° 2002/1 bis, Fascicule spécial.

³¹Dictionnaire critique d'action sociale, Bayard, p.272

désignation des partenaires et leurs rôles au sein de cette coopération et enfin son évaluation. Un partenariat nécessite de se retrouver autour d'un projet. Mais la nécessité de faire collaborer des acteurs qui peuvent être issus de cultures professionnelles différentes peut apparaître comme l'une des plus grandes difficultés. A titre d'exemple, organiser une coopération entre des acteurs du social et du sanitaire se révèle souvent complexe.

Les services PJM du 04 et 05 affirment une volonté de travail partenarial. La démarche est inscrite dans les textes institutionnels, notamment dans les projets de service. La mobilisation des moyens et des acteurs est pensée et souhaitée, mais la lisibilité de l'organisation de cette démarche manque de clarté.

Comme nous l'avions précisé antérieurement, les deux structures évoluent dans un « système ouvert » et sont donc soumises à des interactions permanentes. Afin de répondre au mieux aux besoins des publics, aux contingences d'ordre financier ou territorial, elles collaborent avec des acteurs extérieurs. Cette collaboration a permis la construction d'une relation de qualité entre les services PJM et certains partenaires. Ce qui a été renforcé par une montée en compétences des mandataires mais également par un recrutement de mandataires qui sont davantage issus du champ du travail social.

Mais cette collaboration se confronte à quelques difficultés. À titre d'exemple : à Gap, le travail avec le département est peu opérant et à Digne-les-Bains, les échanges avec l'hôpital ne sont pas efficaces.

A Gap, les partenaires éprouvent des difficultés à contacter le service PJM. Le manque de visite et de réactivité des mandataires auprès des majeurs protégés vivant à domicile peut fragiliser la coopération.

Ces difficultés peuvent être liées à la confrontation de cultures professionnelles différentes et à une méconnaissance des missions des services de protection juridique des majeures.

L'intérêt d'un travail de construction et de coordination est identifié par les équipes mais également par les partenaires. Cette démarche favorise l'autonomie de la personne et crée du lien autour d'elle afin qu'elle puisse solliciter les partenaires adéquats en fonction de ses besoins. Elle répond à l'objectif de garantir une continuité dans le parcours de la personne en cas de fin de la mesure, allège une partie du travail administratif des mandataires et dégage plus de temps au profit des personnes accompagnées.

Mais par manque de temps, les mandataires investissent peu le travail en partenariat, en dehors des situations d'urgences et des situations individuelles. D'une manière générale, nous notons l'absence d'une vision plus large dans le travail partenarial qui dépasserait les individualités sur

le parcours de vie des personnes majeures protégées. La mise en œuvre de ce type de partenariat et de travail en réseau nécessite de déterminer les champs d'action où la collaboration et la coopération faciliteraient la construction du parcours de vie de la personne majeure protégée. Cela implique également la nécessité d'identifier les opérateurs pertinents et de dédier un temps pour développer des partenariats du réseau, le coordonner et/ou en assurer le suivi.

3.5 Les familles et/ ou proches aidants : des partenaires spécifiques à prendre en compte

La relation entre famille et professionnels dans l'intervention sociale a depuis longtemps été un sujet complexe. Même si une évolution des mentalités apparaît, en témoignent les dispositifs réglementaires et législatifs actuels sans oublier les recommandations de l'ANESM, dans les faits, la situation reste sensible.

La loi du 2janvier 2002, tout comme celle du 5 mars 2007, réaffirment la place de la famille. Le juge des tutelles doit favoriser autant que possible l'exercice de la mesure par la famille. Si cette dernière ne peut pas assurer la protection du majeur, elle reste néanmoins fortement associée.

La charte des droits et des libertés dans son article 6, sur le droit au respect des liens familiaux précise que « *La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux ... Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.* ». La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement³² vient conforter la place du proche aidant.

Enfin, la charte éthique et déontologie de l'UNAF précise que « *tenir compte de l'environnement (familles, proche entourage) constitue un élément indispensable à l'exercice du mandat* »³³. Le lien avec la famille doit se faire dans le respect des souhaits du majeur protégé et la confidentialité des informations le concernant.

Lors de notre étude, il apparaît que la famille est perçue comme un facteur de risque et non comme une aide possible ou une ressource sur lesquelles s'appuyer pour accompagner la personne protégée. Cette situation n'est pas nouvelle, ni spécifique aux services PJM puisque

³²Loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement.

³³UNAF. Op.cit. p 7.

la méfiance entre professionnels et familles est présente depuis fort longtemps dans l'intervention sociale. Un état de fait qui s'explique notamment par les représentations qui pèsent sur les familles mais également sur les professionnels. D'une manière très schématique, les professionnels sont souvent désignés comme les détenteurs de la technicité et les familles du relationnel. Mais cela ne « *correspond pas à une réalité où les premiers sont aussi dans une posture de relation à la personne et les aidants amenés à réaliser, de fait, des tâches de nature a priori professionnelle* »³⁴.

Si la gestion budgétaire est bien assurée par le mandataire, les aidants restent pleinement impliqués dans la prise en charge de leur parent protégé : accompagnement pour des soins, création d'un réseau social. Cette implication des aidants n'est pas reconnue par le service PJM, ce qui accentue leur sentiment d'exclusion dans l'exécution de la mesure de leurs proches.

Le devoir de confidentialité du mandataire vis-à-vis de la personne protégée, engendre une certaine frustration de la part des aidants qui ont le sentiment d'une relation non équilibrée.

Leur forte implication les amène à s'interroger sur les contours et les limites de la mission du mandataire, mais également de leur propre intervention.

L'équilibre entre le respect de la confidentialité, le travail sur l'autonomie de la personne protégée et la prise en compte des aidants est difficile à trouver. Cela est dû à une absence d'information sur le fonctionnement du service, une méconnaissance des différentes mesures, une faible communication de la part du service PJM auprès des aidants.

Ce manque d'informations place les aidants, dans une zone d'incertitude quant à l'aide qu'ils peuvent apporter à leur parent et favorise l'émergence d'une angoisse et une crainte du devenir des conditions de prise en charge de leur parent protégé lorsqu'ils « ne seront plus là »

³⁴Savignat Pierre, « Les aidants : une catégorie incertaine entre domaine privé et espace public », *Empan*, 2014/4, n° 96, p. 151-157.

4 PRECONISATIONS

4.1 Renforcement de l'accompagnement des personnes protégées

4.1.1 Développer le partenariat

➤ A court terme :

Le développement de la coopération avec des acteurs externes permettra de mieux répondre aux attentes et besoins de l'utilisateur. Le partenariat permet de proposer un « panier de services » ou encore une « boîte à outils » aux usagers et aux professionnels. Il permet de diversifier les compétences et permet ainsi d'améliorer la qualité du service rendu aux bénéficiaires.

La dynamique actuelle menée par les deux services PJM pour faire connaître le champ d'intervention de leurs missions doit se poursuivre et s'intensifier.

Des conventions de partenariat pourraient également être formalisées avec des associations représentatives des personnes handicapées, âgées ou des familles (Unafam, France Alzheimer, ADAPEI...). La coopération avec des acteurs de terrain qui ont aussi une connaissance des publics est un levier pour mener sur le territoire des actions communes visant à faciliter le parcours de vie des personnes accompagnées.

Ainsi, le renforcement de la place de l'UDAF comme chef de file de la coordination du parcours de la personne majeure protégée et un changement d'échelle dans sa stratégie partenariale sont nécessaires.

➤ A long terme :

Nous préconisons la mise en place d'un groupe de réflexion autour de la création d'un Groupement de Coopération Sociale et Médico-sociale (GCSMS).

Le GCSMS est un outil de coopération instauré par la loi du 2 janvier 2002 qui permet aux partenaires « *de favoriser leur coordination, leur complémentarité et garantir la continuité des prises en charge et de l'accompagnement* »³⁵. Peuvent être membres d'un GCSMS, « *des professionnels des secteurs sociaux et médico-sociaux et sanitaires, et des établissements de santé* »³⁶.

Le législateur prévoit l'association par convention « *des professionnels médicaux et*

³⁵CASF. Art L312-7

³⁶Ibid.

paramédicaux du secteur libéral ou du secteur public n'exerçant pas dans les établissements et services des membres adhérents.»³⁷ .

Un GCSMS permettrait de proposer une réponse globale et une coordination des professionnels autour du projet de la personne. Il permet de créer une vraie synergie territoriale et accentue la force de négociation face aux tutelles des membres du groupement.

Un GCSMS est un lieu de co-construction, où la convergence des expertises peut produire des réponses innovantes et adaptées au public accompagné. Il pourrait également permettre un travail de mutualisation des compétences et des moyens.

Le GCSMS peut favoriser un pôle de compétences (juridique, éducatif, socio-éducatif..) autour des différents métiers du secteur. L'intégration d'une structure ou d'un professionnel qui évoluent dans le domaine de l'emploi peut apporter aux structures une compétence complémentaire dans la prise en charge des accompagnements. Il peut être cohérent et pertinent de trouver au sein d'un tel groupement, des services d'aide à domicile, des SSIAD, des établissements d'hébergement, des établissements du secteur sanitaire, des ESAT ou EA, des associations d'insertion professionnelle et d'une manière générale des acteurs prévus par le législateur qui concourent à l'amélioration du parcours de vie de la personne majeure protégée.

Il peut également initier et développer la mobilisation du réseau, et permettre une présence et un « lobbying » dans toutes les instances de co-construction identifiées sur le département.

A l'ère de la rationalisation des coûts, cette mutualisation permet d'optimiser les ressources humaines et financières. A titre d'exemple, les membres peuvent partager une flotte de véhicules, négocier des tarifs intéressants, ou encore mutualiser des formations en direction des équipes.

4.1.2 Favoriser la proximité avec les aidants

Nous préconisons qu'un intérêt particulier soit porté à l'attention des familles et des proches, et ce dans le respect des souhaits de la personne majeure protégée. La coopération avec les familles doit être intégrée dans l'accompagnement proposé. Il ne s'agit pas ici de « prendre en charge les familles » mais de les informer, de les rassurer afin de participer au maintien de liens de qualité entre la personne majeure protégée et ses proches.

L'UDAF est une association reconnue pour sa « connaissance des besoins des familles » et

³⁷Ibid.

dotée d'une culture militante de défense des droits de la famille. Son expertise pourrait être mise à disposition des familles des usagers en mettant en place des demi-journées d'information dédiées aux familles et aux proches. Ces journées d'échanges porteraient sur les missions du service mais également sur les dispositifs de répit existants, à destination des aidants.

L'animation de ces journées pourrait être portée par un autre service de l'UDAF afin de garder une neutralité dans les relations avec les familles.

Cette proposition serait une plus-value pour les familles et constituerait une offre de service complémentaire.

4.1.3 Accompagner les personnes protégées vers la dématérialisation

La dématérialisation croissante des démarches administratives initiée par l'Etat impacte fortement les publics les plus précaires³⁸. Afin de prévenir le risque « *d'exclusion administrative* »³⁹ et de perte d'autonomie des personnes protégées, un projet d'accompagnement des services PJM pourrait être initié.

Un premier travail d'évaluation des besoins et des problématiques numériques rencontrés par les personnes protégées doit être entrepris. Ces problématiques peuvent être de trois ordres⁴⁰ : matériel (la non possession d'ordinateur ou de smartphone), financière (l'incapacité de se payer un abonnement internet), cognitive (ne pas avoir les compétences nécessaires pour l'utilisation de l'outil informatique ou internet). Cette dernière problématique est souvent la plus importante⁴¹ et accentue les inégalités face à la dématérialisation. A partir de là, un projet d'accompagnement pourrait être construit, soit en interne, soit en externe.

En interne, le projet pourrait être porté par un chargé de mission de l'UDAF, dans le cadre des actions menées par l'UDAF en direction des familles. Cela peut consister en la mise en place d'un espace numérique et d'atelier d'apprentissage. Certaines associations spécialisées, peuvent accompagner les associations à la mise en place de ce type de projet⁴².

En externe, il conviendrait de développer des projets construits en partenariat avec des organismes qui ont dématérialisé leurs démarches, tels que Pôle Emploi, la CAF, la CPAM... Ou

³⁸Yves-Marie Davenel. *Le numérique au sein de l'action social dans un contexte de dématérialisation* ». *Etudes Connections Solidaires*. Avril 2016

³⁹Pierre Mazet. «Conditionnalités implicites et production d'inégalités :les coûts cachés de la dématérialisation administrative ». *La revue française de service social*. N°264. Janvier 2017, p.41

⁴⁰Ibid. p41

⁴¹Périne Brotcorne, Gérard Valenduc« Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? », *Les Cahiers du numérique* 2009/1, Vol. 5, p. 45-68.

⁴²Pour exemple, Emmaüs Connect, sur Marseille.

alors se mettre en relation avec des Espaces Publics Numériques s'il en existe dans le département.

4.2 Renforcement de la coopération en interne

Si la coopération en interne entre acteurs au sein du service protection des majeurs de Gap est fluide et ne requiert, à notre avis, pas de préconisation spécifique en terme d'amélioration, il nous semble important, pour le service protection des majeurs de Digne-les-Bains, de proposer des préconisations sur la coopération, d'abord en interne, au vu des difficultés de coopération et des fortes tensions repérées entre l'ensemble des acteurs mobilisés.

4.2.1 Proposer une analyse des pratiques pensée comme formative et à visée de professionnalisation

Comme nous l'avons décrit précédemment, il coexiste au sein d'un même service des mandataires avec une identité professionnelle très marquée et des assistantes administratives avec, au contraire, un déficit ou, pour le moins, un brouillage de l'identité professionnelle. Il serait pertinent de faire travailler, au sein d'un groupe d'analyse de la pratique qui vise l'évolution de l'identité professionnelle, ces deux corps de métiers afin de *« renforcer les compétences requises dans les activités professionnelles exercées, accroître le degré d'expertise, faciliter l'élucidation des enjeux et contraintes spécifiques de leurs univers socio-professionnels, développer les capacités de compréhension et d'ajustement à autrui »*⁴³.

L'Analyse de la pratique viendrait comme support à la formation continue avec, en son sein, un travail important autour de l'identité professionnelle.

⁴³D.Fablet, « Les groupes d'analyse des pratiques professionnelles : une visée avant tout formative », *Connexions* 2004/2 n°82, p. 107

4.2.2 Un outil supplémentaire : l'analyse des pratiques coopératives

A cela viendrait s'ajouter un accompagnement autour de l'analyse des pratiques coopératives, à destination de l'ensemble de l'équipe (direction, mandataires, personnel administratif) dispensé par des acteurs spécialisés du secteur⁴⁴, basée sur une approche systémique de l'analyse d'équipe, avec pour objectifs :

- permettre à l'ensemble de l'équipe d'appréhender les référentiels théoriques et pratiques du fonctionnement d'équipe,
- développer la dynamique systémique d'équipe,
- apprendre à faire un co-diagnostic d'équipe par le biais de supports et d'outils.

La convergence de ces deux dimensions à savoir : l'analyse de la pratique à visée formative et de professionnalisation et l'analyse des pratiques coopératives permettraient de réduire le clivage entre mandataires et assistantes administratives, de construire une dimension d'équipe unique et non deux équipes distinctes et de dépasser les intérêts particuliers délétères à l'accompagnement des personnes suivies.

4.3 Renforcement de l'organisation, de l'accompagnement et de l'évaluation des acteurs

4.3.1 Service PJM 04 : un accompagnement et une évaluation des acteurs

➤ Evaluation des compétences des assistantes administratives :

La question de l'accompagnement et de l'évaluation des compétences des assistantes dans l'exercice de leurs missions doit également être approfondie. Pour éviter de mettre en difficulté certaines salariées, il est important que leurs compétences soient en adéquation avec la fonction exercée ou que l'institution souhaite qu'elles exercent, et plus précisément en matière de renouvellement des droits sociaux.

Au-delà de l'entretien professionnel qui doit être réalisé à minima tous les deux ans⁴⁵, Nous proposons de mettre en place des entretiens de fixation d'objectifs : il s'agit ici de poser des

⁴⁴ Pour exemple, « Convergence conseil ».

⁴⁵Loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale.

objectifs qui soient à la fois spécifiques et simples, mesurables, ambitieux, acceptés, réalistes et délimités dans la durée. La mise en place d'un plan d'action, facilitera le suivi et l'évaluation des objectifs. Ce travail permettrait de mobiliser et de responsabiliser le salarié, et permettrait de créer un lien de confiance avec l'employeur.

Le travail autour de l'accompagnement et l'évaluation des assistantes administratives doit être explicité en amont au risque d'être perçu comme un contrôle et se révéler contre-productif.

Ce processus serait bénéfique tant pour les salariées que pour la direction. Les assistantes pourront exprimer les difficultés rencontrées dans l'exercice de leur poste et de leur environnement.

L'évaluation doit permettre de détecter des leviers pour améliorer ou optimiser le potentiel du salarié.

En dédiant un temps d'écoute active aux salariés, l'institution valorise aussi les équipes, ce qui souvent impacte favorablement leur engagement au sein de la structure.

Nous proposons également la mise en place d'un tutorat avec leurs collègues de l'UDAF 05 du département voisin qui ont déjà une délégation de service et une expérience sur les missions attendues. Ce tutorat est avant tout un soutien et pourrait impulser une nouvelle dynamique.

Nous préconisons également la création d'un secrétariat général (voir annexe UDAF 05) qui pourrait avoir en charge, le bon fonctionnement de l'accueil, la gestion des plannings, l'orientation des demandes, la gestion du courrier et la diffusion de l'information etc. L'objectif est de limiter le morcellement des tâches et de centraliser les fonctions purement administratives et bureautiques dans un pôle. La numérisation pourrait être incluse dans ce pôle.

➤ La clarification des missions des assistances administratives

Un travail sur les fiches de poste est à prévoir, en lien avec la directrice et la cheffe de service. Il nous paraît difficile de positionner simultanément les assistantes administratives sur des tâches de secrétariat et d'assistantes, les deux fonctions ne mobilisant pas les mêmes compétences. Ce travail devrait permettre de réduire la confusion entre les fonctions. Certaines tâches pourraient être confiées au secrétariat général.

La mission de l'ouverture des droits pourrait également d'avantage être clarifiée en transférant la responsabilité et la délégation de signature aux assistantes administratives.

➤ Rétablir les temps de réunions

Le réinvestissement de certains espaces de coordination et de réflexion, (réunion avec les mandataires, réunion d'équipe avec l'ensemble des salariés animées par la direction) permettrait l'impulsion d'une nouvelle dynamique.

Ces réunions sont des outils stratégiques. Au-delà de développer la synergie entre les salariés, elles permettent de réfléchir l'organisation, de poser des priorités, de réguler et de trancher si besoin, voire d'établir un plan d'action pour optimiser l'organisation souhaitée.

Elles favorisent également la fluidité de l'information et la transparence des actions.

4.3.2 Service PJM 05: réorganisation en pôle et mise en place d'un portefeuille mixte pour une amélioration de la qualité de service

L'urgence qui caractérise les suivis à domicile, qui engendre stress et tension auprès des mandataires et l'efficacité du pôle établissement tel qu'il fonctionne actuellement (respect de la répartition des tâches, partage de la responsabilité de la mesure, bonne coordination des binômes assistantes administratives et mandataires), nous amène à proposer une nouvelle organisation :

- la mise en place de « portefeuilles mixtes » pour tous les mandataires
- la mise en place de deux pôles administratifs : Un pôle établissement et un pôle domicile. Cette construction sera possible suite à la formation des secrétaires qui doit se dérouler en septembre 2018.

Cette nouvelle structuration permettra d'améliorer la qualité de l'accompagnement en :

- réduisant la charge administrative pour les mandataires et libérer du temps, qui pourra être investi soit auprès des personnes protégées (pour les VAD), soit auprès des partenaires,
- valorisant l'investissement des secrétaires en leur proposant une évolution professionnelle,
- garantissant l'ouverture et le maintien des droits des personnes protégées.

Les inquiétudes liées à la crainte du morcellement de la prise en charge de la mesure entre les assistantes administratives et les mandataires ainsi que l'absence de vision globale de la mesure est à prendre en considération. Cependant, ce risque nous paraît minime, le morcellement de la prise en charge n'a pas été repéré lors de nos entretiens. Les binômes mandataires/assistantes

administratives gardent une vision globale de chaque situation et la responsabilisation des assistantes sur l'ouverture des droits facilite l'exécution de la mesure.

Cette structuration pose cependant la question des tâches administratives (secrétariat, numérisation, accueil) exécutées aujourd'hui par les secrétaires. Certaines tâches devront être transférées.

➤ La mise en place d'un binôme de mandataires :

La mise en place d'un binôme de mandataires référents pour chaque personne protégée peut renforcer et améliorer la continuité de service et l'accompagnement proposé.

CONCLUSION

Dans le cadre de cette étude, nos commanditaires, les UDAF 04 et 05, nous ont demandé d'explorer les systèmes de coopération mis en œuvre dans les deux institutions, en vue d'une analyse de l'organisation du travail et ce à partir de l'examen de l'accompagnement global et du service rendu aux personnes majeures protégées. Si l'issue de cette étude devait déboucher sur un ensemble de préconisations, il s'avère aussi que sa dimension analytique excluait la résolution des difficultés rencontrées par les commanditaires. L'étude devait leur permettre d'ouvrir le champ des possibles.

Notre étude ne repose pas sur une analyse comparative de chaque service, mais sur un travail d'enquête et de réflexion distincte pour chaque structure.

Durant notre enquête, nous avons pu rencontrer différents acteurs : des usagers, des salariés, des aidants et des partenaires, dont l'engagement et la disponibilité ont permis d'aboutir à cette production.

Les résultats de cette étude montrent que la complexité des besoins, les contraintes budgétaires, les spécificités territoriales et les insuffisances de coopération et de coordination, peuvent fragiliser les parcours de vie des personnes majeures protégées.

Au sein des deux structures, les organisations sont pensées pour répondre au mieux aux besoins de la personne protégée dans le respect du cadre juridique et des valeurs que portent les UDAF. Sur les services de Gap et de Digne-les-Bains, si une attention particulière est portée à la personnalisation de l'accompagnement de l'utilisateur, des difficultés persistent. Les organisations proposées ne permettent pas de diversifier les actions autour de la personne majeure protégée et maintiennent l'urgence dans l'accompagnement.

La prise en compte des aidants et des proches est également insuffisamment portée.

Nos préconisations visent à renforcer cette dynamique et concernent pour les deux UDAF, des actions sur :

- l'accompagnement des personnes majeures protégées,
- la prise en compte des aidants et des proches dans l'exécution de la mesure,
- la coopération externe pour les deux structures.

Concernant plus particulièrement l'UDAF 04, une série de propositions a été faite afin

d'améliorer la coopération interne.

Les deux structures sont dans une démarche et une réflexion permanente quant à l'amélioration de la qualité du service rendu, avec des professionnels engagés autour de la prise en compte de la personne protégée

Nous pensons pouvoir dire, au terme de cette étude, que s'il s'avère que l'organisation et la coopération servent de cadre structurels à l'accompagnement des personnes protégées, les faire vivre, les faire évoluer, les dynamiser requiert une complexité propre aux structures où agissent des relations interpersonnelles.

L'incarnation, par les acteurs des organisations, de ce qui ne pourrait être que des concepts rend la tâche d'autant plus ardue puisqu'elle oblige à confronter le monde des idées avec le principe de réalité, le tout au service de personnes fragiles et vulnérables.

S'il n'est pas d'organisation humaine idéale, justement parce qu'elle est humaine, elle se doit de penser l'autre dans toute sa différence afin de lui garantir une reconnaissance, un lieu, une expression possible de son altérité si marginale soit-elle.

Engager la réflexion autour des « *surnuméraires* », tel que R.CASTEL pouvait les nommer, c'est tenter de redonner une place dans le système social à ceux qui n'en ont pas ou qui n'en ont plus, c'est laisser vive l'attention que doit porter une société « *à ceux qui sont en situation d'inégalités* » afin qu'ils ne basculent pas vers « *un état d'exclusion permanente* »⁴⁶.

⁴⁶WRESINSKI J. Grande pauvreté et précarité économique et sociale. Rapport, 1987, P.25

BIBLIOGRAPHIE :

➤ **Textes législatifs :**

- Ordonnance du 3 mars 1945.
- Code de l'Action Sociale et des Familles.
- Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- Loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.
- Loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.
- Loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement.
- Loi n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale.

➤ **Rapports :**

- Défenseur des Droits, *Protection juridique des majeurs vulnérables*. Rapport, Septembre 2018. 86p.
- ANESM, *Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique*. Document d'appui, relative à la recommandation de bonnes pratiques professionnelles. Juillet 2012. 96p.
- ANESM-HAS, *Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap*. Synthèse des recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Mars 2018, 24p.
- CNSA, *Promouvoir la continuité des parcours de vie : d'une responsabilité collective à un engagement partagé*. Rapport, 2012.
- Commission de terminologie et de néologie du domaine social, Bulletin Officiel, Solidarité-Santé, Vocabulaire du domaine social, Ministère de l'Emploi et de la solidarité, n° 2002/1 bis, Fascicule spécial.
- DAVENEL Y-M. « Le numérique au sein de l'action social dans un contexte de dématérialisation ». Etudes Connections Solidaires. Avril 2016. 68p.
- DRESS, *Les conditions de travail en équipe*. Série Etudes, n°49, juin 2005
- UNAF, *Ethique et déontologie. Enjeux, pratiques et perspectives*. Septembre 2010. 11p.

➤ **Articles**

- BOUTTIER A., « Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs : de la

- professionnalisation à l'accompagnement ». *Vie sociale*, 2010/3. P. 93-113
- BREMONT P. et al, « En quoi l'urgence sociale interroge-t-elle les pratiques professionnelles ? », *Empan*, 2002/2, n°46, p. 129-135.
- BROTCORNE P, VALENDUC G, « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? », *Les Cahiers du numérique* 2009/1, Vol. 5, p. 45-68.
- DELERUE H., BERARD C, « Les dynamiques de la confiance dans les relations inter-organisationnelles », *Revue française de gestion*, 2007/6 (n° 175), p. 125-138.
- FABLET D, « Les groupes d'analyse des pratiques professionnelles : une visée avant tout formative », *Connexions*, 2004/2, n°82, p. 105-117.
- GHEORGHIU M.D, MOATTY F. « Groupes sociaux et enjeux de la coopération au travail dans l'industrie. ». *Réseaux*, 2005/6, n°134, p. 91-122.
- GROUX G. « L'entreprise : conflits et régulation(s) ». *Revue, l'emploi, l'entreprise : nouvelles normes, nouvelles règles*, 1999, p.33-45.
- LOUBAT J-R., « Parcours et projets de vie : vers une reconfiguration de l'action médico-sociale ». *Les cahiers de l'actif*, n°446-447 Juillet/Août 2013, p.7-20
- MAZET P. «Conditionnalités implicites et production d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative ». *La revue française de service social*. n°264. Janvier 2017, p.41-47.
- SAVIGNAT P., « Les aidants : une catégorie incertaine entre domaine privé et espace public », *Empan*, 2014/4 (n° 96), p. 151-157.
- ZAÏBET-GRESELLE O. « Vers l'intelligence collective des équipes de travail ». *Management et avenir*. 2007/4 n°14 . Ed : Management et prospective. P.41-59

➤ **Ouvrages**

- BAUER M, FOSSIER T, PECAUT-RIVOLIER L, *La réforme des tutelles : ombres et lumières*, Paris, Dalloz, 2006, p1.
- MINTZBERG, *Le management, voyage au centre des organisations*, Editions Organisation/Agence d'Arc 1989.
- SCHEIN, *Organizational Culture and Leadership*,1970
- Dictionnaire critique d'action sociale, Bayard,

➤ **Sites consultés**

-<https://convergencerh.com/index.html>

-<http://www.cedip.developpement-durable.gouv.fr>

-<http://emmaus-connect.org>

ANNEXES



Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée

Centre agréé par le Ministère des Solidarités et de la Santé

Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale

Epreuve « Ingénierie et développement »

D.F. 2 Conception et conduite d'action

Rapport de l'étude de terrain commandée par :

Mme TRAHAN, Directrice de l'union départementale des associations familiales des Alpes de Haute-Provence

Et

M.HEBRARD, Directeur de L'union départementale des associations familiales des Hautes-Alpes

Réorganisation du travail et coopération renforcée pour une meilleure qualité du service rendu aux personnes protégées : Le cheminement réflexif des UDAF 04 et UDAF 05.

ANNEXES

Présenté par :

Déguène ALIX ; Gaëlle LEBAILLY, Hania NOGUES

Promotion 10

2015-2018

SESSION SEPTEMBRE 2018



Centre associé :

Institut régional du travail social PACA Corse

TABLEAU DES ANNEXES

PARTIE I : ELEMENTS DE CADRAGE DE L'ETUDE

ANNEXE I : LES TERMES DE REFERENCE DE L'ETUDE

ANNEXE II : LE CAHIER DES CHARGES

PARTIE II : OUTILS METHODOLOGIQUES

ANNEXE III : LES GRILLES D'ENTRETIENS ET D'ANALYSE

PARTIE III : L'ORGANISATION

ANNEXE IV : LA PRESENTATION DES DEUX INSTITUTIONS

ANNEXE V : L'ORGANIGRAMME SERVICE PJM UDAF 04 ET 05

ANNEXE VI : L'ORGANISATION SELON MINTZBERG

PARTIE IV : DOCUMENTATIONS COMPLEMENTAIRES

ANNEXE VII : PROJET DE SERVICE UDAF 04 ET 05

ANNEXE VIII : FICHE DE POSTE ASSISTANT ADMINISTRATIF, DELEGUE ET SECRETAIRE 04

ANNEXE IX : FICHE DE POSTE ASSISTANT ADMINISTRATIF, DELEGUE ET SECRETAIRE 05

ANNEXE X : LES DIFFERENTES MESURES DE PROTECTION

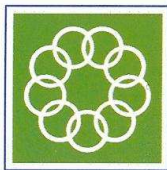
PARTIE I

ANNEXE I : LES TERMES DE REFERENCE DE L'ETUDE

ANNEXE II : LE CAHIER DES CHARGES

ANNEXE I :

LES TERMES DE REFERENCE DE L'ETUDE



**COLLÈGE COOPÉRATIF
PROVENCE ALPES MÉDITERRANÉE**



Institut Régional du Travail Social
Provence - Alpes - Côte d'Azur - Corse

Consortium pour la mise en œuvre du D.E.I.S. (Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale)

FICHE SYNTHETIQUE DE LA COMMANDE D'ETUDE

IDENTIFICATION DU COMMANDITAIRE

Appellation et coordonnées des structures :

- UNION DEPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES DES HAUTES ALPES

Îlot Carnot – 116 boulevard Georges Pompidou – 05010 GAP cedex

- UNION DEPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES DES ALPES DE HAUTE PROVENCE – Le Florilège – 33 boulevard Victor Hugo – 04000 DIGNE LES BAINS

Personne(s) à contacter :

- Philippe HEBRARD, directeur UDAF des Hautes Alpes / phebrard@udaf05.unaf.fr / 04 92 51 81 80 – 06 74 79 70 72

- Jean Didier GIRARD, chef de service PJM PF UDAF des Hautes Alpes / jdgirard@udaf05.unaf.fr / 04 92 51 81 86 – 06 33 17 32 95

- Isabelle TRAHAN, directrice UDAF des Alpes de Hautes Provence / itrahan@udaf04.unaf.fr / 04 92 30 57 11 – 06 23 58 15 04

- Nadije LIKAJ, chef de service PJM UDAF des Alpes de Haute Provence / nlikaj@udaf04.unaf.fr

ACTIVITES ET MISSIONS DU COMMANDITAIRE

Les UDAF exercent une activité de défense des intérêts matériels et moraux des familles, les représentent auprès des pouvoirs publics. Elles gèrent tout service d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estimeront devoir lui confier la charge.

A ce titre, les UDAF des Alpes de Haute Provence et des Hautes Alpes gèrent un service de protection des majeurs dans chacun des départements. Ceux-ci assurent le suivi d'environ 1150 à 1200 personnes protégées. Ils rassemblent entre 35 et 40 salariés en ETP. Dans le même domaine de la protection des majeurs, les UDAF animent une activité d'information et de soutien aux tuteurs familiaux depuis 2017, en partenariat pour les Alpes de Haute Provence avec l'association tutélaire des Alpes de Haute Provence (ATAHP).

D'autres missions sont développées : animation du Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents dans les deux départements, animation du dispositif « Une heure, un enfant » et Lire et faire lire » dans les Alpes de Haute Provence, accompagnement des familles (médiation familiale et entretiens familiaux) dans les Hautes Alpes.

PRESENTATION DE LA COMMANDE

Objet

- Mener un processus d'analyse de l'organisation des services de protection des majeurs en axant particulièrement la réflexion sur les assistantes administratives et les secrétaires et leur articulation avec les délégués à la protection des majeurs ;
- Dégager un ensemble de préconisations à proposer aux directions des services visant à optimiser le travail réalisé par le personnel des services.

Contexte

Le nombre de personnes suivies par chacun des services augmente, dans un contexte de restriction budgétaire. La charge du nombre de personnes suivies par ETP progresse.

Nous devons faire évoluer nos organisations administratives de façon à libérer du temps pour que les délégués à la protection des majeurs puissent consacrer plus de temps de leur activité professionnelles auprès des personnes protégées.

Pour cela il convient de rechercher une organisation plus optimisée de notre travail administratif autour des démarches dématérialisées (droits sociaux, activité bancaire, impôts, autres démarches administratives, etc.)

Cadre méthodologique (à spécifier uniquement si le commanditaire est porteur d'attentes particulières en la matière) :

Le cadre méthodologique appartient à l'équipe qui interviendra auprès des deux UDAF. Des entretiens devront cependant être menés avec au moins les directeurs et les chefs de service pour mieux comprendre le contexte des différentes interventions professionnelles. Les personnels des services pourront être audités si nécessaire. Les unités de travail se situent à Digne les Bains et Gap.

Les moyens nécessaires à la réalisation de l'étude de la part des UDAF devront être précisés préalablement avant que celle-ci ne soit engagée.

Les résultats de cette étude rendus disponibles dans les délais énoncés, à savoir juin 2018, permettront d'orienter un cycle de formation des assistantes administratives à compter de septembre 2018 en partenariat avec l'UNAFOR (organisme de formation de l'UNAF).

Contraintes institutionnelles éventuelles

Pas de contraintes institutionnelles particulières.

ANNEXE II
LE CAHIER DES CHARGES

Cahier des charges
Etude de terrain

Commanditaires : UDAF des Hautes Alpes et UDAF des Alpes de Haute-Provence

Groupe d'étude DEIS10/11 : Déguène ALIX, Gaëlle LEBALLY, Hania NOGUES.

Référent pédagogique : Akim GUELLIL

Sommaire

1. Présentation de l'institution :	3
1.1. Les unions départementales des associations familiales des Hautes Alpes et des Alpes de Haute-Provence	3
1.2. Le service de protection des majeurs	4
1.2.1. Le service des personnes protégées de l'UDAF 05	4
1.2.2. Le service des personnes protégées de l'UDAF 04	4
2. Contexte	5
2.1. Le contexte socio-politique	5
2.2. Le Contexte institutionnel	6
2.3. La commande retenue	7
3. Les Objectifs et la méthodologie	8
3.1. Les enjeux	8
3.2. La démarche	8
3.3. Tableau récapitulatif de la méthodologie, des objectifs et calendrier	10

1- Présentation de l'institution :

1-1 Les unions départementales des associations familiales des Hautes Alpes et des Alpes de Haute-Provence :

Les Unions Départementales, l'Union Nationale et les Associations Familiales, partenaires et interlocuteurs incontournables des Pouvoirs publics pour l'élaboration de la politique familiale, ont été créées par l'ordonnance du 3 mars 1945¹. Avec cette ordonnance, l'Etat, a concrétisé sa volonté d'associer les familles dans la construction de sa politique familiale pour être au plus près des besoins.

Leurs missions, renforcées par la loi de 1975, s'articulent autour de quatre axes majeurs² :

- Donner leur avis aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial et leur proposer les mesures qui paraissent conformes aux intérêts matériels et moraux des familles,
- Représenter officiellement auprès des pouvoirs publics l'ensemble des familles, adhérentes ou non à un mouvement familial,
- Gérer tout service d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estimeront devoir leur confier la charge ; notamment la protection des majeurs,
- Défendre en cas de nécessité, devant la justice, l'intérêt et le droit des familles.

L'UDAF des Hautes-Alpes (UDAF 05) et l'UDAF des Alpes de Haute-Provence (UDAF04) répondent à ces missions par le développement de différentes activités :

UDAF 05	UDAF 04
<ul style="list-style-type: none">- la gestion des mesures de protection de personnes majeures.- la gestion des mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial.- l'information et le soutien aux tuteurs familiaux.- la médiation familiale et les entretiens familiaux.- l'animation départementale du réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents.- la gestion technique du FSL.	<ul style="list-style-type: none">- la gestion des mesures de protection de personnes majeures.- une action intergénérationnelle au travers de la lecture.- une action de soutien à la parentalité.- secrétariat de la médaille de la famille.- l'information et le soutien aux tuteurs familiaux.-Gestion de mesures aux mineurs.- mission de pilotage du réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents.-Projet de famille gouvernante.

¹Ordonnance du 3 mars 1945

²Code de l'action sociale et familiale, article L211-3.

1-2 Le service de protection des majeurs :

L'étude de terrain concerne les deux services de protection des majeurs de l'UDAF05 et UDAF04. Ces services accompagnent des personnes pour lesquelles une mesure de protection a été prononcée par un juge. L'accompagnement est assuré par un délégué à la protection des majeurs. Ces mesures sont :

- œ La sauvegarde de justice (avec mandat spécial)
- œ La curatelle (simple ou renforcée)
- œ La tutelle
- œ La mesure d'accompagnement judiciaire
- œ Le mandat « ad 'hoc »

Les équipes qui assurent ce service sont composées d'un directeur, d'un chef de service, de mandataires judiciaires, de secrétaires, d'assistantes administratives, de juristes et de comptables.

1-2.1 Le service des personnes protégées de l'UDAF 05 :

Le service gère aujourd'hui 650 mesures environ, ce qui représente au niveau départemental 37 % des mesures prononcées. Ces mesures sont constituées principalement de mesures de tutelles et de curatelles renforcées.

Les personnes accompagnées vivent soit à domicile (50%) soit en établissement (31% en établissement pour personnes handicapées, 16% en établissement pour personnes âgées et 2% à l'hôpital).

Il s'agit d'un public plutôt masculin, célibataire et vieillissant. Les plus de 60 ans représentent 43% des personnes accompagnées, ceux âgés entre 40 et 59 ans 38%, et ceux de moins de 39 ans représentent 19%.

La majorité des personnes protégées a des revenus inférieurs au SMIC, dont 38% bénéficient de l'Allocation Adulte Handicapé.

Le département des Hautes-Alpes est situé entièrement en zone de montagne. Il a une superficie de 5549 km². Certaines de ses communes sont dites « isolées ». Ruralité et espaces montagneux marquent ce territoire.

1-2.2 Le service des personnes protégées de l'UDAF 04 :

Le service gère 570 mesures de protection, un nombre en constante progression. Les mesures gérées sont constituées pour 57,1% de curatelles et pour 37,2% de tutelles.

La majorité des personnes suivies vit à domicile soit 57%, les autres en établissement pour

personnes handicapées ou personnes âgées, soit 43%.

Il s'agit également d'un public vieillissant : 52,2% ont plus de 60ans, 34,26% ont entre 39 et 59 ans et 13,52% ont moins de 39 ans.

Le département des Alpes de Hautes Provence est très étendu, il a la plus grande superficie de la région Provence Alpe Côte d'Azur (6925km²). La majorité des personnes suivies vivent dans des zones peuplées (83,5%), les autres vivent dans des petits villages ou hameaux (16%).

2 Contexte

2-1 Le contexte socio-politique

Le champ de la protection des majeurs semble d'emblée un secteur très contraint, soumis à différentes réformes législatives et ayant une activité qui relève à la fois des dispositions du Code Civil et de celles du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Deux Lois apparaissent comme majeures pour ce secteur d'activité :

☞ La Loi du 5 Mars 2007 (entrée en vigueur le 1^o Janvier 2009) qui, en même temps qu'elle vise à améliorer la protection des adultes vulnérables, réaffirme aussi leurs droits et leur autonomie. La personne doit, au maximum, pouvoir prendre des décisions dans tous les champs qui la concernent et elle doit, autant que faire se peut, donner son consentement.

☞ La Loi n° 2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui soumet l'activité tutélaire à un ensemble de dispositions comme la professionnalisation des mandataires, l'application du droit des usagers, le renforcement des contrôles...

Ainsi que de nombreux textes réglementaires parus en 2008 et 2009, et surtout, la convention sur la protection internationale des adultes signée par la France en 2001.

L'allongement de l'espérance de vie et l'apparition des troubles dégénératifs, la meilleure prise en compte du handicap et les transformations de la cellule familiale expliquent l'augmentation du nombre des personnes protégées. **« Ce sont ainsi près de 800.000 personnes qui, n'étant plus en situation de pourvoir à leurs intérêts en raison de l'altération de leurs facultés mentales ou corporelles seraient bénéficiaires d'une protection ».**³

Réforme du champ, augmentation des mesures de protection, raréfaction des deniers publics..., le secteur des personnes protégées se trouve dans l'obligation de repenser son organisation, ainsi que ses modalités d'accueil et son accompagnement, pour faire face à une

³Rapport, « protection juridique des majeurs vulnérables ». Septembre 2018. Défenseur des Droits.

demande plus grande et plus contrainte.

A cela s'ajoute l'obligation pour les Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs de favoriser l'autonomie des personnes reconnues vulnérables. Et ce sont justement ces personnes qui sont souvent les moins à même d'exprimer leur autonomie et leur libre arbitre. C'est la quadrature du cercle face à laquelle sont mis ces services.

« Protéger et accompagner à la fois, quelle contradiction dévolue à notre fonction ! [DPM]. L'un est un mouvement défensif et centré sur le sujet, induisant la contrainte ; l'autre part de lui pour emprunter une trajectoire, à travers une visée. Ce mouvement en tension est au cœur de la posture paradoxale du Mandataire Judiciaire à la protection des Personnes Majeures »⁴.

C'est dans ce contexte global que l'UDAF des Hautes-Alpes (05) et l'UDAF des Alpes de Haute-Provence (04) ont fait appel au Collège Coopératif et plus particulièrement à une équipe d'étudiantes en dernière année du Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale (DEIS), afin de les accompagner dans leur réflexion autour de la réorganisation du travail dans leurs services mandataires pour permettre un meilleur suivi des personnes.

2-2 Contexte institutionnel :

Les deux services de protection des majeurs de l'UDAF 05 et 04 font face à une augmentation constante du nombre des mesures confiées, à budget constant. Avec environ 60 mesures par DPM et une moyenne de 2h30 de temps consacrée par le (la) délégué(e) à une mesure à domicile par mois⁵, ils s'interrogent aujourd'hui sur la qualité du service rendu aux personnes protégées qu'ils accompagnent suite à différents constats effectués par les équipes et la direction :

œ Une montée en charge significative des démarches administratives et des exigences relatives au suivi des démarches effectuées, afin que les personnes ne se retrouvent pas en rupture de droit et pour respecter le cadre légal d'une mesure de protection très codifiée et réglementée.

œ les délégués déplorent ainsi le manque de temps consacré aux personnes et à leur implication dans le suivi de leur mesure.

œ un manque de temps pour une meilleure analyse et compréhension des dossiers.

⁴Cairn. « le mandataire judiciaire à la protection des majeurs : de la professionnalisation à l'accompagnement ». P.BOUTTIER. Erès : vie sociale. 2010/3.P.99

⁵Information tirée des propos recueillis lors de l'entretien du 17.01.2017 avec les représentants des UDAF 04 et 05

☞ une articulation de travail entre les mandataires, les secrétaires et les assistantes administratives qui n'opère pas de manière optimale, et un manque de visibilité de la part des professionnels sur les tâches et missions respectives de chaque métier. Pour la direction, une meilleure coopération entre les professionnels peut-être un levier pour dégager du temps aux délégués qui pourrait être consacré aux personnes protégées.

☞ une organisation qui conduit à une fragmentation de certaines tâches dans la prise en charge des mesures, ce qui peut entraîner un sentiment d'éclatement de l'organisation auprès des personnes protégées.

Au vu de ces constats, la direction a souhaité engager une réflexion autour de l'organisation de leur service en faisant appel aux étudiantes DEIS pour :

- mener un processus d'analyse de l'organisation des services de protection des majeurs protégés en axant la réflexion sur les métiers et fonctions les plus directement concernés par la qualité du service rendu aux personnes.
- dégager un ensemble de préconisations à l'intention des directions visant à optimiser le travail réalisé par les professionnels.

2-3 La commande retenue :

Notre rencontre avec le commanditaire a permis une séance de travail autour de la définition de la commande basée en premier lieu sur ses préoccupations et interrogations.

Cette réunion a permis de bien cerner ses préoccupations et interrogations afin de définir plus précisément les contours de la commande.

Les besoins et les attentes des personnes protégées accompagnées ont été, aussi, mis en avant.

Cette séance de travail a abouti sur une réflexion autour des besoins et des problématiques des personnes suivies qui soutiendra l'analyse de la coopération entre les mandataires, les secrétaires et les assistantes administratives et l'organisation mise en place.

Cette mise en corrélation entre service attendu et service rendu permettra de mieux définir les pistes de corrections et d'améliorations à apporter dans l'organisation.

Cette démarche, en lien avec le commanditaire, répond en tous points aux attentes des politiques publiques en vigueur dans ce champ d'action ; à savoir : la reconnaissance et la mise en œuvre par les services de protection des majeurs des libertés de la personne protégée, et le renforcement de leur expression et participation (ainsi que celle de leur entourage) dans la gestion de leur mesure de protection.

La commande retenue est « *A partir de l'examen de l'accompagnement global et du service*

rendu aux majeurs protégés par les UDAF 04 et 05, nous explorerons les systèmes de coopération mis en œuvre dans ces deux institutions, en vue d'une analyse de l'organisation du travail. Des préconisations seront formulées en fin d'étude et traduites dans un rapport qui sera remis au commanditaire le 30 juin 2018».

3- Objectifs et méthodologie

3-1 Les enjeux

Le secteur de la protection des majeurs est marqué par des obligations légales (loi du 05 mars 2007 portant réforme des mesures de protection judiciaire, loi 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale) et par un cadre réglementaire fort. Les pratiques professionnelles sont encadrées par le droit civil et le CASF. Ce secteur est également soumis à un cadre budgétaire contraignant.

Pour les UDAF 04/05, l'enjeu est d'analyser la qualité du service rendu aux bénéficiaires sous le prisme de l'organisation de travail mise en place et de la coopération pluri-professionnelle afin de mettre en œuvre des actions qui apporteront des réponses au plus près des attentes du public, et permettront une gestion des mesures efficaces.

3-2 La démarche :

Tout au long de notre travail d'étude nous ferons une analyse documentaire tant des lois et règlements qui régissent ce champ, que des documents internes officiels.

Nous proposons de travailler dans un premier temps sur le recensement des besoins et problématiques du public. A travers des entretiens semi-directifs individuels et/ou collectifs, nous irons à la rencontre des bénéficiaires, des aidants familiaux, des représentants légaux mais également des partenaires de l'UDAF 04 et 05 (service d'aide à domicile, EHPAD, SAVS, foyers...).

Nous mènerons dans un second temps une analyse des systèmes de coopération entre les mandataires et le personnel administratif. Nous procéderons à des entretiens semi-directifs auprès des DPM, des AA et des secrétaires et des observations participantes (visite à domicile et réunion d'équipe.).

Nous proposerons également une analyse de l'organisation dans sa globalité. Ce travail se fera grâce à des entretiens semi-directifs avec les deux directeurs et les cadres intermédiaires.

Ces différentes rencontres se dérouleront, en fonction des besoins, soit dans les locaux des UDAF 04 et 05, soit dans les établissements recevant des personnes protégées, soit au domicile des bénéficiaires....

Enfin, nous mettrons en perspective les résultats des différentes analyses pour aboutir à des préconisations visant à renforcer l'offre de service et le service rendu.

En résumé, nous avons identifié trois objectifs pour répondre à la commande.

- ☞ Analyser les besoins et problématiques du public visé,
- ☞ Analyser les systèmes de coopération entre les secrétaires, les assistants administratifs et les délégués à la protection des majeurs (DPM),
- ☞ Analyser l'organisation du travail au regard des besoins et problématiques du public et des systèmes de coopération repérés.

3-3 Tableau récapitulatif de la méthodologie, des objectifs et du calendrier

Objectifs	Documentation	Méthode d'enquête	Résultats attendus	Calendrier	
Analyser les besoins et problématiques du public.	Politiques publiques Rapport d'activités et d'orientation Documents de l'évaluation externe et interne UDAF 04/05 Projet associatif Projet de service Documents de synthèse	<u>Entretiens semi-directifs individuels et/ou collectifs</u> - Bénéficiaires - Familles/Aidants, Représentants légaux - EHPAD, ESMS. - Service auxiliaire de vie - Mandataires, secrétaires, assistantes administratives	- Recensement des problématiques et des besoins du public Appréciation par les partenaires de la qualité du service	Janvier	Documentation sur les politiques publiques et les missions des services tutélaires Rencontre avec le commanditaire
				Février	Remise du cahier des charges Retour du cahier des charges Début des entretiens
Analyser les systèmes de coopération au sein de l'UDAF 04/05	Evaluation externe et interne Rapport d'activités	<u>Entretiens semi directifs et/ou collectifs</u> Secrétaires Assistants Administratifs DPM <u>Observations :</u> Réunion de supervision Visite à domicile		Mars	Entretiens et observations participantes Réunion comité de pilotage (date à définir)
				Avril	Entretiens et observations
Analyser l'organisation du travail au regard des besoins et problématiques du public et des coopérations repérés	Projet de service Rapport d'activités Fiche de poste Organigramme Fiche de poste (DPM, Assistants administratif, secrétaires). Documents de délégation Documents de l'évaluation externe et interne Plan de formation Documents GPEC	<u>Entretiens semi-directifs</u> Chefs de service Directeurs	Corrélation entre : besoins /attentes du public et des partenaires et service rendu au regard de l'organisation de l'UDAF 04/05	Mai	Analyse des données Réunion comité de pilotage Rédaction de l'étude
				Juin	Restitution Forme à définir

Comité de pilotage : Nous proposons la mise en place d'un comité de pilotage qui se réunira à minima 2 fois.

L'instance aura un rôle :

- œ De supervision et d'orientation des travaux
- œ De validation des décisions stratégiques

La présence des cadres dirigeants et cadres intermédiaires est indispensable. Nous proposons d'y adjoindre les représentants de la gouvernance, 2 représentants des mandataires, 2 représentants des assistants administratifs et 2 représentants des secrétaires.

A l'issue de ce travail de terrain, des préconisations seront proposées au commanditaire.

Estimation des frais d'hébergement et de déplacement à la charge du commanditaire : nous prévoyons 9 allers/retours (essence et frais de péage inclus) au départ d'Aix en Provence. 4 nuitées par personne seront également nécessaires sur les sites de Gap et Digne.

PARTIE II : OUTILS METHODOLOGIQUES

ANNEXE III : GRILLES D'ENTRETIENS

AXE : ACCOMPAGNEMENT

Grille entretien usagers

Items	Qualité perçue du service rendu	Qualité voulue
Accueil	<p><u>Accueil physique :</u> Que pensez-vous de l'accueil qui vous est réservé ? (ex respect de la confidentialité, horaires d'ouverture...)</p> <p><u>Accueil téléphonique :</u> L'accueil téléphonique est-il adapté ? (horaires, délais d'attente, obtention de la réponse....)</p>	
Exercice de la mesure	<p><u>L'accompagnement :</u></p> <ul style="list-style-type: none">-Vous a-t-on expliqué les missions du service des personnes majeures protégées de l'UDAF ? Si oui par qui et à quel moment ?-Dans votre quotidien comment se déroule l'accompagnement proposé par votre délégué ? Dans quels champs intervient-il ?-Avez-vous suffisamment d'informations, d'explications sur vos droits ?-Quand vous rencontrez des difficultés, trouvez-vous les réponses auprès de votre délégué ?	

	<p><u>Implication de la personne</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Quelle place avez-vous dans votre accompagnement ? -Vos demandes et attentes sont-elles prises en compte ? -Comment sont recueillies vos attentes (entretiens, DIPM) -Pensez-vous être suffisamment impliqué dans l'accompagnement (ouverture de droits, information, consentement, gestion du budget ?). <p><u>Contact avec le mandataire :</u></p> <p>Quelles sont les modalités de contact et sont-elles satisfaisantes (entretiens, VAD), téléphone, mail)</p> <p>Satisfaction sur la fréquence, la confidentialité, la facilité, rapidité de la réponse.</p> <ul style="list-style-type: none"> -En cas d'urgence, comment ça se passe ? (permanence d'urgence ?) 	
Continuité du service :	<ul style="list-style-type: none"> -En cas d'absence du mandataire comment ça se passe ? -Avez-vous d'autres contacts au sein de l'UDAF autre que le mandataire : Secrétaire, juriste, comptable, CDS ? 	
Difficultés dans l'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> -Avez-vous déjà rencontré des difficultés dans votre accompagnement ? Si oui dans quelle situation Votre DPM a-t-il pu trouver une solution ? Si oui dans quel délai ? Si non vous a-t-on expliqué pourquoi ? 	
Réclamations	<ul style="list-style-type: none"> -Si désaccord comment vous manifestez-vous ? -Connaissez-vous- les possibilités de recours ? 	

Grille d'entretiens professionnels UDAF

Items	Qualité du service rendue	Qualité du service voulu
Le Public	<p><u>Caractéristique du public</u> Quel public accueillez-vous ? Comment le qualifieriez-vous ? (spécificités, caractéristiques...) Quelles sont les principales difficultés que rencontre le public ? Avez-vous constaté une évolution des publics accompagnés ?</p> <p><u>Accueil physique :</u> Pensez-vous que l'accueil physique soit satisfaisant ? (accessibilité, confort, confidentialité, horaires)</p> <p><u>Accueil téléphonique :</u> Pensez-vous que l'accueil téléphonique soit satisfaisant ? (horaires, attente, réponse au besoin, possibilité de laisser un message)</p>	
L'Accompagnement	<p><u>Information :</u> Comment est délivrée l'information (service, droit, mesures) ? pensez-vous que cela soit adapté et suffisant ?</p> <p><u>Attentes et besoins :</u> Comment sont recueillis les attentes et les besoins des usagers ? (entretien, DIPM)</p> <p><u>Implication des personnes :</u> Qu'est-ce que pour vous mieux impliquer les usagers à leur mesure ? Comment favorisez-vous cette implication, la participation ? Comment associez-vous les personnes pour l'ouverture de ses droits, gestion du budget, recherche du consentement) Comment évaluez-vous les compétences ou capacités des personnes à être autonomes ?</p> <p><u>Difficultés de l'accompagnement :</u> Quelles sont les difficultés rencontrées dans le cadre de cet accompagnement ? comment êtes-vous accompagné face à ses difficultés ? Y a-t-il des instances où vous pouvez en parler, échanger ? (interne et externe, formation..)</p> <p><u>Cadre/organisation de l'accompagnement</u> La fréquence des visites et des entretiens est-elle satisfaisante ? les horaires sont-ils adaptés (ex : pour les personnes qui travaillent). La confidentialité est-elle garantie ?</p>	
Réclamation	Comment s'organise la réponse aux réclamations des usagers ?	

AXE COOPERATION ET ORGANISATION

GRILLE D'ENTRETIEN A DESTINATION DE LA DIRECTION

1. Distribution et traçabilité des fonctions et des tâches

- Comment est réparti le travail entre mandataires/AA/secrétaires et qui est chargé de cette répartition ?
- Quelles sont les missions ? Taches ? Fonctions des mandataires ? Comment sont-elles organisées dans le service ?
- Quelles sont les missions ? Taches ? Fonctions des AA ? Comment sont-elles organisées dans le service ? Sont-elles rattachées à des mandataires ? Si oui existe-t-il un lien fonctionnel ou hiérarchique
- Quelles sont les missions ? Taches ? Fonctions des secrétaires ? Comment sont-elles organisées dans le service ? La différence avec les AA ? Sont-elles rattachées à des mandataires ? Si oui existe-t-il un lien fonctionnel ou hiérarchique ? Leur lien avec les AA ?
- Quels sont les systèmes de coopération entre eux (mandataires AA, secrétaires) ? Comment est organisée la coopération entre ces corps de métiers ?
- Les missions des AA et secrétaires sont-elles bien identifiées par le reste de l'équipe ? (à voir)
- Y a-t-il des fiches de postes ? Par poste de travail ? Par fonction ?
- Votre organigramme est-il actualisé et disponible (est-il affiché par exemple) pour les salariés ?

2. Volet régulation :

- Comment s'organise la coordination des salariés ?
- Quelles sont les différentes réunions organisées ? Quelles sont les thématiques abordées ?
- Sont-elles planifiées ? Le planning est-il respecté ?
- Comment les salariés sont-ils informés de ces réunions ?
- A quoi servent-t-elles ?
- Qui assiste à ces réunions ?
- A quel moment se retrouvent les mandataires/AA/secrétaires pour échanger sur les situations ? Ces temps sont-ils formalisés ?
- Y a-t-il d'autres espaces, que les réunions entre salariés, pour favoriser l'échange entre eux ?
- Quels sont les temps de régulations ?
- Dans quelles réunions abordez-vous les situations des personnes ? Qui y assiste ? Pourquoi ?
- Quelles situations sont abordées ? (Cette question me paraît répétitive par rapport à la question sur les différentes réunions organisées)
- Comment vous assurez vous de l'exécution des décisions prises en réunion
- Etes-vous en lien avec les personnes majeures, à quel moment ?
- Comment traitez-vous les réclamations, les insatisfactions des majeures protégées ?

3. Organisation des activités :

- Comment est organisée l'activité dans le service ? Pôle ? Secteur ? Quelles sont les articulations entre ces pôles, secteurs... et quel rôle y joue la direction ?
- Pourquoi le choix de cette organisation ?
- Y a-t-il des procédures établies ? sont-elles écrites ? Facilement accessibles ? Les salariés en ont-ils connaissance ? S'y réfèrent-ils ? Dans quel cadre ?
- Avez-vous déjà eu un pôle ouverture des mesures, si oui pourquoi y avez-vous mis fin ?
- Pouvez-vous nous dire les atouts et les faiblesses de votre organisation actuelle ?
- Quelle est votre politique en matière de formation des salariés
- Comment élaborez-vous votre plan de formation ? Sur quels critères ?

4. Système d'information :

- Quels types d'informations sont transmises aux salariés et avec quels outils ?
- Y a-t-il des comptes rendus de réunions ?
- Comment sont transmises ces informations ? Sont-elles accessibles ? Et si oui, comment ?
- Notes de services ?
- Le logiciel ? Comment fonctionne-t-il ? À quoi sert-il ? Sont-ils opérants ? Si non pourquoi ?

5. Climat social

- Comment percevez-vous le climat aujourd'hui dans votre service ?
- Diriez-vous qu'il influence, de quelque manière que ce soit, la coopération entre vos collaborateurs ?

6. Système de coopération externe :

- Quel travail avec les partenaires extérieurs ? Quels sont les modes de partenariat que vous avez développé ?
- Sont-ils formalisés ? Informels ? Comment sont formalisés vos modes de partenariat ?(conventions, réunions d'info etc..)
- Vos missions sont-elles bien identifiées par vos partenaires ?
- Y a-t-il des réunions d'information ? De procédures mise en place, partenariats ? Conventions ?
- Mutualisez-vous vos ressources (humaines, financières, techniques) avec d'autres partenaires?)

PARTIE III : ORGANISATION

ANNEXE IV : PRESENTATION DES DEUX INSTITUTIONS

ANNEXE V: LES ORGANIGRAMMES RESPECTIFS DU PJM 04 ET PJM 05

ANNEXE VI : L'ORGANISATION SELON MINTZBERG

ANNEXE IV
PRESENTATION DES DEUX INSTITUTIONS

Présentation des UDAF04 et 05 et de leurs service de protection juridique des majeurs

1. Les Unions Départementales des Associations Familiales des Hautes Alpes et des Alpes de Haute-Provence

Les Unions Départementales, l'Union Nationale et les Associations Familiales, partenaires et interlocuteurs incontournables des Pouvoirs Publics pour l'élaboration de la politique familiale, ont été créées par l'ordonnance du 3 mars 1945⁶. Avec cette ordonnance, l'Etat, a concrétisé sa volonté d'associer les familles dans la construction de sa politique familiale pour être au plus près des besoins.

Leurs missions, renforcées par la loi de 1975, s'articulent autour de quatre axes majeurs⁷ :

- Donner leur avis aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial et leur proposer les mesures qui paraissent conformes aux intérêts matériels et moraux des familles,
- Représenter officiellement auprès des pouvoirs publics l'ensemble des familles, adhérentes ou non à un mouvement familial,
- Gérer tout service d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estimeront devoir leur confier la charge ; notamment la protection des majeurs,
- Défendre en cas de nécessité, devant la justice, l'intérêt et le droit des familles.

L'UDAF des Hautes-Alpes (UDAF 05) et l'UDAF des Alpes de Haute-Provence (UDAF 04) répondent à ces missions par le développement de différentes activités :

UDAF 05	UDAF 04
- la gestion des mesures de protection de personnes majeures. - la gestion des mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial. - l'information et le soutien aux tuteurs familiaux. - la médiation familiale et les entretiens familiaux. - l'animation départementale du réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des	- la gestion des mesures de protection de personnes majeures. - une action intergénérationnelle au travers de la lecture. - une action de soutien à la parentalité. - secrétariat de la médaille de la famille. - l'information et le soutien aux tuteurs familiaux. -Gestion de mesures aux mineurs. - mission de pilotage du réseau d'écoute

⁶ Ordonnance du 3 mars 1945

⁷ Code de l'action sociale et familiale, article L211-3.

parents. - la gestion technique du FSL.	d'appui et d'accompagnement des parents. -Projet de famille gouvernante.
--	---

2. Le service de protection des majeurs

L'étude de terrain concerne les deux services de protection des majeurs de l'UDAF05 et UDAF04. Ces services accompagnent des personnes pour lesquelles une mesure de protection a été prononcée par un juge. L'accompagnement est assuré par un délégué à la protection des majeurs. Ces mesures sont :

- La sauvegarde de justice (avec mandat spécial),
- La curatelle (simple ou renforcée),
- La tutelle,
- La mesure d'accompagnement judiciaire,
- Le mandat « ad 'hoc ».

Les équipes qui assurent ce service sont composées d'un directeur, d'un chef de service, de mandataires judiciaires, de secrétaires, d'assistantes administratives, de juristes et de comptables.

2.1. Le service des personnes protégées de l'UDAF 05 :

Le service gère aujourd'hui 650 mesures environ, ce qui représente au niveau départemental 37 % des mesures prononcées. Ces mesures sont constituées principalement de mesures de tutelles et de curatelles renforcées.

Les personnes accompagnées vivent soit à domicile (50%), soit en établissement (31% en établissement pour personnes handicapées, 16% en établissement pour personnes âgées et 2% à l'hôpital).

Il s'agit d'un public plutôt masculin, célibataire et vieillissant. Les plus de 60 ans représentent 43% des personnes accompagnées, ceux âgés entre 40 et 59 ans 38%, et ceux de moins de 39 ans représentent 19%.

La majorité des personnes protégées a des revenus inférieurs au SMIC, dont 38% bénéficient de l'Allocation Adulte Handicapé.

Le département des Hautes-Alpes est situé entièrement en zone de montagne. Il a une superficie de 5549 km². Certaines de ses communes sont dites « isolées ». Ruralité et espaces montagneux marquent ce territoire.

2.2. Le service des personnes protégées de l'UDAF 04 :

Le service gère 570 mesures de protection, un nombre en constante progression. Les mesures gérées sont constituées pour 57,1% de curatelles et pour 37,2% de tutelles.

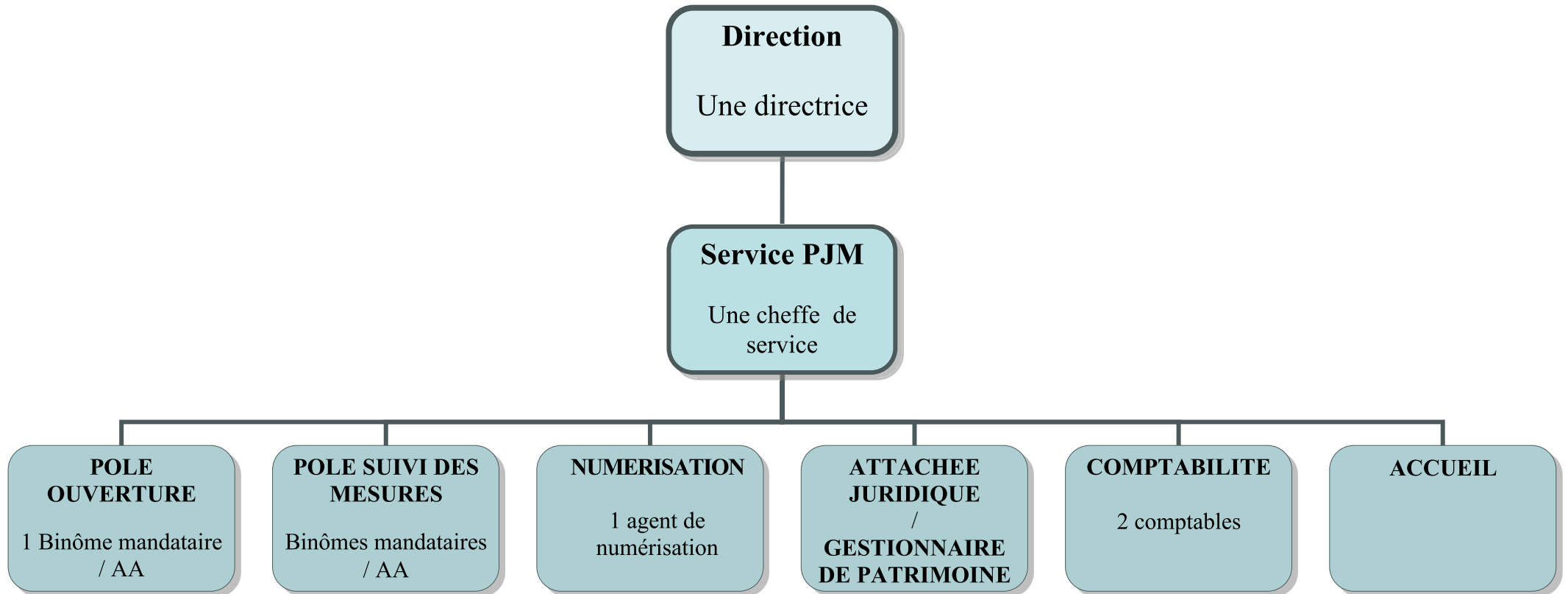
La majorité des personnes suivies vit à domicile soit 57%, les autres en établissement pour personnes handicapées ou personnes âgées, soit 43%.

Il s'agit également d'un public vieillissant : 52,2% ont plus de 60ans, 34,26% ont entre 39 et 59 ans et 13,52% ont moins de 39 ans.

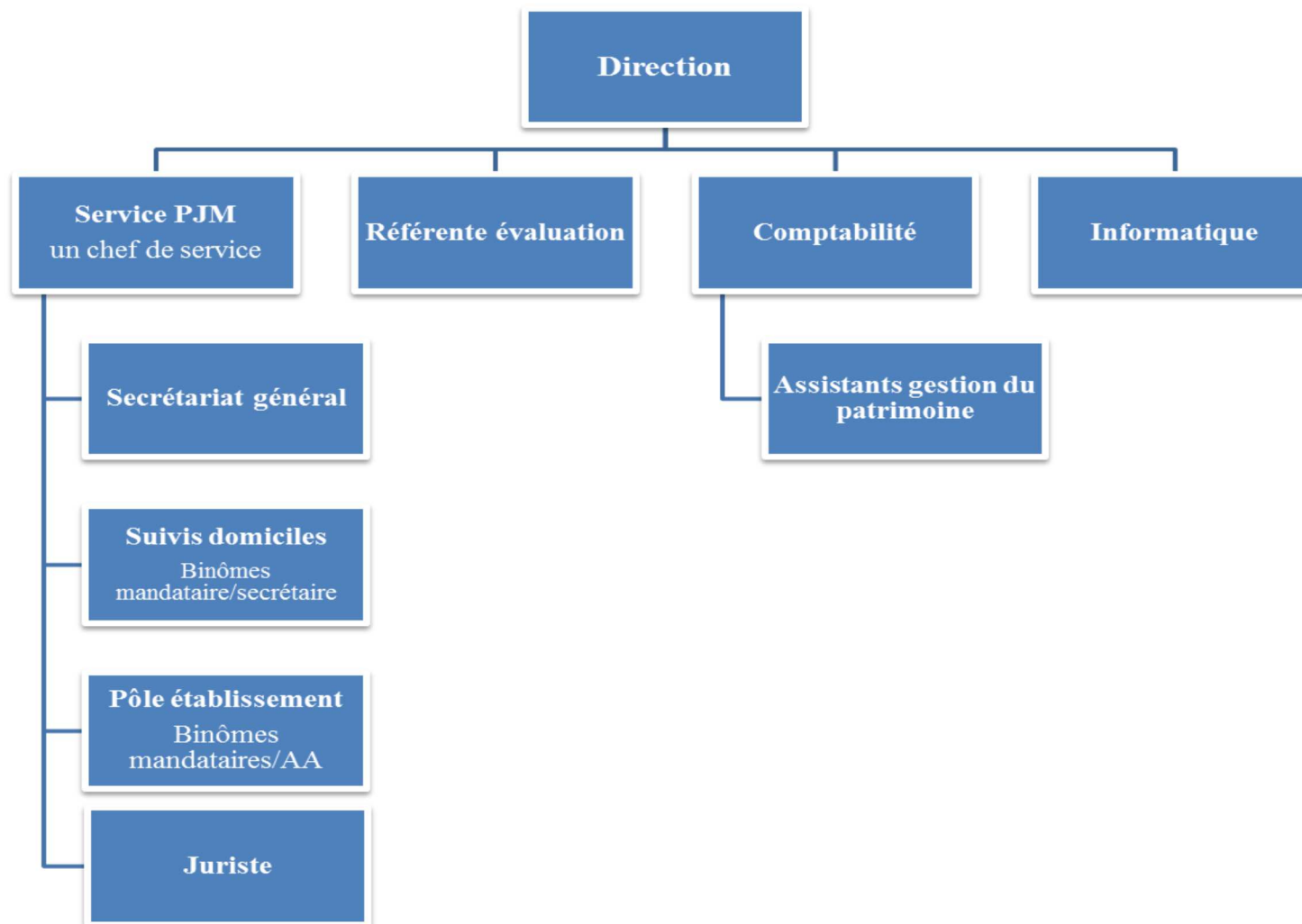
Le département des Alpes de Hautes Provence est très étendu, il a la plus grande superficie de la région Provence Alpe Côte d'Azur (6925km²). La majorité des personnes suivies vivent dans des zones peuplées (83,5%), les autres vivent dans des petits villages ou hameaux (16%).

ANNEXE V :
ORGANIGRAMMES

SERVICE PJM 04



SERVICE PJM 05



ANNEXE VI

LES DIFFERENTES COMPOSANTES DE L'ORGANISATION SELON MINTZBERG

○ Le « sommet stratégique »:

Constitué par les acteurs qui ont la responsabilité de définir la mission de l'organisation et les modalités de mise en œuvre de la stratégie. Au sein du service PJM, cette mission est portée par le directeur et par l'équipe de direction.

○ La « ligne hiérarchique » :

Il s'agit de l'ensemble des responsables qui relaient les décisions et instructions du sommet et font ainsi le lien avec les acteurs qui exécutent les différentes tâches en s'appuyant sur l'autorité que leur confère leur position. Nous considérons que ces missions sont assurées par les chefs de service.

○ Le « centre opérationnel » :

Il regroupe les acteurs en charge de l'exécution de la mission principale. C'est le cas des mandataires, des assistantes administratives et des secrétaires par exemple.

○ La « technostructure »:

Ce sont des acteurs qui sont chargés de la planifier, de normaliser et de faciliter l'exécution des tâches et organisation du travail. Ils n'ont pas de lien hiérarchique. Dans le département des Hautes-Alpes (05), le secrétariat général peut être considéré comme assurant cette fonction.

○ Les « fonctionnels de support » :

Ceux sont les acteurs qui viennent appuyer les acteurs du « centre opérationnel » mais aussi d'autres acteurs de la structure. Au sein des services PJM, nous pouvons citer les conseillers juridiques, le pôle ouverture (pour le site de Digne-les-Bains) ou encore la comptabilité.

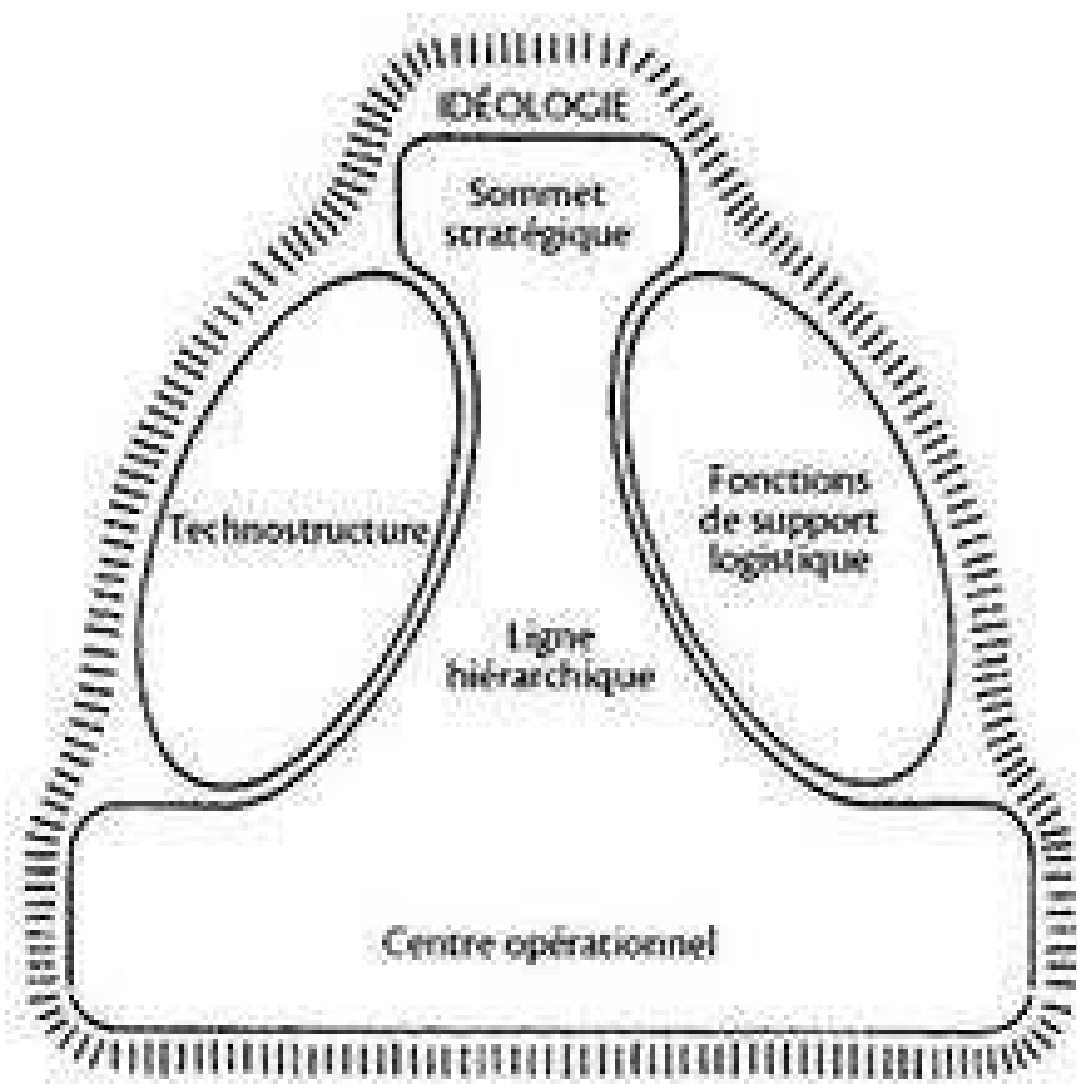


Schéma n°2 (H. Mintzberg, "Le management, voyage au centre des organisations", Editions d'organisation, Paris, 1990, p. 155).

Partie III : documentations complémentaires

ANNEXE VII : Projets de service

ANNEXE VIII: Fiches de poste (délégué, assistant administratif et secrétaire).

ANNEXE VII : Projets de service



Union
Départementale
des Associations
Familiales des
Alpes de
Haute-Provence

PROJET DE SERVICE

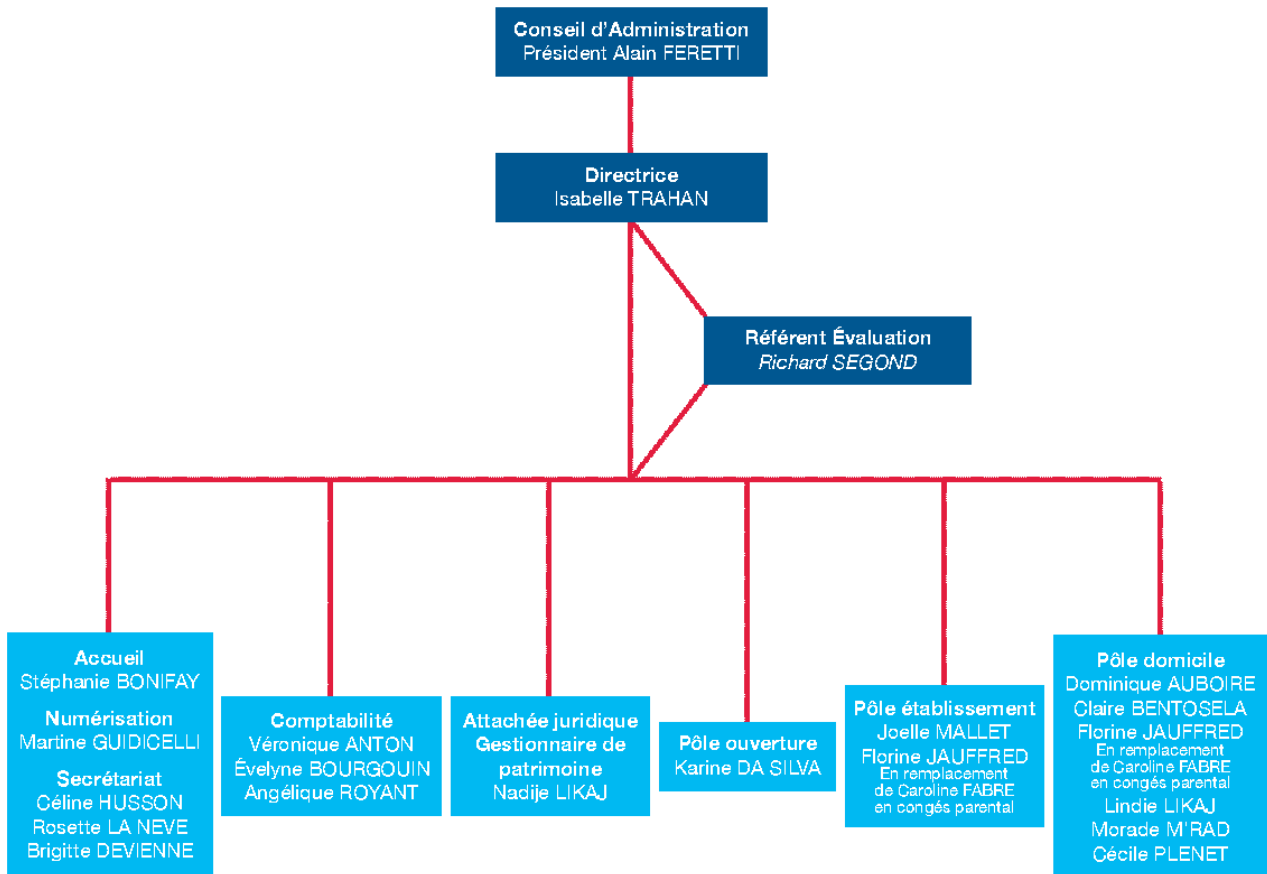


**SERVICE DE PROTECTION
JURIDIQUE AUX MAJEURS**

Sommaire

Organigramme	Page 4
Remarques liminaires	Page 5
D'hier et d'aujourd'hui	Page 7
Valeurs et choix associatif de l'UDAF 04	Page 8
La Protection Juridique des majeurs	Page 9
Caractéristiques socio-économiques des Personnes majeures sous mesure de protection : Spécificités propres au département des Alpes de Haute-Provence	Page 12
L'exercice de la mesure	Page 14
Le détail de notre mission : Nos interventions au quotidien	Page 15
L'organisation du service et pratiques relatives au travail d'équipe : Les ressources du service	Page 27
Conclusion	Page 30

Organigramme Service Protection Juridique Majeur



REMARQUES LIMINAIRES

<p>De réelles compétences au service des personnes protégées et des familles</p>	<p>Notre Service exerce depuis de nombreuses années des mesures de protection et d'accompagnement en direction des personnes sous mesure de protection juridique et des familles du département.</p> <p>Il a fait la preuve de ses capacités à les aider à faire face aux situations auxquelles elles sont confrontées, dans le respect de leurs droits fondamentaux. Nous sommes ainsi reconnus pour la qualité de notre action, et plus spécifiquement pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Une présence sur l'ensemble du département (plus grand département de la région PACA, sixième au plan national). ◆ Une expérience de plus de 25 ans (existence depuis 1985) pour un niveau de compétences de nos personnels. ◆ Une équipe pluridisciplinaire, avec des compétences solides et variées Une expertise et une vigilance au respect des obligations législatives et réglementaires applicables. ◆ La force de notre réseau National et Régional. <p>De tradition orale, au regard des valeurs défendues par l'institution et des pratiques professionnelles, nous formalisons, par le présent document, l'engagement de notre UDAF quant aux valeurs et pratiques de notre Service ceci auprès de nos partenaires et usagers.</p>
<p>Une opportunité offerte par la loi de réaffirmer nos valeurs et de revoir nos pratiques et engagements professionnels</p>	<p>La loi du 5 mars 2007, portant réforme de la protection juridique des majeurs, a fait entrer les services de la protection juridique des majeurs dans le champ d'application de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Ces dispositions entraînent pour le service PJM, entre autres, l'obligation d'élaborer un Projet de Service et, dans un second temps, celle de mener une évaluation de leurs activités en continu.</p> <p>Cette démarche a été l'occasion pour l'UDAF des Alpes de Haute-Provence :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ De revisiter nos valeurs fondatrices et d'instaurer une dynamique permettant de les mettre en œuvre au quotidien. ◆ D'élaborer le projet de Service et de « mettre à plat » nos procédures et nos pratiques. ◆ De mettre en évidence les axes prioritaires présents et de poser les lignes directrices de notre action pour les mois et les années à venir. ◆ Elle témoigne de notre engagement à respecter les exigences réglementaires applicables à nos activités, et à mettre en œuvre les « Bonnes pratiques » publiées par l'ANESM. ◆ De faire nôtres les exigences du Référentiel élaboré par l'UNAF (groupe de travail inter UDAF), avec le concours de l'AFNOR.

Le choix d'une réflexion collective !

La démarche poursuivie :

1/ Au sein de notre UDAF

Deux **groupes de travail** ont été créés impliquant l'ensemble du personnel du service, l'encadrement et les administrateurs. Ce document est issu de leurs réflexions et échanges.

L'activité de ces groupes sous cette forme ou une autre est amenée à perdurer, témoignant de notre volonté d'améliorer sans cesse la qualité du service que nous rendons et de notre capacité à répondre pleinement aux besoins des publics auxquels s'adresse notre action, dans un environnement en perpétuelle évolution.

2/ Au plan régional

Nous avons choisi une **approche collective associant quatre UDAF de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (Hautes Alpes, Var, Vaucluse et Alpes de Haute Provence) :**

- Dans une volonté de progresser, de s'enrichir et de fortifier notre réseau.
- Dans un esprit de mutualisation des expériences, des savoirs et en vue de favoriser les économies d'échelle.

Les espaces de partage et d'échanges ainsi créés ont largement permis d'enrichir notre réflexion, de nous conforter dans notre démarche et de maintenir, de façon continue, le processus d'évaluation engagé au sein de notre association.

Le présent projet de service se veut :

- ▶ **La traduction des valeurs qui fondent notre action,**
- ▶ **Un condensé des pratiques professionnelles applicables de façon générale,**
- ▶ **L'engagement et la garantie d'une organisation du service dans le respect des droits et libertés de l'utilisateur,**
- ▶ **L'état des orientations de travail et des axes prioritaires pour l'avenir.**

D'HIER À AUJOURD'HUI

D'hier...

Un Service qui s'est construit au fil des dernières décennies :

Le service aux mesures de protection juridique a débuté son activité il y a plus de 25 ans. D'une dizaine de mesures de protection (TPSE, TPSA, curatelle, tutelle,...), aujourd'hui, il exerce en moyenne 500 mesures de protection juridique aux majeurs (Curatelle, Tutelle, Sauvegarde de Justice, Mesure d'Accompagnement Judiciaire et autres mesures aux mineurs).

Plusieurs évènements marquants ont jalonné la vie du service aux mesures de protection juridique majeur. Pour ne citer que les plus significatifs :

- ◆ Depuis sa création dans les années 1985, une activité en perpétuelle progression jusqu'en 2007, année à partir de laquelle on enregistre une stabilisation du nombre de dossiers suivis.
- ◆ Un déménagement, courant des années 1990, dans des locaux plus adaptés et plus spacieux ceci en raison de l'augmentation progressive et constante du nombre des personnels affectés au suivi des mesures de protection juridique aux majeurs.
- ◆ L'arrêt de la gestion des Tutelles aux Prestations Sociales Enfant (TPSE) en raison d'une baisse significative du nombre de mesures ouvertes.
- ◆ Une baisse sans précédent des financements du fait de l'arrêt des financements au titre des TPSA et de leur financement en mesures dites « d'État ».

Sous l'impulsion de la gouvernance, la situation financière s'est améliorée et redressée de façon graduelle et constante.

D'autres évolutions significatives sont intervenues, plus récemment, pour une meilleure mise en œuvre des mesures :

- ◆ Le passage en Dotation Globale de financement en 2009 a permis d'assainir la situation financière.
- ◆ La réforme de la protection juridique des majeurs, entrée en vigueur au 01/01/2009.
- ◆ Les compétences des délégués ont été renforcées par une formation approfondie sanctionnée par un diplôme : le Certificat National de Compétences.
- ◆ La mise en place d'un nouveau logiciel tutélaire qui permet entre autres la gestion budgétaire prévisionnelle individualisée pour chaque personne suivie.
- ◆ La mise en place des horaires variables pour l'ensemble du personnel en 2012.

Aujourd'hui

Le présent projet de service est la traduction de nos engagements de service et de la volonté d'amélioration, dans la réflexion et la concertation, du respect des obligations légales qui s'imposent à nous, le tout dans le respect des valeurs que l'UDAF défend et pratique au quotidien.

VALEURS ET CHOIX ASSOCIATIFS DE L'UDAF 04

Un premier projet associatif avec des valeurs et des axes de travail bien identifiés pour l'avenir de notre service PJM



Valeurs

Le projet Associatif validé par le Conseil d'administration, défend des valeurs qui rappellent les fondements de notre action :

- ▶ Porter une politique familiale universelle, généraliste et globale. L'UDAF représente de toutes les familles du département dans de nombreuses instances où elle fait valoir leurs intérêts et promeut leur développement.
- ▶ Faire vivre les liens familiaux.
- ▶ Préserver les générations futures et l'environnement.
- ▶ Développer des Services d'intérêt familial, et mettre notre savoir-faire au service des publics vulnérables dans le cadre de missions de service public.
- ▶ Veiller à une éthique et une déontologie fortes, basées sur le respect des droits fondamentaux et des libertés individuelles des personnes.
- ▶ S'inscrire dans la démarche d'évaluation en continu....

Gestion de service

Parmi les priorités :

- Développer les rencontres et temps de convivialité entre les bénévoles et les salariés.
- Communication et partenariats : Pour conduire ses projets et actions, l'UDAF est en relation étroite avec les acteurs intervenant dans le champ social et médico-social, tant du secteur public que privé.
- Adapter les services aux nouvelles réglementations, en préservant la qualité de la prise en charge.
- Anticiper les évolutions à venir en développant les compétences des salariés, les outils technologiques...

LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS

Eléments de contexte

Notre service aux mesures de protection juridique majeurs est appelé à intervenir qu'à titre exceptionnel puisque la primauté est donnée à la famille.

Art. 415 C. Civ :

« ...Les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens que leur état ou leur situation rend nécessaire selon les modalités prévues au présent titre » ...
Elle est un devoir des familles et de la collectivité publique. »

Le cadre législatif :

<p>Les différents régimes de protection sont régis par le Code civil</p> <p>« La mesure doit être subsidiaire, proportionnée et individualisée » (art. 426 Code civil)</p> <p>Quelle que soit la mesure de protection, les textes prévoient pour le mandataire judiciaire l'obligation de rendre compte régulièrement de son action au Juge des Tutelles compétent.</p>	<p><u>Il existe 3 types de mesures de protection :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ La Sauvegarde de Justice : Elle revêt un caractère d'urgence et/ou ponctuel. La personne sous sauvegarde de justice conserve l'exercice de ses droits. Cette mesure ne peut excéder un an, renouvelable une fois. ◆ La Curatelle : est une mesure d'assistance et de conseil pour les actes de dispositions et/ou les actes de la vie civile. La protection peut porter à la fois sur la personne et/ou sur ses biens. Dans le cas de la curatelle simple (art 467 du Code civil), la personne protégée gère elle-même ses revenus et ses dépenses. ◆ Dans le cas de la curatelle renforcée (art 472 du Code civil), le mandataire gère les revenus et les dépenses de la personne suivie. L'assiste pour les actes de disposition et autres actes qui impactent sur le patrimoine de la personne. Certains actes sont interdits d'autres doivent être autorisés par le juge des Tutelles. ◆ La Tutelle (art 473 et suivant du Code civil) : Le mandataire représente la personne dans tous les actes de la vie civile sauf les actes précisés par le juge. Les actes à caractères strictement personnels ne permettent aucune représentation. Les actes de disposition ne peuvent être réalisés par le tuteur qu'avec l'autorisation préalable du Juge des tutelles. Pour la tutelle comme la curatelle, la protection peut porter à la fois sur la personne et sur ses biens, ou sur l'un des deux aspects seulement. Si rien n'est précisé, la mesure de protection est à la personne et aux biens. <p>La loi du 5 Mars 2007 rénovant la protection juridique des majeurs (entrée en vigueur au 01/01/2009) réaffirme et consacre les principes établis par le Code Civil (loi 1968) et la jurisprudence. De plus, elle tente ainsi de répondre aux évolutions sociétales (ouverture du secteur psychiatrique, éloignement géographique des familles,...), aux besoins sans cesse grandissant d'une population dont la typologie se modifie (allongement de la durée de vie, maladies dégénératives, etc.).</p>
<p>Réaffirmation de principes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ La volonté du législateur est de « replacer l'utilisateur au centre du dispositif » ◆ La protection de la personne est affirmée. ◆ L'audition de la personne concernée est obligatoire sauf contre-indication médicale. ◆ La saisine directe du Juge des Tutelles n'est plus possible sauf par la personne concernée ou sa famille (parents, alliés, personne entretenant des liens étroits et stables), son curateur ou son tuteur. Tout autre signalement devra être fait auprès du Procureur de la République.


<p>Principe essentiel : la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Les conditions nécessaires pour le prononcé d'une mesure de protection ont évolué ; l'intempérance, la prodigalité, l'oisiveté n'en font plus partie. L'altération des facultés personnelles (mentales ou corporelles) de nature à empêcher l'expression de sa volonté doit être constatée par un certificat médical circonstancié. ▶ La Tutelle ou Curatelle est prononcée pour une durée de 5 ans maximum, son renouvellement nécessite une nouvelle évaluation. Il est à noter que faute d'une telle évaluation, la mesure devient caduque. Elle s'éteint d'elle-même. ▶ Une information à la fois complète et adaptée doit être donnée aux personnes au regard de leur capacité de compréhension. ▶ La possibilité de nommer plusieurs tuteurs, curateurs (l'un aux biens, l'autre à la personne, subrogé, par exemple) est réaffirmée. ▶ Les décisions strictement personnelles lui appartiennent en propre, déclaration de naissance d'un enfant, acte d'autorité parentale, et ne permettent aucune représentation. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Art. 430 C. Civ : <i>La demande d'ouverture de la mesure peut être présentée au juge par la personne qu'il y a lieu de protéger ou, selon le cas, par son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, à moins que la vie commune ait cessé entre eux, ou par un parent ou un allié, une personne entretenant avec le majeur des liens étroits et stables, ou la personne qui exerce à son égard une mesure de protection juridique. Elle peut être également par le procureur de la République soit d'office, soit à la demande d'un tiers.</i></p> </div>
<p>Protection du logement et meubles dont il est garni.</p> <p>Comptes bancaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La résidence principale ou la résidence secondaire et les meubles dont il est garni, est conservée sauf en cas de nécessité. ▶ Conservation dans tous les cas de souvenirs, d'objets à caractère personnels, ceux indispensables aux personnes handicapées ou destinés aux soins des personnes malades sont gardés à disposition de l'intéressé. Le cas échéant pour les soins, dans l'établissement dans lequel celui-ci est hébergé. ▶ Protection des comptes existants. Obligation de principe de conservation des comptes existants dans l'établissement bancaire d'origine.
<p>Dans ce dispositif légal, la TPSA (Tutelle aux Prestations Sociales Adultes) a disparu. Les textes introduisent la Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) et la Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ainsi, en cas d'échec d'une mesure administrative Mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP) ou de non collaboration de la personne, une mesure judiciaire peut être prononcée : la Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ). Régie par le même texte, la Mesure d'Accompagnement Judiciaire s'adresse aux adultes bénéficiaires des prestations sociales. Elle n'entraîne aucune incapacité juridique ; le juge tient compte de la situation de la personne, de son avis et choisit les prestations qui seront gérées par le service dans le cadre de la mesure d'accompagnement. ▶ Le Mandataire Judiciaire, désigné par le Juge des Tutelles, reçoit les prestations sociales sur un compte ouvert au nom de la personne protégée et doit les gérer dans son intérêt en tenant compte de son avis et de sa situation familiale. ▶ De plus, il exerce une action éducative tendant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations sociales. ▶ Les prestations visées sont définies par Décret et précisément « listé » à l'ordre de mise sous mesure de protection. ▶ La durée de la mesure est fixée par le Juge des Tutelles dans la limite de 2 ans. Elle est renouvelable dans la limite d'une durée totale de 4 ans. ▶ En cas d'échec le mandataire fait part de son évaluation au Juge et à la personne afin de bénéficier le cas échéant d'un accompagnement adapté (MASP, mesure de protection juridique, accompagnement social...).

<p>Intégration du service PJM aux établissements sociaux et médico-sociaux : Obligation d'information de la personne protégée par une communication et une information adaptée.</p>	<p>Le service PJM a l'obligation de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Remettre et de fournir toutes explications sur : <ul style="list-style-type: none"> - La Charte des Droits et des Libertés de la personne qui rappelle les droits reconnus aux personnes et les principes éthiques et déontologiques qui sous-tendent l'action du Mandataire Judiciaire. - La Notice d'information et le Règlement de fonctionnement qui précisent le cadre général d'intervention et les obligations réciproques. ◆ D'élaborer avec la personne protégée du Document Individuel de Protection, qui doit faire l'objet d'une réactualisation annuelle, et permet de rappeler les objectifs de la mesure et de préciser les modalités concrètes d'accueil et d'échange entre la personne et le Service. ◆ Enfin, les bénéficiaires de la mesure doivent être associés au fonctionnement du Service de Protection Juridiques des Majeurs (enquête de satisfaction, groupe d'expression...). ◆ La prise en compte de la famille ou de personnes de son entourage « tiers digne de confiance » dans le respect de la volonté du majeur suivi et de la confidentialité des informations.
<p>Dans la pratique les magistrats attendent de notre Service que les mesures soient pleinement exercées, en conformité avec la loi Les personnels du service PJM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Ils souhaitent une mise en œuvre sans délai de la mesure. ◆ Le respect de nos obligations. ◆ Une information des événements manquants dans le cadre de l'exercice de la mesure. ◆ Les délégués PJM rencontrent les Juges, que ce soit autour de situations particulières, ou à l'occasion des renouvellements des mesures. Des notes d'information sont régulièrement adressées aux juges des Tutelles, lorsqu'utiles. Des échanges interviennent également, au besoin, par téléphone, mail, courrier. ◆ De même, l'encadrement sollicite un rendez-vous dès lors qu'un nouveau Juge des Tutelles prend ses fonctions. Au-delà et selon les disponibilités des Juges des tutelles, l'encadrement rencontre voire échange avec les juges des tutelles (voire avec l'ensemble des mandataires judiciaires) sur les pratiques et questionnement des uns et des autres afin de partager et mutualiser les expériences, les pratiques, dans l'objectif d'une mise en conformité avec les dispositions légales applicables et de leur interprétation, pour l'amélioration du service rendu à l'utilisateur.

Parmi les effets induits :

<p>Un risque existe d'un ralentissement voire d'une baisse, au moins temporaire, de la progression du nombre de mesures gérées :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La réforme rappelle le principe de la primauté de la gestion des mesures de protection par la famille de la personne protégée ; il ne sera fait appel à un mandataire judiciaire qu'une fois toutes les autres solutions épuisées. ▶ Dans les Etablissements publics de plus de 80 lits, la loi fait obligation d'avoir un mandataire préposé habilité à exercer la fonction. ▶ Le Juge des Tutelles ne peut plus se saisir d'office, sauf cas exceptionnel (révocation du mandat de protection future, ...). ▶ Une durée limitée, à cinq ans, avec sa procédure en renouvellement.
---	--

Axe d'amélioration :

	<p>Nous avons à mener une évaluation régulière du volume de mesures suivies afin de respecter notre habilitation voire d'adapter notre structure en fonction des évolutions.</p>
---	---

CARACTÉRISTIQUES SOCIO-ÉCONOMIQUES DES PERSONNES MAJEURES SOUS MESURE DE PROTECTION : SPÉCIFICITES PROPRES AU DÉPARTEMENT DES ALPES DE HAUTE-PROVENCE

Aux termes de la loi...	Il s'agit de toute personne majeure, résidant dans les Alpes de Haute-Provence qui se trouve « <i>dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté.</i> ».															
Les questions de dépendance d'une part, d'altération des facultés mentales d'autre part, le plus souvent associées à de faibles revenus, constituent le contexte d'intervention quotidien des équipes. Quelques chiffres...*	<p>◆ L'âge des personnes : On constate un vieillissement de la population, à l'échelle du département. Avec pour notre service un nombre croissant de personnes âgées à domicile, des situations de dépendance accrue...</p> <p style="margin-left: 20px;">L'âge moyen des personnes suivies est de 58 ans,</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 55,4% des personnes ont moins de 60 ans et ✓ 44,6% ont plus de 60 ans ✓ 51 % sont des hommes et ✓ 49% des femmes ✓ 60% des personnes vivent à domicile et ✓ 40% en établissement. <p>◆ Le niveau des ressources : Le niveau de précarité des personnes suivies par notre service est significativement plus élevé qu'au plan national.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrairement aux idées reçues, la majorité des personnes protégées vivent dans des situations financières précaires. <p style="margin-left: 20px;">✓</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Niveau de Ressources</th> <th>National</th> <th>UDAF 04</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R < AAH</td> <td style="text-align: center;">38%</td> <td style="text-align: center;">50%</td> </tr> <tr> <td>AAH < R > SMIC</td> <td style="text-align: center;">50%</td> <td style="text-align: center;">41%</td> </tr> <tr> <td>SMIC < R > 2,5 SMIC 1</td> <td style="text-align: center;">12%</td> <td style="text-align: center;">9%</td> </tr> <tr> <td>2,5 SMIC < R > 6 SMIC</td> <td style="text-align: center;">0%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>⚠ 50% des personnes suivies ne participent pas au financement de leur mesure de protection,</p> <ul style="list-style-type: none"> 22% participent entre 0,01 euros et 10 euros par mois, 23% participent entre 10 euros et 100 euros 5% à plus de 100 euros par mois. <p>⚠ Au plan national plus de 80% (l'UDAF 04 : 91%) des personnes qui bénéficient d'une mesure de protection juridique majeurs assurée par un service associatif font état de revenu < SMIC (1425,67 euros fin 2012). En comparaison, 60% des personnes protégées suivies par des mandataires judiciaires individuels ont des revenus < SMIC.</p>	Niveau de Ressources	National	UDAF 04	R < AAH	38%	50%	AAH < R > SMIC	50%	41%	SMIC < R > 2,5 SMIC 1	12%	9%	2,5 SMIC < R > 6 SMIC	0%	0%
Niveau de Ressources	National	UDAF 04														
R < AAH	38%	50%														
AAH < R > SMIC	50%	41%														
SMIC < R > 2,5 SMIC 1	12%	9%														
2,5 SMIC < R > 6 SMIC	0%	0%														

* Cf. Livre blanc (Assises Nationales de la protection des majeurs septembre 2012) et l'étude ONPMP (UNAF Observatoire National des Populations des Majeurs Protégés)

Les réponses apportées aujourd'hui

◆ Altération des facultés personnelles :

⚠ Toutes les personnes suivies ont une altération des facultés personnelles (physique ou mentale). De plus, il est à souligner que les mesures confiées aux services associatifs sont également celles qui relèvent de situation plus complexes et plus difficiles à tout point de vue (précarité, violence, agressivité, ...).

- ▶ Des formations sont organisées pour favoriser une approche adaptée aux problématiques spécifiques de ces publics (gestion de l'agressivité, maladie psychiatrique,...).
- ▶ La poursuite des réunions en groupes d'analyses des pratiques professionnelles (supervision) à raison de 8 rencontres par an avec une psychologue clinicienne.
- ▶ La participation à des instances de concertation, de réflexion avec les partenaires au regard des besoins et spécificités face à la maladie mentale par exemple (CLSM de Digne en cours de constitution).
- ▶ L'analyse de l'évolution des caractéristiques des majeurs protégés en fonction de leurs problématiques.

Axe d'amélioration



Élaborer un observatoire des majeurs protégés pour connaître les évolutions, les anticiper et connaître l'impact à terme sur le métier au quotidien.

L'EXERCICE DE LA MESURE

<p>Quelle que soit sa nature et son étendue, une mesure de protection comporte 3 phases :</p>	<p>Fondamentaux à toutes mesures de protection juridique aux majeurs</p> <p style="text-align: center;">ACCOMPAGNEMENT À LA PROTECTION JURIDIQUE DU MAJEUR</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Ouverture de la mesure</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Vie de la mesure</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Fin de la mesure</div> </div>
<p>La phase d'ouverture</p>	<p>Elle vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Engager la relation avec la personne. ▶ A recueillir l'ensemble des informations nécessaires à la mission confiée et informer les parties prenantes du dossier (créanciers, ...). ▶ L'inventaire de patrimoine, un premier budget et les priorités d'actions pour la période à venir sont établis (via le DIPM notamment). <p>A l'issue, un bilan d'ouverture est transmis au juge des Tutelles.</p>
<p>Vie de la mesure « ...Il est tenu d'apporter des soins prudents diligents et avisés dans le seul intérêt de la personne protégée. » Art. 426 2e C. Civil</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestion patrimoniale et financière. ▶ Gestion administrative et budgétaire : <ul style="list-style-type: none"> ◆ Élaboration et actualisation du budget avec la participation de la personne suivie et en fonction de sa capacité. ◆ Perception des ressources, affectation et règlement des dépenses. ◆ Établissement et/ou suivi des déclarations et dossiers administratifs divers avec la participation et en fonction de la capacité de la personne suivie. <p>Un compte-rendu de gestion annuel est adressé au Juge avant le 1er septembre de l'année en cours pour l'année N-1 pour les sauvegardes de justice, les tutelles et les curatelles avec mandat de gestion et MAJ.</p>
<p>Deux principes orientent notre action :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Elle vise en priorité à mobiliser les partenaires pour organiser de concert l'accompagnement des personnes sous mesure de protection juridique. L'action des différents intervenants en direction des personnes doit être coordonnée, cohérente et complémentaire. ▶ Nous sollicitons en priorité les ressources, les capacités de la personne plutôt qu'agir systématiquement à sa place.
<p>La fin de la mesure</p>	<p>Elle intervient en cas de dessaisissement au profit d'autre mandataire judiciaire (dans le cas, par exemple, d'un changement de lieu de résidence de la personne protégée), de mainlevée de la mesure, de décès.</p>

Quels résultats pour notre action, quels effets pour les personnes protégées ?

- ▶ Elles bénéficient d'un soutien leur permettant de progresser en autonomie et en confiance en elles-mêmes.
- ▶ Les choix de vie des personnes sont respectés conformément aux politiques publiques. L'action du service favorise le maintien à domicile, en accord avec les volontés de la personne.
- ▶ Leurs droits sont respectés ; de plus, elles bénéficient d'une aide, d'une assistance et/ou d'une représentation (en fonction de la mesure de protection) efficace pour leurs démarches administratives.
- ▶ Il est vérifié que leur environnement reste bien traitant
- ▶ Le patrimoine des personnes est préservé voir optimisé, en accord avec leurs volontés.

LE DÉTAIL DE NOTRE MISSION : NOS INTERVENTIONS AU QUOTIDIEN

L'ouverture des mesures

<p>Notre premier rôle est d'informer et de communiquer en vue de rassurer l'utilisateur sur la mesure dont il bénéficie et créer une relation qui permet sa réelle participation</p>	<p>Pour ce faire, il existe, au sein du service, un pôle ouverture dédié spécifiquement à l'ouverture des mesures de protection juridique.</p> <p>Au-delà, les priorités du Service sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ La rapidité d'intervention, pour rassurer la personne et faire face aux éventuels besoins immédiats et urgences. ◆ Le recueil des informations nécessaires au bon exercice de la mesure. ◆ Une réelle prise en compte de la personne, de sa situation, de ses attentes et besoins, en recherchant sa coopération à la mise en œuvre de la mesure.
<p>Relation d'écoute</p>	<p>La pratique actuelle : Dans les quinze jours/ trois semaines le dossier de la personne est préalablement consulté au tribunal, de manière à assurer que les éléments qui ont amené le Juge à prononcer la mesure ont bien été pris en compte.</p> <p>Une attention particulière est apportée à la qualité du contact établi avec la personne pour la rassurer, et favoriser une relation de confiance (qui pourra s'instaurer avec le temps sur la base d'une connaissance mutuelle).</p>
<p>Entretien</p>	<p>Les personnes protégées sont rencontrées lors d'une visite à domicile dans les deux à trois semaines qui suivent la réception de l'ordonnance. Il s'agit d'un entretien d'une durée d'environ deux heures.</p> <p>Cette visite et celles qui suivent ont pour objectif de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présenter, expliquer la mesure (et si besoin, rassurer la personne). - Présenter l'UDAF, le Service et définir le cadre de fonctionnement (modalités d'accueil et d'accès au Délégué, permanences, ...). - Remettre : la Notice d'information, la Charte des droits et libertés, le Règlement de fonctionnement, le Livret d'accueil, ... Et fournir toutes explications utiles. - Appréhender la personne et son environnement, ses habitudes de vie, son entourage, ses attentes et ses besoins. - Définir les priorités d'intervention et la façon dont « on va travailler ensemble ». <p>En cas de refus ou de blocage persistant de la part de la personne, le Juge en est informé (au plus tard dans les 3 mois à compter de la réception de l'ordonnance).</p>
<p>Budget</p>	<p>La période d'ouverture permet également :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ D'élaborer un budget avec la personne ; mettre à sa disposition une somme « vie quotidienne » simultanément au blocage des comptes, de manière à éviter les ruptures.
<p>Orientations et priorités</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ De définir <u>avec</u> la personne les orientations et priorités pour la période à venir, qui figureront dans le Document Individuel de Protection élaboré conjointement. ▶ Selon la mesure, bloquer (protéger) les comptes de la personne et récupérer ses moyens de paiement une fois l'envoi de fonds organisé. ▶ Informer les tiers concernés (employeur, créanciers, établissements financiers, ...), là encore, selon les mesures.

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prendre contact avec les éventuels intervenants sociaux œuvrant auprès de la personne, dans un souci de cohérence et de continuité des interventions, ▶ Vérifier et, si besoin, demander avec la personne l'ouverture des droits sociaux, ▶ Mettre en place les mesures d'urgence, selon les situations, ▶ Recueillir l'ensemble des informations concernant la personne, ▶ Établir l'inventaire de patrimoine, dans un délai maximal de 3 mois,
<p>Inventaires Les inventaires sont établis en début de mesure et dans un délai de 3 mois après la notification de la décision de mise sous protection juridique</p>	<p>Pour l'inventaire « mobilier » :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ La personne doit être présente, sauf incapacité. ▶ Deux témoins, choisis par la personne, doivent être présents ; ils ne doivent pas avoir de lien de subordination entre la personne protégée ou l'UDAF. Il est à remarquer la difficulté de se conformer aux prescriptions légales de deux témoins et des situations occasionnées de malaise face à des témoins tiers, ou membres de la famille qui ont connaissance d'informations personnelles relatives à la personne suivie. ▶ L'inventaire est signé par le délégué, le majeur protégé et les témoins. Il est transmis copie au greffe du Tribunal d'Instance compétent. ▶ En cas de présomption d'existence de biens de valeur (ou de doute), il est fait appel à un expert (Commissaire-priseur, ...). <p>Les liquidités éventuelles doivent être déposées sur un compte bancaire. Pour cela, elles sont emportées par le délégué, contre un reçu signé de la personne et des témoins. Ce reçu sera conservé avec le bordereau de remise d'espèces en banque.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Après analyse, les orientations de gestion sont définies avec l'usager, à partir du budget et du Document Individuel de Protection. <p>Un rapport d'ouverture, qui permet de faire le bilan de la situation et des actions menées, est adressé au Juge à l'issue de la période d'ouverture de la mesure.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Le pôle ouverture ouvre la mesure et s'assure du suivi jusqu'au transfert au Délégué qui sera en charge de la vie de la mesure. Le transfert peut intervenir 6 mois, au plus, depuis le prononcé de la mesure de protection juridique.

Axe d'amélioration

	<p>✓ Assurer le renseignement complet du logiciel tuteur.</p>
---	---

Gestion administrative et budgétaire

Le budget est régulièrement actualisé, en lien avec l'évolution de la situation de la personne. Nous nous assurons que la personne bénéficie bien de tous les droits sociaux auxquels elle peut prétendre. De manière générale, nous privilégions les habitudes de vie des personnes.

La pratique actuelle

Les ressources et le budget

- ◆ A partir du DIP établi par le Délégué, il est défini les orientations de gestion avec l'usager. Le budget lui est remis sauf en cas d'incapacité de compréhension (maladie dégénérative, ...)
- ◆ La loi prévoit que les excédents soient reversés à la personne (mesures de curatelle) après avoir budgétisé les dépenses à venir. Priorisation de dépenses est posée avec la personne suivie. Les projets significatifs sont provisionnés en accord avec la personne.
- ◆ Les échéances des droits sociaux sont suivies et font l'objet de demandes de renouvellement dans les délais voulus, de manière à éviter toute rupture.
- ◆ Les dossiers de demandes d'aide financière sont établis.
- ◆ Une somme d'argent est mise à la disposition de la personne protégée pour couvrir ses dépenses courantes. Elle est déterminée par les choix et habitudes de vie de la personne, les limites inhérentes à ses ressources financières et ses capacités de gestion. Les modalités et la fréquence de versement sont définies avec la personne, sachant que ses habitudes sont privilégiées chaque fois que possible.

Les Dépenses

- ◆ Les créanciers des personnes suivies sont réglés dans les 10 jours qui suivent la réception de la facture (4 jours pour les factures urgentes), ceci sous réserve que leurs ressources le permettent. En cas de difficulté, ils en sont informés ; des solutions pour l'échelonnement des règlements sont recherchées avec eux. La dépense peut aussi être rejetée, si elle n'a pas été prévue entre le service et la personne suivie.
- ◆ Les achats ponctuels et/ou significatifs sont réalisés sur devis. Pour les plus importants, selon leur nature ou le montant, l'accord de l'encadrement est nécessaire. Pour les autres achats, un Bon d'achat peut être remis à la personne protégée ; leur utilisation doit toutefois rester exceptionnelle. Ces bons d'achat sont provisionnés au budget de la personne suivie.

Les personnes protégées disposent de toute l'information voulue pour une participation à la mesure.

Gestion et communication

- ◆ Les relevés de comptes de gestion, transmis chaque mois, sont commentés de façon adaptés lors des visites à domicile, et en fonction de la capacité de la personne suivie.
- ◆ **Information des personnes** : elles peuvent avoir communication de l'ensemble de leur dossier sur simple demande de leur part.
- ◆ Les explications sont données sur les budgets. Les soldes des comptes de placement sont également passés en revue.

Axes d'amélioration




- ✓ Assurer une fiabilité complète de la gestion des opérations financières et des budgets (pointage des écritures systématiques).
- ✓ Réduire la fréquence et l'émission des Bons d'Achats jusqu'à complète élimination.
- ✓ Garantir le suivi régulier des droits sociaux et de leur renouvellement, des remboursements des frais médicaux.
- ✓ Harmonisation des pratiques au regard des budgets et de l'excédent à reverser.

Gestion patrimoniale

	<p>Le patrimoine est géré en fonction de la mesure de protection ouverte, des besoins, des intérêts et des souhaits de la personne.</p> <p>Nous vérifions que les biens sont assurés comme il se doit.</p>
Cas des biens inoccupés	<p>Nous veillons à leur maintien en état : ils doivent être fermés, préservés des effets du gel, ne pas subir de fuites,...</p>
Meubles et Immeubles Le service s'entoure de professionnels compétents au regard des interventions à faire Immeuble : Vente - Location	<p>La vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Elle peut être rendue nécessaire de par le budget déficitaire de la personne ou répondre à un souhait de sa part. Le majeur protégé donne son autorisation en curatelle. En tutelle, dans la mesure de sa capacité de compréhension, son accord est recherché. <p>En tutelle, une requête est établie et adressée au Juge, accompagnée de 2 estimations établies par des professionnels (agences immobilières, voire notaires) ou d'une expertise suivant la complexité et la valeur du bien.</p> <p>La vente est réalisée après autorisation du Juge des tutelles, lequel en précise les modalités.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Dans la mesure du possible, si le bien est en état d'être mis en location ou s'il y a capacité pour la personne d'engager les dépenses de mise conformité, les biens sont mis en location, par une agence immobilière, pour qu'ils ne restent pas improductifs.
Patrimoines Mobiliers	<p>Le Service réalise les placements ou les retraits, en fonction des orientations du DIP et des contraintes budgétaires de la personne, suivant les accords ou autorisation exigés. Au-delà, une surveillance générale des comptes est réalisée par le délégué et le gestionnaire de patrimoine.</p> <p>En curatelle, le service <u>assiste</u> la personne protégée, sans faire à sa place. En tutelle, l'accord de la personne protégée est recherché, l'accord du juge obtenu. Une requête est systématiquement adressée au Juge pour tout mouvement concernant les biens d'une personne sous tutelle. En cas de désaccord avec une personne sous mesure de curatelle, le juge des tutelles tranche le différent à la demande de la personne suivie.</p>
Compte Rendu Annuel de Gestion	<p>Le Service rend compte au greffe du Tribunal d'Instance de sa gestion en lui adressant, une fois par an, un compte-rendu de gestion détaillé accompagné de tous les justificatifs requis ; ces documents sont accompagnés d'un rapport faisant le point sur la situation sociale de la personne.</p> <p>Les Juges sont également systématiquement informés par une note d'information en cas de changement significatif de la situation de la personne protégée.</p> <p>Des requêtes leur sont adressées chaque fois que leur autorisation est nécessaire.</p>

Orientations et pistes de travail

	<p>Effectuer de façon exhaustive :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La mise à jour régulière des situations patrimoniales des personnes. ✓ Améliorer la gestion et le suivi des biens immobiliers inoccupés dans le but de préserver le patrimoine des personnes. ✓ Systématiser le placement des excédents des comptes courants.
---	--

Suite de la vie des mesures : L'accompagnement, la protection et la participation des personnes à leur mesure de protection juridique

La protection des personnes fait clairement partie des missions édictées par le Code civil. L'action qui en résulte revêt deux aspects différents :

- ◆ Garantir les droits et libertés de personnes qui ne sont pas en capacité de faire respecter leurs droits.
- ◆ L'accompagnement à la mesure de protection de l'utilisateur « acteur » de sa propre mesure, avec l'appui des partenaires et des réseaux (à construire, à maintenir, à rétablir, à animer et à coordonner).

Respecter la personne : c'est lui permettre de faire plutôt que de faire à sa place, ne pas l'infantiliser...

Les objectifs et orientations de cet accompagnement à la mesure de protection : tendre à valoriser et à développer l'autonomie de la personne suivant ses capacités, en respectant ses choix de vie, dans les limites de ses capacités financières, définies au budget.

Ainsi, nous sollicitons en priorité, les capacités de la personne plutôt et qu'agir systématiquement à sa place. La recherche de l'autonomie nous amène à :

- ▶ Informer la personne de ses droits et libertés et plus généralement de tout ce qui la concerne, et la faire participer systématiquement lorsque celle-ci en a le potentiel mais également dans l'acceptation de ses propres limites.
- ▶ Lui donner davantage d'autonomie et de possibilité d'initiative dans la gestion de sa mesure, de ses ressources et, plus généralement, adapter la mise en œuvre quotidienne des mesures à ses capacités, tel qu'il est fixé par le Juge des Tutelles.
- ▶ Veiller à adapter la mesure suivant l'évolution de ses capacités en informant le juge des tutelles et ainsi s'assurer de l'exercice d'une mesure en adéquation avec l'évolution de ses capacités.

La personne protégée a la liberté d'utiliser ou non les moyens mis en œuvre par le Service ; elle ne peut être contrainte, sauf en cas de mise en danger.

La formalisation des modalités d'accompagnement donne lieu au Document Individuel de Protection.

DIPM :

- ▶ Ce document s'appuie sur un diagnostic, un état des lieux au départ de la mesure et comporte les points suivants :
 - Ses référents au sein de l'UDAF.
 - Les attentes de la personne sous protection.
 - Ses besoins, ses contraintes, ses limites, ses potentiels,...
 - Ses objectifs : évaluer le projet de la personne.
 - Nous veillons avant tout au respect de la volonté de la personne, et à son adhésion aux actions envisagées, en organisant l'accompagnement tutélaire (avec mise en place d'un réseau autour de la personne) adapté à la situation de chacune des personnes suivies.
- ▶ Elaboré avec la personne protégée, il est aujourd'hui signé par le Mandataire Délégué, la personne elle-même.
- ▶ Il est communiqué et donne lieu à des échanges avec la personne, suivant sa capacité de compréhension. Il doit ainsi identifier les points consensuels, et ceux de désaccord avec la personne protégée.
- ▶ Un exemplaire est laissé à la personne protégée. Un exemplaire figure au dossier de la personne suivie.

La mise en œuvre implique des échanges et/ou rencontres régulières, au domicile de la personne ou dans les locaux du Service ou tout autre lieu (à la convenance et suivant les contraintes de chacun) qui assure la confidentialité de l'entretien (CMS, CCAS, Mairie, Tribunal d'Instance,...)

La fréquence de ces rencontres est définie dans le D.I.P.M. : Elle dépend des problématiques à traiter avec la personne et de ses besoins, et bien d'avantage aux problématiques liées à l'occupation du domicile.

En pratique les Visites à Domicile (VAD), sont planifiées au minimum et en moyenne **au trimestre** pour les personnes à domicile ; aux semestres pour les personnes en Etablissement.

Lorsque la situation est considérée stable c'est-à-dire avec une bonne autonomie de la personne, le domicile de la personne est visité au minimum une fois par an pour évaluer ses conditions de vie, et bien d'avantage selon la problématique ou le mode de vie de l'occupant du domicile.

A cela s'ajoutent les nombreux contacts téléphoniques, rendez-vous lors des permanences, réunions,... En cas de difficultés, le service s'assure par l'intervention et de partenariats le suivi et l'alerte en cas de besoin (mise en place de soins, entretien du domicile, ..).

Ces rencontres s'appuient sur le projet et les actions envisagées dans le D.I.P.M. et permettent d'en suivre le bon avancement. Les comptes-rendus de ces rencontres, les faits significatifs liés à l'exercice de la mesure de protection et les actions à mener sont enregistrés au dossier de la personne suivie pour assurer la continuité du service à l'usager et le suivi de la bonne marche de la mise en œuvre et de l'exercice de la mesure dans le respect des droits et libertés de l'usager, des engagements de service, de procédures élaborées, en conformité avec les valeurs de notre institution.

L'étendue et les limites de notre mission

Logement

Notre mission tend entre autres à ce que chaque personne ait une résidence qui soit adaptée c'est-à-dire qui tienne compte de ses souhaits, de son contexte social, de sa capacité financière, de sa capacité et autonomie et de ses besoins. Nous respectons et privilégions les choix de la personne, dans les limites budgétaires d'une part, des dangers qu'elle encourt, d'autre part.

Nous constatons une énorme attente des personnes suivies, de leur entourage, de la famille et de tous les partenaires. Un travail quotidien sur le terrain est à réaliser afin de restituer l'intervention de notre service au regard : du mandat des pouvoirs et limites, de la capacité des personnes suivies (capacités) et des partenaires.

Recherche de logement...

► Le Service a l'obligation de trouver un hébergement pour les personnes en errance (SDF, ...).

► La recherche de logement est menée par la personne elle-même en priorité, dès lors qu'elle en a les capacités. Notre action s'inscrit dans une mission de conseil et d'orientation ; elle vise à aider la personne à organiser ses démarches, au besoin en faisant appel au réseau de proximité. Dans tous les cas, l'accord de la personne protégée est recherché. En cas de difficulté : la personne ne veut pas de domicile, voire le domicile n'est pas adapté, le service mettra tout en œuvre pour amener la personne à adhérer au projet. Le juge peut être sollicité.

Emménagement...

► Un changement de domicile s'inscrit dans le cadre d'un réel projet et doit être réfléchi et préparé à l'avance (organisation matérielle et financière, ...).

► Il est nécessaire d'être présents lors de l'état des lieux, dans le cadre d'une tutelle, et de l'être au besoin dans le cadre d'une curatelle en cas de risque d'abus pour la personne au regard de ses capacités. Le Délégué à la mesure de protection juridique organise sauf capacité de la personne suivie le déménagement (au besoin, en faisant appel entre autres à des tiers), **mais ni le service ni le délégué, lui-même, ne le fait.**

Art. 426 C. Civ. : Le logement de la personne et les meubles dont il est garni doivent être conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible (...).
Art. 459-2 C. Civ. : La personne choisit le lieu de sa résidence.

	<p>► Il arrive que certaines personnes déménagent sans en informer le service et donc sans respecter les obligations légales qui s'imposent. Le service ne peut donc se conformer aux exigences et prescriptions qui s'imposent en principe.</p>
<p>Au cours de l'exercice de la mesure et si l'on constate une situation d'insalubrité du logement, tapage nocturne, la présence de squatters chez la personne, ...</p> <p>Travail avec la personne suivie</p>	<p>► Le Service n'a pas autorité pour intervenir directement (il ne peut non plus se substituer aux Services d'urgence) ; il n'a pas davantage de pouvoir de coercition, mais se doit d'alerter les personnes compétentes, habilitées à faire toutes interventions utiles. Le bailleur, le voisinage, ... sont notamment invités à exercer leur droit auprès des autorités compétentes, à dénoncer le contrat de location en cas de non-respect...</p> <p>► Nous répondons aux sollicitations du voisinage, en rappelant les limites de notre mandat, et incitons les plaignants à faire valoir leurs droits.</p> <p>Ces situations sont prises en compte dans le travail d'accompagnement auprès de la personne sous mesure de protection.</p> <p>Lorsque la remise en état du logement est nécessaire, qu'il devient insalubre, (cette notion d'insalubrité étant définie par des critères légaux) il est demandé aux bailleurs l'exécution de leurs obligations légales pour les travaux dont la responsabilité leur incombe.</p>
<p>Dans le domaine de la Santé, nous devons...</p>	<p>► Assurer à la personne une couverture sociale et lui permettre l'accès aux soins.</p> <p>► Nous maintenir informés dès lors que la personne connaît une alerte concernant sa santé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Par la personne elle-même, un point est fait sur ce sujet avec la personne suivie lors des diverses rencontres. - Ou par les personnes tiers « relais ». <p>En matière de santé, le Délégué oriente et conseille, la personne protégée étant libre du choix de son médecin, de ses soins et de son suivi médical.</p> <div data-bbox="1043 819 1442 1290" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Art. 459 C. Civ. : <i>Hors les cas prévus à l'article 458, la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet. (...)</i> <i>Toutefois, sauf urgence, la personne chargée de la protection du majeur ne peut, sans l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué, prendre une décision ayant pour effet de porter gravement atteinte à l'intégrité corporelle de la personne protégée ou à l'intimité de sa vie privée.</i></p> </div>
<p>Les interventions médicales</p>	<p>La question d'une intervention directe se pose en cas de mise en danger de la personne pour cause de défaut de soins. Le Délégué doit alors contacter et faire intervenir le corps médical pour alerter et le cas échéant, faire hospitaliser.</p> <p>Le Service doit disposer d'une information « suffisante » : sur les démarches entreprises : risques pour la personne, les effets, le diagnostic...</p> <p>► Le consentement est à rechercher et à obtenir dans le cas de la sauvegarde de justice, de la curatelle et de la tutelle, suivant une information adaptée aux capacités de compréhension de la personne suivie,</p> <p>► En cas d'incapacité à consentir de la part de la personne sous tutelle, la famille sera sollicitée, le tuteur représente la personne suivie.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cas d'intervention médicale grave c'est à dire lorsqu'il y a atteinte à l'intégrité physique de la personne, le juge des Tutelles doit impérativement autoriser l'acte. - En cas d'urgence, l'équipe médicale prend toutes décisions d'interventions médicales nécessaires.
<p>Situation de mise en danger</p>	<p>Il y a danger pour la personne dès lors qu'existe un risque significatif pour l'intégrité physique ou psychique de la personne.</p>

Comment s'assurer du suivi et de l'état de la mise en danger ?

- ◆ Par nous-mêmes, par un suivi et des contacts réguliers auprès de la personne, par l'observation directe ou par une communication avec les tiers au regard des habitudes de vie de la personne suivie. Les ruptures doivent nous alerter.
- ◆ Par l'intermédiaire des partenaires (de santé, sociaux, associatif...) et de l'entourage. Face à de telles situations :
 - Nous alertons les organismes ou intervenants compétents.
 - Une information est transmise au Juge des tutelles.

Axes d'amélioration




- ✓ Assurer que les D.I.P.M. et avenants sont systématiquement établis dans les délais prévus. Dresser un bilan de leurs mises en œuvre collectivement, pour enrichir et en améliorer leur contenu. Dans un premier temps, ils seront signés par la directrice ce qui en permettra une première évaluation. Cette signature marquera également l'engagement du service à respecter les dispositions énoncées dans ce document, au-delà de la relation duelle entre le délégué et la personne protégée.
- ✓ L'enregistrement sur le logiciel tutélaire des comptes rendus des rencontres et événements significatifs de manière à partager l'information au sein du service
- ✓ Engager une réflexion autour des différents aspects sur la bientraitance

Évolution et fin des mesures

<p>Adaptation de la mesure aux capacités des personnes.</p>	<p>Prise en compte des évolutions de la situation personnelle (de santé...) Nous veillons de façon constante à ce que la mesure de protection soit toujours adaptée à la personne et évaluons s'il est opportun de demander une transformation (allègement, aggravation...) ou une mainlevée.</p>
<p>Mainlevées Dessaisissements Caducité</p> <p>La mainlevée est préparée avec la personne protégée : la mise en place progressive d'une phase de gestion de son budget. Les dessaisissements sont également préparés pour préparés toutes ruptures</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La mesure cesse dès le rendu de l'ordonnance de Main Levée ou à la date de caducité de la mesure. Le majeur protégé a immédiatement accès à ses comptes et placements bancaires. ▶ Le dossier est transmis à la personne dans les quinze jours, soit par courrier (RAR), soit remis en main propre : une rencontre avec le Délégué Mandataire est organisée pour la remise du dossier et les explications nécessaires. ▶ Lors du dessaisissement, le dossier est transféré au mandataire judiciaire dans les délais légaux. L'UDAF n'ayant plus mandat, il ne peut être poursuivi la gestion de la mesure. En cas de nécessité absolue, l'UDAF, <u>après autorisation écrite du mandataire subséquent</u>, pourra être amenée à effectuer une opération spécifique afin d'éviter la rupture dans la gestion de la mesure. ▶ Les tiers sont informés par courrier, de la même manière qu'à l'ouverture de la mesure.
<p>Décès</p> <p>Exceptionnellement et en cas d'absence de famille, l'UDAF 04 va au delà de son mandat lorsqu'intervient un décès sans famille, ni proche à même de faire les démarches relatives aux obsèques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ A la connaissance du décès, la famille est contactée pour s'assurer qu'elle est informée du décès et de la prise des dispositions relatives aux obsèques et règlement de succession. ▶ Les obsèques sont organisées par la famille sauf en cas d'absence totale de la famille. Le montant disponible pour les obsèques est communiqué. En cas d'absence de famille, de proches, le Service organise les obsèques. Seulement de façon exceptionnelle et dans la mesure où il est possible d'y pourvoir financièrement suivant les sommes disponibles au compte courant, la prise en charge pour partie par la mutuelle, s'il y a. Si le défunt relève des dispositions relatives à l'indigence alors le délégué mandataire prendra attache auprès des services de la commune concernée. ▶ Les dernières volontés de la personne sont respectées autant que possible et suivant la connaissance que nous en avons. ▶ Tous les paiements sont arrêtés dès l'information du décès. ▶ Le dossier est envoyé au Notaire choisi par les héritiers dans les 3 mois maximum qui suit le décès. Voire une désignation par le Président de la chambre des Notaires, en cas d'absence de famille. Des délais peuvent survenir en cas de désignation par la chambre des notaires qui porte la désignation à plus de trois mois (délai de traitement de demande).

Axes d'amélioration

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Améliorer les délais d'information aux tiers et de transfert des dossiers soit auprès de la personne auparavant suivie, soit au mandataire judiciaire qui prend le relais. ✓ Améliorer le travail partenarial avec la Chambre des notaires pour la réduction des délais.
---	---

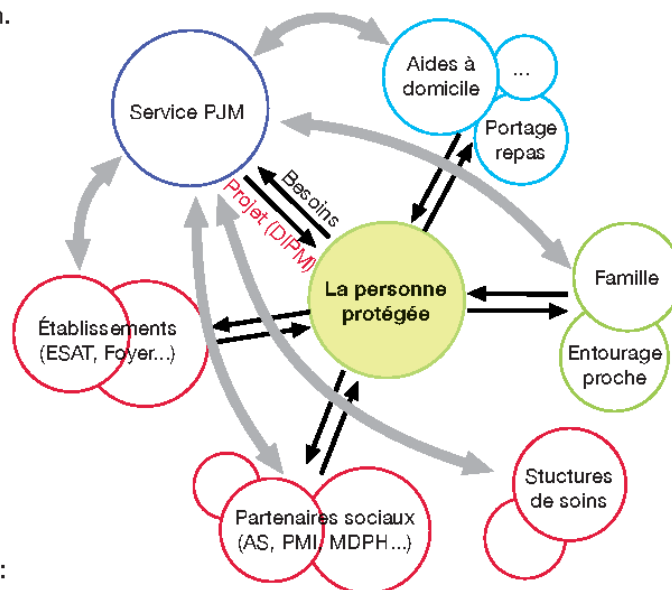
Les relations avec les partenaires et l'entourage de la personne sous MPJ

Deux principes essentiels guident notre action :

- ▶ **La mobilisation des partenaires (sociaux, associatif, institutionnel, corps médical, ...)** pour organiser ensemble le suivi et l'accompagnement des personnes dans tous les aspects de leur quotidien.
- ▶ L'action des différents intervenants en direction des personnes doit être **coordonnée, cohérente et complémentaire.**

Ainsi, le travail en partenariat revêt une grande importance ; c'est une nécessité pour faire avancer l'action autour et dans l'intérêt de la personne protégée conformément à ses besoins.

C'est d'autant plus une nécessité lorsque les usagers sont isolés et en perte d'autonomie, avec des besoins à couvrir au quotidien.



Plus concrètement :

- ▶ Les projets individualisés élaborés par les Etablissements sont demandés. Le cas échéant, l'UDAF signe les contrats de séjour (personnes sous tutelles).
- ▶ Nous participons aux réunions de synthèse organisées (par le Secteur psychiatrique CSM, le Conseil Général...).
- ▶ Nous prenons appui sur l'entourage proche (famille, voisins, ...) à chaque fois qu'il est bienveillant et aidant. Dans les faits, la place de la famille dépend avant tout du parcours et de la volonté de la personne suivie : recréer du lien ne fait pas partie de notre mission.
- ▶ Des rencontres sont initiées entre la Directrice de l'UDAF, et la Direction des différents partenaires au besoin et/ou si difficultés, de manière à ajuster autant que de besoin le cadre de fonctionnement.
- ▶ Développement des travaux du CLSM de Digne avec une participation active de notre UDAF.

Orientations et pistes de travail



Participation de l'UDAF 04 aux conférences prévues et déploiement d'une cellule de vigilance dans le cadre de la mise en place du Conseil Local en Santé Mentale.

En parallèle améliorer à la fluidité des relations avec divers partenaires associatifs mais aussi institutionnels dont le CHS de Digne.

Structurer les relations d'établissement à établissement pour préciser autant que besoin les cadres de travail, les contraintes et limites de chacun.

<p>Bien accueillir les différents publics, partenaires et tiers est pour nous une priorité</p> <p>Situation d'urgence = délégué d'urgence</p>	<p><u>L'accueil des publics</u></p> <p>Les usagers, la famille, les partenaires et tiers sont amenés à se présenter à l'accueil voire à nous contacter par téléphone, mail, courrier, ...</p> <p>L'Agent d'accueil assure l'accueil téléphonique et physique qui vise à répondre aux demandes des personnes suivies, qui cherchent à nous joindre pour les motifs les plus variés avec, souvent, un besoin de contact humain et de lien social. Le Délégué demeure pour les personnes protégées le référent privilégié dans les relations sociales et administratives nécessaires à leur situation.</p> <p>Chaque Délégué assure des temps hebdomadaires de permanence téléphonique et physique, au cours desquelles il se rend disponible pour recevoir les personnes qu'il suit ou répondre à leurs appels. Pour faciliter les relations, les numéros de lignes directes des Délégués sont communiqués aux Partenaires.</p> <p>Accueil physique : les personnes et les familles sont reçues lors de permanences ou sur rendez-vous.</p> <p>Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.</p> <p>De plus, une « veille générale » quotidienne est assurée par un Délégué dit « d'urgence ». Ainsi disponible pour les Usagers qui le nécessitent et pour lesquels leur Délégué est absent.</p> <p>Une procédure et des outils informatiques sont mis en place afin d'assurer qu'il est bien répondu aux messages laissés au standard dans les délais brefs.</p> <p>En cas d'incapacité à donner une suite rapidement, la personne sera informée de la prise en compte de la demande. En cas de traitement différé, des motifs.</p> <p>Un bureau de permanence est mis à disposition des délégués PJM. Porte vitrée côté privatif, porte isolée côté salle d'attente assure la confidentialité des entretiens et la sécurité de tous.</p> <p>Sont mis en place de façon régulière, des permanences sur l'ensemble du département.</p>
<p>Permanences extérieures Notre organisation permet d'assurer une continuité de manière à éviter toute rupture significative pour l'utilisateur</p>	<p><u>La continuité du service</u></p> <p>De manière à maintenir la continuité de service, nous avons mis en place les procédures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Un effectif suffisant doit rester présent pour répondre aux demandes des usagers. ▶ En cas d'absence de courte durée (formation, congés, déplacements, ...) d'un Délégué, sa suppléance (actes essentiels de la mesure) est assurée par son binôme (si absent également) un de ses collègues voire le délégué d'urgence, en cas d'urgence. ▶ En cas d'absence prolongée, l'encadrement prend toutes dispositions nécessaires afin qu'il n'y ait pas d'incidence significative sur le suivi de la mesure et le service rendu aux personnes. <p>Dès lors qu'un Délégué est absent, (formation, congés, ...) les usagers dont il gère les mesures sont informés par ce dernier par tous moyens, par courrier, par un appel téléphonique. En cas d'absence de longue durée (maladie, maternité, ...), il est pourvu à son remplacement par tous moyens utiles, l'information sera faite par le service suivant les mêmes modalités ci-haut énoncées : courriers, appels téléphoniques, ...</p>

Tout le courrier entrant est vu par la hiérarchie. Toutes plaintes ou doléances écrites sont vues par la hiérarchie. Les personnels ayant suivi la mesure ou ayant connaissance des éléments de contextes sont sollicités afin d'apporter tous éléments d'information permettant de faire le point sur la situation. Réponse sera apportée par le service dans de brefs délais

Insatisfactions et recours

Les personnes sont informées des modalités de recours mis en place selon les difficultés qu'elles rencontrent. Il figure la marche à suivre dans le « Livret d'accueil » qui leur est présenté et commenté lors de la mise en place de la mesure.

Une procédure est en place, avec pour objectif que toute plainte ou doléance écrite soit traitée, et qu'aucune demande ne reste sans réponse. Toute plainte écrite (AR ou pas), déclenche une réponse écrite par le délégué soit à la signature du délégué, soit de la Direction, suivant la gravité de la plainte. Il y est fait suite dans les meilleurs délais.

Le service s'assure du suivi de ces insatisfactions et d'une réponse adaptée et adéquate.

Liberté d'expression

Participation des personnes au fonctionnement du service

Nous mènerons une enquête de satisfaction a minima tous les 2 ans pour évaluer la perception qu'ont les personnes suivies par notre service PJM ainsi qu'auprès de nos partenaires au regard des attentes et de la qualité des prestations délivrées par notre Service.

- ▶ A été mis en place un cahier des remarques et doléances dans la salle d'attente à l'attention des usagers, familles et partenaires.
- ▶ Nous avons fait l'acquisition d'un logiciel d'analyse de traitement des appels téléphoniques afin de suivre dans le concret la réalité du traitement des appels entrant/sortant du service PJM.
- ▶ A noter et figure au dossier remis à l'utilisateur l'information relative au recours à un tiers (notice d'information) pour toutes difficultés avec notre service PJM.

Orientations et pistes de travail...



- ✓ Mener régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des usagers et des partenaires.
- ✓ Mise en place d'un conseil des usagers.
- ✓ Analyse régulière des données relatives à notre gestion des appels téléphoniques.
- ✓ Harmoniser les temps hebdomadaires des permanences téléphoniques et physiques pour assurer une équité de traitement des usagers.

L'ORGANISATION DU SERVICE ET PRATIQUES RELATIVES AU TRAVAIL D'ÉQUIPE

LES RESSOURCES DU SERVICE

Les ressources humaines du Service sont l'une de ses principales richesses.

► Présence de personnels diplômés et formations pluridisciplinaires,

► La volonté d'une politique forte de développer les compétences de l'équipe PJM ;

Les Personnels et leurs Compétences

Le Service compte en ETP :

- Directrice : 0.70
- Référent évaluation : 0.5
- Attachée Juridique : 0.5
- Gestionnaire de patrimoine : 0.5
- Délégués PJM : 8.04
- Secrétaires : 2.43
- Comptables : 1.85
- Agent d'accueil : 1
- Agent de numérisation : 0.5

La diversité des parcours favorise la multiplicité des points de vue et des approches permettant des échanges d'une grande richesse.

Un Délégué Mandataire gère en moyenne 55 mesures (personnes à domicile et établissement confondus). Tous les Délégués sont titulaires du CNC (Certificat National de Compétence), plusieurs ont obtenu le CNC DPF et/ou CNC MAJ. Il existe au sein du service PJM une politique forte d'accueil et de formation de stagiaires dans un esprit de partage, d'expérience et d'apports réciproques.

L'effort de formation continue est particulièrement soutenu, dans des domaines variés tels que la communication, violence et agressivité, logiciel tutélaire,... Il s'appuie entre autres sur des entretiens individuels annuels, lesquels permettent de dresser un bilan partagé de l'activité, des projets professionnel et personnel du salarié, et des compétences « ressources » et de celles à développer.

Nous privilégions un travail d'équipe, la coopération entre les différents acteurs s'appuyant sur de nombreux échanges et des interactions fortes

Ces espaces sont mis à profit pour développer une dynamique et des outils de manière à être plus efficaces au service des personnes. Ils permettent aussi d'assurer le soutien voulu aux professionnels

Un travail d'équipe

Des espaces de rencontres et d'échanges

- Les **temps de soutien individuels** sont mis en place à la demande des personnels et/ou suivant les situations.
- Des **réunions de supervision des déléguées avec une psychologue clinique** sont également en place, bimestrielles.
- Des **réunions hebdomadaires** (délégués PJM) sont organisées chaque vendredi entre **Direction et Délégués**. Elles permettent d'échanger les informations nécessaires (actualités), d'aborder les questions que peuvent poser certains dossiers, dans le but de réfléchir aux positions de Service, aux pratiques professionnelles, et de suivre les plans d'actions en cours,.... Les rappels et mises en demeure y sont également revus.
- Des **réunions mensuelles** de secrétariat et de comptabilité.
- Des **réunions trimestrielles associant Délégués, Secrétaires et Comptables** permettent d'assurer l'articulation et la coordination nécessaires au sein du Service sur les axes de travail et plans d'action voire à réfléchir sur les évolutions nécessaires de nos procédures.
- Enfin, des réunions « thématiques » sont organisées 2 à 3 fois par an : suivant les besoins et disponibilités (ex : notaire, juge des tutelles, associations, partenaires...).

Orientations et pistes de travail...



- ✓ Le travail mené autour du projet de service a mis en évidence que notre présent dispositif de contrôle est à la fois insuffisant et trop peu structuré : il ne permet pas d'évaluer dans quelle mesure les missions qui sont confiées au service sont remplies dans tous leurs aspects et renvoient aux responsabilités de chacun. **Élaborer un dispositif de contrôle efficace est donc une priorité absolue.** L'une des raisons de ces lacunes en matière de contrôles est un déficit notoire en encadrement (évident si l'on compare à des services de taille similaire). Etude de possibilités de renforcer de l'encadrement sera menée. Si le renforcement de l'encadrement se réalise entre autres : Remise en place des balayages, accompagnement du pole ouverture lors du premier entretien,...
- ✓ Améliorer le processus d'intégration des nouveaux embauchés (Tutorat des nouveaux délégués, charte de bon sens,...) en développant l'entraide et la bienveillance.
- ✓ De manière générale, développer au sein du service l'entraide, la bienveillance, incluant le respect des personnes. Mettre en place un accompagnement à l'élaboration d'une démarche d'amélioration du bien être au travail.
- ✓ Des formations : Écrits professionnels, ...

Notre implantation répond à une volonté de proximité auprès de nos usagers

Des moyens adaptés à nos missions

Infrastructures et matériels

Locaux

Nos locaux sont situés en rez-de-chaussée d'un immeuble en copropriété nommé « Le Florilège » surface totale des locaux : 250 m²

Deux accès possibles (tout public) y compris aux personnes à mobilité réduite et privative. Surface privative exclusive aux personnels salariés de l'UDAF : 224 m²
Surface publique (accueil, WC, bureau de permanences) : 26 m². L'organisation au sein des locaux et la limitation de la circulation du public assurent la confidentialité de l'entretien et des données administratives de nos services.

Début 2010, l'UDAF s'est dotée d'un accueil beaucoup plus fonctionnel tant pour les usagers et partenaires que pour les salariés.

En effet et suite à différentes remarques et propositions, l'UDAF a repensé et réaménagé l'espace « accueil » afin de mieux garantir les droits fondamentaux des usagers à savoir et entre autres: la confidentialité, la sécurité, la tranquillité... D'un accueil et d'une salle d'attente « ouverte », l'UDAF s'est dotée d'une salle d'attente semi-fermée qui donne accès directement au bureau des permanences. L'utilisateur n'attend plus au vu et au su de tous mais dans une salle conviviale avec un coin jeux pour les tout-petits accompagnant leur parent.

Informatique

Notre Service s'est doté d'un logiciel tutélaire spécifique, dédié à la gestion des mesures de protection. Le service procède à la numérisation de l'ensemble des documents reçus dans des délais brefs pour assurer la fluidité du service rendu à l'usager. Ce qui nous permet d'assurer la traçabilité voulue des documents entrants et des opérations réalisées.

Le déploiement de ces moyens a pour objectif de nous permettre de **gagner en efficacité, d'alléger le travail administratif au profit d'une plus grande disponibilité en faveur des personnes suivies et les tiers en lien avec les usagers.** D'ailleurs, le logiciel tutélaire utilisé au sein de notre UDAF l'est également pour une majorité d'UDAF de la Région PACA (06, 05, 83,).

Il est à l'échelle nationale utilisé par plus de 80 associations tutélaire et fait l'objet d'améliorations en continu suivant les demandes des utilisateurs, dans des groupes de travail inter-utilisateurs.

Le service dispose enfin de véhicules de service de qualité pour assurer l'indispensable présence auprès des usagers dans des conditions optimales de sécurité des personnels.

Confidentialité

Documents et dossiers papier font l'objet, après durée légale de conservation, d'un broyage et d'une destruction sur place avec recyclage dans le cadre d'une démarche de développement durable. Les déchets papier, au quotidien, sont également broyés, puis collectés dans le cadre d'une convention conclue avec un ESAT local, puis recyclés.

Projet



Nous doter d'une extension des locaux afin de pouvoir avoir une salle de réunion et un espace « documentation » à même nos locaux.

CONCLUSION

Le présent document est le fruit d'une réflexion collective associant l'ensemble des « forces vives » de notre Service et de notre institution.

Il marque notre volonté de préparer l'avenir au service des personnes et des familles du département.

Il marque aussi notre engagement à progresser sur de nombreux thèmes, lesquels couvrent l'ensemble de notre champ d'intervention.



Synthèse des axes et orientations de travail

► Les usagers

Mieux prendre en compte la parole des usagers :

- Réalisation régulière d'enquêtes de satisfaction, pour évaluer la perception qu'ont les personnes suivies par notre service PJM ainsi qu'auprès de nos partenaires au regard des attentes et de la qualité des prestations délivrées par notre Service.
- Mise en place d'un conseil des usagers.
- Observatoire des Majeurs Protégés.

► Les partenaires

Un travail est à réaliser au quotidien, d'institution à institution afin de rappeler les contours de notre mission, les limites et selon la capacité des personnes suivies et la nature de la mesure.

► Organisation interne

- Le travail mené autour du projet de service a mis en évidence que notre présent dispositif de contrôle est à la fois insuffisant et trop peu structuré : il ne permet pas d'évaluer dans quelle mesure les missions qui sont confiées au service sont remplies dans tous leurs aspects et renvoie aux responsabilités de chacun. Elaborer un dispositif de contrôle efficace est donc une priorité absolue
 - L'une des raisons de ces lacunes en matière de contrôles est un déficit notoire en encadrement (évident si l'on compare à des services de taille similaire). Une étude de possibilités de renforcer l'encadrement.
 - Assurer que les DIPM et avenants sont systématiquement établis dans les délais prévus. Dresser un bilan de leurs mises en œuvre collectivement, pour enrichir et en améliorer leur contenu. La signature de la directrice marquera également l'engagement du service à respecter les dispositions énoncées dans ce document, au-delà de la relation duelle entre le délégué et la personne protégée.
- Améliorer l'efficacité et la fiabilité de l'organisation interne, en incluant tous les ajustements nécessaires pour harmoniser les pratiques.

Mda
04



CE PROJET EST ÉVOLUTIF...

Un point d'avancement sera réalisé une fois par an, pour confirmer que nous aurons réussi à passer collectivement de l'intention à l'action, à une mise en œuvre concrète des ambitions que ce document exprime.



*Projet du service
de la protection des majeurs
et des prestations familiales
de l'UDAF des Hautes-Alpes*

*Validé au cours des conseils d'administration
du 15 décembre 2012 et du 15 juin 2013*

Avant propos

*De réelles compétences
au service des personnes
et des familles protégées*

**Une opportunité offerte
par la loi de revoir nos
pratiques...**

**Le choix d'une œuvre
collective !**

Notre service assiste et représente depuis de nombreuses années des personnes du département des Hautes Alpes placées par la Justice sous mesure de protection (sauvegarde de justice, curatelle et tutelle). Il exerce également un accompagnement judiciaire ou un accompagnement à la gestion du budget familial auprès de personnes ou de familles.

Il a fait la preuve de ses capacités à les aider à faire face aux situations difficiles auxquelles elles sont confrontées, dans le respect de leurs droits fondamentaux. Nous sommes ainsi reconnus pour la qualité de notre action, et plus spécifiquement pour :

- ✚ Notre respect des personnes et des familles dans leur environnement personnel, familial et social ;
- ✚ Notre aide pour permettre à la personne et à la famille de progresser à son rythme vers une plus grande autonomie et un mieux-être, ainsi que notre souhait d'établir avec la personne protégée un projet individualisé ;
- ✚ Notre volonté d'agir et de travailler en partenariat avec toutes les personnes, les administrations et services concernés par une situation.

La loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs a fait entrer les services qui la gèrent dans le champ d'application de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Ces dispositions entraînent l'obligation d'élaborer un projet de service et, dans un second temps, celle de mener une évaluation de leurs activités.

L'UDAF des Hautes-Alpes a voulu saisir cette opportunité pour actualiser son projet de service et fixer des lignes directrices claires et partagées pour les années à venir. Elle a permis de **revisiter nos valeurs fondatrices** et d'instaurer une dynamique permettant à chacun de rechercher leur mise en oeuvre au quotidien. Elle a également favorisé la mise en évidence et le partage des **lignes directrices de notre action**. Elle témoigne de notre engagement à **respecter les exigences réglementaires** applicables à nos activités, et à mettre en oeuvre les « bonnes pratiques » publiées par l'ANESM. Elle s'inscrit enfin dans la démarche poursuivie par le réseau des UDAF, avec la volonté de **faire nôtres les exigences du référentiel élaboré par l'UNAF** avec le concours de l'AFNOR.

La démarche poursuivie :

Nous avons choisi d'inscrire ce projet dans une démarche collective associant quatre UDAF de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Les échanges ainsi créés ont largement permis d'enrichir notre réflexion.

Au sein de notre UDAF, **deux groupes de travail ont été créés impliquant l'encadrement et de nombreux personnels du service.** L'activité de ces groupes est amenée à perdurer, témoignant de notre volonté d'améliorer sans cesse la qualité du service que nous rendons et de notre capacité à répondre aux besoins des publics auxquels s'adresse notre action, dans un environnement en perpétuelle évolution.

Ce document est issu en grande partie de leurs réflexions et échanges.

Un peu d'histoire ...

L'ordonnance du 3 mars 1945 du Gouvernement Provisoire de la République Française a confié 4 missions essentielles aux UDAF :

- ✚ **Donner leur avis aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial** et leur proposer les mesures qui paraissent conformes aux intérêts matériels et moraux des familles ;
- ✚ **Représenter officiellement auprès des pouvoirs publics l'ensemble des familles ;**
- ✚ **Gérer tout service d'intérêt familial** dont les pouvoirs publics estimeront devoir leur confier la charge ;
- ✚ Exercer devant toutes les juridictions ... l'action civile relativement aux faits de nature à nuire aux intérêts matériels et moraux des familles

L'identité de notre service s'est construite dans ce cadre au cours des dernières décennies. **L'UDAF a débuté son activité en 1970** en obtenant son agrément en qualité de tuteur aux prestations sociales, en charge du suivi des mesures de tutelles aux prestations sociales adulte (TPSA) et enfant (TPSE). En 1986, l'UDAF a été agréée pour le compte de l'Etat en qualité de délégué à la tutelle des incapables majeurs pour exercer des mesures de tutelle et curatelle dont les premières lui ont été transférées par la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales qui les gèrait alors directement.

Reconnue au fil des années pour l'amélioration de la qualité dans la gestion des mesures, l'UDAF s'est engagée avec détermination, malgré l'importance des évolutions à mettre en oeuvre, dans la réforme de la protection des majeurs décidée par la loi du 5 mars 2007. **Elle a obtenu le 8 novembre 2010 un double agrément** pour la création (à titre de régularisation) d'un service mandataire judiciaire à la protection des majeurs et d'un service de délégué aux prestations familiales pour une durée de 15 ans.

C'est dans ce cadre que l'UDAF a décidé de réactualiser son projet de service qui datait d'avril 2006.

Les choix de l'association

L'assemblée générale, réunie le 1^{er} juin 2013, a adopté le projet associatif de l'UDAF, dont le texte a été validé lors du conseil d'administration du 30 avril 2013.

Notre association gère depuis de nombreuses années plusieurs services dont celui de la protection juridique des majeurs et des prestations familiales. Ils sont nés du constat qu'un certain nombre de besoins concernant la défense des intérêts matériels et moraux des familles n'étaient pas satisfaits, et de la confiance que les pouvoirs publics portent à l'UDAF dans ce département.

L'UDAF se doit d'apporter une réponse adaptée, fruit d'un engagement politique au service des familles et d'une expertise technique qu'elle développe.

L'action du service de la protection des majeurs et des prestations familiales s'inscrit dans le champ de l'action sociale qui, par le biais de réglementations successives, renforce les garanties du respect des droits des usagers.

Ce principe s'applique à la recherche de la qualité du service apporté et à sa personnalisation, dans la qualification des personnels, et plus généralement dans le déploiement de démarches systématiques d'évaluation.

Le projet de service de la protection juridique des majeurs et des prestations familiales intègre les orientations fixées par l'association.

Parmi elles figure la nécessité pour ces services d'inscrire leur action dans les principes développés par l'UNAF dans le document « *Ethique et Déontologie : enjeux, pratiques et perspectives* » publié en 2010. Plus largement, bénévoles et salariés sont au service de valeurs communes dans lesquelles s'ancre leur attachement à l'UDAF.

Les orientations de travail en direction des salariés qui ont été retenues dans le projet associatif sont les suivantes :

- **Informers les salariés des principaux débats et décisions arrêtées en conseil d'administration**
- **Proposer des espaces de coopération, permettant d'aborder conjointement entre administrateurs, associations familiales et salariés, des thématiques communes qui enrichiront l'UDAF dans son ensemble**
- **Mettre en place des temps d'information et de réflexion institutionnelles auxquels les salariés pourront ou devront participer en fonction du sujet traité et de la décision de l'employeur**

La volonté de l'UDAF est de mieux associer les salariés des services au développement du projet de l'association. Projet associatif et projet de chaque service sont ainsi liés et les plans d'actions qui développeront ces deux documents devront en tenir compte.

La protection juridique des majeurs - éléments de contexte

Le contexte législatif

Les différents régimes de protection sont régis par la loi du 5 mars 2007 réformant la protection juridique des majeurs

Quelle que soit la mesure de protection, les textes prévoient pour le mandataire judiciaire l'obligation de rendre compte régulièrement de son action au Juge qui l'a désigné.

Cette loi introduit un ensemble d'aménagements pour l'exercice des mesures de protection.

Il existe 3 types de mesures de protection juridique :

- ▶ La **sauvegarde de Justice** (art 433 du code civil) est une mesure temporaire de protection ou qui a pour but de représenter la personne dans l'accomplissement d'actes déterminés par le juge. Cette mesure ne peut excéder un an, renouvelable une fois. **Elle revêt en général un caractère d'urgence.**
- ▶ La **curatelle** est une mesure d'assistance pour les actes de disposition et de conseil portant sur les actes de la vie civile. La protection peut porter à la fois sur la personne et sur ses biens, ou sur l'un des deux aspects seulement. **Elle est prononcée pour une durée maximum de cinq ans, renouvelable.**
Dans le cas de la **curatelle simple** (art 467 du code civil), la personne protégée gère elle-même ses revenus en fonction de ses capacités et de son environnement.
Dans le cas de la **curatelle renforcée** (art 472 du code civil), le mandataire gère l'ensemble des revenus et du patrimoine.
- ▶ La **tutelle** (art 473 et suivants du code civil) est une mesure dans laquelle le mandataire représente la personne dans tous les actes de la vie civile. **Elle est prononcée pour une durée de cinq ans maximum, sauf dans des cas tout à fait spécifiques, renouvelable.** Comme pour la curatelle, la protection peut porter à la fois sur la personne et sur ses biens, ou sur l'un des deux aspects seulement.
Les actes de disposition ne peuvent être réalisés par le tuteur qu'avec l'autorisation préalable du Juge des tutelles.

La loi du 5 Mars 2007 rénovant la protection juridique des majeurs, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2009 a prévu de corriger les manques de la loi précédente du 3 janvier 1968 en répondant aux besoins d'un public en augmentation et dont la typologie s'est modifiée du fait d'un contexte sociétal lui-même en évolution (ouverture du secteur psychiatrique, éloignement géographique des familles, allongement du durée de vie etc...).

- ▶ Les conditions nécessaires pour le prononcé d'une mesure de protection ont évolué ; l'intempérance, la prodigalité, l'oisiveté n'en font plus partie. **L'altération des facultés doit être constatée par un certificat médical.**
- ▶ La saisine directe du Juge des tutelles n'est plus possible que par la personne concernée ou sa famille (parents et alliés). Toute autre demande émanant notamment de services sociaux devra être faite auprès du Procureur de la République.
- ▶ **Une mesure est prononcée pour une durée de 5 ans maximum,** exception faite de la situation où l'altération des facultés n'apparaît manifestement pas susceptible de connaître une amélioration (article 442 du code civil). Son renouvellement nécessite une nouvelle évaluation. Il est à noter que faute d'une telle évaluation, la mesure devient caduque, s'éteint d'elle-même.
- ▶ La possibilité de nommer plusieurs tuteurs (l'un aux biens, l'autre à la personne, par exemple) est réaffirmée.

L'un des principes essentiels est que la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet ; les limites sont définies par le danger qu'elle encourt (ou fait encourir à son environnement).

Dans ce dispositif légal, la TPSA (Tutelle aux Prestations Sociales Adultes) a disparu. La loi du 5 mars 2007 introduit la mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP) et la mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ).

Une autre loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance prévoit une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial, auparavant dénommé tutelle aux prestations sociales enfant

- ▶ La volonté du législateur est de « **replacer l'utilisateur au centre du dispositif** », les textes de référence développant la notion de protection de la personne, absente jusqu'ici.
- ▶ Une information à la fois complète et adaptée doit être donnée aux personnes.
- ▶ Les conditions fixées pour l'habilitation des mandataires judiciaires évoluent, entraînant l'obligation de suivre une formation spécifique.

La mesure d'accompagnement social personnalisé, dite MASP (art L271-1 du code de l'action sociale et des familles) est une nouvelle mesure contractuelle (et non judiciaire) qui prend la forme d'un contrat conclu entre un intéressé percevant des prestations sociales et le Conseil Général. Elle vise à aider la personne à gérer ses prestations sociales par un accompagnement social personnalisé. **Cette mesure n'est pas actuellement gérée par l'UDAF.**

En cas d'échec lié notamment à l'absence de collaboration de la personne, une **mesure d'accompagnement judiciaire, dite MAJ** (art 495 du code civil) peut être prononcée par le juge des tutelles. Elle s'adresse obligatoirement **aux personnes bénéficiaires de prestations sociales** dans un cadre judiciaire et contraignant.

Elle n'entraîne aucune incapacité juridique. Le juge des tutelles tient compte de la situation de la personne, de son avis et choisit les prestations sociales qui seront gérées par le service.

- ▶ Le mandataire judiciaire, désigné par le juge, reçoit les prestations sociales sur un compte ouvert au nom de la personne protégée et doit les gérer dans son intérêt en tenant compte de son avis et de sa situation familiale.
- ▶ Les prestations sociales visées sont définies par décret.
- ▶ Le délégué aux prestations sociales exerce **une action éducative** tendant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations sociales.
- ▶ La durée de la mesure est fixée par le juge des tutelles dans la limite de 2 ans. Elle est renouvelable dans la limite d'une durée totale de 4 ans.

La mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial, dite MJAGBF (art 375-9-1 du code civil) est prononcée par le juge des enfants. Les prestations familiales, lorsqu'elles ne sont pas employées pour **les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants** et que l'accompagnement en économie sociale et familial n'apparaît pas suffisant, sont versées en tout ou partie à un délégué aux prestations familiales.

- ▶ Les conditions de gestion de la mesure sont similaires à celles de la mesure d'accompagnement judiciaire.

Ces nouveaux textes incluent les dispositions figurant dans la loi 2002-2 réformant l'action sociale et médico-sociale.

Les Magistrats attendent de notre service que les mesures soient pleinement exercées, en conformité avec la loi

Les effets de la réforme

La réforme vise notamment à ralentir la progression du nombre de mesures de protection et à ne les prononcer qu'aux personnes réellement atteintes d'altération de facultés mentales ou physiques.

- ▶ Une **charte des droits et des libertés de la personne** rappelle les droits reconnus aux personnes et les principes éthiques et déontologiques qui sous-tendent l'action du mandataire judiciaire.
- ▶ Une **notice d'information et règlement de fonctionnement** précisent le cadre général d'intervention et les obligations réciproques.
- ▶ Un **document individuel de protection des majeurs (DIPM)**, établi pour chaque mesure, avec le concours de la personne sous protection, doit permettre de rappeler les objectifs de la mesure et de préciser les modalités concrètes d'accueil et d'échange entre la personne et le service.
- ▶ Enfin, les bénéficiaires de la mesure doivent être **associés au fonctionnement du service**.

La loi prévoit une mise en œuvre sans délai de la mesure, c'est-à-dire à compter du jour de réception de la notification par le service.

Un certain nombre d'actions, dite de début de mesure, doivent être mises en place dans les trois mois. Parmi les plus importantes, l'inventaire des biens de la personne et le document individuel de protection des majeurs.

L'UDAF est régulièrement en contact avec le juge des tutelles du Tribunal d'Instance de Gap, que ce soit autour de situations particulières pour lesquelles il a été saisi ou à l'occasion des renouvellements de mesures.

Un rendez-vous est sollicité dès lors qu'un nouveau juge des tutelles prend ses fonctions.

- ▶ **La réforme ambitionne davantage d'engagement de la part des familles.** Il n'est en effet fait appel à un service tel que le nôtre qu'une fois toutes les autres solutions épuisées. C'est ce qu'on appelle **le principe de subsidiarité**.
 - ▶ En dehors du mandataire judiciaire, il est possible que, dans les établissements de santé, un service mandataire hospitalier puisse être agréé. C'est le cas pour le centre hospitalier spécialisé de Laragne (CHS) ainsi que l'hôpital local d'Aiguilles. Il existe aussi la possibilité d'exercer la fonction de mandataire à titre individuel.
 - ▶ Du fait du changement de loi, **le juge des tutelles ne peut plus se saisir lui-même**, sauf cas exceptionnel.
 - ▶ Le juge des tutelles examine avec une grande attention, à partir d'un certificat médical circonstancié et dans la plus grande majorité des cas d'une audition de la personne à protéger, quelle mesure de protection est la plus adaptée. C'est **le principe de proportionnalité**.
- *Si la question de la prise en charge par la société des personnes exclues du dispositif reste ouverte, nous avons à mener une évaluation régulière du volume des mesures que nous gérons afin d'adapter notre service en conséquence.*

Spécificités du service et des personnes suivies

Aux termes de la loi...

Il s'agit de toute personne majeure, résidant dans les Hautes-Alpes qui se trouve « *dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté.* » (article 425 du code civil)

Quelques chiffres...

- ▶ L'âge des personnes protégées : au 31 décembre 2011, 38 % des personnes suivies sont des personnes âgées de plus de 60 ans, avec un niveau de dépendance régulièrement élevé. 21 % ont moins de 40 ans.
- ▶ Le niveau des ressources : Le niveau de précarité des personnes tend à augmenter. **Ce sont 9 personnes sur 10 qui ont des revenus inférieurs au SMIC** dont la moitié a des revenus qui se situent entre le montant de l'allocation adulte handicapé et le SMIC.
- ▶ **La santé**, notamment autour de la dépendance et de la difficulté psychique, devient **une préoccupation majeure dans le suivi des situations**. Il est complexe par conséquent, compte tenu de ces problématiques spécifiques, d'établir avec ces personnes un cadre relationnel adapté, malgré cependant une collaboration de plus en plus étroite avec les services de psychiatrie du département.

Les questions de dépendance d'une part, d'altération des facultés mentales d'autre part, le plus souvent associées à de faibles revenus, constituent le cadre principal de notre intervention.

Les attentes exprimées par les personnes protégées ou les familles suivies par notre service sont le plus souvent limitées, centrées sur le très court terme. Celles-ci sont régulièrement en attente de solutions immédiates aux problèmes qu'elles rencontrent. **Y répondre demande une grande vigilance** pour éviter les approches infantilisantes et générer une dépendance. Il est nécessaire **d'aider les personnes à un minimum de projection dans le temps**.

→ *Les échanges lors de la mise en place des documents individuels de protection des majeurs créent un espace pour l'expression de ces attentes. Ils peuvent amener les personnes à réfléchir sur leur situation et ce qu'elles souhaitent pour elles-mêmes. C'est un travail difficile et de longue haleine dans certaines situations pour les aider à sortir d'une certaine passivité, et engager une dynamique.*

Au-delà de ces attentes, émergent :

- ▶ Le besoin d'un cadre solide, **de repères fiables, rassurants**
- ▶ Le besoin de contacts, **de lien social**
- ▶ Le besoin **d'être écouté et reconnu** tant dans ses capacités que dans sa différence, et **celui d'être stimulé**.

Apporter toutes les explications voulues sur les actes posés par le service est essentiel pour les personnes protégées.

Nos principes d'intervention

Ce que la personne protégée est en droit d'attendre du service :

- ▶ Les professionnels de l'UDAF s'engagent à **respecter la personne ou la famille**, les droits qu'elle conserve, les désirs et les choix de vie qu'elle exprime dès lors que cela ne lèse pas ses intérêts. **Ils s'abstiennent de tout prosélytisme.**
- ▶ Les professionnels de l'UDAF favorisent **un comportement fait d'écoute, de soutien et d'aide** et une gestion qui dédramatise les situations et désamorce les conflits.
- ▶ Les professionnels de l'UDAF prennent en compte **la situation de la personne ou de la famille dans ce qu'elle voudra bien leur en dire**, mais également au travers de son autonomie et des capacités qu'elle développe. Ils s'efforcent de lui donner la possibilité de faire part de ses envies, de ses besoins, de ses frustrations, de ses urgences.
- ▶ Les délégués à la protection des majeurs ou aux prestations familiales de l'UDAF donnent à la personne ou à la famille au cours d'une première rencontre **les informations claires et précises** qui permettent de comprendre le déroulement de la mesure et fixe le cadre d'intervention du service.
- ▶ Les délégués à la protection des majeurs ou aux prestations familiales de l'UDAF informent la personne ou la famille de **ce qui se passe dans la gestion de sa mesure et lui en rendent régulièrement compte**. Ils apportent des réponses précises sur les actes engagés pour son compte dans le déroulement de la mesure.
- ▶ Les délégués à la protection des majeurs ou aux prestations familiales de l'UDAF rencontrent la personne ou la famille soit à son domicile, soit lors de permanence, soit au travers d'échanges téléphoniques. Ils la renseignent de sa situation financière et tiennent à sa disposition ses comptes mensuels.
- ▶ Les délégués à la protection des majeurs ou aux prestations familiales de l'UDAF établiront des coopérations avec les partenaires sociaux lorsque cela s'avère nécessaire pour faire progresser la situation de la personne ou de la famille.

Ce que l'UDAF attend de la personne protégée :

- ▶ L'UDAF demande à la personne ou à la famille d'**accepter le cadre judiciaire de la mesure de protection et le fonctionnement qui en découle**, de coopérer et faire confiance au délégué à la protection des majeurs ou aux prestations familiales en faisant preuve d'honnêteté, sans crainte d'être jugé.
- ▶ L'UDAF souhaite qu'elle adhère et s'implique dans le déroulement de sa mesure.
- ▶ L'UDAF lui demande de **respecter l'équipe des professionnels**, le travail engagé, les lieux d'accueil, par **un comportement et une attitude conforme aux règles de vie en société**.
- ▶ L'UDAF la remercie d'accepter les limites et contraintes du service (absence ou changement du délégué, délai de la réponse).

Les missions et engagements du service

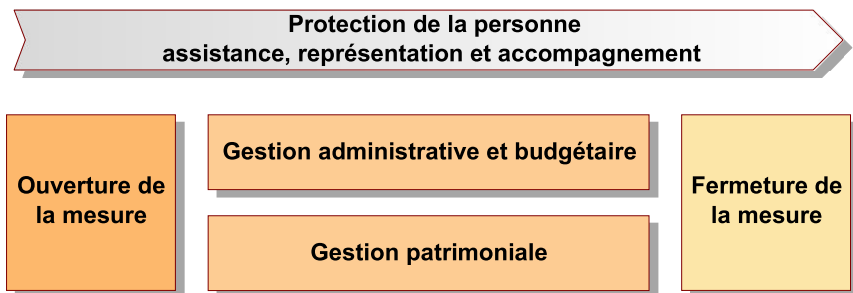
Quelle que soit sa nature et son étendue, une mesure de protection comporte 3 phases :

La phase d'ouverture

L'exercice de la mesure...

La fermeture de la mesure

Deux principes orientent essentiellement notre action



Elle débute à la réception du jugement instaurant la mesure de protection. Elle vise à :

- ▶ **Initier la relation avec la personne**
- ▶ Recueillir l'ensemble des informations nécessaires pour la mission confiée et informer les parties prenantes du dossier (créanciers, ...).

A l'issue, l'inventaire de patrimoine, un premier budget et les priorités d'actions pour la période à venir sont établis (via le DIPM notamment). Ce premier budget sera révisé dès réception de la totalité des informations sur les ressources de la personne.

Les missions principales liées à la mise en œuvre du mandat judiciaire confié par le juge des tutelles consistent à :

- ▶ **L'assistance, la représentation, l'accompagnement en fonction des mesures**, et de façon générale pour l'ensemble à la protection des personnes et de leurs biens.
- ▶ **La gestion administrative et budgétaire :**
 - élaboration et actualisation du budget
 - perception des ressources, affectation et règlement des dépenses
 - établissement et suivi des déclarations et dossiers administratifs divers
- ▶ **La gestion patrimoniale :**
 - recensement exhaustif des biens immobiliers et mobiliers tout au long de la gestion de la mesure
 - gestion sécurisée des valeurs financières

Un compte-rendu annuel de gestion préparé par le service est adressé au Juge.

Elle intervient en cas de mainlevée de la mesure, de décès, de prise en charge par un membre de la famille, un autre mandataire judiciaire (dans le cas, par exemple, d'un changement de lieu de résidence), ou bien simplement parce qu'elle est arrivée à son terme (caducité).

- ➔ *Nous sollicitons en priorité les ressources, les capacités de la personne plutôt qu'agir systématiquement à sa place.*
- ➔ *Elle vise en priorité à mobiliser les partenaires pour organiser ensemble l'accompagnement des personnes. L'action des différents intervenants en direction des personnes doit être coordonnée, cohérente et complémentaire.*

Quels résultats pour notre action ?

Quels effets pour les personnes protégées ?

- ➔ Le patrimoine des personnes protégées est préservé, selon les souhaits qu'elles évoquent, à la condition que ce ne soit pas contraire à leurs intérêts ou à la mission confiée par le juge des tutelles.
- ➔ L'ensemble de leurs droits est respecté, en conformité avec l'ensemble des lois et règlements.
- ➔ Conformément au code civil et aux politiques publiques, l'action de nos services favorise le maintien à domicile, en accord avec les volontés de la personne protégée.
- ➔ Les personnes protégées, celles qui font l'objet d'un accompagnement judiciaire ou d'une aide à la gestion du budget familial bénéficient d'une aide efficace pour l'ensemble de leurs démarches, notamment administrative et sociale.
- ➔ Les personnes protégées, celles qui font l'objet d'un accompagnement judiciaire ou d'une aide à la gestion du budget familial sont aidées dans leur vie quotidienne pour leur permettre de progresser en autonomie et dans la confiance qu'elles peuvent avoir en elles-mêmes.
- ➔ De façon générale, les choix de vie des personnes protégées sont respectés.
- ➔ Nous vérifions que leur environnement reste bienveillant.

L'ensemble des effets ainsi décrits en direction des personnes protégées, celles qui font l'objet d'un accompagnement judiciaire ou d'une aide à la gestion du budget familial, entraîne pour le service de protection juridique des majeurs ainsi que celui des prestations familiales la nécessité d'atteindre un résultat technique (gestion patrimoniale, gestion du logement, paiement des fournisseurs, démarches administratives et sociales). Il ne faut cependant pas oublier que la personne suivie conserve une part importante d'engagement dans ses choix de vie et de prise de décision concernant son patrimoine. Nous ne sommes alors engagés que par une obligation de moyens vis-à-vis d'elle.

Les détails de l'organisation mise en œuvre pour atteindre nos engagements sont décrits dans des documents internes (ensemble de procédures en cours de réactualisation, notes de service...), qui seront régulièrement mis à jour

Le détail de notre mission

L'ouverture des mesures (dans les 3 mois)

Notre premier rôle est d'informer et de rassurer l'utilisateur sur la mesure dont il bénéficie.

Au-delà, les priorités du service sont :

- la rapidité d'intervention, pour rassurer la personne et faire face aux éventuelles urgences,
- une réelle prise en compte de la personne, de sa situation, ses attentes et besoins, en recherchant sa coopération à la mise en œuvre de la mesure,
- le recueil des informations nécessaires au bon exercice de la mesure.

Une « réunion de début de mesure » avec le chef de service, après 2 mois, permet de vérifier que rien n'a été omis et d'échanger sur les éventuelles difficultés rencontrées.

Les personnes protégées sont rencontrées **lors d'une visite à domicile ou reçues dans une des unités de travail de l'UDAF** dans le mois qui suit la réception de l'ordonnance. Une proposition de rendez-vous leur est adressée deux semaines auparavant par un courrier qui mentionne le nom du délégué en charge du suivi de leur situation.

Cette rencontre ou cette visite et celles qui suivent ont pour objectif de :

- **rassurer la personne**, connaître son environnement, ses habitudes de vie, son entourage, ses attentes, ...
- **présenter et expliquer la mesure**,
- **présenter l'UDAF**, le service et définir le cadre de fonctionnement (modalités d'accueil et d'accès au délégué, permanences, ...),
- remettre et commenter la notice d'information, la charte des droits et libertés, le règlement de fonctionnement,
- définir les priorités d'intervention, et la façon dont « on va travailler ensemble ».

Une attention particulière est apportée à la qualité du contact établi avec la personne pour la rassurer et favoriser une relation de confiance qui ne pourra s'instaurer avec le temps que sur la base d'une connaissance mutuelle.

En cas de refus d'une rencontre ou d'un contact, ou encore d'un blocage persistant de la personne, le juge des tutelles en est informé (au plus tard à 3 mois à compter de la réception du jugement ou de l'ordonnance).

La période d'ouverture permet également de :

- ▶ recueillir l'ensemble des **informations** concernant la personne,
- ▶ selon la mesure, en fonction de la situation et après l'avoir rencontrée, **protéger les comptes et livrets bancaires de la personne** en lui en bloquant l'accès et récupérer ses moyens de paiement une fois l'envoi de fonds organisé,
- ▶ mettre en place les **mesures d'urgence**, lorsque la situation l'exige,
- ▶ vérifier et, si besoin, demander avec la personne l'ouverture des **droits sociaux**,
- ▶ prendre **contact** avec les éventuels intervenants sociaux œuvrant auprès de la personne, dans un souci de cohérence et de continuité des interventions,
- ▶ **informer les tiers concernés** (employeur, créanciers, établissements financiers, ...), là encore, selon la mesure,
- ▶ établir l'**inventaire de patrimoine**, dans un délai de 3 mois,
- ▶ élaborer un **budget** avec la personne, mettre à sa disposition simultanément au blocage de ses comptes une somme d'argent pour la vie quotidienne, de manière à éviter de laisser la personne sans ressources, définir conjointement avec la personne les **orientations et priorités** pour la période à venir, qui figureront dans le **Document Individuel de Protection des Majeurs** élaboré par le délégué (DIPM).

Orientations et pistes de travail

- Notre organisation est à améliorer de manière à être le plus réactif possible lorsque la mesure de protection nous est confiée par le juge des tutelles. En effet, cette période est la plus difficile à vivre pour la personne qui ignore bien souvent quelles seront les contraintes générées par cette décision de justice.
- Nous devons nous assurer que l'attribution d'une mesure à un délégué soit faite sous un délai maximum d'une semaine, y compris en période de congés, et que la première rencontre ou visite se déroule bien dans le mois qui suit.

L'exercice des mesures : gestion administrative et budgétaire

Nous nous assurons que la personne bénéficie bien de tous les droits sociaux auxquels elle peut prétendre.

Le budget de fonctionnement est régulièrement actualisé, en lien avec l'évolution de la situation de la personne et des orientations du DIPM. De manière générale, nous privilégions les habitudes de vie des personnes.

Nous restons vigilants à réaliser tout ce qui est nécessaire pour une bonne gestion.

Les personnes protégées disposent de toute l'information voulue.

Les **droits sociaux** de la personne ou de la famille sont vérifiés et suivis par le service. Ils font l'objet de demande de renouvellement dans les délais voulus, de manière à éviter toute rupture.

Sauf dans le cas d'une curatelle simple, **une somme d'argent est mise à la disposition de la personne ou de la famille** (semaine, quinzaine, mois, éventuellement trimestre) pour **couvrir ses dépenses courantes**. Elle est déterminée par les choix et habitudes de vie de la personne, ses capacités, et les limites inhérentes à ses ressources financières et aux dangers potentiels pour elle-même et/ou pour autrui. Les modalités et la fréquence de versement sont définies avec elle.

Pour les personnes sous curatelle renforcée, la loi prévoit que **l'excédent des revenus soit reversé à la personne ou déposé sur un compte laissé à sa disposition**. Le délégué peut apporter un conseil aux personnes protégées pour réaliser un placement financier.

Les projets significatifs qui peuvent figurer dans le DIPM sont provisionnés, c'est-à-dire qu'une somme d'argent peut être constituée progressivement pour y répondre. Pour obtenir l'accord du délégué et valider la décision d'achat, un devis devra être produit pour les projets les plus onéreux, et une facture pro forma pour les autres.

Les **dossiers de demande d'aide financière** sont établis soit par la personne sous mesure d'accompagnement judiciaire ou sous curatelle si elle est en capacité de le faire seule ou aidée d'un tiers, soit par le service. **Dans tous les cas, une assistance est proposée**. Pour les personnes sous tutelle, c'est le service qui se charge de la constitution du dossier.

Les **créanciers** des personnes protégées sont généralement réglés au maximum dans les quinze jours qui suivent la réception de la facture, ceci sous réserve que leurs ressources le permettent. En cas de difficulté, ils en sont informés et des solutions pour l'échelonnement des règlements sont recherchées avec eux. La dépense peut aussi être rejetée si elle n'a pas été prévue ou préalablement acceptée par le délégué. Les **relevés des comptes courants** sont pointés mensuellement.

Les personnes peuvent avoir communication de l'ensemble de leur dossier sur simple demande de leur part. Les explications nécessaires sont données sur les budgets. Les relevés de comptes sont transmis chaque mois aux personnes en capacité de les comprendre et leur sont commentés. Les soldes des comptes externes peuvent être évoqués en cas de besoin.

Orientations et pistes de travail

- **Le suivi des dossiers est devenu plus complexe** suite à la réforme de la protection des majeurs et à l'agrément des services qui les inscrit dans le champ d'application de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale. **Le travail administratif augmente, avec le risque actuel que ce soit au détriment du suivi des personnes.** Il sera recherché comment améliorer notre organisation de façon à ce que cela ne se poursuive pas.
- La co-définition de **la construction budgétaire** en lien avec le DIPM avec les personnes protégées, en MAJ ou MJAGBF, est à améliorer.
- **Le reversement des excédents** en fin de mois ou le placement sur un compte laissé à disposition des personnes sous curatelle est à mieux organiser.
- Toutes les aides nécessaires visant à abonder les revenus de la personne protégée pour la réalisation de ses projets sera recherchée, dans la limite de ce qui est légitimement raisonnable.
- Le suivi du **remboursement des frais médicaux** sera amélioré, notamment par la généralisation de carte vitale pour les personnes protégées.

L'exercice des mesures : gestion patrimoniale

Le patrimoine est géré en fonction des besoins, des intérêts et des souhaits de la personne.

Inventaires

Les inventaires sont établis en début de mesure et dans un délai de 3 mois après la notification.

Après analyse les orientations de gestion sont définies avec l'utilisateur, à partir du budget et du DIPM.

Le délégué et le service ont pour mission de :

- ▶ **conseiller et assister** les personnes protégées dans la gestion de leur patrimoine pour les personnes sous curatelle
- ▶ informer des mouvements envisagés ou réalisés, et **recueillir autant que possible leur adhésion** pour les personnes sous tutelle.

Pour l'inventaire du mobilier :

- ▶ **La personne doit être présente.** Si ce n'est pas possible, son absence doit être confirmée par un certificat médical.
- ▶ **Deux témoins, choisis par la personne,** doivent être présents. Il ne doit pas y avoir de lien de subordination entre la personne protégée et ces témoins.
- ▶ Les situations particulières concernant la présence de liquidités, d'objets ou de substances interdits sont traitées par le chef de service. Pour cela, **les sommes d'argent retrouvées sont emportées contre un reçu signé de la personne et des témoins.** Ce reçu sera conservé avec le bordereau de remise d'espèces en banque.
- ▶ L'inventaire est signé des présents.
- ▶ En cas de présomption d'existence de biens de valeur immobiliers ou mobiliers et en fonction des ressources de la personne, **il peut être fait appel à un expert** (expert immobilier, commissaire-priseur, ...).

Après analyse le chef de service et le délégué définissent les orientations de gestion avec la personne, à partir du budget établi du DIPM.

Patrimoine Immobilier

Nous vérifions que l'ensemble des biens de la personne protégée est assuré comme il se doit.

Vente - location de biens immobiliers

- ▶ **La vente de biens immobiliers peut être rendue nécessaire** en raison d'une insuffisance de revenus de la personne protégée pour satisfaire ses besoins, notamment en matière d'hébergement, ou répondre à un souhait de sa part. Dans tous les cas, son accord est recherché.
- ▶ Une requête est établie et adressée au juge des tutelles accompagnée d'un avis de valeur rendu par un notaire ou de deux estimations établies par des professionnels (agences immobilières, experts).
- ▶ **La vente est réalisée en fonction de la décision du Juge**, lequel en précise les modalités.

Cas des biens inoccupés

- ▶ Nous veillons à leur maintien en état (fermeture, entretien, vol, dégâts des eaux, ...). **L'ensemble de ces biens est référencé** et peut être visité en cas de besoin par l'assistante chargée du suivi du patrimoine immobilier.

Patrimoine financier

- ▶ Le service réalise les placements ou les retraits, en fonction des orientations du DIPM et des contraintes budgétaires de la personne. **Une surveillance des comptes de placement** et la recherche de l'optimisation de leur résultat sont réalisées par l'assistante au patrimoine financier.
- ▶ Dans tous les cas, **l'accord de la personne protégée est recherché.**
- ▶ Une requête est systématiquement adressée au Juge pour tout mouvement concernant les capitaux d'une personne sous tutelle, ou en cas de désaccord avec une personne sous mesure de curatelle.

Orientations et pistes de travail

- ➔ *Les conditions de réalisation des inventaires doivent être retravaillées : il est en effet difficile d'obtenir la présence des deux tiers exigée par la loi, ou encore pour estimer des biens mobiliers ou immobiliers lorsque ces biens se situent hors département. De plus, ces témoins sont amenés à signer un inventaire qui décrit l'état des comptes de la personne, ce qui pose un problème de confidentialité.*
- ➔ *Enfin, les patrimoines immobiliers présentent parfois des difficultés dans le repérage des biens appartenant aux personnes protégées, leur statut juridique, leur conservation. Nous avons à poursuivre notre progression dans ce domaine.*
- ➔ *Une amélioration sera recherchée dans l'optimisation des capitaux ou des revenus non utilisés pour l'entretien quotidien de la personne protégée.*

Le service rend compte au Juge des tutelles de sa gestion en adressant au greffier en chef du Tribunal d'Instance, une fois par an, un compte-rendu de gestion détaillé accompagné au besoin d'un document indiquant les événements ayant modifié la situation patrimoniale de la personne protégée.

Le juge est de plus systématiquement informé en cas de changement significatif de la situation de la personne protégée ou de problèmes rencontrés dans la gestion quotidienne de la mesure. **Des requêtes lui sont adressées chaque fois que leur autorisation est nécessaire.**

L'exercice des mesures : la protection des personnes

La protection des personnes fait clairement partie des nouvelles missions édictées par la loi du 5 mars 2007. L'accompagnement qui en résulte revêt deux aspects différents :

- ↳ **Garantir les droits de personnes** qui ne sont pas en capacité d'assurer leurs devoirs et de faire respecter leurs droits
- ↳ **Accompagner, c'est-à-dire rechercher tout ce qui permettra à la personne protégée d'améliorer son environnement et ses conditions de vie** (santé, logement, emploi, environnement, loisirs) avec l'appui des partenaires publics et associatifs au sein des réseaux existants ou à créer.

Les objectifs et orientations de cet accompagnement visent à **rechercher, à valoriser et à développer l'autonomie de la personne en respectant ses choix de vie**, dans les limites définies par ses capacités personnelles et son budget.

Ainsi nous sollicitons en priorité les ressources, les capacités de la personne plutôt qu'agir systématiquement à sa place.

La formalisation des modalités d'accompagnement donne lieu au **document individuel de protection des Majeurs (DIPM)** établi dans les 3 mois (art D471-8 du CASF)

Nous veillons avant tout au **respect de la volonté de la personne**, et à son adhésion aux actions envisagées, en organisant l'accompagnement médico-social (avec mise en place d'un réseau autour de la personne).

Sa mise en œuvre implique des rencontres régulières, au domicile de la personne ou dans les locaux du service.

- ▶ Ce document s'appuie sur un diagnostic, un état des lieux au départ de la mesure et comporte les points suivants :
 - les attentes et les besoins de la personne
 - les objectifs de la mesure pour la personne
 - la description des modalités concrètes d'accueil et d'échange entre la personne et le service
 - une présentation des conditions de participation de la personne au financement de sa mesure au regard de ses ressources
 - ses référents au sein de l'UDAF : le délégué, la secrétaire, le chef de service
- ▶ Elaboré par le délégué, en lien avec la personne protégée, il est signé par le délégué.
- ▶ Il est communiqué et donne lieu à des échanges avec la personne, dans la limite de ses capacités. Il doit ainsi identifier les points consensuels, et ceux de désaccord avec la personne protégée
- ▶ **Un exemplaire est laissé à la personne protégée.**
- ▶ Il est actualisé annuellement, donnant lieu à un avenant.

La fréquence des rencontres avec la personne protégée est définie dans le DIPM : elle dépend des problématiques à traiter et de ses besoins. **En général, elles interviennent 4 fois par an en moyenne pour les personnes à domicile, 2 fois par an pour les personnes en établissement, et 1 fois par mois pour les personnes en MJAGBF.**

A cela s'ajoutent les visites ou les rendez-vous dans les unités de travail, les échanges téléphoniques.

Ces rencontres s'appuient sur le projet défini avec la personne et les actions envisagées dans le DIPM et permettent d'en mesurer l'avancement. Les comptes rendus de ces rencontres, les faits significatifs liés à l'exercice de la mesure de protection et les actions à mener donnent lieu à une prise de notes.

L'étendue et les limites de notre mission

Logement

Notre mission tend à ce que chaque personne ait un hébergement qui lui soit adapté c'est-à-dire qui tienne compte de ses souhaits, de son contexte social et financier, de ses capacités et de ses besoins.

Nous respectons et privilégions les choix de la personne, dans les limites permises par son budget d'une part, les dangers qu'elle encourt d'autre part.

Au cours de l'exercice de la mesure, si on constate une **situation d'insalubrité** du logement, tapage nocturne, présence de squatters chez la personne, ...

Relations avec la Justice

- ▶ Le service assiste ou représente les personnes protégées lorsqu'elles sont assignées en justice ou lorsqu'elles engagent une procédure devant les tribunaux. Le délégué, en partenariat avec la juriste, sollicite si nécessaire les conseils d'un avocat.

Recherche de logement

- ▶ Le service envisage de façon systématique une solution d'hébergement ou de logement pour toutes les personnes suivies. En cas de difficulté, si la personne est en errance, ne veut pas de domicile, ou ne vit plus dans son domicile, le juge est saisi.
- ▶ La recherche du logement ou son changement est menée **en priorité par la personne elle-même** dès lors qu'elle en a les capacités. Cela implique un suivi du délégué, une mobilisation des partenaires, une analyse des moyens financiers.
- ▶ Dans tous les cas, le projet d'emménagement ou de déménagement relève de la volonté de la personne protégée et son accord est indispensable car **c'est elle qui choisit le lieu de sa résidence**.

Art. 426 du code civil : *Le logement de la personne et les meubles dont il est garni doivent être conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible (...).*

Art. 459-2 du code civil : *La personne choisit le lieu de sa résidence.*

Emménagement ou déménagement

- ▶ Le service est présent lors de **l'état des lieux si la personne protégée est sous tutelle**. Il peut également l'être dans le cadre d'une curatelle en cas de risque pour la personne (selon ses capacités, le bailleur, ...).
- ▶ **Le délégué se préoccupe des conditions matérielles du déménagement** et échange avec la personne protégée sur les modalités de prise en charge (financement direct ou recherche d'une aide financière). Il n'assure pas lui-même le déménagement.
- ▶ Le service n'a pas autorité pour intervenir directement dans le logement. Il ne peut non plus se substituer aux services d'urgence. **Il n'a pas davantage de pouvoir de coercition pour entrer dans le logement**, mais se doit d'alerter les personnes compétentes et habilitées.
- ▶ En cas de non respect des conditions d'utilisation paisible du logement, le service ne peut qu'inviter les bailleurs à exercer leur droit à dénoncer le contrat de location. Nous répondons aux sollicitations du voisinage, en rappelant les limites de notre mandat.
- ▶ Si une remise en état du logement est nécessaire dès lors qu'il devient insalubre, cette notion d'insalubrité étant définie par des critères légaux, le bailleur est sollicité autant que nécessaire pour l'exécution de ses devoirs et des travaux dont la responsabilité lui incombe.
- ▶ Lors du départ d'une personne protégée d'un logement, l'état des lieux permettra de définir les travaux de remise en état à sa charge.
- ▶ Ces situations sont prises en compte dans **le travail d'accompagnement de la personne protégée**.

Dans le domaine de la santé, nous devons...

- ▶ **Permettre à la personne protégée un accès aux soins**, et pour ce faire veiller à lui assurer une couverture sociale ainsi qu'un accès par défaut à une mutuelle de santé complémentaire.
- ▶ **Dans le respect de la confidentialité liée à sa situation de santé, être informés** par la personne elle-même ou par les services intervenant auprès d'elle des difficultés rencontrées dans ce domaine pouvant avoir une incidence sur sa vie quotidienne.

Art. 459 CCiv : *Hors les cas prévus à l'article 458, la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet. (...)*

Toutefois, sauf urgence, la personne chargée de la protection du majeur ne peut, sans l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué, prendre une décision ayant pour effet de porter gravement atteinte à l'intégrité corporelle de la personne protégée ou à l'intimité de sa vie privée.

En matière de santé, le délégué peut orienter et conseiller, **la personne protégée étant libre du choix de son médecin, de ses soins et de son suivi médical.**

La question d'une intervention directe se pose en cas de mise en danger de la personne pour cause de défaut de soins. Le chef de service, après avis du délégué, peut contacter et faire intervenir le corps médical, pour alerter et, le cas échéant, faire hospitaliser.

Concernant les interventions médicales, nous devons recueillir l'avis de la personne, sinon il nous faut solliciter le juge avec un écrit du médecin (conséquences et risques pour la personne). Par contre si le pronostic vital est engagé le corps médical prendra seul la décision d'intervention.

Prise en compte des situations de danger

Comment mesurer le danger en matière de santé ?

- ▶ Par nous-mêmes en rendant visite à la personne régulièrement, ou encore en surveillant ses habitudes de vie : **des ruptures doivent nous alerter.**
- ▶ Par l'intermédiaire des partenaires : réseaux de santé, intervenants médicaux, sociaux et l'entourage de la personne lorsque nous sommes en relation avec lui.

Face à de telles situations, le délégué fera appel au chef de service ou au directeur de l'UDAF, alertera avec leur accord les organismes compétents et informera éventuellement le Juge des tutelles.

Orientations et pistes de travail

- ***Nous constatons régulièrement une méconnaissance des textes de référence de la part de nos partenaires, lesquels nous sollicitent régulièrement, notamment le corps médical pour des autorisations d'opérer. Nous poursuivrons notre action de communication auprès de tous les organismes qui nous le demanderont.***
- ***Nous développerons notre coopération avec les services et réseaux de santé, notamment autour de l'articulation domicile – établissement de soins et retour à domicile***
- ***La notion de bientraitance est à définir de manière plus précise, en particulier dans sa traduction concrète au quotidien. La capacité à repérer les signes d'une éventuelle maltraitance est également à développer. C'est pourquoi l'ensemble des délégués et secrétaires du service seront formés à cette dimension.***
- ***Des formations seront proposées au personnel permettant de favoriser l'établissement d'un cadre relationnel adapté aux problématiques spécifiques des personnes protégées.***

Clôture des mesures

Adaptation de la mesure aux capacités des personnes.

Nous veillons de façon constante à ce que la mesure de protection soit toujours adaptée à la personne et évaluons régulièrement s'il est opportun de demander une transformation de la mesure ou une mainlevée (prise en compte des changements de situation personnelle, de santé, ...).

Mainlevées
Dessaisissements
Caducité

- ▶ La demande de mainlevée est préparée longtemps à l'avance avec la personne protégée **par la mise en place progressive d'une phase de gestion libre de son budget.**
- ▶ Les organismes tiers sont informés, de la même manière qu'à l'ouverture de la mesure.
- ▶ Le délai de transmission du dossier administratif à la personne prévu dans le code civil est de 3 mois. **Nous nous engageons à réduire le plus possible ce délai** et transmettre les éléments, soit par courrier (RAR), soit par une remise en main propre. Une rencontre avec le délégué est proposée et les explications sollicitées sont apportées.

Décès

- ▶ Le décès met fin à l'administration de la mesure. Si elles sont connues, **les dernières volontés de la personne sont respectées autant que possible.**
- ▶ Des membres de la famille sont contactés ou éventuellement recherchés pour s'assurer qu'ils sont informés du décès.
- ▶ Chaque fois que cela est possible, les obsèques sont organisées par la famille. Le montant disponible pour les obsèques lui est communiqué. A défaut de famille, le service choisit une entreprise de pompes funèbres et lui délègue les modalités de leur organisation.
- ▶ Tout engagement financier est arrêté dès l'information du décès reçue, à l'exception de la prise en charge des obsèques autorisée par le service et réglée par prélèvement sur un compte bancaire de la personne protégée.
- ▶ Le dossier est envoyé dans les 3 mois qui suivent le décès soit au notaire désigné par la personne protégée, soit aux héritiers connus.
- ▶ En l'absence d'indications de la personne protégée ou sans information sur l'existence d'éventuels membres de la famille, le service sollicite le président de la chambre départementale des notaires pour qu'il procède lui-même à la désignation d'un notaire.

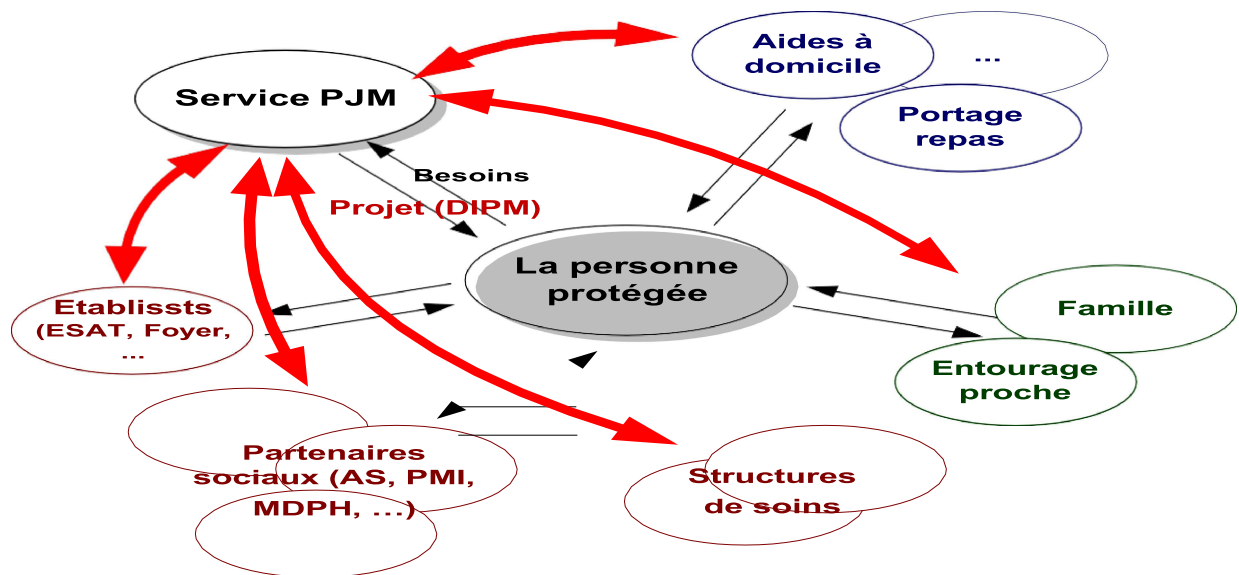
Orientations et pistes de travail

- ➔ ***Nous devons améliorer les modalités d'évaluation du travail engagé dans le suivi d'une personne protégée entre le délégué et le chef de service de façon à adapter notre intervention en fonction de l'évolution de celle-ci. Des formations sont à organiser pour favoriser une approche adaptée aux problématiques spécifiques des personnes de manière à établir avec elles un cadre relationnel particulièrement adapté.***
- ➔ ***Une amélioration et une homogénéisation des pratiques seront recherchées dans les délais et les modalités de communication du dossier en cas de fin de mesure.***

Les relations avec les partenaires et l'entourage

Deux principes essentiels orientent notre action :

- Elle vise en priorité à **mobiliser les partenaires pour organiser ensemble l'accompagnement des personnes.**
- L'action des différents intervenants en direction des personnes doit être à notre initiative **coordonnée, cohérente et complémentaire.**



Ainsi, le travail en partenariat revêt une grande importance. C'est une nécessité pour faire avancer l'action dans l'intérêt de la personne protégée, cela d'autant plus que les usagers peuvent être isolés, avec des besoins à couvrir au quotidien, et qu'une coopération productive s'avère indispensable.

Plus concrètement :

- ▶ **Nous engageons un travail de définition de nos missions et de celles de nos partenaires au travers de protocoles de coopération.** Un premier est en cours de finalisation avec une association gestionnaire d'établissements et un deuxième est engagé avec une association également gestionnaire de service (SAVS, SAMSAH). **Nous souhaitons étendre ces accords de partenariat pour l'ensemble des structures avec lesquelles nous sommes en contact** (collectivités territoriales, organismes sociaux, services hospitaliers, gestionnaires d'établissements et de services).
- ▶ **Nous développons nos échanges avec les différents magistrats avec lesquels nous sommes amenés à collaborer dans le suivi des mesures**, particulièrement le juge des tutelles et le juge des enfants, mais également le président du Tribunal de Grande Instance, le procureur de la République, le juge aux affaires familiales, le juge d'application des peines.
- ▶ **Nous recherchons que restent associés à notre action les services sociaux dans la continuité de leur intervention auprès de la personne protégée**, en les informant régulièrement et en nous associant le plus possible aux réunions de synthèse qu'ils organisent.
- ▶ **Les projets individualisés élaborés pour les personnes protégées en établissement sont demandés** afin que le DIPM ne fasse pas doublon ou ne soit pas incohérent avec les souhaits déjà exprimés.
- ▶ Nous prenons appui sur l'entourage proche (famille, voisins, ...) à chaque fois qu'il est bienveillant et aidant.

L'accueil des publics

Bien accueillir les publics est pour nous une priorité

L'accueil téléphonique est le moyen le plus utilisé pour joindre le service. Il vise à répondre aux demandes des personnes qui cherchent à nous joindre pour les motifs les plus variés avec, bien souvent, un besoin d'échange et de lien social. En effet, le délégué et le service représentent pour les personnes protégées une référence importante dans leur vie sociale et administrative.

Pour faciliter les relations avec nos partenaires, les numéros de ligne directe des professionnels leur sont systématiquement communiqués.

Les personnes protégées peuvent également, dans des conditions définies avec le délégué, communiquer avec lui par courriel.

En ce qui concerne la réception physique des publics, **les horaires d'accueil sont définis et communiqués aux usagers.** Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les personnes et les familles sont normalement reçues lors des permanences des délégués, ou sur rendez-vous.

Chaque délégué assure **des temps hebdomadaires de permanence téléphonique et physique qui sont connus des personnes qu'il suit.** Il se rend disponible pour les recevoir ou les rappeler.

De plus, une permanence générale quotidienne est assurée par un délégué, ainsi disponible pour les usagers dont le délégué référent est absent, et pouvant également traiter les éventuelles situations d'urgence.

La continuité du service

Notre organisation permet d'assurer cette continuité de manière à éviter toute rupture significative pour l'usager

De manière à maintenir la continuité de l'action du service, nous avons mis en place les règles suivantes :

- ▶ Quel que soit le moment de l'année, la règle est que **50 % au moins de l'effectif du service en activité, par métier, soit présent pour répondre aux demandes des personnes.**
- ▶ Une permanence d'accueil permet de **traiter des situations qui ne peuvent attendre l'intervention du délégué référent.**
- ▶ En cas d'absence de courte durée d'un délégué, l'organisation de sa suppléance (actes essentiels de la mesure) est organisée en interne par le chef de service.
- ▶ Dès lors que l'absence d'un délégué est supérieure à deux semaines, les usagers dont il gère les mesures sont informés de cette absence et des dispositions prises par le service pour y pallier.
- ▶ En cas d'absence prolongée d'un délégué, le chef de service ou le directeur prennent **les dispositions nécessaires pour qu'il n'y ait pas d'incidence significative sur le service rendu aux personnes.**

La relation entre la personne protégée, le service et le délégué

Une relation de confiance doit s'instaurer entre la personne, le délégué et le service

Afin que toutes les interventions du service et plus particulièrement du délégué soient suffisamment efficaces vis-à-vis de la personne protégée et de l'évolution de sa situation, **une adhésion minimale de la personne ainsi qu'une relation de confiance sont indispensables**. Sans cela, il apparaît très vite difficile de l'accompagner dans de bonnes conditions et cela peut conduire à une gestion difficile, un blocage, voire un échec de la mesure. La relation entre la personne protégée et le délégué peut alors devenir conflictuelle, même si nous constatons que ces situations restent marginales.

Pour la grande majorité des personnes protégées, il leur est nécessaire de **bénéficier d'un temps d'adaptation pour s'approprier les modalités de gestion de la mesure**. Une bonne relation établie entre la personne protégée et le délégué permet cependant de régler la plupart des problèmes.

Les insatisfactions et recours

Tous les moyens nécessaires sont mis en œuvre pour connaître la perception qu'ont les publics de notre action.

Les personnes sont informées **des modalités de recours qui leur sont proposées** selon les difficultés qu'elles rencontrent. Elles figurent dans le livret d'accueil qui leur est remis et commenté lors de la mise en place de la mesure.

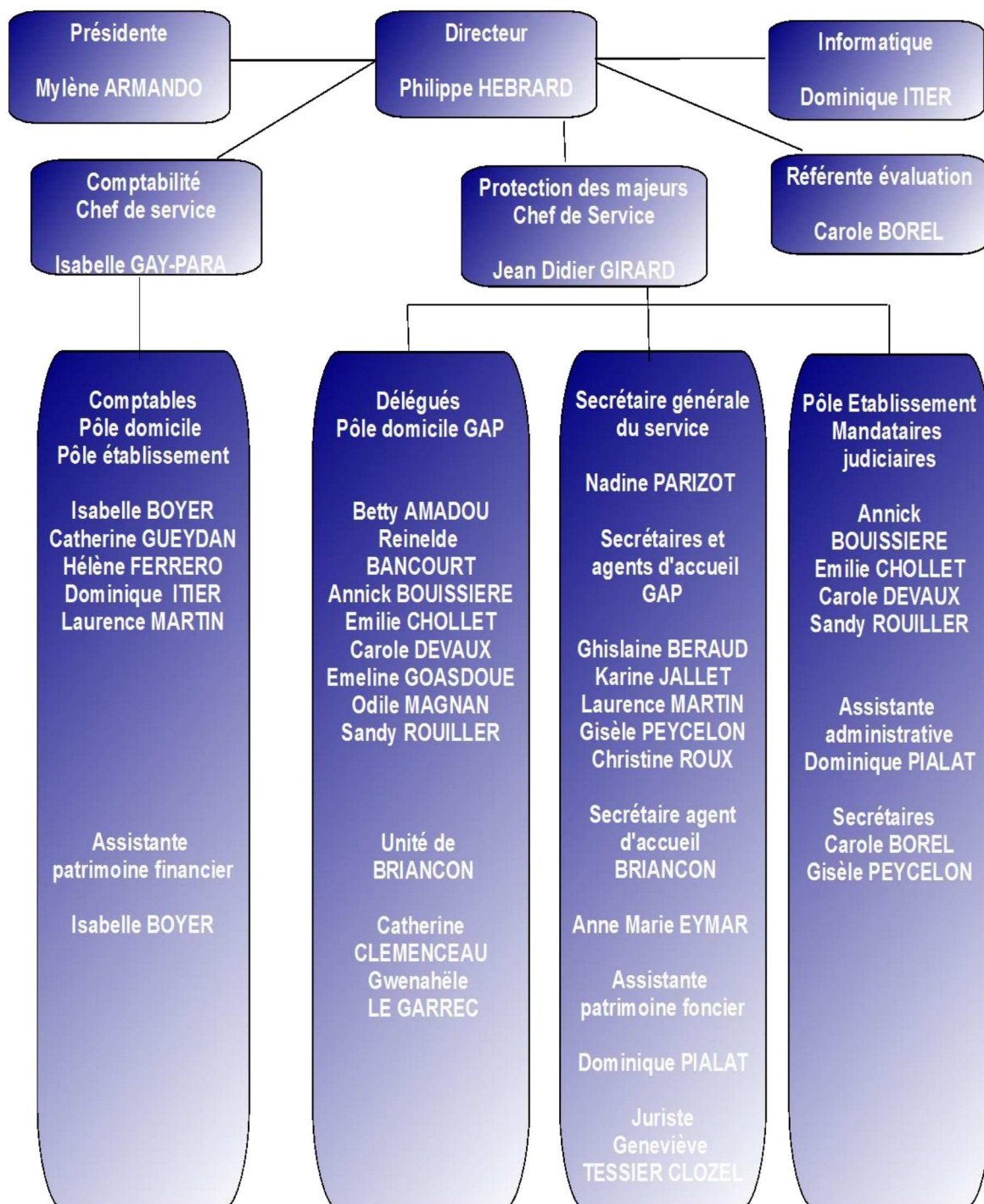
Les réclamations des personnes protégées qui font l'objet d'un courrier auprès du directeur ou du chef de service leur sont transmises et font l'objet d'un traitement systématique. **Une réponse leur est apportée**. Il en est de même des doléances émanant des parents ou alliés de la personne ainsi que des partenaires externes.

En cas de difficultés relationnelles avérées avec son délégué référent, la personne protégée peut solliciter directement le chef de service pour souhaiter un changement de personne. La demande doit être motivée, si possible par écrit, et exprimée lors d'un entretien avec le chef de service et le délégué. A l'issue, le chef de service prend une décision motivée en cas de réponse négative.

Orientations et pistes de travail

- Une procédure va être mise en place avant la fin du 1^{er} semestre 2013 avec pour objectif de **rechercher comment recueillir l'avis des personnes protégées et de nos partenaires sur le fonctionnement du service**, et évaluer leur perception de la qualité des prestations délivrées.
- Des démarches et outils seront associés de façon à permettre de **réaliser un suivi de ces insatisfactions** et d'assurer que chacune a bien été traitée.
- Une procédure et des outils seront mis en place pour assurer qu'**il est bien répondu aux messages dans les délais voulus**.
- Il nous reste également à vérifier à court terme **dans quelle mesure les bonnes pratiques publiées très récemment par l'ANESM dans le Guide « Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique »** sont prises en compte à l'UDAF.

L'organigramme du service



Personnels - Compétences

Les ressources humaines du service sont l'une de ses principales richesses.

- ▶ présence de personnels diplômés, de formations pluridisciplinaires,
- ▶ volonté politique forte de développer les compétences des équipes ;

Nous privilégions un travail d'équipe, la coopération entre les différents acteurs s'appuyant sur de nombreux échanges et des interactions fortes

Ces espaces sont mis à profit pour développer une dynamique et des outils de manière à être plus efficaces au service des personnes. Ils permettent aussi d'assurer le soutien voulu aux professionnels.

Un directeur et deux chefs de service assurent la conduite du service de la protection des majeurs. Celui-ci est organisé en deux pôles distincts : pôle de gestion de mesures à domicile et pôle de gestion des mesures en établissement qui comprennent :

- Dix déléguées à la protection des majeurs, dont quatre ont également la qualification pour gérer les mesures d'accompagnement judiciaire et les mesures d'accompagnement à la gestion du budget familial.
- Une juriste
- Neuf secrétaires et agents d'accueil
- Cinq comptables
- Deux assistantes au patrimoine foncier et patrimoine financier
- Une référente de la démarche d'évaluation
- Un référent informatique.

Un délégué gère en moyenne 60 mesures pour les personnes à domicile et jusqu'à 120 pour les personnes en établissement. Toutes les déléguées sont titulaires d'un ou plusieurs certificats nationaux de compétence (CNC MJPM, CNC MAJ, CNC DPF) ou sont en cours de formation.

La **diversité des formations et des parcours** favorise la multiplicité des points de vue, permettant des échanges d'une grande richesse. La spécificité de notre service repose sur **une volonté affirmée de décloisonner les fonctions et de travailler de la façon la plus partenariale.**

L'effort de formation continue est particulièrement soutenu depuis trois ans, dans des domaines variés tels que l'acquisition des compétences requises (CNC, formation aux différents logiciels dont celui de gestion tutélaire), des compétences supports ou annexes (gestion des ressources humaines), l'adaptation à la fonction (bientraitance et gestion de la violence, rédaction des écrits),

Des entretiens individuels ont lieu tous les deux ans et permettent de dresser **un bilan partagé de l'activité du salarié, de ses projets professionnel et personnel**, des compétences « ressources » et de celles à développer.

Des espaces de rencontre et d'échanges

- ▶ **Le service se réunit avec l'ensemble de ses salariés deux fois par an**, pour dresser un bilan du semestre, préciser les orientations, évoquer des points d'actualité.
- ▶ **Les délégués sont réunis mensuellement.** Des **réunions des secrétaires et des comptables** ont également lieu 2 fois par an. Ce dispositif est complété par une rencontre environ une fois par mois entre le chef de service et les déléguées de Briançon et des temps d'échanges individuels en fonction des besoins.
- ▶ **Les réunions de début de mesure se tiennent entre le chef de service et le délégué deux mois après notre désignation** et permettent d'évaluer le contexte de la situation de la personne, les difficultés rencontrées et les orientations à engager dans le DIPM.

- ▶ **Des réunions de "revue de mesure"** permettent d'échanger sur la gestion des dossiers en cours entre le chef de service et le délégué. L'ensemble des dossiers doit être ainsi partagé au moins une fois au cours de l'année.
- ▶ Des **sessions d'analyse des pratiques professionnelles** sont proposées chaque mois aux personnels volontaires du service. Fondées sur l'analyse de situations, récentes ou en cours, elles permettent à ses participants de réfléchir ensemble sur les actes qui ont été posés ou qui doivent l'être vis-à-vis de la personne protégée, puis d'élargir la réflexion.
- ▶ Chaque année, un temps d'évaluation externe est organisé entre commissaire aux comptes, chef de service, délégué, secrétaire et comptable **pour vérifier la conformité des actes engagés dans la gestion de la mesure.**
- ▶ Enfin, des réunions spécifiques peuvent être organisées selon l'actualité et les projets en cours pour le service.

Infrastructures et matériels

Notre implantation répond à une volonté de proximité avec nos usagers

Des moyens adaptés à nos missions

Nos locaux

L'UDAF possède deux unités de travail dans le département à **Gap et Briançon**. Les personnes protégées peuvent s'y rendre et sont reçues par leur délégué ou le délégué de permanence. A leur demande, elles peuvent également rencontrer sur rendez-vous le chef de service ou, en son absence, le directeur.

Nos moyens matériels

Notre service s'est doté **d'un ensemble de logiciels performants** dédiés à la gestion des mesures de protection.

- ▶ UNI-T est un logiciel de gestion tutélaire qui permet **d'enregistrer l'ensemble des données nécessaires à la gestion d'une mesure** ainsi que d'assurer la gestion individuelle des données budgétaires et comptables pour chaque personne.
- ▶ Associé à une gestion électronique de documents, un autre logiciel permet de **numériser l'ensemble des courriers et factures reçus pour un traitement de plus en plus dématérialisé**. Il permet d'assurer toute la traçabilité voulue des opérations réalisées et de les consulter en temps réel dans chacune des unités de travail.

Le déploiement de ces moyens a pour objectif de nous permettre de **gagner en efficacité, d'alléger le travail administratif au profit d'une plus grande disponibilité pour les usagers.**

Orientations et pistes de travail

- ➔ *L'articulation des temps de réunion ne permet pas toujours de répondre à toutes les situations et de fixer une position de service. **Une recherche de cohérence entre ces différentes instances devra être engagée.***

CONCLUSION

Le présent document est **le fruit d'une réflexion collective** associant l'ensemble des salariés de notre service. Il marque notre volonté de **poursuivre la mission qui nous a été confiée par les pouvoirs publics auprès des personnes protégées et des familles de notre département.**

Il vient remplacer le précédent projet de service élaboré avant la réforme de protection des majeurs. Ce premier travail avait permis d'engager le fondement d'une réflexion commune partagée au sein de l'équipe des professionnels.

Rendu particulièrement nécessaire au regard de l'obligation d'une définition plus structurée de nos devoirs en direction des usagers, ce nouveau texte vient **confirmer la relation de respect instaurée à l'UDAF depuis toujours avec les personnes protégées**, les familles et leur entourage.

Il marque aussi notre engagement à progresser sur de nombreux thèmes, lesquels couvrent l'ensemble de notre champ d'intervention. Nous avons listé un certain nombre d'orientations et de pistes de travail à engager. Celles-ci feront l'objet de travaux de groupe visant à améliorer les pratiques du service. Nous travaillerons plus précisément, dans les deux à trois années à venir, sur les axes suivants :

- ✚ L'accompagnement et le suivi des personnes et des familles dans les trois premiers mois de la mesure, plus particulièrement autour de la première rencontre ou visite et du respect des droits des usagers ;
- ✚ La recherche de participation dans la gestion de sa mesure avec la personne protégée, en fonction de sa capacité d'autonomie ;
- ✚ L'amélioration de notre organisation administrative permettant de dégager plus de temps pour échanger avec les personnes ou les familles suivies ;
- ✚ Une meilleure coopération avec nos partenaires publics et associatifs ;
- ✚ Une recherche de conformité avec les bonnes pratiques publiées par l'ANESM dans le Guide « Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique

De plus, un point d'avancement sera réalisé une fois par an pour confirmer que nous aurons réussi à **passer collectivement de l'intention à l'action**, à une mise en œuvre concrète des ambitions que ce document exprime.

Nous écrivions en avril 2006 que le projet de service « *pose un cadre structurant qui informe, définit et oriente. Validé par le conseil d'administration, (il) affirme une forte volonté conjointe des salariés et des administrateurs de mettre en dynamique permanente nos interventions auprès des personnes protégées ou des familles dont l'accompagnement nous est confié* ».

Cette affirmation reste totalement actuelle. Notre action doit être totalement **orientée autour du mieux vivre, du bien vivre des personnes ou des familles** que nous accompagnons pour un parcours de vie, qu'il soit plus ou moins long.

Enfin, que soient remerciés l'ensemble des personnes, salariées ou bénévoles, qui ont collaboré à la réalisation de ce projet de service.



04

FICHE DE POSTE

INTITULE DU POSTE

DELEGUE A LA MESURE DE PROTECTION JURIDIQUE

REFERENCEMENT

EMPLOI: DELEGUE A LA MESURE DE PROTECTION JURIDIQUE

CATEGORIE: NON CADRE

QUALIFICATION: EDUCATEUR SPECIALISE

MISSIONS DU SERVICE ET CONTEXTE

Par délégation, le délégué à la mesure de protection mène les actions et interventions nécessaires aux regards des droits de la personne protégée et dans le respect des droits et obligations légales en vigueur conformément au mandat judiciaire confié à l'UDAF.

Le délégué à la mesure de protection juridique, est placé sous l'autorité du directeur ou de toutes autres personnes désignées par ce dernier.

DESCRIPTION DU POSTE

ACTIVITES PRINCIPALES:

- Etablit un diagnostic social, administratif, budgétaire et financier de la situation des personnes protégées qu'il suit,
- Met en place les actions dans le respect des obligations légales propres à la mesure de protection juridique confiée à l'UDAF conformément : aux objectifs et procédures du service, aux différents textes de loi applicables (Code civil, Code de Procédure Civile, Code de l'Action sociale et des Familles,..) à la mesure de protection juridique dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne protégée (Charte des Droits et Libertés de la personne majeure protégée),
- Favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de la personne protégée,
- Elabore, veille à la mise en œuvre et à l'actualisation du document individuel de protection en fonction de la situation personnelle du protégé, en accord avec le majeur protégé et en adéquation avec ses capacités comme il le sera spécifié dans le document individuel de protection,
- Lors de la gestion des biens, apporte les soins prudents, diligents et avisés dans le seul intérêt de la personne protégée:
 - Veille à la perception et la gestion des revenus,
 - Effectue une gestion du patrimoine,
 - Organise les dépenses sur la base d'un budget prévisionnel,
 - Actualise l'inventaire, rend les comptes rendus annuel de gestion au juge des tutelles,
 - Rend compte de l'action menée et de l'évolution de sa situation et communique les relevés de gestion mensuels à la personne protégée dans la mesure de ses capacités,
 - Ouverture et maintien des droits,

ACTIVITES ANNEXES:

- Gère le traitement des demandes et s'assure du suivi de l'exécution de celles-ci,
- Veille à la transmission des informations utiles et pertinentes aux différents services et personnels,
- Assure le rendu de son activité à sa hiérarchie,
- Utilise les outils informatiques d'une façon maximale et pertinente,
- Veille à la bonne tenue des dossiers dont il a la responsabilité.

Assure les tâches énumérées supra dont la liste n'est pas exhaustive et qui sont sujettes à évolution en fonction de la modification des pratiques, des nouvelles technologies et selon l'activité de l'UDAF.

Assure toutes les tâches qui lui sont confiées dans le cadre de sa compétence en respectant les règles de fonctionnement et de procédures inhérentes à son service comme à l'UDAF.

Participe dans le cadre de la démarche qualité à la résolution de dysfonctionnements repérés dans son champ d'action, à l'amélioration des pratiques et des procédures comme à l'évolution des nouvelles technologies.

Propose toute amélioration nécessaire au bon fonctionnement de l'UDAF.

Remonte régulièrement les données et informations utiles au Directeur, en tant que de besoin ou à la demande.

Compétences

SAVOIR

- Connaît les valeurs et missions de l'UDAF,
- Connaît le fonctionnement, les procédures et l'organisation de l'UDAF,
- Connaît la législation applicable en matière de protection juridique des personnes,
- A une bonne connaissance de l'environnement bureautique, Word & Excel, Open Office, du logiciel spécifique « Anges »,
- Maîtrise l'orthographe et la syntaxe,
- Sait rédiger des documents de qualité et a une bonne expression orale et écrite,

SAVOIR-FAIRE

- Sait organiser son temps de travail et déterminer les priorités de son travail,
- Sait établir et respecter les échéances,
- Sait tenir ses dossiers,
- Sait rechercher les informations nécessaires à la mise en place de ses activités,
- Sait identifier la nature des demandes, analyser les différents éléments des situations pour donner une information juste, précise adaptée aux circonstances et aux interlocuteurs
- Sait s'adapter aux circonstances et aux différents publics et partenaires,

SAVOIR-ETRE

- Sait représenter l'UDAF auprès des partenaires locaux et valoriser ses actions et compétences,
- Sait travailler avec ses collègues, collaborer avec l'encadrement et favorise la dynamique de groupe et participe positivement à une réflexion (sociabilité et sens relationnel),
- Sait travailler en réseau (intervenants institutionnels, A.S. de secteur, associations, ...),
- Est diplomate, dynamique, disponible et a l'esprit d'initiative,
- A le sens de la communication, de l'écoute et du respect de l'autre
- Maîtrise de soi
- Sait rendre compte des incidents, réalisations, difficultés et proposer des solutions,
- Respecte l'obligation de discrétion et de confidentialité liée à l'activité de l'UDAF

RELATIONS FONCTIONNELLES

- **INTERNE**

Avec l'ensemble du personnel affecté au service aux mesures de la protection juridique de l'UDAF des A.H.P.

- **EXTERNE**

Avec le public suivi ainsi que l'ensemble des partenaires de l'UDAF et/ou toutes personnes en rapport avec la personne protégée (parent, allié, personne de son entourage, subrogé curateur ou tuteur,...).

En fonction de l'évolution des logiciels ou de l'organisation dans l'UDAF, les attributions de cet agent pourront être modifiées afin d'être adaptées aux besoins.

Fiche de poste évolutive et révisable à tout moment en fonction des nécessités de service et de l'activité de l'UDAF 04.

The logo for Mda is written in a stylized, blue, cursive font. The letters 'M', 'd', and 'a' are interconnected, with the 'd' having a long, sweeping tail that extends downwards and to the right.

04

FICHE DE POSTE

INTITULE DU POSTE

Secrétaire

REFERENCEMENT

EMPLOI: SECRÉTAIRE

CATEGORIE: NON CADRE

QUALIFICATION: AGENT ADMINISTRATIF PRINCIPAL

MISSIONS DU SERVICE ET CONTEXTE

Il assure le secrétariat du service aux mesures de protection juridique en fonction des nécessités et est affecté aux tâches administratives afférentes.

Il exerce ses tâches sous l'autorité, le contrôle et la responsabilité du directeur ou de toutes autres personnes désignées par ce dernier.

DESCRIPTION DU POSTE

ACTIVITES PRINCIPALES:

- Assure toutes tâches de secrétariat et administratives qui lui sont confiées dont la liste n'est pas exhaustive telles que : la rédaction, la frappe et la mise en forme des documents : du courrier, des rapports de situation..., l'édition de documents divers, le tri, le classement, l'élaboration de lettres types ... en utilisant l'outil informatique d'une façon maximale et pertinente
- Gère et traite les informations orales et écrites,
- Complète pour la partie administrative les documents relatifs à l'ouverture des droits des usagers (MDPH, CMU, APA, AS,...) et rassemble les informations et documents pour la constitution des dossiers,
- Procède au renseignement, au rangement, au classement, à l'archivage et à la mise en œuvre des procédures utiles à la destruction éventuelle des documents et informations contenues aux fichiers et dossiers.

ACTIVITES ANNEXES:

- Gère dans une première démarche le traitement du courrier relatif aux usagers et traite les demandes administratives (RIB, copie d'un document,..),
- Gère les demandes d'informations administratives des usagers et partenaires,
- Effectue le renseignement, la mise à jour, le suivi et l'alerte des personnels concernés au regard des outils de suivi mis en place,
- Rédige les comptes rendus de réunions de service, fiche de procédure,...
- S'assure du suivi des commandes de fournitures,
- Voit à la maintenance des divers appareils (photocopieurs, ...)
- Effectue le suivi de la maintenance informatique avec les différents opérateurs,
- Pourvoit au remplacement de l'agent d'accueil en cas d'absence,
- Participe à la demande aux réunions, formation etc.
- Peut être amené à assurer le secrétariat de l'institution.

Assure les tâches énumérées supra dont la liste n'est pas exhaustive et qui sont sujettes à évolution suite à l'évolution des pratiques, de nouvelles technologies et selon l'activité de l'UDAF.

Assure toutes les tâches qui lui sont confiées dans le cadre de sa compétence en respectant les règles de fonctionnement et de procédures inhérentes à son service comme à l'UDAF.

Participe dans le cadre de la démarche qualité à la résolution de dysfonctionnements repérés dans son champ d'action, à l'amélioration des pratiques et des procédures comme à l'évolution des nouvelles technologies.

Propose toute amélioration nécessaire au bon fonctionnement de l'UDAF.

Remonte régulièrement les données et informations utiles au Directeur, en tant que de besoin ou à la demande.

Compétences

- **SAVOIR**

- Connaît les valeurs et missions de l'UDAF,
- Connaît le fonctionnement, les procédures et l'organisation de l'UDAF,
- Connaître les techniques de secrétariat,
- Bonne connaissance de l'environnement bureautique, des logiciels de traitement de texte et tableurs Word & Excel, Open Office, du logiciel spécifique « Angés »,
- Maîtrise l'orthographe et la syntaxe,
- Bonne expression orale et écrite.

- **SAVOIR-FAIRE**

- Gérer un système de classement,
- Savoir hiérarchiser l'importance des courriers et appels téléphoniques,
- Savoir répondre à la demande,
- Capacité à s'organiser et à gérer les priorités,
- Rigueur et soin dans le travail,
- Fiabilité et rapidité d'exécution.

- **SAVOIR-ETRE**

- Sens de l'organisation, prioriser et planifier les actions,
- Sens de la communication et de l'écoute,
- Etre diplomate, dynamique, disponible, organisé et avoir un esprit d'initiative
- Maîtrise de soi,
- Sait travailler avec ses collègues, collaborer avec l'encadrement et favorise la dynamique de groupe et participe positivement à une réflexion (sociabilité et sens relationnel),
- Sait rendre compte des incidents, réalisations, difficultés et proposer des solutions,
- Respecte l'obligation de discrétion et de confidentialité liée à l'activité de l'UDAF

RELATIONS FONCTIONNELLES

- **INTERNE**


Avec l'ensemble du personnel affecté au service de la protection juridique de l'UDAF des A.H.P.

- **EXTERNE**

Avec le public suivi ainsi que l'ensemble des partenaires et personnes en lien avec l'UDAF.

En fonction de l'évolution des logiciels ou de l'organisation dans l'UDAF, les attributions de cet agent pourront être modifiées afin d'être adaptées aux besoins.

Fiche de poste évolutive et révisable à tout moment en fonction des nécessités de service et de l'activité de l'UDAF 04.

Retour liste

DELEGUE A LA PROTECTION DES PERSONNES MAJEURES - DELEGUE AUX PRESTATIONS FAMILIALES
FONCTIONS ET TÂCHES
<p><i>Fonctions et tâches de gestion individuelle des mesures :</i></p> <p>PRINCIPES</p> <p>Le délégué à la protection des personnes majeures ou aux prestations familiales est chargé par le directeur de l'UDAF et sous son autorité, de la gestion des mesures judiciaires de protection ou de gestion des prestations familiales qui lui sont confiées par le chef de service de la protection des personnes majeures. Il a par conséquent la charge d'administrer un ensemble de mesures dont le nombre est variable en fonction de l'effectif total géré. Il exerce cette mission sous le contrôle du chef du service de protection des personnes majeures et rend compte de son action auprès de sa hiérarchie par tout moyen qui lui semble adaptés.</p> <p>Les mandats judiciaires ainsi attribués visent à défendre les intérêts de la personne protégée ou du bénéficiaire des prestations sociales ou familiales, l'assister, la représenter et l'accompagner dans les actes de la vie courante. Les mesures judiciaires exercées par le service de protection des personnes majeures et aux prestations familiales sont les suivantes : sauvegarde de justice (avec mandat spécial), curatelle (simple ou renforcée), tutelle, mesure d'accompagnement judiciaire, mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial. A chacun de ces types de mesures correspondent des natures et des degrés d'intervention du mandataire judiciaire auprès de la personne ou du bénéficiaire des prestations familiales, dans sa situation et auprès des tiers. Ceux-ci sont définis par la Loi et précisés au besoin par le jugement. Outre le type de mandat, ce sont la volonté de la personne protégée, du bénéficiaire des prestations sociales ou familiales et leur capacité d'autonomie qui déterminent également la nature et le degré d'intervention du délégué. Il en résulte d'une part que chaque mesure est singulière dans son exécution, et d'autre part que la personne suivie est, de droit et de fait, le premier partenaire du délégué pour cette exécution.</p> <p>En dehors des propres mesures de protection qu'il gère, le délégué à la protection des majeurs ou aux prestations familiales peut intervenir sur l'ensemble des autres mesures confiées à l'UDAF dans le cadre de la permanence générale. De même, ses collègues appartenant au service peuvent être amenés à intervenir en son absence. Un dépôt préalable de consignes individualisées avant toute absence du service et le traçage des interventions effectuées par quiconque sur toute mesure devra être réalisé par la prise de notes.</p> <p>Chaque délégué organise son travail avec le concours des autres professionnels et de l'encadrement du service. Pour ce faire, il bénéficie d'assistances spécialisées internes au service en secrétariat, comptabilité, en matière juridique et de gestion de patrimoine financier, mobilier, immobilier et foncier. Il est par ailleurs, en fonction de ses compétences particulières, considéré comme personne ressource pour l'ensemble de ses collègues au sein du service. Il peut réciproquement faire appel à l'expérience de ses collègues pour éclairer ses propres interventions.</p> <p>Le service comptabilité, gestion et patrimoine assure les actes de trésorerie, la comptabilité de chaque mesure, la valorisation du patrimoine financier et tout tâche y afférant.</p> <p>Après la fin d'une mesure, des sollicitations externes peuvent encore parvenir au service. Celles-ci sont normalement traitées par le délégué attributaire de la mesure à la date de fin de mesure. Au cas où celui-ci n'est plus en fonction à l'UDAF, le chef de service désignera le délégué en charge de traiter la sollicitation reçue.</p> <p>L'accès aux informations sur les personnes protégées ou les bénéficiaires des prestations familiales et leur situation présente une obligation évidente de confidentialité.</p> <p>Les tâches courantes du travail de délégué sont décrites dans le registre des procédures du service.</p> <p>APPLICATIONS</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>concernant la gestion d'ensemble de la mesure</u><ul style="list-style-type: none">- assurer les missions de début de mesure fixées par le code civil, particulièrement l'établissement de l'inventaire des biens de la personne protégée, le document individuel de protection, et veiller à son actualisation.- rendre compte au Juge dans le cadre du mandat de gestion (compte annuel de gestion et pièces justificatives utiles) et du rapport annuel (pour les mesures d'accompagnement judiciaire ou de gestion du budget familial) ;

- informer et répondre aux sollicitations du Juge sur les situations qui le nécessitent et solliciter les autorisations nécessaires pour tous les actes de disposition ;
- tracer toute l'activité d'exécution de la mesure ;
- prévoir et réviser une stratégie de déroulement de mesure dans le cadre du document individuel de protection des majeurs ou du document individuel de prise en charge pour le bénéficiaire des prestations familiales ;
- rendre compte au chef de service par tout moyen adapté (note, rapport, entretien, réunion de revue de mesure, de synthèse...)

- **concernant la relation à la personne**

- entendre la personne, connaître au besoin sa situation de vie et adopter une approche relationnelle adaptée à ses capacités ;
- expliquer la mesure à la personne et lui rendre compte des actes engagés et des décisions prises ou à prendre ;
- fournir à la personne les moyens d'exprimer sa satisfaction et son insatisfaction et assurer la remontée de son expression auprès du service.

- **concernant les revenus et le patrimoine de la personne**

En fonction du type de mesure, du jugement, de la personne et de la situation :

- percevoir et gérer les revenus ;
- élaborer tous les mois un budget de recettes et de dépenses courantes selon les ressources réelles et les priorités de vie définies dans le document individuel de protection, et au besoin un budget spécifique à l'occasion d'un projet particulier, en l'expliquant autant qu'il est possible à la personne, et en contrôler la réalisation ;
- ordonner les dépenses courantes et s'assurer que les engagements de paiement pris par les personnes et validés par le délégué ont bien été exécutés ;
- vérifier la conformité et la régularité des paiements des prestations, autres revenus ou remboursements dus ou à devoir, repérer les situations anormales et attirer l'attention des personnes sur la nécessité de les régulariser ;
- vérifier le relevé de gestion mensuel dans ses recettes et ses dépenses et relever les anomalies repérées ;
- définir avec les personnes le bien-fondé des dettes et établir la priorité de leur paiement ;
- étudier avec la personne l'intérêt et la possibilité économique des projets ponctuels ;
- connaître, en le mettant à jour avec les assistants, l'état du patrimoine dans ses diverses composantes (financier, mobilier, immobilier et foncier) et envisager avec eux les évolutions possibles et souhaitables ;
- prendre et/ou proposer à la personne et au besoin au Juge toute décision nécessaire d'évaluation, de conservation, d'entretien, d'exploitation, d'acquisition ou de cession d'éléments de patrimoine.

- **concernant les actes de la vie quotidienne (projets, démarches,...) de la personne**

En fonction du type de mesure, du jugement, de la personne et de la situation :

- s'assurer que la personne dispose de toutes les informations nécessaires quant à ses obligations, ses droits, la diversité des solutions possibles, les partenaires concernés et leurs règles de fonctionnement ;
- garantir que la démarche ou le projet n'enfreint pas la Loi, ni ne dépasse les moyens économiques de la personne et alerter en cas de besoin le chef de service dans les meilleurs délais ;
- assurer un accompagnement de la personne, dans le respect de l'autonomie dont elle est fait preuve avec le délégué, de sorte qu'elle prenne en compte tous les enjeux de ses décisions et leur nécessaire cohérence avec d'autres choix faits dans d'autres domaines ;
- accompagner physiquement la personne, si la situation le requiert et de façon limitée à la nécessité (au besoin validée par le chef de service), dans une démarche, ou la réaliser à sa place.

- **concernant les autres acteurs judiciaires et sociaux intervenant dans la situation de la personne**

- identifier les différents acteurs à associer à la gestion de la mesure et rechercher une collaboration avec eux ;
- comprendre la durée et l'étendue de leurs interventions ;
- définir avec eux les circonstances qui justifient de les solliciter et le contenu des sollicitations ;
- déterminer en fonction des protocoles établis avec les partenaires et au cas par cas, la réponse aux différentes sollicitations venant d'eux ;
- assurer les contacts nécessaires et en garder trace.

• **concernant l'entourage familial, social et économique de la personne**

- identifier si nécessaire la composition de l'entourage (nature des liens avec la parenté, les amis, le voisinage) et repérer les membres éventuellement constitutifs de risques pour la personne ;

Principales tâches induites

- visites des personnes à leur domicile ou dans leur établissement de résidence selon les règles définies dans le projet de service ;
 - permanence d'accueil physique et téléphonique en fonction du planning du délégué, contact téléphonique ;
 - traçage des contacts et échanges avec la personne protégée et les autres partenaires au travers des notes, rapports, comptes rendus annuel de gestion, tous courriers relatifs à la mesure ;
 - accompagnement des personnes dans leurs démarches ;
 - rapports et requêtes au Juge ;
 - réunions de début et de revue de mesure avec le chef de service ;
 - réunions avec les assistants spécialisés ;
 - contacts (courriel, téléphone, courrier, rendez-vous) avec les autres acteurs judiciaires et sociaux ;
 - contacts avec les fournisseurs (devis, bons d'achat,...) et autorisation de paiement des factures ;
 - liste de consignes individualisées par mesure en cas d'absence du délégué ;
 - information du secrétaire et du comptable (toute information nécessaire à la compréhension des mesures et à l'exécution des tâches déléguées) en fonction des besoins.

Fonctions et tâches assurées pour le fonctionnement du service :

- assurer la fonction de délégué de permanence selon le tour de rôle établi pour le service
 - participer aux temps de réunion du service, d'analyse collective des pratiques (facultatif), et aux autres réunions
 - participer de façon volontaire à des groupes de travail visant à améliorer le fonctionnement du service
 - signaler à la personne référente toute incohérence ou obsolescence de procédure relevée dans le registre de procédures et contribue à la constitution de documentation et d'outillage communs à l'ensemble du service.

PRINCIPALES COOPERATIONS

AVEC	POUR
Chef de service de la protection des personnes majeures	- pilotage de la mesure (début de mesure, revues de mesure, occurrences de difficultés diverses, ...) - élaboration partagée d'outils et de procédures - planification des présences et des congés
Secrétaire et comptable	- connaissance des dossiers des personnes et des situations, tenue et mise à jour des dossiers ; - consignes de travail en cas d'absence ; - notification de tâches (frappe et/ou rédaction de documents, contacts, etc.)
Autres délégués	- consignes en cas d'absence - travail d'équipe au sein des réunions, entraide et partage d'expériences

COMPETENCES ATTENDUES - QUALIFICATIONS REQUISES

Titulaire du CNC « Mesures Judiciaires à la Protection des Majeurs » « Mesure d'Accompagnement Judiciaire »
 « Mesure Judiciaire d'Accompagnement à la Gestion du Budget Familial » ou formation en cours, et assermentation devant le TGI
 Permis de conduire (B)
 Maîtrise des logiciels de bureautique du service et du logiciel métier spécifique.

MOYENS TECHNIQUES ET HABILITATION D'UTILISATEURS

Habilitatation sur demande à utiliser son véhicule personnel pour les besoins du service
 Accès au logiciel spécifique de protection des personnes majeures et autres applicatifs
 Accès aux dossiers nominatifs des personnes protégées de l'ensemble du service

DATE DE DEFINITION INITIALE ET DE MAJ

Définition initiale : 12/11/2010 - Mises à jour : 13/12/2012 – 12/09/2013



[Retour liste](#)

SECRETARE DU SERVICE DE PROTECTION DES PERSONNES MAJEURES ET DES PRESTATIONS FAMILIALES

FONCTIONS ET TÂCHES

Fonctions et tâches de gestion individuelle des mesures :

PRINCIPES

Le secrétaire du service de protection des personnes majeures ou des prestations familiales assure ses tâches sous le contrôle du chef de service, en liaison opérationnelle directe avec le délégué chargé de chacune des mesures dans le cadre d'une organisation en binôme. A la différence du délégué, le secrétaire exerce l'essentiel de son activité professionnelle au sein de l'unité de travail où il assure un suivi administratif des usagers. Cette permanence relative doit permettre une meilleure réactivité des procédures courantes et notamment de l'information et des services sollicités par les personnes suivies, dans tous les cas où l'intervention ne requiert pas de décision spécifique, ou n'implique pas de présence formelle du délégué.

L'étendue des tâches assumées par le secrétaire au sein d'un binôme délégué-secrétaire peut varier selon l'organisation, les compétences et les modes de collaboration des membres en son sein. L'information minimale nécessaire sur l'évolution des situations individuelles doit cependant être recherchée par le secrétaire auprès du délégué.

Le secrétaire développe, avec le délégué pour lequel il assure les missions de secrétariat, un travail de collaboration et de gestion des tâches en fonction des consignes qui lui sont données, mais également en fonction d'initiatives qui lui paraissent fondées et qu'il aura préalablement échangées avec le délégué.

Sur quelque aspect que ce soit de la gestion d'une mesure, en l'absence d'autre accord ponctuel ou permanent entre le délégué et le secrétaire, la répartition des tâches est réglée par le registre des procédures du service de protection des personnes majeures. Les éventuelles difficultés de fonctionnement internes au binôme sont réglées par le chef de service.

L'accès aux informations sur les personnes protégées ou les bénéficiaires des prestations familiales et leur situation a pour contrepartie l'obligation de confidentialité.

APPLICATIONS

En application des principes ci-dessus, le secrétaire chargé de l'exécution d'une mesure peut notamment assurer les fonctions et tâches suivantes :

- en ce qui concerne la relation directe à la personne
 - répondre aux demandes d'information simple sur la mesure exercée ;
 - fournir au délégué ou au délégué de permanence des précisions et commentaires qu'il a sollicités ;
 - envoyer à la personne divers documents administratifs, financiers et personnels ;
 - adresser des informations ou des documents spécifiques à la demande du délégué.
- en ce qui concerne la relation directe aux tiers
 - procéder auprès des tiers aux notifications relatives à la prise en charge des mesures nouvelles ou à l'évolution des mesures existantes ;
 - répondre aux demandes d'information simple sur la mesure émanant des partenaires concernés.
- en ce qui concerne l'appui administratif au délégué
 - dactylographier le courrier en, le cas échéant, le pré-rédigeant ou le reformulant ;
 - constituer les envois (pièces jointes), mettre sous pli et affranchir le courrier ;
 - procéder, à la demande du délégué, à des vérifications globales de portefeuille sur des aspects particuliers des dossiers (ex.: assurances de RC, mutuelles, ...).

- en ce qui concerne la gestion administrative de la mesure

- renseigner et tenir à jour le dossier de la personne protégée sur le logiciel de gestion tutélaire UNI-T ;
- tracer l'ensemble des envois par un bordereau d'envoi et les classer ;
- classer les pièces « papier » relatives à la mesure ;
- envoyer aux tiers divers documents requis (attestation d'assurance, ...) ;
- saisir dans le dossier de la personne protégée des notes traçant les interventions directes du secrétaire auprès de la personne protégée ;
- effectuer des tâches spécifiques qui lui sont confiées par le délégué ou le chef de service (par exemple, en fonction des absences, enregistrer les nouvelles mesures sur les logiciels ainsi qu'adresser les courriers aux banques et à FICOBA, gérer les feuilles de soins).

Fonctions et tâches assurées pour le fonctionnement du service :

Le secrétaire du service de protection des personnes majeures ou des prestations familiales peut être amené à remplir, selon un tour de rôle prédéfini, les fonctions d'accueil, de réception téléphonique et de numérisation des documents.

Il est associé deux fois par an aux réunions du service de la protection des personnes majeures et des prestations familiales, et assiste, autant que de besoin, aux réunions et groupes de travail qui sont organisés à l'initiative du chef de service ou de la secrétaire générale du service.

PRINCIPALES COOPERATIONS

AVEC	POUR
Délégué associé	Réponse aux usagers, aux partenaires, aux tiers
Comptable	Information sur d'éventuels dysfonctionnements à la demande du délégué associé
Autre secrétaire	Échange d'informations utiles entre secrétaire d'accueil et de standard

COMPETENCES ATTENDUES - QUALIFICATIONS REQUISES

Compétences de secrétariat : maîtrise des logiciels de traitement de texte, des logiciels de gestion tutélaire et de numérisation, usage des logiciels de calcul, dactylographie, prise de notes, réalisation de documents, assistance administrative courante

Accueil : écoute, vigilance, disponibilité vis à vis du public et bien traitance des personnes accueillies

Standard : écoute, aide à l'expression, rédaction du message et prise de numéro de téléphone pour rappel

MOYENS TECHNIQUES ET HABILITATION D'UTILISATEURS

- ordinateur
- photocopie / imprimante
- machine à affranchir
- machine à ouvrir le courrier
- déchiqueteuse
- scanner
- accès aux dossiers administratifs de l'ensemble des mesures confiées à l'UDAF
- accès au registre des procédures du service

DATE DE DEFINITION INITIALE ET DE MAJ

Définition initiale 12/11/2010 – Mises à jour MAJ : 20/12/2012 – 10/09/2013

**ASSISTANT ADMINISTRATIF du pôle « établissements » du Service de Protection des Personnes Majeures****FONCTIONS ET TACHES****PRINCIPES**

Au sein du pôle « établissements » du service de protection des personnes majeures, il est développé une fonction d'assistance administrative visant à gérer au mieux des intérêts de la personne protégée l'ensemble de ses droits sociaux, sa couverture santé et son patrimoine.

Cette fonction spécialisée est prise en charge par une équipe administrative, dont la mission est de notamment faire en sorte que la personne protégée bénéficie de tous les revenus ou prestations auxquelles elle a droit.

Tout en restant étroitement reliée aux délégués à la protection des majeurs du pôle par des relations d'information réciproque, cette équipe travaille de façon autonome. Son champ d'action est le revenu des personnes, les délégués exerçant quant à eux leurs attributions habituelles, notamment en matière de gestion de budget et d'accompagnement social.

Cette équipe est placée sous la responsabilité de l'assistant administratif du pôle « établissement », qui remplit ses fonctions sous l'autorité du chef de service de la protection des personnes majeures. Il répartit le travail entre lui-même et les secrétaires de l'équipe, et en contrôle l'exécution.

Il a délégation de signature des dossiers déposés dans le cadre de l'assistance administrative auprès des divers organismes gestionnaires des allocations, reconnaissances et droits.

APPLICATIONS**Fonctions relatives aux droits sociaux de la personne**

- s'assurer que la personne bénéficie de l'ensemble de ses droits sociaux en fonction de sa situation ;
- accomplir les démarches nécessaires à cet effet pour les attributions initiales ainsi que pour les renouvellements.

Fonctions relatives à la couverture santé

- s'assurer que la personne bénéficie de l'assurance maladie selon la catégorie de droits dont elle relève ;
- assurer que la personne bénéficie d'une assurance complémentaire par adhésion à une mutuelle ;
- accomplir les démarches nécessaires à ces effets.

Fonctions relatives au fonctionnement du pôle

- réceptionner tout le courrier concernant les mesures de protection du pôle (à l'exclusion des factures) et ventiler le courrier ;
- assurer le suivi mensuel des échéances administratives (fins de période de droits, renouvellements, dossier quinquennal d'aide sociale, ...) de tout le portefeuille de mesures du pôle ;
- gérer les relations courantes avec les établissements et services concernés (Conseil Général, centres communaux d'action sociale, caisse d'allocations familiales, de mutualité sociale agricole, ...) et les familles par un échange d'informations et de documents si nécessaire)
- remplir les déclarations de revenus avec le délégué si la personne protégée possède du patrimoine ou si la situation présente des particularités (par exemple des ressources étrangères)

Tâches induites :**En début de mesure**

- recueil d'informations initiales auprès de la personne, de l'établissement, de la famille, des tiers (ce recueil d'information est coordonné avec celui opéré par le délégué chargé de la mesure) ;
- signalement de la mesure nouvelle aux organismes concernés par la situation de la personne ;
- signalements éventuels, en interne, aux assistants spécialisés juridique et patrimoine(s).



SECRETAIRE GENERAL du Service de Protection des Personnes Majeures

FONCTIONS ET TACHES

PRINCIPES

Le secrétaire général du service de protection des personnes majeures remplit ses fonctions sous l'autorité du Chef de Service. Il est constamment en mesure de fournir à tout partenaire toute information sur le service, et de diriger vers la personne concernée toute sollicitation externe.

Il informe les personnels du service des informations générales et des sollicitations venues de l'extérieur qui concerne le service dans son ensemble et dont il a connaissance. Il veille aussi à la circulation préventive de l'information qui leur est nécessaire.

Mais il ne dispose d'aucune autorité hiérarchique et ne peut prendre de décision ou donner de consigne de travail particulières que dans les situations concernant le fonctionnement habituel du service, décrit par le registre de procédures.

Auprès du chef de service, il remplit un rôle d'assistance directe, de conseil sur l'organisation du service et sur ses procédures, ainsi que de contrôle de son fonctionnement.

APPLICATIONS

- Fonctions et tâches relatives à la gestion individuelle des mesures (tous pôles confondus) :

- assurer le traitement initial des mesures :
 - . conservation en instance des mesures reçues non encore exécutoires ou non encore attribuées ;
 - . demande de situation bancaire auprès de FICOBA ;
 - . notification aux délégués des mesures qui leur sont attribuées ;
 - . création des dossiers individuels des personnes protégées sur le logiciel de gestion UNI-T, ainsi que dans les répertoires du serveur bureautique.
- recevoir les informations et sollicitations de nature administrative adressées au service, sans précision de destinataires par des partenaires externes (banques, assurances,...), et redistribuer ces informations et sollicitations aux membres du service qu'elles concernent ;
- recevoir les informations et sollicitations reçues du service comptable, sans précision de destinataires ; redistribuer ces informations et sollicitations aux membres du service qu'elles concernent ;
- clore et archiver, dans le logiciel de gestion UNI-T et dans le serveur bureautique, les dossiers des mesures arrivées à leur terme.

- Fonctions et tâches relatives à la gestion individuelle des mesures (pôle « domicile » uniquement) :

- enregistrer les inventaires de l'unité de Briançon sur le logiciel tutélaire et les transmettre au juge des tutelles ;

- Fonctions et tâches relatives au fonctionnement du service (tous pôles confondus) :

- assurer le secrétariat du chef de service de la protection des personnes majeures :
 - . courrier, messagerie téléphonique ;
 - . comptes-rendus de réunion de délégués ;
 - . accueil des postulants stagiaires.
- assurer la circulation de l'information interne au service concernant notamment :
 - . les attributions de mesure,
 - . les plannings de présence et les plannings des tâches partagées,
 - . les informations d'origine externe susceptibles de concerner les membres du service (de sa propre initiative aussi bien que sur demande du chef de service),
 - . les extraits des comptes-rendus des réunions de délégués (après validation et appréciation par le chef de service de l'opportunité de les diffuser)
- organiser au besoin des réunions techniques pour le secrétariat lorsque cela est nécessaire ;

- assurer la maintenance documentaire du registre de procédures du service et la tenue à jour de la base de modèles utilisables par les membres du service ;
- participer à l'évaluation et l'amendement des procédures existantes, et à la création de procédures nouvelles ;
- réserver les salles de réunions à l'UDAF et à l'extérieur ;
- collecter les besoins de fournitures du service et les transmettre au service de comptabilité.

PRINCIPALES COOPERATIONS

AVEC	POUR
Chef du Service de Protection des Personnes Majeures	Secrétariat du chef de service Concertation sur le fonctionnement et les procédures du service Tenue à jour des plannings des fonctions partagées
Délégués	Toutes notifications d'information utiles (de sources externe ou interne) Notification des attributions de mesure Rappel des échéances (inventaires initiaux et actualisations, rapports sociaux, ...)
Secrétaires	Collecte permanente des interrogations et suggestions Appui et coordination
Partenaires externes	Réception des interrogations et questions de tous ordres relatives au fonctionnement du service

COMPETENCES ATTENDUES - QUALIFICATIONS REQUISES

Ensemble des compétences et qualifications nécessaires au poste de secrétaire du service de protection
Capacités de propositions relatives au fonctionnement et aux procédures du service

MOYENS TECHNIQUES ET HABILITATIONS D'UTILISATEURS

- photocopie / imprimante
- machine à affranchir
- déchiqueteuse
- scanner
- accès aux dossiers administratifs de l'ensemble des mesures confiées à l'UDAF ; habilitation de création de dossier
- accès au registre des procédures du service en consultation et modification

DATE DE DEFINITION INITIALE ET DE MAJ

Définition initiale 03/02/2011 – Mises à jour : 03/01/2013 – 10/09/2013

• Types de suites possibles

- en cas de demande d'information simple d'une personne protégée (confirmation de virement effectué, départ de mandat,...), renseigner directement l'utilisateur avec discrétion lorsque le volume des visites et les exigences de confidentialité le permettent ;
- répondre directement à la demande du visiteur lorsque cela est possible (documentation générale sur l'UDAF, information sur les permanences des délégués, remise de chèques de service) ;
- s'assurer de la présence et de la disponibilité du salarié éventuellement demandé et lui demander de venir accueillir le visiteur. Proposer au visiteur de rencontrer une autre personne que la personne demandée si celle-ci n'est pas disponible, ou si l'objet de la visite n'est manifestement pas de son ressort ;
- proposer au visiteur de prendre un message à l'attention de la personne demandée (autre l'identité du visiteur, ce message précise l'objet de la visite, les coordonnées téléphoniques ou électroniques du visiteur, une indication éventuelle du degré d'urgence). Ce message sera transmis par voie informatique à la personne concernée ;
- indiquer ou rappeler au visiteur les horaires de contact (permanence, téléphone,...) de la personne demandée.
- indiquer ou rappeler au visiteur l'adresse électronique de la personne demandée si le visiteur est lui-même susceptible d'utiliser une messagerie électronique.

• Tâches complémentaires éventuelles

- ouvrir le courrier arrivée et le trier (si nécessaire et si le temps disponible le permet) par lots en vue de la numérisation ;
- assurer divers travaux de dactylographie présentant un caractère d'urgence au bénéfice des délégués ;
- veiller au respect des règles de civilité et aux conditions de sécurité de la zone d'attente et d'accueil, et en cas de difficultés, prévenir le délégué de permanence ou les cadres ;
- relever le montant total mensuel des affranchissements (dernier jour ouvrable du mois) de la machine à affranchir ;
- tenir la statistique des visites lorsque cela est demandé ;
- tenir si la demande en est faite par le chef de service à la protection des personnes majeures ou le directeur, un état statistique des visites.

MOYENS ET MATERIELS

- documentation générale UDAF
- plannings informatisés de présence de l'ensemble des personnels UDAF
- documents de transmission des informations aux salariés concernés (par courriel)
- dossier «consignes» des délégués absents
- bordereau de pointage statistique (à construire)

PRISE ET TRANSMISSION DE CONSIGNES

- consignes des délégués transférées sous format papier ou par messagerie informatique

DATE DE DEFINITION INITIALE ET DE MAJ

Définition initiale : 12/11/2010 – Mises à jour : 02/01/2013 – 12/09/2013



FONCTION PARTAGEE

[Retour liste](#)

STANDARDISTE

POSTE REFERENT (pour obtenir toute consigne utile)

Chef du service de protection des personnes majeures / Directeur

LIEU D'EXERCICE

Poste d'accueil aux moments de groupage des fonctions standard et accueil ou poste du secrétaire général en cas de dégroupage des deux fonctions

HORAIRES ET PLANNING

Ce tableau hebdomadaire s'il est appelé à varier fréquemment d'une semaine sur l'autre sera tenu sur un tableur

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
09.00 - 10.00					
10.00 - 11.00					
11.00 - 12.00					
12.00 - 13.00					
13.00 - 14.00					
14.00 - 15.00					
15.00 - 16.00					
16.00 - 17.00					

FONCTIONS ET TACHES (activité / moment / compte-rendu, traçage)

L'accueil téléphonique est assuré au bénéfice de l'ensemble des services et de l'institution UDAF. Il vise en priorité à informer les personnes protégées.

Les cadres, délégués et tout autre salarié concerné doivent faire connaître à leurs partenaires la communication de leurs numéros d'accès direct de façon à délester les communications au standard.

• Tâches d'accueil téléphonique

- revoir les appels téléphoniques entrants ;
- se faire préciser l'objet de l'appel, l'identité de l'appelant, et (le cas échéant) le nom de la personne demandée ;
- transmettre l'information à la personne demandée en cas d'absence ou d'empêchement (à l'aide du logiciel) ;
- faire connaître au chef de service de la protection des personnes majeures les incidents qui se sont produits en recherchant l'identification de la personne responsable.

• Types de suites à donner à un appel reçu

- en cas de demande d'information simple d'une personne protégée (confirmation de virement effectué, départ de mandat,...), renseigner directement l'appelant lorsque le volume des appels téléphoniques le permet ;
- transmettre l'appel à la personne demandée lorsque l'objet est effectivement du ressort de celle-ci et si elle est disponible. S'il s'agit d'un délégué vérifier que l'appel s'inscrit dans ses plages de permanence téléphonique ;
- proposer à l'appelant de transmettre l'appel à une autre personne que la personne demandée, si celle-ci n'est pas disponible, ou si l'objet de la demande n'est manifestement pas de son ressort. Si celui-ci concerne le service de la protection des personnes majeures et présente un caractère d'urgence avéré, orienter la communication téléphonique vers le délégué de permanence ;
- proposer à l'appelant de prendre un message à l'attention de la personne demandée (outre l'identité de l'appelant, ce message précise l'objet de l'appel, les coordonnées téléphoniques ou électroniques de l'appelant, une indication éventuelle du degré d'urgence). Celui-ci le sera à l'aide du logiciel informatique de gestion des messages ;
- indiquer et rappeler à l'appelant les horaires de contact (permanence, téléphone,...) de la personne demandée ;
- indiquer et rappeler à l'appelant l'adresse électronique de la personne demandée si celui-ci est lui-même susceptible d'utiliser une messagerie électronique.

MOYENS ET MATERIELS

- utilisation simultanée des logiciels : Suite OpenOffice, IRIS, UNI-T, logiciels de messagerie et téléphonique.

PRISE ET TRANSMISSION DE CONSIGNES

- consignes des délégués transférées sous format papier ou par message informatique

DATE DE DEFINITION INITIALE ET DE MAJ

Définition initiale : 12/11/2010 – Mises à jour : 02/01/2013 – 12/09/2013

ANNEXE X : Les mesures de protection

Les différentes mesures de protection

La loi de 2007 a maintenu les trois mesures de protection judiciaire existantes. Mais désormais, elles sont prises pour des durées limitées, comprises entre 1 et 5 ans, selon les mesures et renouvelables suivant la procédure. L'objectif étant de vérifier si l'évolution de l'état de santé de la personne ne justifierait pas une modification, une adaptation ou une main levée de la mesure.

La sauvegarde de justice : la sauvegarde de justice est une mesure de protection temporaire qui permet à la personne d'être représentée ou assistée dans des situations particulières indiquées dans le jugement. Elle est protégée des actes effectués ou engagements pris qui pourraient la léser.

La curatelle, simple ou renforcée : la curatelle permet de répondre aux difficultés éprouvées par une personne protégée dans la gestion et l'utilisation normale de ses revenus et plus largement de son patrimoine. Elle permet de le conseiller dans l'exercice de ses droits. Lorsqu'elle est renforcée, le curateur perçoit les revenus et règle les dépenses.

La tutelle : la tutelle est décidée quand la personne est incapable d'accomplir elle-même les actes de la vie civile. Elle est représentée de manière continue par le tuteur en charge de sa protection.

La loi de 2007, a par ailleurs introduit deux nouvelles mesures d'accompagnement social et judiciaire :

La Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP): cette mesure administrative se situe en amont du dispositif judiciaire. Elle a pour objectif d'éviter le placement sous protection judiciaire des personnes. Elle est destinée aux personnes en grandes difficultés sociales, recevant des prestations sociales et mise en œuvre par les départements qui peuvent déléguer cette mesure à d'autres collectivités ou organismes

La Mesure d'Accompagnement Judiciaire(MAJ) : cette mesure vient remplacer la tutelle aux prestations sociales (TPSA). Elle se situe entre la protection juridique (tutelle, curatelle et sauvegarde de justice) et la MASP. Il s'agit d'un dispositif de gestion budgétaire et d'accompagnement social de la personne qui, contrairement aux autres mesures de protection, peut être mise en place sans qu'il y ait une cause médicale, pour rétablir l'autonomie du majeur dans la gestion de ses prestations sociales. Elle est subsidiaire à la MASP.